



## Proteger os trabalhadores da hotelaria e restauração



Gentilmente cedida por Prevent

### Introdução

O sector da hotelaria e restauração abrange hotéis, bares, empresas de *catering*, estabelecimentos de restauração rápida *take-away*, cafés e bares. Trata-se de uma importante fonte de emprego no sector dos serviços e, em muitos Estados-Membros da União Europeia (UE), na economia em geral. Este sector em expansão emprega actualmente na União Europeia mais de 7,8 milhões de pessoas.

A presente ficha informativa apresenta as principais conclusões do relatório de prevenção para o sector da hotelaria e restauração. O relatório teve por objectivo proporcionar uma panorâmica sobre segurança e saúde no trabalho (SST), identificar boas práticas e examinar as principais mudanças económicas e em matéria de emprego que ocorrem no sector.

### Características do sector

O sector da hotelaria e restauração é composto, essencialmente, por pequenas empresas, que empregam, no máximo, 10 pessoas. Emprega uma mão-de-obra jovem: de acordo com estatísticas europeias (UE-25, Eurostat 2005), cerca de 48% dos trabalhadores do sector têm menos de 35 anos, representando as pessoas com 55 ou mais anos menos de 10% da mão-de-obra, embora esta percentagem esteja a subir em resultado da evolução demográfica. As mulheres (54% dos trabalhadores) são mais numerosas do que os homens. O sector funciona como porta de entrada no mercado de trabalho das pessoas jovens e relativamente pouco qualificadas. O nível de escolarização da mão-de-obra é baixo: 40% dos trabalhadores são relativamente pouco qualificados; apenas 1 em cada 10 trabalhadores possui um diploma do ensino superior. Apesar da exigência das condições de trabalho, o sector não apresenta taxas de acidentes e de doença superiores à média.

### Políticas e práticas europeias, nacionais e locais

Nos últimos anos, a legislação em matéria de segurança e saúde no trabalho adquiriu um elevado grau de complexidade. Uma vez que 90% dos estabelecimentos do sector da hotelaria e restauração são muito pequenos, muitas vezes os empregadores carecem de tempo e de recursos para compreender e acompanhar as questões legislativas que afectam o sector. Em consequência, a aplicação da legislação ao nível das empresas parece constituir um problema significativo no sector.

A nível europeu, os trabalhadores estão abrangidos pela Directiva-Quadro 89/391/CEE. Esta directiva prevê que os empregadores procedam a avaliações de riscos e impõe-lhes a obrigação geral de zelar pela segurança e saúde de todos os trabalhadores no local de trabalho.

Algumas políticas foram formuladas especificamente para o sector da hotelaria e restauração. Outras, como a relativa à análise dos riscos e controlo dos pontos críticos (HACCP) e a proibição de fumar, levaram as instituições públicas e os prestadores de serviços de segurança e de saúde a dedicarem maior atenção ao sector, o que, em alguns casos, resultou, por sua vez, na adopção de novas medidas em matéria de segurança e de saúde.

Em 2004, a Federação Europeia de Sindicatos dos Sectores da Alimentação, Agricultura e Turismo (EFFAT) e a Hotrec, a confederação de hotéis, restaurantes e cafés da UE e do EEE, assinaram um documento conjunto intitulado «An initiative to improve corporate social responsibility in the hospitality sector» (Uma iniciativa para melhorar a responsabilidade social das empresas no sector da hotelaria e restauração).

### Tópicos abordados no documento

- Igualdade de oportunidades e não discriminação: as empresas devem desenvolver políticas que cubram o recrutamento, a remuneração, a promoção, a formação e a rescisão de contratos.
- Condições de trabalho e organização do trabalho: devem ser incentivadas práticas como a partilha do posto de trabalho, a flexibilização dos horários de trabalho e outras medidas tendentes a promover a harmonização entre a vida profissional e a vida pessoal. A fim de assegurar a estabilidade e a continuidade, as empresas devem igualmente procurar empregar sazonalmente sempre as mesmas pessoas.
- Salários equitativos: o princípio da não discriminação deve ser aplicado às remunerações, a todos os níveis. Devem ser igualmente considerados incentivos não financeiros com impacto positivo para as famílias, como a disponibilização de creches para as crianças.
- Formação profissional contínua e aprendizagem ao longo da vida: a formação deve melhorar a profissionalização e a empregabilidade dos trabalhadores. Desde que económica e socialmente viável, as empresas devem acolher mais aprendizes e estagiários.
- Segurança e saúde: os trabalhadores devem ser ouvidos na definição de políticas e devem ser desenvolvidos programas tendentes a solucionar os problemas específicos do sector.
- Reestruturação: os trabalhadores e os seus representantes devem estar a par da situação da empresa e ser informados e consultados sobre eventuais projectos de reestruturação. Deste modo, serão evitadas ou, pelo menos, limitadas eventuais consequências negativas para o emprego, bem como a crispação das relações entre empregador e empregados.

## Condições de trabalho

O trabalho na hotelaria e na restauração é variado, mas as publicações sobre segurança e saúde centram-se nos riscos para o pessoal que trabalha em cozinhas e, em menor medida, para os empregados de mesa. As actividades de apoio, como a limpeza e o fornecimento de mercadorias, raramente são referidas em estudos científicos. Os trabalhadores correm igualmente riscos físicos e psicossociais, incluindo perigos de ordem social, e suportam longos horários de trabalho.

Os empregos e as condições de trabalho do sector são atípicos, o que se reflecte tanto nos horários de trabalho como no tipo de contratos. De um modo geral, o sector carece de maior flexibilidade nas condições e nos horários de trabalho. Entre 1995 e 2000, as condições de trabalho deterioraram-se visivelmente, sobretudo no que respeita aos riscos psicossociais, nomeadamente em matéria de condições ergonómicas, exigências das funções, horários de trabalho e autonomia.

O sector da hotelaria e restauração está a mudar rapidamente com a introdução de novas tecnologias no mercado e a alteração das expectativas dos clientes. Os factores subjacentes a esta transformação são numerosos e variados, nomeadamente: mudanças sociológicas, como a diversificação dos agregados familiares e a multiplicidade de papéis que actualmente as pessoas desempenham; mudanças demográficas, o envelhecimento da população; e mudanças económicas, com concentrações, reestruturações e uma mais livre circulação da mão-de-obra e dos recursos.

Os maiores riscos para quem trabalha neste sector são os seguintes:

- trabalho fisicamente exigente, que obriga a passar muitas horas de pé e em posturas estáticas, a movimentação manual de cargas, elevações e movimentos repetitivos, muitas vezes em combinação com outras condições de trabalho desfavoráveis, como as que resultam da deficiente concepção do local de trabalho;
- exposição a elevados níveis de ruído; cerca de 29% dos trabalhadores do sector estão expostos a ruído e mais de 4% consideram que tal facto coloca a sua saúde em risco (!);
- trabalho em ambientes quentes ou frios, especialmente a combinação de temperaturas elevadas com correntes de ar, portas abertas, alternância entre ambientes quentes e húmidos e ambientes frios, como despensas;
- cortes e queimaduras;
- escorregadelas, tropeções e quedas devidos a pavimentos húmidos e escorregadios e a obstáculos, incluindo quedas em altura;
- substâncias perigosas, por exemplo, o uso generalizado de produtos de limpeza e de agentes biológicos nos alimentos.

Os principais factores de risco psicossociais são os seguintes:

- horários de trabalhos prolongados e não convencionais; o sector caracteriza-se por turnos longos, horários de trabalho irregulares e pouco habituais; uma parte substancial do trabalho é efectuada quando a maior parte das pessoas não se encontra a trabalhar;
- difícil conciliação entre a vida profissional e a vida pessoal, nomeadamente tendo em conta a imprevisibilidade dos horários

de trabalho, a duração dos dias de trabalho e a falta de controlo sobre o trabalho;

- elevada carga de trabalho e pressão para que este seja desenvolvido com celeridade; cerca de 75% dos trabalhadores referem que trabalham a ritmo elevado, 66% têm de trabalhar com prazos muito curtos e cerca de 48% afirmam não terem tempo suficiente para fazer todo o trabalho (!);
- pouco controlo sobre o trabalho: as tarefas monótonas, sem criatividade e que exigem pouca iniciativa são muito comuns;
- contacto com colegas e com o chefe: a falta de apoio pode agravar o stresse provocado pelo trabalho; cerca de 70% dos trabalhadores são capazes de pedir ajuda aos colegas, mas apenas 53% conseguem pedir ajuda aos supervisores (!);
- o contacto contínuo com clientes pode ser uma fonte de stresse ou, nos piores casos, conduzir ao assédio ou mesmo à violência;
- falta de formação e de educação; certas tarefas não exigem qualquer educação formal, a par de um baixo nível de formação e de experiência; as pessoas nem sempre possuem a formação adequada às tarefas que executam, o que pode gerar mais stresse.

## Estudos de casos

Os estudos de casos centram-se na prevenção prática dos riscos para os trabalhadores deste sector. O relatório apresenta 18 medidas práticas ao nível do local de trabalho, descrevendo o envolvimento, a motivação e os objectivos dos grupos participantes. O relatório identifica e avalia também resultados, efeitos colaterais, factores de êxito e problemas. Os casos estudados foram escolhidos para ilustrar os diferentes riscos que o sector enfrenta e para reflectir a diversidade dos ambientes de trabalho, que vão de restaurantes e hotéis a cantinas escolares, passando por clubes e bares.

Uma prevenção de riscos bem sucedida inclui:

- uma boa avaliação de riscos; a identificação prévia dos perigos é fundamental para assegurar uma solução para os problemas mais pertinentes;
- a participação dos trabalhadores, essencial para garantir que todos os problemas são identificados e para suscitar o apoio necessário a uma aplicação bem sucedida de medidas de prevenção;
- empenhamento da direcção;
- boas parcerias para lançar iniciativas em grande escala a nível regional, nacional ou sectorial; para garantir o êxito deste tipo de projectos é necessária a participação de todos os interessados;
- formação adequada;
- uma abordagem integrada, com recurso a diferentes tipos de medidas, pode potenciar o êxito global de qualquer intervenção.

**Para mais informações** sobre a SST no sector da hotelaria e restauração consulte: <http://osha.europa.eu/sector/horeca>.

**Para mais informações** sobre a SST no sector da hotelaria e restauração, em Portugal, consulte: <http://www.act.gov.pt/>.

(!) Parent-Thirion, A. et al., *Fourth European survey on working conditions* (Quarto inquérito europeu sobre as condições de trabalho), 2005, Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho (Eurofound) 2007.

## Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho

Gran Vía, 33, E-48009 Bilbao

Tel.: (+34) 94 479 43 60, fax: (+34) 94 479 43 83

E-mail: [information@osha.europa.eu](mailto:information@osha.europa.eu)

