

DM

**Estudo exploratório sobre a segurança ocupacional**  
O departamento de F&B

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

**Antónia Dinarta Andrade Freitas**  
MESTRADO EM GESTÃO HOTELEIRA



UNIVERSIDADE da MADEIRA

*A Nossa Universidade*

[www.uma.pt](http://www.uma.pt)

setembro | 2024

**Estudo exploratório sobre a segurança ocupacional**  
**O departamento de F&B**

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

**Antónia Dinarta Andrade Freitas**

MESTRADO EM GESTÃO HOTELEIRA

ORIENTAÇÃO

Eduardo Manuel de Almeida Leite

COORIENTAÇÃO

Élvio José Sousa Camacho

## **Resumo**

A presente dissertação tem como objetivo de estudo a segurança ocupacional dos trabalhadores do departamento de F&B na hotelaria. O estudo será aplicado ao departamento de F&B de um hotel de quatro estrelas, situado na ilha da Madeira. Nesta senda, após a revisão da literatura sobre conceitos como segurança no trabalho, ambiente de trabalho e segurança, acidentes de trabalho, foi realizada uma avaliação dos riscos ao departamento de F&B com o objetivo de analisar as ameaças a que os colaboradores estão expostos diariamente no exercício das suas funções. O estudo foi complementado por uma pesquisa qualitativa, suportada por entrevista ao diretor de operações do referido hotel, de forma a compreender a visão das chefias relativamente à aplicabilidade da segurança e saúde no trabalho, e com a qualidade de vida dos trabalhadores do departamento em estudo. Foi ainda procedido à elaboração de questionários aplicados aos colaboradores com o intuito de analisar as perspetivas relativamente à gestão de segurança aplicada pela entidade hoteleira. Os resultados mostram que a maioria dos colaboradores da entidade apresentam uma falta de conhecimento das medidas preventivas e de alguns dos perigos a que estes estão expostos. Foi possível concluir que esta falta de conhecimento é resultante da própria cultura da entidade, que apesar de recorrer a serviços externos de segurança e saúde não possui atividades de planeamento, responsabilidades, competências, práticas, procedimentos, processos e recursos, para desenvolver a política de segurança e saúde no trabalho dentro da própria organização.

**Palavras-Chaves: Segurança, Higiene, Sector Hoteleiro, Funchal, Distrito do Funchal**

**Abstract**

This dissertation aims to study occupational safety in F&B department in the hotel industry. The study will be applied to the F&B department of a four star hotel, located in Funchal City.

In this sense, after reviewing the literature on concept such as workplace safety, work environment and safety, accidents, was carried out a risks assessment inherent to the F&B department to analyzing the threats to which employees are exposed.

The study was complemented by qualitative research, supported by an interview to the operations director of the hotel, in order to understand their views regarding health and safety, and the quality of life.

Questionnaires were also drawn up and applied to employees with the aim of analyzing their perspective regarding the security management applied by the hotel.

The results show that the majority of the entity's employees have a lack of knowledge of preventive measures and some of the risks to they are exposed.

It was possible to conclude that this lack of knowledge is a result of the company own culture, which despite using external Health and safety services does not have planning activities, responsibilities, skills, practices, procedures, processes and resources, to develop the health and safety policy at work.

**Keywords: Safety, Hygiene, Lodging Sector, Funchal District**

## **Agradecimentos**

Durante todo este processo de desenvolvimento pessoal e académico gostaria de agradecer a todos os que contribuíram para a realização desta etapa na minha vida.

Ao Professor Doutor Eduardo Manuel Almeida Leite, um agradecimento especial pela excelência da sua orientação, partilha de saberes e disponibilidade. A finalização deste trabalho só foi possível com o seu apoio e acompanhamento.

Ao Professor Doutor Elvío José Sousa Camacho, pela disponibilidade na resolução das dúvidas que foram surgindo ao longo deste trabalho.

A todos o meu Muito Obrigada.

## **Epígrafe**

**To look is one thing.  
To see what you look at, is another.  
To understand what you see is another.  
To learn what you understand is something else.  
But to act on what you learn is all that really matters.  
(Winston Churchill)**

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1 - Estabelecimentos de Alojamento turístico na RAM

Tabela 2 - Categorias dos Empreendimentos Turísticos

Tabela 3 - Categorias dos Conjuntos Turísticos

Tabela 4 – Classificação e respetivo significado dos vários níveis de deficiência

Tabela 5 - Classificação e respetivo significado dos vários níveis de exposição

Tabela 6 - Matriz de relacionamento do nível de deficiência e do nível de exposição para obtenção do nível de probabilidade

Tabela 7 – Classificação e respetivo significado dos vários níveis de probabilidade

Tabela 8 – Tabela e respetivos significados dos níveis de consequência

Tabela 9 – Matriz de relacionamento do nível de consequência e do nível de probabilidade para obtenção do nível de risco

Tabela 10 - Classificação e respetivo significado dos vários níveis de intervenção

Tabela 11 - Área Administrativa

Tabela 12 – Operação

Tabela 13 - Área F&B

Tabela 14 - Listagem de perigos identificados e respetiva caracterização

Tabela 15 - Caracterização do perigo manipulação de calor

Tabela 16 – caracterização do perigo manipulação de materiais cortantes

Tabela 17 – Caracterização do perigo manipulação de Equipamentos elétricos

Tabela 18 – Caracterização do perigo Explosão e Incêndio

Tabela 19 – Caracterização do perigo Exposição a agentes químicos

Tabela 20 – Caracterização do perigo frio

Tabela 21 – Caracterização do perigo manipulação de alimentos crus

Tabela 22 – Caracterização do perigo movimentos repetidos e movimentação manual de cargas

Tabela 23 – Caracterização do perigo trabalho noturno

Tabela 24 – Caracterização do perigo espaço físico desorganizado

Tabela 25 – Caracterização do perigo ruído

Tabela 26 – Matriz de riscos profissionais

## **Índice de Figuras**

Figura 1 - Consequências dos Acidentes de Trabalho

Figura 2 - Iceberg de Heinrich

Figura 3 - Mapa ilustrativo do arquipélago da madeira

Figura 4 - Consequências dos Acidentes de Trabalho

Figura 5 - Acidentes de trabalho registados em 2021 (%)

Figura 6 - Acidentes de trabalho por sexo nos outros sectores económicos em 2021 (%)

Figura 7 - Acidentes de trabalho por sexo no sector de alojamento, restauração e similares em 2021 (%)

Figura 8 - Acidentes de trabalho por atividade económica na Região Autónoma da Madeira em 2021 (%)

Figura 9 - Acidentes de trabalho por sexo no sector de alojamento, restauração e similares na Região Autónoma da Madeira em 2021 (%)

Figura 10 - Avaliação e Controlo de riscos

Figura 11 - Mapa do Hotel

Figura 12 - Organização hierárquica do Hotel

## **Índice de Gráficos**

Gráfico 1 – Gráfico representativo do género dos inquiridos

Gráfico 2 – Gráfico representativo da idade dos inquiridos

Gráfico 3 – Gráfico representativo do estado civil dos inquiridos

Gráfico 4 – Gráfico representativo da escolaridade dos inquiridos

Gráfico 5 – Gráfico representativo da secção que trabalha os inquiridos

Gráfico 6 – Gráfico representativo da relação jurídica dos inquiridos

Gráfico 7 – Gráfico representativo das horas de trabalho diárias dos inquiridos

Gráfico 8 – Gráfico representativo do tempo que trabalha na hotelaria dos inquiridos

Gráfico 9 – Gráfico representativo do tempo que trabalha para o hotel em estudo

Gráfico 10 – Gráfico representativo do fator iluminação

Gráfico 11 – Gráfico representativo do fator ruído

Gráfico 12 – Gráfico representativo do fator vibração

Gráfico 13 – Gráfico representativo do fator condições térmicas

Gráfico 14 – Gráfico representativo das repercussões no desempenho do trabalho

Gráfico 15 – Gráfico representativo das razões

Gráfico 16 – Gráfico representativo dos riscos no local de trabalho

Gráfico 17 – Gráfico representativo da prevenção por parte dos inquiridos

Gráfico 18 – Gráfico representativo da influencia dos fatores na motivação das tarefas

Gráfico 19 – Gráfico representativo da gestão de SST por parte da entidade

**Lista de Abreviaturas e Siglas**

SST – Segurança e Saúde no Trabalho

F&B – Food and Beverage

EU – União Europeia

LPSST – Lei da Promoção da segurança e da saúde no trabalho

OIT – Organização Internacional do Trabalho

INE – Instituto Nacional da Estatística

ENATUR – Empresa Nacional do Turismo

RJET – Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos

AT - Acidentes de Trabalho

QVT – Qualidade de vida do trabalhador

## **Glossário**

No âmbito da SST existe um conjunto de termos e conceitos que é importante estar sempre presente:

### **Segurança Do Trabalho**

Conjunto de metodologias adequadas à prevenção de acidentes. O principal objetivo é a identificação e controle dos riscos associados aos locais de trabalho.

### **Higiene do Trabalho**

Conjunto de metodologias adequadas à prevenção das doenças profissionais. O objetivo é controlar os agentes químicos, físicos e biológicos através de medidas que incidem sobre o ambiente de trabalho.

### **Saúde do Trabalho**

Conjunto de metodologias de vigilância médica cujo objetivo é o equilíbrio da biopsicossociologia dos trabalhadores através do controle dos elementos físicos e mentais que possam afetar a saúde.

### **Empregador**

Pessoa singular ou coletiva com um ou mais trabalhadores ao seu serviço e responsável pela empresa ou estabelecimento ou, quando se trate de organismos sem fins lucrativos, que detenha competência para a contratação de trabalhadores.

### **Ergonomia**

Domínio científico e tecnológico interdisciplinar, que se ocupa da otimização das condições de trabalho visando de uma forma integrada, o conforto do trabalhador, a sua segurança e o aumento da sua produtividade.

### **Perigo**

Propriedade intrínseca de uma instalação, atividade, equipamento, um agente ou outro material com potencial para provocar dano.

### **Prevenção**

Conjunto de políticas e programas, disposições e medidas tomadas nas fases de licenciamento e de exploração da atividade da empresa, estabelecimento ou serviço que visem eliminar, ou diminuir, os riscos profissionais a que estão potencialmente expostos os trabalhadores.

### **Representante dos Trabalhadores**

O trabalhador eleito para exercer funções de representação dos trabalhadores nos domínios da segurança e saúde no trabalho.

### **Risco**

Probabilidade de concretização do dano em função das condições de utilização, exposição ou interação do material de trabalho que apresente perigo.

**Trabalhador**

Pessoa singular que mediante retribuição, se obriga a prestar um serviço a um empregador, que esteja na dependência económica do empregador, em razão dos meios de trabalho e do resultado da sua atividade.

**Trabalhador Independente**

Pessoa singular que exerce uma atividade por conta própria.

**Identificação de Perigos**

Conjunto de atividades baseadas em metodologias adequadas com o objetivo de identificar os perigos existentes numa organização.

**Avaliação de Riscos**

Conjunto de processos baseados em metodologias adequadas com o objetivo de identificar, estimar e avaliar os riscos para a segurança dos trabalhadores.

**Acidente**

Acontecimento fortuito e geralmente indesejado.

**Acidente de trabalho**

Acidente que se verifique no local e tempo de trabalho e produza direta ou indiretamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte redução da capacidade de trabalho ou de ganho, ou a morte (n.º 1 do art.º 6.º da Lei 100/97, de 13 de setembro).

## Índice

Resumo	1
Abstract	2
Agradecimentos	3
Índice de Tabelas	5
Índice de Figuras	6
Índice de Gráficos	7
Lista de Abreviaturas e Siglas	8
Glossário	9
Introdução	12
1. Evolução histórica da segurança e saúde no trabalho	16
2. Segurança e saúde no Trabalho	18
2.1. Sistemas de gestão da segurança e saúde do trabalho	21
2.2 Enquadramento legal de segurança e saúde do trabalho	22
2.3 Segurança e Saúde no Trabalho como investimento	22
3. Acidentes de Trabalho	23
3.1 As causas e as consequências dos acidentes de trabalho	25
3.2 Custos dos acidentes de trabalho e das doenças profissionais	26
3.3 Prevenção dos acidentes de trabalho	28
4. Qualidade de vida no trabalho	29
4.1 A gestão dos programas de qualidade de vida no trabalho	29
4.2 O impacto para o trabalhador	30
5. Cultura organizacional de segurança	31
<b>CAPÍTULO II – CARACTERIZAÇÃO DO SECTOR HOTELEIRO</b>	33
1. O sector Hoteleiro da RAM	33
1.2 Caracterização dos Estabelecimentos de Alojamento Turístico	34
1.3 Caraterização e Importância do Departamento de F&B	36
1.4 Identificação dos vários perigos e lesões mais frequentes na hotelaria	37
2. Indicadores estatísticos de acidentes de trabalho no sector de alojamento e restauração	38
3. Análise e Avaliação de Riscos	40
<b>CAPÍTULO III – METODOLOGIA</b>	42
1. Apresentação geral da metodologia	42
2. Contexto e Critérios de Seleção	44
3. Instrumentos de recolha de dados	44
a) Entrevista	44
b) Questionário	45
C) Observação direta	46
3.1 Validação e testagem dos instrumentos	46
3.2 Procedimentos de aplicação	46
1. Apresentação da empresa	48
1.1 Caraterização da atividade da empresa	48
1.2 Caraterização dos recursos humanos do Hotel	49
1.3 Segurança e higiene do trabalho na empresa	52
1. Análise dos dados	53
1.1 Análise de dados da Entrevista	53
1.2 Análise de dados da observação participativa/avaliação de riscos	54
2. Metodologia utilizada para avaliação dos riscos identificados	63
3. Análise dos Resultados - Questionários	66
4. Análise dos resultados – Observação participativa	76
1. Considerações sobre a visão geral do estudo	77

## **Introdução**

O Turismo é considerado um dos mais importantes sectores da atualidade que se encontra em constante crescimento, representando um dos grandes abastecedores da economia. Vários autores ((Gomezelj (2016), Martin-Rios e Pasamar (2018), Suoto (2015) e Tajeddini, Altinay e Ratten (2017)) acreditam que o sector hoteleiro pode ser considerado como um dos sectores mais competitivos. Desta forma, é muito importante não esquecer que para a prática das atividades hoteleiras existe a necessidade de um reforço de profissionais para todos os departamentos do hotel.

Apesar da vasta literatura sobre segurança ocupacional, estudos específicos que integrem percepções de trabalhadores e gestores no contexto do setor hoteleiro, particularmente no F&B, permanecem limitados (Martin-Rios & Ciobanu, 2019; Mun, et. al., 2021). Este estudo visa contribuir para a literatura ao explorar as inter-relações entre cultura de segurança, práticas de gestão e percepção de riscos em um contexto de alto dinamismo e complexidade operacional.

A área de alimentos e bebidas, dentro da estrutura organizacional e funcional do hotel, é uma das mais complexas. Tem-se constituído num verdadeiro “calcanhar de Aquiles“ para muitos administradores de hotéis, sobretudo porque, nessa área, as despesas com mão-de-obra são aproximadamente, 2,5 vezes maiores do que no sector de hospedagem. Castelli (2003), afirma que muitos hotéis têm observado que a área de alimentos e bebidas (F&B) é um negócio rentável, representando 40%, ou mais da receita do Hotel. O departamento de F&B é um potencial atrativo dentro dos hotéis para chamar a atenção não só dos hóspedes, mas também dos clientes externos (Watkins, 2014).

Este estudo procura preencher essa lacuna ao identificar os riscos ocupacionais enfrentados pelos trabalhadores do setor de F&B e avaliar as atitudes, comportamentos e percepções relacionadas à segurança. Além disso, pretende oferecer recomendações práticas que possam melhorar a gestão de segurança e o bem-estar dos trabalhadores.

Com o crescimento do turismo, aumenta a competitividade das empresas no mercado, e é necessário oferecer produtos e serviços de qualidade para se destacarem. Garantir qualidade vai além do produto de excelência, e sabendo que os colaboradores passam uma grande parte do seu tempo de vida a exercer a sua atividade profissional dentro de uma organização (Chiavenato, 2013), é imprescindível garantir as condições adequadas. É certo que, colaboradores informados, formados, motivados e com boas condições de segurança e bem-estar no seu local de trabalho melhoram garantidamente a qualidade do serviço, e a produtividade das empresas, o que resulta numa satisfação dos clientes.

É com base na informação anterior que se torna importante a segurança e saúde no trabalho, pois através dela, podem evitar-se incidentes ou acidentes de trabalho, identificar e controlar o perigo, bem como avaliar, eliminar, minimizar e controlar os riscos, contribuindo assim para baixar os acidentes de trabalho e as doenças profissionais, podendo alterar atempadamente, ocorrências que ponham em risco o trabalhador. As empresas que compreendam a sua importância e invistam nesta área, terão indiscutivelmente benefícios, não só a nível da sua produção, mas também benefícios sociais, que por sua vez trará o seu retorno, refletindo-se uma vez mais no fator produção, pois um trabalhador bem

remunerado, saudável e com bem-estar é uma pessoa realizada e disposta a dar o seu melhor para a sua empresa.

A segurança ocupacional no setor hoteleiro é influenciada não apenas por fatores técnicos, mas também por práticas de gestão e pela cultura organizacional predominante. Estudos recentes (Baradarani & Kilic, 2017) indicam que uma cultura robusta de segurança pode reduzir significativamente incidentes no local de trabalho, ao mesmo tempo em que melhora a motivação e a produtividade dos trabalhadores. No entanto, essas práticas ainda não foram adequadamente exploradas no setor de F&B, que enfrenta desafios únicos devido à alta rotatividade de trabalhadores e à natureza intensiva das operações.

O investimento da segurança e saúde nas organizações hoteleiras vai além do cumprir com a legislação, é um delegar nos próprios colaboradores a responsabilidade pela atitude preventiva para um ambiente de trabalho seguro, com a minimização dos riscos profissionais e acidentes de trabalho, contribuindo para a subsistência dos postos de trabalho, e um aumento de produtividade na organização.

Esta dissertação pretende contribuir para conhecer melhor os riscos a que estão expostos os colaboradores do departamento de comida e bebidas de uma unidade hoteleira de 4 estrelas. Apesar da vasta literatura sobre segurança e saúde ocupacional, estudos focados nas especificidades do setor de alimentos e bebidas (F&B) em hotéis de quatro estrelas permanecem escassos. Segundo Mun, et al. (2021), a operação de F&B nos hotéis de luxo apresenta desafios únicos que exigem uma abordagem diferenciada em relação à gestão de riscos e segurança ocupacional. Este trabalho visa preencher essa lacuna ao analisar o caso específico de uma unidade hoteleira na Madeira.

Os objetivos desta dissertação são compreender as percepções dos trabalhadores e gestores acerca dos riscos profissionais no setor de F&B, explorar as atitudes e comportamentos relacionados à segurança no trabalho e propor recomendações práticas para melhorar as condições de saúde e segurança no setor. Este estudo busca também preencher lacunas específicas na literatura sobre gestão de riscos em unidades hoteleiras de quatro estrelas."

Guiada por uma questão principal – Qual o impacto que a segurança ocupacional tem impacto na vida dos trabalhadores do departamento de comidas e bebidas? –, como sugerido por Quivy e Campenhoudt (1992), esta pesquisa desdobra-se em questões adicionais que exploram a percepção de segurança entre trabalhadores e gestores, bem como as atitudes em relação ao uso de equipamentos de proteção individual. Essas questões fundamentam a escolha metodológica de combinar observação, entrevistas e questionários para uma análise aprofundada e multidimensional.

Relativamente à problemática, e partindo do pressuposto que «a conceção de uma problemática equivale a elaborar uma nova forma de encarar um problema e a propor uma resposta original à pergunta de partida.» (Quivy & Campenhoudt, 1992, p. 44) desdobrou-se a pergunta de partida nas seguintes questões:

- Qual é a percepção que os trabalhadores têm sobre os riscos a que estão expostos?
- Qual é a percepção dos gestores nas questões de segurança?

- Como é encarada a responsabilidade pela segurança?
- Quais as atitudes e comportamentos adotados perante a prática de utilização dos equipamentos de proteção individual?

Uma vez justificada a escolha do tema para a realização da investigação que se pretende realizar e procurando que fossem realistas e exequíveis definiram-se os seguintes objetivos específicos que servirão de base para respostas à pergunta de partida:

- Conhecer as perceções relativas aos trabalhadores relativamente aos riscos profissionais a que estão expostos;
- Conhecer as perceções relativas ao papel das chefias diretas nas questões de segurança;
- Identificar as atitudes e comportamentos adotados perante a prática de utilização dos equipamentos de proteção individual;
- Identificar os riscos profissionais a que estão expostos os trabalhadores;

Além de contribuir para a literatura académica, esta pesquisa oferece implicações práticas relevantes para gestores de hotéis, permitindo-lhes implementar políticas de segurança mais eficazes e culturalmente alinhadas. O foco no setor de F&B permite não apenas identificar riscos, mas também propor soluções que melhorem o bem-estar dos trabalhadores e a eficiência operacional e, pese embora este estudo se concentre numa unidade hoteleira específica, as conclusões e recomendações podem ser adaptadas para contextos similares e outras regiões. No entanto, reconhece-se que limitações metodológicas, como o número restrito de participantes, podem impactar na generalização dos resultados.

Esta dissertação apresenta-se estruturada em seis capítulos, organizados da seguinte forma:

É efetuado um introdutório apresentando a temática a desenvolver, a pertinência e justificação do tema, o problema de investigação, objetivos de investigação e pergunta de partida.

O primeiro capítulo é dedicado ao estado da arte, onde se apresenta a evolução histórica da segurança no trabalho, sistemas de gestão de SST, o enquadramento legal da temática, e a valorização da SST como investimento, contempla ainda os acidentes de trabalho, as suas causas e consequências, custos de acidentes de trabalho, doenças profissionais e a prevenção. É efetuado uma abordagem à qualidade de vida no trabalho incluindo a gestão de programas e o impacto da qualidade de vida para o trabalhador.

No segundo capítulo efetua-se a caracterização do sector hoteleiro que incide sobre o enquadramento e evolução do sector na RAM, a caracterização dos estabelecimentos de alojamento turístico, caracterização e importância do departamento de comidas e bebidas nas entidades hoteleiras, passando pela identificação dos vários perigos e lesões mais frequentes e ainda pelos indicadores estatísticos de acidentes de trabalho no sector de alojamento e restauração. Numa fase final deste capítulo é dado ênfase à análise e avaliação de riscos, método de análise.

No terceiro capítulo são apresentadas as opções metodológicas, instrumentos de investigação, recolha de dados, tratamento dos dados e análise dos resultados obtidos.

No quarto capítulo apresenta-se o estudo de caso, é apresentada a entidade hoteleira em estudo, a caracterização da empresa e dos seus recursos humanos, e é finalizado com a caracterização da aplicabilidade da segurança e saúde no trabalho do hotel.

No quinto são apresentadas a análise dos resultados obtidos.

O último capítulo diz respeito às conclusões, ponderações e limites de estudo.

A dissertação é finalizada com as referências bibliográficas utilizadas e todos os anexos essenciais para a compreensão e exposição dos resultados obtidos.

## CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

### 1. Evolução histórica da segurança e saúde no trabalho

A preocupação com a Higiene e Segurança no Trabalho remontam aos tempos primitivos, onde o homem começou a utilizar a pedra na realização de instrumentos para a sua autodefesa. As características dos instrumentos demonstravam a forma que manifestavam o desejo de garantir a sua segurança. Com a introdução do cobre, do estanho e do ferro deu-se o desenvolvimento de determinados objetos que possibilitam a proteção pessoal individual.

No código de *Hammurabi* (1792-1750 a.C.) encontram-se evidências das medidas que eram aplicadas a quem fosse o responsável pelo acidente. A lógica que prevalecia à época resumia-se à lei de Talião “olho por olho” e “dente por dente”, ou princípio da reciprocidade. Ou seja, o encarregado sofreria pena igualável ao dano causado no trabalhador (Conceição Freitas, 2008/2022, pp 22).

Hipócrates (460 a.C.) é conhecido como o pai da medicina moderna e o primeiro médico a dar importância no papel do trabalho, na conceção de algumas doenças (Conceição Freitas, 2008/2022, pp 22). O mesmo autor afirma que Plínio (23 – 79 d.C.) descreveu detalhadamente as condições de trabalho nas minas, focando os agentes mais nocivos como o chumbo, mercúrio e nas poeiras provenientes das tarefas executadas, e que os escravos utilizavam máscaras de tecido ou de bexiga de carneiro para uma menor inalação de vapores e poeiras. Existem várias referências nas civilizações grega e romana, da preocupação com as condições de trabalho.

Estudos de Georgius Agricola (1494–1555), na idade média abordam o processo de extração e fundição do ouro e prata e dedica um capítulo da sua obra à descrição dos acidentes de trabalho e às doenças mais comuns, nomeadamente a “asma dos mineiros”. Para o autor supramencionado, a doença era proveniente das poeiras corrosivas, mas esta informação não ficou devidamente descrita por Agricola. (Nogueira, 1981), enquanto Paracelsus (1493–1541) descreve nos seus estudos as intoxicações por mercúrio.

Foi no século XVIII que se deu o início das transformações no mundo do trabalho, e novos estudos surgiram na Europa. Investigações conduzidas por diversos autores apontam Bernardino Ramazzini como o pioneiro da medicina ocupacional, sendo a sua obra *De Morbis Artificum Diatribe* (1700) a base da medicina ocupacional. O médico italiano, descreveu as doenças relacionadas com 50 profissões da época, no desenvolver da sua obra visitou muitos locais de trabalho, observava os procedimentos e técnicas dos funcionários como também os materiais e substâncias utilizadas. Neste processo de investigação seguiu ainda uma abordagem qualitativa suportada por entrevistas e perguntas sobre os impactos sentidos na saúde dos entrevistados, e relacionava os riscos à saúde dos operários gerados por produtos químicos, poeiras entre outros (Conceição Freitas, 2008/2022, pp 23). Ramazzini, estabeleceu a tese até hoje usada: “Prevenir é melhor que remediar”.

Estes estudos sobre a sistematização das doenças profissionais, encorajaram a adoção de leis para a proteção do trabalho na época, pois até então, a produção era artesanal, o homem realizava as tarefas ao seu ritmo, o que resultava num maior controle sobre os riscos.

É final do século XVIII que ocorre a grande repercussão nas condições de trabalho, com a entrada da Revolução Industrial alguns sectores de produção adotam o chamado sistema fabril, onde são colocados um vasto número de trabalhadores na mesma base de produção, com a inerente redução do trabalho artesanal, passando a ser utilizadas máquinas complexas. Giorgio Mori (1987) descreve o ambiente de uma unidade produtiva:

As fiações de algodão são grandes edifícios construídos com o intuito de albergar o maior número possível de pessoas. Todo o espaço é pouco para a produção, de tal maneira que os tetos são os mais baixos possível, os locais estão sobrelotados com máquinas que, além do mais, precisam de ser permanentemente oleadas. Devido à natureza intrínseca da produção, há muito pó de algodão no ar: aquecido por fricção e misturado com o óleo provoca um forte e desagradável odor; e há que ter presente que os operários trabalham dia e noite neste ambiente: em consequência, há que utilizar muitas velas, sendo assim difícil de ventilar as instalações...

Pelloutier (1900) também faz referência às condições de trabalho nas fábricas de açúcar: Eis que os homens que empurram nos carros de mão uma agonizante mistura de melaço e sangue. É o açúcar bruto, tal como vem das raspadeiras de beterraba, misturado com sangue-de-boi, (...) que deita um odor insuportável. Tudo isto é lançado na mesma caldeira onde o vapor dissolve e purifica esta mistura(...). As salas cheias de fumarada nauseabunda, onde trabalham 12 horas por dia, depressa lhes causam males nas vias respiratórias.

A revolução Industrial trouxe grandes benefícios, nomeadamente o aumento da produtividade, resultando na ampliação do consumo de bens para toda a sociedade, mas simultaneamente é acompanhada de graves consequências sobre a sociedade e a saúde dos colaboradores nas empresas. (Conceição Freitas, 2008/2022, pp 26). Os locais de trabalho eram espaços que albergam um grande número de trabalhadores, sem que fosse considerado o espaço, os produtos e os processos de trabalho utilizados. As condições de trabalho eram degradadas, com acidentes de trabalho graves, mutilantes e fatais, tendo como causas a falta de proteção das máquinas e de treinamento para a sua operação (Mattos, 2011). É nesta altura que os trabalhadores apresentam doenças que se distinguem da restante população, visto estarem expostos a agentes nocivos decorrentes dos vários tratamentos industriais. As condições de vida deterioraram-se por força da introdução da mão de obra feminina e infantil, como também o aumento da carga horária, resultando na fadiga industrial (Conceição Freitas, 2008/2022, pp 26).

Os operários, perderam por completo o controlo da produção, e neste seguimento, o controlo dos riscos profissionais. Bilbao, A. (1997) afirma que “a transformação do processo de trabalho associada à produção industrial, a mobilização em grande escala de indivíduos e máquinas, foi acompanhada, em escala mais ampla, pelo acidente de trabalho”.

## **2. Segurança e saúde no Trabalho**

Segurança e Saúde no trabalho é o conjunto das «condições e fatores que afetam, ou podem afetar, a segurança e saúde dos empregados e de outros trabalhadores (incluindo os trabalhadores temporários e pessoal subcontratado), dos visitantes e de qualquer outra pessoa que se encontre no local de trabalho» (OHSAS 18001:2007, p. 3).

A atividade legislativa em matéria de SST, em Portugal, centra-se na segunda metade dos anos 60, sendo dessa época os principais documentos legais que vigoraram até aos anos 90. Com o 25 de Abril e com as grandes mudanças dramáticas na sociedade portuguesa e no mundo do trabalho, não se verificou evolução nesta área, apesar de ratificadas um grande número de convenções da OIT, algumas já com décadas de existência.

É a partir dos anos 90 que a temática de SST começa a ter foco na promoção da saúde dos trabalhadores. Os SST passam a ter um papel ativo nas organizações, nomeadamente na prevenção das doenças profissionais e dos acidentes de trabalho. É com a adesão à UE, nos anos 90, que se dá o grande marco dos verdadeiros serviços de SST no nosso país.

Em Portugal, a lei 102/2009 de 10 de setembro, alterada pela Lei n.º 3/2014, de 28 de Janeiro, de agora em diante denominada de LPSST (Lei da Promoção da Segurança e Saúde do Trabalho) estabelece o Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde do Trabalho, incluindo a prevenção, de acordo com o previsto no artigo 284.º do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de Fevereiro, nesta senda a lei supramencionada impõe a obrigatoriedade de as empresas salvaguardar os seus trabalhadores, assegurando a sua proteção.

Nestes dispostos legais destacam-se: “o trabalhador tem direito à prestação de trabalho em condições que respeitem a sua segurança e a sua saúde, assegurados pelo empregador, ou nas situações identificadas na lei, pela pessoa individual ou coletiva, que detenha a gestão das instalações em que a atividade é desenvolvida”

O empregador deve zelar, de forma continuada e permanente, pelo exercício da atividade em condições de segurança e de saúde para o trabalhador, tendo em conta os seguintes princípios gerais de prevenção:

- a) evitar os riscos;
- b) planificar a prevenção como um sistema coerente que integre a evolução técnica, a organização do trabalho, as condições de trabalho, as relações sociais e a influência dos fatores ambientais;
- c) identificação dos riscos previsíveis em todas as atividades da empresa, estabelecimento ou serviço, na conceção ou construção de instalações, de locais e processos de trabalho, assim como na seleção de equipamentos, substâncias e produtos, com vista à eliminação dos mesmos ou, quando esta seja inviável, à redução dos seus efeitos;
- d) integração da avaliação dos riscos para a segurança e a saúde do trabalhador no conjunto das atividades da empresa, estabelecimento ou serviço, devendo adotar as medidas adequadas de proteção;

- e) combate aos riscos na origem, por forma a eliminar ou reduzir a exposição e aumentar os níveis de proteção;
- f) assegurar, nos locais de trabalho, que as exposições aos agentes químicos, físicos e biológicos e aos fatores de risco psicossociais não constituem risco para a segurança e saúde do trabalhador;
- g) adaptação do trabalho ao homem, especialmente no que se refere à conceção dos postos de trabalho, à escolha de equipamentos de trabalho e aos métodos de trabalho e produção, com vista a, nomeadamente, atenuar o trabalho monótono e o trabalho repetitivo e reduzir os riscos psicossociais;
- h) adaptação ao estado de evolução da técnica, bem como a novas formas de organização do trabalho;
- i) substituição do que é perigoso pelo que é isento de perigo ou menos perigoso;
- j) priorização das medidas de proteção coletiva em relação às medidas de proteção individual;
- l) elaboração e divulgação de instruções compreensíveis e adequadas à atividade desenvolvida pelo trabalhador.

Sem prejuízo das demais obrigações do empregador, as medidas de prevenção implementadas devem ser antecedidas e corresponder ao resultado das avaliações dos riscos associados às várias fases do processo produtivo, incluindo as atividades preparatórias, de manutenção e reparação, de modo a obter como resultado níveis eficazes de proteção da segurança e saúde do trabalhador.

Sempre que confiadas tarefas a um trabalhador, devem ser considerados os seus conhecimentos e as suas aptidões em matéria de segurança e de saúde no trabalho, cabendo ao empregador fornecer as informações e a formação necessárias ao desenvolvimento da atividade em condições de segurança e de saúde.

Sempre que seja necessário aceder a zonas de risco elevado, o empregador deve permitir o acesso apenas ao trabalhador com aptidão e formação adequadas, pelo tempo mínimo necessário.

O empregador deve adotar medidas e dar instruções que permitam ao trabalhador, em caso de perigo grave e iminente que não possa ser tecnicamente evitado, cessar a sua atividade ou afastar-se imediatamente do local de trabalho, sem que possa retomar a atividade enquanto persistir esse perigo, salvo em casos excecionais e desde que assegurada a proteção adequada.

O empregador deve ter em conta, na organização dos meios de prevenção, não só o trabalhador como também terceiros suscetíveis de serem abrangidos pelos riscos da realização dos trabalhos, quer nas instalações quer no exterior.

O empregador deve assegurar a vigilância da saúde do trabalhador em função dos riscos a que esteja potencialmente exposto no local de trabalho.

O empregador deve estabelecer em matéria de primeiros socorros, de combate a incêndios e de evacuação as medidas que devem ser adotadas e a identificação dos trabalhadores responsáveis pela sua aplicação,

bem como assegurar os contactos necessários com as entidades externas competentes para realizar aquelas operações e as de emergência médica.

Na aplicação das medidas de prevenção, o empregador deve organizar os serviços adequados, internos ou externos à empresa, estabelecimento ou serviço, mobilizando os meios necessários, nomeadamente nos domínios das atividades técnicas de prevenção, da formação e da informação, bem como o equipamento de proteção que se torne necessário utilizar.

As prescrições legais ou convencionais de segurança e de saúde no trabalho estabelecidas para serem aplicadas na empresa, estabelecimento ou serviço devem ser observadas pelo próprio empregador.

O empregador suporta a totalidade dos encargos com a organização e o funcionamento do serviço de segurança e de saúde no trabalho e demais sistemas de prevenção, incluindo exames de vigilância da saúde, avaliações de exposições, testes e todas as ações necessárias no âmbito da promoção da segurança e saúde no trabalho, sem impor aos trabalhadores quaisquer encargos financeiros.

Por sua vez, no artigo 17.º da mesma lei apresenta aos trabalhadores um conjunto de obrigações, entre os quais:

a) cumprir as prescrições de segurança e de saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais e em instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho, bem como as instruções determinadas com esse fim pelo empregador;

b) zelar pela sua segurança e pela sua saúde, bem como pela segurança e pela saúde das outras pessoas que possam ser afetadas pelas suas ações ou omissões no trabalho, sobretudo quando exerça funções de chefia ou coordenação, em relação aos serviços sob o seu enquadramento hierárquico e técnico;

c) utilizar corretamente e de acordo com as instruções transmitidas pelo empregador, máquinas, aparelhos, instrumentos, substâncias perigosas e outros equipamentos e meios postos à sua disposição, designadamente os equipamentos de proteção coletiva e individual, bem como cumprir os procedimentos de trabalho estabelecidos;

d) cooperar ativamente na empresa, no estabelecimento ou no serviço para a melhoria do sistema de segurança e de saúde no trabalho, tomando conhecimento da informação prestada pelo empregador e comparecendo às consultas e aos exames determinados pelo médico do trabalho;

e) comunicar imediatamente ao superior hierárquico ou, não sendo possível, ao trabalhador designado para o desempenho de funções específicas nos domínios da segurança e saúde no local de trabalho as avarias e deficiências por si detetadas que se lhe afiguram suscetíveis de originarem perigo grave e iminente, assim como qualquer defeito verificado nos sistemas de proteção;

f) em caso de perigo grave e iminente, adotar as medidas e instruções previamente estabelecidas para tal situação, sem prejuízo do dever de contactar, logo que possível, com o superior hierárquico ou com os trabalhadores que desempenham funções específicas nos domínios da segurança e saúde no local de trabalho.

Nesta senda, a segurança do Trabalho propõe-se combater, de um ponto de vista não médico, os acidentes de trabalho, quer eliminando as condições inseguras de trabalho que podem afetar a segurança, saúde e o bem-estar do trabalhador, quer educando os trabalhadores a utilizarem medidas preventivas.

De forma mais clara, a segurança no trabalho é o conjunto das «condições e fatores que afetam, ou podem afetar, a segurança e saúde dos empregados e de outros trabalhadores (incluindo os trabalhadores temporários e pessoal subcontratado), dos visitantes e de qualquer outra pessoa que se encontre no local de trabalho» (OHSAS 18001:2007, p. 3).

### **2.1. Sistemas de gestão da segurança e saúde do trabalho**

A evolução do Homem enquanto ser humano fez com que o mesmo sentisse a necessidade de procurar novos desafios, novas experiências e novas formas de sobrevivência, observando o ambiente em que permanecia envolto, deixando-se influenciar por ele, e servir-se de tudo aquilo que o seu habitat oferecia.

A grande evolução nesta matéria advém da Revolução Industrial, onde destacou-se como grande consequência a sinistralidade laboral. (Freitas, 2008).

De acordo com Seaver & O'Mahony (2003), as medidas de controlo do risco adotadas pelas organizações limitavam-se a cumprir exclusivamente o conteúdo legislativo, o que ocasionava muitas vezes que o empregador não fosse responsabilizado uma vez que só tinha de cumprir o conteúdo específico da lei. Atualmente, a legislação impõe aos empregadores a obrigatoriedade e responsabilidade de identificação dos perigos e avaliação dos riscos inerentes à atividade laboral, bem como à adoção de medidas de controlo dos riscos, evitando que estes limitem as suas obrigações ao estritamente legislado.

Veiga (2009) define Segurança do Trabalho como um conjunto de metodologias adequadas à prevenção de acidentes, cujo objetivo é identificar e controlar os riscos associados ao local de trabalho e ao processo produtivo.

Nos últimos 30 anos, as alterações da legislação em matéria de segurança e higiene no trabalho têm suscitado grande dinamismo, originando a reformulação e a adaptação dos sistemas de gestão de segurança e da saúde do trabalho nas empresas (Seaver & O'Mahony, 2003).

Na atual conjuntura legal é responsabilidade de cada organização encontrar o sistema de saúde e de segurança mais adequado ao perfil da empresa, tendo por base a sua natureza, estrutura e padrão de gestão, de forma que seja garantida a segurança dos trabalhadores, e de terceiros.

A SST é entendida como um subsistema do sistema central da gestão e organização das entidades, que compatibilizando com os restantes subsistemas tem como objetivo o controlo da segurança e saúde no trabalho, através da gestão dos riscos profissionais. O sistema global de gestão obriga a uma definição da estrutura operacional, que esteja mapeando as atividades, definindo responsabilidades, os recursos,

práticas e os procedimentos, é imperativo que fique assegurado uma identificação, avaliação e controle dos riscos profissionais (Pinto, 2005).

Na atualidade, é perceptível o investimento por parte das organizações em sistemas de gestão, mas defrontam a desarmonia entre os resultados esperados versus resultados obtidos. Um estudo do clima de segurança organizacional, baseado nas percepções dos colaboradores em matéria de segurança no trabalho, poderá constituir-se como a base na identificação das fraquezas das organizações permitindo estabelecer um sistema de gestão de segurança e saúde adequado a cada individualidade organizacional.

## **2.2 Enquadramento legal de segurança e saúde do trabalho**

O trabalho e o bem-estar são elementos integrantes da humanidade, todos os tipos de trabalho possuem riscos particulares, que impactam a saúde do trabalhador. Todavia, a saúde do colaborador tem relação com o seu desempenho (Colaço, 2012).

A gestão de SST passa por identificar os riscos associados aos locais de operação, instalações e ao desenvolvimento da atividade da empresa. Uma avaliação de riscos consiste principalmente, em identificar, face às situações existentes, as medidas necessárias para controlar a ocorrência de danos dos seus trabalhadores e terceiros. A avaliação deverá concentrar-se nos riscos reais, isto é, naquela cuja probabilidade de causar dano seja maior.

É importante que os empregadores conheçam a legislação que atualmente é aplicável para que saibam agir sempre que verifiquem um incumprimento da mesma, e também para saberem como reagir do ponto de vista legal perante um incumprimento.

Em Portugal, destaca-se a aplicação da:

- CRP;
- RJPSST (Lei n.º 102/2009);
- Lei n.º 35/2014 (Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas);
- Lei 7/2009 Código do Trabalho.

Todo este processo de Segurança e Saúde no Trabalho deve seguir o enquadramento legal e de acordo com a legislação em vigor conforme guia de legislação (anexo VI).

## **2.3 Segurança e Saúde no Trabalho como investimento**

Uma SST deficiente custa dinheiro (EU-OSHA, 2024), e a prevenção de riscos beneficia qualquer empresa, sob a forma de diminuição de perdas futuras, redução de custos de operação e apresenta benefícios de diversas ordens que se refletem no aumento da produtividade e da qualidade. A implementação de melhores condições de trabalho aos colaboradores não deve ser encarada como um acréscimo de verbas, mas como um investimento na produtividade, na qualidade, no clima laboral e em vários outros níveis intangíveis como a motivação que afeta diretamente a performance dos trabalhadores.

Conceição Freitas, 2008/2022, pp 179, defende que as entidades empregadoras que consideram a SST como um proveito, verificam que beneficiam de vários fatores nomeadamente:

- Aumento da produtividade;
- Redução de custos da perda de produção;
- Diminuição de absentismo;
- Redução de custos com sistemas de saúde;
- Redução de custos de substituição de trabalhadores;
- Aumento da disponibilidade da empresa para inovar;
- Acréscimo da qualidade do ambiente laboral;
- Aumento da mão de obra disponível;
- Melhora da imagem interna e externa da empresa;

Nesta senda, a avaliação da capacidade do investimento em SST não se limita a aspetos financeiros, mas também na competitividade da empresa em função dos objetivos traçados. Uma vez que os mercados estão cada vez mais evoluídos, com diversos sectores empresariais, as organizações devem respeitar a sua individualidade com os seus próprios indicadores e as suas medidas no que respeita a gestão de SST.

As boas condições de trabalho contribuíram de forma positiva para a competitividade da entidade e o bem-estar dos trabalhadores, sendo que a prevenção é considerada como um fator estratégico para as empresas da atualidade.

### **3. Acidentes de Trabalho**

Para o presente trabalho foi adotado a definição de acidente de trabalho que está presente na legislação, estabelecido como “aquele que se verifique no local e no tempo de trabalho e produza direta ou indiretamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte redução na capacidade de trabalho ou de ganho ou a morte” (artigo nº 8 da Lei 98/2009, de 4 de setembro)

*Acidente é um acontecimento não planeado e não controlado, através do qual a ação ou reação de um objeto, substância ou radiação, resulta num dano pessoal ou na probabilidade de tal ocorrência.* (H. W. Heinrich)

Ao longo dos anos o conceito de acidente de trabalho tem sofrido alterações. O conceito é ímpar na cultura de cada país e na cultura das organizações. No nosso país, uma breve análise da legislação nacional vem comprovar essas alterações.

Conforme supramencionado a Lei n. 98/2009, de 4 de setembro, que regulamenta o regime de reparação de acidentes de trabalho define o acidente de trabalho como “aquele que se verifique no local e no tempo de trabalho e produza direta ou indiretamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte redução na capacidade de trabalho ou de ganho ou a morte”, a mesma lei no seu artigo 9.º estende o conceito considerando ainda como acidente de trabalho os acidentes que ocorram:

- No trajeto de ida para o local de trabalho ou de regresso;
- Na execução de serviços espontaneamente prestados e de que possa resultar proveito económico para o empregador;
- No local de trabalho e fora deste, quando no exercício do direito de reunião ou de atividade de representante dos trabalhadores, nos termos previstos no Código do Trabalho;

- No local de trabalho, quando em frequência de curso de formação profissional ou, fora do local de trabalho, quando exista autorização expressa do empregador para tal frequência;
- No local de pagamento da retribuição, enquanto o trabalhador aí permanecer para tal efeito;
- No local onde o trabalhador deva receber qualquer forma de assistência ou tratamento em virtude de anterior acidente e enquanto aí permanecer para esse efeito;
- Em atividade de procura de emprego durante o crédito de horas para tal concedido por lei aos trabalhadores com processo de cessação do contrato de trabalho em curso;
- Fora do local ou tempo de trabalho, quando verificado na execução de serviços determinados pelo empregador ou por ele consentidos
- Entre a sua residência habitual ou ocasional e as instalações que constituem o seu local de trabalho;
- Entre o local de trabalho e o local da refeição;
- Entre o local onde por determinação do empregador presta qualquer serviço relacionado com o seu trabalho e as instalações que constituem o seu local de trabalho habitual ou a sua residência habitual ou ocasional.

A Lei 100/1997 de 13 de setembro, que aprova o novo regime jurídico dos acidentes de trabalho e das doenças profissionais, faz bom uso do mesmo conceito da anterior legislação considerando também acidente de trabalho o ocorrido:

- *No trajeto de ida e de regresso para e do local de trabalho;*
- *Na execução de serviços espontaneamente prestados e de que possa resultar proveito económico para a entidade empregadora;*
- *No local de trabalho, quando no exercício do direito de reunião ou de atividade de representante dos trabalhadores;*
- *No local de trabalho, quando em frequência de curso de formação profissional ou, fora do local de trabalho, quando exista autorização expressa da entidade empregadora para tal frequência;*
- *Em atividade de procura de emprego durante o crédito de horas para tal concedido por lei aos trabalhadores com processo de cessação de contrato de trabalho em curso;*
- *Fora do local ou do tempo de trabalho, quando verificado na execução de serviços determinados pela entidade empregadora ou por esta consentidos.*

As OSHAS também revelam uma evolução, na primeira edição acidente é considerado como “evento indesejável que resulta em morte, doença, lesão, dano ou outra perda.” (OHSAS 18001:1999 item 3.9), e na segunda edição definiu-se como “o acontecimento (s) relacionado (s) com o trabalho que, não obstante a severidade, originam ou poderiam originado dano para a saúde.” (OHSAS 18001:2007 item 3.9)

Esta última passa a contemplar o termo incidente, clarificando o conceito:

- *Um acidente é um incidente que deu origem a lesões, ferimentos, danos para a saúde ou fatalidade;*
- *Um incidente em que não ocorram lesões, ferimentos, danos para a saúde ou fatalidade também se pode designar como um “quase acidente” ou “ocorrência perigosa”;*
- *Uma emergência é um caso particular de incidente.*

Segundo Raouf (2001), os acidentes de trabalho são acontecimentos inesperados que produzem lesões, mortes e danos em bens, com difícil prevenção se não forem conhecidas as causas que levam a tal ocorrência.

Os acidentes de trabalho e as doenças profissionais implicam custos para as organizações. Prejudica de forma direta a produtividade das empresas resultando num elevado absentismo, desmotivação dos colaboradores, gastos com as indemnizações e substituições. Indiretamente afeta a imagem da organização junto de clientes, fornecedores e todo o público em geral. Desta forma, identificar as causas dos acidentes e assegurar a sua prevenção traz vantagens para a produtividade e competitividade das organizações (Silva, 2008).

### **3.1 As causas e as consequências dos acidentes de trabalho**

Um acidente de trabalho não é um acontecimento arbitrário, cuja responsabilidade seja imputada ao acaso. Um acidente de trabalho tem sempre origem em uma ou mais causas. As razões para o acontecimento de acidentes de trabalho devem ser investigadas, identificadas e eliminadas, na impossibilidade devem ser minimizadas de modo a evitar a ocorrência de novos acidentes. Nesta senda, é possível afirmar que os acidentes são acontecimentos previsíveis e podem ser evitados. As causas dos acidentes de trabalho podem ser classificadas como causas humanas e/ou causas materiais.

Os acidentes de trabalho e as doenças profissionais originam um conjunto de consequências não só ao trabalhador, como à entidade empregadora e consequentemente ao próprio país. Segundo Conceição Freitas (2002/2008), pp. 129, enumera como consequências dos acidentes de trabalho aos trabalhadores:

- Custos com a saúde não suportados pelas seguradoras;
- A prejuízo da remuneração durante o tempo de incapacidade;
- Aumento das despesas;
- Suspensão da atividade física do trabalhador e dificuldade para retomar ao trabalho;
- Perdas materiais, resultantes dos casos em que os membros da família tenham reduzido ou abandonado a sua atividade para acompanhar o sinistrado;
- A redução da qualidade de vida;
- Consequências psicológicas;
- Redução da atividade física alterando o modo de vida;

No caso em que a lesão provoca a morte, as consequências são mais intensas, além do sentimento de luto muitas vezes é registada a perda do único sustento da família. Outros casos registados como consequência dos acidentes de trabalho acontecem quando o sinistrado tem dois empregos, e o salário recebido da outra empresa sofrerá um aumento.

Os acidentes de trabalho e as doenças profissionais representam múltiplas consequências para as empresas empregadoras, nomeadamente:

- Perda dos trabalhadores;
- Redução da produtividade;

- Absentismo;
- Desperdício de materiais;
- Custos com a justiça;
- Maior rotação de pessoal;
- Aumento de custos com seguros;
- Formação para o elemento substituto;
- Danos com a imagem da empresa;
- Indemnizações;

O próprio país também é afetado, pois as consequências acabam por ter um impacto além-fronteiras:

- Custos com o recurso ao Serviço Nacional de Saúde;
- Efeitos nas exportações;
- Efeitos na imagem internacional;
- Aumento dos custos de produção;
- Perda de mão de obra (perda de produtividade)

Em suma, os acidentes de trabalho e doenças profissionais provocam um sofrimento pessoal que não é quantificável em termos financeiros. Pode, ainda, conduzir a uma diminuição da segurança e uma alteração notável das circunstâncias sociais, quando o indivíduo se vê forçado a deixar o emprego.



Figura 1: Consequências dos Acidentes de Trabalho  
Fonte: Manual SST, Luís Conceição Freitas (2008/2022) pp. 130

### 3.2 Custos dos acidentes de trabalho e das doenças profissionais

Ao longo dos anos foram efetuados estudos com vista a calcular os custos reais dos acidentes de trabalho, contudo sempre foi uma temática de difícil concretização.

No ano de 1931, H.W. Heinrich realizou um estudo de 5000 casos de diversas empresas com o intuito de quantificar os custos dos acidentes de trabalho. Segundo o mesmo autor, é possível qualificar os acidentes de trabalho em duas categorias: custos diretos e custos indiretos, classificação que se mantém na atualidade. A soma de ambos é então designada como os custos totais. (Conceição Freitas, 2008, pp. 137)

Heinrich considerou que os custos diretos são os diretamente imputados ao acidente, são em regra geral o montante total das indemnizações, e pensões pagas pelas seguradoras, conhecidos também como custos segurados. Os custos indiretos são valores assumidos diretamente pela empresa, tais como os primeiros socorros, transporte dos sinistrados, substituição do trabalhador, perdas de produção, contudo não são passíveis de examinar e determinar com exatidão. Ainda nos seus estudos, o investigador anteriormente referido, determinou uma relação de 4 para 1, afirmando que a empresa suporta um custo 4 vezes superior ao pago pelas seguradoras.

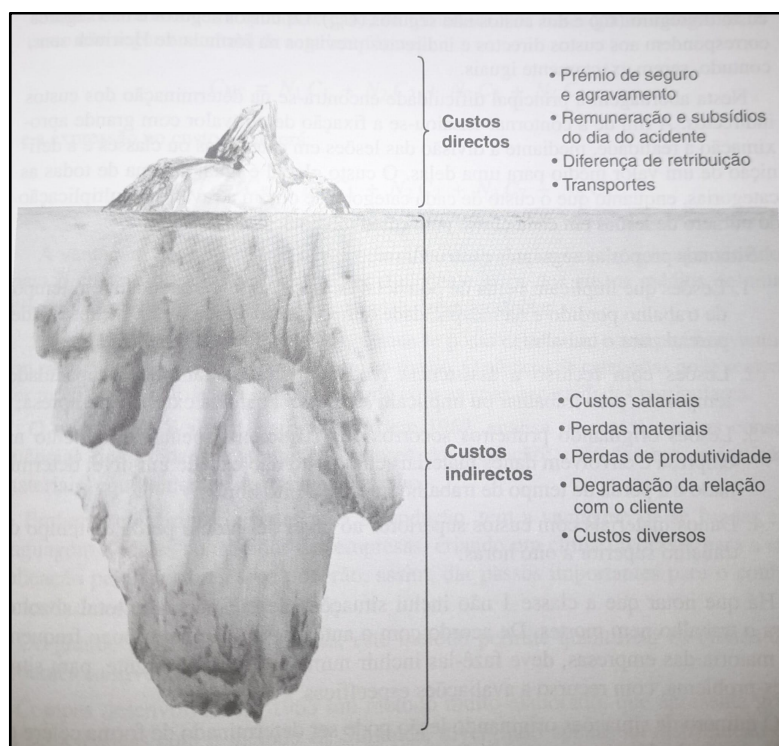


Figura 2: Iceberg de Heinrich  
Fonte: Manual SST, Luís Conceição Freitas (2008/2022) pp.137

A relação entre os custos diretos e custos indiretos é comparada a um *iceberg*, pois permite visualizar a mensagem de que o acidente de trabalho custa sempre mais que o total das indemnizações pagas ao colaborador sinistrado. A parte visível é muito menor, quando comparada aos custos indiretos, representado na figura como a parte submersa.

A relação custo versus benefício deve ser analisada em determinados parâmetros, pois quando se fala em custo não se contabiliza só os custos económicos, mas sim os custos

para o acidentado, custos para a sociedade, custos humanos, custos para a empresa, custos de materiais de produção e custos gerais.

### **3.3 Prevenção dos acidentes de trabalho**

A Diretiva 89/391/CEE, de 12 de junho de 1989 relativa à aplicação de medidas destinadas a promover a melhorias da segurança e da saúde dos trabalhadores no trabalho é considerado o diploma nuclear da política de segurança e saúde no trabalho e estabelece os princípios de prevenção que devem ser adotados e integrados pelos empresários no processo de produção e de gestão das organizações. De acordo com esta diretiva as entidades empregadoras devem usar como base as medidas preventivas:

- Evitar riscos;
- Avaliar os riscos que não possam ser evitados;
- Eliminar os riscos na origem;
- Substituir pelo que é perigoso pelo menos perigoso;
- Adaptar o trabalho ao homem;
- Dar destaque às medidas de proteção coletiva em relação às medidas de proteção individual;
- Dar orientações adequadas aos colaboradores;

Esta mesma legislação define prevenção como “conjunto das disposições ou medidas tomadas em todas as fases da atividade da empresa, tendo como objetivo evitar ou diminuir os riscos profissionais” (conforme art.º 3.º).

A lei nacional também determina o dever de prevenção e reparação de acidentes em contexto de trabalho, e de doenças profissionais pelas entidades patronais, detalhando que “o empregador deve assegurar aos trabalhadores condições de segurança e saúde em todos os aspetos relacionados com o trabalho, aplicando as medidas necessárias tendo em conta princípios gerais de prevenção” (artigo 281, da Lei n.º 7/2009).

Quanto à Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, que aprova o Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no trabalho, define por sua vez prevenção como: “O conjunto de políticas e programas públicos, bem como disposições ou medidas tomadas ou previstas no licenciamento e em todas as fases da atividade da empresa, do estabelecimento ou do serviço, que visem eliminar ou diminuir os riscos profissionais a que estão potencialmente expostos aos trabalhadores (artigo 4º, alínea i).

Em 2016, a ACT define como medidas preventivas o “Conjunto de ações de ordem construtiva, técnica ou organizacional que têm como objetivo evitar ou minimizar os riscos profissionais, ou seja proteger os trabalhadores na sua integridade física e moral”, podendo ser ativa ou passiva, a diferença é que a primeira foca nos trabalhadores e a segunda nos equipamentos e materiais de trabalho.

As medidas organizacionais e as proteções coletivas devem ser prioridade, e devendo ser complementadas com o uso de equipamentos de proteção individual e com informação e formação específica para a utilização dos mesmos.

#### **4. Qualidade de vida no trabalho**

A qualidade de vida no trabalho tem sido objeto de estudo, dado que alguns autores defendem a necessidade de melhorias constantes por ser um pilar considerado importante nas organizações. A QVT é uma relação entre o indivíduo e a empresa com foco na satisfação das necessidades de ambos os intervenientes.

Eda Conte Fernandes (1996), afirma que foram realizados diversos estudos por Eric Trust e sua equipa sobre a interligação entre o colaborador, trabalho e a organização, com o intuito de obter uma base adequada na reestruturação da atividade. Cada vez mais as organizações procuram realizar estratégias comprometedoras de melhorias de um ambiente de trabalho para os seus colaboradores. Não se pode falar em qualidade de produtos e serviços se aqueles que vão produzi-los não têm qualidade de vida no trabalho (Fernandes, 1996), existem diversos fatores que deterioram os trabalhadores no seu ambiente laboral tais como stress, pressão emocional, o clima da organização e as degradantes condições físicas do trabalho.

A QVT proporciona uma exploração das organizações para manter os seus colaboradores motivados, podendo contribuir com vários aspetos que promovam os indivíduos no seu contexto laboral. Vários são os fatores para a desmotivação nas organizações, nomeadamente as mudanças económicas, tecnológicas, sociais, legais, políticas que de forma conjugada produz efeitos de incerteza nas organizações (Chiavenato, 2010). Os recursos humanos de uma organização são os principais responsáveis pelo sucesso da mesma, é necessário focar em melhorias que proporcionam as condições de trabalho positivas, promovendo a motivação e a produtividade.

França (1997), define a QVT como um conjunto de estratégias adotadas pela empresa que envolvam a implantação de melhorias e inovações nos locais de trabalho. Desta forma o trabalhador mantém-se incentivado quando sente que as suas necessidades estão a ser satisfeitas, e em resultado aperfeiçoa as suas competências e desenvolve a execução das tarefas com um maior desempenho. Nesta senda, a QVT está relacionada sempre a dois fatores: o bem-estar do colaborador e a melhoria do desempenho organizacional, conforme defende Fernandes e Gutierrez (1998).

##### **4.1 A gestão dos programas de qualidade de vida no trabalho**

Robson Stigar (2013) afirma que a “gestão de pessoas é distinguida pela participação, capacitação, envolvimento e desenvolvimento do bem mais importante de uma organização que são os seus colaboradores” Esta gestão de pessoas tem percorrido um longo caminho, os empresários tiveram que modificar a maneira como desenvolviam o setor de gestão de pessoas surgindo assim a teoria neoclássica que resulta numa transformação organizacional. Esta nova teoria passa a ser mais funcional, abarcando um relacionamento com os vários setores organizacionais, com o intuito de alcançar maior produtividade dos trabalhadores, mas sempre focando na qualidade de vida dos trabalhadores.

A QVT pode ser encarada como uma oportunidade de melhoramento dos locais de trabalho, envolvendo fatores internos e externos de forma a tornar o local de trabalho mais humanizado Vieira e Hanashiro (1990). Da mesma forma que as empresas são responsáveis por estimular e garantir a qualidade de vida

dos trabalhadores no local de trabalho, estes também assumem um papel responsável de executar as suas tarefas de forma eficiente e eficaz, evitando desperdícios de tempo.

Para uma boa gestão da qualidade de vida do trabalhador todos são intervenientes desde a administração como todos os hierarquizados. A comunicação é um fator crucial, e deverá ser planeado a adoção de medidas em que se torna a comunicação linear entre todos os departamentos e hierarquias da organização.

A melhoria da QVT pode ser entendida como um fator de qualidade total, sendo um fator competitivo entre as diversas empresas no mesmo sector. De uma forma geral, é uma forma de aumentar a produtividade da instituição gerando resultados positivos.

#### **4.2 O impacto para o trabalhador**

O mercado trabalhista está cada vez mais competitivo e as empresas procuram valorizar cada vez mais os seus recursos humanos, promovendo e motivando os seus colaboradores em busca de fixação e maiores resultados. O trabalho é considerado como algo desagradável e por essa razão é desinteressante. As grandes evoluções dos últimos anos promovendo o melhoramento da QVT, contribui para que existe um maior foco do trabalhador uma vez que recebem de forma justa pelos serviços que prestam.

“A satisfação pode ser medida através do seu desempenho, observando que as pessoas que gostam do seu trabalho, o realizarão com mais dedicação, resultando em satisfação” Davis e Newstron (2001). É através do trabalho que os indivíduos satisfazem as suas necessidades a nível social, pois adquire os seus próprios bens através do salário que recebe proveniente do exercício da sua função.

O trabalho origina diferentes graus de motivação e satisfação no colaborador principalmente quanto à forma e ao meio no qual desempenha a suas tarefas (Kanaane 2011). Neste seguimento de ideias, o trabalhador analisa a empresa num todo, e avalia se são ou não capazes de nutrir a satisfação das suas necessidades.

Cada pessoa é um ativo em desenvolvimento dentro de uma organização, pois complementam a empresa com a sua experiência e conhecimento, segundo Mayo (2003), as pessoas quando se sentem satisfeitas e motivadas pelo desenvolvimento do trabalho que realizam, têm um comprometimento acrescido na própria organização.

Por algum tempo a administração preocupou-se apenas com os níveis altos de produção como resultado do desempenho das empresas (Gattai, 1993). Os estudos efetuados têm desenvolvido uma melhor compreensão da importância de atender as necessidades dos trabalhadores para a melhoria na produtividade das organizações.

Pode-se concluir que o comportamento do trabalhador é motivado por fatores externos e internos à organização. Assim compete à organização influenciar positivamente os colaboradores.

## **5. Cultura organizacional de segurança**

O conceito de cultura de segurança surge publicamente no relatório de análise das causas e origens do acidente de Chernobyl, onde identificaram fatores humanos como causa principal do acidente. Desde então que o termo cultura de segurança tem recebido atenção na sociedade.

Várias têm sido as definições atribuídas à cultura de segurança, contudo os vários autores estabelecem um paralelo na medida que atribuem as percepções ao clima, e as atitudes à cultura.

Segundo Silva (2008), os conceitos dos estudos do clima e cultura de segurança são semelhantes, o estudo da cultura de segurança é associado à necessidade de explicação do acidente de Chernobyl e o estudo do clima de segurança à tentativa de explicar a existência de diferentes patamares de segurança nas organizações.

A cultura de segurança, ou seja, aquela que envolve o nível de compromisso com a segurança (Alkazimi, Altabbakh, 2015) é um fenômeno que influencia a tomada de decisão dos trabalhadores (Harris, 2015) e reflete no nível de maturidade de segurança da organização (Spadaccini, Robinson, 2007). A cultura de segurança está relacionada à identificação e eliminação de riscos de ocorrência desses acidentes (Britten, 2011).

Uma entidade que opte por uma cultura de segurança, terá como base que comportamentos inseguros não são aceitáveis. Os incidentes e acidentes são considerados como situações possíveis de prevenção e é responsabilidade de cada indivíduo demonstrar consciência da importância de sua contribuição para a segurança no local de trabalho (Al-Kudmani, 2008).

Roberts (2012) defende que crenças e valores compartilhados em um grupo geram um sentimento, não de obrigação, mas de cuidado de um indivíduo com o outro, o que afeta os níveis de maturidade, gerando um aumento significativo de atitudes e percepções relativas à segurança.

Os indivíduos tendem a replicar hábitos e comportamentos de um grupo (Lawrie, 2002), dessa forma, podemos afirmar que o exemplo é um aliado às entidades que pretendem implementar uma cultura organizacional baseada segurança e saúde no trabalho.

Na atualidade, e como já referido cada organização é responsável por definir o sistema de saúde e segurança no trabalho mais adequado à sua atividade, estrutura, e modelo de gestão, com o objetivo de garantir a segurança dos seus colaboradores.

O sistema de gestão de segurança e saúde é um subsistema de gestão de uma organização, que deverá estar em consonância e compatibilidade com todos os outros subsistemas tendo como objetivo primordial a segurança. O sistema deverá garantir que a estrutura operacional esteja definida, que as atividades de planejamento estejam estabelecidas, que as responsabilidades estejam definidas, que os recursos estejam definidos, que as práticas e os procedimentos estejam estabelecidos e que esteja assegurada a identificação dos perigos assim como a avaliação e controle dos riscos (Pinto, 2005).

A norma OHSAS 18001:2007 clarifica que um sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho é parte do sistema de gestão de uma organização utilizada para desenvolver e implementar a política de

segurança e saúde do trabalho e gerir os seus riscos para a segurança e saúde do trabalho. Esta mesma norma defende que o sucesso do sistema de gestão depende do compromisso de todos os níveis, e funções da organização, referenciando a importância do envolvimento da gestão de topo, pois são os responsáveis por definir e autorizar a política de segurança e saúde no trabalho.

Em suma, é possível dizer que existem várias maneiras de implementar uma cultura organizacional de segurança, é necessário avaliar, entender e estruturar uma solução para cada departamento da entidade. Esta implementação dependerá de vários fatores internos e externos à organização, bem como fatores relacionados à própria natureza humana. Certo é, que trabalhadores com boas condições de trabalho e de segurança, tornam-se mais produtivos e motivados.

## CAPÍTULO II – CARACTERIZAÇÃO DO SECTOR HOTELEIRO

### 1. O sector Hoteleiro da RAM

Na época dos Descobrimentos a ilha da Madeira era considerada uma base de apoio ao comércio na exploração de novos continentes e novas rotas marítimas, dado a sua singularidade geográfica. Mas foi no século XVIII, que se evidenciou como destino turístico, mantendo-se até aos dias de hoje (Vieira, 2008).



Figura 3: Mapa ilustrativo do arquipélago da Madeira  
Fonte: Folclore.pt, 2013

O clima e a paisagem da Ilha da Madeira desde sempre que está na base do desenvolvimento do turismo (Marujo, 2012; Baptista, 2005; Silva, 1985). A ilha era um espaço agradável de acolhimento, tanto para os que visitavam pela beleza, como pelas necessidades de encontrar o clima adequado para a cura da tuberculose (Vieira, 2008).

Nesta senda, a ilha da Madeira passou a ser reconhecida como um destino para a terapêutica de doenças pulmonares, citada nos guias médicos internacionais do século XIX. (Castanho, Lousada, Camacho, Gómez, Loures & Cabezas, 2018).

A ilha é conhecida como detentora de dois grandes fatores que funcionam como recursos cruciais na oferta turística e estão sempre representados na promoção da RAM. A estabilidade climática proporciona aos promotores turísticos um planeamento e uma gestão de várias atividades de lazer, permitindo um encontro dos turistas com a natureza da ilha da Madeira (Marujo, 2013).

Marujo e Santos (2012) defendem que são as particularidades de um lugar que atraem o interesse do turista, e, portanto, a verdadeira experiência em turismo consiste naquela que capta a atenção do turista. A Ilha da Madeira, dado a sua origem vulcânica, e a sua localização geográfica, associada a fortes hábitos

culturais que prevalecem com os tempos, é ainda beneficiada por uma qualidade paisagística, sendo o maior atrativo turístico.

As condições climáticas, a amabilidade dos madeirenses, o aspeto geológico e a sua geografia fazem com que a ilha desenvolva um tipo de turismo único em Portugal, recebendo turistas durante todo o ano. (Marujo, 2013)

De acordo com os dados da APRAM (Associação de Portos da Região Autónoma da Madeira), a ilha da Madeira situa-se no Oceano Atlântico, a sudoeste de Portugal Continental. Geograficamente, a ilha situa-se entre os paralelos 33°52'N e 32°38'N e os meridianos 17°16' e 16°39'W. Tem uma área total de 737 km<sup>2</sup> e o seu pico mais alto (Pico Ruivo) eleva-se a cerca de 1861 m de altitude, conforme publicita o IFCN (Instituto das florestas e conservação da Natureza IP-RAM).

As condições climáticas, a amabilidade dos madeirenses, o aspeto geológico e a sua geografia fazem com que a ilha desenvolva um tipo de turismo único em Portugal, recebendo turistas durante todo o ano (Marujo, 2013).

Estabelecimentos de alojamento turístico na RAM			
Período de referência dos dados			
2022			
Tipo (alojamento turístico)			
Total	Hotelaria	Alojamento local	Turismo no espaço rural e de habitação
N.º	N.º	N.º	N.º
390	138	197	55

Tabela 1: Estabelecimentos de Alojamento turístico na RAM  
Fonte: INE.PT (2024)

A tabela 1 representa o número de estabelecimentos de alojamento turístico, caracterizados em alojamento local, turismo no espaço rural, e hotelaria. A base de referência é o transato ano de 2021 sendo que é a estatística mais recente disponibilizada pelo INE. A análise é restringida exclusivamente à Região Autónoma da Madeira que possui um total de 341 estabelecimentos de alojamento turístico, sendo que 138 são hotéis, 197 alojamento local e 55 em turismo no espaço rural e de habitação. (INE, 2023)

## 1.2 Caracterização dos Estabelecimentos de Alojamento Turístico

A Portaria 327/2008, de 28 de abril aprova o sistema de classificação de estabelecimentos hoteleiros, de aldeamentos turísticos e de apartamentos turísticos. São considerados empreendimentos turísticos: estabelecimentos hoteleiros, aldeamento turísticos, apartamentos turísticos e hotéis rurais.

<i>Empreendimentos Turísticos</i>	<i>Categorias</i>	
Estabelecimentos Hoteleiros	Hotéis	1 a 5 Estrelas
	Hotéis-Apartamento	1 a 5 Estrelas
	Pousadas	não exibem estrelas, mas seguem os critérios de 3 a 4 estrelas
Aldeamento Turísticos	3 a 5 Estrelas	
Apartamentos Turísticos	3 a 5 Estrelas	
Conjunto Turísticos	Não existe diferenciação por estrelas	

Tabela 2: Categorias dos Empreendimentos Turísticos  
Fonte: Autor, 2024

De acordo com a mesma legislação, dos estabelecimentos hoteleiros fazem parte os hotéis e hotéis-apartamento que podem ser categorizados de 1 a 5 estrelas. Exploradas pela ENATUR, ou por terceiros através de franchisings ou cedência de exploração fazem parte do grupo as pousadas que mesmo sem estarem categorizadas em estrelas, seguem os mesmos critérios de 3 ou 4 estrelas conforme o tipo de classificação de edifício ou património onde estão instaladas. Aldeamento turísticos e Apartamentos turísticos assumem as categorias de 3 a 5 estrelas, enquanto que os conjuntos turísticos não têm diferenciação por estrelas. Estes últimos são avaliados e classificados de forma singular de acordo com a sua tipologia.

Os conjuntos turísticos também obedecem a requisitos mínimos estabelecidos no RJET. São avaliados e classificados de forma individual de acordo com a tipologia, conforme representado na tabela abaixo.

<i>Conjuntos Turísticos</i>	<i>Categorias</i>	
Empreendimentos de turismo no espaço rural	Casa de Campo	não existe diferenciação por estrelas
	Agroturismo	não existe diferenciação por estrelas
	Hotéis Rurais	3 a 5 Estrelas
Empreendimentos de Turismo de habitação	não existe diferenciação por estrelas	
Parques de Campismo e caravanismo	Podem optar por não ter estrelas ou, com mais requisitos acrescidos, 3 a 5 estrelas	

Tabela 3: Categorias dos Conjuntos Turísticos  
Fonte: Autor, 2024

Estabelecimentos hoteleiros, Aldeamentos Turísticos, Apartamentos turísticos, e hotéis rurais são classificados de acordo com a qualidade dos serviços e das instalações, cujos requisitos encontram-se definidos por legislação própria. São legislados requisitos mínimos e opcionais, cuja adição permite alcançar determinada classificação.

Os empreendimentos turísticos qualificados como parques de campismo e de caravanismo, empreendimentos de turismo de habitação, casa de campo e agroturismo, a competência para a sua classificação é da competência das Câmaras Municipais.

A Câmara Municipal determina a classificação de acordo com a autorização de utilização para fins turísticos, nos casos em que tenha sido realizada vistoria nos termos do artigo 65.º do Regime Jurídico da Urbanização e Edificação (RJUE), ou após auditoria de classificação realizada pela Câmara Municipal, que posteriormente fixa a classificação do empreendimento turístico (Turismo de Portugal, 2022).

### **1.3 Caracterização e importância do departamento de F&B**

Food and Beverage (F&B), é a designação utilizada quando são abordados assuntos de alimentação e bebidas. O F&B é um departamento que integra a estrutura dos hotéis, sob a jurisdição direta da direção do mesmo. Constituem este departamento, restaurantes, bares, banquetes, room service, mini-bar, serviço de piscina.

O departamento de F&B, requer um planeamento e uma gestão cuidada, pois além de implicar muitos gastos com alimentos e bebidas que rapidamente se deterioram implicando custos avultados à entidade, é na maioria dos casos o maior departamento do hotel, com um grande número de trabalhadores.

Um cliente insatisfeito com um serviço de comidas e bebidas, pode culminar em uma insatisfação em toda a experiência turística, resultando no retorno do turista ao destino em questão. O departamento de F&B tem uma importância vincada no turismo em geral, e na hotelaria em particular, pois se um cliente não volta a um determinado destino justificando com a má experiência de alimentos e bebidas, mais facilmente deixará de o fazer em relação a um hotel. (Carev, 2008)

Estudos efetuados indicam que o departamento de F&B de um hotel poderá ajudar a desenvolver a qualidade de serviço da restante indústria de comidas e bebidas, pois, analisando o mercado, os autores perceberam que existem diferenças significativas entre a satisfação dos clientes aquando da experiência num restaurante inserido num hotel, e num restaurante externo à entidade hoteleira, não tendo apesar disso demonstrado quais seriam as mesmas, apenas que o hotel era mais valorizado pelos turistas.

Na atualidade, o crescente desenvolvimento do sector hoteleiro resulta de uma maior competitividade entre os vários operadores económicos. Por esta razão as cadeias hoteleiras optam por investir na qualidade do serviço, e como tal numa mudança de mentalidades onde o trabalho da equipa é valorizado e passam a investir nos recursos humanos competentes, motivados e empenhados com os objetivos da organização.

Em 1993, Baum afirma que “Para grande parte de nós a experiência do turismo é mais do que uma sensação física de comer uma refeição, dormir em camas confortáveis, viajar em segurança, com serviço aéreo eficiente, desfrutar magníficas paisagens naturais ou feitas pelo homem. É também (e com frequência prioritariamente) o contacto com as pessoas que contribui para a construção das nossas

experiências (...) pessoas essas que podem pertencer a uma miríade de profissões ou atividades que na sua globalidade constituem a atividade turística”.

Nesta senda, a qualidade do serviço é muito mais complexa, e por isso, ainda que um pouco indefinida (Takeuchi and Quelch, 1983). Vários estudos tentam delinear aquilo que se chama de qualidade de um serviço, como é o caso da hotelaria.

O serviço de qualidade prestado pelos colaboradores é tão importante como o produto tangível, o cliente dá bastante valor ao relacionamento e entendimento com o colaborador da empresa. Desta forma, cabe à entidade hoteleira, procurar angariar e fixar recursos humanos adequados para a sua organização, que tenham noções sobre o atendimento ao público e o que se espera do mesmo, e que sejam pessoas que consigam criar uma empatia com todo o tipo de clientes.

Kim and Oh (2004), defendem que as entidades hoteleiras deveriam focar a sua atenção na construção de relações próximas, tanto com os clientes, como também com todos os *stakeholders* envolvidos na sua atividade turística, ajudando a reduzir custos e aumentar a qualidade final do produto e do serviço para o cliente.

A satisfação final do cliente desempenha um papel fundamental para aumentar a competitividade (Wright Lovelock, 2006). Clientes satisfeitos, irão voltar ao destino e por conseguinte consumir o produto e/ou serviço, farão *reviews* positivos, e fazem uma publicidade boca a boca que resulta numa maior competitividade do hotel, e por consequência a sua receita também.

“Os recursos humanos são, reconhecidamente, ativos organizacionais que podem fazer a diferença entre o sucesso e o insucesso das organizações” (Domingues, 2009), e esta é umas das razões para a existência de uma preocupação com as condições de trabalho disponibilizadas aos colaboradores das entidades hoteleiras.

#### **1.4 Identificação dos vários perigos e lesões mais frequentes na hotelaria**

Dada a especificidade do sector hoteleiro e a individualidade das diversas tarefas para o funcionamento do hotel, são identificados os perigos e lesões mais frequentes, o foco desta investigação é o departamento de F&B, contudo é necessário compreender a que estão expostos os trabalhadores da hotelaria.

A União das Associações de Hotelaria e Restauração do Norte de Portugal salienta as lesões mais frequentes o que concerne o departamento de F&B são:

- Calor
- Corte/Golpe/Perfuração
- Eletrização
- Exposição a agentes biológicos
- Exposição a agentes químicos
- Incêndio

- Intoxicação
- Lesões Músculo-Esqueléticas
- Psicossociais
- Queda de objetos
- Queimadura
- Ruído

## 2. Indicadores estatísticos de acidentes de trabalho no sector de alojamento e restauração

O Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSS), em junho de 2023, publicou uma estatística referente aos acidentes de trabalho ocorridos no ano de 2021 em Portugal, documento utilizado para a base deste trabalho de investigação.

O tratamento de dados deste estudo dos acidentes de trabalho (AT) é efetuado em função de um conjunto de variáveis que caracterizam os empregadores (atividade económica e dimensão da empresa), os sinistrados (sexo, idade, profissão, situação na profissão e nacionalidade), o acidente (localização geográfica, data e hora do acidente), as causas e circunstâncias em que ocorreu o acidente (tipo de local, atividade física específica da vítima, desvio, contacto-modalidade da lesão, agente material associado 12

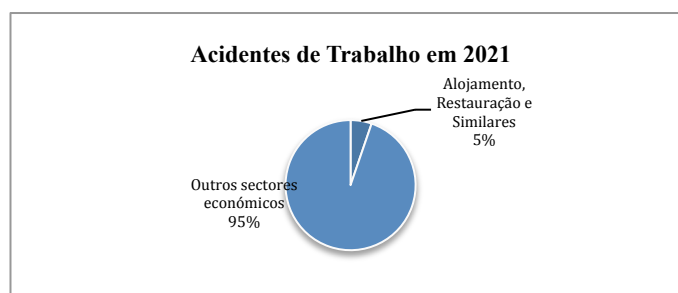


Figura 4 – Acidentes de trabalho registados em 2021 (%)  
Fonte: (GEP/MTSS, 2023)

Constata-se ainda que 93 desses acidentes foram mortais, sendo que 1 ocorreu no sector de alojamento, restauração e similares.

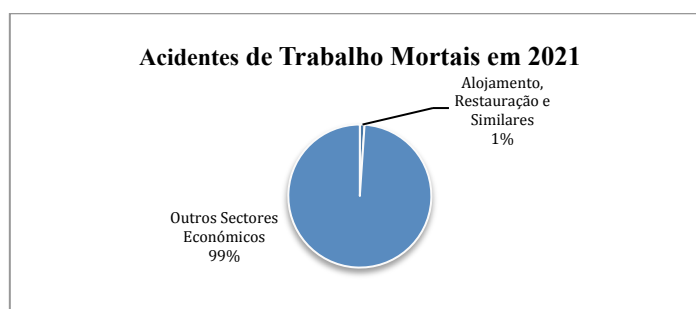


Figura 5 – Acidentes de trabalho mortais registados em 2021 (%)  
Fonte: (GEP/MTSS, 2023)

Dos 166 028 AT o sexo masculino apresenta-se em maior escala representando 116 447 dos sinistrados, enquanto que 49 581 é representativo da ocorrência de acidentes do sexo feminino.

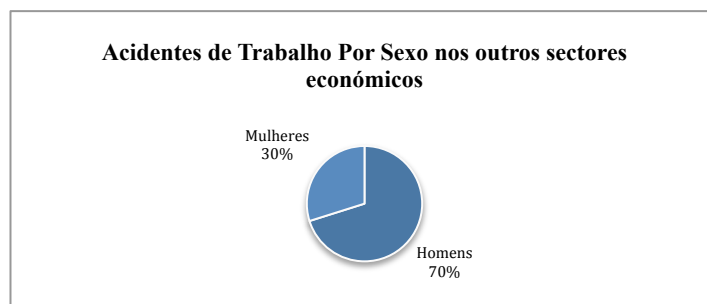


Figura 6 – Acidentes de trabalho por sexo nos outros sectores económicos em 2021 (%)  
Fonte: (GEP/MTSS, 2023)

Apesar desta discrepância considerável entre os acidentes de trabalho por sexo, nos vários sectores económicos, não é representativo do sector em estudo, em que totaliza 8720 sendo 4359 Homens e 4361 Mulheres.



Figura 7 – Acidentes de trabalho por sexo no sector de alojamento, restauração e similares em 2021 (%)  
Fonte: (GEP/MTSS, 2023)

Através dos dados fornecidos pelo Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS) é possível direcionar esta análise dos acidentes de trabalho ocorridos na Região Autónoma da Madeira. O departamento de alojamento, restauração e similares, posiciona-se no 3.º sector com maior ocorrência de AT (474 acidentes), contudo não há registo de acidentes mortais.

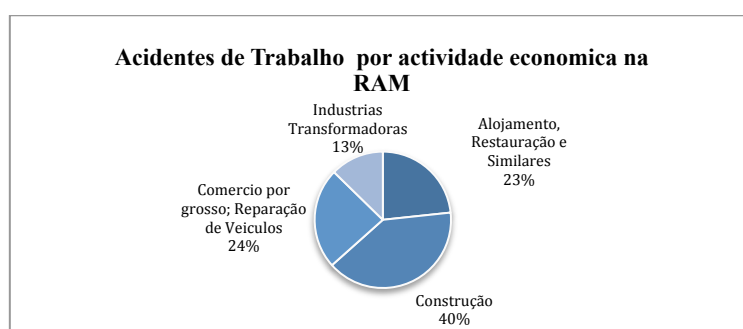


Figura 8 – Acidentes de trabalho por atividade económica na Região Autónoma da Madeira em 2021 (%)  
Fonte: (GEP/MTSS, 2023)

Podemos ainda afirmar que dentro do sector estudado os homens encontram-se em maior número de sinistrados com 260 acidentes, e as mulheres com 214 sinistros.

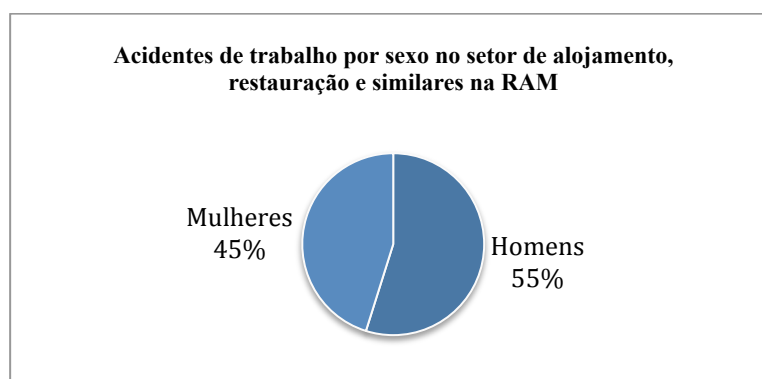


Figura 9 – Acidentes de trabalho por sexo no sector de alojamento, restauração e similares na Região Autónoma da Madeira em 2021 (%)  
Fonte: (GEP/MTSS, 2023)

Na análise dos acidentes de trabalho que resultaram da ausência do trabalhador, ocorreram no total 4 453 815 dias de ausência na conjuntura das atividades económicas, sendo que no sector de alojamento, restauração e similares registou-se 224 347 dias de ausência ao trabalho.

### 3. Análise e Avaliação de Riscos

Pinto (2016) define avaliação de riscos como um processo que permite identificar os perigos, como situações potenciadoras de danos para a saúde, avaliar a probabilidade de ocorrência de acidentes devido a esse mesmo perigo e assim aferir quais as consequências advenientes desse episódio. No mesmo pensamento, Gul & Guneri, 2016, afirmam que é a identificação e avaliação dos possíveis riscos que podem ocorrer num espaço de trabalho, de forma a eliminá-los ou minimizá-los, registando os resultados e todas as alterações.

Ambos os autores, referem-se à temática de avaliação de riscos como uma análise estruturada de todos os fatores inerentes às atividades trabalhistas e é realizada a partir de uma análise para identificação de todos os perigos, da exposição e probabilidade de ocorrência dos riscos. Em qualquer cenário devem ser propostas medidas de prevenção ou proteção adequadas sempre que o objetivo seja eliminar o risco na origem, ou nesta impossibilidade, minimizar as suas consequências (Freitas, 2016).

Para uma adequada prevenção, é necessária uma adequada análise dos riscos existentes, como tal, Oliveira 2012, tendo por base a Norma UNE 81905:1997) considera que o processo de gestão de riscos é um sistema sequencial de atuações, com uma componente recorrente, em que contém os conceitos da avaliação e análise dos riscos, conforme exemplificado na figura seguinte.

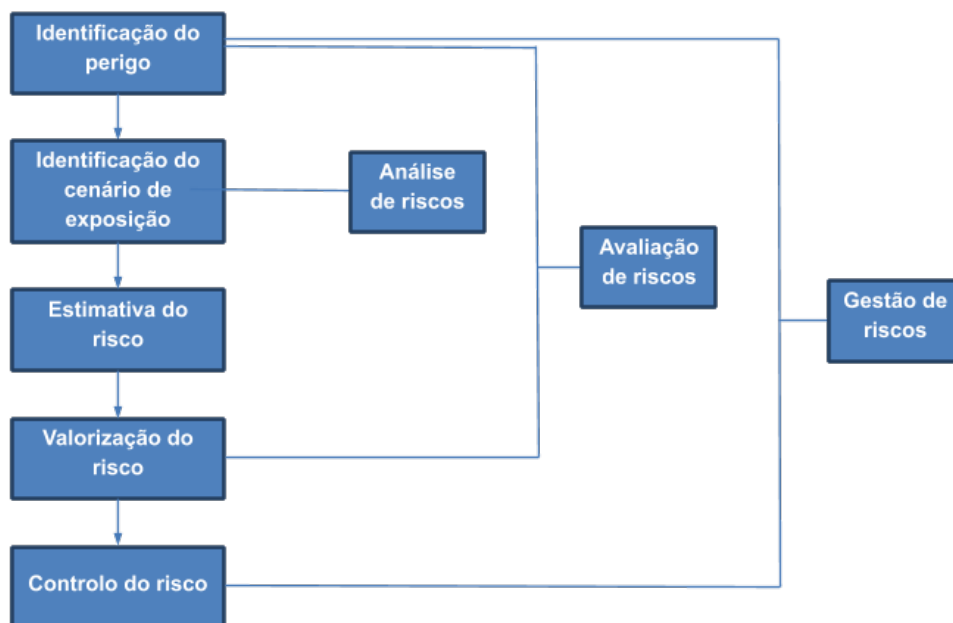


Figura 10: Avaliação e Controlo de riscos  
Fonte: apopartner, 2022

A análise aos fatores de risco, ou de perigos devem abarcar uma avaliação detalhada das várias atividades dos colaboradores e exige um conhecimento detalhado de cada situação laboral. Os perigos podem ser identificados através de observação direta no caso de situações elementares. Nos casos mais complexos existe a necessidade de ferramentas auxiliares para uma adequada avaliação.

Observando a imagem, é verificável que a gestão de riscos no que respeita a segurança dos trabalhadores segue uma metodologia composta por diversas etapas: identificação de riscos, identificação da exposição, avaliação da estimativa. Na fase seguinte é procedido à valoração dos riscos com o objetivo de identificar os riscos que necessitam ser eliminados, e não sendo possível, minimizá-los. A última etapa reflete-se pela implementação de ações adequadas para a segurança e saúde dos colaboradores, e pelo controle, monitorização do processo e revisão da avaliação no futuro, pois as situações de trabalho estão em constante evolução (Freitas, 2016).

## CAPÍTULO III – METODOLOGIA

### 1. Apresentação geral da metodologia

Fazer uma investigação significa desenvolver um trabalho para melhor se conhecer um determinado fenómeno (D'Oliveira, 2007). Um dos aspetos fulcrais de qualquer investigação, independentemente da sua natureza, é o metodológico. A metodologia, o enquadramento teórico e a habilidade do investigador na construção do trabalho científico compõem o tríptico que sustenta a investigação científica (Galego & Gomes, 2005). Delinear a metodologia acaba sendo um trabalho árduo para o investigador pois tem de definir o rumo da investigação, selecionar a técnica de recolha de dados e o tratamento da informação recolhida.

A recolha de dados para a realização deste trabalho baseia-se primordialmente na pesquisa qualitativa, que consiste essencialmente em encontrar relações entre variáveis, fazer descrições recorrendo ao tratamento estatístico de dados recolhidos, testar teorias (Carmo e Ferreira, 1998). Este tipo de pesquisa implica um contacto com as pessoas, os locais, ou os factos que constituem o objeto de pesquisa, e recolher desse contacto os resultados que apenas são perceptíveis neste tipo de contexto.

Chizzotti (2003), defende que a pesquisa é uma prática válida e necessária na construção da sociedade, e os investigadores que recorrem à pesquisa qualitativa, reconhecem que a experiência humana não pode ser confinada aos métodos nomotéticos de analisá-la e descrevê-la.

Na investigação qualitativa a fonte direta dos dados é o ambiente natural, constituindo o investigador o instrumento principal (Bogdan e Biklen, 1994).

A estratégia selecionada para este trabalho foi o estudo de caso, que tem como objetivo o conhecimento da realidade que se pretende analisar de forma profunda, num determinado período e espaço limitado. O estudo de caso pode ser então definido como sendo uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro do contexto real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não estão claramente definidos (Yin, 2005). Good & Hatt (1969 citado em Bressan 2000), por sua vez definem-no que como sendo uma estratégia específica. É um método de organizar dados, preservando o carácter unitário do objeto social estudado, procurando responder “como” e “porque” onde o investigador tem pouco controlo sobre os eventos comportamentais (Yin, 2005).

É neste contexto que se enquadra esta investigação: estudo exploratório sobre a segurança ocupacional na hotelaria, com recurso a múltiplas fontes de informação e instrumentos de recolha de dados para compreender essa realidade.

## 2. Modelo Conceptual

Para alinhar a base teórica com a escolha dos métodos e instrumentos de pesquisa, foi desenvolvido um modelo conceptual que sintetiza os principais conceitos abordados e estabelece as conexões entre eles. Este modelo orienta a estrutura da investigação e serve como base para a coleta e análise de dados.

### Descrição do Modelo

#### 1. Componentes Chave do Modelo:

- **Segurança Ocupacional:** Identificada como o conceito central que permeia todas as dimensões do estudo.
- **Gestão de Riscos:** Relaciona-se diretamente com práticas de segurança, representando estratégias operacionais.
- **Cultura Organizacional:** Considerada um moderador que influencia como as práticas de segurança e gestão de riscos são implementadas.
- **Resultados Organizacionais:** O impacto dessas interações nos indicadores-chave de desempenho (ex.: produtividade, bem-estar dos trabalhadores).

#### 2. Conexões no Modelo:

- **Base Teórica:** A literatura que fundamenta os conceitos é organizada em torno de estudos recentes sobre segurança ocupacional, gestão de riscos e cultura organizacional.
- **Métodos Escolhidos:** Cada componente do modelo justifica o uso de métodos específicos, como entrevistas semiestruturadas (para explorar a cultura organizacional) e questionários (para mensurar percepções de segurança e gestão de riscos).

Modelo Conceptual: Conexão entre Teoria e Métodos

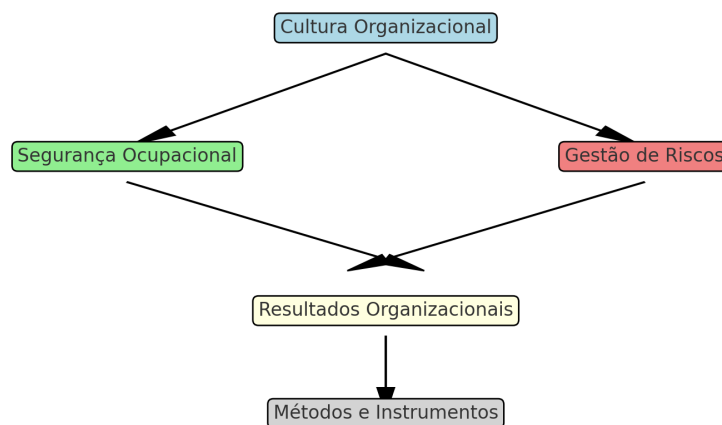


Figura do Modelo Conceptual  
Fonte: Desenvolvido pela autora

### **Justificação para os Métodos Adotados**

- **Entrevistas Semiestruturadas:**
  - Permitiram explorar em profundidade a cultura organizacional e a percepção de gestores sobre práticas de segurança e riscos.
  - Instrumento Validado: Roteiros elaborados com base em literatura consolidada.
- **Questionários:**
  - Adequados para coletar dados quantitativos sobre percepções de segurança e gestão de riscos entre um grande número de respondentes.
  - Validação: Pré-testados para garantir clareza e confiabilidade.
- **Análise Documental:**
  - Complementa os métodos acima, fornecendo uma visão contextual do problema.

### **3. Contexto e Critérios de Seleção**

A população deste estudo são os trabalhadores do departamento de comidas e bebidas de unidades hoteleiras de 4 estrelas no ano de 2024.

Dessa população extraiu-se uma amostra por uma unidade hoteleira. O estudo envolveu uma amostra de 35 colaboradores, contudo por motivos de baixa prolongada, 2 colaboradores não participaram no estudo, o que resultou numa amostra de 33 colaboradores. Selecionou-se os colaboradores das várias secções: cozinha, bar, restaurante e economato. Os colaboradores possuem idades compreendidas entre os 20 e os 60 anos, com uma maior incidência de trabalhadores com idades entre os 51/60 anos. Relativamente ao nível académico a maioria dos trabalhadores possuem o 3º ciclo.

A escolha deste grupo de trabalhadores relacionou-se como já referido anteriormente com o facto do tema tratado se integrar nos riscos a que estão expostos ao trabalhar no departamento de comidas e bebidas.

O reduzido tamanho da amostra não permitiu extrapolações para a totalidade da população.

### **4. Instrumentos de recolha de dados**

Neste estudo foram utilizados três instrumentos de investigação qualitativa: a entrevista, questionário e a observação direta.

O primeiro passo para avançar com esta investigação foi contactar a direção da entidade hoteleira com o sentido de perceber qual a abertura da organização para uma investigação. Após a aceitação, e dada a autorização para desenvolver o trabalho pretendido, foram escolhidas as técnicas de recolha de dados consideradas pertinentes para este estudo.

#### **a) Entrevista**

No que concerne às entrevistas, optou-se por este método porque permite aflorar as diversas dimensões e visões dos indivíduos sobre o tema previamente definido (Galego & Gomes, 2005). Dada a natureza e objetivos da investigação optou-se por uma entrevista semiestruturada e desta forma foi construído um

guião para a entrevista (ver anexo II), composta por 14 questões que foram direcionadas ao responsável da entidade hoteleira. Sendo uma entrevista semiestruturada o guião tem subjacente os objetivos que possibilitam a flexibilidade na condução da entrevista.

Relativamente à estruturação e conceção das entrevistas utilizadas neste estudo foram definidos um conjunto de objetivos e identificados os temas pertinentes a ser abordadas. Relativamente ao registo das respostas das entrevistas, segundo Gil (1999) o único modo é registá-las durante a entrevista, mediante anotações ou com o uso de gravador. A anotação posterior à entrevista apresenta dois inconvenientes: os limites da memória humana e a distorção da informação.

Bogdan e Biklen, 1994 referem o facto de haver grandes vantagens na gravação das entrevistas, especialmente quando são muito extensas. Optou-se neste estudo pela gravação das entrevistas de forma a evitar tomar notas durante a entrevista, o que poderia criar distração nos intervenientes da mesma. O conteúdo foi transcrito (ver anexo III), uma vez que Fortin (2003), sugere que os dados devem ser transcritos antes da análise. A análise dos dados colhidos durante as entrevistas consiste essencialmente em proceder a uma análise de conteúdo”. Após a transcrição, o conteúdo foi eliminado a pedido do entrevistado.

#### **b) Questionário**

Optou-se pelo inquérito por questionário porque se apoia numa série de questões (de resposta aberta ou fechada) que são dirigidas a um grupo de indivíduos e que envolvem as suas opiniões, representações ou outras informações (Almeida & Pinto, 1995).

Procurou-se constituir-se uma amostra aleatória simples, contudo a falta de colaboradores levou ao impedimento, avançando para uma amostra não probabilística por conveniência, ou seja, onde a amostra é retirada de um grupo de pessoas fáceis de contactar e que respondam às perguntas. A população que se pretendia estudar neste presente trabalho não pode ser considerada representativa dado ao reduzido número de trabalhadores. Decidiu-se aplicar o inquérito por questionário a todos os intervenientes, ou seja, aos 33 colaboradores (no ativo) do departamento de F&B com o objetivo de analisar a perspetiva dos mesmos relativamente à gestão de segurança no trabalho aplicada pela entidade hoteleira.

O questionário (ver anexo IV) foi constituído por três grupos, e as questões aplicadas foram orientadas no sentido de clarificar se cada colaborador tinha ou não conhecimentos sobre os riscos a que estavam expostos, a forma como reagem à exposição dos riscos, assim como os impactos dos mesmos na sua vida profissional. Depois de elaborado o guião da entrevista foi submetido à análise do orientador, assim como validados por dois Técnicos Superior de Higiene e Segurança. A partir das sugestões destes especialistas, foram efetuados os melhoramentos.

Os dados obtidos foram analisados através da estatística descritiva disponível pela própria plataforma Google Forms.

### **C) Observação direta**

Foi ainda efetuado uma observação em campo, mais precisamente, sobre a técnica de investigação designada por observação participante. Evertson e Green (1986), afirmam que toda a observação possibilita, por parte de quem observa, a identificação de problemas, o entendimento dos conceitos, bem como a análise de relações a aplicações de esquemas de diferenciação. A informação recolhida resultará num entendimento abrangente do tipo de relações conceptuais entre os problemas e eventualmente na indicação de novas problemáticas (Mónico, 2010). A observação participante inscreve-se numa abordagem de observação etnográfica no qual o observador participa ativamente nas atividades de recolha de dados, sendo requerida a capacidade do investigador se adaptar à situação (Pawlowski, Andersen, Troelsen, & Schipperijn, 2016). É um método que nos permite aceder a situações e eventos comuns, sendo difícil de captar através de entrevistas ou através de instrumentos de auto-avaliação (Atkinson & Hammersley, 2005; Silverman, 2006; Strand, Olin, & Tidefors, 2015).

A observação direta participante possibilitou a realização de uma identificação de riscos ao departamento em estudo.

#### **4.1 Validação e testagem dos instrumentos**

Após a estruturação dos instrumentos de investigação, os mesmos foram sujeitos à análise do orientador, assim como validados por dois técnicos superior de higiene e segurança, colegas de profissão da investigadora. A este painel foi pedido que se pronunciassem relativamente aos seguintes aspectos:

- Objetividade e pertinência das questões em relação ao grupo a que se aplica.
- Adequação das várias questões aos objetivos da investigação.
- Detecção de lacunas relevantes para atingir os objetivos do estudo.

A partir das sugestões destes especialistas, foram efetuados os melhoramentos.

#### **4.2 Procedimentos de aplicação**

A recolha dos dados do estudo foi conseguida durante os 3 dias de permanência na entidade. A autora optou por efetuar turnos diferentes com o intuito de analisar se os riscos são os mesmos nos vários horários de trabalho, desta forma procedeu ao seguinte horário:

Dia 19/02 – Horário da manhã (6h-14h)

Dia 20/02 – Horário intermédio (10h-18h)

Dia 21/02 - Horário da tarde (14h–22h)

Para os vários dias estabeleceu-se as correspondentes tarefas:

- (a) aplicação da entrevista, feita no primeiro dia.
- (b) aplicação do questionário, feito no segundo e terceiro dia.
- (c) avaliação de riscos, decorreu da observação direta participativa durante os três dias.

A realização da recolha de dados efetuou-se nas várias secções a que estão expostos os colaboradores, nomeadamente: cozinha, bar, restaurante, esplanadas, economatos, e armazéns. Toda a informação foi

recolhida pela autora e na aplicação dos questionários foi efetuado um esclarecimento acerca dos objetivos e do adequado preenchimento dos mesmos.

## CAPÍTULO IV – ESTUDO DE CASO

### 1. Apresentação da empresa

Por motivos de confidencialidade a entidade estudada solicitou o anonimato, neste trabalho de investigação será representada pelo nome fictício de “Hotel Sol E Mar” é um hotel com jardim, de 4 estrelas, localizado na parte sudoeste da ilha da Madeira, ficando situada a 9 quilómetros do aeroporto Cristiano Ronaldo e a 10 quilómetros da capital da ilha, o Funchal.

“O Hotel Sol e Mar” está situado numa mansão do século XIX, e é contemplada com 30 000 metros quadrados de jardins botânicos paisagísticos, com espécies de plantas diversificadas, resultado de um trabalho pormenorizado do atual proprietário, que nos anos 90 decidiu implementar esse novo *layout*.

Ao longo dos anos a “O Hotel Sol e Mar” tem vindo a acompanhar as tendências de mercado, reestruturando e aumentando a sua capacidade na hospedagem, o que culmina num aumento da mão de obra. Atualmente o hotel de 4 estrelas labora com centenas de colaboradores e mantêm-se no ativo vinte e quatro horas por dia todos os dias da semana.

Seguidamente são indicados dados da empresa, retirados do website da Informa – Informação de Empresas.

- **Denominação:** “Hotel Sol e Mar”
- **Distrito:** Ilha da Madeira
- **Ano da Fundação:** 1984
- **Atividade:** Hotéis – Apartamentos com Restaurante (CAE:55116)
- **Capital Social:** 700.000€

Oferece ainda aos seus clientes um conjunto de várias comodidades, que são o objeto de estudo deste projeto, visto ser os locais de trabalho dos colaboradores do Hotel, tais como: Piscina Interior, Piscina exterior, Sala das máquinas, restaurantes com cozinhas, pastelaria, terraço com 29m<sup>2</sup>, Spa, diversas salas de tratamento, 130 Quartos, portaria, lavandaria, rouparia, receção, refeitório, vestiários, departamento de contabilidade, departamento de recursos humanos, departamento de vendas & marketing, departamento de F&B, departamento de reservas, economato.

### 1.1 Caracterização da atividade da empresa

Não existe um tipo de estrutura de empresa que seja ideal, existe constantemente a necessidade de adaptação às mudanças do mercado. A estrutura organizacional do hotel “Sol e Mar” tem sofrido alterações no que toca à organização hierárquica, e isto deve-se ao facto de o administrador/proprietário ser um gestor com vários tipos de negócios espalhados pela Europa, tornando-se ausente (fisicamente) a maior parte do tempo. (Paulo, 2024)

Com base nesta ausência o próprio administrador criou a necessidade de definir uma estrutura funcional para assegurar a coordenação das atividades coletivas, definindo como a organização divide o trabalho e todas as tarefas, e também a forma como estabelece as relações formais entre as pessoas.

De forma a manter uma organização centralizada e organizada existe um Diretor de Operações que é responsável por toda a organização, e em colaboração com o CEO toma decisões sobre toda a operação e estabelece metas aos vários departamentos existentes no hotel, nomeadamente ao Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Vendas e Marketing, Departamento de Reservas, Departamento Financeiro.

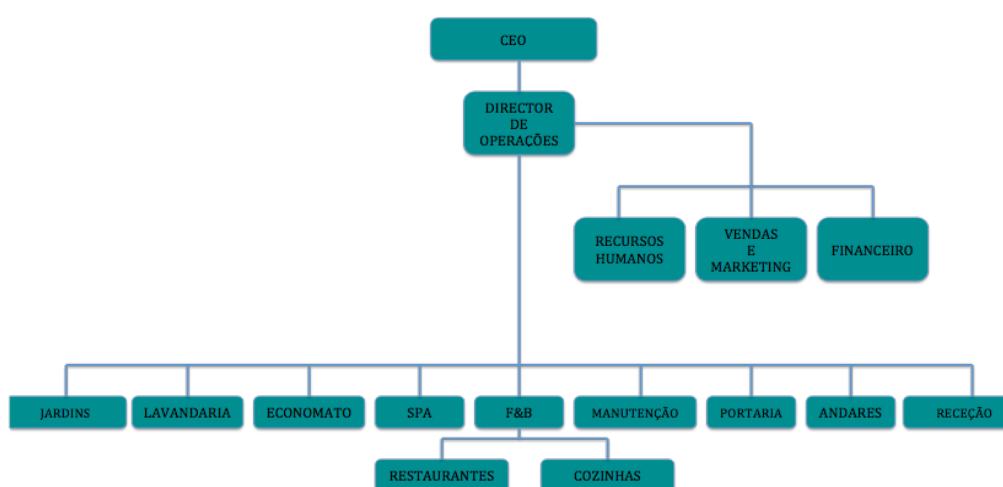


Figura 11 – Organização hierárquica do hotel

## 1.2 Caracterização dos recursos humanos do Hotel

Uma avaliação de riscos é o processo de avaliação dos riscos para a segurança e a saúde dos trabalhadores decorrentes de perigos no local de trabalho. Desta forma, sendo os trabalhadores a preocupação dominante para esta identificação e avaliação de riscos, é importante dar a conhecer as características dos recursos humanos na entidade em estudo.

Administrativos	
Departamento	Colaboradores
Departamento Recursos Humanos	2
Departamento Financeiro	2
Departamento de Reservas	2
Departamento de Vendas e Marketing	3

Controlo de F&B	1
Gerência/Diretor Operações	1

Tabela 11 – Área Administrativa

Operacionais	
Área	Colaboradores
Recepção e Portaria	9
Lavandaria	3
Andares	28
Manutenção	3
Jardins	5
Bagageiros	4
SPA	8

Tabela 12 – Operação

F&B	
Área	Colaboradores
Recepção e Portaria	9
Lavandaria	5
Restaurante e Bar	14
Economato e Controlador F&B	3
Cozinha e Pastelaria	18

Tabela 13 - Área F&B

O hotel possui nos seus quadros técnicos, um total de 120 colaboradores com idades compreendidas entre os 25-65 anos, sendo que a maioria está na faixa etária dos 50 anos de idade.

### Análise SWOT da Entidade Hoteleira

A análise swot é a avaliação global das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças de uma empresa, e tem como objetivo monitorizar os ambientes externos e internos. A análise do ambiente externo deve monitorizar os fatores que afetam a capacidade de gerar lucro, acompanhando tendências e mudanças e identificando as oportunidades e ameaças associadas (Kotler & Keller, 2012). A análise do ambiente interno diz respeito aos fatores internos à organização, que estão sob o seu controlo, e tem como objetivo perceber o que fazem bem e o que fazem menos bem Ghazinoory et al. (2011).

Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualidade de Serviços e Produtos;</li> <li>- Hotel com uma vasta experiência;</li> <li>- Localização privilegiada;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fraca procura pelos locais;</li> <li>- Fraca aposta nos produtos regionais;</li> <li>- Falta de atividades;</li> </ul>

- Hotel Familiar; - Temática do hotel (Jardim Botânico)	- Falta de acordos com fornecedores de empresas de pequena dimensão.
<b>Oportunidades</b>  - Grande crescimento do turismo na região; - Fácil acessibilidade; - Clientes cada vez mais exigentes e sofisticados;	<b>Ameaças</b>  - Concorrência elevada; - Corte de estradas; - Dificuldade em encontrar mão de obra qualificada; - Sazonalidade.

Figura - Análise SWOT Hotel  
Fonte: Elaboração própria

Em relação às forças, o hotel em estudo tem uma presença forte na região, e um vasto caminho na gestão da quinta. É classificado como um empreendimento de quatro estrelas e a sua qualidade e condições são inegáveis.

É um hotel temático dedicado à botânica, costumes e tradições da Ilha da Madeira, considerado como hotel familiar tem diversos quartos com capacidade para alojar famílias maiores.

Em termos de fraquezas foi estagando com o tempo o que condiciona pois existe uma concorrência bastante elevada e já reconhecida no mercado.

Existe pouco aproveitamento dos produtos regionais, não estando a ser totalmente exploradas algumas das principais atrações agrícolas da Ilha. Ao nível das atividades, o hotel poderia dinamizar a sua oferta, promovendo diversos tipos de atividades no próprio hotel tais como aulas de grupo, atividades para crianças, música ao vivo, e também aproveitar a zona envolvente e os jardins para realizar atividades ao ar livre, tais como desportos radicais ou passeios pedestres.

Ao nível dos fornecedores as dificuldades de stock são um entrave para esta unidade, já que o acaba por sofrer com limitações de entregas por parte destes, tais como: encomendas mínimas com valores mais elevados e uma menor frequência na realização de entregas, uma das formas de ultrapassar esta dificuldade seria, para além das parcerias com os fornecedores atuais, fazer parcerias com pequenas empresas, os até mesmo com produtores agrícolas em localizações mais próximas.

Em relação às oportunidades, a ilha da Madeira é um destino turístico bastante procurado no nosso país, principalmente pela sua beleza e os seus espaços naturais. A procura turística cresceu em toda a região o que beneficia o hotel.

Os clientes estão cada vez mais exigentes, como tal, as empresas precisam de fornecer cada vez mais e melhor, o hotel em estudo prima pela sua qualidade tendo sido já reconhecido com vários prémios.

Relativamente às ameaças, apesar da grande procura turística é também uma zona com muita oferta hoteleira, com grandes grupos presentes e cada vez mais alojamentos a surgir.

Ao localizar-se em fora do coração da cidade do Funchal sofre com a dificuldade de acesso para os seus clientes.

### **1.3 Segurança e higiene do trabalho na empresa**

De acordo com a legislação nacional em vigor – Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, alterada pela Lei n.º 42/2012, de 28 de agosto, pela Lei n.º 3/2012, de 28 de janeiro, pelo decreto-lei n.º 88/2015, de 28 de maio e ainda pelos artigos 281.<sup>a</sup> a 284.<sup>a</sup> da Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro e suas alterações, que regulamenta a promoção da segurança e saúde no trabalho (SST), todas as entidades empregadoras estão obrigadas a organizar os seus serviços de SST.

Os serviços de SST tem como objetivo assegurar que as condições de trabalho da organização salvaguardam a segurança e a saúde física e mental dos trabalhadores, que são desenvolvidas as condições técnicas necessárias à aplicação das medidas de prevenção inerentes ao empregador. Encarrega-se de detetar riscos existentes ou possíveis em qualquer tipo de atividade e propor medidas preventivas ou corretivas com o objetivo de eliminá-las ou minimizá-las.

Consoante a dimensão da empresa, recursos humanos existentes e o risco que a atividade comporta, o empregador pode optar por uma das seguintes modalidades: serviço interno, serviço comum ou ainda serviço externo. (Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro)

No seguimento desta obrigatoriedade laboral, o hotel recorre a serviços externos que são desenvolvidos por uma empresa que, mediante contrato celebrado por escrito com a gerência, realiza anualmente as atividades de segurança e saúde no trabalho. Refere-se ainda que independentemente da modalidade do serviço SST adotado, a entidade empregadora deve garantir a existência de uma estrutura interna que assegure as atividades de emergência e primeiros socorros, de evacuação de trabalhadores e de combate a incêndio, o que não é observável na entidade em estudo.

Em resultado das visitas realizadas no âmbito da investigação, é observável que existe uma certa resistência a determinadas regras de segurança, tanto por parte da entidade empregadora como também pelos trabalhadores.

## CAPÍTULO V –ANÁLISE E DISCUSSÃO

### 1. Análise dos dados

#### **Análise de dados da Entrevista**

A entrevista foi efetuada a 19 de fevereiro, ao Diretor de Operações do Hotel Sr. Paulo, e realizou-se dentro do próprio estabelecimento hoteleiro. Este hotel está localizado na Ilha da Madeira. Após uma análise à entrevista (Anexo III) é possível retirar as seguintes conclusões: O Hotel está categorizado num hotel de 4 estrelas e tem 4 restaurantes, sendo que 1 encontra-se encerrado ao público de momento dado a escassez da mão de obra no sector.

A entidade não tem serviços de SST internos e recorre a uma empresa de prestação de serviços, que efetua visitas bianual ao hotel e posteriormente elabora um relatório com a análise de riscos efetuada. O entrevistado salienta que é uma mais-valia a contratação de um técnico de segurança a tempo inteiro na empresa, pois em conjunto com o departamento de RH podem trabalhar na motivação e satisfação da equipa.

Afirma que o departamento de F&B é um dos mais importantes, contudo o mais difícil de gerir dado o produto que vende que é perecível, e o serviço que é prestado muitas vezes acaba sendo mais valorizado que o próprio prato.

No hotel, o departamento de F&B tem um quadro efetivo de 35 elementos, (sendo que 2 estão de baixa médica) contudo recorrem a funcionários eventuais para colmatar as necessidades diárias. Os elementos efetivos fazem parte dos quadros da entidade há vários anos, mas refere que não conseguem fixar novos colaboradores, justificando essa dificuldade na concorrência do sector. Acredita que uma estratégia de segurança no trabalho ajuda na retenção dos colaboradores, mas que o salário é o fator que pesa mais na tomada de decisão dos potenciais funcionários.

A entidade não possui parcerias com outras entidades, mas tentam reconhecer a equipa em dias festivos, a administração do hotel está a trabalhar no sentido de transgredir no desenvolvimento da motivação da equipa.

O Diretor do Hotel está ciente dos benefícios resultantes de uma boa gestão no que concerne à SST, quer interna como para a imagem externa ao hotel. Considera um aspeto diferenciador porque nos últimos anos tem influenciado a competitividade do sector hoteleiro.

### **Análise de dados da observação participativa/avaliação de riscos**

Durante as visitas realizadas à entidade em estudo foi efetuada uma identificação de riscos com recurso a observação direta participativa e utilizada uma lista de verificação como apoio (conforme anexo I), adaptada à realidade hoteleira baseada na legislação vigente.

As listas de verificação fazem parte de um conjunto de técnicas usadas pelos técnicos superiores de segurança no trabalho, onde também se enquadram os questionários, as entrevistas, as observações e as verbalizações, como ferramentas de apoio em muitas das suas atividades. Trata-se de uma técnica que não requer equipamento especial e é utilizada para recolher informação.

O objetivo passa por averiguar se determinados critérios como, equipamentos, e ambientes são adequados, ou assegurar a conformidade com determinadas regras, normas, códigos ou práticas previstas. Considerando estas aplicações é uma ferramenta de auxílio bastante utilizada, sendo que a sua utilização é referenciada pela norma NP EN ISO 19011:2012.

Não existe um guião universal para a realização de uma lista de verificação, contudo, existem linhas orientadoras que devem servir como ponto de referência aquando do seu desenvolvimento.

Barbara A. Bichelmeyer (2003) desenvolveu uma ferramenta de apoio aos responsáveis pela concepção, desenvolvimento e aplicação das listas de verificação que deve ser aplicada numa fase anterior à apresentação do modelo final das mesmas. Trata-se de uma ferramenta de apoio, de carácter geral, não estando orientada para responder a possíveis necessidades específicas de alguns dos seus utilizadores. Podem estar formulados sob forma declarativa ou sob forma de questão fechada, sendo que em qualquer um dos casos se deve privilegiar a utilização da forma positiva de modo que o assinalar da coluna não esteja associado ao não cumprimento daquele critério.

A identificação de perigos e riscos tem como objetivos identificar todas as não conformidades com probabilidade de causar lesões aos colaboradores e ainda identificar a exposição a esses mesmos riscos (União Geral de Trabalhadores, 2012). Esta análise técnica tem como base controlar, monitorizar e diminuir os acidentes de trabalho e a consequente exposição ao risco por parte dos trabalhadores da empresa, no desempenho das suas tarefas.

No departamento de F&B do hotel em estudo identificaram-se perigos nas rotinas de trabalho dos colaboradores, bem como nas instalações da entidade hoteleira. Foram selecionados os riscos observados, e classificados em termos de tipo de risco, exposição e ainda as medidas preventivas para a diminuição da exposição do risco conforme tabelas seguintes.

A fim de se clarificar o seu significado são caracterizados, na seguinte tabela, os perigos identificados, associados às tarefas diárias dos trabalhadores do departamento F&B.

<b>Perigos</b>	<b>Caraterização dos riscos</b>
Calor	Sensação térmica produzida por temperatura acima do limite superior da zona de conforto térmico definida para a atividade realizada.
Corte/golpe/perfuração	Manipulação de objetos, com energia suficiente, para cortar, perfurar e/ou golpear o corpo do trabalhador.
Eletrização	Contacto com uma corrente elétrica com tensão superior à tensão de segurança recomendada para o tipo de ambiente em que o trabalhador se encontra.
Exposição a agentes biológicos	Exposição a agentes microrganismos suscetíveis de provocar infeções, alergias ou intoxicações no ser humano.
Exposição a agentes químicos	Exposição a qualquer elemento ou composto químico, isolado ou em mistura, que se apresente no estado natural ou seja produzido, utilizado ou libertado em consequência de uma atividade laboral, incluindo sob a forma de resíduo, seja ou não intencionalmente produzido ou comercializado.
Frio	Sensação térmica produzida por temperatura abaixo do limite inferior da zona de conforto térmico definida para a atividade realizada.
Incêndio e Explosão	Ecloração e desenvolvimento de uma reação de combustão exotérmica com liberação de calor, fumos, gases de combustão e provavelmente de chamas.
Lesão músculo-esqueléticas	Desenvolvimento de perturbações musculares, articulares e ósseas com origem na manipulação de cargas elevadas, posturas incorretas e repetição de movimentos.
Psicossociais	Fatores psicossociais são elementos que têm impacto na resposta dos colaboradores ao trabalho e às condições de trabalho, podendo causar, potencialmente problemas de saúde, incluem o conteúdo e a forma como o trabalho é realizado e o contexto em que ocorre.
Queda de objetos	Queda de objetos com energia suficiente para causar lesão no trabalhador.
Queda de pessoas	Queda do trabalhador devido a obstáculos, saliências ou às características perigosas do pavimento.
Queimadura	Lesão produzida no trabalhador pelo fogo, calor excessivo, radiações ou substâncias corrosivas.
Ruído	Ambiente em que o nível sonoro contínuo equivalente a um período de 8 horas é igual ou superior a 80 dBA.

Trabalho em pé	Trabalho que contém tarefas executadas maioritariamente na posição de pé.
----------------	---

Tabela 14 – Listagem de perigos identificados e respetiva caracterização

### 1.2.1 Calor

Os colaboradores deste sector estão expostos a fontes de calor, especialmente os colaboradores da cozinha. Quando os limites do conforto térmico do indivíduo são ultrapassados podem registar-se alterações fisiológicas no organismo, que impacta negativamente a capacidade de trabalho e até mesmo sobre a segurança e saúde. A exposição excessiva a ambientes muito quentes provoca problemas, primeiro de natureza subjetiva e depois de natureza fisiológica até atingir o limite físico da tolerância (Agência Europeia para a SST, 2014). As consequências da hipertermia poderão variar entre o mal-estar, o aumento da sobrecarga do coração e do sistema circulatório, o surgimento de queimaduras e erupções na pele, sendo que em casos extremos a hipertermia pode resultar na morte do indivíduo.

Perigo	Risco Associado	Tipo de Risco	Colaboradores expostos
Calor	Hipertermia (mal estar, aumento da sobre carga do coração e sistema circulatório; queimaduras)	Físico	Trabalhadores da Cozinha

Tabela 15 – Caracterização do perigo manipulação de calor

Como medidas preventivas à exposição do perigo de calor, destaca-se:

- Adaptar o local de trabalho, criando áreas de ventilação adequada
- Manter-se hidratado - beba regularmente água;
- Efetuar refeições ligeiras, com pouca gordura e em pequenas quantidades;
- Use roupas adequadas, e respiráveis
- Utilização de equipamentos de proteção individual de forma a assegurar o conforto térmico.
- Formar e Informar dos riscos associados à exposição do calor.

### 1.2.2 Corte/Golpe/Perfuração

Na preparação dos alimentos e bebidas, os colaboradores manipulam com energia suficiente uma série de utensílios cortantes capazes de causar danos tais como tesouras, facas, descascadores, máquinas de corte de frios, liquidificadora de sumos naturais. A maior parte dos danos sofridos no departamento de F&B são os cortes quando os utilizam ou quando exercem a higienização. (Agência europeia para a Segurança e saúde no Trabalho, 2014). Tanto a equipa da cozinha como a do bar e restaurante estão expostos a este perigo, e como medidas preventivas os materiais cortantes devem permanecer arrumadas em uma caixa própria quando não estejam em uso. Deverão ser analisadas as possibilidades de os materiais cortantes não serem armazenados com os restantes instrumentos de trabalho.

Perigo	Risco Associado	Tipo de Risco	Colaboradores expostos
--------	-----------------	---------------	------------------------

Manipulação de materiais cortantes	Corte/Golpe/perfuração	Físico	Trabalhadores da Cozinha e Bar
------------------------------------	------------------------	--------	--------------------------------

Tabela 16 – Caracterização do perigo manipulação de materiais cortantes

Como medidas preventivas à exposição do perigo de corte/golpe/perfuração, destaca-se:

- Fornecer formação adequado na utilização das ferramentas cortantes;
- Utilização do equipamento de proteção individual;
- Armazenar as ferramentas cortantes em sítio próprio;
- Manter a estação de trabalho limpa e arrumada de modo a evitar cortes/golpes/perfuração acidental em itens cortantes.

### 1.2.3 Eletrização

Observou-se que a grande maioria dos equipamentos utilizados neste departamento são equipamentos elétricos, como exemplo os frigoríficos, fritadeira elétricas, máquinas de lavar a louça, máquinas do café, máquinas de sumo, entre outros. O risco de queimaduras associadas à passagem da corrente elétrica e a probabilidade de ocorrência de choque elétrico é elevada, principalmente quando os fios elétricos não estiverem devidamente isolados. Para minimizar estes riscos é de extrema importância a revisão e manutenção preventiva de todos os equipamentos em uso.

Perigo	Risco Associado	Tipo de Risco	Colaboradores expostos
Equipamentos elétricos	Eletrização; Queimaduras; Choques elétricos; Incêndio	Físico	Todos os colaboradores do departamento de F&B

Tabela 17 – Caracterização do perigo manipulação de Equipamentos elétricos

Como medidas preventivas à exposição do perigo de eletrização, destaca-se:

- Delimitar as zonas de trabalho;
- Verificação visual do controlo dos parâmetros dos equipamentos;
- Utilização de proteções contra contatos diretos e indiretos dos aparelhos e das instalações;
- Equipamentos de utilização individual contra os contatos com a eletricidade;
- Adotar medidas de segurança na utilização de aparelhos elétricos;
- Sinalização de segurança e controlo das instalações de emergência;
- Formação e Informação sobre riscos de contato com a eletricidade.

### 1.2.4 Explosão E Incêndio

Na cozinha do Hotel existe o risco de explosão, visto que o fogão é a gás, além de que trabalham com óleos aquecidos diariamente e substâncias inflamáveis. A prevenção deverá garantir a verificação das limpezas dos óleos semanalmente, filtros e exaustores uma vez que acumulam gorduras. As saídas de

emergência não deverão estar obstruídas. A formação dos trabalhadores em matéria de segurança contra incêndios deverá ser considerada.

Perigo	Risco Associado	Tipo de Risco	Colaboradores expostos
Exaustores Painéis de pressão Gás e Vapores	Explosão e Incêndio	Físico	Todos os colaboradores da cozinha

Tabela 18 – caracterização do perigo Explosão e Incêndio

Como medidas preventivas à exposição do perigo de explosão e incêndio, destaca-se:

- Priorizar formação de atmosferas explosivas;
- Manutenção periódica das condutas de líquidos ou gases inflamáveis, por forma a que não ocorram fugas perigosas;
- Evitar a presença de resíduos inflamáveis;
- Identificação dos recipientes e devida sinalização;
- Evitar a existência de depósitos de produtos inflamáveis instalados provisoriamente;
- Ventilação geral que assegure a evacuação, à medida que se produzem, dos gases ou vapores inflamáveis.

### 1.2.5 Exposição a agentes químicos

Na limpeza e desinfeção do espaço os colaboradores utilizam uma vasta gama de químicos, o seu manuseamento inadequado poderá ocasionar lesões graves. Como medida preventiva os colaboradores devem estar devidamente informados de todas as características dos químicos, e também como armazenar, salientando que existem químicos que não devem estar juntos.

Perigo	Risco Associado	Tipo de Risco	Colaboradores expostos
Exposição a agentes químicos	Problemas com a pele; inalação de vapores; doenças respiratórias crónicas; queimaduras químicas; doenças do sistema nervoso; e alguns tipos de câncer	Físico	Todos os colaboradores do departamento

Tabela 19 – Caracterização do perigo Exposição a agentes químicos

Como medidas preventivas à exposição a agentes químicos, destaca-se:

- Conceber e organizar métodos de trabalho adequados;
- Substituir os agentes químicos perigosos por outros menos perigosos ou isentos de perigo, reduzindo ao mínimo a quantidade de agentes químicos perigosos usados;
- Utilizar equipamento adequado para trabalhar com agentes químicos;
- Utilizar, nas operações de manutenção, processos que garantam a saúde e segurança dos trabalhadores;

- Reduzir ao mínimo o número de trabalhadores expostos;
- Reduzir ao mínimo a duração e o grau de exposição;
- Adotar medidas de higienização adequadas;
- Utilizar processos de trabalho adequados durante o manuseamento, a armazenagem e o transporte dos agentes químicos perigosos e respectivos resíduos.

### 1.2.6 Frio

Da mesma forma que o organismo reage ao calor intenso, também a exposição ao frio pode ocasionar riscos à saúde. Os trabalhadores a exercer funções em ambientes frios devem adotar medidas de segurança adequadas, como manter-se seco e realizar pausas, não esquecendo de monitorizar os sintomas. Como prevenção adequada a disponibilização de coletes com proteção contra o frio, em número suficiente para os colaboradores da zona de preparação, visto que é uma zona climatizada. Manter o bom estado de funcionamento das portas (abertura pelo interior) das câmaras frigoríficas (congelamento e refrigeração).

Perigo	Risco Associado	Tipo de Risco	Colaboradores expostos
Frio	Fadiga; exaustão; lesões por queda; problemas respiratórios; perda de consciência; queimaduras	Físico	Colaboradores que exercem funções nas arcas frigoríficas

Tabela 20 – Caracterização do perigo frio

Como medidas preventivas à exposição do frio, destaca-se:

- Utilizar equipamentos de proteção individual para adaptar o organismo à temperatura exterior;
- Proteja bem as mãos, os pés e a cabeça;
- Mantenha as peças de vestuário impermeáveis secas;
- Respeite as pausas regulamentares e interrompa a exposição ao frio para aquecer;
- Evite estar inativo;
- Informar os trabalhadores sobre medidas preventivas e lesões causadas pela exposição ao frio;

### 1.2.7 Exposição a agentes biológicos

A manipulação de alimentos crus representa um grande risco de contaminação por agentes biológicos. Além da contaminação, existe a probabilidade de intoxicações por vírus, fungos, parasitas e bactérias. A manipulação de alimentos é a principal causa da intoxicação, é um problema comum, e que pode pôr a vida em risco. Os colaboradores infetados com organismos patogénicos causadores de doenças transmitidas por alimentos podem ser assintomáticos. Como medida preventiva é necessária formação ao nível de segurança alimentar de forma mais corrente, uma vez que os colaboradores necessitam entender

a obrigatoriedade dos elevados padrões de qualidade. Salienta-se ainda que o responsável pela área de segurança alimentar nesta entidade hoteleira é efetuado pela governanta. Deverá ser analisado a importância de um responsável com formação e entendimento do próprio do departamento, preferencialmente na cozinha.

Perigo	Risco Associado	Tipo de Risco	Colaboradores expostos
Manipulação de alimentos crus	Contaminação por agentes biológicos Intoxicação	Biológico	Colaboradores da cozinha e economato

Tabela 21 – Caracterização do perigo manipulação de alimentos crus

Como medidas preventivas à exposição a agentes biológicos, destaca-se:

- Higienização e desinfecção frequente das mãos, e estações de trabalho;
- Uso de equipamentos de proteção individual;
- Estabelecer rígidos padrões de manuseio dos alimentos e boas práticas de higiene;
- Descartar perecíveis corretamente;
- Formação e Informação sobre os riscos de exposição a agentes biológicos;

### 1.2.8 Lesões Músculo-Esqueléticas

A movimentação manual de cargas e os movimentos repetidos resulta, em lesões músculo esqueléticas. As tarefas que desempenham constantemente deixam os colaboradores expostos a este tipo de riscos. Movimentos repetidos causa um desgaste muscular sendo que as consequências passam por incidir em inflamações nas articulações e tendões (Agência Europeia para a segurança e saúde no trabalho, 2014). Como medida preventiva é necessário a sensibilização dos colaboradores sobre posturas corretas de trabalho, consequências daí resultantes e que medidas devem adotar diariamente de modo a evitar o aparecimento de doenças ou acidentes músculo-esqueléticos.

Perigo	Risco Associado	Tipo de Risco	Colaboradores expostos
Movimentos repetidos e Movimentação manual de cargas	Lesões Músculo esqueléticas e Posturas incorretas	Ergonómico	Todos os colaboradores do departamento F&B

Tabela 22 – Caracterização do perigo movimentos repetidos e movimentação manual de cargas

Como medidas preventivas à exposição de lesões músculo esqueléticas, destaca-se:

- Configurar os locais de trabalho, tendo em atenção às características antropométricas de cada trabalhador;
- Os equipamentos e os mobiliários de trabalho devem ser ergonomicamente adequados às funções desempenhadas;
- Evitar o trabalho repetitivo;

- Formação e Informação sobre a movimentação manual de cargas.

### 1.2.9 Psicossociais

O trabalho por turnos origina uma série de riscos para os colaboradores uma vez que existe uma alteração do relógio biológico onde são determinados os períodos de maior e menor energia. O ritmo circadiano é um ciclo com cerca de 24 horas, sendo este conhecido como relógio biológico, que tem como função controlar diferentes situações, como é o caso do estado de alerta, o sono, a produção hormonal, a temperatura corporal e a função dos órgãos do corpo. Este ritmo tem influência no momento que nascemos, morremos, e também na forma como levamos a nossa vida diariamente (Franco & Bentes, 2020). Os colaboradores do departamento de F&B são os mais antigos no serviço (Paulo, 2024), pelo que se analisa que o trabalho noturno é prolongado no tempo, o que poderá levar a alterações na saúde da equipa.

Sabendo que as causas dos riscos psicossociais podem oscilar de acordo com o tipo de trabalho e a organização em questão, mas geralmente envolvem uma combinação de fatores relacionados com o trabalho e pessoais. Fatores organizacionais, como cultura organizacional, políticas e procedimentos, liderança e gestão de recursos humanos, podem afetar a saúde mental dos trabalhadores. A prevenção dos riscos psicossociais começa com a consciencialização e avaliação de riscos a que os trabalhadores estão submetidos diariamente.

Perigo	Risco Associado	Tipo de Risco	Colaboradores expostos
Trabalho noturno	Alterações circulatorias e cardíacas; Distúrbios hormonais, visuais, digestivos e neuro psicológicos; stresse perturbações do comportamento e emoções; alterações das relações sociais (especialmente familiares) alteração do ritmo circadiano	Psicossocial	Todos os trabalhadores que efetuam turnos rotativos

Tabela 23 – caracterização do perigo trabalho noturno

Como medidas preventivas à exposição de riscos psicossociais, destaca-se:

- Melhorar a comunicação e a colaboração entre os colegas e a gestão;
- Promover uma cultura organizacional positiva e saudável;
- Garantir uma carga de trabalho equilibrada e condições de trabalho seguras e saudáveis;
- Garantir horários flexíveis, garantindo o descanso entre turnos.

### 1.2.10 Queda de objetos

O espaço de trabalho organizado é um fator crucial para a segurança dos trabalhadores. As vias de circulação não deverão estar obstruídas e a arrumação dos equipamentos deverá ser prática à atividade da entidade. No hotel destaca-se uma boa organização do espaço de trabalho em todo o departamento.

Perigo	Risco Associado	Tipo de Risco	Colaboradores expostos
Espaço Físico desorganizado	Queda de objetos Queda de pessoas	Físico	Todos os colaboradores do departamento

Tabela 24 – Caracterização do perigo espaço físico desorganizado

Como medidas de prevenção, à exposição do perigo de queda de objetos e pessoas, destaca-se:

- Garantir barreiras abaixo de áreas de trabalho;
- Garantir uma área de trabalho limpa e organizada;
- Fixar todas as ferramentas para realizar trabalhos em altura;
- Criar ancoragens secundárias em objetos fixados em altura;
- Garantir que todo trabalhador que execute trabalho em altura tenha formação;
- Cuidado ao manuseio de cargas com pessoal envolvido na operação e objetos soltos, ou com risco de queda;

### 1.2.11 Ruído

Nas cozinhas desta entidade hoteleira identificaram-se como fontes de ruído os sons dos exaustores, os processos culinários e ainda os sinais repetitivos das maquinarias. Estes ambientes são regra geral extremamente ruidosos pela interação verbal dos colaboradores e clientes. (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2014). Durante a observação, analisou-se que o nível de ruído aumenta quando há afluência de clientes que conversam entre si. Verificou-se ainda, que os colaboradores destacados à linha da frente nomeadamente os que trabalham diretamente com os equipamentos ruidos têm a necessidade de elevar o tom de voz.

Perigo	Risco Associado	Tipo de Risco	Colaboradores expostos
Ruído	Problemas auditivos e Stresse	Físico	Todos os colaboradores da cozinha

Tabela 25 – caracterização do perigo ruído

Como medidas de prevenção à exposição do perigo de ruído, destaca-se:

- Analisar e adquirir os equipamentos tendo em conta o seu nível de produção de ruído;
- Avaliar o ruído periodicamente nos locais de trabalho;
- Formar e informar os trabalhadores sobre riscos de exposição ao ruído, reconhecimento de sinais e sintomas associados, correta utilização de EPI e práticas de trabalho seguras que minimizem a exposição;
- Garantir a sinalização adequada dos postos mais ruidosos, bem como as medidas de prevenção;
- Garantir exames médicos ocupacionais regulares;

- Garantir locais de descanso com um nível de ruído compatível com o seu objetivo e as condições de utilização.

## 2. Metodologia utilizada para avaliação dos riscos identificados

A metodologia utilizada para a avaliação de riscos profissionais apresentados neste relatório de final de curso, é um método elaborado pelo Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), que permite relacionar os perigos identificados, com a probabilidade de ocorrência e a gravidade das lesões ocasionadas.

O método de avaliação de riscos profissionais utilizado permite relacionar os perigos identificados no local de trabalho com a probabilidade de ocorrência e com a gravidade dos possíveis danos, ao nível da saúde e/ou segurança do trabalhador. A análise é realizada de acordo com as matrizes apresentadas e que nos possibilitam hierarquizar as medidas preventivas, em função do resultado obtido.

Os perigos identificados são analisados em função da possível gravidade e das condições de exposição, efetuando-se, desta forma, a estimativa dos níveis de risco profissionais e, conseqüentemente, das prioridades de intervenção.

### NÍVEL DE DEFICIÊNCIA (ND)

Entende-se por nível de deficiência (ND) a magnitude expectável entre o conjunto de fatores de risco considerados e a sua relação causal direta com o possível dano. Este critério reflete as medidas de controlo operacionais implementadas, isto é, quanto melhor for o controlo operacional, menor é o nível de deficiência e, por consequência, menor será a probabilidade de ocorrer o dano.

Nível de deficiência	ND	Significado
Muito deficiente (MD)	4	Foram detetados fatores de risco significativos que determinam a elevada probabilidade de dano. As medidas preventivas existentes são ineficazes.
Deficiente (D)	3	Existe pelo menos um fator de risco significativo, que necessita de ser eliminado. A eficácia das medidas preventivas existentes é pouco significativa.
Melhorável (M)	2	São constatáveis os fatores de risco de importância reduzida. A eficácia das medidas preventivas não é globalmente posta em causa.
Aceitável (A)	1	O risco está controlado. Não requer uma ação específica podendo, contudo, adotar-se medidas de prevenção/proteção.

Tabela 4: Classificação e respetivo significado dos vários níveis de deficiência.

### NÍVEL DE EXPOSIÇÃO (NE)

É um parâmetro que mede a frequência com que se dá a exposição do trabalhador ao perigo. Para um perigo concreto, o nível de exposição pode estimar-se, por exemplo, em função dos tempos de permanência nas áreas de trabalho, ou em operações com equipamentos de trabalho.

Nível de exposição	NE	Significado
Contínua (EC)	4	Continuamente: várias vezes ao longo do período laboral, com exposição prolongada.
Frequente (EF)	3	Várias vezes ao longo do período laboral, ainda que seja por curto período.
Ocasional (EO)	2	Algumas vezes ao longo do período laboral, por breves momentos.
Esporádica (EE))	1	Irregularmente

Tabela 5: Classificação e respetivo significado dos vários níveis de exposição.

### NÍVEL DE PROBABILIDADE (NP)

O nível de probabilidade é determinado em função do nível de deficiência/ausência de medidas de prevenção e do nível de exposição:  $NP = ND \times NE$

		Nível de exposição (NE)			
		4	3	2	1
Nível de deficiência (ND)	10	MA-40	MA-30	A-20	A-10
	6	MA-24	A-18	A-12	M-6
	2	M-8	M-6	B-4	B-2
	1	B-4	B-3	B-2	B-1

Tabela 6: Matriz de relacionamento do nível de deficiência e do nível de exposição para obtenção do nível de probabilidade.

Nível de exposição	NE	Significado
Alto (A)	Entre 20 e 10	Situação deficiente, com exposição frequente; ou situação muito deficiente com exposição esporádica. A materialização do risco é possível em vários momentos do processo operacional.
Baixa (B)	Entre 4 e 1	Situação com exposição ocasional ou esporádica em que não é expectável a ocorrência de risco, ainda que seja concebível.
Média (M)	Entre 8 e 6	Situação deficiente com exposição esporádica; ou situação defeituosa com exposição continuada ou frequente. Existe possibilidade de dano.
Muito Alta (MA)	Entre 40 e 24	Situação crítica, com exposição continuada; ou muito deficiente, com exposição frequente

Tabela 7: Classificação e respetivo significado dos vários níveis de probabilidade.

### NÍVEL DE CONSEQUÊNCIA (NC)

O NC exprime as consequências dos acidentes que são esperados, em caso de materialização de risco. São considerados quatro níveis de consequências, correspondentes a lesões/danos para a saúde e a danos materiais. Estas categorias são consideradas de forma independente, tendo sempre maior peso as lesões/danos para a saúde.

Quando as lesões/danos para a saúde são desprezáveis ou inexistentes, são considerados os danos materiais para estabelecer as prioridades. Os acidentes em que é esperada baixa serão integrados no nível de consequência grave.

Nível de Consequência	NC	Significado	
		Lesões/ Danos para a saúde	Danos Materiais
<b>Mortal ou Catastrófico (M)</b>	100	Um morto ou mais	Destruição total do sistema (muito difícil a recuperação e/ou recuperação).
<b>Muito Grave (MG)</b>	60	Lesões/Danos para a saúde graves, que podem ser irreparáveis	Destruição parcial do sistema (com reparação complexa e de custos elevados).
<b>Grave (G)</b>	24	Lesões/Danos para a saúde graves, com capacidade temporária	É necessário parar o processo operativo para proceder à reparação.
<b>Leve (L)</b>	10	Pequenas lesões/Danos para a saúde que não são incapacitantes.	Pode proceder-se à reparação sem parar o processo.

Tabela 8: Tabela e respetivos significados dos níveis de consequência

#### NÍVEL DE RISCO E NÍVEL DE INTERVENÇÃO (NR e NI)

		Nível de Probabilidade (NP)			
		40-24	20-10	8-6	4-1
Nível de Consequência (NC)	100	I 4000-4200	I 2000-1200	I 800-600	II 400-100
	60	I 2400-1440	I 1200-600	II 480-360	II 240
					III 60
	25	I 1000-600	II 480-360	II 480-360	III 100
IV 25					
10	II 400-240	II 200-100	III 80-60	IV 40-10	

Tabela 9: Matriz de relacionamento do nível de consequência e do nível de probabilidade para obtenção do nível de risco.

Permite calcular o nível de risco e através da agregação dos diferentes valores obtidos, estabelecer prioridades de intervenção, expressos e quatro níveis.

Nível de Intervenção	NR	Significado
I	4000-600	Situação crítica. Correção urgente. Requer a adoção de medidas de correção imediatas. Suspensão da tarefa ou atividade até que as condições de segurança sejam restabelecidas
II	500-100	Situação que deve ser corrigida logo que possível. Requer a adoção de medidas de controlo, em breve espaço de tempo.
III	80-50	Situação que pode ser melhorada, se possível. Seria conveniente justificar a sua intervenção e rentabilidade.
IV	40-10	Situação em que não é necessário intervir, salvo se outra análise mais exigente o justificar.

Tabela 10: Classificação e respetivo significado dos vários níveis de intervenção.

Para a aplicação deste método em contexto real, existe a necessidade de efetuar verificação de todos os métodos de trabalho, e de todas as tarefas desenvolvidas pelos colaboradores, identificando os riscos de cada situação.

Foi elaborada uma lista de verificação (conforme anexo I) usada como ferramenta de trabalho na avaliação de riscos ao departamento de F&B.

### 3. Análise dos Resultados - Questionários

O questionário foi realizado na plataforma do Google Forms, e apresentado aos colaboradores durante os três dias de visita à entidade. Foi disponibilizado um computador no departamento para garantir que respondiam. Os dados foram analisados através da estatística descritiva disponível pela própria plataforma Google Forms. Na medida que os questionários eram enviados pelos colaboradores, as respostas ficavam automaticamente gravadas em tabela de Excel.

#### 3.1 Grupo I – Caracterização do Entrevistado

Na primeira parte do questionário (Grupo I) é efetuado a caracterização da população e fazem referencia a dados identificativos:

- Género
- Idade
- Estado Civil
- Escolaridade
- Secção que exerce funções

### 1ª Questão

#### Género

33 respostas

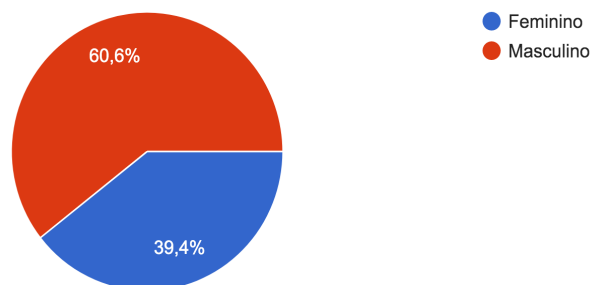


Gráfico 1 – Gráfico representativo do género dos inquiridos

Dos 33 questionários aplicados, 60,6% são do sexo masculino e 39,4% do sexo feminino, confirmando-se que a atividade do departamento de F&B é predominantemente masculina, mas nos últimos anos a presença feminina faz-se presente neste sector.

#### Idade

33 respostas

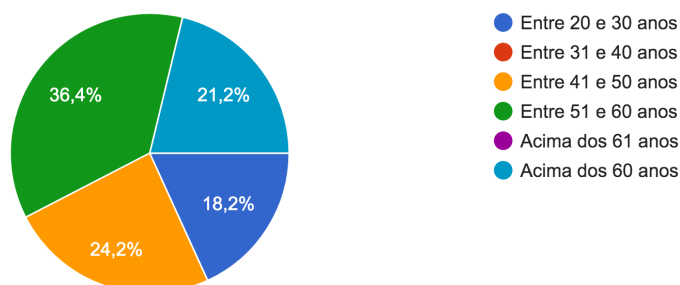


Gráfico 2 – Gráfico representativo da idade dos inquiridos

Pela análise do quadro anterior, pode-se verificar que os colaboradores do departamento em estudo não são homogéneos e as idades variam entre os 20 e a idade da reforma.

### 3ª Questão

#### Estado Civil

33 respostas

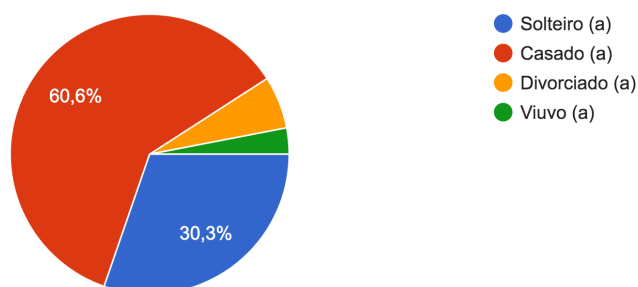


Gráfico 3 – Gráfico representativo do estado civil dos inquiridos

Uma grande fatia dos colaboradores deste departamento em estudo é representada pelo estado civil de casados, representando 60,6%, e os solteiros representados por 30,3%.

### 4ª Questão

#### Grau de ensino (completo)

33 respostas

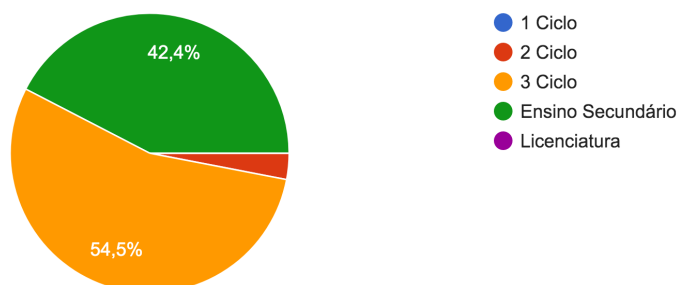


Gráfico 4 – Gráfico representativo da escolaridade dos inquiridos

Perante os resultados deste quadro, observa-se que a maioria dos colaboradores do departamento se apresenta no 3.º ciclo do ensino básico, confirmando-se assim o que foi mencionado anteriormente em relação à baixa escolaridade dos profissionais deste sector. No entanto, percebe-se que as novas contratações modificam esta tendência.

### 5ª Questão

Qual a sua secção?

33 respostas

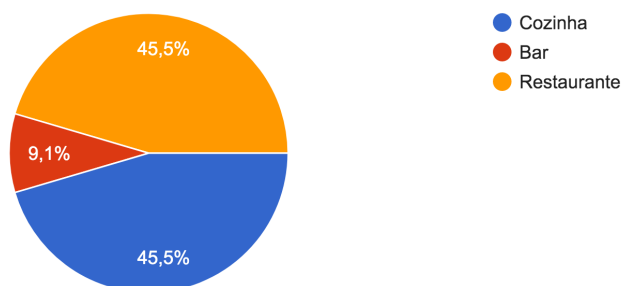


Gráfico 5 – Gráfico representativo da secção que trabalha os inquiridos

Este questionário foi aplicado a todos os colaboradores do departamento de F&B do Hotel “A Quintinha”, e no quadro podemos verificar que não existe uma distribuição unânime pelas secções. Sendo que 45,5 exercem funções na cozinha e Restaurante, e 9,1% no bar. O que confirma a falta de mão de obra, sendo que os empregados de mesa vão efetuando funções de *bartender* conforme as necessidades da empresa conforme referido em entrevista pelo Diretor de Operações.

### 3.2 Grupo II - Experiência Profissional

Neste grupo de questões o foco é baseado na experiência profissional do colaborador, com o objetivo de analisar o tempo de exposição aos riscos inerentes deste departamento.

#### 1.<sup>a</sup> Questão

A sua jurídica de emprego:

33 respostas

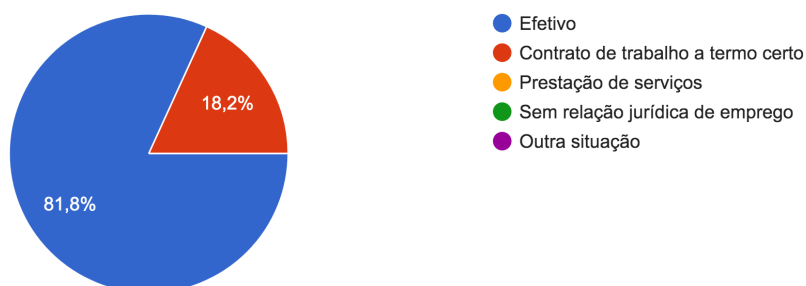


Gráfico 6 – Gráfico representativo da relação jurídica dos inquiridos

Em relação à análise do quadro, é verificável que as repostas dadas pelos sujeitos são predominantemente o efetivo, sendo que apenas 6 dos colaboradores se encontram com uma relação jurídica de contrato a termo certo.

### 2.ª Questão

Horário e trabalho efetuado:

33 respostas

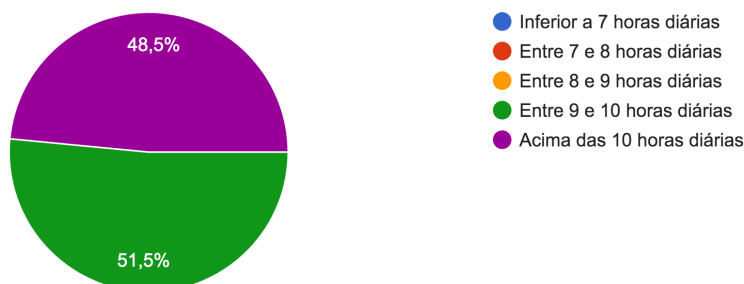


Gráfico 7– Gráfico representativo das horas de trabalho diárias dos inquiridos

Nesta questão constata-se que não existe grande divergência de respostas sendo que o horário efetuado por estes colaboradores varia diariamente entre as 9 e as 10 horas ou acima.

### 3ª Questão

Há quanto tempo trabalha na hotelaria:

33 respostas

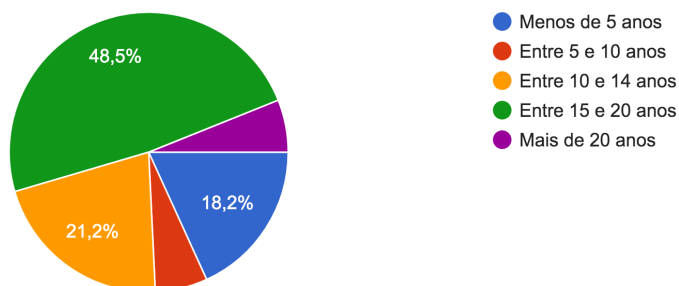


Gráfico 8 – Gráfico representativo do tempo que trabalha na hotelaria dos inquiridos

Da análise efetuada à 3ª questão, percebe-se que a maioria dos membros da equipa trabalham no sector hoteleiro há mais de 10 anos.

#### 4ª Questão

Há quanto tempo trabalha nesta empresa:

33 respostas

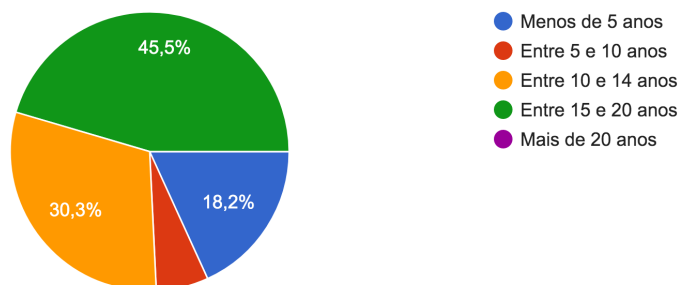


Gráfico 9 – Gráfico representativo do tempo que trabalha para o hotel em estudo

Ao analisar esta questão foi possível apurar que a maioria dos trabalhadores já trabalham para este hotel há vários anos, destacando-se que 75,8% dos sujeitos inquiridos estão no hotel a exercer funções há mais de 10 anos.

#### 3.3 Grupo III – Riscos

Este grupo foi direcionado para o próprio colaborador. As questões foram efetuadas com a intenção de entender a posição e conhecimentos dos inquiridos relativamente aos riscos expostos.

#### 1.ª Questão

Como classifica o seu posto de trabalho tendo em conta os seguintes fatores:

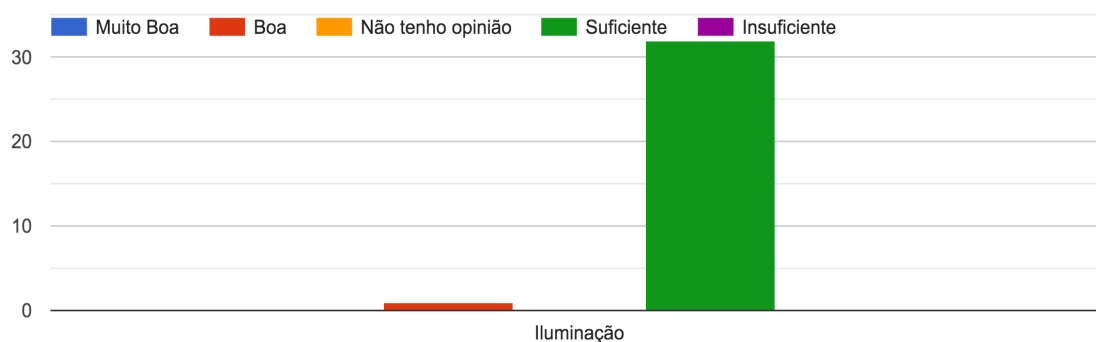


Gráfico 10 – Gráfico representativo do fator iluminação

Relativamente ao fator de risco iluminação, 32 dos inquiridos afirmaram que o local de trabalho dispõe de iluminação suficiente que assegure o desempenho visual das tarefas e 1 considera que a empresa dispõe de Boa iluminação.

Como classifica o seu posto de trabalho tendo em conta os seguintes fatores:

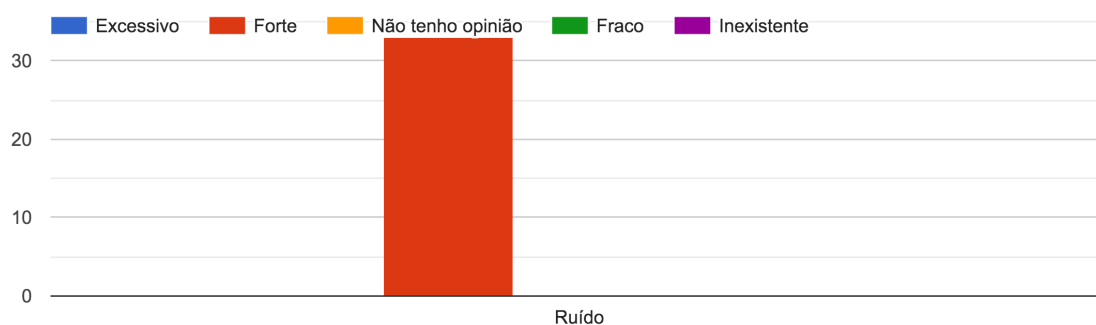


Gráfico 11– Gráfico representativo do fator ruído

O ruído está na origem de um incómodo para o trabalhador, responsável por um trauma auditivo e alterações fisiológicas extra-auditivas. A esta questão existe uma homogeneização de respostas sendo que todos os inquiridos afirmam que o ruído no local de trabalho é forte.

Como classifica o seu posto de trabalho tendo em conta os seguintes fatores:

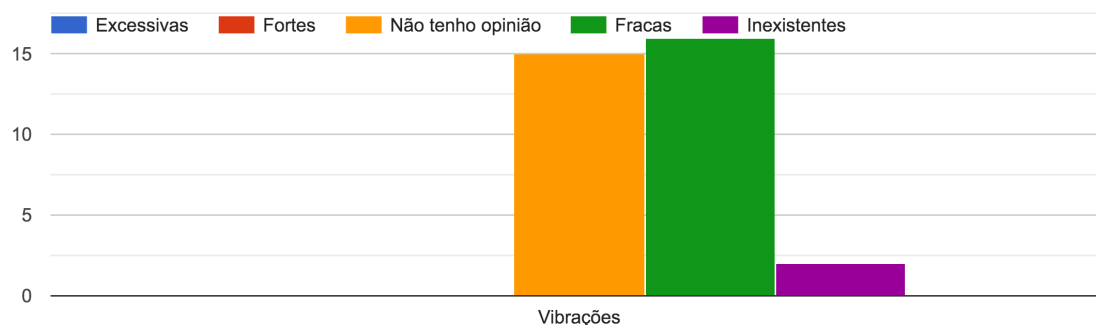


Gráfico 12– Gráfico representativo do fator vibração

No que concerne à Vibração, 16 dos inquiridos dizem ser fracas, 15 elementos não têm opinião e 2 referem que são inexistentes. Sendo que uma vibração é um movimento oscilatório as respostas provavelmente baseiam-se na falta de conhecimento, visto que foi observável que neste departamento

existem equipamentos com carga vibratória como é o caso dos trituradores, misturadores e liquidificadores de alimentos.

Como classifica o seu posto de trabalho tendo em conta os seguintes fatores:

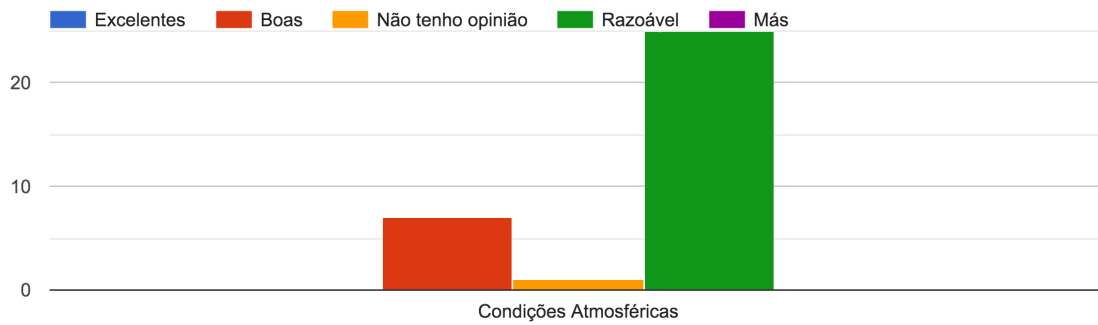


Gráfico 13– Gráfico representativo do fator condições térmicas

A análise à questão com foco no ambiente térmico, demonstra alguma divergência de respostas. 25 colaboradores indicam que o departamento apresenta condições razoáveis, 7 afirmam ser boas condições e 1 não tem opinião.

## 2.<sup>a</sup> Questão

Os fatores acima referidos resultam em repercussões fisiológicas e psicológicas que afetam o desempenho do seu trabalho?

33 respostas

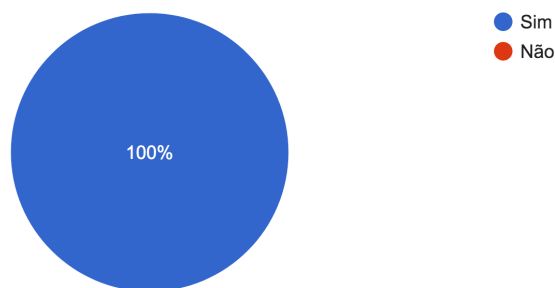


Gráfico 14– Gráfico representativo das repercussões no desempenho do trabalho

Nesta questão é possível analisar que todos os colaboradores concordam que os fatores referidos resultam em repercussões fisiológicas e psicológicas com o qual têm de lidar na execução das suas tarefas.

## 3.<sup>a</sup> Questão

Se sim, porquê?

33 respostas

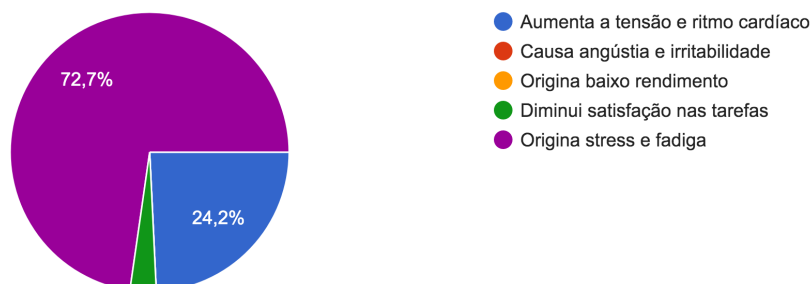


Gráfico 15 – Gráfico representativo das razões

Os colaboradores afirmam que as repercussões descritas afetam negativamente a execução do seu trabalho. 72,7% afirma que origina stress e fadiga, 24,2% refere que sente alterações de pressão arterial e do ritmo cardíaco, e 3% declara que tais fatores resulta em uma diminuição na satisfação da realização das tarefas.

#### 4ª Questão

Que tipo de riscos está sujeito no seu local de trabalho?

33 respostas

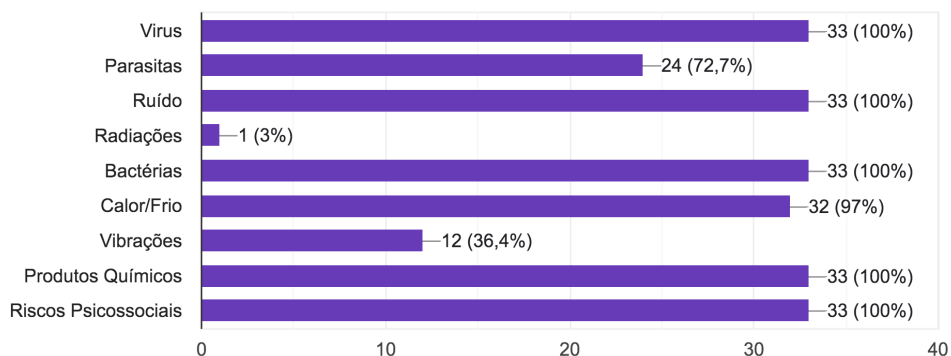


Gráfico 16 – Gráfico representativo dos riscos no local de trabalho

No que respeita os tipos de riscos a que estão expostos existe uma concordância pela maioria relativamente aos riscos biológicos, riscos químicos e psicossociais demonstrando desta forma que têm conhecimento dos riscos a que se estão expostos no exercer das suas funções rotineiras.

### 3.4 Grupo IV – Proteções utilizadas

Com este grupo de questões, direcionamos o foco à entidade empregadora com o objetivo de analisar o seu enquadramento na matéria de SST.

### 1ª Questão

Como faz para prevenir ou evitar os riscos no local de trabalho?

33 respostas

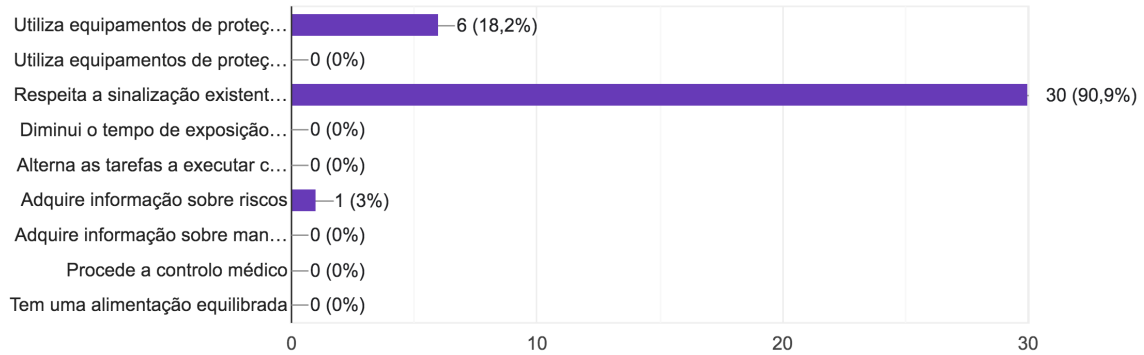


Gráfico 17 – Gráfico representativo da prevenção por parte dos inquiridos

Com esta questão era objetivo entender como previnem ou minimizam a sua exposição aos riscos. A maioria dos inquiridos respondeu que para prevenir ou evitar os riscos no local de trabalho “Respeita a sinalização existente nas zonas de produção”. Sabendo que os inquiridos têm conhecimento dos riscos diários, e que respeitam a sinalização existente, a formação e a informação disposta pelo departamento resultará em resultados futuros positivos.

### 2ª Questão

Até que ponto os fatores de risco existentes pode motivá-lo na execução das suas tarefas?

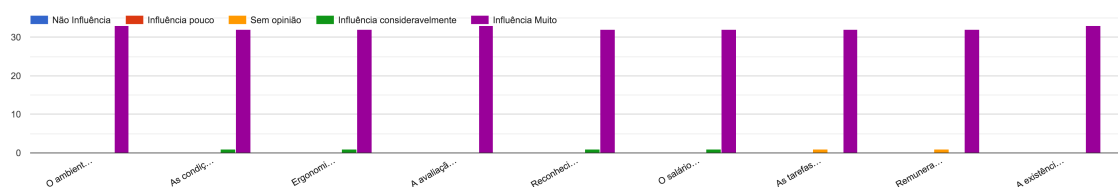


Gráfico 18 – Gráfico representativo da influencia dos fatores na motivação das tarefas

Esta questão foi uma tentativa de entender até que ponto alguns fatores podem ou não motivar esta equipa de trabalhadores do departamento de F&B do Hotel em estudo. E obtivemos uma resposta comum a todos

os colaboradores. Afirmando que qualquer um dos aspetos referidos influencia muito a motivação na execução das tarefas.

### 3ª Questão

As suas chefias apoiam a segurança:

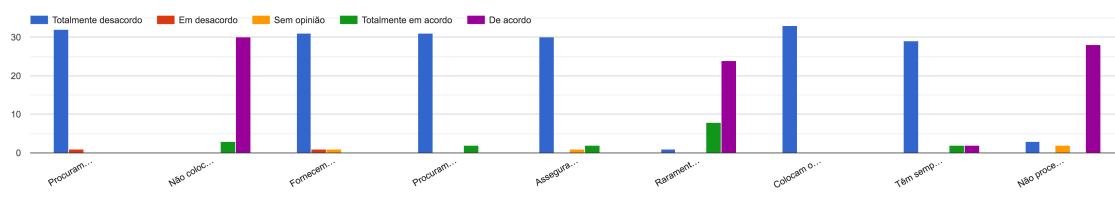


Gráfico 19 – Gráfico representativo da gestão de SST por parte da entidade

A última questão teve como foco analisar o posicionamento da entidade em estudo no que concerne Higiene e Segurança no Trabalho. É observável pelas respostas, que existe uma deficiente estratégia de segurança no trabalho por parte da entidade. A homogeneidade de respostas identifica os pontos fracos da entidade empregadora.

#### 4. Análise dos resultados – Observação participativa

Após o tratamento de dados no que concerne os perigos identificados em função da possível gravidade e das condições de exposição, efetuou-se uma matriz de riscos profissionais explicativa da estimativa dos níveis de risco profissionais e, conseqüentemente, das prioridades de intervenção. O método utilizado como referido anteriormente, foi o desenvolvido pela INSHT – Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, a partir de um modelo concebido por Kinney. Na avaliação de riscos consideraram-se os dados colhidos no estabelecimento e a sua confrontação com a pesquisa bibliográfica efetuada, por forma a melhor fundamentar a classificação dos graus de perigosidade e sua respetiva intervenção.

MATRIZ DE RISCOS PROFISSIONAIS							
Local de trabalho / atividade	Perigos	Nível de deficiência (ND)	Nível de exposição (NE)	Nível de probabilidade (NP)	Nível de Consequência (NC)	Nível de risco (NR)	Nível de intervenção (NI)
DEPARTAMENTO F&B	Calor	6	3	18	60	1080	I
	Corte/golpe/perfuração	2	3	6	25	150	II
	Eletrização	2	4	8	25	200	II
	Incêndio / explosão	2	3	6	25	150	II
	Exposição a agentes químicos	2	1	2	10	20	IV
	Queda de objetos	1	2	2	10	20	IV

	Ruído	6	3	18	60	1080	I
	Frio	10	4	40	60	2400	I
	Exposição a agentes biológicos	6	3	18	25	450	II
	Lesão músculo-esquelética	6	4	24	25	600	I
	Psicossociais	10	4	40	100	4000	I

Tabela 26 – Matriz de riscos profissionais

Com base na matriz de riscos de riscos profissionais supra, existem riscos em que o nível de intervenção é urgente, na medida que o potencial de dano e doenças profissionais na vida dos trabalhadores é elevado.

## CAPÍTULO VI – CONSIDERAÇÕES E CONCLUSÕES

### 1. Considerações sobre a visão geral do estudo

Os meios de alojamento têm registado uma evolução extremamente rápida em consequência da democratização do turismo, da alteração das motivações que estão na base dos fluxos turísticos, da segmentação da procura e do aumento das viagens itinerantes (Cunha, 2001).

O sector hoteleiro sendo caracterizado como a prestação de um conjunto de serviços e a qualidade de como esses mesmos serviços são prestados acaba por ditar o grau de satisfação total do cliente. Vários autores ao longo dos anos afirmam que a qualidade dos serviços corresponde a um fator crítico de sucesso na diferenciação das empresas relativamente aos seus concorrentes.

Zeithaml, Berry & Parasuraman (1996 cit. Por Gama, 2011-2012) referem que a qualidade dos serviços tem um impacto comportamental nos clientes, associado à intenção de retorno, que origina um impacto financeiro positivo nas empresas.

A empresa tem que criar uma relação de empatia com o cliente, para que seja desenvolvida uma confiança entre empresa versus cliente e só assim o cliente obterá a sua satisfação máxima, e irá passar um bom *word of mouth*, ao invés de que os clientes insatisfeitos irão fazer queixas e reclamações (Cronin J. J. 1998).

A Segurança e Higiene no Trabalho, reveste-se de grande importância para os empregadores pois permite estratégias de prevenção a acidentes e doenças profissionais aos colaboradores, sendo que as incapacidades dos acidentes por falta de prevenção adequada têm repercussões socioeconómicas diretamente na vida das pessoas e afins. Os colaboradores devem ter em conta as várias medidas de proteção adequadas a cada caso, originando um fio condutor a respeitar, consciencializando-os que são os principais responsáveis pela sua segurança.

A aposta na formação por parte das empresas e por parte dos próprios trabalhadores é um fator importante para igualarmos os países europeus no que diz respeito a esta matéria. As entidades empregadoras devem ainda ter nos seus quadros, um técnico qualificado na área da segurança e higiene no trabalho, efetuando, acompanhando e gerindo planos de intervenção específicos para cada tarefa após a identificação e avaliação dos riscos com o objetivo de eliminar na fonte ou minimizar os riscos.

A realização do presente estudo baseou-se nos riscos a que estão expostos os trabalhadores no exercer das suas tarefas no departamento de comidas e bebidas, o que constitui o objetivo geral, é um fator determinante na compreensão do funcionamento do departamento de F&B das várias organizações, dos elementos que potencializam a promoção da ocorrência do acidente de trabalho e principalmente na formulação de estratégias de prevenção de acidentes de trabalho e promoção de um ambiente de trabalho seguro nos estabelecimentos hoteleiros da Região.

Ser conhecedor do clima de segurança da organização permite focar os pontos fortes e pontos fracos, de modo a se estabelecerem medidas de intervenção adequadas e centralizadas nas necessidades detetadas no que diz respeito a esta matéria. O sector hoteleiro, onde incide o presente estudo, não constitui exceção no que concerne a ocorrência de acidentes o que justifica uma reflexão profunda e uma investigação de cariz científico, de modo a contribuir-se para diminuição de acidentes e doenças profissionais.

Nesta investigação destacam-se referenciais teóricos importantes, destacando-se:

- Segurança no trabalho – «condições e fatores que afetam, ou podem afetar, a segurança e saúde dos empregados e de outros trabalhadores (incluindo os trabalhadores temporários e pessoal subcontratado), dos visitantes e de qualquer outra pessoa que se encontre no local de trabalho» (OHSAS 18001:2007, p. 3).

- Acidente de trabalho – “aquele que se verifique no local e no tempo de trabalho e produza direta ou indiretamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte redução na capacidade de trabalho ou de ganho ou a morte” (artigo nº 8 da Lei 98/2009, de 4 de setembro)

- Avaliação de riscos – processo que permite identificar os perigos, como situações potenciadoras de danos para a saúde, avaliar a probabilidade de ocorrência de acidentes devido a esse mesmo perigo e assim aferir quais as consequências advenientes desse episódio (Pinto 2016).

O estudo empírico foi alicerçado por um questionário e de uma avaliação de riscos que permitiram validar a literatura existente mais concretamente no que diz respeito aos riscos mais frequentes no departamento em estudo.

Salienta-se que o contato com os trabalhadores, e a aplicação do questionário, só é possível com a autorização dos responsáveis hoteleiros, inicialmente foi acordado e confirmado a total disponibilidade da entidade hoteleira em ser objeto de estudo deste trabalho, contudo durante os dias de permanência no hotel observou-se o descontentamento da administração pedindo que o processo de recolha de dados fosse o mais célere e sigiloso possível. Esta situação levou a uma redução na obtenção de dados.

Posto isto, a nível de referenciais metodológicos, foram identificadas algumas limitações resultantes da metodologia adotada no que concerne o questionário, e como sugestão para trabalhos futuros conclui-se que:

- Se a aplicação dos questionários fosse efetuada sem a exposição do colaborador no próprio local de trabalho, os dados obtidos teriam certamente mais veracidade, pois houve algum desconforto dos colaboradores em admitir riscos existentes.
- Se a par do questionário, se procedesse a uma entrevista aos 33 colaboradores, seria possível apurar a sua opinião pessoal, como interpretar e compreender e justificar as suas respostas.

O estudo dos dados obtidos permite de uma forma generalizada, caracterizar os riscos a que estão expostos os colaboradores do departamento de comidas e bebidas nos estabelecimentos hoteleiros, analisados como negativos, concluindo-se a existência dos vários fatores que justificam essa caracterização:

- Ainda que exista a contratação de uma empresa de serviços de higiene e segurança, conforme obrigação legal, e que de forma anual efetua vistoria à entidade e apresente propostas de melhorias, estas não são postas em prática pela entidade contribuindo para a falta de condições de trabalho seguras aos elementos da equipa.
- A falta de conhecimento por parte dos colaboradores perante a segurança no trabalho potencializa a ocorrência de acidentes e doenças profissionais.
- A não existência de uma estratégia interna com princípios básicos e estratégicos para uma política de SST, havendo a necessidade de mudança de paradigmas por parte do hotel.

Numa indústria emergente que se apresenta em constante crescimento, esta investigação foi de grande importância para obter conhecimentos no sector hoteleiro, nomeadamente no departamento de comidas e bebidas, permitindo o contato “*in loco*” com a realidade.

Em conclusão, podemos afirmar que existe negligência relativamente à segurança e saúde no trabalho por parte da entidade empregadora, dado a inexistência de práticas preventivas e também por parte dos colaboradores justificado na falta de conhecimento.

Após a reflexão sobre as conclusões do trabalho e sobre as implicações que as mesmas têm sobre os colaboradores dos departamentos de comidas e bebidas, deixam-se algumas sugestões úteis e pertinentes:

- Dar a conhecer os resultados da investigação à entidade, no sentido de em conjunto com a empresa externa de serviços e segurança no trabalho encontrem soluções concretas e exequíveis, implementando estratégias que sejam cruciais na resolução destes problemas.
- Criar estratégias para que os colaboradores entendam e respeitem as regras, efetuando um manual de boas práticas sendo obrigatório e imprescindível no dia a dia do colaborador. Colocando como norma interna processo disciplinar na violação das normas do mesmo.
- Formação contínua sobre os riscos e as medidas de proteção a utilizar, para cada tarefa.
- Formar no departamento de Recursos Humanos da entidade um técnico superior de segurança no trabalho, e nomear um colaborador responsável pela mesma temática.
- Dar continuidade ao estudo, aplicando os questionários a uma amostra representativa da população para que os resultados obtidos sejam generalizados.

Finalizando esta temática e tendo em atenção a todo o desenvolvimento deste trabalho, conclui-se que os objetivos traçados foram atingidos, é pertinente a implementação de estratégias que contribuam para uma maior rentabilidade do desenvolvimento das tarefas, resultando em um aumento da produção e consequentemente numa redução de acidentes e doenças profissionais. A formação contínua tem uma importância indiscutível, promovendo a forma de estar dos colaboradores com mais idade e com maior dificuldade às mudanças, nomeadamente na aceitação das regras.

### Referências Bibliográficas

- ACT, (2016) - Definições do glossário do site da ACT - Autoridade para as condições de trabalho;
- Alkazimi, M.; Altabbakh, H. M.; Building Safety Culture within Novice Engineers. SPE Kuwait Oil and Gas Show and Conference - OnePetro, 2015.
- Al-Kudmani A. S. Building a Safety Culture-Our Experience in Saudi Aramco. SPE International Conference on Health, Safety, and Environment in Oil and Gas Exploration and Production - OnePetro, 2008
- APRAM – Administração dos Portos da Região Autónoma da Madeira, S. (2015). Ilha da Madeira – Localização. Disponível em: <https://www.apram.pt/site/index.php/pt/portos/localizacao>
- Atkinson, P., & Hammersley, M. (2005) Ethnography and participant observation. In: N. K. Denzin & Y.S. Lincoln (Eds), Handbook of qualitative research, 248–261. London: Sage.
- Baradarani, S., & Kilic, H. (2017). Service innovation in the hotel industry: culture, behavior, performance. The Service Industries Journal, 38(13–14), 897–924. <https://doi.org/10.1080/02642069.2017.1420172>
- Baum, T. 1993. Human resources in tourism: an introduction. Oxford.
- Bichelmeyer, B. (2003). checklist for formatting checklists - Version date: 10.04.2003.
- Bilbao, A. (1997) cit Conceição Freitas, L. (2022). Segurança e Saúde no Trabalho (5a ed.). Edições Sílabo, Lda. (Obra original publicada em 2008) pp 26
- Bogdan, R. C. e Biklen, S. K. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação. Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Castelli, Geraldo (2003). Administração Hoteleira. 9ª Edição EDUCS- Editora da Universidade de Caixa do Sul, Brasil.

Castanho, R. A.Louzada, S., Camacho, R., Gómez, J. M., Loures, L., & Cabezas, J. (2018). O ordenamento territorial e a sua relação com o turismo regional – O caso de estudo da Região Autónoma da Madeira (RAM). CIDADES, Comunidades e Territórios, Volume 36. Disponível em: <https://digituma.uma.pt/handle/10400.13/2138>

CARMO, H. e FERREIRA, M. M. (1998). *Metodologia da Investigação – Guia para Auto-Aprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.

Carev, D. 2008. Guest satisfaction and geust loyalty study for hotel industry. College of Applied Science and Technology. Pro Quest database.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas. Rio de Janeiro: Elsevier, 3º edição, 2010.

Chizzotti, A. (2003). A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: evolução e desafios. In Revista Portuguesa de Educação(VVol. 16, Cap. 2, pp. 221-236) Minho: CIED- Universidade do Minho

Chiavenato, Idalberto. (2013) Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. Rio de Janeiro: Elsevier. 7. ed.

Colação, C. (2012). Efeitos do trabalho noturno na saúde: uma intervenção de enfermagem em saúde ocupacional.

Cunha, L. (2001). Introdução ao Turismo. Editorial Verbo: Lisboa

D'OLIVEIRA, T. (2007). Teses e Dissertações. Recomendações para a elaboração e estruturação de trabalhos científicos (2ª ed.). Lisboa: Editora RH.

Davis Keith; NEWSTROM John W. Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 1 ed. 2001.

Cunha, L. (2009). Introdução ao Turismo. Lisboa - São: Verbo

Domingues, I., Neves, J. 2009. Tecnologia, gestão da qualidade e dos recursos humanos: análise sociológica. Ermesinde: Edições Ecopy.

Evertson, C. M & Green, J.L. (1986). Observation as inquiry and method. In M. Wittrock (Ed.), Handbook of research on teaching, 162 - 230. New York: MacMillan.

Fernandes, Eda Conte. Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar, ed.3, p 115. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

Fernandes, Eda Conte; GUTIERREZ, Luiz Homero. Qualidade de vida no trabalho (QVT): uma experiência brasileira. Revista de administração da USP, São Paulo, v.23. n.4, p 29-28, out/dez. 1988.

França, Ana Cristina Limongi. Qualidade de vida no trabalho- QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial, p 80. São Paulo: Editora Atlas, 2004

Freitas, L. (2016). Segurança e Saúde no Trabalho (3a ed.). Edições Sílabo, Lda

Freitas, L. (2022). Segurança e Saúde no Trabalho (5a ed.). Edições Sílabo, Lda. (Obra original publicada em 2008) pp. 22

Freitas, L. (2022). Segurança e Saúde no Trabalho (5a ed.). Edições Sílabo, Lda. (Obra original publicada em 2008) pp. 26

Freitas, L. (2022). Segurança e Saúde no Trabalho (5a ed.). Edições Sílabo, Lda. (Obra original publicada em 2008) pp. 130

Freitas, L. (2022). Segurança e Saúde no Trabalho (5a ed.). Edições Sílabo, Lda. (Obra original publicada em 2008) pp. 137

Freitas, L. (2022). Segurança e Saúde no Trabalho (5a ed.). Edições Sílabo, Lda. (Obra original publicada em 2008) pp. 170/171

Foddy, W. (1996). *Como Perguntar: Teoria e prática da construção de perguntas em entrevistas e questionários*. Oeiras: Celta Editora.

Galego, C. &Gomes, A. (2005) Emancipação, ruptura e inovação: o focus group como instrumento de investigação. In Revista Lusófona de Educação (Vol 5, pp. 173-184). Lisboa: Edições Universitárias Lusófonas

Gattai, Maria Cristina Pinto. A importância do lazer na empresa. Teses Mestrado, Universidade de São Paulo. 1993.

Georgius Agricola cit. Conceição Freitas, L. (2022). Segurança e Saúde no Trabalho (5a ed.). Edições Sílabo, Lda. (Obra original publicada em 2008) pp. 23

Giorgio Mori (1987) cit Conceição Freitas, L. (2022). Segurança e Saúde no Trabalho (5a ed.). Edições Sílabo, Lda. (Obra original publicada em 2008) pp 25

Gomezelj, D. (2016). A systematic review of research on innovation in hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28 (3), 516-558.

Cronin, J. J. 1998. The role of service quality and customer satisfaction in the management of marketing relationships. *International Journal of Service Industry Management*. v.9, n.2, p. 157-159.

Gul, M., & Guneri, A. F. (2016). A fuzzy multi-criteria risk assessment based on decision matrix technique: A case study for aluminum industry. *Journal of Loss Prevention in the Process Industries*, 40, 89– 100. <https://doi.org/10.1016/j.jlp.2024.03.03>

Decreto-Lei n.º 327/2008 – Novo regime jurídico dos empreendimentos turísticos <https://files.diariodarepublica.pt/1s/2008/04/08200/0241802430.pdf>

EU-OSHA - Agência Europeia para a segurança e saúde no trabalho (2024) <https://osha.europa.eu/pt/themes/good-osh-is-good-for-business>

Franco, A. C., & Bentes, C. (2020, August 15). Perturbação do ritmo circadiano. Disponível em: <https://www.hospitaldaluz.pt/Pt/Dicionario-de-Saude/Perturbacao-Ritmo-Circadiano>.

Handszuh, H.F. 1991. Food and the Quality of Tourism. *Regional Conference for Africa and the Mediterranean*, 25–27.

Harris, W. L. Validating a Tool to Measure Safety Culture. *SPE E&P Health, Safety, Security and Environmental Conference-Americas - OnePetro*, 2015.

Gama, A. (2011-2012). “Modelos de Avaliação da Qualidade do Serviço e Satisfação do Cliente” pp.14-21. *Percursos & Ideias Revista Científica do ISCET, cadernos de marketing, inovação e empreendedorismo*, n. 3&4, 2ª Série, 2011/2012.

GEP/MTSS (2023). Coleção estatísticas: Acidentes de Trabalho 2021 <http://www.gep.mtsss.gov.pt/documents/10182/26338/at2021pub.pdf/5a997283-5488-4383-9c89-2921d5f5c5a1>

IFCN . Instituto das Florestas e Conservação da Natureza IP-RAM, (2024). Ilha da Madeira - <https://ifcn.madeira.gov.pt/biodiversidade/fauna-e-flora/flora/a-madeira.html>

INE- Instituto nacional Estatística (2023) [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_indicadores&contexto=pi&indOcorrCod=0009873&selTab=tab0](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&contexto=pi&indOcorrCod=0009873&selTab=tab0)

Kanaane, Roberto. *Comportamento humano nas organizações*. São Paulo: Atlas S.A., 2011.

Kim, B. Y., Oh H. 2004. How to hotel firms obtain a competitive advantage? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. v.16, n. 1.

Lawrie, G. Developing a Safety Culture Should Start with Children. *SPE International Conference on Health, Safety and Environment in Oil and Gas Exploration and Production - OnePetro*, 2002.

Lei n.º 100/97, de 13 de Setembro - Aprova o novo regime jurídico dos acidentes de trabalho e das doenças profissionais

Lei n.º 7/2009 de 12 de Fevereiro – Código Trabalho

Lei n.º 102/2009, de 10 Setembro – Regime Jurídico da Promoção da Segurança e da Saúde no Trabalho;

Lei no 98/2009, de 4 de Setembro - Regulamenta o regime de reparação de acidentes de trabalho e de doenças profissionais

Mayo, Andrew. O valor humana da empresa: valorização das pessoas como ativos. Tradutora Julia Maria Pereira Torres. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

MARTINS, H. M.; GUIMARÃES, S. B. O turismo como fenómeno social e económico: uma análise das principais dimensões teóricas. *Revista Turismo - Visão e Ação*, v. 7, n. 2, p. 189-205, 2005.

Martin-Rios, C., & Ciobanu, T. (2019). Hospitality innovation strategies: An analysis of success factors and challenges. *Tourism Management*, 70, 218–229. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.08.018>

Marujo, N. (2012): “Turismo, Turista e Eventos: o caso da Ilha da Madeira”. Dissertação de Doutoramento em Turismo, Universidade de Évora.

Marujo, N. (2013): “O desenvolvimento do Turismo na Ilha da Madeira”. *TURyDEs – Revista de Turismo y Desarrollo*. 67 (15), p. 1-16

Marujo, N. Santos, N. (2012): “Turismo, turistas e Paisagem”. *Revista Investigaciones Turísticas*. 4, p. 35-48.

Matos, Ubirajara Aluizio de Oliveira (2011). *Higiene e Segurança no Trabalho*, Edições Elsevier Brasil, pp. 9

Mónico, L. S. (2010). *Religiosidade e optimismo: Crenças e modos de implicação comportamental*. Coimbra: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra

Mun, S.G., Woo, L. and Seo, K. (2021), "Importance of F&B operation in luxury hotels: the case of Asia versus the US", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 33 No. 1, pp. 125-144. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2020-0546>

Nogueira (1981), cit. Ubirajara Aluizio de Oliveira Matos (2011). *Higiene e Segurança no Trabalho* Edições Elsevier Brasil. pp. 8

NP EN ISO 19011:2012. Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão IPQ - Instituto Portugues da Qualidade.

Oliveira, C. (2012). A Evolução do Conceito de Risco: Uma Análise Histórica da Bibliográfica. *EConversion - Proposal for a Cluster of Excellence*, 1–38.

OHSAS 18001:2007, Sistemas de gestão da segurança e da saúde do trabalho – Requisitos.

Pawlowski, C. S., Andersen, H. B., Troelsen, J., & Schipperijn, J. (2016). Children's physical activity behavior during school recess: A pilot study using GPS, accelerometer, participant observation, and go-along interview. *Plos One*, 11(2), e0148786. doi:10.1371/journal.pone.0148786

Paracelsus cit. Conceição Freitas, L. (2022). *Segurança e Saúde no Trabalho* (5a ed.). Edições Sílabo, Lda. (Obra original publicada em 2008) pp. 23

Pelloutier (1900), cit Conceição Freitas, L. (2022). *Segurança e Saúde no Trabalho* (5a ed.). Edições Sílabo, Lda. (Obra original publicada em 2008) pp 26

Pinto, A. (2005). *Sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.

Pinto, A. (2016), *Manual de Segurança na Manutenção*, 1a ed, edicções silabo

Portaria n.º 327/2008 de 28 de abril – Aprova o sistema da classificação de estabelecimentos hoteleiros, de aldeamentos turísticos e apartamentos turísticos  
<https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/327-2008-249564>

Raouf, A. (2001). Teoría de las causas de los accidentes. *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*, VIII, 56.6. Organización Internacional del Trabajo.

Roberts, S. *Assessing and Developing Your Safety Culture*. ASSE Professional Development Conference and Exposition - OnePetro, 2012.

Stigar, Robson. A importância das disciplinas de Teorias da Administração, Relações Interpessoais, Tecnologia e Desenvolvimento Humano e Análise Econômica Social para a formação do gestor em Recursos Humanos. São Paulo, 2013. 29

Stufflebeam, D. (2000). Guidelines for developing evaluation checklists: The checklists development checklist.

Vieira, D. F. V. B.; Hanashiro, Darcy Mitiko Mori. Visão introdutória de qualidade de vida no trabalho. Revista de Enfermagem, v. 11, p 41-46, 1990.

Seaver, M. O'Mahony, L. (2003). Gestão de sistemas de segurança, higiene e saúde no trabalho – ISA 2000. Lisboa: Monitor – Projectos e Edições, Lda.

Silva, S., (2008). Culturas de segurança e prevenção de acidentes de trabalho numa abordagem psicossocial: valores organizacionais declarados e em uso. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Suoto, J. (2015). Business model innovation and business concept innovation as the context of incremental innovation and radical innovation. *Tourism Management*, 51, 142-155.

Tajeddini, K., Altinay, L. & Ratten, V. (2017). Service innovativeness and the structuring of organizations: The moderating role of learning orientation and inter functional coordination. *International Journal of Hospitality Management*, 65, 100-114.

Takeuchi, H., John A. Q. 1983. Quality Is More Than Making a Good Product. *Harvard Business Review*. 61, 139-145.

Turismo de Portugal. (2022). Classificação dos Empreendimentos Turísticos. [Business.Turismodeportugal.Pt/Pt/Planear\\_Iniciar/Licenciamento\\_Registo\\_da\\_Atividade/Empreendimentos Turísticos/Páginas/Classificacao-et.aspx](https://www.turismoportugal.pt/Pt/Planear_Iniciar/Licenciamento_Registo_da_Atividade/Empreendimentos_Turísticos/Páginas/Classificacao-et.aspx).

União das Associações de Hotelaria e Restauração do Norte de Portugal (2005). Hotelaria e restauração - manual de prevenção (1.ªed.), Lisboa: Autor

Vieira, A. (2008). A História do Turismo na Madeira Alguns Dados para uma breve reflexão. *Revista Turismo*, 95-118.

Veiga, R. (Ed.). 2009. Segurança, higiene e saúde do trabalho. Lisboa: Verlag Dashofer, lda.

Watkins, E. (2014) Defining F&B success in hotels. *Hotel News Now*. Disponível em: <http://www.hotelnewsnow.com/articles/23009/Defining-FB-sucess-in-hotels> [obtido a 16/08/2023]

## **Anexo I**

### Lista de Verificação

**Estudo Exploratório sobre a segurança ocupacional na hotelaria:  
O Departamento de F&B**

Lista de Verificação das Condições Mínimas de SST	Legenda				Observações
	C - Conforme	SM - Sujeito a melhorias	NC - Não conformidade	NA - Não Aplicável	
Entidade:	Data:				
<b>Organização dos serviços de SST</b> <b>Norma Portuguesa 4397/2008 L-102/2009 L-3/2014</b>	<b>C</b>	<b>SM</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>	
Está nomeado o responsável pelos serviços de SST e delineada a respetiva matriz de responsabilidades.			X		
Está promulgada a política de SST, na forma de um documento escrito e público no estabelecimento.			X		
São efetuadas periodicamente os índices de sinistralidade.			X		
Está implementado o programa de prevenção contra riscos profissionais.			X		
Há promoção de ações de formação profissional.			X		
São efetuados exames médicos de aptidão aos funcionários.	X				
É efetuada a identificação, a avaliação, e o controlo de riscos profissionais e são planificadas as ações de controlo a tomar (doc. escrito)			X		
São efetuadas auditorias, avaliando assim, as condições do ambiente, saúde e segurança no trabalho.			X		
<b>Edifício e locais de trabalho DL-243/86 Portaria 987/93</b>	<b>C</b>	<b>SM</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>	
O edifício possui estabilidade, resistência e salubridade.				X	
O pé direito é igual ou superior a 3m ou a 2,70m em edifícios adaptados.				X	
A área mínima de trabalho (por trabalhador) é de 2m2 e de 10m3.				X	
O espaço entre os postos de trabalho é no mínimo 80 cm.				X	
O pavimento é fixo, impermeável, facilmente higienizável, e encontra-se nivelado.				X	
As paredes e os tetos são em material liso, facilmente higienizável, de cores claras e antirreflexo.				X	
As paredes, tetos, janelas e portas encontram-se em boas condições e não representam perigo acrescido, para os utilizadores e colaboradores.				X	

**Estudo Exploratório sobre a segurança ocupacional na hotelaria:  
O Departamento de F&B**

Os equipamentos e utensílios de trabalho encontram-se devidamente arrumados e ordenados, em locais predefinidos.				X	
<b>Armazém e Arrecadações DL-243/86</b>	C	SM	NC	NA	
Os armazéns não comunicam diretamente com os locais de trabalho.			X		
Os armazéns (interiores) têm iluminação artificial.	X				
Os armazéns têm à entrada (quando se justifique) meios portáteis de extinção de incêndios.	X				
O empilhamento dos materiais em embalagens, efetua-se de forma a oferecer estabilidade.	X				
Não existe material em embalagens, empilhado contra paredes ou divisórias que não estejam, convenientemente dimensionadas para resistir aos esforços laterais.			X		
O empilhamento de materiais ou produtos, realiza-se de maneira a que não prejudique a distribuição da luz, a circulação de passagem e o funcionamento eficaz dos equipamentos ou do material de luta contra incêndios.			X		
<b>Vias de circulação Portaria 987/93 Portaria 1456-A/95</b>	C	SM	NC	NA	
Os corredores encontram-se devidamente desobstruídos.			X		
As vias de circulação têm uma largura mínima de 1,2m.			X		
As escadas internas e externas possuem condições de segurança, tais como, degraus antiderrapantes e corrimão.			X		
As rampas possuem inclinação adequada.			X		
Estão definidos (sinalizados) os caminhos de circulação de pessoas e veículos.			X		
<b>A Organização de Emergência Plano de Emergência L-102/2009 DL-243/86 DL-220/2008</b>	C	SM	NC	NA	
Estão implementadas as medidas de autoproteção.			X		

Entidade:	Data:				Observações
<b>Ventilação DL-243/86 Portaria 987/93</b>	C	SM	NC	NA	
Os locais de trabalho contêm meios que permitam a renovação natural e permanente do ar, sem provocar correntes incómodas ou prejudiciais aos funcionários.				X	
Nas instalações onde existe uma ventilação artificial, esses equipamentos são mantidos em boas condições de funcionamento e limpos periodicamente.				X	
<b>Temperatura e Humidade DL-243/86 Portaria 987/93</b>	C	SM	NC	NA	
O ambiente térmico é adequado ao tipo de tarefas a executar.			X		
Existem meios fixos de aquecimento e refrigeração.	X				
A temperatura dos locais de trabalho oscila entre 18°C e 22°C.	X				
É distribuído vestuário adequado à atividade e de acordo com as condições climatéricas ao longo do ano.			X		
A humidade apresenta um nível adequado (entre 50% e 70%).			X		
Foram efetuadas medições de temperatura e humidade.				X	
<b>Análise Ergonómica Carga física DL-3303/93</b>	C	SM	NC	NA	
As tarefas permitem a diversificação da posição em que trabalha, combinando entre a posição de sentado e em pé.			X		
No desempenho das suas tarefas, os trabalhadores assumem uma posição correta da coluna.			X		
Não há manipulação manual de cargas com peso superior a 15kg para mulheres e 30kg para homens.			X		
A forma e o volume são fáceis de abordar e adequadas às características físicas do trabalhador.			X		
<b>Instalações Sociais Vestiário e Instalações sanitárias</b>	C	SM	NC	NA	

**Estudo Exploratório sobre a segurança ocupacional na hotelaria:  
O Departamento de F&B**

O vestiário é um local de fácil acesso e separado por género.	X				
O vestiário encontra-se equipado com número suficiente de cacifos individuais.	X				
As instalações sanitárias encontram-se separadas por género e devidamente identificadas.	X				
As instalações sanitárias estão devidamente iluminadas e possuem extração para o exterior.			X		
As instalações sanitárias estão equipadas com dispensador de sabonete líquido e meios de secagem de mãos e de rosto individual.	X				
O pavimento destes locais é revestido de material resistente, liso e impermeável.		X			
As paredes das instalações sanitárias são de cor clara e revestidos de azulejo ou outro material impermeável, até pelo menos 1,5m de altura.		X			
As áreas estão livres e em condições de uso.			X		
<b>Limpeza e tratamento de resíduos (lixos e desperdícios) DL-243/86</b>	<b>C</b>	<b>SM</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>	
O piso das instalações encontra-se limpo e sem objetos que possam provocar tropeços e quedas.	X				
As instalações são limpas diariamente, assim como, pavimentos e utensílios de trabalho.	X				
As paredes, tetos, lâmpadas, janelas, utensílios e equipamentos de trabalho são limpos periodicamente.					
Os produtos de limpeza estão devidamente armazenados e identificados (se perigosos, acompanhados por fichas técnicas de segurança resumidas).			X		
É dada prioridade, se possível, à utilização de produtos não tóxicos e irritantes.			X		
Existe, em cada posto de trabalho, recipientes próprios para os vários tipos de resíduos.			X		
Os resíduos são removidos diariamente.			X		

<b>Água potável DL-243/86</b>	<b>C</b>	<b>SM</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>	
Existe à disposição dos trabalhadores, em locais de fácil acesso, água potável em quantidade suficiente e, se possível, corrente.	X				
São distribuídos copos individuais aos trabalhadores ou instalados bebedouros de jato ascendente.			X		
Em caso de não existir rede de água potável, a água potável de outra origem é contida em recipientes fechados e higienizados.				X	
Os recipientes de água não potável e as suas canalizações estão identificados com um dístico aviso: "Água imprópria para consumo"				X	
<b>Transporte, Armazenamento e manipulação de produtos perigosos DL-243/86 DL-82/2003 DL290/2001</b>	<b>C</b>	<b>SM</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>	
Os produtos encontram-se em locais separados, não comunicando diretamente com os locais de trabalho.	X				
Os produtos estão acondicionados em bacias de retenção e separados de acordo com as suas características.			X		
Os produtos estão devidamente rotulados (contém sinal de perigo, nome da substância ou uma designação de referência).			X		
Foram concebidas fichas técnicas resumidas e foram afixadas juntos dos produtos com a informação necessária (EPI's, risco de incêndio e risco para a saúde).			X		
São respeitadas as incompatibilidades químicas entre produtos armazenados.			X		
São disponibilizados os EPI's necessários para a manipulação de tais produtos.			X		
<b>Instalação Elétrica Portaria 987/93</b>	<b>C</b>	<b>SM</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>	
Os quadros elétricos encontram-se devidamente identificados.	X				
Os quadros elétricos estão fechados, estando o acesso verdade, à exceção do técnico eletricista.	X				
A instalação elétrica encontra-se em bom estado de conservação (limpo e sem fios ou circuitos expostos ou soltos).	X				
Os disjuntores e diferenciais encontram-se identificados.	X				

**Estudo Exploratório sobre a segurança ocupacional na hotelaria:  
O Departamento de F&B**

São realizadas ações de manutenção preventiva.			X			
<b>Proteções Individuais e Coletivas</b> <b>DL-348/93 Portaria 1131/93 Portaria 988/93</b>	L-102/2009	DL-243/86	C	SM	NC	NA
Existe à disposição dos trabalhadores vestuário de trabalho e/ou dispositivos de proteção individual.					X	
Os colaboradores assina registos de entrega de EPI's e é-lhes transmitido a obrigação legal de os usarem, manterem, e substituírem quando necessário.					X	
Existem planos de higienização de EPI's.					X	
Há EPI's disponíveis e visíveis em local próprio nos locais de trabalho.					X	
Há sinalização de obrigação visível, relativamente ao uso de EPI's.					X	
<b>Os trabalhadores utilizam os EPI's disponíveis. Nomeadamente:</b>						
óculos de proteção					X	
máscara de proteção contra projeções mecânicas, ou outras;					X	
tampões de ouvido					X	
auriculares					X	
capacete					X	
luvas de segurança					X	
calçado de segurança					X	

Lista de Verificação das Condições Mínimas de SST	Legenda				
	C- Conforme NC - Não conformidade			SM - Sujeito a melhorias NA - Não Aplicável	
Entidade:	Data:				Observações
caneleiras de proteção			X		
vestuário de trabalho	X				
colete refletor			X		
<b>Sinalização de meios de alarme contra incêndios e de emergência</b> <b>DL-243-86 Portaria 1456-A/95</b>	C	SM	NC	NA	
As saídas de emergência estão devidamente sinalizadas.	X				
As botoneiras de alarme de incêndio estão identificadas.	X				
Os extintores, assim como, o seu agente extintor estão identificados.	X				
Os sinais encontram-se em bom estado de conservação.	X				
<b>Sinalização de segurança - proibição</b> <b>DL-141/95 Portaria 1456-A/95</b>	C	SM	NC	NA	
Os locais onde é proibido fumar e/ou fazer lume estão identificados.			X		
Os locais onde é proibido a entrada de pessoas não autorizadas estão identificados.			X		
Os materiais que são proibidos de tocar estão identificados.			X		
Os sinais encontram-se em bom estado de conservação.		X			
<b>Sinalização de segurança - perigo (aviso)</b> <b>DL-141/95 Portaria 1456-A/95</b>	C	SM	NC	NA	
As substâncias tóxicas estão assinaladas.			X		
As substâncias nocivas ou irritantes estão assinaladas.			X		
Os vários perigos estão assinalados.			X		
Locais ou materiais de alta temperatura estão assinalados.			X		

**Estudo Exploratório sobre a segurança ocupacional na hotelaria:  
O Departamento de F&B**

Locais ou materiais de baixa temperatura estão assinalados.			X		
Os perigos de electrocução estão assinalados.			X		
Os locais que proporcionam queda em desnível estão assinalados.			X		
Os locais onde existe movimentação de máquinas estão assinalados.			X		
Os locais e materiais que proporcionam entalamento estão assinalados.				X	
Os sinais encontram-se em bom estado de conservação.			X		
<b>Sinalização de segurança - obrigação</b> <b>DL-141/95 Portaria</b> <b>1456-A/95</b>	<b>C</b>	<b>SM</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>	
Os locais onde é necessário proteger as vias respiratórias encontram-se assinalados.			X		
Os locais onde é necessário proteger o rosto encontram-se assinalados.			X		
Os locais onde é necessário proteger a cabeça encontram-se assinalados.			X		
Os locais onde é necessário proteger os olhos encontram-se assinalados.			X		
Os locais onde é necessário proteger os ouvidos encontram-se assinalados.			X		
Os locais onde é necessário proteger os pés encontram-se assinalados.			X		
Os locais onde é necessário proteger as mãos encontram-se assinalados.			X		
Os sinais encontram-se em bom estado de conservação.			X		
<b>Formação Profissional Norma Portuguesa 4397/2008</b> <b>DL-348/93 DL-</b> <b>330/93 DL-220/2008 DL-141/95 DL-243/86</b>	<b>C</b>	<b>SM</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>	
Formação em legislação no âmbito de SST.			X		
Formação sobre a utilização de extintores e de outros meios de extinção e de combate contra incêndios.			X		
Formação brigadas de primeira intervenção.		X			
Formação em socorrismo.			X		
Formação sobre a utilização de máquinas e equipamentos de trabalho (CAM e Manobreadores)				X	
Formação sobre movimentação manual de cargas.			X		
Formação sobre movimentação manual de substâncias perigosas.			X		
Formação sobre a utilização de equipamentos e dispositivos de proteção individual e/ou coletiva.			X		

## **Anexo II**

Guião da Entrevista ao Responsável do departamento

#### **Anexo IV - Guião da entrevista ao Diretor de Operações**

**Entrevistadora:** Antónia Freitas

**Tese:** Estudo Exploratório sobre a segurança ocupacional na hotelaria: o departamento de F&B

**Entrevistado:** Sr. Paulo

**Entidade:** Hotel “Sol e Mar”

1. O Hotel recorre a serviços externos de Segurança no Trabalho? Ou tem um responsável internamente?
2. Qual a sua opinião em possuir nos quadros da empresa um Técnico de Segurança no Trabalho?
3. Como é constituído o vosso departamento de F&B?
4. Qual a importância do sector de F&B para o Hotel?
5. Quantos elementos constituem a equipa de F&B da entidade?
6. Acredita que este departamento é afetado pela sazonalidade?
7. Sente o efeito bumerangue na contratação para o departamento de F&B?
8. “A Quintinha” é reconhecida no mercado regional pela realização de grandes eventos, como casamentos. Como gere o quadro de pessoal?
9. O vosso departamento de RH tem dificuldade em recrutar elementos para o departamento de F&B?
10. Considera importante um Plano de Segurança no Trabalho? Uma boa gestão de SST é uma boa estratégia para a captação de talentos?
11. Utiliza no hotel (nomeadamente no departamento F&B), estratégias de motivação e satisfação dos seus colaboradores?

12. Sabendo da importância dos recursos humanos na hotelaria, nomeadamente na qualidade do serviço que prestam, que estratégias o vosso hotel usa na qualidade de vida dos vossos colaboradores?
13. Acha que a equipa de F&B pratica um bom serviço?
14. Que aspetos positivos ou negativos podem ser apontados como consequências da SST?

## **Anexo III**

Transcrição da entrevista ao Diretor de Operações

### **Anexo III - Transcrição da entrevista ao Diretor de Operações**

**Entrevistadora:** Antónia Freitas

**Tese:** Estudo Exploratório sobre a segurança ocupacional na hotelaria: o departamento de F&B

**Entrevistado:** Sr. Paulo

**Entidade:** Hotel “Sol e Mar”

#### **1. O Hotel recorre a serviços externos de Segurança no Trabalho? Ou tem um responsável internamente?**

De momento não temos responsável interno, desde que estou na Gestão do Hotel, sempre foram utilizados serviços externos relativamente à Segurança e Medicina no Trabalho. Temos um contrato anual, onde um técnico de segurança no trabalho visita as instalações, e posteriormente efetua um relatório com a análise de riscos. Nesse mesmo relatório são descritas as melhorias a efetuar.

#### **2. Qual a sua opinião em possuir nos quadros da empresa um Técnico de Segurança no Trabalho?**

Nos últimos anos temos vindo a observar que a concorrência neste sector aposta muito na qualidade de vida dos funcionários. Sou apologeta de que é uma área importante, mas ainda com um percurso muito longo por trilhar. Há precisamente 2 anos, contratamos uma assistente de recursos humanos que possuía especialidade em Segurança no Trabalho, salvo erro, possuía a carteira profissional Técnico Superior de Segurança no Trabalho. Nessa época, existia uma visão

diferente sobre a importância da equipa. É era notório que a relação existente entre esse elemento e os colaboradores do hotel era mais próxima, pois existia um vínculo profissional chamada preocupação. Engraçado que nessa altura, não foi valorizado o impacto que teve essa mais valia. A nossa equipa é constituída maioritariamente por colaboradores acima dos 40 anos, que sentem a necessidade de serem ouvidos, e fazerem parte das mudanças internas da empresa. Atualmente acho que apostar numa equipa técnica de segurança no trabalho, resultará na satisfação e motivação da equipa, que conseqüentemente trará bons resultados nos serviços prestados. Faz falta na nossa entidade, uma pessoa no departamento de recursos humanos que tenha formação e uma visão detalhada sobre a importância da qualidade de vida dos nossos membros.

### **3. Como é constituído o vosso departamento de F&B?**

De momento no ativo temos o Galeria, que é um restaurante mediterrâneo com ambiente contemporâneo e um terraço com vista mar. Numa parte interior, temos o Thai Lounge que oferece uma gastronomia tailandesa com especiarias orgânicas e à base de plantas, possuindo uma cozinha e um bar de apoio aos dois espaços.

Oferecemos aos nossos clientes dois bares, o The Globe que é exclusivo para um serviço noturno, com música ao vivo e uma carta de cocktails diversificados. O Siddhartha é um bar de apoio à piscina, ao ar livre, com uma cozinha anexa que caracteriza-se por uma carta de comida leve e saudável.

Temos ainda o La Perla, um restaurante gourmet na casa mãe, que atualmente encontra-se encerrado por falta de mão de obra. Contudo o nosso plano é voltar a abrir ao público antes do Verão pois é muito procurado pelo menu exclusivo e vinhos portugueses, e pelo ambiente histórico que oferece.

Oferecemos ainda um salão de festas, onde organizamos os eventos com maior capacidade, e possui também uma cozinha de apoio.

### **4. Qual a importância do sector de F&B para o Hotel?**

O departamento de F&B é um dos departamentos mais importantes. Comer e beber são necessidades básicas do ser humano, daí ser obrigatório na satisfação das necessidades dos nossos clientes. É ainda em volta da mesa, que as pessoas convivem, conversam e partilham momentos agradáveis a desfrutar de um bom vinho ou cocktail. Quando o turista procura alojamento, analisa logo os restantes serviços oferecidos pelo hotel, e na categoria a que pertencemos não faz sentido oferecer uma diária e não ter o pequeno almoço a complementar, ou oferecer uma piscina sem um bar de apoio. É o departamento que complementa todos os outros sectores do hotel.

É também o departamento com maior responsabilidade gestora, dado à complexidade do produto enfrentamos problemas com a tradicional mensuração dos inventários, que é caracterizada pela qualidade do produto e com inventários de longa duração. Tem de ser gerido diariamente, sem antecipação de reservas de produtos que comprometam a qualidade e saúde do cliente.

É um departamento com margens diferentes das do alojamento, e gerido separadamente de modo a aferir os custos e resultados da melhor forma.

### **5. Quantos elementos constituem a equipa de F&B da entidade?**

Temos um total de 35 elementos efetivos ao serviço, e dois de baixa prolongada.

- 1 controlador de F&B
- 1 chefe de cozinha, que se encontra de baixa médica
- 14 Restaurante e Bar
- 2 Economato
- 15 Cozinha
- 2 Pastelaria

**6. Acredita que este departamento é afetado pela sazonalidade?**

Nos últimos anos a sazonalidade não tem sido uma realidade que nos afete propriamente. Nem sempre estamos a 100%, contudo trabalhamos sempre acima das margens delineadas. O que nos tem afetado e é um problema sentido em toda a hotelaria é a dificuldade em angariar e reter nova mão de obra.

**7. Sente o efeito bumerangue na contratação para o departamento de F&B?**

Dependendo da perspectiva, a nossa equipa de F&B são os colaboradores com mais anos nesta casa. Temos elementos que já estão connosco há mais de 20 anos, como diz o ditado já fazem parte da mobília. Mas sim, nas novas contratações a retenção dos colaboradores tem sido muito difícil, existe um mercado com imensa concorrência, o que faz com que os elementos procurem sempre as oportunidades mais benéficas de acordo com as suas ambições profissionais e pessoais.

**8. O Hotel é reconhecido no mercado regional pela realização de grandes eventos, como casamentos. Como gere o quadro de pessoal?**

Não é fácil, porque a falta de mão de obra existente no sector resulta na sobrecarga de trabalho aos elementos contratados. A equipa faz sempre horas extraordinárias nos dias de eventos, porque não conseguimos gerir de outra forma. Recorremos também a mão de obra eventual para apoiar nos eventos.

**9. O vosso departamento de RH tem dificuldade em recrutar elementos para o departamento de F&B?**

Sim, como referi anteriormente é uma dificuldade que afeta toda a hotelaria. O departamento de F&B obriga a uma contratação inteligente, não podemos colocar ao serviço trabalhadores sem experiência. É um dos departamentos mais importantes porque além do produto, oferecem um serviço e isso obriga-nos a contratar com foco na excelência.

**10. Considera importante um Plano de Segurança no Trabalho? Uma boa gestão de SST é uma boa estratégia para a captação de talentos?**

Acredito que pode ajudar qualquer coisa na retenção dos colaboradores, mas as pessoas querem reconhecimento financeiro, por isso acredito que é sempre uma questão de tempo até procurarem entidades empregadoras que ofereçam salários mais altos.

**11. Utiliza no hotel (nomeadamente no departamento F&B), estratégias de motivação e satisfação dos seus colaboradores?**

Nós tentamos dentro do possível reconhecer a equipa. No dia da mulher, dia da mãe, dia do pai, festa de natal. Quanto a estratégias de motivação é um dos objetivos da direção, contudo o nosso departamento de RH necessita de uma mudança interna de modo a evoluir nesse aspeto. Temos vindo a reunir nos últimos meses, e temos urgência em novos planos para a qualidade de vida da nossa equipa, principalmente que já são na maioria com idades superiores aos 45 anos.

**12. Sabendo da importância dos recursos humanos na hotelaria, nomeadamente na qualidade do serviço que prestam, que estratégias o vosso hotel usa na qualidade de vida dos vossos colaboradores?**

Atualmente utilizamos serviços de segurança no trabalho de uma entidade externa, e também de medicina do trabalho.

**13. Acha que a equipa de F&B pratica um bom serviço?**

Sem qualquer dúvida, é uma equipa sempre pronta a ajudar e nunca nos dizem que não. Apesar do excesso de trabalho, oferecem um serviço ímpar e de qualidade. Sou extremamente agradecido a estes elementos que vestem a camisa da empresa e dão o melhor de si.

**14. Que aspetos positivos ou negativos podem ser apontados como consequências da SST?**

Benefícios Internos:

- Melhoria da organização interna da empresa;
- Definição clara de responsabilidades;
- Consciencialização e envolvimento dos colaboradores (todos tem o seu papel na sua segurança);
- Redução dos riscos;
- Melhoria da produtividade;
- Benefícios Externos ou Estratégicos:
- Melhoria na imagem do hotel perante os parceiros de negócios e clientes;
- Satisfação dos clientes através da prevenção de não conformidades;
- Maior valor atribuído ao produto/serviço.

**15. Considera que a gestão da SST é um aspeto diferenciador para a empresa? Porquê?**

Sim, porque a SST aumenta a reputação e credibilidade da empresa.

**16. Como é que a mesma influencia a competitividade?**

A expansão da concorrência e a evolução dos negócios passou a preocupar constantemente as empresas em relação à qualidade de vida dos seus colaboradores. Esse cenário trouxe a consumidor, sendo uma das questões que garantem a continuidade de qualquer organização. Uma boa gestão da SST dentro das organizações tem como intuito melhorar o dia a dia dos colaboradores e conseqüentemente cria um maior vínculo com os funcionários, que terão uma tendência de serem fiéis no serviço desta empresa.

## **Anexo IV**

Questionário aplicado

## Questionário

No âmbito da Tese de Mestrado do curso de Gestão Hoteleira, lecionado pela Universidade da Madeira, solicito que responda ao seguinte questionário relativamente à Higiene e Segurança no seu local de trabalho. É um trabalho académico e tem como objetivo fins científicos, garantindo o total sigilo e anonimato das opiniões.

### I - CARATERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

1. **Género**  
feminino \_\_\_\_\_ masculino \_\_\_\_\_
2. **Idade** \_\_\_\_\_
3. **Estado Civil** \_\_\_\_\_
4. **Grau de Ensino (completo)** \_\_\_\_\_
5. **Qual a sua secção?** Cozinha \_\_\_\_\_ Bar \_\_\_\_\_ Restaurante \_\_\_\_\_

## II - EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

6. A sua relação jurídica de emprego é:

Efetivo	Contrato de trabalho a termo certo	Prestação de Serviços	Sem relação jurídica de emprego	Outra situação

7. Horário de trabalho efetuado:

Inferior a 7 horas diárias	Entre 7 e 8 horas diárias	Entre 8 e 9 horas diárias	Entre 9 e 10 horas diárias	Mais de 10 horas diárias

8. Há quanto tempo trabalha na hotelaria:

Menos de 5 anos	Entre 5 e 10 anos	Entre 10 e 14 anos	Entre 15 e 20 anos	Mais de 20 anos

9. Há quanto tempo trabalha na empresa:

Menos de 5 anos	Entre 5 e 10 anos	Entre 10 e 14 anos	Entre 15 e 20 anos	Mais de 20 anos

## III - RISCOS

10. Como classifica o seu posto de trabalho tendo em conta os seguintes fatores (assinale com um X a opção)

**Iluminação**

Muito Boa	Boa	Não tenho opinião	Suficiente	Insuficiente

**Ruído**

Excessivo	Forte	Não tenho opinião	Fraco	Inexistente

**Vibrações**

Excessivas	Fortes	Não tenho opinião	Fracas	Inexistentes

**Condições Atmosféricas**

Excelentes	Boas	Não tenho opinião	Razoável	Más

11. Os fatores acima referidos resultam em repercussões fisiológicas e psicológicas que afetam o desempenho do seu trabalho?

SIM \_\_\_\_\_ Não \_\_\_\_\_

12. Se sim, porquê?

Aumenta a tensão e ritmo cardíaco	Causa Angústia e irritabilidade	Origina baixo rendimento	Diminui a satisfação nas tarefas	Origina stress e fadiga

13. Que tipo de riscos está sujeito no seu local de trabalho?

Vírus	Parasitas	Ruído	Radiações	Bactérias	Calor/Frio	Vibrações	Produtos Químicos

#### IV - PROTECÇÕES UTILIZADAS

14. Como faz para prevenir ou evitar esses riscos?

Utiliza equipamentos de proteção individual	
Utiliza equipamentos de proteção coletiva	
Respeita a sinalização existente nas zonas de produção	
Diminui o tempo de exposição ao risco	
Alterna as tarefas a executar com um colega	
Adquire informação sobre riscos	
Adquire informação sobre como manusear o equipamento	
Procede a controlo médico	
Tem uma alimentação equilibrada	

15. Até que ponto os aspetos descritos podem motivá-lo na execução das suas tarefas? (Marcar uma cruz, em função da seguinte escala)

	Não influencia	Influência pouco	Sem opinião	Influencia consideravelmente	Influência muito
O ambiente de trabalho					

As condições físicas de trabalho (iluminação, ruído, temperatura, equipamentos, utensílios)					
Ergonomia					
A avaliação de desempenho					
Reconhecimento profissional					
O salário que recebe em função das tarefas					
As tarefas que executa diariamente					
Remuneração em função da produtividade					
A existência de condições de Higiene e Segurança					

**16. As suas chefias apoiam a segurança:**  
(Marcar uma cruz, em função da seguinte escala)

	Totalmente desacordo	Em desacordo	Sem opinião	Totalmente em acordo	De acordo
Procuram sensibilizar os colaboradores a utilizarem equipamentos de trabalho seguros de acordo com as normas europeias.					
Não colocam sinalização de proteção individual nos locais onde não seja possível evitar perigos.					
Fornecem o equipamento de proteção individual adequado aos riscos em causa.					
Procuram eliminar os efeitos nocivos do trabalho monótono e repetitivo.					
Asseguram que os trabalhadores disponham de um ambiente de trabalho seguro e de instalações cómodas através de acessos e vias seguras.					
Raramente consulta os trabalhadores e proporciona-lhes informação e formação para o desempenho da atividade.					
Colocam ocasionalmente no local de trabalho documentação sobre os equipamentos de proteção individual.					
Têm sempre em atenção a avaliação e a prevenção de riscos profissionais.					
Não procedem as inspeções de segurança sobre condições físicas do local de trabalho.					

**Obrigada pela sua colaboração.**

## **Anexo V**

Riscos por categoria profissional no departamento F&B

<b>AVALIAÇÃO DE RISCOS POR CATEGORIA PROFISSIONAL</b>	<b>Data:</b> 17/05/2024
<b>COPEIRO</b>	<b>Página</b> 1 de 2

<b>FUNÇÕES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Limpar as mesas e o chão, recolher a louça utilizada para lavagem, retirar o lixo e organizar a sala para a próxima refeição;</li><li>• Organizar e limpar utensílios e equipamentos para o dia seguinte;</li><li>• Apoiar na higienização da cozinha do restaurante, nomeadamente na recolha de roupas usadas (guardanapos, toalhas, etc.) para a lavandaria;</li><li>• Retirar resíduos de alimentos de pratos e outros utensílios e colocá-los na máquina de lavar louça, e limpar a cozinha conforme as instruções dos chefes;</li><li>• Controlar e fazer reposição dos produtos de limpeza (papel toalha, detergente para máquina de lavar louça, guardanapos, etc.);</li></ul>

<b>PERIGOS MAIS FREQUENTES</b>
--------------------------------

- Choque contra – Embate de pessoas contra elementos fixos de estruturas, de equipamentos, materiais;
- Corte/golpe/perfuração – Manipulação de objetos, com energia suficiente, para cortar, perfurar e/ou golpear o corpo do trabalhador;
- Exposição a agentes químicos – Exposição a qualquer elemento ou composto químico, isolado ou em mistura, que se apresente no estado natural ou seja produzido, utilizado ou libertado em consequência de uma atividade laboral, incluindo sob a forma de resíduo, seja ou não intencionalmente produzido ou comercializado;
- Exposição a agentes biológicos – Exposição a microrganismos suscetíveis de provocar infeções, alergias ou intoxicações no ser humano;
- Lesão músculo-esquelética – Desenvolvimento de perturbações musculares, articulares e/ou ósseas com origem na manipulação de cargas mais ou menos elevadas, posturas incorretas e/ou repetição de movimentos;
- Psicossociais – Fatores psicossociais são elementos que têm impacto na resposta dos colaboradores ao trabalho e às condições de trabalho, podendo causar, potencialmente problemas de saúde. Incluem o conteúdo e a forma como o trabalho é realizado (prazos, volume, carga e metodologia de trabalho) e o contexto em que ocorre (incluindo relações interpessoais, com colegas, clientes, estilo de gestão e liderança);
- Queda de pessoas – Queda do trabalhador devido a obstáculos, saliências ou às características perigosas do pavimento;
- Trabalho em pé – Trabalho que contém tarefas executadas maioritariamente na posição de pé.

<b>AVALIAÇÃO DE RISCOS POR CATEGORIA PROFISSIONAL</b>	<b>Data:</b> 17/05/2024
<b>COPEIRO</b>	<b>Página</b> 2 de 2

<b><u>MEDIDAS PREVENTIVAS</u></b>
-----------------------------------

- Choque contra – Embate de pessoas contra elementos fixos de estruturas, de equipamentos, materiais;
- Corte/golpe/perfuração – Manipulação de objetos, com energia suficiente, para cortar, perfurar e/ou golpear o corpo do trabalhador;
- Exposição a agentes químicos – Exposição a qualquer elemento ou composto químico, isolado ou em mistura, que se apresente no estado natural ou seja produzido, utilizado ou libertado em consequência de uma atividade laboral, incluindo sob a forma de resíduo, seja ou não intencionalmente produzido ou comercializado;
- Exposição a agentes biológicos – Exposição a microrganismos suscetíveis de provocar infeções, alergias ou intoxicações no ser humano;
- Lesão músculo-esquelética – Desenvolvimento de perturbações musculares, articulares e/ou ósseas com origem na manipulação de cargas mais ou menos elevadas, posturas incorretas e/ou repetição de movimentos;
- Psicossociais – Fatores psicossociais são elementos que têm impacto na resposta dos colaboradores ao trabalho e às condições de trabalho, podendo causar, potencialmente problemas de saúde. Incluem o conteúdo e a forma como o trabalho é realizado (prazos, volume, carga e metodologia de trabalho) e o contexto em que ocorre (incluindo relações interpessoais, com colegas, clientes, estilo de gestão e liderança);
- Queda de pessoas – Queda do trabalhador devido a obstáculos, saliências ou às características perigosas do pavimento;
- Trabalho em pé – Trabalho que contém tarefas executadas maioritariamente na posição de pé.

<b>AVLIAÇÃO DE RISCOS POR CATEGORIA PROFISSIONAL</b>	<b>Data:</b> <b>17/05/2024</b>
<b>COZINHEIRO</b>	<b>Página</b> <b>1 de 2</b>

### FUNÇÕES

- Armazena e assegura o estado de conservação das matérias-primas utilizadas no serviço de cozinha;
- Prepara o serviço de cozinha, de forma a possibilitar a confecção das refeições necessárias;
- Confeciona, sob supervisão, entradas, sopas, pratos de carne, de peixe, de marisco e de legumes, e outros alimentos em função da ementa estabelecida;
- Confeciona, sob supervisão, sobremesas em função da ementa estabelecida;
- Articula com o serviço de mesa a fim de satisfazer os pedidos de refeições e colaborar em serviços especiais;
- Efetua a limpeza e arrumação dos espaços, equipamentos e utensílios do serviço, verificando as existências e controlando o seu estado de conservação.

### PERIGOS MAIS FREQUENTES

- Choque contra – Embate de pessoas contra elementos fixos de estruturas, de equipamentos, materiais;
- Corte/golpe/perfuração – Manipulação de objetos, com energia suficiente, para cortar, perfurar e/ou golpear o corpo do trabalhador;
- Exposição a agentes químicos – Exposição a qualquer elemento ou composto químico, isolado ou em mistura, que se apresente no estado natural ou seja produzido, utilizado ou libertado em consequência de uma atividade laboral, incluindo sob a forma de resíduo, seja ou não intencionalmente produzido ou comercializado;
- Exposição a agentes biológicos – Exposição a microrganismos suscetíveis de provocar infeções, alergias ou intoxicações no ser humano;
- Lesão músculo-esquelética – Desenvolvimento de perturbações musculares, articulares e/ou ósseas com origem na manipulação de cargas mais ou menos elevadas, posturas incorretas e/ou repetição de movimentos;
- Psicossociais – Fatores psicossociais são elementos que têm impacto na resposta dos colaboradores ao trabalho e às condições de trabalho, podendo causar, potencialmente problemas de saúde. Incluem o conteúdo e a forma como o trabalho é realizado (prazos, volume, carga e metodologia de trabalho) e o contexto em que ocorre (incluindo relações interpessoais, com colegas, clientes, estilo de gestão e liderança);
- Queda de pessoas – Queda do trabalhador devido a obstáculos, saliências ou às características perigosas do pavimento;
- Queimadura – Lesão produzida no trabalhador pelo fogo, calor excessivo, radiações ou substâncias corrosivas;
- Trabalho em pé – Trabalho que contém tarefas executadas maioritariamente na posição de pé.

### AValiação de Riscos por Categoria Profissional

Data:  
17/05/2024

### COZINHEIRO

Página  
2 de 2

**MEDIDAS PREVENTIVAS**

- Manter as vias de circulação desobstruídas e devidamente iluminadas. Devem possuir largura suficiente de modo a poderem circular em segurança;
- Manter as bancadas e o local de trabalho limpo e arrumado;
- Manter os objetos cortantes e/ou perfurantes arrumados em local adequado sempre que não estejam a ser utilizados;
- Evitar o uso de adornos (anéis, pulseiras) durante o trabalho;
- Usar os agentes químicos de acordo com as recomendações dos fabricantes. Para tal, devem consultar as referidas fichas de segurança ou na sua ausência os rótulos;
- Sensibilização dos colaboradores sobre posturas corretas de trabalho, consequências daí resultantes e que medidas devem adotar diariamente de modo a evitar o aparecimento de doenças ou acidentes músculo esqueléticos;
- Transportar as bandejas próximo do corpo e à altura da cintura, com os cotovelos encostados ao tronco;
- Manter a vigilância da saúde dos colaboradores, de acordo o critério estipulado pelo Médico do Trabalho;
- Manter as áreas de trabalho e as vias de circulação limpas, em caso de derrames acidentais, e caso seja necessário, devem colocar a sinalética de piso escorregadio;
- Na armazenagem, não deixar saliências fora do alinhamento e constituir pilhas direitas que não ponha em causa a sua estabilidade;
- Usar as luvas de proteção contra o calor (com isolamento térmico) ou as “pegas” na manipulação de recipientes quentes;
- Manipular e transportar os recipientes com cuidado, de modo a evitar contactos acidentais com superfícies quentes;
- Alternar tarefas, sempre que possível, de modo a não permanecerem em pé por longos períodos;
- Utilizar calçado de segurança confortável;

<b>AValiação de Riscos por Categoria Profissional</b>	<b>Data:</b> 17/05/2024
<b>Empregado de Mesa e Bar</b>	<b>Página</b> 1 de 2

### FUNÇÕES

- Executa e prepara o serviço de restaurante;
- Acolhe e atende os clientes;
- Efetua o serviço de mesa;
- Aconselha a escolha de pratos e bebidas;
- Executa serviços de buffets, banquetes, cocktails e outros;
- Efetua a faturação dos serviços prestados;
- Efetua a limpeza e organização do espaço
- Executa e prepara o serviço de bar;
- Aconselha e prepara bebidas simples e compostas, pequenas refeições e aperitivos;
- Efetua a faturação dos serviços prestados;
- Executa serviços de coffee-breaks, welcome drinks, wine and cheese party entre outros;
- Efetua a limpeza e organização do espaço.

### PERIGOS MAIS FREQUENTES

- Choque contra – Embate de pessoas contra elementos fixos de estruturas, de equipamentos, materiais;
- Corte/golpe/perfuração – Manipulação de objetos, com energia suficiente, para cortar, perfurar e/ou golpear o corpo do trabalhador;
- Exposição a agentes químicos – Exposição a qualquer elemento ou composto químico, isolado ou em mistura, que se apresente no estado natural ou seja produzido, utilizado ou libertado em consequência de uma atividade laboral, incluindo sob a forma de resíduo, seja ou não intencionalmente produzido ou comercializado;
- Exposição a agentes biológicos – Exposição a microrganismos suscetíveis de provocar infeções, alergias ou intoxicações no ser humano;
- Lesão músculo-esquelética – Desenvolvimento de perturbações musculares, articulares e/ou ósseas com origem na manipulação de cargas mais ou menos elevadas, posturas incorretas e/ou repetição de movimentos;
- Psicossociais – Fatores psicossociais são elementos que têm impacto na resposta dos colaboradores ao trabalho e às condições de trabalho, podendo causar, potencialmente problemas de saúde. Incluem o conteúdo e a forma como o trabalho é realizado (prazos, volume, carga e metodologia de trabalho) e o contexto em que ocorre (incluindo relações interpessoais, com colegas, clientes, estilo de gestão e liderança);
- Queda de pessoas – Queda do trabalhador devido a obstáculos, saliências ou às características perigosas do pavimento;
- Trabalho em pé – Trabalho que contém tarefas executadas maioritariamente na posição de pé.

### AVALIAÇÃO DE RISCOS POR CATEGORIA PROFISSIONAL

Data:  
17/05/2024

Empregado de Mesa e Bar

Página  
2 de 2

### **MEDIDAS PREVENTIVAS**

- Choque contra – Embate de pessoas contra elementos fixos de estruturas, de equipamentos, materiais;
- Corte/golpe/perfuração – Manipulação de objetos, com energia suficiente, para cortar, perfurar e/ou golpear o corpo do trabalhador;
- Exposição a agentes químicos – Exposição a qualquer elemento ou composto químico, isolado ou em mistura, que se apresente no estado natural ou seja produzido, utilizado ou libertado em consequência de uma atividade laboral, incluindo sob a forma de resíduo, seja ou não intencionalmente produzido ou comercializado;
- Exposição a agentes biológicos – Exposição a microrganismos suscetíveis de provocar infeções, alergias ou intoxicações no ser humano;
- Lesão músculo-esquelética – Desenvolvimento de perturbações musculares, articulares e/ou ósseas com origem na manipulação de cargas mais ou menos elevadas, posturas incorretas e/ou repetição de movimentos;
- Psicossociais – Fatores psicossociais são elementos que têm impacto na resposta dos colaboradores ao trabalho e às condições de trabalho, podendo causar, potencialmente problemas de saúde. Incluem o conteúdo e a forma como o trabalho é realizado (prazos, volume, carga e metodologia de trabalho) e o contexto em que ocorre (incluindo relações interpessoais, com colegas, clientes, estilo de gestão e liderança);
- Queda de pessoas – Queda do trabalhador devido a obstáculos, saliências ou às características perigosas do pavimento;
- Trabalho em pé – Trabalho que contém tarefas executadas maioritariamente na posição de pé.

## **ANEXO VI**

Riscos frequentes em matéria de SST

### **Riscos frequentes em matéria de SST**

**Abrasão:** Manipulação de objetos com energia suficiente para causar danos nos tecidos, por fricção.

**Acidente rodoviário:** Colisão entre veículos ou entre um veículo e um objeto (poste, construção, árvore) ou um atropelamento de pedestres, ou animais.

**Afogamento:** é a asfixia provocada pela imersão prolongada do organismo num meio líquido.

**Amputação:** Separação, por meio de corte, de um membro ou parte deste, do corpo do trabalhador.

**Aprisionamento:** Colocação de uma parte do corpo e/ou vestuário do trabalhador em local de encontro de duas massas em aproximação entre elas com energia suficiente para causar danos.

**Asfixia:** Supressão da respiração com conseqüente redução de oxigênio no sangue, ocasionando estado de inconsciência podendo, se mantiver, causar a morte.

**Atmosferas potencialmente explosivas:** Atmosfera suscetível de se tornar explosiva em conseqüência de condições locais e operacionais.

**Atropelamento:** Colisão de um veículo, ou outro meio mecânico, no trabalhador.

**Calor:** Sensação térmica produzida por temperatura acima do limite superior da zona de conforto térmico definida para a atividade realizada.

**Capotamento:** Veículo conduzido por operador, que se volta para o lado de baixo para cima ou dá voltas sobre si próprio.

**Choque contra:** Embate de pessoas ou veículos contra elementos fixos de estruturas, de equipamentos, materiais.

**Choque Térmico:** Sensação térmica produzida por exposição a variações rápidas de temperatura.

**Corte\Golpe\Perfuração:** Manipulação de objetos, com energia suficiente, para cortar, perfurar e/ou golpear o corpo do trabalhador.

**Desconforto Térmico:** Conjunto de variáveis que influenciam as trocas de calor entre o meio envolvente e o organismo humano, intervindo de forma direta ou indireta na saúde e bem-estar dos trabalhadores e na realização das suas tarefas.

**Desconforto Visual:** Sensação visual produzida pela iluminação não adequada ao tipo de tarefas realizadas.

**Eletrocussão:** Contacto com uma corrente elétrica com tensão superior à tensão de segurança recomendada para o tipo de ambiente em que o trabalhador se encontra que origina um acidente mortal.

**Eletrização:** Contacto com uma corrente elétrica com tensão superior à tensão de segurança recomendada para o tipo de ambiente em que o trabalhador se encontra.

**Entalamento:** Colocação do corpo, ou de uma parte, do trabalhador em local de encontro a massas em aproximação entre elas com energia suficiente para causar dano.

**Esmagamento:** Dano grave causado por uma massa em queda, com impacto de energia elevada ou colocação do corpo, ou parte deste, sujeito a uma pressão suficiente para causar dano.

**Exposição a agentes biológicos:** Exposição a agentes microrganismos suscetíveis de provocar infeções, alergias ou intoxicações no ser humano.

**Exposição a agentes químicos:** Exposição a qualquer elemento ou composto químico, isolado ou em mistura, que se apresente no estado natural ou seja produzido, utilizado ou libertado em consequência de uma atividade laboral, incluindo sob a forma de resíduo, seja ou não intencionalmente produzido ou comercializado.

**Exposição a agentes químicos perigosos:** Exposição a qualquer elemento ou composto químico classificado como substância ou mistura perigosa, de acordo com os critérios estabelecidos na legislação aplicável, sobre classificação, rotulagem, embalagem de substâncias e misturas perigosas, ou que, embora não preencha esses critérios de classificação, possa implicar um risco para a segurança e saúde dos trabalhadores ou para o ambiente devido às suas propriedades físico-químicas ou toxicológicas e à forma como é utilizado ou se apresenta no local de trabalho.

**Frio:** Sensação térmica produzida por temperatura abaixo do limite inferior da zona de conforto térmico definida para a atividade realizada.

**Fumo de soldadura:** Suspensão no ar de partículas sólidas metálicas, de dimensão reduzida, resultantes da combustão incompleta do eletrodo de soldadura.

**Incêndio:** Eclosão e desenvolvimento de uma reação de combustão exotérmica com liberação de calor, fumos, gases de combustão e provavelmente de chamas.

**Incêndio/Explosão:** Eclosão e desenvolvimento de uma reação de combustão exotérmica com liberação de grandes quantidades de energia, fumos, gases e chamas.

**Intempéries:** Exposição a mau tempo, tempestades e outros fenômenos atmosféricos adversos.

**Intoxicação:** Efeito nocivo que se produz no organismo quando uma substância perigosa é inalada, ingerida ou absorvida através da pele/mucosa.

**Lesão Músculo-Esquelética:** Desenvolvimento de perturbações musculares, articulares e ósseas com origem na manipulação de cargas elevadas, posturas incorretas e repetição de movimentos.

**Poeiras:** Suspensão no ar de partículas sólidas, de tamanho reduzido produzidas pelo manuseamento de certos materiais ou formandas por processos mecânicos de desintegração.

**Projeção:** Projeção de materiais sólidos ou líquidos com energia suficiente para causar dano.

**Psicossociais:** Fatores psicossociais são elementos que têm impacto na resposta dos colaboradores ao trabalho e às condições de trabalho, podendo causar, potencialmente problemas de saúde, incluem o conteúdo e a forma como o trabalho é realizado e o contexto em que ocorre.

**Queda ao mar:** Queda do trabalhador ao mar.

**Queda de nível:** Queda do trabalhador, entre duas cotas diferentes.

**Queda de objetos:** Queda de objetos com energia suficiente para causar lesão no trabalhador.

**Queda de pessoas:** Queda do trabalhador devido a obstáculos, saliências ou às características perigosas do pavimento.

**Queda em altura:** Queda do trabalhador, entre duas cotas significativamente afastadas.

**Queimadura:** Lesão produzida no trabalhador pelo fogo, calor excessivo, radiações ou substâncias corrosivas.

**Radiação Solar:** Exposição do trabalhador a radiações solares.

**Radiações ionizantes:** Exposição a radiações ionizantes libertadas durante o processo de trabalho que, pela sua elevada energia, é capaz de penetrar na matéria, ionizar os átomos, romper ligações químicas e causar danos nos tecidos biológicos.

**Radiações não ionizantes:** Exposição a radiação que se caracteriza pelo facto de não transportar energia suficiente que permita quebrar as ligações entre partículas dos átomos, ou seja, não tem a capacidade de produzir ionização.

**Ruído:** Ambiente em que o nível sonoro contínuo equivalente a um período de 8 horas é igual ou superior a 80 dBA.

**Soterramento:** Dano grave causado por uma massa em queda, com impacto de energia elevada ou por compressão entre duas superfícies.

**Trabalho com equipamentos dotados de visor:** Conjunto constituído por um equipamento dotado de visor, por uma cadeira, uma mesa ou superfície de trabalho, bem como pelas suas condições ambientais.

**Trabalho com recipientes sob pressão:** Trabalho com recipientes, tubagens, acessórios de segurança e acessórios sob pressão.

**Trabalho em espaços confinados:** é qualquer local com aberturas limitadas de entrada e saída, com ventilação natural desfavorável e níveis deficientes de oxigênio, podendo conter ou produzir contaminantes químicos tóxicos ou inflamáveis e que não está concebido para uma ocupação contínua de trabalhadores.

**Trabalho em pé:** Trabalho que contém tarefas executadas maioritariamente na posição de pé.

**Vibração:** Exposição a vibrações produzidas pelas máquinas ou outros equipamentos, transmitidas a todo o corpo ou ao sistema mão braço.

**FIM**