

SEGURANÇA E HIGIENE DO TRABALHO NA EMPRESA HOTELEIRA: UM ENFOQUE SOBRE A QUALIDADE DE VIDA FUNCIONAL

Janduhy Camilo Passos

Universidade Federal da Paraíba
E-mail: camilo.passos@bol.com.br

Antônio Gualberto Filho

Universidade Federal da Paraíba

Resumo

A empresa hoteleira é fundamentada no desempenho apresentado pelo seu contingente de funcionários, e estes, dentre outros aspectos, necessitam de um ambiente de trabalho salutar e seguro para o desenvolvimento das suas atividades laborais. Esse fato é de grande relevância dentro dos hotéis, visto que a qualidade dos serviços prestados pelos mesmos relaciona-se diretamente com a forma de organização do trabalho e com as condições do ambiente de execução das tarefas. Tais fatores exercem uma grande influência sobre o quadro funcional no cumprimento das suas atividades diárias, o que repercute de forma direta junto aos hóspedes na formação da imagem do estabelecimento hoteleiro. Dentro desse enfoque, o presente estudo relata as condições de Segurança e Higiene do Trabalho existentes em um hotel de médio porte, situado em João Pessoa/PB, evidenciando os pontos críticos e a repercussão dos mesmos sobre a saúde dos trabalhadores, como também no desempenho geral da empresa

Palavras-chave: Hotelaria. Condições de Trabalho. Qualidade de Vida.

1. Introdução

Com o crescimento do turismo a hotelaria obteve uma grande expansão, requerendo dos seus integrantes uma qualificação necessária para todos os níveis funcionais que compõem a estrutura organizacional dos hotéis. Além da referida qualificação, exige-se ainda que o profissional hoteleiro tenha habilidades humanas, pois os mesmos lidam diretamente com as pessoas e buscam, através da prestação dos seus serviços, a satisfação das necessidades e desejos de outros seres humanos, o que requer muito engajamento pessoal, iniciativa e criatividade.

Desse modo, observa-se que o elemento humano é a peça fundamental da empresa hoteleira, pois dele depende todo o processo de acolhida do cliente e, por conseqüência, o sucesso do empreendimento, pois será o tratamento dispensado ao hóspede que irá estabelecer em grande parte a imagem positiva ou negativa que o mesmo levará do hotel.

Segundo CAVASSA (1995), a questão da segurança na hotelaria apresenta-se como uma necessidade de primeira grandeza por diversas razões, tais como: a proteção e a elevação do moral dos trabalhadores através da eliminação de riscos; a redução de custos por acidentes; a manutenção da boa imagem do estabelecimento e o incremento da rentabilidade do mesmo, através da redução de perdas. Dentro desse contexto, é relevante a importância assumida pela Segurança e Higiene do Trabalho (SHT), à medida que ambas contribuem de forma decisiva para o bom desempenho de todas as atividades desenvolvidas pelo contingente de funcionários, pois são partes integrantes e essenciais para as chamadas condições satisfatórias de trabalho.

Apesar dessas considerações, é muito comum nos hotéis o descaso com as questões relativas a SHT, o que traz conseqüências para a qualidade de vida dos funcionários, bem

como predispõe o estabelecimento a inúmeras perdas tangíveis e intangíveis. Assim, o presente estudo tem como objetivo identificar as condições de Segurança e Higiene do Trabalho existentes em um hotel de médio porte, situado em João Pessoa - PB, tornando evidente os pontos críticos dos ambientes de trabalho e mostrando os reflexos dos mesmos sobre a saúde dos trabalhadores, como também no desempenho geral apresentado pela empresa.

2. Desenvolvimento

2.1. Caracterização do Estabelecimento

O hotel aqui estudado funciona há treze anos e apresenta um estilo arquitetônico moderno. Sua estrutura física é composta por seis pavimentos interligados por dois elevadores, e um total de 65 apartamentos com estrutura e decoração semelhantes. O hotel dispõe ainda de piscina, estacionamento externo e salão de convenções. Devido a essas características, o estabelecimento possui a classificação de três estrelas fornecida pela EMBRATUR - Empresa Brasileira de Turismo.

O hotel tem uma média de ocupação anual em torno de 60% e a sua clientela é composta, predominantemente, por representantes comerciais advindos dos estados e cidades circunvizinhas. A operacionalização das suas atividades é feita por um quadro funcional composto de 32 empregados (tabela 1), os quais encontram-se distribuídos nos quatro setores administrativos, que abrangem Gerência Geral, Contabilidade, Departamento Pessoal e Almoxarifado, e nos doze setores encarregados do processo de produção, compreendendo a Recepção, Reservas, Telefonia, Governança, Lavanderia, Copa, Cozinha, Bar, Restaurante, Serviços Gerais, Manutenção e Camareiras.

TABELA 1: Quadro funcional do estabelecimento hoteleiro

SETOR	Nº DE FUNCIONÁRIOS	SEXO		VÍNCULO FUNCIONAL		FAIXA ETÁRIA
		MASC	FEM	ADM	PROD	
Auxiliar de gerência	01	01		01		45-55
Governança	01		01		01	50-55
Contabilidade	02	02		02		35-40
Dep. Pessoal	02	01	01	02		30-35
Almoxarifado	01		01	01		35-40
Recepção	07	06	01		07	25-40
Reservas	-	-	-	-	-	-
Telefonia	-	-	-	-	-	-
Restaurante	04	04			04	35-45
Bar	01	01			01	25-30
Cozinha	02		02		02	35-45
Copa	02	02			02	35-45
Camareiras	04		04		04	35-40
Lavanderia	02		02		02	35-40
Serviços Gerais	02	02			02	30-35
Manutenção	01	01			01	30-40
Total	32	20	12	06	26	

2.2. Características da Organização do Trabalho

A empresa é de caráter familiar e a maior parte dos cargos de chefia são assumidos por familiares do gerente geral, que é o proprietário do estabelecimento. Apesar desse fato, não existe uma uniformidade de pensamento ou uma política administrativa estabelecida. Assim, as chefias imediatas possuem estilos diferenciados de administração e imprimem ritmos próprios de trabalhos aos setores sob o seu comando.

O estabelecimento adota uma jornada de trabalho semanal de 44 horas, sendo 07 horas e 20 minutos diários e não trabalha com horas extras. Devido à característica ininterrupta do sistema produtivo e considerando as necessidades dos hóspedes, o hotel fixa três turnos de trabalho para os setores de produção.

Em relação aos salários, a forma de pagamento adotada é a mensal e os funcionários recebem uma remuneração acima do piso salarial da categoria, com um adicional de produtividade cujo valor varia de acordo com a taxa de ocupação do hotel.

Para admissão de funcionários, não há um sistema de recrutamento institucionalizado: ao surgirem vagas, os funcionários mais antigos indicam os possíveis candidatos e estes seguem a rotina estabelecida pelo Departamento de Pessoal. Apesar de a empresa hoteleira requerer uma mão de obra qualificada, é freqüente a admissão de funcionários sem experiência funcional, e como o hotel não tem programa de treinamento, os funcionários novatos são orientados pelos veteranos, aprendendo a função com base nos erros e acertos cometidos. A formação das equipes de trabalho não segue um padrão estabelecido e as mesmas variam conforme o setor. Observa-se, no entanto, que muitas vezes as equipes se mostram inadequadas para atender as necessidades da demanda, principalmente nos períodos de grande afluência de hóspedes, pois não há admissões extras e a mão-de-obra fica sobrecarregada. As equipes de trabalho também não possuem autonomia completa para desempenharem as suas funções e a sua interligação com o nível hierárquico superior é feita através da chefia imediata que se constitui em um canal das determinações da Gerência Geral.

De acordo com as observações realizadas, verificou-se que para a execução das atividades e tarefas não existe prescrição do trabalho, mas há uma rotina seguida diariamente que demonstra a existência implícita de procedimentos incorporados ao fluxo de serviço. Já os métodos de trabalho são desenvolvidos e adaptados pelos funcionários, desde que estes cumpram o que está implicitamente estabelecido.

Segundo a chefia, devido ao perfil familiar assumido pela gestão do hotel e ao número reduzido de níveis hierárquicos e de funcionários, a maioria das ordens emitidas pela gerência são verbais, havendo, porém, ordens escritas para os setores administrativos e algumas de caráter geral.

A rotatividade (turnover) de funcionários é considerada variável e depende do fluxo de ocupação do estabelecimento. Como não existem sanções formalizadas, os casos de demissão ocorrem quando não há uma adaptação ao trabalho, a qual é julgada pela chefia, tendo como base o comportamento do empregado durante a execução das suas atividades diárias. Com relação ao absenteísmo, também não existe um controle formal, mas segundo as observações da chefia, o mesmo pode ser considerado baixo.

2.2.1. Condições Sociais e Físicas de Trabalho

Conforme as observações realizadas e os depoimentos obtidos, verificou-se que a relação entre a Gerência Geral, supervisões e o corpo funcional se desenvolvem de maneira satisfatória, não sendo relatado por estes nenhum tipo de pressão para o desenvolvimento das tarefas diárias. A interação entre os diversos setores é permanente e, segundo o relato dos

funcionários, manifesta-se de forma agradável e profissional. Porém, observou-se que existe a formação de grupos por setores de trabalho, havendo entre os seus integrantes um clima de camaradagem e coleguismo. Em datas comemorativas, quando são realizadas confraternizações, estas acontecem fora da empresa e são segmentadas por grupos de trabalho.

Com relação aos benefícios, a empresa não oferece nenhuma atividade de lazer (associações, clubes etc.), bem como assistência médica, odontológica ou social. Nesse aspecto, existe apenas um convênio firmado com uma farmácia, onde os funcionários podem adquirir medicamentos que serão descontados na folha de pagamento após trinta dias.

Para efetuarem os seus deslocamentos diários, os funcionários recebem vale-transporte. No entanto, não recebem vale-alimentação, e somente podem utilizar os serviços do restaurante mediante descontos em seus salários. Esse fato ocasiona transtornos para os empregados, pois estes se vêem obrigados a trazerem as suas refeições da própria residência, e o hotel não oferece um espaço adequado para o consumo das mesmas, bem como para eventuais descanso entre os turnos.

O hotel dispõe de sistema de proteção e combate a incêndio, existindo: áreas de circulação adequadas e com a devida sinalização das saídas de emergência; portas corta-fogo; extintores de água pressurizada, de pó químico seco e de gás carbônico; um hidrante com mangueira, um extintor PQS com 4 kg e um de água pressurizada com 10 litros em cada pavimento. No entanto, não existem sistema de alarme nem brigadas de combate a incêndios, e os funcionários não recebem treinamentos para casos de emergência. Com relação à distribuição e ao uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), verificou-se que não existe uma preocupação gerencial ou uma cultura voltada para esse fim, pois o hotel possui poucos equipamentos, estando alguns desgastados, e os funcionários demonstram resistência em usá-los.

Atendendo à legislação em vigor, o hotel possui um Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e um Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) elaborados por um médico do trabalho. Em ambos os programas são previstas palestras e reuniões com os funcionários, porém observou-se que as mesmas não são realizadas.

As condições físicas de trabalho verificadas revelam que alguns setores de produção possuem problemas relativos à Segurança e Higiene do Trabalho facilmente identificáveis. De modo geral, os ambiente dos setores produtivos apresentam:

- níveis de iluminação e de climatização deficientes;
- postos de trabalho ergonomicamente inadequados;
- instalações precárias e sem conservação;
- móveis e utensílios desgastados e dispostos inadequadamente.

Os aspectos mencionados favorecem a ocorrência de acidentes e/ou doenças funcionais existindo vários agentes de riscos que comprometem a segurança e a saúde dos funcionários, à medida que para a realização das diversas atividades os mesmos estão submetidos ao desconforto térmico e visual e, freqüentemente, assumem posturas inadequadas, bem como realizam deslocamentos desnecessários. Além desses fatos, existe a possibilidade de quedas, colisões e de choques elétricos, devido à má conservação física dos ambientes.

2.3. Pontos Críticos dos Ambientes de Trabalho

Nos ambientes de trabalho foram identificados alguns pontos críticos relacionados à segurança e à saúde dos trabalhadores, tais como:

- o abastecimento de água do hotel é proveniente de um poço artesiano o qual, na sua área externa, apresenta aberturas na tampa do reservatório, potencializando o risco

de contaminação através de insetos, animais, etc.;

- o almoxarifado armazena materiais de natureza diferente (gêneros alimentícios, materiais de limpeza e higiene, material de escritório e entulhos diversos) e apresenta problemas de revestimento em suas paredes internas. As prateleiras onde são colocados os alimentos são inadequadas (abertas), facilitando o ataque de roedores e outros insetos. Além disso, o lixo do hotel é armazenado em depósitos próprios para esse fim, porém, são colocados ao lado da porta de entrada do almoxarifado, o que propicia o aparecimento de animais peçonhentos e de roedores;
- o setor de recepção, que agrega também os setores de reservas e de telefonia, apresenta problemas na organização dos postos de trabalho, como: nível deficiente de iluminância; equipamentos e mobiliário ergonomicamente inadequados e dispostos de forma incorreta; conservação precária.;
- a copa apresenta várias fontes de riscos biológicos, como: panelas amassadas que potencializam a contaminação dos alimentos; paredes, tetos e portas e equipamentos bastante engordurados; local da pia de lavagem dos utensílios em condições precárias de revestimento, possibilitando a contaminação microbiana; área de circulação externa da cozinha com revestimento de piso em blocos de concreto armado, servindo também como depósito de entulhos;
- a cozinha apresenta instalações elétricas e aparelhos eletrodomésticos em condições precárias; peças de cerâmicas quebradas, possibilitando o risco de ferimentos ou quedas; problemas de climatização e iluminação, visto que não existe ventilação natural e o único exaustor não é acionado porque faz muito barulho; os funcionários desse setor possuem uniformes incompletos, usando chinelos durante a jornada de trabalho;
- a lavanderia apresenta problemas de iluminação e de conforto térmico. As funcionárias desse setor não utilizam EPI adequados. Assim, calçam chinelos em um ambiente onde o piso permanece constantemente alagado e não protegem as mãos durante o contato com os produtos químicos e com as peças a serem lavadas, ficando expostas aos riscos químicos e físicos;
- o espaço reservado para abrigar os cilindros de gás que abastecem a copa e a cozinha é de significativo risco de incêndio, pois os mesmos estão localizados a uma distância inferior a dois metros do quadro geral da força de luz, e este é posicionado de frente para os cilindros.

2.4. Efeitos dos Fatores Sócio Ambientais sobre a Saúde dos Funcionários e no Desempenho Geral da Organização

Para avaliar os efeitos dos aspectos observados e a repercussão dos mesmos sobre a saúde dos trabalhadores, foi montado um relatório de queixas com base nas entrevistas realizadas com os funcionários da empresa. As entrevistas permitiram obter as reclamações mais freqüentes por setores de trabalho, onde as mesmas são originadas devido à presença dos vários agentes de riscos existentes, como está demonstrado na tabela a seguir:

TABELA 2: Reclamações funcionais mais freqüentes

SETORES	Nº DE FUNCIONÁRIOS	GERADORES DE RISCO	RECLAMAÇÕES
Recepção (Reservas/Telefonia)	07	<ul style="list-style-type: none"> • Nível deficiente de iluminação; • Concepção ergonômica errada dos postos de trabalho; • Layout inadequado gerando deslocamentos desnecessários. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fadiga visual e redução da acuidade visual; • Fadiga física; • Cansaço e dores nos membros superiores e inferiores; • Propensão a varizes; • Problemas de postura.
Cozinha/Copa	04	<ul style="list-style-type: none"> • Nível deficiente de iluminação; • Desconforto térmico; • Concepção ergonômica errada dos postos de trabalho; • Má conservação do ambiente e dos utensílios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dor de cabeça; • Fadiga visual e redução da acuidade visual; • Cansaço e dores nos membros superiores e inferiores; • Propensão a varizes; • Problemas de postura; • Pequenos ferimentos (cortes e arranhões).
Lavanderia	02	<ul style="list-style-type: none"> • Desconforto térmico; • Piso alagado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dor de cabeça; • Problemas dermatológicos (irritações e micoses).
Serviços Gerais	02	Substâncias químicas	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas dermatológicos (irritações)

De forma genérica, além dos agentes de riscos identificados nas entrevistas, ainda foram citados como desfavoráveis os seguintes aspectos relativos ao modo de gerenciamento: a forma de organização do trabalho; a ausência de treinamentos e de uma Política de Recursos Humanos voltada para o desenvolvimento dos funcionários, como também para a observação das necessidades apresentadas pelos mesmos.

Os aspectos acima mencionados refletem-se sobre os funcionários e geram desmotivação, falta de perspectiva profissional, apatia e falta de compromisso durante o cumprimento e a execução das atividades diárias. Tais fatos acarretam uma significativa redução na qualidade dos serviços prestados junto à clientela. Além disso, existem ambientes que apresentam má conservação e que estão localizados nas áreas de circulação dos hóspedes, como por exemplo, o setor de recepção e o local de abastecimento de água. Isso favorece a existência de reclamações por parte dos clientes e um comprometimento da imagem do hotel junto aos mesmos.

Dentro desse contexto, e segundo o relato dos funcionários, o hotel tem apresentado uma significativa redução da sua clientela de turistas que tem sido substituída por outra, composta de representantes comerciais (vendedores) cujo nível de exigência apresentado durante a estadia é bem menor, pois os mesmos utilizam o hotel apenas para pernoite e como ponto de referência durante a realização dos seus negócios.

3. Conclusão

Geralmente, um dos objetivos de qualquer organização é a realização dos objetivos individuais daqueles que integram o seu corpo funcional. Dentro dessa perspectiva, é necessário que sejam observados todos os elementos que proporcionam motivação, como também a satisfação das necessidades apresentadas pelo contingente humano organizacional, incluindo desde as necessidades consideradas básicas até as de caráter mais abstrato (emocionais).

No trabalho, as necessidades básicas estão refletidas através da preocupação por condições mais agradáveis de execução das tarefas, abstenção de esforço físico ou desconforto etc. Em um segundo nível está a necessidade de segurança, traduzida por meio da preocupação com os benefícios como assistência médica, plano de aposentadorias, condições seguras de trabalho e padrões definidos de desempenho. A falta de atendimento de qualquer uma dessas necessidades gera tensão ou desconforto, o que afeta a qualidade de vida dos indivíduos no trabalho.

Tais observações, em confronto com os aspectos evidenciados na empresa hoteleira em questão, permitem concluir que o descaso gerencial com a Segurança e a Higiene do Trabalho afetam consideravelmente a qualidade de vida dos seus funcionários, visto que os mesmos são submetidos aos riscos presentes no ambiente funcional. Como coadjuvante, a forma de organização do trabalho implementada age no sentido de agravar toda a problemática descrita, à medida que a mesma sobrecarrega a mão-de-obra e também intensifica o sentimento de descaso percebido pelos funcionários.

A conseqüência direta de tais fatos é a mudança de comportamento do corpo funcional, verificado através da baixa motivação e da falta de compromisso com as atividades desempenhadas, ocasionando uma redução significativa na qualidade dos serviços oferecidos pelo hotel, o que compromete o desempenho geral da empresa, pois favorece a formação de uma imagem negativa do estabelecimento perante os seus hóspedes.

4. Referências Bibliográficas

- CARDELLA, Benedito. **Segurança no trabalho e prevenção de acidentes**: uma abordagem holística: segurança integrada à missão organizacional com produtividade, qualidade, preservação ambiental e desenvolvimento de pessoas. São Paulo: Atlas, 1999.
- CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. Caxias do SUL: EDUCS, 1992.
- CAVASSA, César Ramirez. **Hoteles**: gerencia, seguridad y mantenimiento. 2 ed. México: Trillas, 1995.
- GRANDJEAN, Etienne. **Manual de ergonomia**: adaptando o trabalho ao homem. Porto Alegre: Bookman, 1998.
- RODRIGUES, Marcus Vinícius. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 2 ed. Petrópolis: Vozes, 1994.
- SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO. **Manuais de Legislação Atlas**. 16, 36ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- MONTAÑO SANCHEZ, Josefina. **Administración de riesgos en hotelería**. México: Trillas, 1995.