

UNIVERSIDADE DO ALGARVE

FACULDADE DE ECONOMIA

**O GRAU DE ENVOLVIMENTO DOS INTERVENIENTES DO
SETOR DO ALOJAMENTO TURÍSTICO NO ALGARVE NA
GESTÃO DA SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO**

- ESTUDO DE CASOS -

EUNICE RUTE AMARAL FLORÊNCIO

Relatório de projeto para a obtenção do Grau de Mestre em Gestão
Empresarial

Trabalho efetuado sob a orientação de:

Professor Doutor Fernando Pereira Antunes Perna

UNIVERSIDADE DO ALGARVE

FACULDADE DE ECONOMIA

**O GRAU DE ENVOLVIMENTO DOS INTERVENIENTES DO
SETOR DO ALOJAMENTO TURÍSTICO NO ALGARVE NA
GESTÃO DA SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO**

- ESTUDO DE CASOS -

EUNICE RUTE AMARAL FLORÊNCIO

Relatório de projeto para a obtenção do Grau de Mestre em Gestão
Empresarial

Trabalho efetuado sob a orientação de:

Professor Doutor Fernando Pereira Antunes Perna

2013

**O GRAU DE ENVOLVIMENTO DOS INTERVENIENTES DO SETOR DO
ALOJAMENTO TURÍSTICO NO ALGARVE NA GESTÃO DA SEGURANÇA E
SAÚDE NO TRABALHO**

- ESTUDO DE CASOS -

Declaração de Autoria de Trabalho

Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

Eunice Rute Amaral Florêncio

.....

(assinatura)

Direitos de cópia ou Copyright

© **Copyright:** Eunice Rute Amaral Florêncio.

A Universidade do Algarve tem o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicitar este trabalho através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, de o divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todos aqueles que me apoiaram e que tal como eu, entendem a segurança e saúde no trabalho como parte integrante das nossas vidas.

À minha família por entenderem a minha ausência durante o desenvolvimento deste estudo e que me ajudou a tornar possível a sua realização.

«As mais fortes e persuasivas razões para se adotarem medidas de Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho, são as que definimos para nós próprios e não as que nos são impostas do exterior».

Steve Morris / Graham Willcocks

In Preventing Accidents and Illness at Work, Stanford School of medicine, 2013

AGRADECIMENTOS

No decorrer deste trabalho muitos foram os aspetos desenvolvidos, conseguidos através da dedicação, vontade, paciência e tempo de várias pessoas e entidades, as quais quero aqui manifestar o meu profundo agradecimento.

Impõe-se um agradecimento muito sincero ao Prof. Doutor Fernando Perna pela competência manifestada e revisão crítica do texto, constantes conselhos, comentários e esclarecimentos, incansável disponibilidade e amizade com que conduziu a orientação deste trabalho, fatores indispensáveis a fim de prosseguir o trabalho que a seguir se apresenta.

À Direção da Associação dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve, que se dispuseram a criar os meios de resposta ao questionário de pesquisa por parte dos seus associados, sem o qual não teria sido possível a abordagem pretendida. Também aos demais colaboradores pelo apoio e disponibilidade de recursos.

Às Unidades Hoteleiras nas pessoas dos Srs. diretores e técnicos de segurança pela preciosa colaboração ao tornarem possível a recolha de dados para a elaboração do presente estudo e pela confiança que depositaram durante todo o percurso.

À minha amiga Ilda Pedro, que se revelou a minha mentora desde o primeiro momento até ao último.

Ao Ricardo, pela inspiração, companheirismo e pela ajuda prestada.

À minha família e amigos que sempre me encorajaram nos momentos decisivos e que tornaram possível alcançar esta meta. Sem a força e persistência, estas palavras não teriam sido escritas.

Agradeço a todos, os mencionados e os que não mencionei mas que de alguma forma, colaboraram, me apoiaram e me deram ânimo e condições para a realização deste trabalho.

Muito obrigada.

RESUMO

O estudo do tema proposto tem como propósito averiguar o grau de envolvimento que existe por parte dos diversos intervenientes do setor do alojamento turístico no Algarve na preconização do sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho.

A metodologia aplicada para a elaboração do trabalho de projeto assenta na elaboração de questões para investigação, na explicação teórica resultante da análise de fontes documentais relativa ao tema, na elaboração de inquéritos, na recolha e análise das respostas de forma a perceber a realidade das empresas do sector, e a explicação dos métodos de procedimento adotados.

A exposição incide no estudo de caso. Caraterizam-se os empreendimentos e referem-se os intervenientes. Utiliza-se a técnica de entrevista, observação, recolha e análise de conteúdo. Recorre-se ainda, na fase exploratória do estudo, a três questionários, concebidos para grupos distintos – direção, trabalhadores e clientes - como técnicas utilizadas na recolha e análise dos dados que relatam a perceção da Segurança e Saúde no Trabalho por parte dos respetivos intervenientes, baseando-se na experiência de cada um e nas práticas existentes, no local onde trabalham ou visitam.

A hipótese de investigação principal é a de que há pouca participação e envolvimento no Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do trabalho por parte dos intervenientes.

Os resultados sugerem que o envolvimento dos intervenientes, de acordo com os seus comportamentos em Segurança e Saúde no Trabalho tem impacto na cultura de segurança, a qual deve ser elevada. As conclusões apuradas indicam que o setor hoteleiro já muito sensibilizado para as estas questões necessita, no entanto, de investir na prevenção das falhas humanas pois parte dos intervenientes possui pouca afinidade com a cultura de segurança.

Poucos trabalhos têm relacionado as três dimensões em discussão nesta investigação, e tanto quanto sei, este é o primeiro estudo do género no setor hoteleiro no Algarve.

Palavras-chave: trabalho, segurança, saúde, sistema de gestão, prevenção, hotelaria.

ABSTRACT

The study of the proposed theme aims to ascertain the degree of involvement of the various stakeholders in the sector of tourist accommodation in the Algarve in advocating safety and health at work management systems.

The methodology used for the elaboration of this project is based on the preparation of questions for research under the scope of this subject; the theoretical explanation resulting from the analysis of existent documentary sources; the preparation of surveys, collection and analysis of their answer's, in order to characterize the reality of companies in the sector, and finally, the explanation of the adopted procedures.

This research relies on case studies to characterize companies and their stakeholder's behavior, using interviews, observation, collection and analysis of content. During the exploratory phase of the study, three questionnaires, designed for different groups, were self-administered for the collection of data that was analyzed to describe the perception of Occupational safety and health (OSH) by three chosen *stakeholders* (managers, employees and clients), based on the experience of each and practices of OSH in the company where they work or visit.

The main research hypothesis was that there is little involvement by the chosen stakeholder on OSH issues.

This study concludes that there is a direct relationship between involvement in OSH and safety behavior. The results suggest that the involvement of stakeholders, according to their behavior OSH will impact on safety climate and this safety climate should be perceived as high. The conclusions reached show that the hotel industry has a high awareness of OSH issues, however it need to invest in the prevention of human errors as part of its employees have little affinity with the culture of safety.

Few studies have linked the three dimensions discussed in this investigation, and as far as I know, this is the first study that and studies this matter in the hospitality industry in the Algarve.

Keywords: work, safety, health, system management, prevention, hospitality sector.

ÍNDICE GERAL

	Página
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE TABELAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	xiv
1. INTRODUÇÃO	1
2. REVISÃO DA LITERATURA.....	8
2.1. Contextualização da SST.....	8
2.1.1. Enquadramento Legal.....	14
2.1.1.1. Princípios Gerais da Prevenção.....	15
2.1.1.2. As Obrigações Gerais do Empregador e do Trabalhador	16
2.1.1.3. Consulta, Informação e Formação dos Trabalhadores.....	18
2.1.2. Pontos Focais Nacionais.....	23
2.2. Sinistralidade Laboral – Evidência do Setor do Alojamento, Restauração e Similares.....	24
2.3. Cultura Organizacional de Segurança	27
2.4. Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho	31
2.4.1. A participação dos trabalhadores no domínio da SST.....	32
2.4.2. Benefícios e Obstáculos na Implementação de um SGSST	33
2.4.3. Identificação dos Fatores de Risco e Avaliação de Risco	35
2.4.4. Prevenção e Controlo em SST.....	38
3. METODOLOGIA	40
3.1. Material e Métodos	41
3.1.1. Procedimentos Formais e Éticos	41
3.1.2. Hipóteses de Investigação	44
3.1.3. Tipo de Estudo.....	45
3.1.4. População e Amostra	46
3.1.4.1. Caraterização das Amostras	48

3.1.5. Instrumentos de Recolha de Dados	50
3.1.5.1. Estrutura e Conteúdo dos Questionários	51
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	60
4.1. Análise dos Dados	61
4.1.1. Análise das Entrevistas	61
4.1.2. Tratamento Estatístico dos Dados dos Questionários	62
4.1.2.1. Resultados dos Questionários Aplicados à Direção.....	63
4.1.2.2. Resultados dos Questionários Aplicados aos Trabalhadores	72
4.1.2.3. Resultados dos Questionários Aplicados aos Clientes.....	84
4.1.3. Resumo da Interpretação dos Três Questionários	88
5. CONCLUSÕES	91
5.1. Considerações Finais	91
5.2. Limitações do Estudo	96
5.3. Perspetivas de Investigação Futura.....	98
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
APÊNDICES	105
Apêndice 1: Guião de Entrevista.....	107
Apêndice 2: Questionários Aplicados (Texto de Motivação e Modelo de Questionários).....	108
Apêndice 2.1: Questionários à Direção	108
Apêndice 2.2: Questionários aos Trabalhadores	113
Apêndice 2.3: Questionários aos Clientes	114
Apêndice 3: Análise Estatística dos Questionários.....	116
Apêndice 3.1: Análise Estatística dos Questionários à Direção.....	116
Apêndice 3.2: Análise Estatística dos Questionários aos Trabalhadores	118
Apêndice 3.3: Análise Estatística dos Questionários aos Clientes.....	120
Apêndice 3.4: Questionários Preenchidos	121
Apêndice 3.5: Teste Qui-quadrado, Análise da Dependência entre Variáveis	122

ANEXOS	124
ANEXO A: Ação Inspetiva, Relatório de 2012	126
ANEXO B: Acidentes ACT (primeiros meses de 2013)	129
ANEXO C: Elementos Essenciais de um Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho	133
ANEXO D: Classificação de Escolaridade	139

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura nº 1. 1 Definição da Política de Formação.....	22
Figura nº 2. 1 Iceberg - A Cultura de SST	30
Figura nº 2. 2 As Linhas Orientadoras da OIT sobre SGSST: Um Ciclo de Melhoria Contínua.....	32
Figura nº 2. 3 Vantagens para as Empresas de uma Boa SST	34
Figura nº 2. 4 Processo Global da Gestão do Risco	36

ÍNDICE DE TABELAS

	Página
Tabela nº 3. 1 Estabelecimentos Segundo o Tipo, por Regiões (NUTS II).....	49
Tabela nº 4. 1 Resumo do Resultado das Hipóteses	60
Tabela A3. 1 Perguntas de Opinião: Como É Que a Empresa e as Chefias Encaram a SST, na perspetiva da direção	116
Tabela A3. 2 Perguntas de Opinião: Forma Como os Trabalhadores se Envolvem e Encaram a SST, na perspetiva da direção	117

Tabela A3. 3	Perguntas de Opinião: Forma Como os Clientes Agem, na perspectiva da direção	117
Tabela A3. 4	Perguntas se Opinião: Como É Que a Empresa e as Chefias Encaram A SST, na perspectiva dos trabalhadores.....	118
Tabela A3. 5	Perguntas de Opinião: Forma Como os Colegas Agem, na perspectiva dos trabalhadores.....	118
Tabela A3. 6	Perguntas de Opinião: Forma Como Eu Encaro a SST. O Que Eu Penso, na perspectiva dos trabalhadores.....	119
Tabela A3. 7	Perguntas de Opinião: Como É que o Hotel Está Organizado Quanto à SST, na perspectiva dos clientes.....	120
Tabela A3. 8	Perguntas de Opinião: Forma Como Eu Encaro a SST. O Que Eu Penso, na perspectiva dos clientes	120
Tabela A3. 9	Visitas Inspecivas por Região, 2012	126
Tabela A3. 10	Ação Inspeciva por Distritos, 2012.....	127
Tabela A3. 11	Ação Inspeciva em Alguns Setores de Atividade, 2012	128
Tabela A3. 12	Tipo de Acidente	129
Tabela A3. 13	Acidentes por Registo Mensal.....	129
Tabela A3. 14	Acidentes por Setor de Atividade.....	130
Tabela A3. 15	Acidentes por Distrito.....	131
Tabela A3. 16	Acidentes por Região / Serviço Desconcentrado	132
Tabela A3. 17	Isced: International Standard Classification of Education	139

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
Gráfico nº 4. 1	Distribuição Etária por Género, aplicado à direção..... 64
Gráfico nº 4. 2	Antiguidade por Género, aplicado à direção 64
Gráfico nº 4. 3	Habilitações Literárias, aplicado à direção..... 65
Gráfico nº 4. 4	Quem Representa o Empregador em SST 66
Gráfico nº 4. 5	Implementação de Medidas Preventivas e Acompanhamento de Auditorias de SST..... 66
Gráfico nº 4. 6	Obstáculos Sentidos ao Nível da Implementação de Medidas de SST na Empresa. 67
Gráfico nº 4. 7	Aspetos Prioritários para Melhorar ou Dar Continuidade ao Sistema de SST..... 68
Gráfico nº 4. 8	Horas de Formação por trabalhador, na perspetiva da direção 69
Gráfico nº 4. 9	Razões Principais da Existência dos Acidentes de Trabalho, na perspetiva da direção 70
Gráfico nº 4. 10	Aspetos Geradores de Comportamentos Inseguros, na perspetiva da direção..... 70
Gráfico nº 4. 11	Distribuição Etária, por Género, aplicado aos trabalhadores 73
Gráfico nº 4. 12	Antiguidade, por Género, aplicado aos trabalhadores..... 73
Gráfico nº 4. 13	Habilitações Literárias, aplicado aos trabalhadores 74
Gráfico nº 4. 14	Distribuição Etária dos Trabalhadores, Com e Sem Acidentes..... 74
Gráfico nº 4. 15	Antiguidade dos Trabalhadores, Com e Sem Acidentes 75
Gráfico nº 4. 16	Incidência de Turnos de Trabalho por Género, aplicado aos trabalhadores..... 76

Gráfico nº 4. 17	Turnos: Reflexo em Acidentes, aplicado aos trabalhadores.....	77
Gráfico nº 4. 18	Acidentes por Género, aplicado aos trabalhadores.....	77
Gráfico nº 4. 19	Razões Principais da Existência dos Acidentes de Trabalho e Aspetos Geradores de Comportamentos Inseguros, aplicado aos trabalhadores.....	82
Gráfico nº 4. 20	Sugestões de Melhoria do Seu Posto de Trabalho Efetuadas por Quem Sofreu ou Não Acidentes, aplicado aos trabalhadores.....	78
Gráfico nº 4. 21	Quantidade de Sugestões de Melhoria ao Seu Posto de Trabalho por Género, aplicado aos trabalhadores.....	79
Gráfico nº 4. 22	Turnos Com Sugestões de Quem Sofreu Acidentes, aplicado aos trabalhadores.....	80
Gráfico nº 4. 23	Turnos Com Sugestões de Quem Não Sofreu Acidentes, aplicado aos trabalhadores.....	81
Gráfico nº 4. 24	Distribuição Etária, aplicado aos clientes.....	84
Gráfico nº 4. 25	País de Residência, aplicado aos clientes	84
Gráfico nº 4. 26	Motivo da Estada, aplicado aos clientes.....	85
Gráfico nº 4. 27	Situação em que Está Alojado, aplicado aos clientes.....	85
Gráfico nº 4. 28	Duração da Estadia, aplicado aos clientes	85
Gráfico nº 4. 29	Habilitações Literárias, aplicado aos clientes.....	86
Gráfico nº 4. 30	Razões Principais da Existência dos Acidentes de Trabalho nas Empresas, na perspetiva dos clientes.....	86
Gráfico nº 4. 31	Aspetos Principais que Provocam Comportamentos Inseguros, na perspetiva dos clientes	87
Gráfico nº 4. 32	Sugestões de Melhoria, na perspetiva dos clientes.....	87

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACT	Autoridade para as Condições do Trabalho
AHETA	Associação dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve
EPI	Equipamento de Proteção Individual
EU-OSHA	European Agency for Safety and Health at Work
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OPS	Organização Portuguesa de Seguros
OSH	Occupational Safety and Health
PT	Posto de Trabalho
SGSST	Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho
SST	Segurança e Saúde no Trabalho
TSHST	Técnico(a) Superior de Higiene e Segurança do Trabalho
UH	Unidades Hoteleiras (plural ou singular)

GLOSSÁRIO

Acidente de trabalho

Todo o acontecimento inesperado e imprevisto, incluindo atos provenientes do trabalho ou com ele relacionados, do qual resulte uma lesão corporal, uma doença ou a morte de um ou vários trabalhadores. São também considerados acidentes de trabalho os acidentes de viagem, de transporte ou de circulação, nos quais os trabalhadores ficam lesionados e que ocorrem por causa, ou no decurso do trabalho, isto é, quando exercem uma atividade económica, ou estão a trabalhar, ou realizam tarefas para o empregador. São excluídos: os ferimentos autoinfligidos; acidentes que se devem unicamente a causas médicas e doenças profissionais; acidentes que ocorram no percurso para o local de trabalho ou no regresso deste (acidentes de trajeto); pessoas estranhas à empresa, sem qualquer atividade profissional (ACT, 2013b: 28).

Acidente de trabalho mortal

Um acidente de que resulte a morte da vítima num período de um ano (após o dia) da sua ocorrência (ACT, 2013b: 28).

Componentes materiais de trabalho

É o conjunto formado pelo local de trabalho, o ambiente de trabalho, as ferramentas, as máquinas, equipamentos e materiais, as substâncias e agentes químicos, físicos e biológicos e os processos de trabalho (Lei n.º 102/2009: 6167).

Doença profissional

Dano ou alteração do estado de saúde causados pela existência de condições nocivas nos componentes materiais de trabalho (Freitas, 2011: 305).

Equipamento de proteção individual (EPI)

Equipamento, acessório ou complemento para ser utilizado pelo trabalhador para se proteger dos riscos a que está exposto, para a sua segurança e para a sua saúde (Freitas, 2011: 305).

Formação em Segurança e Saúde no trabalho

É um processo estruturado de transmissão de conhecimentos relativos às estratégias e metodologias de organização e ação preventivas, tendo em vista a aptidão dos trabalhadores em cooperarem na Segurança e Saúde no trabalho, bem como a mudança de comportamentos dos trabalhadores face à SST (Verlag Dashöf, 2012).

Gestão da prevenção

Conjunto de ações executadas ou planeadas dentro de uma empresa, em todas as etapas da sua atividade, de modo a prevenir os riscos e as suas consequências (Verlag Dashöf, 2012).

Higiene do trabalho

Conjunto de metodologias não médicas que visam prevenir as doenças profissionais atuando sobre o controlo da exposição aos agentes, químicos, físicos e biológicos presentes nos componentes materiais do trabalho (Freitas, 2011: 305).

Informação em Segurança e Saúde no trabalho

É o processo estruturado de permanente recolha, tratamento e disponibilização de dados que permita desenvolver o conhecimento dos riscos profissionais e os métodos para o seu controlo (Verlag Dashöf, 2012).

Medicina do trabalho

Especialidade da medicina que visa a vigilância e o controlo do estado de saúde dos trabalhadores (Freitas, 2011: 306).

Participação dos trabalhadores

Sistema de envolvimento e cooperação dos trabalhadores na gestão da prevenção de riscos profissionais na empresa, através de processos de informação, consulta e diálogo entre o empregador e os trabalhadores (Freitas, 2011: 307).

Perigo

Propriedade intrínseca de uma instalação, atividade, equipamento, um agente ou outro componente material do trabalho que apresente perigo (Lei n.º 102/2009: 6168).

Posto de trabalho

Sistema constituído por um conjunto de recursos humanos, físicos, tecnológicos e organizacionais que, no seio de uma organização de trabalho, visa a realização de uma tarefa ou atividade (Verlag Dashöf, 2012).

Prevenção

Ação de evitar ou diminuir os riscos profissionais através de um conjunto de medidas adotadas em todas as fases da vida das empresas (Alba, 2002: 12).

Programa de prevenção

Conjunto articulado de ações a desenvolver num determinado horizonte temporal, com a definição de objetivos e recursos necessários ao desenvolvimento da prevenção (Freitas, 2011: 308).

Risco

Probabilidade de concretização do dano em função das condições de utilização, exposição ou interação do componente material de trabalho que apresente perigo (Lei n.º 102/2009: 6168).

Saúde do trabalho

Abordagem que integra, além da vigilância médica, o controlo dos elementos físicos, sociais e mentais que possam afetar a saúde dos trabalhadores (Freitas, 2011: 308).

Segurança do trabalho

Conjunto de metodologias adequadas à prevenção de acidentes de trabalho, tendo como principal campo de ação o reconhecimento e o controlo dos riscos associados aos componentes materiais de trabalho (Freitas, 2011: 308).

Segurança e Saúde no Trabalho

É uma disciplina que trata da prevenção de acidentes e de doenças profissionais bem como da proteção e promoção da saúde dos trabalhadores. Tem como objetivo melhorar as condições e o ambiente de trabalho (OIT, 2011: 1).

Trabalhador

Pessoa singular, que mediante retribuição, se obriga a prestar serviço a um empregador, e, bem assim, o tirocinante, o estagiário e o aprendiz que estejam na dependência econômica do empregador em razão dos meios de trabalho e do resultado da sua atividade (Lei n.º 102/2009: 6167).

Vigilância da saúde

Ação de monitorizar a saúde das pessoas para detetar sinais ou sintomas de danos para a saúde, relacionados com o trabalho, para que possam ser tomadas medidas para eliminar, ou reduzir, a probabilidade de ocorrência de mais danos (Freitas, 2011: 308).

1. INTRODUÇÃO

Este projeto de investigação tem por finalidade promover a análise e reflexão acerca do tema da Segurança e Saúde no trabalho (SST) nas empresas, suportado pelo imperativo legal vigente desde 1991¹ em Portugal.

Neste capítulo introdutório do trabalho de projeto do mestrado de gestão empresarial, é feito o enquadramento, apresentado o problema que está na base da realização deste trabalho e a sua pertinência, enunciados os objetivos e as questões de investigação. Por último é apresentada a metodologia de investigação.

O trabalho que agora se inicia é o resultado de um desejo já antigo de procurar identificar como é que alguns dos próprios interessados (diretores, trabalhadores e clientes) nas organizações² se envolvem em matéria de SST. Analisar, por um lado, a realidade laboral diária, fruto do exercício das funções em cada unidade hoteleira (UH), integrada numa equipa, por outro lado, verificar a motivação pelas questões relacionadas com a influência das condições laborais na saúde das populações trabalhadoras.

O tema proposto para desenvolvimento, incide sobre a análise do grau de envolvimento dos intervenientes do setor do alojamento turístico no Algarve na gestão da SST. Opta-se pelas 3 óticas – direção, trabalhadores e clientes - que implica a elaboração, aplicação e análise de 3 questionários e relacionar respostas, porque enriquece grandemente as conclusões, podendo assim obter-se uma análise mais rica.

A pertinência deste estudo justifica-se pela atualidade do tema apresentado e pela importância ou significado que o tema representa para o objetivo traçado (Fortin, 2003).

Atualmente as abordagens sobre SST despertam uma preocupação constante seja ao nível das políticas públicas mas também nas próprias empresas, trabalhadores e parceiros sociais. Esta preocupação advém da consciência de que as más condições de

1 Na época, o DL 441/91 de 14 de Novembro, estabelecia o regime jurídico do enquadramento da SST.

2 Segundo Maximiano (1992) uma organização é uma combinação de esforços individuais que tem por finalidade realizar propósitos coletivos. Por meio de uma organização torna-se possível perseguir e alcançar objetivos que seriam inatingíveis para uma pessoa. Uma grande empresa ou uma pequena oficina, um laboratório ou o corpo de bombeiros, um hospital ou uma escola são todos exemplos de organizações, que costumam-se classificar desde micro - organizações, a pequenas, a médias, a grandes e até mega - organizações.

trabalho que se faziam sentir, desde o processo de industrialização, acarretavam situações de miséria e degradação das condições de vida dos trabalhadores e seus familiares com conseqüente sinistralidade laboral. Assim, o estudo em questão surge da necessidade de dar resposta às preocupações e interrogações atuais por parte dos organismos públicos e privados e nomeadamente da Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT) relativas ao cumprimento das prescrições mínimas de segurança e saúde dos postos de trabalho e determinar as causas da sinistralidade laboral em Portugal. Para encontrar a resposta às preocupações e interrogações supracitadas, estabelecem-se objetivos mais adiante.

Quanto ao significado e importância do tema, considerou-se que no decurso da revisão bibliográfica foram encontrados poucos trabalhos que relacionassem as três dimensões em discussão nesta investigação, e tanto quanto sei, este é o primeiro estudo que as observa e estuda no setor hoteleiro no Algarve.

As razões de escolha do tema, prendem-se por um lado com o gosto pelos temas relacionados à SST dada experiência da autora na área de trabalho da SST no Algarve e Alentejo, ao longo de 16 anos, e por outro, sendo o Algarve uma zona geográfica onde predomina o setor do alojamento turístico, o problema em estudo foi escolhido julgando-se muito relevante e útil para o referido setor de atividade económica, pois não sendo conhecido nenhum outro estudo do género, o seu carácter inovador trás conhecimento, desenvolve ciência o pode ser visto como uma estratégia para as empresas da região.

A realização do Mestrado apoiada na indagação de conhecimentos criou a oportunidade para tentar estudar um problema através do Relatório de Projeto, possibilitando a realização do estudo em Unidades Hoteleiras (UH) no Algarve. Não se pretende dar resposta a todas as questões ou apresentar todas soluções para as alterações observadas. Pretende-se apenas demonstrar aquilo que há muito se suspeita: há incumprimento das normas legalmente estabelecidas nos postos de trabalho e há necessidade de sensibilizar os envolvidos para este facto.

A melhoria das condições de SST é uma responsabilidade de toda a empresa. O sucesso da prevenção dos riscos profissionais e a melhoria contínua das condições de SST

depende da participação de todos os trabalhadores da empresa, desde o topo hierárquico até à base.

Assim, o objetivo geral desta investigação, a ser alcançado, estipula o grau de envolvimento e participação dos vários intervenientes em matéria de SST no setor do alojamento turístico no Algarve. Se esse envolvimento contribui ou não para a melhoria de locais de trabalho tornando-os seguros e saudáveis, através de uma gestão da SST eficaz, tentando perceber se a prevenção está patente enquanto elemento permanente no dia-a-dia da atividade das empresas da região. Tais intervenientes - a direção, os trabalhadores e os clientes - das UH, têm responsabilidades mas há que averiguar se consideram a SST como algo obrigatório cumprindo a legislação em vigor ou se acham que realmente faz a diferença na produtividade e bem-estar dos trabalhadores diminuindo assim a sinistralidade laboral e por isso o seu envolvimento nesta questão é representativo.

O setor do alojamento turístico no Algarve, tem especificidades relevantes no funcionamento de um Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (SGSST), pelo que uma das intenções deste trabalho é ter utilidade nos resultados e nas conclusões alcançadas para o setor em estudo, de forma a contribuir para enraizar uma cultura de segurança com a participação ativa de todos os intervenientes (especialmente entidades patronais e colaboradores) e desenvolvendo as suas tarefas diárias com o pressuposto da diminuição do absentismo e a sinistralidade laboral.

Um dos focos de análise do presente estudo é o de conhecer o SGSST de parte do tecido empresarial do Algarve. Assim, para além do objetivo geral, o presente trabalho apresenta como objetivos específicos centrados na investigação da participação dos intervenientes, analisando os processos e os fatores que poderão facilitar o impacto de medidas de SST.

Estipulam-se em seguida os objetivos específicos, são eles:

- i) Determinar um conjunto de incumprimentos, relativos às normas e prescrições mínimas de segurança e saúde recomendadas tentando apontar as razões mais comuns que levam à pouca intervenção dos intervenientes;
- ii) Determinar a importância das boas práticas (existentes ou outras);

iii) Apontar formas de melhoria contínua.

Na expectativa de alcançar os objetivos definidos analisa-se um conjunto de hipóteses de investigação que visam relacionar, positiva ou negativamente, as variáveis a testar, tendo como base amostras de dirigentes, trabalhadores e hóspedes do setor.

Investigar se e em que extensão o envolvimento nas práticas de segurança e o que daí resulta é facilitador para o decorrer do SGSST. Se influencia a dinâmica empresarial da UH, porquê e com que resultados.

A hipótese de investigação principal é que há pouca participação e envolvimento no SGSST por parte dos três intervenientes – direção, trabalhadores e clientes.

No entanto são três (para cada um dos intervenientes), as hipóteses colocadas e testadas durante o estudo, entendidas por um lado como algo que cria conhecimento e por outro que podem ser respondidas através da obtenção e análise de informação.

Referente à direção:

H1: O empregador considera a direção como responsável para a promoção da SST.

Quanto ao trabalhador:

H2: Existe uma relação entre os atos inseguros praticados e a existência dos acidentes de trabalho nas UH em estudo.

Do ponto de vista do cliente:

H3: Um bom SGSST da UH tem influência na satisfação do cliente, enquanto aí permanece.

Para caracterizar os objetivos estabelecidos, a metodologia empregue consiste na investigação-ação. Tem por base uma cuidada revisão de literatura de diferentes obras sobre o tema da SST, consulta de revistas e artigos e pesquisa na internet.

A pesquisa é documental, qualitativa e quantitativa. Como principais fontes de investigação recorre-se a trabalho em campo transversalmente às empresas do setor do alojamento turístico no Algarve com a colaboração da AHETA.

A Agência europeia para a SST é uma forte fonte de investigação. Ainda, e dado que a SST é uma questão de interesse mundial, existem muitas informações disponíveis provenientes de outras organizações, como seja a Organização Internacional do Trabalho (OIT). A legislação, as estratégias e as soluções de boas práticas desenvolvidas noutros lugares do mundo proporcionam também informações e referências válidas para a criação de locais de trabalho seguros, saudáveis e produtivos. A fim de tornar acessível esta vasta reserva de conhecimentos de SST, a European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA) celebrou acordos de cooperação para o intercâmbio de informação na Internet com vários parceiros internacionais, entre os quais a Austrália, o Canadá, a Coreia, o NIOSH³, a OPS⁴. A EU-OSHA estabeleceu também laços fortes com outros países e organizações terceiros, tais como Singapura e o US-National Safety Council⁵ (Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2013a).

O método predominante é o estudo de casos, sendo os resultados obtidos a partir de dados primários⁶ da própria organização e/ou por meio de entrevistas. Os dados secundários⁷ foram utilizados de forma complementar enriquecendo com informações específicas que estão diretamente relacionadas à SGSST da organização. Nos últimos capítulos é feita uma análise crítica dos resultados.

Tendo este estudo por tema “O grau de envolvimento dos intervenientes do setor do alojamento turístico no Algarve na gestão da SST”, as limitações desta investigação assentam na determinação do grau de envolvimento baseando-se somente nos dados recolhidos nos questionários aplicados, dados estes tratados posteriormente onde será feita uma análise de opinião referente à interpretação dos mesmos. É estudada a vertente da SST somente no setor da hotelaria e Turismo, em algumas UH e de âmbito geográfico Algarvio.

³ National Institute for Occupational Safety and Health.

⁴ Organização Portuguesa de Seguros.

⁵ Conselho Nacional de Segurança Americano.

⁶ Dados primários: aquelas obtidas a partir de informações da própria organização estudada.

⁷ Dados secundários: provém de fontes diversas como revistas especializados e não especializados, artigos científicos, relatórios de atividades, outras publicações de organizações, dissertações, bibliografias da área.

De acordo com o tema a estudar, a revisão bibliográfica aborda apenas alguns temas que fazem parte da SST, como sejam os atos inseguros, as falhas humanas, a cultura organizacional e a formação.

O estudo apresenta ainda como limitação o fato da autora conhecer a dinâmica das empresas em estudo somente do ponto de vista externo, sendo que no Country Club, Hotel Quarteira Sol e Hotel Globo, faz auditorias externas.

O setor do alojamento turístico no Algarve envolve diversos intervenientes que direta ou indiretamente contribuem para o SGSST. A análise do presente trabalho foca-se apenas em três intervenientes, a direção, os trabalhadores e os clientes, deixando assim fora do seu âmbito de análise os fornecedores ou os visitantes enquanto não clientes. A direção são também considerados trabalhadores, mas optou-se por separar e criar um questionário específico pois em muitos dos casos, é a direção que toma as decisões de implementação de ações de SST, enquanto que os seus colegas (trabalhadores) não têm esta função nem autonomia e por isso a perceção da SST é diferente o que pode refletir-se na importante diversidade e qualidade dos dados recolhidos, com conseqüente enriquecimento de análise de resultados e conclusões.

Espera-se que com este trabalho se possa dar mais um contributo para aquela que é, presentemente e, cada vez mais, uma questão preocupante na nossa sociedade – A segurança e a saúde no trabalho.

Finalmente, apresenta-se um breve resumo dos cinco capítulos que constituem o trabalho.

O capítulo 1 faz a apresentação do tema e a justificação da sua escolha; enuncia os objetivos do estudo, as questões de investigação, a metodologia aplicada e a estrutura do trabalho.

No capítulo 2 é realizada a revisão bibliográfica. Começa-se por fazer uma reflexão sobre o conceito da SST e sua contextualização bem como o seu enquadramento legal. Aborda-se os princípios gerais de prevenção, as obrigações gerais dos intervenientes, a consulta, informação e formação dos trabalhadores. De seguida faz-se uma breve resenha da sinistralidade laboral, da cultura organizacional de segurança dando relevo à participação dos trabalhadores, à identificação e avaliação de risco, fazendo uma

abordagem dos seus elementos e exigências, através de um SGSST, de forma a tornar mais compreensíveis os métodos utilizados no trabalho aquando das perguntas que constam nos questionários e melhor fundamentar algumas das propostas feitas no decorrer da discussão e das conclusões. Termina-se o capítulo referindo a prevenção e controlo em SST a adotar.

O capítulo 3 refere-se à metodologia, inclui o tipo de estudo, os materiais e métodos utilizados, os procedimentos formais e éticos do trabalho, as hipóteses de investigação, os aspetos relacionados com o Estudo de Casos como sejam o tipo de estudo elaborado, a população e amostra, e faz-se a apresentação dos instrumentos de colheita de dados.

No capítulo 4 analisam-se os resultados e discutem-se soluções e melhoramentos, procurando identificar as implicações para a segurança e saúde dos trabalhadores. Procede-se a uma reflexão crítica fazendo-se o tratamento estatístico dos dados recolhidos e confrontam-se os resultados obtidos com o quadro conceptual, a concretização dos objetivos e as questões de investigação elaboradas. Nesta análise e a do capítulo seguinte, é mencionada a opinião da autora com base na sua experiência como Técnica Superior de Higiene e Segurança do Trabalho (TSHST) ao longo de 16 anos, pois tratando-se de um relatório de projeto a explanação da opinião poderá dar um contributo válido que sustente os dados recolhidos.

O presente trabalho termina no seu capítulo 5 com a apresentação das conclusões onde, resumidamente, tenta-se encontrar respostas para as questões elencadas e apresentam-se as limitações do estudo. Termina-se o capítulo apresentando sugestões para futuros trabalhos.

2. REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo, relacionam-se os objetivos propostos no trabalho com a literatura existente acerca do tema em análise. Seguindo os objetivos e de forma a responder às questões de investigação, é necessário focar somente alguns aspectos da tão abrangente área da SST, evitando desta forma uma dispersão por temas que possam não ir de encontro ao pretendido.

2.1. Contextualização da SST

Vários são os autores que tratam a temática da SST. É unânime, que o êxito de qualquer atividade empresarial é diretamente proporcional ao fato de se manter a sua peça fundamental - o trabalhador - em condições ótimas de saúde e segurança. As atividades laborativas nasceram com o homem e permitem observar riscos profissionais expondo-o para alcançar a sua subsistência (Vaninhapq, 2011).

No decorrer da evolução da sociedade, várias alusões se constataram relacionadas ao trabalho. Alguns empregadores foram-se apercebendo que explorar os seus empregados não trazia bons resultados, pois esse trabalho sem descanso e, muitas vezes, colocando em risco a vida do seu empregado, prejudicaria tanto a empresa como o trabalhador caso este viesse a sofrer algum tipo de acidente durante a execução da sua tarefa. O fato dele ficar inativo durante o tempo de recuperação, causava assim, uma diminuição da produção da empresa. O grande equívoco foi considerar unicamente como necessidade do trabalhador o salário e nada mais.

Após a Revolução Industrial, ocorrida na Inglaterra no século XVIII, onde aumentou de forma assustadora a exploração de homens, mulheres e até de crianças, iniciou-se a preocupação com a saúde e segurança dos empregados. Porém, há acontecimentos históricos relativos a esta preocupação, já no século IV antes de Cristo. Hipócrates nos seus escritos que datam de quatro séculos antes de Cristo constatou a existência de intoxicações pelo chumbo aos mineiros e metalúrgicos (Sbrebous, 2011).

Plínio, O Velho, que viveu antes da Era Cristã, descreveu diversas moléstias do pulmão e envenenamento entre mineiros devido ao manuseio de enxofre e zinco. Galeno (Séc. II AC) fez várias referências a moléstias profissionais entre trabalhadores das Ilhas do Mediterrâneo.

Georgius Agrícola e Paracelso investigaram doenças ocupacionais nos séculos XV e XVI. Em 1556, Agrícola publicava o livro “De Re Metallica”, que estudava problemas de saúde relacionados à extração de minerais e à fundição de ouro e prata. Em 1567, Paracelso, publicava a primeira monografia em que relaciona a doença e trabalho, onde se destaca a relação de intoxicação pelo mercúrio e os principais sintomas.

Em 1700, o médico Bernardino Ramazzini, publica em Itália o livro “De Morbis Artificum Diatriba”, obra em que descreve inúmeras doenças relacionadas com cerca de 50 profissões diversas. Um fato importante do método científico do autor é que ele perguntava sempre aos seus pacientes: “Qual é a sua ocupação?”. Essa obra teve repercussão mundial, razão pela qual Ramazzini é considerado o pai da Medicina do Trabalho (Zobaleixo, 2011).

O assunto proporcionou grandes mudanças e inovações, o colaborador deixou de ser escravo para ser participante da organização. Porém, por meio de muitas lutas trabalhistas, e através de legislação mudou-se a visão do trabalho que para muitos era sacrifício (Muniz, 2011).

Atualmente a SST compreende normas e procedimentos adequados que protegem a integridade física e mental do trabalhador, preservando-o dos riscos de saúde inerentes às tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executadas. Envolve, também, o estudo e controle das condições de trabalho. A SST tem caráter preventivo por promover a saúde e o conforto do trabalhador, evitando que ele adoença e se ausente do trabalho. A melhoria contínua das condições de SST é uma responsabilidade de todos os intervenientes de uma empresa e depende da participação daqueles os que colaboram nela, desde o topo hierárquico até à base.

Cabe ao profissional trabalhador tomar as providências necessárias para se manter fora de precipitações de risco⁸ e adotar uma alternativa menos lesiva. A qualidade de vida do trabalho enfatizou-se dando-se importância ao bem-estar do trabalhador e à sua saúde

⁸ Riscos químicos, biológicos, ergonômicos, psicossociais, físicos (iluminação, ruído, vibrações, ambiente térmico, radiações, eletricidade, ferramentas ou máquinas, muitas vezes geradores de enfermidades escondidas com possível ocorrência de acidentes de trabalho. Um assento ergonomicamente dimensionado, inibe o aparecimento de lombalgias, e contribui para o conforto do trabalhador, resultando num profissional mais disposto, mais recetivo e até mesmo mais criativo porque está motivado. Uma iluminação correta, sem ofuscamentos ou reflexos, é responsável pela melhoria do trabalho executado (Vendrame, 2013).

ajudando-o a incentivar a trabalhar mais motivado e mais sagaz a executar tarefas, e por conseguinte mais satisfeito e realizado (Izaura, 2010).

“Como o ambiente de trabalho é o local onde o trabalhador passa grande parte do seu tempo, a manutenção da saúde depende, em grande parte, da salubridade do ambiente ocupacional” (Alano, A. S., Ludwing, L. S., Ludwig, M., Arbo M. D. & Simões, F. M., 2002).

O acidente é um evento de onde decorrem falhas dos operadores (ações ou omissões), de intervenções com notório desrespeito aos procedimentos de segurança, ou seja os atos inseguros considerados como fruto de escolhas livres e conscientes por parte dos operadores, ocasionando responsabilidade ao indivíduo (Andrade, 2011).

Negreiros (2008) considera “a ocorrência de um acidente ou constatação de doença, quase sempre leva à busca de um "culpado", o plano emocional suplanta o racional e aí todos querem se livrar da "bomba", já que somente aí descobrem a "encrenca", que a prevenção esquecida, agora vai causar!”. Justificações são tentadas, atribuindo-se o excesso de confiança ou a negligência à vítima, descobrindo-se o grande prejuízo para a organização.

Descobrimo e analisando as causas de certos comportamentos humanos, pode-se prever o seu efeito passando-se a poder controlá-lo. Então, os comportamentos emitidos são respostas, eficientes ou não, a agentes denominados como estímulos (Amaro, 2011).

Resultante dos acidentes de trabalho, o prejuízo económico revela ser um fator altamente negativo, cujas consequências atingem o trabalhador, a empresa, a sociedade e, numa concepção mais ampla a própria nação. Dependendo do tipo de lesão sofrida, a indemnização, por melhor que seja não reparará uma invalidez ou a perda de uma vida. Para a empresa, os prejuízos económicos derivados do acidente variam em função da importância que ela dedica à prevenção de acidentes. A perda para o trabalhador varia quanto ao tempo de afastamento do mesmo, devido à gravidade da lesão. As consequências podem ser, entre outras: a paralisação do trabalho devido à impossibilidade de substituição do acidentado por um trabalhador com competência para aquele tipo de trabalho e, ainda, a influência psicológica negativa que atinge os demais trabalhadores e que interfere no ritmo normal do trabalho, levando a uma quebra da produção. Quanto ao custo para o País, esse valor poderia ser utilizado para

habitação, saúde, educação e segurança. Queiramos ou não, somos diretamente responsáveis por esse ónus, quando somos envolvidos em algum tipo de acidente e quando poderíamos ter feito algo pela prevenção do mesmo (Moraes, 2011).

Tornar as condições do local de trabalho salutar, mais que uma exigência legal, reverte-se em retorno financeiro, através da redução de uma série de custos⁹. As vultosas quantias exigidas a título de indenização por AT, têm feito as empresas tornarem-se mais atentas quanto ao cumprimento da legislação de SST. A inobservância da legislação, por si só, sujeita a empresa a sanções.

A qualidade de vida que a empresa proporciona aos seus empregados correlaciona-se à integração do bem-estar físico, mental e psíquico. Não devemos ter a errônea concepção de que propiciar conforto ao trabalhador é investimento perdido¹⁰. Os esforços devem caminhar para tornar o trabalho prazeroso e saudável, onde mais que uma forma de retirar o seu sustento, o trabalhador encarará seu emprego como a sua própria satisfação pessoal (Vendrame, 2013).

Para Negreiros (2008) “a adoção de medidas tendentes a evitar infrações, representa significativa preocupação dos gestores (...). Conhecer os riscos, e, atuar proativamente é a alternativa mais segura”.

A maioria da redução de custos procurada pelos empresários foca-se na compra de matéria-prima, custos de transporte, mão-de-obra e muitas vezes observam que adotando medidas que anulam agentes insalubres e prevenindo acidentes podem reduzir muito os valores recolhidos por falta de salubridade no ambiente de trabalho (Afonso, A., Araújo D., Martins W., Crepaldi, P., 2013).

A gestão da SST deve permitir diminuir os gastos com o absentismo, quebras na produção, substituição de trabalhadores e aumentar a qualidade do serviço, uma vez que trabalhadores saudáveis e motivados produzem mais e com menos erros, o que por sua

⁹ A responsabilidade da empresa por acidente do trabalho ou doença ocupacional refletindo-se nos custos relativos ao agravamento do seguro por acidente do trabalho, à substituição do acidentado na sua ausência, indenização (se for o caso) por incapacidade ou morte do seu colaborador, entre outros.

¹⁰ Existe relação de dependência entre as condições físicas com as condições sociais do meio ambiente de trabalho. Uma ineficácia de medida, agravado por um posto de trabalho mal dimensionado pode ser responsável pela manifestação das LER - lesão por esforços repetitivos.

vez leva ao aumento da competitividade da empresa e à melhoria da imagem da mesma junto dos clientes.

Numa abordagem menos numérica e mais qualitativa, para Berkson e Wettersen (1982) é provavelmente mais importante questionar-se como aprender com as falhas humanas para que estas não voltem a acontecer, do que questionar-se continuamente quanto à incidência, ou que proporção de acidentes, incidentes ou problemas são ocasionados por estas. A partir do momento que a organização está preocupada com a SST, o trabalhador está a ser valorizado e mais motivado estará para o trabalho. A participação de todos os trabalhadores contribui para um maior envolvimento nos objetivos da prevenção e um maior sentido de pertença ao grupo/empresa.

Duas grandes questões se colocam à sociedade portuguesa em particular: uma diz respeito ao efetivo cumprimento do quadro legal, por parte de grandes pequenas ou microempresas e instituições públicas e privadas; a outra prende-se com a implementação da tão proclamada *cultura de prevenção e segurança*¹¹, que se pretende o mais firme possível. Esta problemática assume, assim, uma importância relevante, na medida em que se torna um desafio na consciencialização dos profissionais envolvidos, para as questões de SST em contexto de trabalho.

Relativamente à primeira questão, diz respeito à organização dos serviços da SST. Três modalidades de serviço podem ser adotadas – serviço interno, comum ou externo¹². O serviço interno quando os profissionais (técnicos e médicos) se encontram vinculados à empresa, o serviço comum é instituído por acordo entre várias empresas. O serviço externo feito através de empresa autorizada para a SST, é a modalidade mais adotada, dado o perfil do tecido empresarial Algarvio, nomeadamente no setor do alojamento turístico, âmbito do presente estudo. Mas existem UH com serviço misto (serviço interno e externo).

Quanto à segunda questão, Guedes (2009) afirma que a promoção de uma cultura de segurança é a garantia sólida de uma efetiva diminuição dos acidentes e doenças profissionais em todo o mundo.

¹¹ A ACT e a Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho, utiliza esta frase em várias campanhas e informativos que faz.

¹² O empregador deve organizar os serviços de SST de acordo com umas das seguintes modalidades: serviço interno, comum ou externo (art.º 73º e 74º da Lei 102/2009).

É preciso mudar os hábitos e as condições de trabalho para que a SST se torne satisfatória nas organizações em geral e nas UH em particular. O valor humano vem sendo tentado em muitas empresas pois é preciso mudar alguns hábitos e a forma de agir de algumas pessoas. O planeamento faria com que as coisas seriam feitas com menos tempo, menos recursos e gerando menos problemas e menos acidentes.

A formação profissional em SST que outrora não era habitual das organizações, hoje é percebida, de um modo geral, pelos que dela participam, a partir de diferentes pontos de vista. Para uns, o benefício incorporado aos ganhos existentes na organização, equiparada como salário, alimentação, saúde, etc. Outra forma de encarar é a motivação intrínseca do colaborador, visto ser detetada uma oportunidade de valorização pessoal, profissional ou ambas. É possível ainda, que a formação seja interpretada como uma obrigação. Cada pessoa aprende de uma maneira diferente, encontrando certa identificação com uma proposta educativa ou outra. Há que envolver os participantes e dar-lhes espaço para o desenvolvimento da criatividade, da memória e da percepção (Neto, 2013).

Todos os anos é comemorado o Dia Mundial da SST a 28 abril e são editados relatórios da OIT. No ano deste trabalho, o tema da campanha foi “a prevenção das doenças profissionais” envolveu situações tão distintas como o stresse ocupacional, a violência, o assédio moral e sexual e doenças como a depressão, com efeitos negativos na saúde. Segundo o relatório da OIT preparado para o Dia Mundial da SST de 2013 descreve a situação atual em matéria de doenças profissionais e apresenta propostas para enfrentar esta grave situação.

Segundo ACT (2013a: 4),

“estima-se que aproximadamente 2,34 milhões de pessoas morrem, por ano na União Europeia, de acidentes de trabalho e doenças relacionadas com o trabalho. Destas, a maioria, cerca de 2,02 milhões morrem de um vasto conjunto de doenças profissionais. Das cerca de 6300 mortes relacionadas com o trabalho que ocorrem todos os dias, 5.500 são causadas por vários tipos de doenças profissionais. (...). No entanto, as doenças profissionais¹³ permanecem em grande parte invisíveis, em comparação com os acidentes de trabalho, mesmo matando seis vezes mais pessoas por ano. Para além disso, a natureza das doenças profissionais está em constante mudança devido às alterações tecnológicas e sociais, a par das

13 Doenças profissionais - constam do Decreto regulamentar nº 6 (2001) e Decreto regulamentar nº 76 (2007) - tais como pneumoconioses, continuam a generalizar-se, enquanto doenças relativamente novas como as mentais ou as músculo-esqueléticas tendem a aumentar.

condições económicas globais que agravam os riscos de saúde existentes e criam novos riscos.”

O Relatório da OIT (2011:21), indica que,

“durante a última década, a abordagem sistémica de um SGSST popularizou-se e foi introduzida tanto em países industrializados como em países em desenvolvimento. As formas de que a promoção da respetiva aplicação se reveste variam entre as disposições regulamentares e os mecanismos voluntários. A experiência mostra que um SGSST é um instrumento lógico e útil de promoção da melhoria contínua do funcionamento da SST a nível organizacional. Os elementos chave para que a sua aplicação seja bem-sucedida passam por assegurar a existência de compromissos da parte da direção e a participação ativa dos trabalhadores na implementação conjunta. Espera-se que cada vez mais países integrem o SGSST nos programas nacionais de SST, como um meio de promover estrategicamente o desenvolvimento de mecanismos sustentáveis para aperfeiçoamentos de SST nas organizações”.

2.1.1. Enquadramento Legal

A Diretiva-Quadro (89/391/CEE), do Conselho de 12 de Junho, documento base da política de SST nas empresas e de proteção dos trabalhadores, fixa as normas obrigatórias com o objetivo de combater de forma eficaz os fatores de risco de exposição do trabalhador a acidentes de trabalho e a doenças profissionais, melhorando a sua segurança e saúde.

Esta Diretiva-Quadro abrange todos os trabalhadores, todos os sectores de atividade e todos os tipos de vínculos contratuais e apresenta uma nova perspetiva na abordagem da prevenção dos riscos profissionais: define as obrigações gerais do empregador e do trabalhador, determina os princípios gerais de prevenção, fixa os princípios de um sistema de gestão da SST nas empresas e apela à participação dos trabalhadores no que toca à gestão da SST.

Atualmente, esta diretiva, alterada pela Diretiva n.º 2007/30/CE do Conselho de 20 de Junho, encontra-se transposta para a legislação nacional através do regime jurídico¹⁴ da promoção da SST para todos os ramos de atividade, nos sectores privado ou cooperativo e social. Visa acima de tudo incutir, na sociedade em geral, uma nova mentalidade despertando em cada um de nós a importância de uma cultura de prevenção de modo a prevenir ou até evitar uma variedade de situações lamentáveis, nomeadamente,

¹⁴ Lei n.º 102 (2009).

acidentes de trabalho e/ou doenças profissionais que, ainda constituem uma preocupação dos Organismos nacionais e internacionais.

Face ao quadro normativo vigente o trabalhador é detentor de direitos, designadamente a prestar a sua atividade em adequadas condições de trabalho. Todavia, o trabalhador não só tem direitos mas também tem deveres os quais incidem no cumprimento de determinadas regras de SST bem como a comunicação de quaisquer situações de trabalho anómalas ou perigosas.

A área da SST abrange diversos temas e impõe regras importantes, que também encontram assento na lei, portanto o empregador é responsável pela segurança e proteção da saúde dentro da empresa. Segundo o Código de Trabalho¹⁵, estabelece-se que para aplicar as medidas de prevenção “... o empregador deve mobilizar os meios necessários, nomeadamente nos domínios da prevenção técnica, da formação, informação e consulta de trabalhadores...” (Lei n.º 7/2009: 981).

Caso algum funcionário apresente algum problema de saúde mais tarde ou sofra algum acidente, a responsabilidade poderá recair na empresa por não ter obrigado o funcionário a seguir os procedimentos adequados de segurança. Caso o funcionário se recuse a usar os equipamentos que o protegerão de possíveis acidentes, a entidade patronal poderá tomar medidas de demissão por justa causa.

A prevenção das lesões e acidentes podem ser feitas através de modificações ergonómicas dos postos de trabalho, uso de ferramentas e equipamentos adaptados ao trabalhador, ritmos de trabalho e pausas ajustados, diversificação de tarefas, participação e autonomia dos trabalhadores nas decisões do seu trabalho, reconhecimento e valorização do trabalho, entre outras.

2.1.1.1. Princípios Gerais da Prevenção

Ao longo dos anos e apesar de todo o desenvolvimento crescente direcionado para a SST, ainda persiste um problema que consiste em tomar como natural e normal os hábitos de segurança em tudo o que fazemos quer seja a nível profissional como pessoal. O empregador deve reger a sua atuação no âmbito da SST de acordo com os

¹⁵ Lei n.º 7 (2009) no seu n.º 3 do art.º 281.

nove princípios gerais de prevenção¹⁶ de modo a assegurar a segurança e saúde dos seus trabalhadores. Estes princípios, ao serem cumpridos, refletem-se na tendência de baixar a taxa de sinistralidade em Portugal. Resumidamente, tais princípios consistem em:

- Evitar os riscos;
- Avaliar os riscos;
- Combater os riscos na origem;
- Assegurar que a exposição a agentes químicos, físicos e biológicos e os fatores de risco psicossociais não constituem risco para a segurança e saúde dos trabalhadores;
- Adaptar o trabalho ao homem, tendo em atenção a conceção dos postos de trabalho, a escolha dos equipamentos de trabalho, os métodos de trabalho e de produção, procurando atenuar o trabalho monótono e repetitivo;
- Adaptação ao estado de evolução da técnica e a novas formas de organização do trabalho;
- Substituir o que é perigoso pelo que é isento de perigo ou menos perigoso;
- Adotar prioritariamente as medidas de proteção coletiva relativamente às medidas de proteção individual;
- Elaboração e divulgação de instruções compreensíveis e adequadas à atividade desenvolvida pelo trabalhador.

2.1.1.2. As Obrigações Gerais do Empregador e do Trabalhador

A Lei n.º 102/2009, de 10 de Setembro responsabiliza empregadores e trabalhadores pela manutenção das boas condições de trabalho e do SGSST no local de trabalho. Todos são responsáveis pela SST dentro da empresa e todos têm obrigações¹⁷ para cumprir.

De uma forma geral o empregador tem a responsabilidade total, permanente e intransferível de assegurar aos trabalhadores condições de SST em todos os aspetos ligados ao trabalho, tendo em atenção os princípios gerais de prevenção, abordados no ponto anterior, que deverão orientar a gestão da prevenção na empresa. Ao implementar

¹⁶ Enunciados no n.º 2 do art.º 15.º da Lei n.º 102 (2009).

¹⁷ A lei n.º 102 (2009) define, nos artigos 15.º e 17.º, as obrigações gerais do empregador e do trabalhador, respetivamente.

medidas de prevenção, o empregador deverá ter em conta o resultado da avaliação dos riscos para que essas medidas sejam eficazes.

Cabe ao empregador:

- Proceder ao registo dos acidentes e doenças profissionais;
- Informar os trabalhadores sobre os riscos a que estão expostos e as medidas preventivas a adotar;
- Consultar¹⁸, os trabalhadores ou os seus representantes sobre a SST na empresa;
- Organizar os serviços de SST;
- Realizar a vigilância da saúde através dos exames e consultas de medicina do trabalho.
- Proporcionar formação adequada às funções desempenhadas;
- Deve estabelecer as medidas a adotar em situações de sinistro e de primeiros socorros, assim como definir os trabalhadores responsáveis pela sua aplicação;

Quanto às obrigações gerais do trabalhador, está definido que este deve:

- Cumprir as disposições legais, procedimentos de trabalho definidos e as instruções do empregador sobre SST;
- Zelar por si e pelos outros no que respeita à SST;
- Utilizar corretamente, de acordo com as instruções do empregador, os equipamentos, máquinas, instrumentos ou substâncias perigosas existentes no seu posto de trabalho (PT);
- Cooperar ativamente na empresa quer na melhoria do SGSST, quer conhecendo a informação sobre SST transmitida pelo empregador, quer através da comparência aos exames médicos e consultas de medicina do trabalho;
- Comunicar imediatamente as avarias e deficiências que tenha notado e que julgue causar perigo grave e eminente, assim como qualquer defeito detetado nos sistemas de proteção;
- Adotar as medidas e instruções previstas em caso de perigo grave e iminente.

¹⁸ No art.º 282.º da Lei nº 7 (2009), é definida a informação, formação e consulta aos trabalhadores por parte do empregador. Esta Lei, no seu artigo 284.º remete estas questões para legislação específica, nomeadamente a Lei nº 102 (2009), onde a consulta é referida no seu art.º 18º.

2.1.1.3. Consulta, Informação e Formação dos Trabalhadores

A consulta, informação e formação dos trabalhadores está contemplada no Capítulo III da Lei n.º 102/2009, de 10 de Setembro, nomeadamente nos art.º 18º (consulta aos trabalhadores), 19º (informação aos trabalhadores) e 20º (formação dos trabalhadores).

Consulta em SST

Concernente à consulta aos trabalhadores estabelece-se¹⁹ que o empregador “...deve consultar por escrito, pelo menos, duas vezes por ano (...) os representantes dos trabalhadores para a segurança e saúde ou, na sua falta, os próprios trabalhadores...” (Lei 102/2009: 6172).

O imperativo legal dá especial relevância à participação dos trabalhadores na definição da política de SST da empresa e na apresentação de propostas que permitam minimizar os riscos profissionais, como forma de alcançar a maior eficácia das medidas a adotar. Recorrer aos conhecimentos que os trabalhadores têm sobre o seu PT, a sua função, os componentes materiais de trabalho, assim como incentivá-los a indicarem situações com potencial de risco e sugestões de melhoria das suas condições de SST promove o envolvimento e a cooperação dos trabalhadores na gestão da SST e da prevenção na empresa.

O facto do trabalhador poder dar o seu contributo e deste ser tido em consideração no processo de decisão contingente às questões relacionadas com a SST na empresa, influencia ativamente porque a sua participação “ajuda a desenvolver meios eficazes para os proteger”, na fase de planeamento a compreender melhor “as razões da adoção de determinada medida”, podendo dar sugestões práticas para melhor implementação, o que o levará a respeitar mais facilmente a solução encontrada e “contribuindo para a prevenção de acidentes de trabalho e doenças profissionais” antes de os danos surgirem, melhorias essas mais úteis e com um baixo custo para a empresa.” (Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho, 2012: 7).

O direito à participação deverá ser exercido e várias podem ser as formas de o fazer, umas mais formais que outras, na gestão da prevenção. Ao haver uma combinação de formas, permite cruzar informação e obter um maior leque de respostas. São elas:

¹⁹ No art.º 18.º da Lei n.º 102 (2009).

- Em reuniões, fazendo perguntas, apresentando sugestões;
- Respondendo a inquéritos de consulta aos trabalhadores;
- Utilizando os questionários de sugestões;
- Participar em testes de EPI para escolher o mais adequado;
- Participando em grupos de trabalho sobre SST;
- Comunicando acidentes/incidentes e sugerindo formas de os evitar;
- Aplicando os conhecimentos adquiridos em formação ao seu PT;
- Dando o exemplo aos colegas mais recentes na empresa ajudando-os a adaptarem-se às regras de SST nela existentes.

É fundamental que os trabalhadores entendam a importância do seu papel na gestão da prevenção e da SST, da vantagem em cumprir as regras de segurança e de serem pró-ativos e atentos na procura de soluções para melhorar a sua segurança e saúde no local de trabalho.

A participação dos trabalhadores na SST de acordo com a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2012: 6),

“é um processo bidirecional simples no qual, por um lado os empregadores e, por outro, os seus trabalhadores e respetivos representantes:

- Dialogam uns com os outros;
- Estão atentos às preocupações uns dos outros;
- Recolhem e partilham opiniões e informações;
- Discutem os problemas em tempo oportuno;
- Ouvem o que cada um tem a dizer;
- Tomam decisões em conjunto;
- Confiam uns nos outros e respeitam-se mutuamente.”

De acordo com OIT (2011: 10),

“Um sistema só é bem sucedido se, para o gerir, forem atribuídas responsabilidades definidas a todos os interessados”. A participação²⁰ dos trabalhadores através do diálogo e da cooperação é instigada pela OIT que refere que,

“Um princípio fundamental do SGSST consiste em estabelecer responsabilidades para todos os níveis da hierarquia incluindo o envolvimento expresso de todos os trabalhadores a todos os níveis na organização, com responsabilidades definidas

²⁰ Promovida em todas as normas da OIT, particularmente na Convenção nº 155 (1981) bem como nas Linhas Orientadoras da OIT sobre SGSST.

de SST (...) Um sistema gerido somente por administradores, sem qualquer contribuição dos trabalhadores dos níveis mais baixos da hierarquia, está condenado a perder o seu objetivo e falhar.”

É relatado por Alba (2002: 7) “A responsabilidade pela SST, não é exclusiva de uma só pessoa (...) faz progressos se contar com a motivação e o envolvimento de todos, assumindo, cada um, a sua quota-parte da responsabilidade na prevenção”.

A análise e avaliação de riscos deve ser abrangente, por isso é fundamental a apreciação das pessoas que trabalham, que elas próprias deem sugestões de melhoria, que conheçam os riscos do seu trabalho e as situações perigosas identificadas. Desta forma, não só obtém opiniões que refletem várias sensibilidades e perceções do risco, como se está a promover o envolvimento e a responsabilização.

Informação em SST

É da responsabilidade do empregador assegurar a informação e a comunicação necessária sobre os riscos que o trabalhador está sujeito na sua função e PT.

É determinado, que os trabalhadores, ou os seus representantes para a segurança e saúde na empresa têm o direito de receber informação atualizada sobre:

- Os riscos e medidas de prevenção e proteção existentes não só no seu PT, mas também na empresa;
- As medidas e instruções a adotar em caso de perigo grave e iminente;
- As medidas de primeiros socorros, de combate a incêndios e de evacuação dos trabalhadores em caso de sinistro, assim como os trabalhadores encarregues de as pôr em prática.
- As alterações que ocorram no seu PT, função ou modificação nas tecnologias utilizadas (com introdução ou substituição);
- Avaliação de riscos,
- O programa e a organização da formação em SST;
- A designação dos responsáveis para as atividades de prevenção e proteção e o recurso a serviços de SST exteriores à empresa;
- Os equipamentos de proteção necessários;
- O número de acidentes ocorridos.

A informação acima mencionada deve ser prestada em vários momentos, ou seja, “na admissão na empresa, na mudança de PT ou de funções, na introdução de novos equipamentos de trabalho ou alteração dos existentes e nas atividades em que estejam presentes trabalhadores de diversas empresas.” (Lei 102/2009: 6172).

A informação “essencial na identificação dos componentes materiais do trabalho e no conhecimento dos riscos (...) Mais do que constituir uma medida de prevenção, é um fator potenciador da eficácia das principais medidas.” (Freitas, 2011: 441).

Para manter o trabalhador informado e passar a mensagem que se pretende poderão ser utilizadas várias formas e vários suportes de comunicação, tais como reuniões para falar diretamente com o trabalhador, fichas de dados de segurança de máquinas e equipamentos, de substâncias perigosas, intranet, jornais de parede, cartazes, brochuras, entre outros que sejam pensados caso a caso.

A gestão do conhecimento organizacional em matéria de SST deverá facilitar a interação entre indivíduos, facilitar a partilha e divulgação do conhecimento de modo a potenciar os benefícios por ele criado. Exemplo disso é o aumento da proatividade no que respeita à identificação de não conformidades que poderão dar lugar a sinistralidade laboral. Outro exemplo poderá ser a adoção do cumprimento correto dos procedimentos na execução das suas tarefas diárias, não de uma forma imposta mas sim, percebida e concordante.

Formação em SST

A formação e informação dos trabalhadores são referidas nas obrigações dos empregadores (são obrigados a informar e a formar os seus trabalhadores) e dos trabalhadores (que devem respeitar as informações do empregador). O art.º 20.º (Lei 102/2009: 6173), refere-se à formação dos trabalhadores e estabelece que “o trabalhador deve receber uma formação adequada ao domínio da SST, tendo em atenção o PT e o exercício de atividades de risco elevado”.

Tal como Freitas (2011: 434) expõe, “A formação ao nível da empresa, visa desenvolver competências a nível dum grupo, orientando a sua eficácia para a modificação dirigida de comportamentos, num contexto organizacional determinado.”

Assim, a formação em SST deve ser vista como um processo de tomada de consciência por parte do trabalhador, levando à mudança de comportamentos contribuindo para a eliminação de vícios de trabalho errados. É então, um processo de mudança do saber ser, do saber estar e do saber fazer, como forma de interiorizar os comportamentos seguros.

A formação e a informação têm um papel muito importante na gestão da prevenção e é importante distinguir os seus respetivos objetivos: se a informação pretende transmitir pontualmente um determinado conjunto de informações a um número elevado de pessoas, a formação por seu lado não só transmite as informações, mas acima de tudo promove a aprendizagem de novos comportamentos, a introdução de novos valores em ações com um número pequeno de participantes por sessão.

Desta forma, os principais objetivos que se procuram atingir na formação em SST são, de acordo com Freitas (2011: 434) “A interiorização das regras de prevenção, o desenvolvimento da cultura de prevenção, a aprendizagem dos temas da formação, consolidar o espírito de prevenção”.

Antes de um trabalhador iniciar a sua atividade na empresa é da responsabilidade do empregador fornecer ao trabalhador as informações e formação necessária para que realize as tarefas que lhe foram atribuídas em boas condições de segurança e de saúde.

De acordo com Freitas (2011), ilustrado pela Figura nº 1.1, os objetivos da formação só são definidos após o levantamento das necessidades formativas em SST, de acordo com as exigências da empresa e as necessidades do trabalhador, e tendo como ponto de partida os objetivos da empresa.

Figura nº 1. 1 Definição da Política de Formação



Fonte: Freitas (2011: 435)

De acordo com Nunes (2010: 708)

“a gestão da formação deve permitir uma identificação das necessidades por locais de trabalho, funções e grupos profissionais de forma sistemática, possibilitando um planeamento e controlo eficientes. Deverão ser definidos perfis/áreas de formação adequados às atividades desenvolvidas pela organização e registados os cursos/ações realizadas pelos vários trabalhadores como forma de planear e controlar a sua adequabilidade, bem como a sua validade temporal, de uma forma permanentemente atualizada”. Só desta forma poderemos criar planos de formação que se adequem às funções de cada trabalhador e às características próprias de cada PT.

A legislação aplica um grande enfoque na questão da formação e informação aos trabalhadores. A formação e informação é o nono e último princípio geral de prevenção (ver ponto 2.1.1.1), mas acaba por ser transversal aos primeiros oito, uma vez que só através da formação e informação dos trabalhadores será possível colocar os restantes 8 princípios em prática.

Ainda neste diploma legal²¹, é mencionado que informar e formar os trabalhadores no domínio da SST é um dos objetivos do serviço de SST. No art.º 98.º (Lei 102/2009: 6188), o legislador atribui ao serviço de SST, entre outras funções, as de “Conceber e desenvolver o programa de informação para a promoção da SST, promovendo a integração das medidas de prevenção nos sistemas de informação e comunicação da empresa” (alínea l); E conceber e desenvolver o programa de formação para a promoção da SST” (alínea m).

Quanto mais conscientes e desportos os envolvidos forem para a existência de riscos profissionais, através da formação e da informação, quanto mais construtivamente forem críticos das suas condições de trabalho, mais contribuirão para a melhoria das condições de SST no seu PT e participarão na gestão da prevenção em SST.

2.1.2. Pontos Focais Nacionais

A Agência Europeia para a SST acompanha, recolhe e analisa resultados científicos, informação estatística e medidas de prevenção. Apoia, igualmente, a partilha e o

²¹ Na alínea c) do art.º 97.º, da Lei nº 102 (2009).

intercâmbio de informação, trabalha em rede, com um "ponto focal" em cada Estado-Membro.

Os pontos focais²², são os representantes oficiais da EU-OSHA a nível nacional, ou seja a autoridade nacional competente da SST, no caso de Portugal o Ponto Focal português é gerido pela ACT²³. A principal missão da ACT é promover a melhoria das condições de trabalho, fomentando políticas de prevenção de riscos profissionais e a conformidade com as normas de trabalho e a legislação relativa à SST em todos os sectores de atividade e nos serviços de administração central e local, incluindo institutos públicos.

O Ponto Focal português oferece assim, maiores possibilidades de sucesso na criação de locais de trabalho mais saudáveis, seguros e produtivos. Coordena campanhas nacionais da Agência, recolhe e divulga informações, e colabora na elaboração e implementação do programa da Agência. O Ponto Focal português é ainda responsável pela gestão da rede nacional constituída pelos parceiros sociais, a comunidade técnica e científica, a comunidade académica, empresas, organismos locais e outros elementos.

2.2. Sinistralidade Laboral – Evidência do Setor do Alojamento, Restauração e Similares

Indica a Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2008a:1) que,

“O sector HORECA (hotelaria e restauração) emprega cerca de 7,8 milhões de pessoas na União Europeia. Caracteriza-se por elevadas percentagens de pequenas empresas, trabalhadores jovens, mulheres e trabalhadores migrantes. As condições de trabalho podem ser difíceis e particularmente exigentes (nomeadamente devido ao contacto direto com os clientes), com uma carga elevada de trabalho físico e horários de trabalho irregulares e temporários. A consequência é um risco grave de problemas de saúde de origem profissional, incluindo as lesões músculo-esqueléticas.”

Segundo o último relatório de atividade de inspeção do trabalho, que reporta a 2012, os indicadores de sinistralidade laboral publicados pelo Gabinete de Estratégia e Planeamento, o número total de acidentes de trabalho, por atividade económica²⁴ em

²² Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2013b).

²³ A ACT é um organismo sob a tutela direta do Ministério da Economia e do Emprego mas dotado de autonomia administrativa em todo o território continental.

²⁴ CAE – Ver 3, I - Alojamento, restauração e similares.

2010 era de 215.632, e os acidentes de trabalho mortais registaram-se 208 vítimas. No setor do Alojamento, restauração e similares deram-se 12.172 acidentes de trabalho dos quais 4 foram mortais, números estes inferiores aos de anos anteriores.

Por este motivo é ainda mais exigível uma maior articulação e complementaridade de todos os sistemas, particularmente da vigilância da saúde e da prevenção dos riscos no local de trabalho, ou seja, entre a Administração do Trabalho, a Administração da Saúde e a Segurança Social, por forma a fazerem funcionar as atividades de SST das empresas.

Os dados nacionais da ação inspetiva por setor de atividade encontra-se no Anexo A para consulta.

No caso das doenças profissionais²⁵, os indicadores disponíveis respeitam às reconhecidas pela segurança social, através do Departamento de Proteção contra os Riscos Profissionais, relativamente ao ano de 2010. Os dados a nível nacional demonstram maior incidência em mulheres portadoras de doença profissional (1.066 casos femininos de um total de 1.894). Os casos com maior número são os de Lesões músculo-esqueléticas com 2.013 casos de um total de 2.598. Os outros casos foram registados enquanto pneumoconioses, dermatites, doenças infecciosas, asma profissional, entre outras (ACT, 2013b: 34).

Para o setor de atividade em estudo (I - Alojamento, restauração e similares), registaram-se 73 casos de doenças profissionais confirmadas por incapacidade, num total de 2.598 (ACT, 2013b: 37).

Em ambos os casos de sinistralidade laboral – acidentes de trabalho e doenças profissionais - é a indústria transformadora que se destaca com mais ocorrências. Ainda no caso dos acidentes de trabalho é a U – Atividades dos organismos internacionais e outras instituições extraterritoriais com menos casos, enquanto nas doenças profissionais não se registou nenhum caso na L-atividades imobiliárias e na T-Atividades das famílias empregadoras de pessoal doméstico e atividades de produção das famílias para uso próprio (ACT, 2013b: 38).

²⁵ Na prevenção de doenças profissionais, assume particular importância a perigosidade do agente agressivo, a duração e o tipo de exposição a esse agente, a natureza dos trabalhos efetuados e também as características individuais dos trabalhadores expostos.

Outro dado importante de um total de 149 acidentes mortais em 2012, o setor I-Alojamento, restauração e similares, registou 1 acidente de trabalho mortal objeto de inquérito tratado pela ACT em 2012, sendo que a F-Construção apresenta maior número (42 acidentes mortais) e D - Eletricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio, J-Atividades de informação e de comunicação, P-Educação, S-Outras atividades e serviços e U-atividades dos organismos internacionais e outras instituições extraterritoriais, não registaram qualquer acidente nesse ano (ACT, 2013b: 91).

A região do Algarve com 6 acidentes de trabalho mortais em 2012, objeto de inquérito tratados pela ACT, menos 1 que no ano anterior, apresentando-se como a região com menos acidentes mortais nesse ano, num total de 149 mas ainda em 7ª posição, considerando o distrito de Faro onde se insere (ACT, 2013b:102-103).

Dados disponíveis para os primeiros meses do ano de 2013 encontram-se no Anexo B, por não ser possível comparar dado que à data de execução do presente trabalho ainda não existiam dados disponíveis de todo o ano.

Para Alba (2002: 7) estima-se que as consequências diretas e indiretas dos acidentes de trabalho custam, ao nosso país, cerca de 3 000 milhões de Euros, por ano.

A ACT em 2012 contabilizou 149 acidentes de trabalho com vítimas mortais, menos 12 do que os ocorridos em 2011. Do total de acidentes com vítimas mortais, 42 dizem respeito ao sector da construção e 34 às indústrias transformadoras. As atividades de agricultura, produção animal, caça, floresta e pesca vitimaram, por sua vez, um total de 23 trabalhadores em 2012 (ACT, 2013b: 90).

Comparando estes números com o ano de 2000 e segundo o GEP (2013), em 2010, a realidade era pior em termos de acidentes, pois registavam-se cerca de 220 mil acidentes de trabalho (participados), dos quais quase 300 eram mortais. No mesmo ano perderam-se, em consequência desses acidentes, mais de 3,3 milhões de dias de trabalho, o que equivale a dizer que cerca de 15 200 trabalhadores estiveram parados o ano inteiro.

A nível europeu²⁶, e de acordo com a Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2013c) as características do sector da hotelaria e restauração suscetíveis de ter um impacto negativo na SST são as seguintes:

- cargas de trabalho pesadas;
- longos períodos de pé e posturas estáticas;
- contacto com clientes (por vezes difíceis);
- forte incidência de trabalho noturno e de fim-de-semana, que dificulta a conciliação entre a vida profissional e a vida privada dos trabalhadores;
- elevados níveis de stresse;
- trabalho monótono;
- assédio e mesmo violência por parte de clientes, colegas e patrões;
- discriminação contra mulheres e pessoas oriundas de outros países

2.3. Cultura Organizacional de Segurança

O setor hoteleiro, no Algarve emprega um grande número de trabalhadores parte dos quais com hábitos de trabalho longe das prescrições de SST, o que traz resistência à mudança em grande parte dos casos. Ao longo do tempo, tem-se registado aptidão e capacidade para o desenvolvimento das funções em matéria de SST mas muito à base do imperativo legal e não tanto por existir uma cultura de segurança enraizada.

Alba (2002: 8) dá como lição,

“Recorda-se de alguma vez ter ouvido qualquer coisa como: Sabias que fulano perdeu um dedo num acidente de trabalho? Teve muita sorte!!! Podia ter ficado sem o braço! Este dito, que transforma um sinistrado num “homem de sorte”, é frequentemente ouvido no terreno e, de certa forma, traduz a nossa cultura em matéria de segurança do trabalho.”

Como a cultura organizacional é constituída de atitudes que procuram ações preventivas e corretivas, torna-se importante afirmá-la de forma a constituir uma barreira ou um impulso para a prevenção das falhas humanas.

“A falha humana se constitui numa das maiores preocupações no gerenciamento de qualquer área de trabalho, devido ao grande número de perdas que ocasiona (...) No cotidiano de uma empresa, já estamos acostumados com a falha humana porque nos habituamos com o conceito de ser a confiabilidade humana muito

²⁶ Na Europa os empregos tendem a ser temporários, com horários irregulares, mal pagos e com poucas perspectivas de carreira. O sector emprega uma elevada proporção de jovens.

baixa (...) A identificação acurada das causas da falha humana se trata de uma necessidade, pois as ferramentas administrativas de prevenção são completamente diferentes, de acordo com a variação das mesmas” Couto (1996: 241).

A pensar-se em prevenção pode a formação ser uma excelente ferramenta contra as falhas humanas do tipo erro humano. Fialho e Santos (1995), apresenta o erro humano como um desvio referente a uma norma existente, um comportamento de trabalho que deveria ter sido seguido.

O erro humano para Dejours (1997: 24) deve ser considerado como pertencente a dois grupos de hipóteses possíveis. “No primeiro grupo, evoca-se a negligência ou a incompetência. (...) No segundo grupo de hipóteses, o erro ou a falha procedem, sobretudo de um erro ou de uma insuficiência da conceção e da prescrição.”.

Como já mencionado a falha humana é um desvio do padrão esperado. Mas segundo Fialho e Santos (1995: 211) “quando estas ordens e instruções não existem, ou não foram dadas, o erro é estimado a partir dos resultados indesejáveis do trabalho.”

O que realmente interessa ao analista do erro humano diz Fialho e Santos (1995) é o resultado do incidente ou acidente revelador de um erro, que tenha afetado o modo operativo, do indivíduo que desenvolve a atividade de trabalho.

A investigação das causas das falhas humanas pode indicar que a colocação de uma nova tecnologia, assim como o corte de pessoal qualificado em função de um momento de dificuldade financeira ou de uma competição globalizada também favorecem as condições para que ocorram falhas humanas. É o que refere Alba (2002: 8) quando cita respostas de trabalhadores,

“• Que adianta dispor de equipamentos em conformidade com os requisitos de segurança, se em nome do ritmo produtivo se neutralizam os dispositivos de proteção porque, supostamente estorvam?

- Equipamentos de Proteção Individual? Para quê? “Isso são coisas para medricas”?
- Para quê mudar se sempre se fez assim e nunca houve problema?
- Com os anos que tenho disto, não há máquina nem andaime que me meta medo!”.

Portanto as falhas humanas merecem ser analisadas com cuidado, pois elas podem apontar falhas administrativas que podem provocar prejuízos ainda maiores do que a falha de um operador num determinado setor da empresa.

Todas as empresas têm características próprias de agir perante os seus clientes, concorrentes, fornecedores, comunidade e Estado e estas ações são orientadas pela sua cultura. A forma como a organização trata das falhas humanas na sua rotina vai definir a posição do funcionário diante do fato de assumir ou ocultar que falhou. Esta cultura também posiciona uma organização em pró-ativa ou reativa em relação à falha humana.

O ser humano tem naturalmente medo de admitir uma falha, por não querer ser culpado e punido. Nas organizações a atitude de quem assume sua falha deve ser valorizada porque estará a colaborar para o seu progresso profissional e o da organização.

“As pessoas têm medo de apontar problemas por temerem dar início a uma discussão ou, pior, ser culpadas pelo problema. (...) Têm medo de admitir que cometeram um erro e, com isso, o erro nunca é corrigido. No entender de quase todos os empregados, a preservação do *status* que é o único caminho seguro” (Walton, 1989: 77).

Além então de não penalizar o funcionário pela falha é conveniente que se estimule a cooperação dos operadores na resolução de problemas decorrentes das falhas humanas e na averiguação de ações preventivas.

Saari (1990) sugere que, após um certo ponto, a tecnologia não permite alcançar mais melhorias na segurança. Por outras palavras, chega-se a um ponto em que a segurança no trabalho passa a depender sobretudo da mudança de comportamentos (Wirth e Sigurdsson, 2008).

Quando se trata de mudar mentalidades, o processo é lento e difícil e os resultados demoram a aparecer. Este facto na sociedade portuguesa está espelhado pela figura seguinte nº 2.1. Os símbolos e *slogans* com 10% do total, revelam a parte visível da cultura de SST. Os verdadeiros alicerces dessa mesma cultura nem sempre são vistos. São eles: as maneiras tradicionalmente estabelecidas de fazer coisas; o comportamento real, a forma como as pessoas se tratam mutuamente, o nível de comunicação e o envolvimento.

Figura nº 2. 1 Iceberg - A Cultura de SST



Fonte: Alba (2002: 7)

A cultura organizacional está presente em todos os momentos das empresas e assim como nas sociedades, ela difere de uma empresa para outra podendo apresentar algumas semelhanças, mas cada empresa possui a sua própria como uma impressão digital.

Baseado em Alba (2002: 7) mais do que “não fazer coisas perigosas”, uma bordagem positiva à SST, pressupõe agir, individual e coletivamente, no sentido de, permanentemente, em cada PT, serem identificados e combatidos os riscos para a saúde, constituindo e mantendo um ambiente de trabalho seguro e saudável para todos.

Segundo Kanaane (1994) a cultura organizacional é composta de três dimensões: material – sistema produtivo; psicossocial – sistema de comunicação e interação dos envolvidos e ideológica – sistema de valores vigentes na organização. A análise das relações interpessoais, em dado contexto organizacional, identifica a cultura existente. A organização moldará o indivíduo às suas necessidades esclarecendo que a sua conduta interna deve seguir aos valores, crenças, normas e preceitos por ela prezada.

Se a empresa e os funcionários se despirem destes preconceitos enraizados na sua cultura, pode-se estabelecer um clima de confiança e cooperação, contribuindo para a eficiência e o bem estar de todos.

Nesse contexto, a necessidade de reconhecimento pode ser frustrada pela organização quando ela não valoriza as práticas de trabalho seguras.

2.4. Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho

As OHSAS²⁷ 18001 (2007) e NP²⁸ 4397 (2008) implementam os Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho, que segundo a APCER (2013) têm por objetivos fundamentais:

- “a minimização do risco para colaboradores e outras partes interessadas;
- a melhoria do desempenho da organização;
- o fator de suporte e consolidação de uma imagem de responsabilidade social da organização.”

As organizações devem atender aos requisitos legais de saúde e de segurança para garantir que as suas atividades sejam efetuadas de maneira saudável e segura relativamente aos seus funcionários. O SGSST atua no comprometimento dos requisitos legais trazendo vários benefícios, pois valoriza o capital humano, melhora o rendimento do trabalho, garante o sucesso da organização e melhora a imagem da organização perante a sociedade. O papel principal da gestão da segurança e saúde do trabalho é o de evitar riscos e danos, garantindo o bem estar físico, mental, e social dos trabalhadores (ver Anexo C).

Os gestores responsáveis pela segurança e saúde da organização, devem controlar de maneira preventiva através do planeamento, organização e avaliação dos meios de controlo, contribuindo para que várias empresas obtenham um nível de melhoria contínua de desempenho (Silva, 2011).

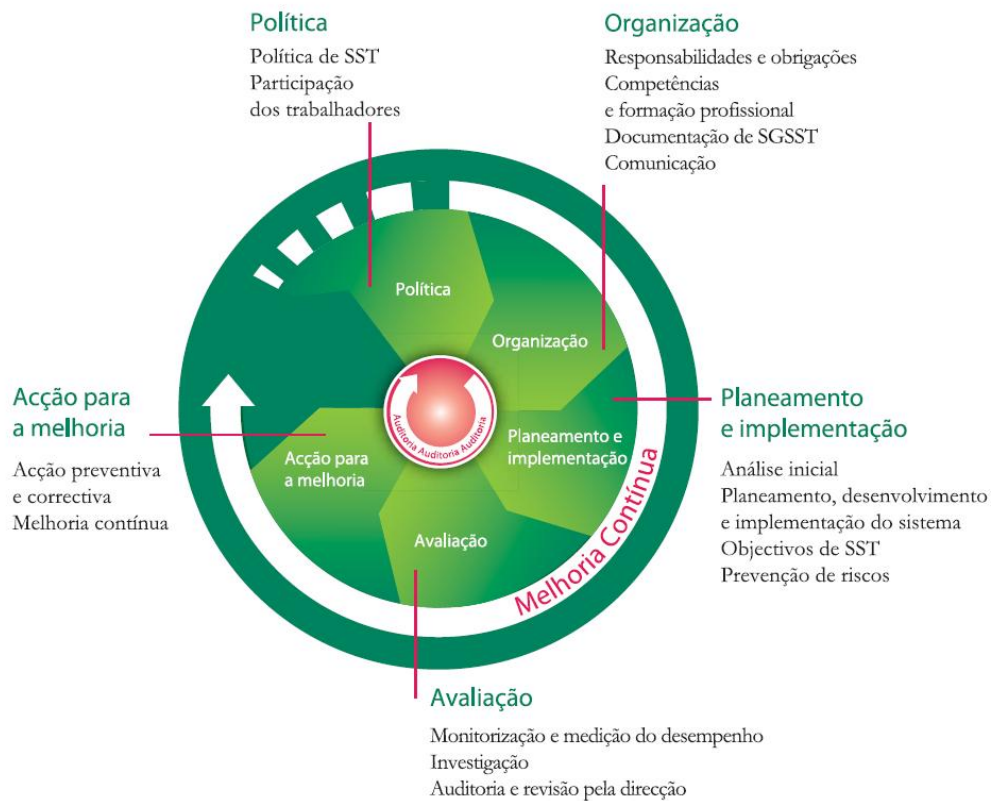
O impacto positivo resultante da introdução dos SGSST numa organização quer no que respeita à redução dos perigos e riscos e quer na produtividade, é reconhecido pelos governos, empregadores e trabalhadores. A OIT elaborou diretrizes sobre SGSST proporcionando rigor, flexibilidade e bases adequadas para o desenvolvimento de uma cultura sustentável da segurança nas organizações. As recomendações práticas destas diretrizes foram estabelecidas para uso dos responsáveis da gestão da SST (Marco, 2011).

A OIT indica como processos para controlar os riscos, várias fases que devem ser integrantes de um SGSST. Para uma detalhada perceção, apresenta-se a figura seguinte:

²⁷ Occupational Health and Safety Assessment Series.

²⁸ Norma Portuguesa - Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho.

Figura nº 2. 2 As Linhas Orientadoras da OIT sobre SGSST: Um Ciclo de Melhoria Contínua



Fonte: OIT (2011: 6)

Segundo refere Silva, E., Daniel, B. & Oliveira D. (2012: 158) os SGSST vêm em auxílio à prevenção de acidentes e doenças profissionais. Dizem os autores que:

“é cada vez mais notória a necessidade das organizações em inserir boas práticas de segurança e higiene ocupacional, pois além de serem importantes para evitar acidentes e garantir a saúde dos trabalhadores, tem como “produtos” a motivação e o comprometimento dos colaboradores”.

2.4.1. A participação dos trabalhadores no domínio da SST

Ao fomentar-se a participação dos trabalhadores no domínio da SST, todo o SGSST flui, cooperando todos na procura de soluções conjuntas para problemas comuns. Segundo a OSHA Europa, “os empregadores pretendem obter ajuda na identificação dos problemas reais e na procura das soluções mais adequadas, e desejam ter uma força de trabalho motivada. Os trabalhadores querem evitar problemas de saúde provocados pelo trabalho.”

Nos termos da lei²⁹, os trabalhadores têm de ser informados, instruídos, formados e consultados em matéria de SST. Uma participação plena implica os trabalhadores e os seus representantes serem envolvidos nos processos decisórios. A participação dos trabalhadores no domínio da SST é um simples processo recíproco em que os empregadores e os trabalhadores (ou os seus representantes) falam entre si ouvindo as preocupações dos outros, têm confiança e respeito mútuos, discutem os problemas em tempo útil, tomam decisões em conjunto, procuram e partilham opiniões e informações.

Alguns benefícios da participação dos trabalhadores, podem ser facilmente listados:

- ❖ a sua participação ajuda a incrementar medidas realistas e exequíveis que os protegem;
- ❖ ao participarem na fase de planeamento de SGSST, são eles quem apresenta os problemas com os respetivos motivos, descobrindo soluções práticas;
- ❖ ao serem envolvidos na elaboração de sistemas de trabalho seguros, podem sugerir ações e alcançar medidas atempadas e rentáveis para prevenir acidentes e problemas de saúde;
- ❖ melhor comunicação e motivação acrescida (Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho, 2013).

2.4.2. Benefícios e Obstáculos na Implementação de um SGSST

Refletindo sobre os pontos fortes e as vantagens das empresas implementarem um SGSST, mostra a OIT (2011) e a APCER (2013) que a:

- articulação entre os objetivos da SST e os das empresas, ajustando um programa de redução de riscos como parte integrante da política e missão da empresa, gerando a redução de riscos ocorrências. Em consequência a redução de custos de indemnizações, prémios de seguro, prejuízos resultantes de acidentes, dias de trabalho perdidos e redução das taxas de absentismo;

- harmonização das necessidades de SST com outras associadas num sistema integrado de qualidade e ambiente contribuindo para uma maior satisfação e motivação dos colaboradores pela promoção e garantia de um ambiente de trabalho seguro e saudável;

²⁹ Lei n.º 7 (2009) Aprova a revisão do Código do Trabalho e a Lei n.º 102 (2009) Regime jurídico da promoção da SST.

- colocar em ação um suporte uniformizado e lógico de avaliação de riscos que gere elementos que necessitem de ação e de monitorização e consequente melhoria contínua;
- melhoria de mecanismos de comunicação, de políticas, de procedimentos, de programas e de objetivos de acordo com regras universais;
- adaptabilidade a diferenças com outros sistemas;
- melhoria da imagem da empresa, através de um estabelecimento de um enquadramento conducente à construção de uma cultura preventiva de SST;
- fornecimento do diálogo social;
- evidência do compromisso para o cumprimento da legislação aplicável, atribuindo a responsabilidades de SST por todos os níveis da hierarquia e com abrangência das atividades de prevenção a toda a organização;
- adaptação à dimensão e à atividade da organização e ao tipo de riscos encontrados contribuindo para uma maior eficácia e proatividade ao nível do planeamento operacional.

Figura nº 2.3 Vantagens para as Empresas de uma Boa SST



Fonte: Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2008b)

Numa outra perspectiva, o próprio tema em estudo tem por base a inerente limitação justamente dos SGSST embora o potencial de um SGSST para melhorar a segurança e a saúde seja inegável. Podem-se enumerar algumas dificuldades possíveis na sua implementação:

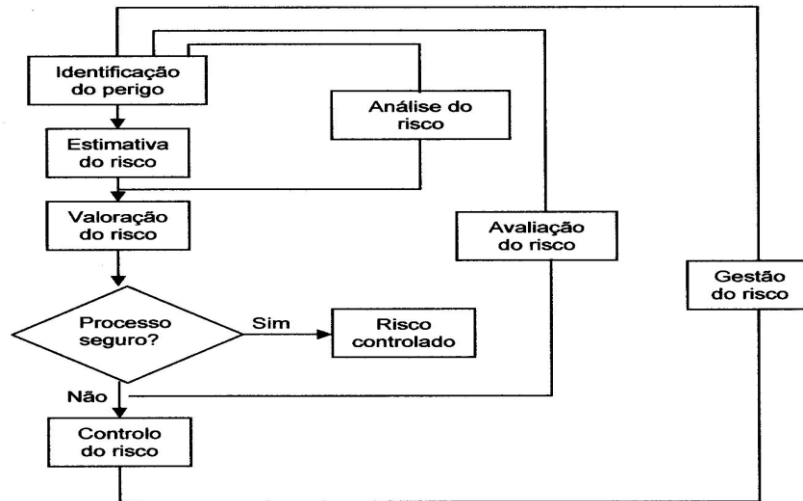
- os documentos e de registos necessitam ser cuidadosamente controlados para evitar a inibição do objetivo do sistema, criando informação excessiva. A importância do fator humano pode perder-se caso se dê mais ênfase aos procedimentos administrativos de um SGSST do que às pessoas;
- são de evitar os desequilíbrios entre os processos de gestão para que as exigências e as prioridades não sejam enfraquecidas. A falta de um planeamento cuidado pode gerar resistência à mudança;
- um SGSST dá geralmente maior ênfase à segurança do que à saúde, com o risco de não detetar o surgimento de doenças profissionais;
- a estimativa realista de custos globais em termos do tempo necessário à implementação de um SGSST, às competências e aos recursos humanos necessários para a instalação e a gestão do sistema.

2.4.3. Identificação dos Fatores de Risco e Avaliação de Risco

No sistema de gestão do risco profissional os perigos são identificados, avalia-se a probabilidade de ocorrência de um acidente ou doença devido a esse perigo e, estimadas as possíveis consequências, recorrendo a metodologias de valoração, determinam-se os que devem ser eliminados ou controlados.

A figura seguinte (2.4) mostra esquematicamente em que consistem as fases de um sistema de gestão do risco profissional alicerçado em três etapas fundamentais: a identificação dos perigos; a avaliação dos riscos; o controlo desses riscos.

Figura nº 2. 4 Processo Global da Gestão do Risco



Fonte: Freitas (2011: 199)

Detalhando a figura acima, a primeira fase intitulada identificação do perigo consiste em compilar informação, na fase de projeto, relativa aos fatores de risco associados aos componentes materiais de trabalho, recolher informação na fase de exploração, através de auditorias³⁰ aos locais de trabalho, listar os fatores de risco inerentes às condições de laboração, identificar os trabalhadores outras pessoas potencialmente expostas a riscos resultantes dos fatores de risco identificados, listar procedimentos perigosos e identificar situações de perigo grave e iminente. A segunda fase – estimar os riscos – centra-se na probabilidade de ocorrência de dano e da sua gravidade. Abrange, tarefas como conceber instrumentos e procedimentos que permitam avaliar os riscos associados à tarefa, efetuar análises estatísticas de sinistralidade laboral, entre outras. Valorar o risco, aparece como uma terceira fase determinada por ser um processo que compara os riscos estimados com indicadores de referência presentes em legislação. A valoração do risco atribui níveis de risco a partir dos desvios entre indicadores de referência e os valores estimados aferindo a sua magnitude, estabelece ainda prioridades de intervenção em função dos níveis de risco, do número de trabalhadores expostos e do tempo necessário à implementação das medidas de prevenção e proteção. Generalizando todo o esquema da figura 2.4, entende-se assim, a avaliação de riscos como um exame sistemático de todos os aspetos relacionados com o trabalho, com vista a apurar os

³⁰ Neste contexto da SST e segundo a OIT (2011: 9) entende-se por auditoria “a monitorização de um processo por uma pessoa ou equipa competentes, que não estejam ligadas ao processo em questão. Fornecem os meios para avaliar a eficácia do SGSST ao longo do tempo.”

fatores desencadeadores de danos e o modo de eliminar os perigos, através das medidas de controlo adequadas (Freitas, 2003).

Uma vez implementadas as medidas de controlo procede-se ao reconhecimento da sua eficácia. A avaliação da eficácia constitui um novo processo de avaliação do risco, agora residual, após a aplicação de medidas de controlo julgadas adequadas.

Para Alba (2002: 13),

“A análise de riscos, além de ser uma obrigação legal, é um dos mais poderosos processos de promover uma atitude positiva relativamente à S.S.T. no seio das organizações, porque:

- Contribui decisivamente para reduzir a probabilidade de acidente ou doença profissional;
- Envolve várias pessoas na discussão sobre a segurança do local de trabalho;
- Contribui significativamente para a mudança de comportamentos;
- Coloca-nos do lado correto da lei.”

Para Alba (2002), são cinco os passos da análise de riscos:

- 1) Identificar riscos do local de trabalho. Consiste em facilitar os registos e a definição das medidas a adotar através da classificação dos riscos de acordo com a sua natureza.
- 2) Observar quem está exposto e definir as situações perigosas³¹.
- 3) Avaliar o risco. Nesta fase é útil quantificá-lo considerando-o como uma função da probabilidade de ocorrência da situação perigosa/frequência da exposição ao risco (P) e da severidade (S) dos danos que daí possam resultar em caso de acidente. Define-se então um índice de risco (R), como sendo o produto daqueles dois fatores: $R = P \times R$.
- 4) Definir medidas para combater o risco. O grau de urgência para a adoção de cada medida, deve ser determinado pelo índice de risco (R) calculado.
- 5) Registrar tudo o que foi feito. A informação recolhida durante o processo, é preciosa para apoio à decisão noutros projetos, incluindo informação não formal.

³¹ Por exemplo: trabalhadores que permaneçam ou circulem na zona em análise, visitantes, ou outros. Para cada risco identificado, descreve-se as situações perigosas (ex: fontes de ignição, etc.).

2.4.4. Prevenção e Controlo em SST

Aceitando o princípio de que prevenir é sempre mais barato do que curar, a SST será sempre um investimento a prevenção e controlo. O SGSST numa empresa, mais do que um custo, deve ser visto como um investimento. Uma gestão com esta perspetiva deveria permitir diminuir os gastos com o absentismo, quebras na produção, substituição de trabalhadores e aumentar a qualidade do serviço, uma vez que trabalhadores saudáveis e motivados produzem mais e com menos erros, o que por sua vez leva ao aumento da competitividade da empresa e à melhoria da imagem da mesma junto dos clientes. Assim, o envolvimento de todos é crucial à diminuição da sinistralidade laboral e ao decorrer do SGSST nas organizações como parte integrante no seu dia-a-dia. Assim, estipulam-se medidas de prevenção e controlo (Miguel, 2012):

- Medidas construtivas ou medidas de engenharia: devem ser adotadas na fase de conceção e projeto. Atuam sobre os meios de trabalho (equipamentos, máquinas, edifícios). Incluem-se aqui as medidas de proteção coletiva.
- Medidas organizacionais: dirigem-se ao sistema Homem - Equipamento - Ambiente. Visam afastar o Homem dos riscos.
- Proteção individual: atuam exclusivamente sobre o Homem, obrigando-o ao uso de EPI. Devem ser tomadas como último recurso.

Alba (2002) considera que ao adotar como medida de segurança a utilização dos EPI, é preciso tomar em conta as razões de segurança que o levam a usá-los e o desconforto e esforço adicional na execução das suas tarefas, muitas vezes motivadores da sua rejeição. A participação dos trabalhadores na escolha dos equipamentos que eles próprios vão usar, além de ser um fator de aderência à solução, diminui a possibilidade de inadaptação dos EPI às características físicas de cada um.

Segundo a legislação de EPI³², estes devem ser cómodos, robustos, leves, adaptáveis e homologados, isto é, acompanhados da declaração “CE” de conformidade. E na sua seleção devem ter-se em conta: os riscos a que o trabalhador está exposto, as condições

³² Os EPI estão abrangidos pela Diretiva 89/686/CEE, de 21 de dezembro, modificada pelas diretivas 93/68/CEE, 93/95/CEE e 96/58/CE. A diretiva foi transposta para o direito interno através dos diplomas: Decreto-Lei 128/93, de 22 de abril; Portaria 1131/93, de 4 de novembro; Decreto-Lei 139/95, de 14 de junho; Portaria 109/96, de 10 de abril; Portaria 695/97, de 19 de agosto; Decreto-Lei 374/98, de 24 de novembro; D.L n°348/93 de 1 de outubro.

de trabalho, a parte do corpo que se pretende proteger e as características do próprio trabalhador.

Freitas (2003: 199), argumenta que “a prevenção de riscos profissionais deve ser desenvolvida de acordo com princípios, normas e programas que permitam identificar os riscos para a SST a que estão expostos os trabalhadores, de modo a organizar os meios adequados à sua eliminação ou à redução do seu impacto”.

Solucionar problemas multicausais na sua fonte, determinar um protocolo de atuação e elaborar um manual de boas práticas deve ser um objetivo prioritário a perseguir por parte das organizações.

3. METODOLOGIA

Terminada a fundamentação teórica essencial para enquadrar e contextualizar a temática em estudo, tornou-se necessário abordar a fase metodológica, fase do planeamento e do método científico utilizado neste projeto de investigação que recaiu sobre o Estudo de Casos para aplicação das teorias e averiguação da realidade empresarial. Optou-se pelo Estudo de Casos descrevendo as diferentes fases do mesmo com a finalidade de estudar o fenómeno grau de envolvimento em matéria de SST. Escolheram-se os métodos de procedimento que possibilitassem atingir objetivos descritivos e explicativos. A nível descritivo fez-se um relato dos casos quanto às suas características gerais (ponto 3.1.4.1 caracterização das amostras). A nível explicativo a análise centrou-se nas respostas aos questionários (ponto 4.1.2 – Tratamento Estatístico dos Dados dos Questionários).

As técnicas utilizadas na investigação empírica incidiram na observação indireta, utilizando-se a pesquisa documental, na observação direta intensiva concretizada através das técnicas de observação e entrevista entrevistas semiestruturadas e, ainda, na observação direta extensiva, através da utilização da técnica do questionário.

O presente projeto de investigação resulta de um percurso realizado ao longo de diversas etapas. Este trabalho passou pelas seguintes etapas enunciadas abaixo, por sequência cronológica em que o trabalho foi conduzido:

- Pesquisa bibliográfica de documentos e de legislação aplicável ao tema;
- Conceção das questões que seriam a base das entrevistas semiestruturadas;
- Caracterização das empresas (estudo de casos);
- Com a análise documental estudada e com o conhecimento da autora das empresas participantes, fez-se a construção de três questionários distintos a dirigir: um à direção, outro aos trabalhadores e outro aos clientes;
- Reunião com os diretores e responsáveis de SST para aplicação dos questionários no sentido de averiguar se tinham um SGSST e caso tivessem apurar se estaria a funcionar sem falhas ajudando ao cumprimento das obrigações ao nível da SST;
- Visita guiada às instalações;

- Recolha de elementos relacionados ao estudo com levantamento das situações que pudessem vir a ser apontadas para correção e das boas práticas em matéria de SST já instituídas;
- Recolha dos questionários respondidos;
- Tratamento estatístico dos questionários;
- Conclusões dos dados e resposta às hipóteses de investigação;
- Caminhos futuros.

3.1. Material e Métodos

Foi feito um planeamento rigoroso e objetivo da investigação que se pretendia realizar, com o intuito de otimizar os resultados do estudo e de garantir o carácter científico do mesmo.

A análise da metodologia adotada na presente investigação empírica consistiu nos procedimentos formais e éticos, nas hipóteses de investigação, no tipo de estudo, na caracterização das amostras, numa breve caracterização dos casos, nas técnicas e instrumentos utilizados na recolha e análise dos dados.

3.1.1. Procedimentos Formais e Éticos

Na elaboração de qualquer trabalho de investigação, não se podem descurar os aspetos éticos, relacionados com o investigador e com o investigado.

O tema de projeto foi aprovado pela Faculdade de Economia da Universidade do Algarve a 20 de março de 2013³³.

A recolha de dados foi conseguida através de técnicas como a recolha e a análise documental, a realização de entrevista (Apêndice 1), a observação do setor do Alojamento turístico no Algarve e de três questionários (Apêndice 2) aplicados em UH aderentes, de modo a recolher a opinião da direção, dos trabalhadores e dos clientes.

Era crucial nesta altura, a obtenção de uma base de dados que permitisse contactar as UH no sentido de as informar do estudo e de obter a sua colaboração, falou-se com a AHETA para se ir ao encontro dos estabelecimentos hoteleiros associados e através dessa associação fazerem-se os contatos necessários.

³³ Com a seguinte redação: serve a presente para informar que a sua proposta de Trabalho de Projeto foi aprovada e registada pelo Conselho Científico com o nº 57/2013.

O pedido foi feito em Abril de 2013 do qual se obteve autorização imediata.

Foi construído um inquérito *on line* através da ferramenta Google Docs (Apêndice 2.1), para aplicação à direção dos empreendimentos. Quanto ao questionário dos trabalhadores (Apêndice 2.2) e dos clientes (Apêndice 2.3), foram feitos vários contatos pessoais e telefónicos para marcação de entrevistas explicando-se o tipo de trabalho que se pretendia efetuar e qual a sua finalidade com o intuito da aplicação dos mesmos. Os questionários foram mostrados à direção no momento das entrevistas com as UH, pois ao aplicá-los haveria uma interferência no normal funcionamento da organização, o que exigia uma aprovação quanto ao conteúdo dos questionários. Não foi detetado nenhum aspeto que exigisse a alteração dos questionários, em qualquer das UH, pelo que este foi aceite e aplicado. O único questionário aplicado pela via informática foi o da direção, por entender-se ser mais prático e com melhor adesão às respostas. Os três questionários podem ser consultados no Apêndice 2.

No seguimento destes contactos o processo decorreu por várias vias. Os questionários aplicáveis à direção das UH foram enviados por correio eletrónico, via AHETA, dia 5/6/2013 envolvendo 233 empreendimentos. Foi enviado pela autora um email de agradecimento, no dia 28/6/2013, aos que responderam. Dado o diminuto número de respostas foi feito um reforço de pedido no dia 10/7/2013, pela AHETA também, o qual se agradeceu no final desse mês. Desta amostra obtiveram-se 24 respostas válidas no final das várias tentativas de motivação ao preenchimento.

Durante o mês de maio e junho, foram feitos contatos telefónicos e de email com as UH e selecionaram-se algumas para fazerem parte integrante do estudo, foram elas: Falésia Hotel, Hotel D. Filipa, Country Club Hotel, Hotel Quarteira Sol e Hotel Globo e casinos de Vilamoura e Monte Gordo bem como o Hotel Praia da Rocha.

De teor qualitativo, elaborou-se um breve guião de entrevista (Apêndice 1) com questões para tomada de perceção quanto à forma como estava organizada a SST dentro de cada UH, qual o grau de participação e envolvimento na UH, por parte de quem e como.

No mês de junho, foram realizadas entrevistas (Apêndice 1) com as direções e/ou com as pessoas responsáveis pela SST, com as empresas que aderiram garantindo assim efetivamente a disponibilidade em participar no estudo, explicitando ao pormenor o

pretendido, analisando em detalhe cada pergunta dos questionários, pedir a colaboração das referidas Unidades para efetuar o agendamento da aplicação dos questionários aos trabalhadores e aos clientes, definindo em conjunto a melhor forma de obter o maior número de dados e a resposta mais completa e sincera. Todas as UH entrevistadas aceitaram colaborar no presente estudo. No final da entrevista marcou-se o próximo contato para recolha dos questionários.

Nestas reuniões assegurou-se a confidencialidade do estudo quanto à divulgação dos resultados das respostas dos questionários em particular de cada empresa e do nome dos envolvidos no estudo. No contato prévio e na entrevista foram explicadas as vantagens que a UH poderia ter com este estudo. A primeira, a implementação da consulta aos trabalhadores no que respeita aos questionários dos trabalhadores, imperativo legal (ver Capítulo 2 - Revisão da literatura, ponto 2.1.1.3). A segunda vantagem dar a conhecer os resultados do estudo para que futuramente se possa implementar as medidas necessárias ao melhoramento do SGSST e a terceira vantagem prende-se com os clientes, no sentido de perceber o nível de satisfação da sua estada.

Foi pedida a colaboração de forma voluntária, livre de interesses para o preenchimento dos questionários aos trabalhadores, com a supervisão de entrega através das seções de pessoal. Aplicaram-se os questionários, via formato papel, ministrando-se este instrumento a várias pessoas da cadeia hierárquica com funções distintas dentro da mesma UH.

Estes questionários (aos trabalhadores) estiveram disponíveis para preenchimento no Falésia Hotel no mês de Junho e nas outras UH (Hotel D. Filipa, Country Club Hotel, Hotel Quarteira Sol e Hotel Globo) em Julho, Agosto, e Setembro. Todo o processo com a Solverde começou em Agosto mas somente surgiu em Setembro e Outubro. Ocorreu em vários meses e em alguns casos distintos de UH para UH a pedido das próprias por vários motivos: grande volume de trabalho nos meses de verão e com isso o número esperado de respostas poderia ser diminuto ou no caso outro motivo as férias de alguns trabalhadores dirigentes com poder de decisão para dar indicações de início dos trabalhos.

Considerou-se para o grupo trabalhadores, uma amostra de 717 dos quais obteve-se 365 respostas. Foi obtido um total de 49 respostas, de um total de 83 trabalhadores, no Hotel

Falésia. O Hotel Quarteira Sol e o Hotel Globo foi um processo conjunto das duas UH, em que foram recebidos 20 questionários preenchidos de um total de 34 trabalhadores. O Country club com 20 respostas também para um total de 25 trabalhadores. O Hotel D. Filipa com 23 respostas de um total de 175 trabalhadores. A Solverde com 253 respostas de 400 trabalhadores inquiridos.

Os questionários aos clientes, via formato papel, foram conseguidos com o apoio das receções das UH, explicando o âmbito do estudo e dando o contato para esclarecimentos complementares. Para este grupo de inquiridos, não se tinha um número exato previsto, somente se fez o cálculo com base em anos anteriores do número de entradas, o que correspondeu aproximadamente a 1300 clientes no período em que se distribuiu os questionários no conjunto das UH (excluindo a Solverde que não participou no questionário deste grupo de pessoas), dos quais se obtiveram 173 respostas que representa 13,3%. Grande parte das quais no Falésia Hotel e o que inicialmente seria só para decorrer em junho e julho alargou-se também a agosto para incluir mais número de respostas, porque verificou-se a escassez de respostas depois de se ter feito o ponto da situação no final de julho. Em todos os questionários foi garantido o anonimato dos respondentes.

Foram recolhidos todos os questionários à medida que estavam prontos, o que ocorreu de uma forma geral, quinzenalmente, entre junho e meados de outubro de 2013. Este último mês aceitou-se, com caráter excepcional, pelas razões enunciadas atrás, para o caso da Solverde, por revelar-se tão importante o seu contributo na representatividade da amostra.

A análise e discussão dos resultados será apresentada no capítulo 4.

3.1.2. Hipóteses de Investigação

A formulação de hipóteses é um processo essencial na elaboração de um trabalho de investigação, uma vez que todos os resultados obtidos vão depender diretamente da forma como estas foram elaboradas. De acordo com o referido e atendendo ao problema da investigação e objetivos que foram definidos, formularam-se as hipóteses que estão referidas no capítulo Introdução.

De salientar que estas hipóteses resultam dos contributos de investigações prévias e apesar de não pretenderem ser redutoras da interpretação dos resultados constituem as linhas orientadoras do rumo da investigação.

3.1.3. Tipo de Estudo

Com o intuito de alcançar os objetivos já definidos, optou-se pelo estudo de várias empresas do tecido empresarial algarvio, designado por Estudo de Casos. Realizou-se uma pesquisa de índole quantitativa e transversal. Quantitativa, pois, tal como Fortin (2003) refere, utiliza dados numéricos para obter informações, descrever e testar relações. A autora refere que é um processo sistemático da recolha de dados observáveis e quantificáveis, baseado na observação de factos que existem independentemente do investigador e tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento e a validação dos conhecimentos. Esta investigação é também de natureza transversal, pois ainda de acordo com a mesma autora, quanto ao tempo em que decorre o estudo, já que os questionários foram aplicados num período pré-definido (junho, julho e agosto de 2013), relativo ao momento presente.

Considerando como fio condutor os objetivos propostos, bem como as hipóteses levantadas, trata-se de um estudo descritivo simples, que permite descrever a envolvimento dos intervenientes relativamente à SST como sistema de Gestão. Segundo Fortin (2003: 364), “os estudos descritivos fornecem uma descrição de dados, quer seja sob a forma de palavras, de números ou de enunciados descritivos”.

Os dados foram colhidos com recurso à análise estruturada de respostas a questionários que permitem caracterizar os postos de trabalho e verificar o cumprimento de parte das prescrições mínimas de segurança.

O inquérito por questionário é uma técnica adequada ao estudo extensivo de grandes conjuntos de indivíduos. O que se pretende é obter a medida de certos atributos de uma amostra representativa dessa população: por exemplo (i) a importância que a administração ou direção de uma empresa atribui à participação dos trabalhadores e/ou seus representantes no domínio da SST; (ii) a prioridade que é atribuída à SST como objetivo de gestão; (iii) a perceção da natureza dos riscos associados ao trabalho; (iv) as iniciativas com vista a prevenir os riscos profissionais e a promover a saúde dos trabalhadores.

Em contrapartida é uma técnica que tem óbvias limitações quanto ao grau de profundidade da informação recolhida: se o questionário não for bem construído e elaborado, o investigador pode ficar apenas com a simples perceção do fenómeno a estudar. O ponto fraco do questionário é, sem dúvida, o problema dos não-respondentes e, portanto, a dificuldade, ou mesmo a impossibilidade prática em saber quem são (como o questionário é anónimo e não seria possível pedir para voltar a responder), quais as razões por que não responderam (se por falta de concentração, falta de tempo, não ter conseguido perceber a questão, por falta de supervisão, etc.).

Em relação aos critérios de seleção dos casos, para além do critério relativo ao tipo de empresa e sua organização em SST, seguiram-se os critérios gerais da disponibilidade em participar no estudo e pelo facto de reunirem condições e práticas de SST, revelando-se assim uma boa organização para a realização deste trabalho de investigação. Os casos selecionados obedecem a dois critérios gerais, o de disponibilidade em participar no estudo e, seguindo-se aqui o critério sugerido por Silverman (1989), enquadram-se nos princípios teóricos gerais sugeridos pelo objeto de estudo.

3.1.4. População e Amostra

Fortin (2003) argumenta que a População é uma coleção de elementos que partilham características comuns, definidas por um conjunto de critérios. O elemento, é assim, a unidade base da população próximo da qual a informação é recolhida. Assim sendo, se bem que o elemento seja muitas vezes uma só pessoa, ele pode ser também uma família, um grupo, um comportamento de uma organização.

De acordo também com Fortin (2003), “a população alvo é constituída por elementos que satisfazem os critérios de seleção definidos antecipadamente e para os quais o investigador deseja fazer generalizações”. Assim, o alvo deste estudo é constituído pelos trabalhadores, direção e clientes das UH no Algarve. “A população acessível, que deve ser representativa da população alvo, é constituída pela porção da população alvo que é acessível ao investigador” (Fortin, 2003). Assim, o alvo acessível é constituído pelos trabalhadores, clientes e direção das UH consideradas casos de estudo, isto é, as oito UH no Algarve (descritas no ponto 3.1.4.1). De referir que foram então excluídos os postos de trabalho das outras UH que não as do estudo de casos.

A população a estudar cujas características correspondiam aos seguintes critérios: empresas pertencentes ao território nacional mais especificamente ao Algarve, abrangendo quer o Barlavento quer o Sotavento; pertencentes ao setor do alojamento turístico.

A opção por estes conjuntos de respondentes deve-se ao fato de obter-se a opinião de pessoas com óticas diferentes relativamente ao mesmo assunto – a SST. A opção por estas UH além de cumprimento dos requisitos previamente estabelecidos também se prende com aspetos meramente de conveniência. De acordo com (2003), “a amostra é um subconjunto de uma população ou de um grupo de sujeitos que fazem parte de uma mesma população”.

Conforme a mesma autora, “existem duas grandes categorias de amostras, ou seja, as amostras probabilísticas e as não probabilísticas” (Fortin, 2003). Acrescenta que, “os métodos de amostragem probabilísticos servem para assegurar uma certa precisão na estimação da população, reduzindo o erro amostral” (Ibidem). Assim “o método de amostragem probabilística é o único que oferece ao investigador (...) a possibilidade de precisar os riscos tomados quando ele generaliza ao conjunto da população ou a outros contextos os resultados da investigação” (Fortin, 2003).

Podemos distinguir quatro tipos de amostragem probabilística: a amostragem aleatória simples, a amostragem aleatória estratificada, a amostragem probabilística (cachos) e a amostragem sistemática. No entanto, o método de amostragem escolhido, amostragem por cachos ou “por molhos” tem a vantagem de ser económica em tempo e custos e permite eliminar o enviesamento e favorece a representatividade da amostra.

A amostragem em cachos baseia-se em retirar de forma aleatória os elementos da população por cachos em vez de serem retirados por unidades. Segundo nos diz Fortin (2003), a amostragem em cachos é útil quando os elementos da população estão naturalmente agrupados de forma que convém utilizá-los por grupos.

“A amostragem em cachos, dita também «por molhos», difere da amostragem aleatória estratificada pelo facto de que a seleção aleatória visa grupos, mais do que elementos tomados individualmente” (Fortin, 2003).

Neste estudo, perante a inviabilidade de analisar todos os indivíduos de toda a população (todos os indivíduos de todas as UH do Algarve) face ao espaço de tempo e aos recursos materiais e humanos disponíveis, selecionou-se uma amostra total de 2250 indivíduos da qual resultaram 561 observações. O tipo de amostragem utilizada é, a não probabilística por conveniência, pois nem todos os elementos da população tiveram a mesma probabilidade de serem selecionados e trata-se de uma amostra ocasional, porque dependeu das UH que aderiram (Fortin, 2003).

No ponto 3.1.1 descreve-se todo o processo em que decorreu a recolha de dados bem como o número conseguido de respostas, que aqui se resumem, considerando a dimensão da amostra em: (i) Os questionários aplicáveis à direção, foram enviados 233 por correio eletrónico, e obtiveram-se 23 respostas; (ii) Os questionários aplicados aos trabalhadores foram de 717, dos quais obteve-se 365 respostas; (iii) Os questionários aplicados a aproximadamente 1300 clientes, obtiveram 173 respostas válidas.

3.1.4.1. Caraterização das Amostras

A escolha das UH teve em consideração aquelas que fossem representativas da oferta no Algarve. Da análise à tabela 3.1, constata-se que, no Algarve, região do contexto do presente estudo de investigação, a maior quantidade de estabelecimentos encontra-se nos Hotéis de 4 estrelas, seguidos dos de 3 estrelas e com menos UH de 5 estrelas. Na mesma análise outro dado útil é o dos hotéis-apartamentos, nos quais os de 4 estrelas são mais representativos. É precisamente em todos os tipos referidos que as amostras recaem.

Tabela nº 3. 1 Estabelecimentos Segundo o Tipo, por Regiões (NUTS II)

31-07-2012

Unidade:
Nº

NUTS	Total geral	Hotéis					Apart. turísticos
		Total	*****	****	***	** / *	
PORTUGAL	2 028	988	74	317	331	266	195
CONTINENTE	1 787	881	62	261	302	256	172
Norte	463	250	13	71	76	90	13
Centro	419	252	4	51	112	85	8
Lisboa	322	192	26	76	51	39	5
Alentejo	155	71	3	18	28	22	10
Algarve	428	116	16	45	35	20	136
AÇORES	79	44	0	21	16	7	13
MADEIRA	162	63	12	35	13	3	10
NUTS	Ald. turísticos	Hotéis-apartamentos				Pousadas	Outros
		Total	*****	****	*** / **		
PORTUGAL	45	150	7	89	54	36	614
CONTINENTE	44	112	5	68	39	34	544
Norte	1	7	0	2	5	10	182
Centro	3	7	0	4	3	8	141
Lisboa	4	14	1	12	1	3	104
Alentejo	2	9	1	3	5	10	53
Algarve	34	75	3	47	25	3	64
AÇORES	0	4	0	3	1	1	17
MADEIRA	1	34	2	18	14	1	53

Fonte: INE (2012)

Relativamente aos oito empreendimentos objeto de análise, passa-se a expor uma breve caracterização. O Falésia Hotel³⁴ de 4 estrelas, situado próximo de Albufeira, perto da Praia da Falésia, no centro do Algarve, dispõe de 169 quartos, piscinas, um Wellness Center constituído por um Jacuzzi, um banho turco e serviço de Spa. Conta ainda com um restaurante e dois bares e está inserido numa zona com campos de golf nas proximidades.

Outros empreendimentos onde incidu o estudo foi o nos Hotéis Algarvesol³⁵ onde se incluem o hotel Quarteira Sol de 4 estrelas e o Hotel Globo³⁶ de 3 estrelas. O primeiro encontra-se localizado no centro turístico de Quarteira, tem 75 quartos alguns deles com jacuzzi ou banheira de hidromassagem. Possui bares, piscina, ginásio, banho turco, sauna e salão de jogos. O Hotel Globo com 66 quartos apresenta-se numa moderna unidade de 3 estrelas (superior) totalmente renovada e enquadrada no centro histórico

³⁴ Falésia Hotel (2013).

³⁵ Quarteira Sol Hotel (2011).

³⁶ Globo Hotel (2013).

de Portimão, junto à zona ribeirinha. Tem um bar, um *health club* composto por ginásio, banho turco, sauna e sala de massagens.

O Country Club localizado na Quinta do Lago³⁷, é um hotel-apartamento de 4 estrelas, composto por 36 apartamentos com Spa, piscinas, bar, e um centro de massagens.

O Hotel Dona Filipa³⁸ situado em Vale do Lobo – Almancil, em plena zona de praia, encontra-se próximo de vários lugares proeminentes, incluindo a praia de Vale do Lobo, o Royal Golf Course Vale do Lobo e o Ocean Golf Course Vale do Lobo. Dispõe de 154 quartos e entre as comodidades oferecidas inclui-se: uma piscina exterior, uma piscina para crianças, um clube infantil, um bar de praia e um bar junto à piscina. Este hotel tem 2 restaurantes juntamente com uma cafetaria. Oferece várias comodidades adicionais, incluindo campos de ténis exteriores, um snack bar/pastelaria e um jardim.

Também estudado foi o Solverde³⁹ no Algarve com casinos em Vilamoura e Monte Gordo e um Hotel Algarve Casino situado na praia da Rocha. Este Hotel, unidade de 5 estrelas, dispõe de 208 quartos, *health club*, restaurantes e bares, piscina, salas de espetáculos e jogos. O Casino de Vilamoura conta com uma diversidade de ambientes com salas de jogos, espetáculos nacionais e internacionais e propostas gastronómicas diferenciadas. O casino de Monte Gordo, renovado, localizado muito perto da fronteira com Espanha, de variado entretenimento, apresenta uma grande diversidade de jogos e propostas gastronómicas.

3.1.5. Instrumentos de Recolha de Dados

Os instrumentos de recolha de dados reportam-se aos meios que a investigadora emprega para alcançar e traduzir os objetivos do estudo. Considerando a natureza da amostra, as questões e os objetivos do estudo e as características da população.

Optou-se pela observação simples, a entrevista não estruturada, a análise documental e os questionários. Elaboraram-se três questionários aplicados em três vertentes, uma vez que se pretendeu obter uma amostra ampla mantendo o rigor das informações colhidas com os recursos humanos e os materiais disponíveis.

³⁷ Quinta do Lago Country Club (2013).

³⁸ Dona Filipa Hotel (2013).

³⁹ Solverde Casinos Hotéis (2013a,b,c).

Aquando da aplicação do questionário, foi garantido o anonimato. Incluiu-se uma nota introdutória com o propósito de apresentar a investigadora, transmitir o pretendido com o estudo e dar instruções de preenchimento.

Dois tipos de dados foram recolhidos: primários e secundários. Os dados primários foram extraídos mediante a realização de entrevistas não estruturadas à direção (Apêndice 1). Tinham por objetivo identificar aspetos fundamentais e históricos da empresa, com vista à compreensão da cultura organizacional. Com a observação simples foi possível entender de uma maneira mais ampla todo o SGSST para poder entender as causas das falhas humanas e a análise documental foi utilizada para levantar dados sobre a sinistralidade laboral, já que este era o único documento sistematizado que tinha alguma relação com o foco do estudo.

As entrevistas tiveram aproximadamente 20 horas de duração no total. Foram explorados e extraídos dados e informação útil, sobre os principais elementos que compõem este estudo.

A obtenção dos dados secundários foi possível através de consultas a revistas especializadas, artigos científicos, relatórios de atividades da empresa, livros e dissertações sobre o tema.

A pesquisadora, na posse do relatório dos dados primários e secundários teve a possibilidade de diagnosticar a realidade e sugerir algumas ações de SGSST.

3.1.5.1. Estrutura e Conteúdo dos Questionários

Houve a preocupação de produzir questionários que fossem visualmente atraentes, de modo a despertar curiosidade pela (e facilitar) sua leitura. Ainda, de linguagem acessível para a compreensão e rapidez na resposta e de formato reduzido para que não dispersasse o questionado na concentração e o motivasse a levar até ao fim o seu preenchimento.

Propositadamente, as perguntas de opinião com 4 hipóteses de escolha - os três últimos conjuntos de perguntas – eram constituídas por termos positivos e negativos de modo a levar o questionado a pensar sobre cada uma e não a colocar cruzes sem ler convenientemente o sentido das frases. Daí que no caso dos questionários à direção, as perguntas 15-h), 16- a), g) e h) estivessem na forma negativa ou não estando nessa

forma o seu contexto determinasse que equivalesse a dizer que por exemplo ao responderem “concordo” seria uma situação menos boa que ocorreria na UH. No caso dos questionários aos trabalhadores o mesmo se passou com as perguntas 11-g), 12-g), i), j) e k). Quanto ao questionário aos clientes, esta situação não ocorreu, considerando a quantidade reduzida de questões comparativamente aos dois casos mencionados anteriormente. Deste modo, a análise dos dados no tratamento estatístico, teve este aspeto em conta nos resultados e discussão (Capítulo seguinte).

Como referido, foram elaborados e aplicados três questionários: um à direção, outro aos trabalhadores e outro aos clientes. Embora quem constitui a direção seja obviamente trabalhador, optou-se por separar e até mesmo elaborar um outro questionário dado que a perceção da SST poderá ser bem diferente, até porque são em alguns casos a decisão na implementação das medidas de SST cabe à direção e deste modo a obtenção de resultados diversificados e abrangentes são importantes para a investigação.

Os três questionários produziram muita informação. Constituídos por perguntas diferentes para cada um dos grupos de intervenientes, é composto por algumas perguntas abertas e mistas, mas sobretudo por questões fechadas e dividido em 2 partes – identificação geral e perguntas de opinião.

As perguntas colocadas à direção e trabalhadores tinham uma parte em comum designada por identificação geral, no que concerne ao género, idade, escolaridade, antiguidade na empresa, profissão e função e se trabalha por turnos. A segunda parte referente à opinião do respondente. As perguntas de opinião colocadas no questionário da direção, referiam-se aos seguintes itens: como é que a empresa e as chefias encaram a SST, como é que os trabalhadores se envolvem e encaram a SST, como é que os clientes agem perante a SST. As perguntas de opinião colocadas no questionário aos trabalhadores, referiam-se a como é que a empresa e as chefias encaram a SST; como é que eu encaro e me envolvo relativamente à SST, o que é que eu penso; como é que os meus colegas agem perante a SST.

O questionário aos clientes redigido na língua portuguesa e na língua inglesa por se considerar que em grande parte o cliente estrangeiro conseguiria responder em inglês. O referido questionário continha a 1ª parte constituída por perguntas de identificação, como sejam o género, a idade, o país de residência, o principal motivo da estadia, a

escolaridade, em que situação se encontra no hotel se sozinho ou acompanhado. Na 2ª parte fez-se um grupo de perguntas de opinião com 3 distintos capítulos como é que o Hotel está organizado quanto à SST; como é que eu (respondente) encaro a SST, o que é que eu penso.

Questionário à Direção (ver Apêndice 2.1)

O questionário à direção foi concebido e desenhado para ser aplicado através de mailing direto. É constituído por um total de 39 perguntas, dividido em três partes. A primeira parte de “Identificação Geral” com 5 perguntas, 9 perguntas de opinião e 25 perguntas de cruz sequencial, parte esta que está dividida em: (i) Como é que a empresa e as chefias encaram a SST; (ii) Como é que os trabalhadores se envolvem e encaram a SST; e (iii) Como é que os clientes agem perante a SST.

Na parte “Identificação Geral” com 5 perguntas, destinava-se a obter informação respeitante à caracterização e perfil, incidindo sobre o género, a idade, as habilitações literárias, a respetiva secção/função (por ex. diretor, administrador,...) na empresa e a antiguidade na empresa.

A parte “Na Sua Opinião” a partir das três primeiras respostas dicotómicas (sim, não) fica-se a saber se o(a) diretor(a) é o responsável pela parte técnica de SST, com o intuito de saber (i) Se é ele o representante do empregador em matéria de SST; (ii) Quem da implementação de medidas preventivas como gestor da SST; (iii) Se acompanha as auditorias de SST (iv) Quais os dois maiores obstáculos à implementação de medidas de SST; (v) Aspetos a integrar no SGSST bem como (vi) se a formação é regular e (vii) quantas horas.

Com a pergunta seguinte, pretende-se que os respondentes identifiquem as três razões principais da existência dos acidentes de trabalho. A pergunta admitia sete hipóteses de resposta: (i) Desprezo pelas regras de segurança; (ii) Excesso de confiança; (iii) Distração; (iv) Falta de formação (v) Condições deficientes do PT; (vi) Equipamentos / ferramentas obsoletos; (vii) Outras, pedindo para referir quais.

Se esta pergunta tinha a ver com o que leva aos acidentes de trabalho, com a pergunta seguinte, pretendia-se saber em que medida, a falha humana é responsável pelos atos inseguros, solicita assim a indicação de três aspetos principais. Como hipóteses aponta-

se 8 possíveis: (i) Desprezo pelas regras de segurança; (ii) Indiferença; (iii) Excesso de confiança (iv) Falta de hábito; (v) Distração; (vi) Negligência; (vi) Gosto pelo risco; (vii) eram ditados por outras razões.

A parte de perguntas que se segue e até ao final, com perguntas de cruz, as questões colocadas têm que ver com o SGSST. Pede-se que assinale com uma cruz o que melhor corresponde à opinião dos diretores/administradores, usando para o efeito uma escala, ordenada de 1 (discordo totalmente) a 4 (concordo plenamente). Pretende-se saber se a direção da UH acha que:

- A empresa reúne as condições de SST necessárias à segurança dos seus trabalhadores;
- Todos participam e são envolvidos na SST;
- Quando ocorre um acidente ele é discutido e aprende-se com ele;
- Se vive um clima de segurança na empresa;
- São implementados ativamente os princípios de SST estipulados pela empresa;
- Faz sugestões para melhorar a SST na empresa;
- O serviço de SST existe no Hotel meramente por ser obrigatório e não por concordar com ele;
- As chefias não demonstram grande preocupação com a SST;
- O sistema de gestão da SST na empresa está implementado e decorre dentro da normalidade;
- Os serviços de SST são fundamentais para o bom funcionamento das empresas;
- Na opinião da direção os trabalhadores envolvem-se e encaram a SST de que forma:
- Há resistência por parte de alguns trabalhadores no cumprimento das prescrições de SST;
- Os colaboradores são pró-ativos em matéria de SST;
- Todos os trabalhadores partilham a responsabilidade pela SST;
- É fácil conseguir fazer com que os princípios de SST se tornem rotineiros para os colaboradores;
- Cumprir os princípios de SST melhorará a produtividade dos colaboradores;

- São transmitidas informações, aos trabalhadores, acerca dos riscos a que estão expostos no local de trabalho e as medidas de prevenção para reduzi-los ou eliminá-los;
- Nos locais de trabalho, os colaboradores podem contrair doenças profissionais;
- Quando há muito trabalho não é possível seguir todas as normas de segurança;
- Os trabalhadores utilizam o EPI necessário à sua tarefa como: máscaras, luvas, calçado de segurança, etc.
- É importante a formação de modo a todos adotarem comportamentos seguros.
- Quanto à forma de atuação por parte dos clientes, se a direção acha que:
- É importante que o cliente saiba que o Hotel tem o serviço de SST organizado;
- O cliente dá importância ao sistema de SST. Por ex. quando se fazem simulacros de incêndio;
- Para alguns clientes, o facto do hotel ter a gestão de SST implementada, é um fator de escolha;
- Quando há uma pequena reparação à vista do cliente, percebe-se que ele dá importância à segurança (ex. através da sua expressão facial ou algum comentário que faça);
- Tentam inculcar aos visitantes, direta ou indiretamente, o sentido de responsabilidade em matéria de SST.

Por último, um espaço aberto para comentários facultativos da justificação de algumas das respostas dadas.

Questionário aos Trabalhadores (ver Apêndice 2.2)

O questionário aos trabalhadores foi concebido e desenhado para ser aplicado um a um com a ajuda das chefias diretas e os recursos humanos. É constituído por um total de 36 perguntas, dividido em três partes. A primeira parte de identificação geral com 6 perguntas, 4 perguntas de opinião e 26 perguntas de cruz sequencial parte esta que está dividida em (i) como é que a empresa e as chefias encaram a SST; (ii) Como é que eu encaro e me envolvo relativamente à SST. O que é que eu penso; e (iii) Como é que os meus colegas agem perante a SST.

Na parte “Identificação Geral” da pergunta 1 à 5, o essencial das questões é idêntico ao questionário à direção mas com a diferença de que a secção/função é por ex. empregada

de andares, governanta, manutenção, recepção, entre outros. Ainda nesta parte, na pergunta 6 pede-se que mencione se trabalha ou não por turnos para poder averiguar se existem alguns fatores psicossociais importantes a analisar.

A parte “Na Sua Opinião” a partir das duas respostas dicotômicas (sim, não) (7 e 8) procura-se saber o grau de participação, isto é, se o trabalhador faz sugestões e qual a sinistralidade laboral antes de depois de 2009 que foi o ano de entrada em vigor do novo regime se SST precisamente nesse ano⁴⁰. Também nesta parte e com a pergunta 9 e 10, idênticas às perguntas 12 e 13 respetivamente do questionário à direção, pretende-se que os respondentes identifiquem três principais (i) razões da existência dos acidentes de trabalho; e (ii) aspetos que provocam os comportamentos inseguros. Estas perguntas são de resposta múltipla, em todo o caso só deviam ser indicadas três razões.

No mesmo formato que o questionário descrito anteriormente, a partir da pergunta 11, fazem-se 26 perguntas de cruz que são questões colocadas que têm a ver com o SGSST. Pede-se que assinale com uma cruz o que melhor corresponde à opinião do trabalhador, usando para o efeito uma escala, ordenada de 1 (discordo totalmente) a 4 (concordo plenamente). Pretende-se recolher informação acerca do que o trabalhador pensa da empresa onde trabalha, relativamente a:

- Se a empresa cumpre com as suas obrigações de SST;
- Se a empresa reúne as condições de SST necessárias aos seus trabalhadores;
- Se existe abertura por parte das chefias para discutir e participar nos temas de SST;
- Se quando ocorre um acidente ele é discutido e aprende-se com ele;
- Se informaram o trabalhador dos riscos e das medidas de prevenção para reduzir ou eliminar os riscos a que estou exposto no meu local de trabalho.
- Se todos os trabalhadores partilham a responsabilidade pela SST.
- Se as chefias demonstram grande preocupação com a SST;
- Se se vive um clima de segurança na empresa;
- Na opinião dos trabalhadores como é que considera o seu envolvimento na SST:
- Sabe é o responsável de SST dentro da empresa;
- Tem as condições adequadas de SST para desempenhar as minhas funções;

⁴⁰ Lei n.º 102 (2009).

- Segue os princípios de SST que a empresa indica. Desenvolve o seu trabalho de um modo seguro;
- Outros pensados, adota no sentido de não vir a ter acidentes de trabalho e doenças profissionais;
- Ao cumprir os princípios de SST melhorará a qualidade de vida, a produtividade e a satisfação no trabalho;
- No trabalho pode contrair doenças profissionais;
- Usa o equipamento de segurança mesmo quando sabe que não está a ser observado(a);
- Pensa que às vezes é preciso correr algum risco para acabar o trabalho mais depressa;
- Pensa que quando há muito trabalho não é possível seguir todas as normas de segurança;
- Acha que se estivessem sempre a preocupar-se com a segurança, o trabalho não ficaria feito;
- Faz sugestões para melhorar a SST na empresa;
- Acha importante receber formação profissional de modo a adotar comportamentos seguros;
- Na opinião que o trabalhador tem relativamente à atuação dos seus colegas, se acha que:
 - Os colegas trabalham de forma segura, mesmo quando o chefe não está a supervisionar;
 - Os colegas de trabalho usam o equipamento de segurança mesmo quando sabem que não estão a ser observados;
 - Será simples fazer compreender a terceiros as vantagens e desvantagens da minha obediência aos princípios de SST;
 - Conversa com os colegas acerca da forma mais segura para realizar determinados trabalhos,
 - É visível que os princípios de SST são rotineiros na equipa de trabalho;
 - Todos sabem como atuar em caso de emergência.

Por último um espaço aberto para comentários facultativos da justificação de algumas das respostas dadas.

Questionário aos clientes (ver Apêndice 2.3)

O questionário aos clientes é menor do que os outros dois, propositadamente, porque previa-se uma reduzida quantidade de respostas, por várias razões indicadas pela direção tendo em conta a sua experiência aquando do pedido de preenchimento dos seus questionários de satisfação ao cliente, o que se revela fraco em número de respostas por vários motivos: o cliente habitual que não quer todos os anos preencher formulário idêntico, esquecimento de entregar porque lhe foi dado no *check-in* ou porque ficou no quarto e tem pressa de fazer o *check-out*, sem motivação para qualquer escrita porque está de férias e não quer ser incomodado com a resposta a questionários. Assim, quanto mais pequeno for o questionário mais possibilidades há de colmatar esse constrangimento.

O questionário conta com 22 perguntas, dividido em três partes também. A primeira parte de identificação geral com 7 perguntas, 2 perguntas de opinião e 12 perguntas de cruz sequencial parte esta que está dividida somente em duas partes, em (i) Como é que o hotel está organizado quanto à SST; e (ii) Como é que eu encaro a SST. O que é que eu penso. Por último, a pergunta final, pretendia-se que o cliente contribui-se para a melhoria do SGSST do Hotel. A título de exemplo, apresentavam-se seis hipóteses plausíveis, das quais somente a três deveria ser dada resposta: (i) Mais coordenação dos funcionários em SST; (ii) Resposta mais atempada às questões do cliente colocadas em matéria de SST; (iii) Melhor informação para atuação em caso de emergência; (iv) Mais formação dos empregados em SST; (v) Outras, indicando quais; e (vi) Não sabe.

Passando a explicar com mais detalhe, na parte “Identificação Geral”, solicita-se a identificação quanto ao género, idade, país de residência, principal motivo da estadia com três opções (pessoa, visita a familiares e amigos, negócios), a duração da estadia em noites, as habilitações literárias e se a pessoa está sozinha, com amigos, sem crianças e em família ou sem crianças. A pergunta 8 e 9 idênticas às perguntas do último grupo do questionário à direção e às perguntas 9 e 10 do questionário aos trabalhadores.

No mesmo formato que o questionário descrito anteriormente, a partir da pergunta 10, fazem-se 12 perguntas de cruz que são questões colocadas que têm a ver com o SGSST. Pretende-se recolher informação acerca do que o cliente pensa da UH:

- Se o Hotel reúne as condições de SST necessárias à segurança dos seus trabalhadores e clientes
- Se gostaria de saber quem é o responsável de SST dentro do Hotel;

Se acha que ele próprio:

- cumpre os princípios de SST estipulados pelo Hotel.
- Em caso de emergência fará como lhe indicarem.
- É importante para ele saber que o hotel tem o serviço de SST organizado (ex. simulacros de incêndio).
- Se obedecer aos princípios de SST será vantajoso para ele.
- Saber que o hotel tem a gestão de SST implementada é um fator de escolha.
- Acha importante a formação profissional de todos em SST.
- Sente-se mais protegido sabendo que o Hotel tem assegurada a Segurança e a Saúde nos locais de trabalho
- Enquanto cliente zela por si mas também por terceiros que se encontrem no local.
- Considera ter uma atitude de segurança responsável enquanto cliente.
- Se presenciasse um acidente de trabalho isso poderia levá-lo mudar de unidade de alojamento.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

De seguida ir-se-á proceder à apresentação e análise dos resultados, tendo sempre por base os pressupostos metodológicos aqui explorados.

Neste capítulo, são analisadas as hipóteses de investigação, apresentam-se os dados com base no tratamento estatístico efetuado e são discutidos os resultados.

A tabela seguinte sintetiza os resultados encontrados.

Tabela nº 4. 1 Resumo do Resultado das Hipóteses

Hipóteses	Descrição	Resultado
Referente à direção: H1	O empregador considera a direção como responsável para a promoção da SST.	Corroborada
Referente ao trabalhador: H2	Existe uma relação entre os atos inseguros praticados e a existência dos acidentes de trabalho nas UH em estudo.	Corroborada
Referente ao cliente: H3	Um bom SGSST da UH tem influência na satisfação do cliente, enquanto aí permanece.	Parcialmente corroborada

Fonte: Elaboração Própria

Assim, a hipótese de investigação principal residia no facto de que há pouca participação e envolvimento no SGSST por parte dos três intervenientes – direção, trabalhadores e clientes. Conclui-se que é desejável que num futuro próximo haja mais envolvimento, criando-se mecanismos internos de envolvimento dos intervenientes. Naturalmente que aos trabalhadores e à direção possa ser mais simples incutir a cultura de segurança e os hábitos seguros de atuação do que aos clientes que dependerá de vários fatores incontrolláveis.

Considerando os dados obtidos, é na direção que o empregador delega a área de SST, considerando-se assim a hipótese H1 corroborada. O representante do empregador é na maior parte dos casos a gestão de topo o que representa envolvimento e reflete ser tendente à direccionalidade pretendida, a respeito dos SGSST.

Relativamente a H2 está corroborada também, porque os atos inseguros têm relação como os acidentes. No entanto esta não é a única das causas mas é a que prevalece. Ao analisar-se os dados destaca-se as condições inseguras com que alguns trabalhadores dizem laborar, agravando-se pelo facto de ser um setor com sazonalidade, e o espaço físico a manter-se o mesmo, em muitos casos dimensionado para menos pessoas,

quando o nº de pessoas que trabalham aumenta notam-se grandes dificuldades. Outra razão são alguns dos equipamentos de trabalho serem antigos ou poderem não estar como originalmente, entenda-se sem proteções de segurança. Deste modo, gera-se um efeito dominó em que uma causa leva a outra e por sua vez a outra distinta, o que quando não interrompida, a sequência acaba por ocasionar a sinistralidade laboral, posteriormente determinando-se como razões principais os atos inseguros praticados pelas próprias vítimas.

A hipótese H3 está parcialmente corroborada porque em parte das respostas obtidas é demonstrada alguma intenção de saber se existe o SGSST mas não é um fator que determine a escolha da UH ou até de fazer o cliente mudar de unidade de alojamento caso presenciasse um acidente. Existe um efeito positivo na influência que um SGSST a funcionar bem na UH venha a ter para quem a visita e ser até um fator de escolha para o cliente. O facto das UH terem um SGSST a funcionar em pleno, terá um imenso valor, pois outras áreas que não diretamente relacionadas SST são contagiadas positivamente pelos comportamentos adequados e a fluente capacidade de trabalho sobretudo no que concerne aos pormenores que o cliente poderá dar importância e com isso menos reclamações por parte dos mesmos.

4.1. Análise dos Dados

4.1.1. Análise das Entrevistas

Foram feitas entrevistas ao Falésia Hotel, Country Club Hotel, Algarvesol, Hotel D. Filipa e Solverde.

Não se particularizaram nem se expuseram as respostas pois a pedido das direções assim deve ser cumprido e também porque este estudo deve ser visto como um todo focando-se no setor de hotelaria e não num caso em particular.

No entanto em traços gerais, as respostas às perguntas (Apêndice 1), demonstram que as unidades estão organizadas quanto aos serviços de SST, através de serviços externos e uma delas conta com os serviços internos na parte da segurança. Consideram ter uma equipa coesa e SST, mas a participação dos trabalhadores não se revela na maioria dos casos ativa. Perante os clientes, a demonstração do SGSST não é uma prioridade e pensam não ser percebida pela sua grande maioria e por isso não ser um fator relevante de escolha da UH para se instalarem. No que respeita à emergência, na generalidade, a

informação disponível é a obrigatória sem que haja outra adicional e consideram ser importante a área de SST para o bom funcionamento da UH.

4.1.2. Tratamento Estatístico dos Dados dos Questionários

As técnicas utilizadas para analisar os dados obtidos foram a análise de conteúdo temática e da informação recolhida dos questionários aplicados fez-se um tratamento estatístico descritivo.

Segundo Vala (1999) a técnica de análise de conteúdo pode integrar-se em qualquer um dos grandes tipos de procedimentos lógicos de investigação empírica, os métodos experimental, de medida ou análise extensiva e de casos, podendo utilizar-se em todos os níveis de investigação empírica nomeadamente na fase descritiva para descrever os dados e na fase explicativa para estabelecer relações entre esses dados. No trabalho realizado utilizou-se a análise de conteúdo nestas duas vertentes.

Considerando o tipo de estudo e os objetivos a que se propõe, a natureza da pesquisa é qualitativa pelas informações a serem colhidas e é quantitativa pois é necessário formalizar as informações colhidas em tabelas e gráficos.

Da informação recolhida através dos questionários à direção, aos trabalhadores e aos clientes, fez-se o tratamento estatístico de modo a poder caraterizar os dados obtidos. Como métodos de análise de dados e tratamento das respostas obtidas, foi utilizado o programa Microsoft Excel, versão 2010, devido à sua versatilidade e facilidade de utilização por permitir trabalhar de forma exaustiva os dados recolhidos. Para melhor sistematizar e realçar a informação fornecida pelos dados recorreu-se a tabelas, quadros e gráficos.

Relativamente à estatística descritiva efetuou-se o cálculo de:

- Frequências absolutas (F_i) e relativas (f_i);
- Medidas de tendência central: média aritmética (\bar{X}), moda (M_o), mediana (M_d);
- Medidas de dispersão: desvio padrão e intervalo interquartil.

Todos os inquéritos foram verificados, embora alguns não tenham sido validados por falta de preenchimento em algumas questões.

Os dados recolhidos no estudo tiveram um tratamento que respeitou a confidencialidade e anonimato da informação relativamente aos locais de trabalho e profissionais envolvidos.

De modo a facilitar a análise das respostas dos trabalhadores, optou-se por criar categorias de análise e cruzar a informação de algumas perguntas.

Seguidamente apresentam-se os dados obtidos em resultado das respostas dos respondentes:

- (i) Direção: 23 respostas de 233 possíveis;
- (ii) Trabalhadores: 365 respostas de 717 possíveis;
- (iii) Clientes: 173 respostas de 1300 possíveis.

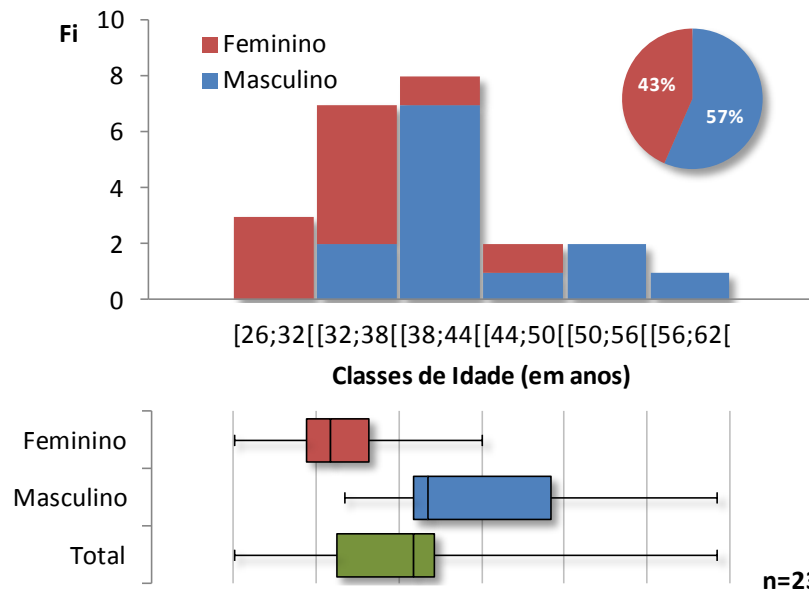
4.1.2.1. Resultados dos Questionários Aplicados à Direção

Para dar resposta à questão de investigação H1 (O empregador considera a direção como responsável para a promoção da SST), foram recolhidas informações durante a entrevista com os responsáveis e analisadas as respostas aos questionários onde houve uma taxa de resposta de 10%, pois obtiveram-se 23 respostas de 233 possíveis (associados da AHETA).

Pela análise ao gráfico⁴¹ n°4.1, os respondentes são praticamente igualitários no que respeita ao género, feminino 43% e masculino 57%. Salienta-se que as mulheres enquanto parte da direção são mais jovens do que os homens, verificando-se neste conjunto de observações que não há homens dos 26-32 anos e por outro lado não há mulheres com mais de 50 anos que assumam este cargo. Visualiza-se que a amplitude de idade das mulheres é menor que a dos homens, sendo que metade tem idade compreendida entre os 31 e os 36 anos.

⁴¹ Os gráficos seguintes apresentam valores absolutos para facilitar a leitura, uma vez que o número de observações é reduzido.

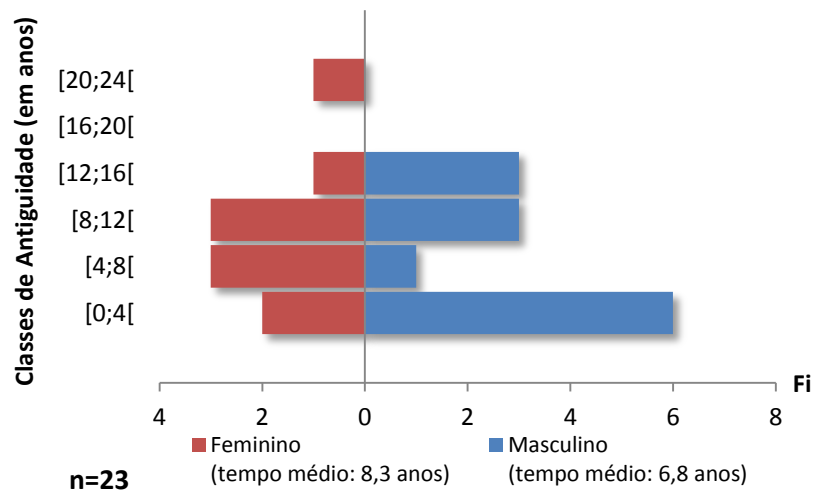
Gráfico nº 4. 1 Distribuição Etária por Género, aplicado à direção



Fonte: Elaboração Própria

Quanto à antiguidade e de acordo com o gráfico nº 4.2., a dos homens é mais baixa, com um tempo médio de trabalho na UH de 6,8 anos, enquanto as mulheres apresentam 8,3 anos. Quase metade dos homens afirma estar há menos de 4 anos na empresa.

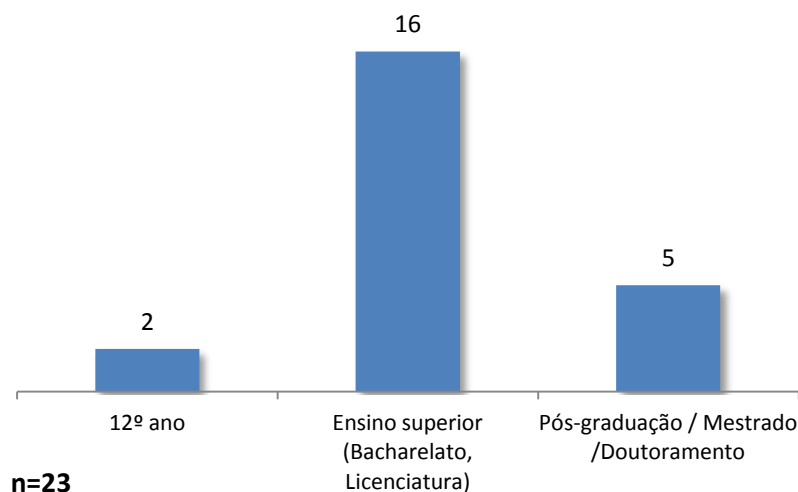
Gráfico nº 4. 2 Antiguidade por Género, aplicado à direção



Fonte: Elaboração Própria

A larga maioria dos inquiridos tem como habilitações literárias o Ensino Superior, como evidenciado no gráfico a seguir.

Gráfico nº 4. 3 Habilitações Literárias, aplicado à direção



Fonte: Elaboração Própria

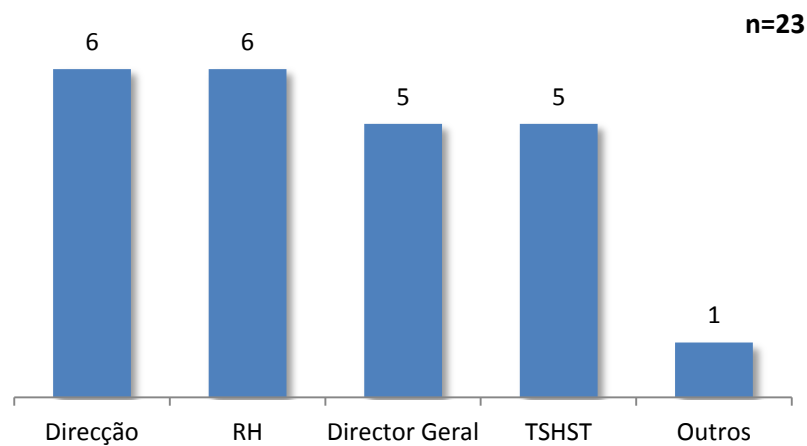
Com referência à execução operacional da SST diariamente nas UH, há que assinalar que a representação da SST (ver gráfico nº 4.4) é delegada no TSHST em apenas a 5 dos 23 inquiridos, o que indica que a adoção da modalidade de serviços internos⁴² não é predominante. Na maior parte dos casos quem representa o empregador são pessoas que pertencem ao topo da hierarquia da empresa (gráfico nº 4.4). Contudo um fator também a considerar poderá ser a dimensão das equipas de trabalho, pois quanto maiores as equipas, menos dependerão diretamente do diretor geral, o qual delega em membros da direção ou em técnicos.

Quando a empresa adota a modalidade de serviços internos, são tratados mais amiúde os aspetos respeitantes às SST que vão surgindo no quotidiano das empresas. Mas quando existem serviços externos⁴³ adotados não devem ser vistos como uma área a quem a responsabilidade foi delegada e assim cair-se no erro de não avaliar as condições de trabalho diretamente e todos os dias.

⁴² Entende-se por serviço interno, aquele que faz parte da estrutura da empresa (art.º 78º da Lei 102/2009) ou seja, a existência de uma pessoa pelo mesos, que tivesse vínculo à UH e a quem fosse delegada esta responsabilidade e por conseguinte as funções inerentes.

⁴³ Se a empresa adotar o serviço externo, o empregador deve designar um trabalhador com formação adequada, que o represente para acompanhar e coadjuvar a execução das atividades de prevenção (art.º 77º da Lei 102/2009) articulando-se com a empresa de prestação de serviços externos a qual contratualizou os serviços de SST. Considera-se serviço externo aquele que é desenvolvido por entidade que, mediante contrato com o empregador, realiza atividades de SST (art.º 83º da Lei 102/2009).

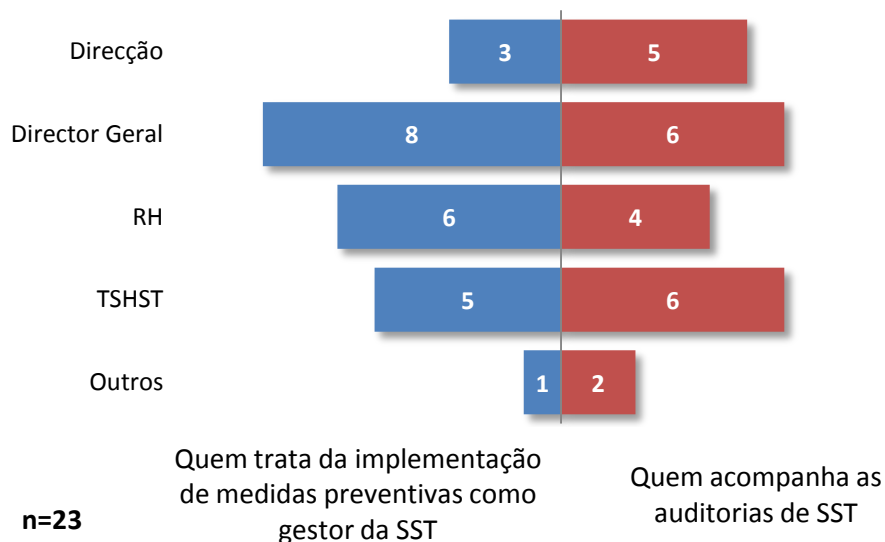
Gráfico nº 4. 4 Quem Representa o Empregador em SST



Fonte: Elaboração Própria

A implementação de medidas preventivas de SST é assegurada maioritariamente pelo director geral, seguido pelo responsável dos recursos humanos e pelo TSHST (ver gráfico nº 4.5). Já o acompanhamento das auditorias é feito por várias pessoas mas também está normalmente a cargo do director geral, do TSHT ou alguém da direcção. Na minha opinião, penso que dependerá da disponibilidade para o dia agendado.

Gráfico nº 4. 5 Implementação de Medidas Preventivas e Acompanhamento de Auditorias de SST



Fonte: Elaboração Própria

A existência deste envolvimento de topo, é o pretendido nas organizações, pois assim há melhor entendimento das decisões para implementação de medidas, já que há envolvimento no processo de auditoria. Esta, verifica as eventuais fraquezas da instalação, faz o diagnóstico das necessidades de melhoria após a identificação das não conformidades apontadas, tudo isto em conjunto com quem decide. Só com este envolvimento poderá fluir o SGSST nas empresas e com ele o seu sucesso.

O gráfico seguinte mostra que os maiores obstáculos sentidos ao nível da implementação de medidas de SST nas empresas, do ponto de vista da direção, incorrem nos custos, por investimentos elevados na aquisição de equipamentos de proteção e na falta de sensibilização dos funcionários para a SST com conseqüente fraca de receptividade dos mesmos no cumprimento de todas as regras de SST.

Gráfico nº 4. 6 Obstáculos Sentidos ao Nível da Implementação de Medidas de SST na Empresa.⁴⁴

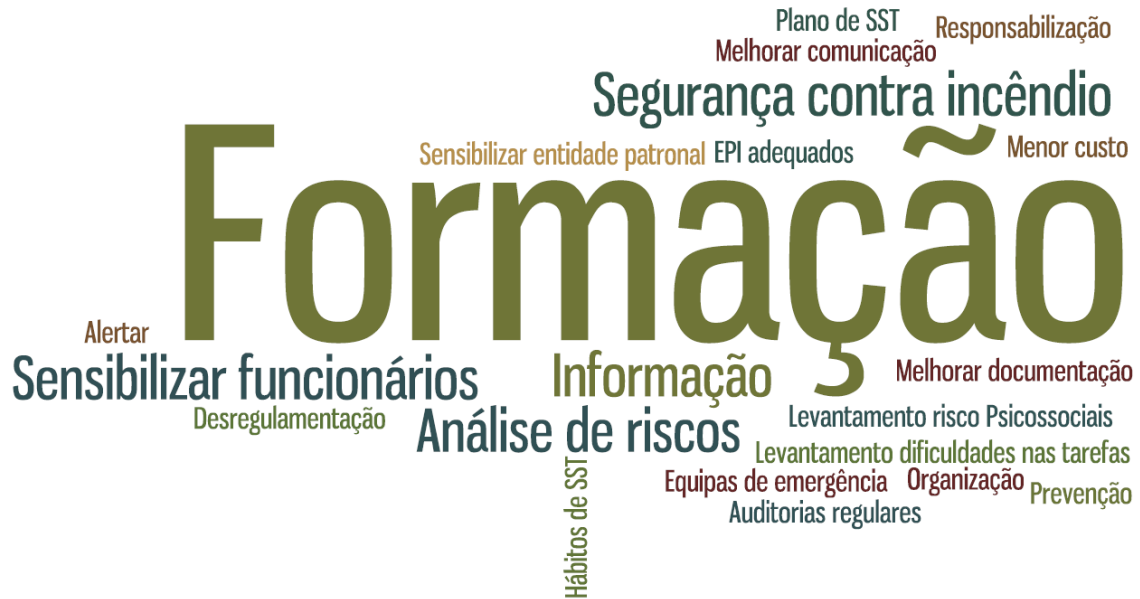


Fonte: Elaboração Própria

Com o intuito de melhorar ou dar continuidade ao sistema de SST na empresa, os aspetos prioritários apontados pela direção (gráfico nº 4.7) foram a formação e a informação, a análise de riscos, a sensibilização aos funcionários e a segurança contra incêndios, entre vários outros.

⁴⁴ Este gráfico bem como o 4.7, foram criados com www.wordle.net/create.

Gráfico nº 4. 7 Aspectos Prioritários para Melhorar ou Dar Continuidade ao Sistema de SST



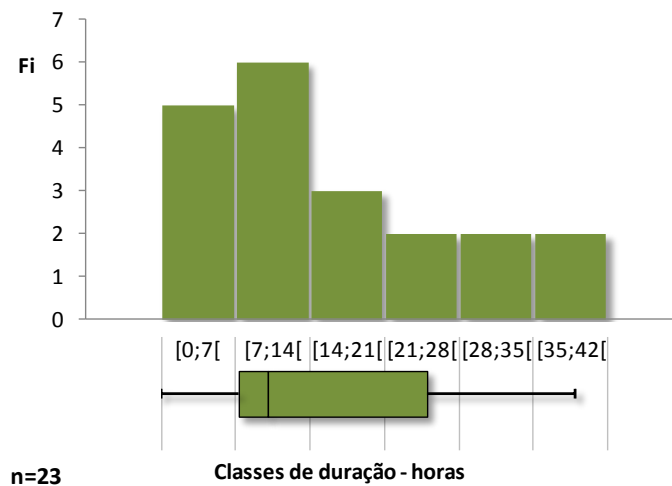
Fonte: Elaboração Própria

Analisando o gráfico nº 4.8, observa-se que apesar da duração média de formação obtida por cada trabalhador ser 14,7 horas, em metade das empresas, o número de horas é inferior a 10, o que fica aquém das horas necessárias anualmente segundo legislação em vigor⁴⁵ caso não sejam acumuladas com outras adequadas à função. Dada a assimetria da distribuição das respostas, a mediana de 10h é muito inferior à média de 14,7h o que indica que há um elevado número de empresas a disponibilizar um número reduzido de horas por ano aos seus colaboradores).

Este resultado é consonante com as preocupações da direção ao referir que a responsabilidade é de todos e ao acharem que a formação profissional é importante na adoção de comportamentos seguros.

⁴⁵ Art.º 131º Lei nº 7 (2009) e art.º 20º da Lei n.º 102 (2009).

Gráfico nº 4. 8 Horas de Formação por trabalhador, na perspectiva da direção

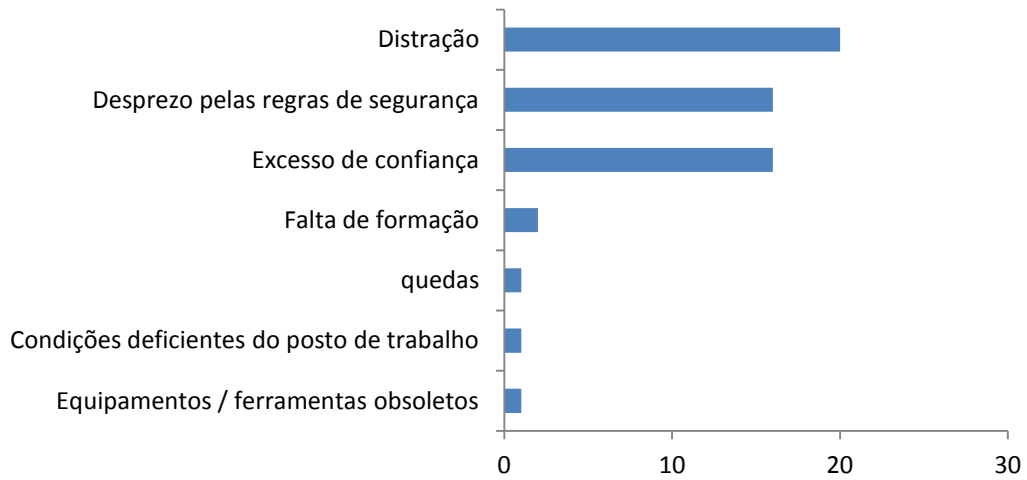


Fonte: Elaboração Própria

Como razões principais, perceptíveis nos dois gráficos nº 4.9 e nº 4.10, da existência dos acidentes de trabalho e o que gera os comportamentos inseguros, realça-se a distração, o desprezo pelas regras de segurança e o excesso de confiança, indicativos de uma cultura de segurança aquém do desejável. No entanto, como em todos os acontecimentos, os acidentes de trabalho não dependem de uma só causa. Se por um lado os atos inseguros são a grande parte das causas da sinistralidade laboral, também as condições que são dadas aos trabalhadores para desempenharem as suas tarefas têm uma influência importante, o que confere com algumas das opiniões recolhidas nos questionários aplicados aos trabalhadores, pois ao analisar-se os dados foram relatados aspetos de condições inseguras com que alguns trabalhadores laboram.

São exemplo delas, a organização do espaço, isto é, o espaço físico que se mantém o mesmo, em muitos casos dimensionado para o número médio de pessoas e quando o número de pessoas que trabalham aumenta, devido à sazonalidade, notam-se grandes dificuldades que em muitos casos quase que leva ao acidente ou acontece mesmo. Outra condição insegura relatada pelos respondentes é a utilização de alguns dos equipamentos de trabalho, por serem antigos ou poderem não estar como originalmente (proteções de equipamentos retirados por exemplo). E também o material inadequado à tarefa, o piso escorregadio tanto pelas próprias características do mesmo, como pelo calçado utilizado e até pela normal laboração por exemplo em cozinha, como sejam os derrames de líquidos e gorduras. Outra falta de condição apontada, são os degraus de escadas a diferentes níveis.

Gráfico nº 4. 9 Razões Principais da Existência dos Acidentes de Trabalho, na perspectiva da direção



Fonte: Elaboração Própria

Gráfico nº 4. 10 Aspectos Geradores de Comportamentos Inseguros, na perspectiva da direção



Fonte: Elaboração Própria

A partir deste momento do questionário, as questões colocadas têm que ver com o SGSST, pois importa perceber o grau de cultura de SST existente de modo a relacionar ao grau de envolvimento existente (ver Apêndice 3.1).

Na opinião da direção e com recurso à Tabela A3.3, a organização do serviço de SST deve existir independentemente de ser obrigatório pois os serviços de SST são fundamentais para o bom funcionamento das empresas. Implementam ativamente os princípios de SST estipulados pela empresa e quando ocorre um acidente, é discutido e aprende-se com ele, aspeto este que pode ser melhorado, mas já acontece como

procedimento. Estes resultados são consonantes com a preocupação com a SST que as chefias demonstram, em que, quase todos discordam totalmente quando a pergunta é feita na forma negativa.

Assim, as respostas retratam um elevado grau de consciencialização em matéria de SST e preocupação na melhoria do SGSST, embora se possa melhorar o clima de segurança na empresa e a participação de todos na SST, esta sim uma questão a melhorar significativamente no seio das UH.

Obstáculos e dificuldades são sentidas quando no conjunto de perguntas “Forma como os trabalhadores se envolvem e encaram a SST” (Tabela A3.2). As respostas à pergunta - se consegue fazer com que os princípios de SST se tornem rotineiros para a equipa - teve uma concordância baixa, revelando assim que o SGSST não está ainda incutido no normal funcionamento das tarefas de todos os trabalhadores, havendo um grau de sensibilização distinto entre as pessoas. Sublinha-se este ponto ainda com a evidência baixa de envolvimento em matéria de SST por parte dos colaboradores quando questionados sobre esta questão.

Quanto ao aspeto da consciência de riscos e sua consequência no caso de exposição prolongada, a concordância baixa, os trabalhadores podem contrair doenças profissionais, mostra a falta de conhecimento técnico na área de SST, aspeto este contrariamente demonstrado nas estatísticas de SST da ACT. Esta opinião dos respondentes pode ter como justificação a fraca qualidade do relatório de avaliação de riscos quem compram a prestação deste serviço e a falta de despiste de riscos físicos, ergonómicos, psicossociais ou outros por parte de técnicos de saúde, nomeadamente o médico(a) do trabalho e/ou por parte dos(as) técnicos(as) de segurança no trabalho.

Para a direção é importante receber formação profissional de modo a adotar comportamentos seguros. São transmitidas informações aos trabalhadores acerca dos riscos a que estão expostos no local de trabalho e as medidas de prevenção para reduzi-los ou eliminá-los.

Com base nas respostas obtidas, a direção aponta para meio da tabela o facto dos trabalhadores utilizarem o EPI necessário à sua tarefa, como por ex: luvas, calçado de segurança, etc. o que há uma evidência de necessidade de melhoria neste aspeto pois é crucial à não ocorrência de sinistralidade laboral.

Relativamente à “Forma como os clientes agem perante a SST” (Tabela A3.3), a resposta melhor classificada indica ser importante que o cliente saiba que o Hotel tem o serviço de SST organizado. Segue-se a questão se o cliente dá importância ao sistema de SST. Comparativamente, a direção entende que para alguns clientes o facto do hotel ter a gestão de SST implementada, não é um fator de escolha e assim leva a pensar, quanto à imagem da empresa, pois não é um fator prioritário que contribua para a atração de mais clientes ao hotel (turistas ou não).

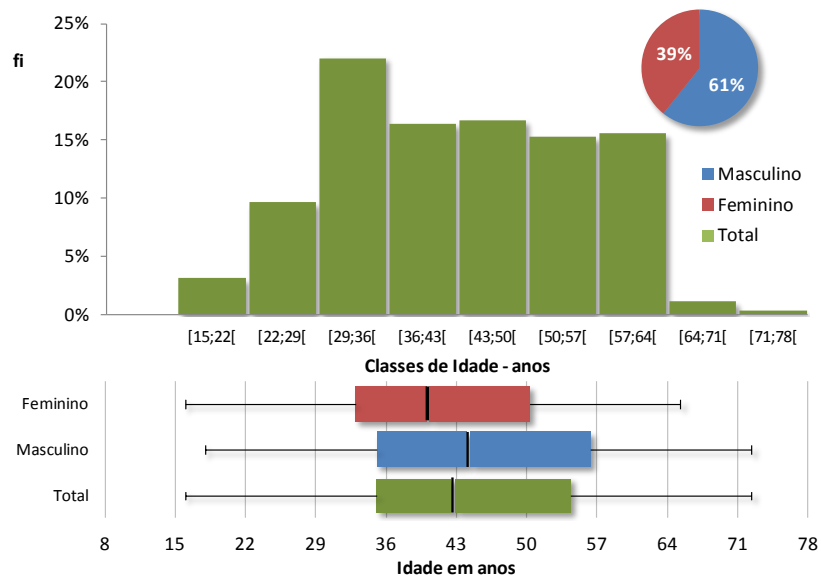
Surpreendentemente, a direção discorda que quando há muito trabalho não é possível seguir todas as normas de segurança e como tal depreende-se a instituição de zelar sempre pela saúde e segurança próprias e dos colegas não havendo lugar a alimentar não conformidades. É este o caminho certo na mudança de mentalidades pois a falta tempo não é indicativo de se adotarem atos inseguros.

4.1.2.2. Resultados dos Questionários Aplicados aos Trabalhadores

Para responder à questão de investigação H2 (Existe uma relação entre os atos inseguros praticados e a existência dos acidentes de trabalho nas UH em estudo) foram efetuados questionários aos trabalhadores, os quais responderam, obtendo-se 50,9% de respostas. Dos 717 trabalhadores no conjunto das UH aderentes ao estudo, responderam 365.

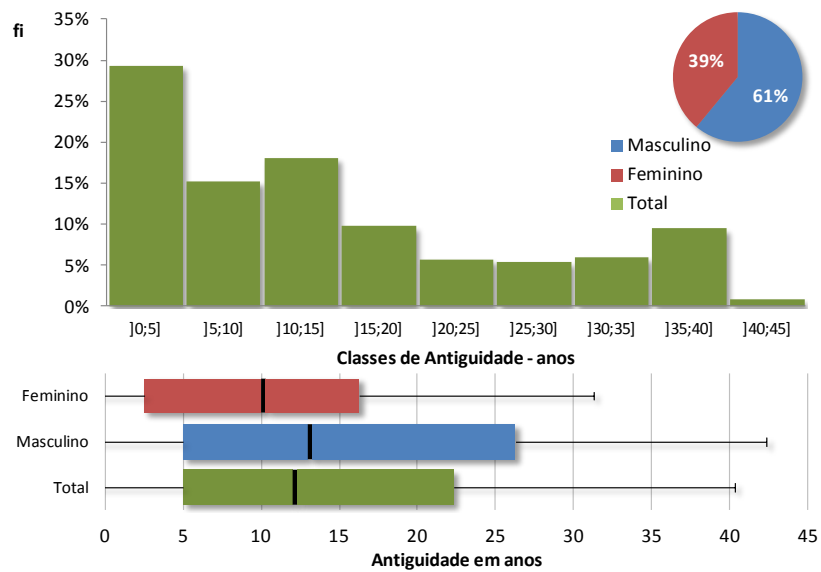
Destes, constatou-se que 39% são mulheres enquanto a maioria (61%) são homens (gráfico nº 4.11). São os homens que trabalham há mais tempo na empresa (gráfico nº 4.12). Apura-se que as habilitações literárias mais comuns são o 12º ano, como se pode verificar no gráfico nº 4.13.

Gráfico nº 4. 11 Distribuição Etária, por Género, aplicado aos trabalhadores



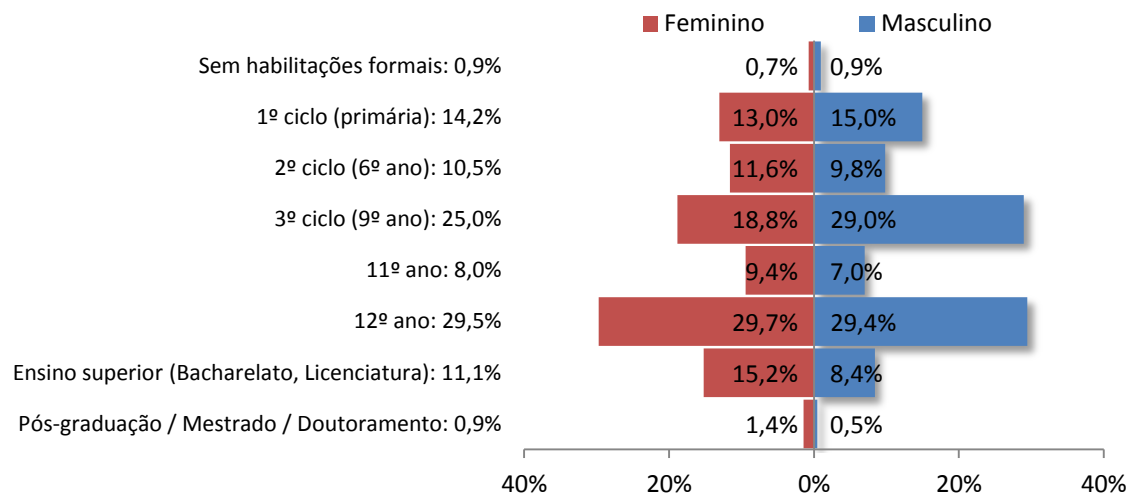
Fonte: Elaboração Própria

Gráfico nº 4. 12 Antiguidade, por Género, aplicado aos trabalhadores



Fonte: Elaboração Própria

Gráfico nº 4. 13 Habilitações Literárias, aplicado aos trabalhadores

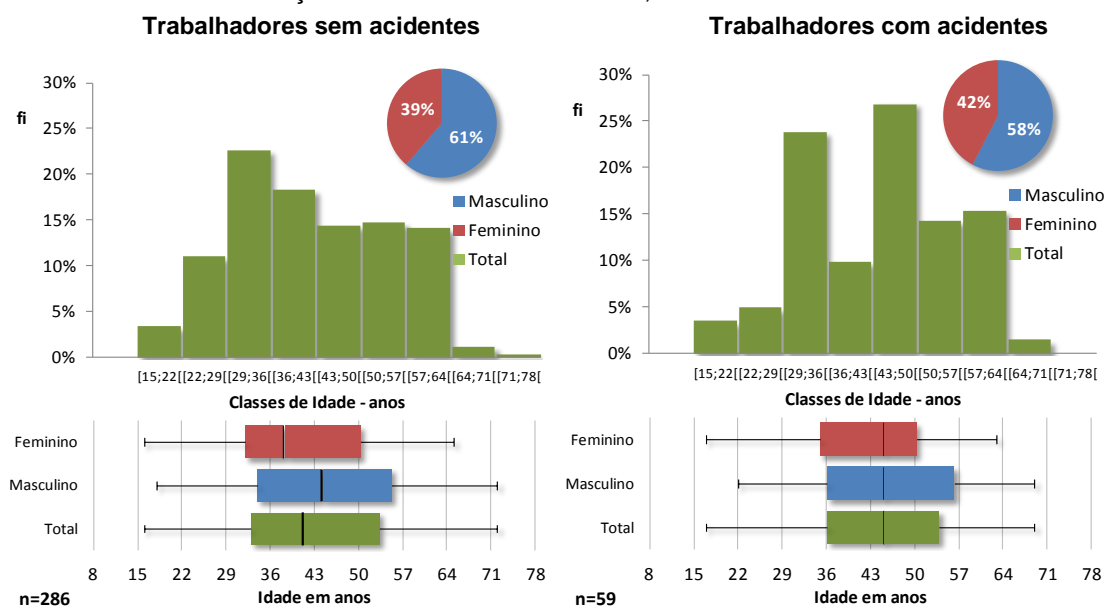


Fonte: Elaboração Própria

Para análise das respostas seguintes, entenda-se o fator sazonalidade como influente na medida em que há menor continuidade das relações laborais e por esse motivo, a resposta a algumas perguntas prende-se com um único momento curto de trabalho desenvolvido na UH, o que pode originar uma opinião menos consistente.

Perante a análise do gráfico nº 4.14, observa-se que a mediana da idade dos trabalhadores com acidentes é de 45 anos e sem acidentes é de 41 anos. Nota-se que a classe de idades com mais acidentes é a de 43 a 50 anos logo seguida da de 29 a 36 anos.

Gráfico nº 4. 14 Distribuição Etária dos Trabalhadores, Com e Sem Acidentes



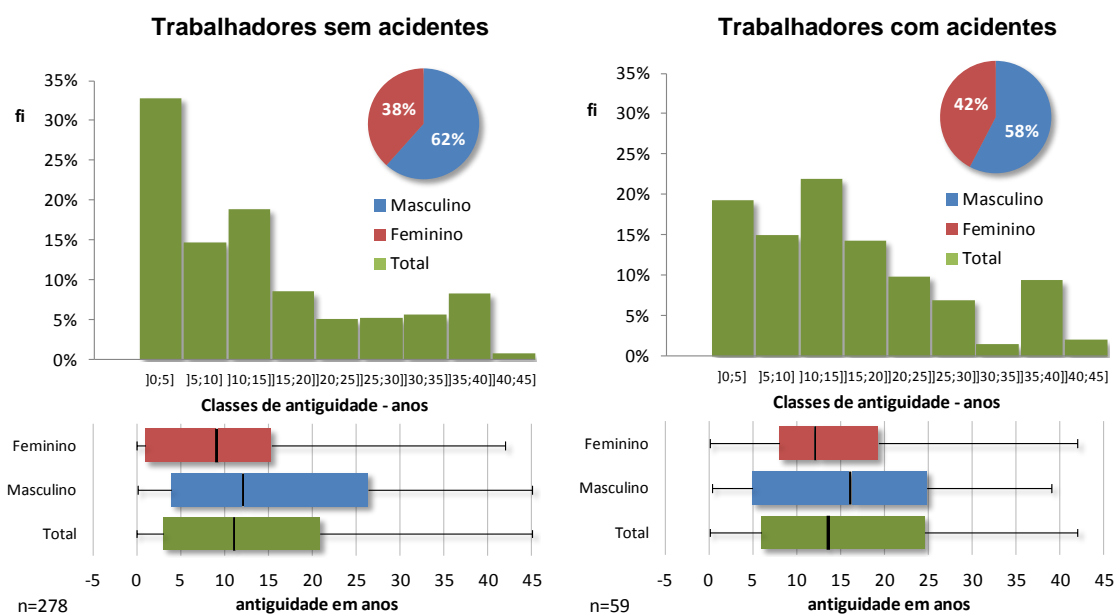
Fonte: Elaboração Própria

A antiguidade (gráfico nº 4.15), em alguns casos é alta, havendo 57 pessoas com 30 a 40 anos de casa. Normalmente na generalidade da análise de relatórios de causas de acidentes que profissionalmente executo, o excesso de confiança costuma ser um dos fatores que contribui para os acidentes de trabalho e portanto a antiguidade tem um peso significativo. Assim, pretendeu-se perceber se pelo fato de trabalharem há mais anos no mesmo local, se por rotina, excesso de confiança, acomodação ao cargo, entre outros, haveria algum tipo de caracterização de acidentes de trabalho nestas pessoas. Os dados agora obtidos contrariam o que normalmente se verifica.

Ou se por outro lado por já terem presenciado muitas situações na sua vasta experiência profissional (mais antiguidade), têm então mais cuidado e estão mais atentos e é nesse grupo a quem nada acontece ou não é relatado o acontecimento.

Pelo gráfico nº 4.15 verifica-se também que até aos 5 anos de trabalho é quando se verificam menos acidentes, dado que se justifica pela diminuta exposição aos riscos e como tal menos probabilidade de acontecimentos indesejáveis.

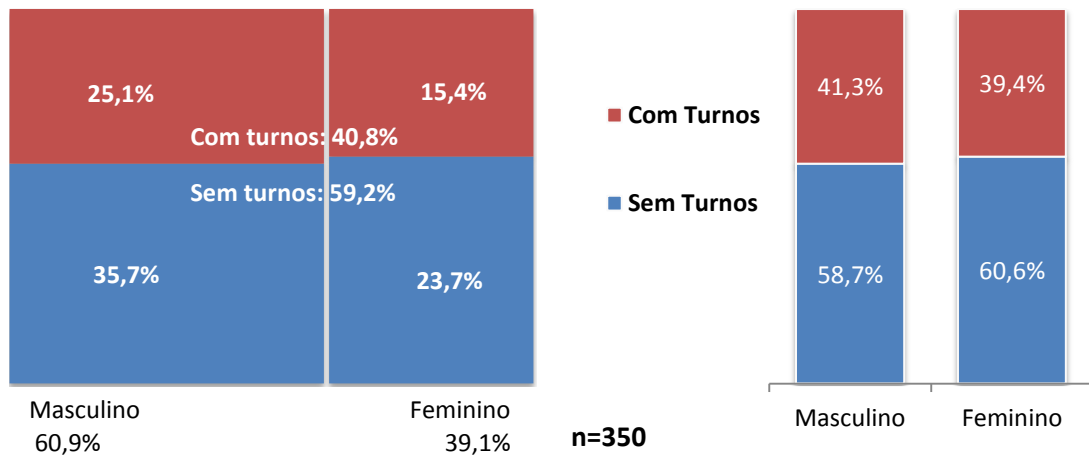
Gráfico nº 4. 15 Antiguidade dos Trabalhadores, Com e Sem Acidentes



Fonte: Elaboração Própria

Dos inquiridos analisados, 59,2% trabalham sem turnos, sendo que a proporção não se altera significativamente com o gênero do trabalhador (58,7% para os do sexo masculino e 60,6% para os do sexo feminino (gráfico nº 4.16).

Gráfico nº 4. 16 Incidência de Turnos de Trabalho por Género, aplicado aos trabalhadores

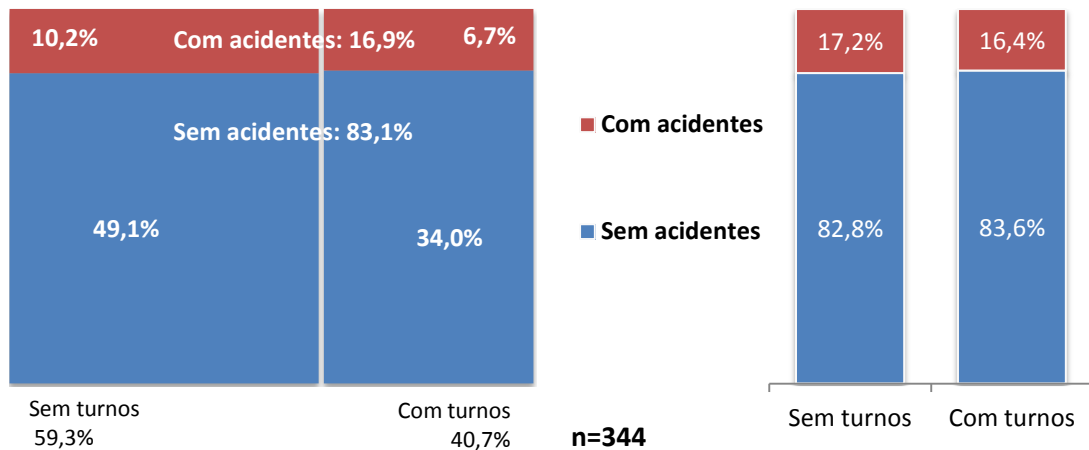


Fonte: Elaboração Própria

Para a pergunta 6, se trabalham em turnos, relacionaram-se os dados com o efeito que pode ter na pergunta 9 se foi vítima de acidente. Por trabalharem por turno não têm tido mais acidentes reflete o estudo (gráfico nº 4.17). No entanto, quero deixar o meu parecer quanto a este tema, porque observo com base na minha experiência profissional, que a probabilidade de ocorrência de acidentes aumenta decorrente dos riscos relacionados ao trabalho por turnos, podendo não se refletir nas estatísticas de acidentes ou porque efetivamente não ocorreram ou porque não foram registados.

Perante o teste de independência Qui-quadrado (Apêndice 3.5) o número de acidentes e o facto de trabalhar por turnos são duas variáveis independentes, ou seja, uma não influencia a outra. Sujeito a turnos, não afeta a proporção de acidentes (perguntas 6 *versus* 9).

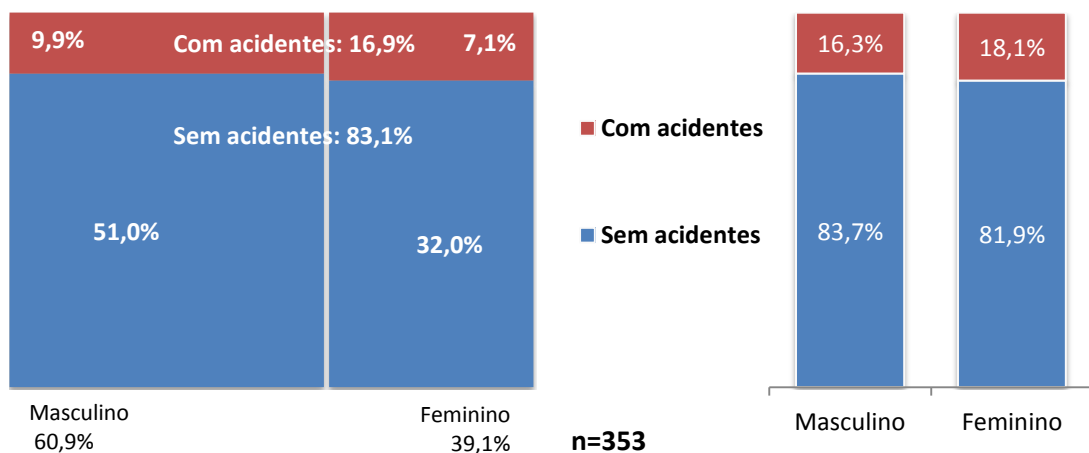
Gráfico nº 4. 17 Turnos: Reflexo em Acidentes, aplicado aos trabalhadores



No seio do universo de trabalhadores, são mais as mulheres a acidentarem-se com 18,1% do que os homens com 16,3%, de acordo com o gráfico nº 4.18.

Recorrendo ao teste de independência Qui-quadrado (χ^2), veja-se o Apêndice 3.5, o número de acidentes e o género são duas variáveis independentes, ou seja, o género não influencia a proporção de acidentes.

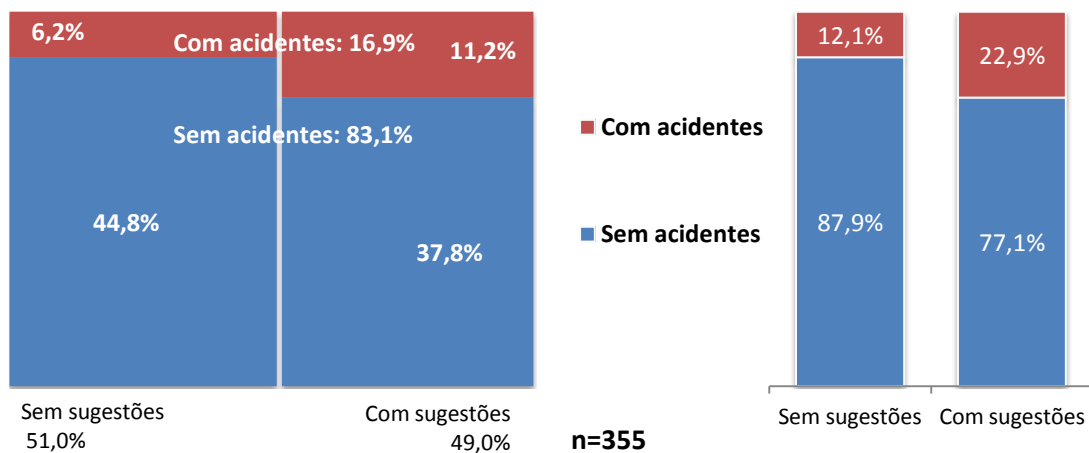
Gráfico nº 4. 18 Acidentes por Género, aplicado aos trabalhadores



De acordo com o gráfico nº 4.20, quem sofre acidentes tem mais sugestões de melhoria o que por sua vez é um reflexo de maior sensibilização e envolvimento em matéria de SST (22,9%).

O teste de independência Qui-quadrado (χ^2), em análise o Apêndice 3.5, rejeita a hipótese das variáveis serem independentes, isto é, há influência das pessoas que foram vítimas de acidentes e as apresentarem sugestões de melhoria.

Gráfico nº 4. 19 Sugestões de Melhoria do Seu Posto de Trabalho Efetuadas por Quem Sofreu ou Não Acidentes, aplicado aos trabalhadores



Fonte: Elaboração Própria

De salientar que as perguntas 6 e 9 tiveram como propósito determinar a influência que o trabalho por turnos possa ter na prática de atos inseguros ou na frequência dos acidentes de trabalho. Os trabalhadores estão expostos a vários riscos durante o exercício das suas funções o que poderá levar à ocorrência de sinistros em contexto laboral. Um dos riscos preocupantes reside no risco psicossocial⁴⁶, porquanto indicação da ACT e da Agência Europeia para a SST. Este tipo de risco tem tido tendência crescente, nos últimos anos no nosso país e na Europa, e é um dos grandes desafios contemporâneos para a SST, estando ligado ao stresse, à violência, ao assédio e à intimidação no trabalho. Note-se que o trabalho por turnos, e caso sejam rotativos mais realce tem o que se dirá em seguida, isto porque o trabalho por turnos dificulta a conciliação entre a vida pessoal e profissional, e também ficam comprometidos os dias de descanso habitual como os fins de semana ou feriados. Dadas as características da maioria das funções de trabalhadores em estudo particularmente por lidarem diretamente com clientes, todos estes aspetos relacionados ao risco psicossocial é uma verdade constante.

⁴⁶ Riscos psicossociais estão relacionados com a forma como o trabalho é concebido, organizado e gerido, bem como com o seu contexto económico e social, suscitam um maior nível de stresse e podem originar uma grave deterioração da saúde mental e física (Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho, 2007).

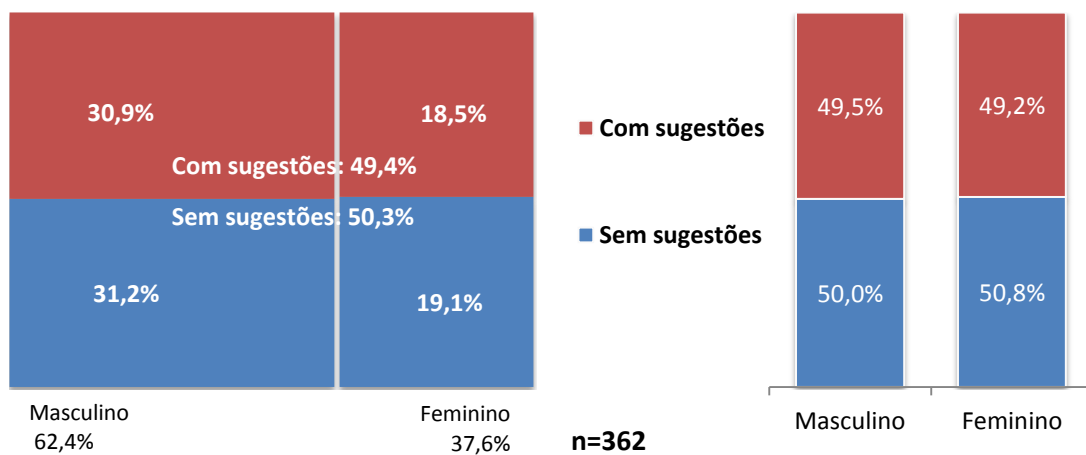
Mas quanto a sugestões de melhoria (pergunta 7), tanto os homens quanto as mulheres apresentam um valor muito semelhante de resposta, próximo dos 50%.

Com a pergunta 7 pretendia-se averiguar se os trabalhadores têm opinião em matéria de SST. Da minha experiência tem-se notado grande resistência à escrita de sugestões precisamente por acharem poder ter represálias no seu trabalho vindas dos seus superiores. Das respostas obtidas verifica-se que há participação nesta pergunta o que demonstra que não estão constrangidos em fazê-lo.

Pela análise do gráfico nº 4.21, daqueles que sofreram acidentes de trabalho, o facto de trabalharem por turnos não afeta o número de sugestões que fazem.

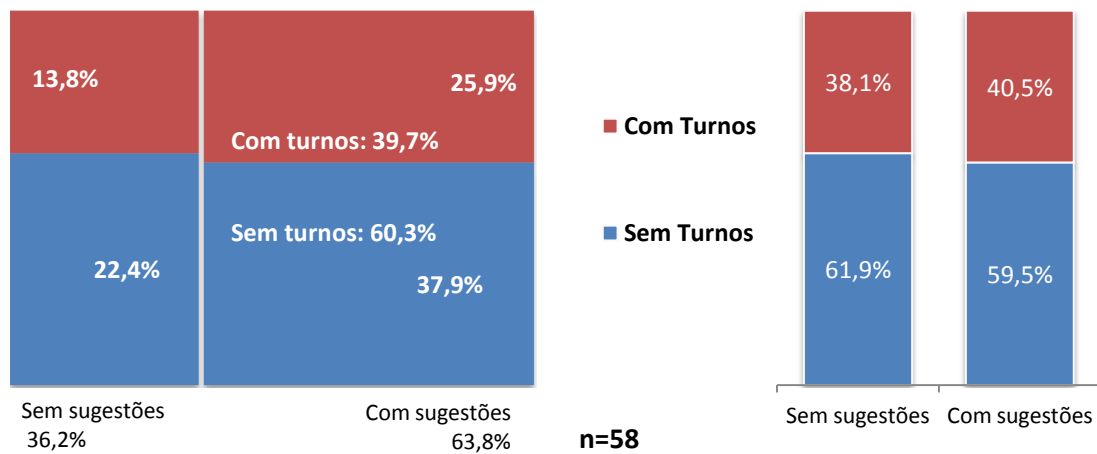
Pelo teste de independência Qui-quadrado (χ^2), que se encontra no Apêndice 3.5, a apresentação de sugestões e o género são duas variáveis independentes.

Gráfico nº 4. 20 Quantidade de Sugestões de Melhoria ao Seu Posto de Trabalho por Género, aplicado aos trabalhadores



Fonte: Elaboração Própria

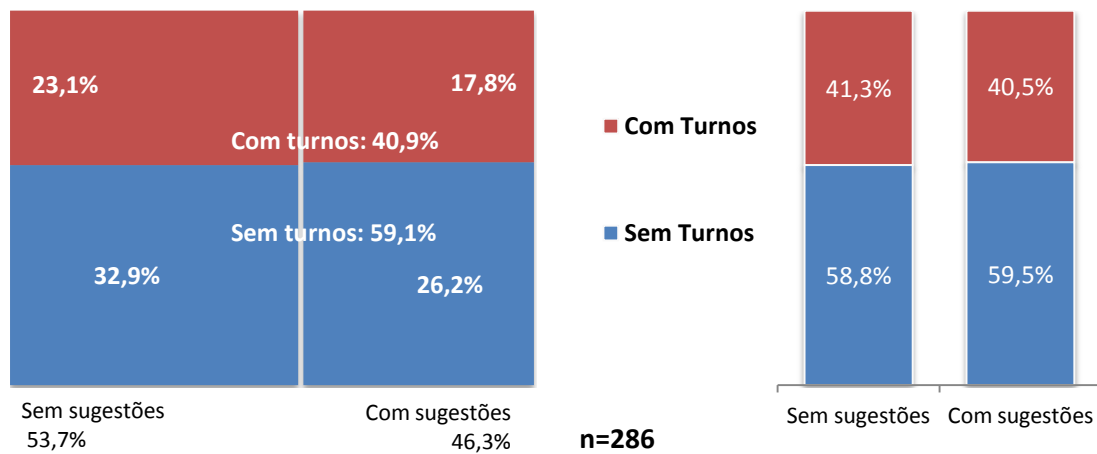
Gráfico nº 4. 21 Turnos Com Sugestões de Quem Sofreu Acidentes, aplicado aos trabalhadores



Fonte: Elaboração Própria

Os dados obtidos revelam-se surpreendentes porque seria de esperar que os turnos agravassem o grau de risco dos trabalhadores. Mas a razão poderá estar relacionada com a sensibilização à área de SST. Em algumas realidades empresariais, acontece, porém, que as relações laborais não assentam numa relação de paridade entre empregador e trabalhador, adquirindo aquele, uma posição de supremacia face ao trabalhador, permanecendo este numa posição de submissão. Assim, este fator pode ser a razão que leva alguns dos trabalhadores a não preencherem a pergunta 7 onde lhes é questionado se alteraria algum aspeto no seu PT. Outra razão completamente oposta à anteriormente descrita é o facto de não terem qualquer sugestão por considerarem ter o PT e a empresa em geral em condições adequadas.

Gráfico nº 4. 22 Turnos Com Sugestões de Quem Não Sofreu Acidentes, aplicado aos trabalhadores

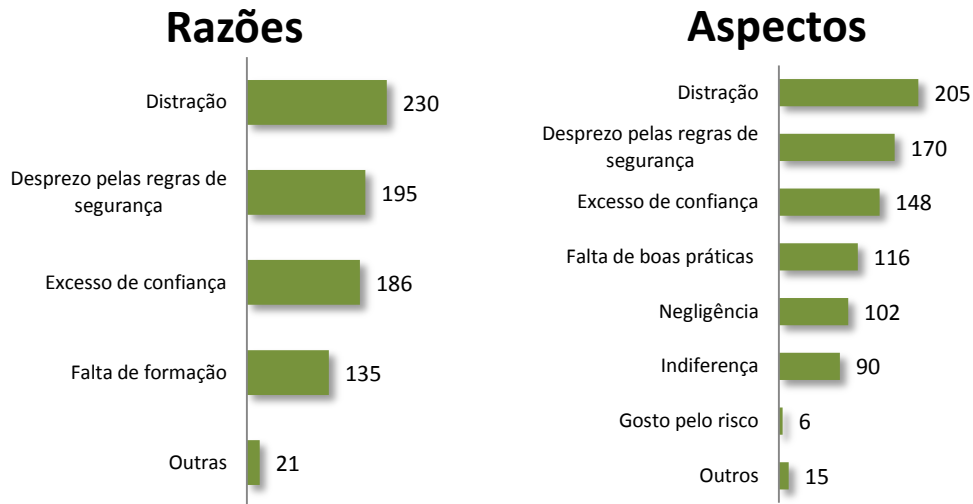


A nível geral, daquilo que é a minha percepção enquanto auditora, intimamente ligado com o incumprimento das regras de SST estão os acidentes de trabalho e doenças profissionais e nessa medida é oportuno a sua referência e atenção à possível deficitária cultura de segurança.

No registo de acidentes de trabalho ao longo dos anos em que tenho sido TSHST, verifico que os acidentes de trabalho têm como causa, na maioria das vezes, o desrespeito pelas regras de segurança, indiferença e facilitismo por parte da entidade patronal e/ou do próprio trabalhador.

As razões principais de existência de acidentes (pergunta 8) entendem os respondentes ser a distração logo seguida pelo desprezo pelas regras de segurança e o excesso de confiança. A mesma incidência de razões acontece nos aspetos principais que provocam comportamentos inseguros (pergunta 10).

Gráfico nº 4. 23 Razões Principais da Existência dos Acidentes de Trabalho e Aspectos Geradores de Comportamentos Inseguros, aplicado aos trabalhadores



Fonte: Elaboração Própria

Quanto ao grupo de seis perguntas do grupo 13 (ver Apêndice 3.2 -Tabela A3. 5), a resposta relativa à percepção da segurança por parte colegas de trabalho (Q13-d)) reflete que há diálogo como os colegas ao realizar determinados trabalhos. Relativamente à atuação em caso de emergência (Q13-f)) esta foi a que menos respostas “concordo” teve.

Dentro do conjunto 11 (Tabela A3. 1) composto por oito perguntas, a Q11a) e b) foram as de maior concordância por parte dos trabalhadores que revela ser um bom indício para a continuidade do SGSST pois os trabalhadores entendem que a empresa cumpre com as suas obrigações e reúne as condições para os trabalhadores desempenharem as suas tarefas. As empresas devem fazer esforços no sentido de garantir que a informação contida nas ligações indicadas no domínio das boas práticas é de confiança e cumpre os critérios estabelecidos em matéria de prevenção. Aqui se incluem a hierarquia de prevenção, começar a prevenção desde o nível mais básico e dar prioridade às medidas coletivas em detrimento das medidas individuais, e assegurar a participação dos trabalhadores.

A Q11-c) que se refere a participação de todos, obteve uma predominância de respostas, de 2,76 de média (a meio da tabela comparando com os outros itens das questões 11). A ampla participação dos trabalhadores através do diálogo e da cooperação é fortemente aconselhada pela OIT (2011: 10), que refere “Um princípio fundamental do SGSST

consiste em estabelecer responsabilidades para todos os níveis da hierarquia incluindo o envolvimento expresso de todos os trabalhadores a todos os níveis na organização, com responsabilidades definidas de SST....No caso do SGSST, um sistema gerido somente por administradores, sem qualquer contribuição dos trabalhadores dos níveis mais baixo da hierarquia, está condenado a perder o seu objetivo e falhar”.

Da análise dos dados sobressai os facto dos trabalhadores concordarem menos com a Q 11-e) acerca se é informado dos riscos a que está exposto e das medidas de prevenção.

O grupo 12 (Tabela A3. 6) relaciona-se ao aspeto comportamental, referente à perceção do indivíduo sobre o seu tipo de comportamento em situações diferentes e à noção de responsabilidade pelas suas atitudes, no seu local de trabalho. Este conjunto de perguntas composto por 12 itens indica que na opinião dos trabalhadores das UH em estudo a formação profissional é importante de modo a adotar comportamentos seguros (Q12-l), concordam bastante que cumprir os princípios de SST trará benefícios (Q12-e).

Conclui-se que a formação é regular nos empreendimentos turísticos, embora alguma dela não tenha ocorrido recentemente nem na totalidade de horas exigida por lei.

A formação em segurança representa uma das formas de intervenção organizacional, no que concerne à prevenção em segurança, uma área importante e em desenvolvimento, tendo em conta a gravidade de problemas de SST, e a conseqüente necessidade de melhorar esta área através da promoção de comportamentos de segurança.

Ao verificar o resultado da Q12-b) “Tenho as condições adequadas de SST para desempenhar as minhas funções.” Ela tem 5 questões de mais concordância e só depois aparece o que faz refletir quanto à relação com a Q11a) e b) que teve a maior concordância do grupo anterior.

A pergunta Q12-h) elucida-nos acerca da opinião dos respondentes de que “Às vezes é preciso correr algum risco para acabar o trabalho mais depressa”, que aparece como a que menos concordam. É assim um aspeto muito positivo, se bem que peãs vistorias técnicas e auditorias que tenho vindo a fazer ao longo dos anos, ainda se vê muitas pessoas a atuarem sob riscos conscientemente ou não.

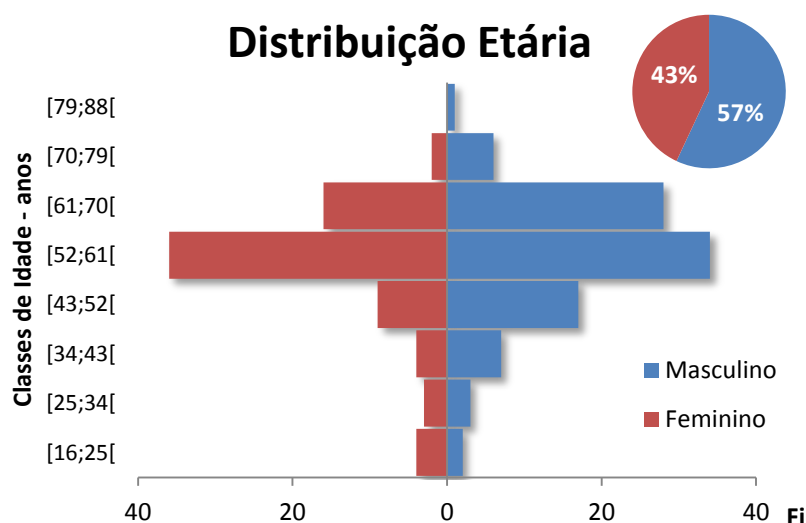
4.1.2.3. Resultados dos Questionários Aplicados aos Clientes

Definida a Hipótese H3 (Um bom SGSST da UH tem influência na satisfação do cliente enquanto aí permanece), pretende-se saber se o cliente também é participante direta ou indiretamente no SGSST.

Dos 1300 clientes previstos no período em análise, obtiveram-se 173 respostas, equivalente a dizer 0.13%.

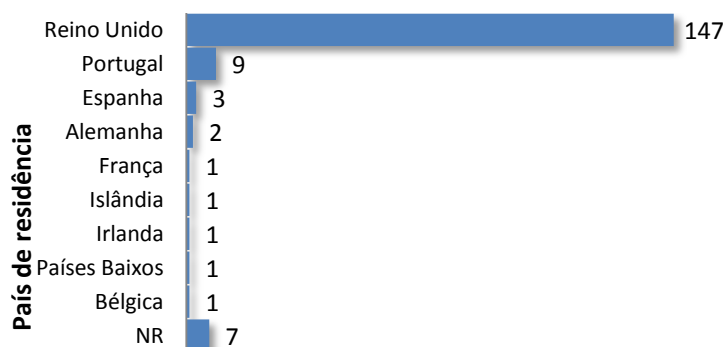
Quem respondeu mais aos questionários foram homens (gráfico nº 4.23) com uma percentagem de 57% (98 respostas). Na sua grande maioria são originárias do Reino Unido (gráfico nº 4.24), o motivo de estada mais referido foi o “pessoal” (gráfico nº 4.25).

Gráfico nº 4. 24 Distribuição Etária, aplicado aos clientes



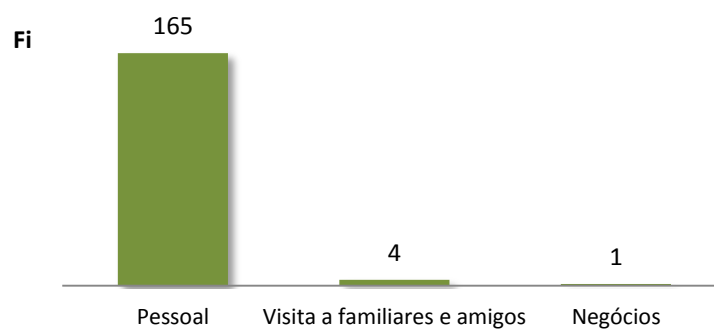
Fonte: Elaboração Própria

Gráfico nº 4. 25 País de Residência, aplicado aos clientes



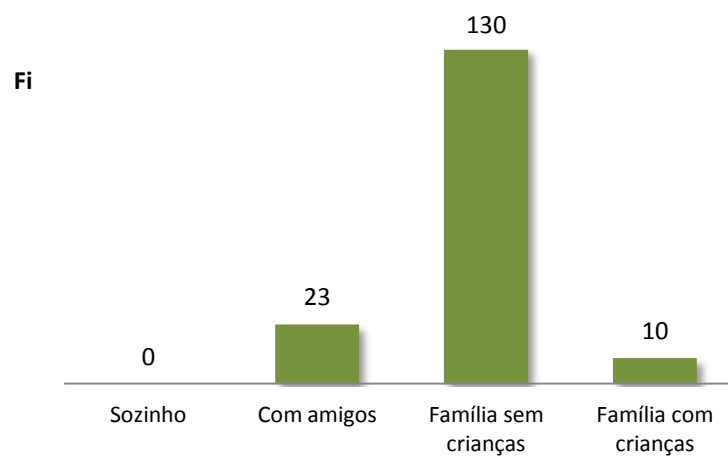
Fonte: Elaboração Própria

Gráfico nº 4. 26 Motivo da Estada⁴⁷, aplicado aos clientes



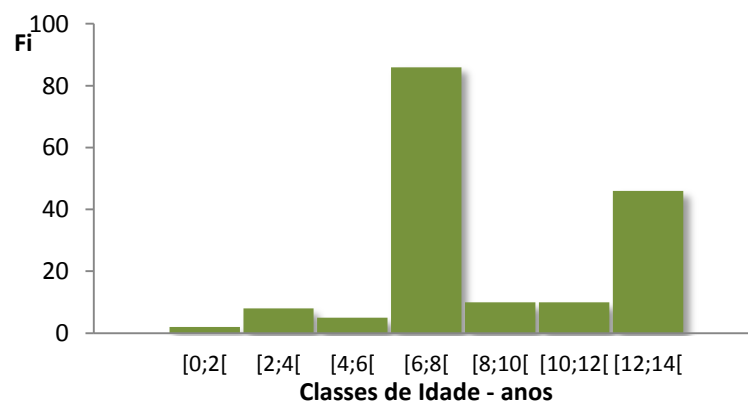
Fonte: Elaboração Própria

Gráfico nº 4. 27 Situação em que Está Alojado, aplicado aos clientes



Fonte: Elaboração Própria

Gráfico nº 4. 28 Duração da Estadia, aplicado aos clientes

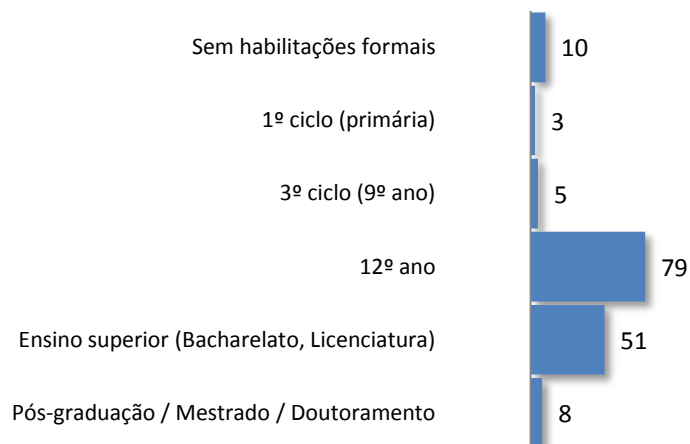


Fonte: Elaboração Própria

⁴⁷ Na pergunta 4 (motivos de estadia) foi utilizada a classificação adotada pelo Eurostat European Commission (2013).

A pergunta 6 refere-se às habilitações académicas, foi formulada tendo em conta a tabela do anexo D, e verifica-se que são mais as pessoas em visita ao Algarve ou em trabalho, as que têm 12º ano.

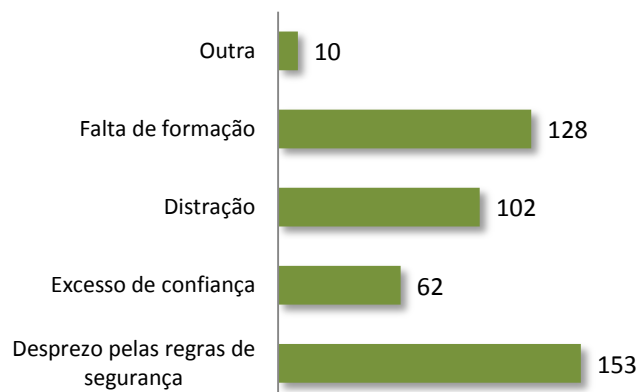
Gráfico nº 4. 29 Habilitações Literárias, aplicado aos clientes



Fonte: Elaboração Própria

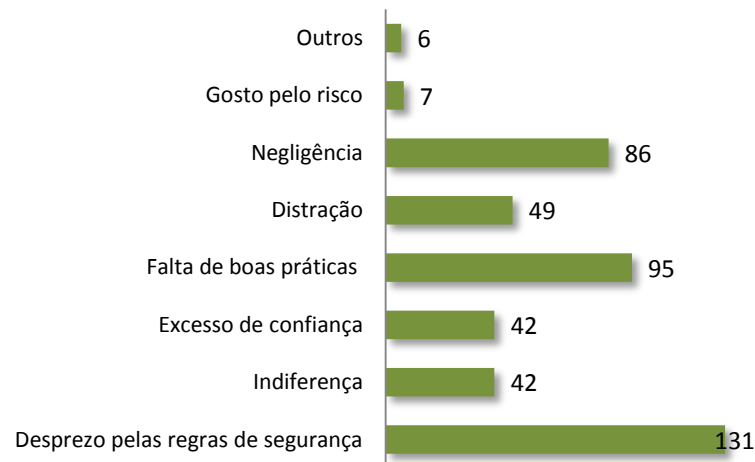
A resposta mais frequente à pergunta 8 (gráfico nº 4.29) foram o desprezo pelas regras de segurança seguido da falta de formação. Os comportamentos inseguros mais apontados centram-se nos desprezo pelas regras de segurança, falta de boas práticas e negligência (gráfico nº 4.30). As sugestões de melhoria, segundo o gráfico nº 4.31, não tiveram grande número de respostas mas a que mais responderam foi a melhor informação para atuação em caso de emergência e a formação profissional.

Gráfico nº 4. 30 Razões Principais da Existência dos Acidentes de Trabalho nas Empresas, na perspetiva dos clientes



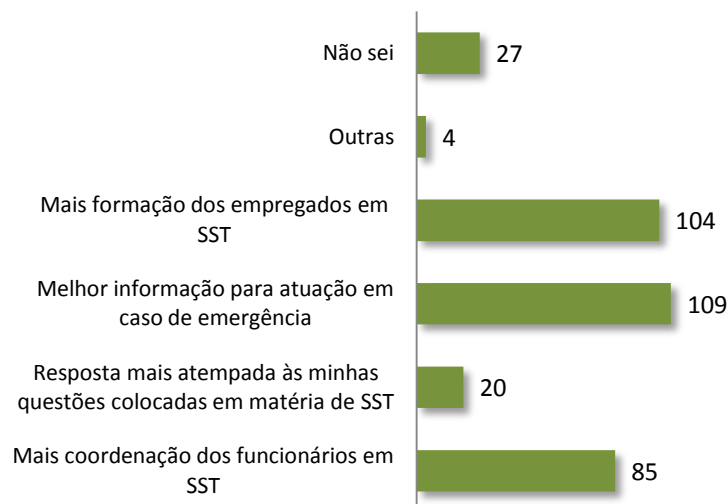
Fonte: Elaboração Própria

Gráfico nº 4. 31 Aspectos Principais que Provocam Comportamentos Inseguros, na perspectiva dos clientes



Fonte: Elaboração Própria

Gráfico nº 4. 32 Sugestões de Melhoria, na perspectiva dos clientes



Fonte: Elaboração Própria

Na parte final do questionário as perguntas de opinião (Apêndice 3.3) demonstraram que os clientes consideram que o Hotel reúne as condições de SST necessárias à segurança e gostariam de saber quem é o responsável de SST dentro do Hotel (Q10-a) e b) respetivamente (Tabela A3. 7).

Na generalidade, quase todos responderam que colaborariam nas instruções estipuladas pelo hotel (Q11-a), b), c), d) Tabela A3. 7), mas curiosamente ao serem questionados se cumprem os princípios de SST estipulados pelo hotel, a resposta é de concordância reduzida (Q11-a)) e a de se tem uma atitude de segurança responsável vem para meio da tabela comparativamente a outras perguntas.

Saber que o hotel tem a gestão de SST implementada não é um fator de escolha e caso presenciasse um acidente de trabalho isso não o levaria a mudar de unidade de alojamento (Q11-e) e j) respetivamente).

Pelas repostas, verifica-se que o cliente concorda que se sente mais protegido sabendo que o Hotel tem assegurada a SST e considera importante saber que o hotel tem o serviço organizado (ex. simulacros de incêndio).

Quanto a perguntas abertas somente ocorreram duas, uma delas mencionando a execução de simulacros de incêndio uma vez por mês e outra sugerindo que fosse entregue os procedimentos de atuação em caso de emergência no momento da chegada, com as boas vindas.

4.1.3. Resumo da Interpretação dos Três Questionários

Direção:

Quanto à direção, as mulheres, enquanto parte da direção são mais jovens do que os homens, e quanto à antiguidade a dos homens é mais baixa, verificando-se que não há mulheres com mais de 50 anos que assumam este cargo. Em ambos os géneros, as habilitações literárias centram-se no Ensino Superior.

Na maior parte dos casos quem representa o empregador são pessoas que pertencem ao topo da hierarquia da empresa e o acompanhamento das auditorias é feito por várias pessoas mas mais vezes pelo diretor geral. Com este envolvimento, o SGSST nas UH tem possibilidade de ser devidamente assegurado.

Os maiores obstáculos sentidos ao nível da implementação de medidas de SST nas UH, do ponto de vista da direção, são os custos por investimentos elevados na aquisição de equipamentos de proteção e a falta de sensibilização dos funcionários para a SST com conseqüente fraca de recetividade dos mesmos no cumprimento de todas as regras de SST.

Com o intuito de melhorar ou dar continuidade ao sistema de SST na empresa, a direção considera que a formação e a informação, a análise de riscos, a sensibilização aos funcionários e a segurança contra incêndios, são os aspetos prioritários de ação.

Como razões principais da existência dos acidentes de trabalho e o que gera os comportamentos inseguros, realça-se a distração, o desprezo pelas regras de segurança e o excesso de confiança, indicativos de uma cultura de segurança aquém do desejável. Se por um lado os atos inseguros são a grande parte das causas da sinistralidade laboral, também as condições que são dadas aos trabalhadores para desempenharem as suas tarefas têm uma influência importante, o que confere com algumas das opiniões recolhidas nos questionários aplicados aos trabalhadores.

Assim, as respostas retratam um elevado grau de consciencialização em matéria de SST e preocupação na melhoria do SGSST, embora se possa melhorar o clima de segurança na empresa e a participação de todos na SST, esta sim uma questão a melhorar significativamente no seio das UH.

As preocupações da direção vão no sentido de definir responsabilidades em SST a todos e acham que a formação profissional é importante na adoção de comportamentos seguros. A maioria das empresas disponibiliza, embora de forma regular, um número reduzido de horas por ano aos seus colaboradores. A formação em SST representa uma das formas de intervenção organizacional, no que concerne à implementação da prevenção em segurança, uma área importante e em desenvolvimento nas empresas.

Trabalhadores:

Com referência ao género, há que assinalar que a população trabalhadora maioritariamente é masculina e são eles que trabalham há mais tempo na empresa. Apura-se que as habilitações literárias mais comuns são o 12º ano.

Pelo fato de trabalharem há mais anos no mesmo local ou por turnos, não ocorreram mais acidentes de trabalho nestas pessoas do que nos seus colegas com menos antiguidade na UH, o que contraria o que normalmente se conhece como causalidade da sinistralidade laboral. O estudo demonstra que por trabalharem por turnos, não têm tido mais acidentes.

Segundo os trabalhadores respondentes, as razões principais de existência de acidentes de trabalho bem como os aspetos principais que provocam comportamentos inseguros são: a distração logo seguida pelo desprezo pelas regras de segurança e pelo excesso de confiança.

Quem sofre acidentes tem mais sugestões de melhoria o que por sua vez é um reflexo de maior sensibilização e envolvimento em matéria de SST.

Clientes:

No grupo clientes, a maioria vem do Reino Unido, está no nosso País na maior parte dos casos em lazer e verificou-se mais homens a responder aos questionários (57%). Têm na maioria o 12º ano de escolaridade.

Consideram que as razões principais da existência dos acidentes de trabalho nas empresas são o desprezo pelas regras de segurança seguido da falta de formação.

O cliente sente-se mais protegido sabendo que o hotel tem assegurada a SST e considera importante saber que o serviço está organizado (ex. simulacros de incêndio). O cliente interessa-se pelas questões ligadas à emergência, assumindo que a UH dispõe de todos os meios. Está disposto a colaborar em caso de necessidade.

5. CONCLUSÕES

Neste capítulo apresentam-se as conclusões a que foi possível chegar com o trabalho desenvolvido, dando cumprimento aos objetivos delineados. Inclui-se também as limitações do estudo considerando todo o processo. Mas como as conclusões não se limitam à interpretação dos dados, podendo avivar a realização de estudos complementares que permitam firmar ideias e pressupostos que eventualmente não fiquem totalmente desenvolvidos, serão também apresentadas perspectivas futuras.

5.1. Considerações Finais

A partir do enquadramento teórico e tendo em conta os procedimentos metodológicos exigíveis, desenvolveu-se um estudo do tipo descritivo atendendo aos objetivos e às questões de investigação.

Um aspeto que reveste particular importância é o de que uma empresa ou estabelecimento com elevado grau de integração do seu SGSST é aquela que: (i) faz investimentos, a nível de processos, instalações e equipamentos, visando explicitamente a melhoria das condições de trabalho; (ii) tem um sistema de informação sobre os acidentes, incidentes, quase acidentes e o absentismo; (iii) preocupa-se com a incidência de estilos de vida não-saudáveis na sua população trabalhadora e aconselhar medidas contrárias; (iv) reconhece, de maneira efetiva e concreta, o direito à participação e consulta dos trabalhadores no domínio da SGSST; (v) adota uma estratégia ou filosofia de ação integrada no domínio SGSST, preocupando-se com a prevenção dos riscos profissionais.

O objetivo geral deste projeto consistia em avaliar o envolvimento dos intervenientes do setor do alojamento turístico no Algarve baseando-se na gestão da SST das UH. Para atingir o objetivo proposto foi utilizada uma metodologia assente no estudo de casos, que ajudou a responder às questões de investigação. Foram colhidos dados que se traduziram em propostas de melhoria, adiante mencionadas. Considera-se assim, que os objetivos foram atingidos já que as questões iniciais contextualizadas nos registos de partida foram confirmadas.

A contribuição e relevância, para a SST desta investigação aplicada em campo, reveste-se no desenvolvimento na área da SST para o tecido empresarial, tendo em conta que a

obtenção de informação e acesso a dados específicos de cada realidade empresarial enriqueceram a referida investigação.

Verificou-se a importância dos sistemas de gestão no auxílio à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, tendo como base a análise das UH analisadas a fim de identificar os perigos e contribuir para a proteção da saúde de quem lá trabalhe. Contudo, não pode deixar de atender-se que o poder da direção é consonante com o do empregador e, que a este cabe o dever de implementar as medidas de prevenção, dando assim cumprimento ao estipulado na lei. Da análise efetuada, deduz-se que a gestão de topo é quem mais representa o empregador o que indica bastante envolvimento da parte da direção, situação muito positiva no seio das organizações.

O presente estudo pretendeu também verificar se as prescrições mínimas de segurança e saúde estavam a ser cumpridas. Dos dados obtidos, considera-se que sim na generalidade dos casos. Determina-se como principais resultados gerais o seguinte:

- (i) É nas pessoas que estão as oportunidades mas também muitas das limitações. De facto a gestão da SST é um sistema global e uma ferramenta importante para oferecer melhores condições de trabalho e contribuir para a melhoria contínua. Na realidade laboral de cada empresa, esta prática, quando entendida por todos os envolvidos, funcionará.
- (ii) A cultura de segurança verificando-se o seu crescendo, ajudará ao natural funcionamento das atividades de SST nas UH. É um compromisso de todos.
- (iii) Os indivíduos estão disponíveis para se envolverem, têm sentido crítico e quando solicitada a sua opinião, refletem uma cooperação importante na melhoria do SGSST. O setor hoteleiro por empregar tanta gente poderá contribuir grandemente para a motivação necessária e ter um impacto positivo no contributo dos SGSST em Portugal.
- (iv) Dada a utilidade sentida pelas UH, na primeira análise ao tema e forma de aplicação, espera-se obter boa receptividade por parte das UH quanto às práticas a aplicar num futuro próximo.
- (v) Apesar da existência de semelhanças de respostas entre os grupos direção e trabalhadores, há caminhos distintos tanto na forma de abordagem das situações apontadas como no envolvimento que cada parte pode ter para enriquecer o

SGSST. Este, a todas as partes interessa, embora que por raras vezes por motivos diferentes.

- (vi) Para os trabalhadores das UH, há um sentimento de pertença. Sentem que a empresa se preocupa em promover as condições de segurança e assim desenvolvem o seu trabalho mais motivados.
- (vii) A UH influencia o envolvimento e a participação dos trabalhadores na SST e vice-versa. A relação dos trabalhadores e direção deve ser muito próxima e efetivamente acontece nas UH estudadas.

Pretendendo ir ao encontro dos objetivos específicos previamente estipulados, pode-se concluir que no setor estudado, a área da SST tem evoluído no que diz respeito ao cumprimento das suas obrigações, contudo há necessidade de proporcionar aos trabalhadores conhecimentos atuais e constantes sobre SST, melhorar as suas capacidades e atitudes neste domínio, tornando-os mais envolvidos na SST para progredirem ao desempenharem as suas atividades.

A falta de formação foi apontada quer pela direção quer pelos trabalhadores. Assim sublinha-se o que a parte teórica desta investigação refere: promover competências através da formação é um caminho a seguir, na medida em que o seu impacto se traduz em evidência de melhoria no desempenho dos trabalhadores.

Analisando alguns traços da cultura de segurança predominante nas empresas estudadas, do setor do alojamento turístico no Algarve, observa-se que há sintonia por parte de todos os envolvidos na opinião de que a consolidação de cultura de segurança dentro da organização contribui para a diminuição da sinistralidade laboral. No entanto, este conceito não está enraizado na dinâmica diária das empresas, notando-se preocupações em SST em determinados momentos mas não de forma homogénea em todas as fases de trabalho de um colaborador. Relativamente aos trabalhadores existem muitas situações onde podem ocorrer erros humanos que por sua vez podem fazer com que ocorra a sinistralidade laboral. Assim sugere-se que cada um se mantenha informado com conteúdos que abordem a conceção e manutenção dos postos de trabalho e a prevenção dos riscos a eles associados, para que, desde o início da sua atividade profissional, este conhecimento seja fator determinante na adoção sistemática de comportamentos assertivos e de uma cultura de prevenção enraizada.

Recomenda-se fazer ações de formação contínuas, de curta duração centrada nos temas que representam mais carência de procedimentos e dirigidas aos riscos e às tarefas. Esta formação, deve abranger aspetos de cultura organizacional, de segurança e comportamentais necessários à empresa moderna e competitiva procurando proporcionar um ambiente em que as pessoas se sintam motivadas a envolver-se no SGSST. As pessoas só se sentirão motivadas a relatar todos os incidentes ocorridos, ao sentirem-se seguras e sabendo que não serão punidas e sim reconhecidos pela empresa como funcionários responsáveis e conscientes. Assim, a prevenção será enaltecida nas UH e desta forma poder-se-á determinar que os investimentos efetuados são, também, investimentos na prevenção.

O investimento permanente nos trabalhadores, passa também pela melhoria das suas capacidades e competências. Investir na formação, na área da SST é, acima de tudo contribuir para o desenvolvimento acelerado do SGSST. A obrigação legal relativamente à formação, ajuda a que estas considerações não passem ao esquecimento.

Com este trabalho e através das respostas aos questionários verificou-se que o acidente de trabalho ao ocorrer não é só por culpa do indivíduo que foi vítima, definido como ato inseguro mas também pelas contingências do ambiente de trabalho e por falha no sistema. Reconhece-se que é bastante importante no decorrer do SGSST diagnosticar e colmatar os aspetos de motivação incorreta, a falta de prevenção de erros e a deficitária comunicação entre as equipas.

Um dos objetivos específicos traçados no início deste trabalho, incidia na indicação de medidas de melhoria. Assim sendo, fornecem-se algumas pistas que sirvam de ponto de partida às UH para encararem a prevenção dos acidentes de trabalho e doenças profissionais no quotidiano.

Recomenda-se então que:

- Permanentemente, em cada PT, sejam identificados e combatidos os riscos para a saúde, construindo e mantendo um ambiente de trabalho seguro e saudável para todos;
- Se adotem boas práticas e sejam implementadas com sucesso. Antes da informação relativa a boas práticas ser aplicada, deve proceder-se a uma avaliação amiúde dos

riscos e perigos presentes no local de trabalho, tomando como referência a legislação aplicável;

- O controlo periódico das condições ambientais ocorra;
- Antes do início da atividade ou sempre que haja alterações no PT, alteração dos métodos de trabalho, introdução de uma nova tecnologia, os trabalhadores recebam formação e informação adequada;
- Se conheçam os procedimentos de atuação em caso de emergência e fazer simulacros regulares com as equipas de emergência, criando rotinas de procedimento;
- A quem lidera o processo de SST, fazê-lo, tomando em consideração Alba (2002), que o resultado do trabalho de uma equipa é superior à soma das partes, que pequenos sucessos motivam equipas, que as pessoas se retratam em situações concretas e não em promessas ou objetivos longínquos que tendem a esquecer. As pessoas envolvidas falam sobre os assuntos com os colegas e os resultados de experiências espalham-se pelos outros departamentos e secções. As boas experiências geram interesse e vontade de fazer parte delas;
- A formação seja regular em SST e represente uma das formas de intervenção organizacional, no que concerne à prevenção em segurança, uma área importante e em desenvolvimento, tendo em conta a gravidade de problemas de SST, e a consequente necessidade de melhorar através da promoção de comportamentos de segurança;
- Exista informação e aconselhamento aos trabalhadores e aos seus representantes, e a empregadores(as) sobre a melhor forma de dar cumprimento à legislação sobre as condições de trabalho;
- Seja disponibilizada a informação dos dados estatísticos sobre acidentes de trabalho de modo a sensibilizar os trabalhadores para as boas práticas.

Do estudo efetuado conclui-se então que o envolvimento da direção e dos trabalhadores existe, no entanto deve ser melhorado e promovidas constantes ações para esse fim. Na perspetiva do cliente, apesar da sua importância crescente, a SST ainda não é fator de escolha das UH para passarem os seus dias enquanto destino em lazer ou trabalho.

Assim, seria desejável, apelar à intervenção e participação de todos, quer sejam eles trabalhadores, decisores, ou quem é consumidor, no Algarve, a tomarem uma atitude pró-ativa quanto à SST, de modo a tornar este destino como algo seguro e saudável. Numa perspetiva empresarial, criar uma imagem da região, que assente na qualidade em SST de modo a atrair turistas e a dinamizar a economia.

Alcançada a fase final deste trabalho, entende-se a concretização do mesmo como uma gratificação pessoal enriquecedora de valorização pessoal, pela aprendizagem que proporcionou, mas consciente de que muito haveria a fazer dando continuidade ao agora exposto. Afigura-se francamente interessante, por um lado, conhecer e desenvolver trabalhos futuros que permitam descobrir relações entre os resultados obtidos e por outro ter a possibilidade de verificar em anos seguintes se a melhoria contínua é uma realidade, transversalmente às medidas preventivas e corretivas que possam entretanto ser implementadas nas UH estudadas.

5.2. Limitações do Estudo

Os resultados obtidos, apesar do contexto das limitações dos instrumentos utilizados e da falta de estudos semelhantes, permitem tirar conclusões importantes acerca do envolvimento das partes no setor do alojamento turístico no Algarve, nas UH em estudo, não se podendo afirmar que a mesma interpretação se pode ter de todas as empresas que constituem o alojamento turístico no Algarve. Não se sabe se os resultados obtidos serão idênticos para todo o setor do alojamento turístico no Algarve, pois as observações obtidas no caso da direção e dos clientes são algo reduzidas. Já no caso dos trabalhadores o número de observações é bom face aos inquéritos entregues e mais próximas da representatividade do setor apesar do reduzido número de empresas participantes, por opção própria garantindo assim a possível exequibilidade do estudo por uma só pessoa.

Para a realização dos seus objetivos, a pesquisa apresentou limitações relacionadas à sua natureza. A pesquisa contemplou especificamente o setor da Hotelaria e Turismo e restrita à região do Algarve.

O estudo apresenta como limitação o fato da autora conhecer a dinâmica das empresas em estudo somente do ponto de vista externo. No entanto no caso de algumas das UH

estudas, a autora faz auditoria e dá formação há vários anos, entendendo por isso, que está dotada de conhecimento aprofundado da dinâmica empresarial.

No decorrer da realização do estudo de caso, foi sentida a dificuldade de aplicação de três questionários a atores diferentes. Diversa foi a informação recolhida, obrigando a redobrado esforço e tempo de elaboração, aplicação e tratamento. Pelo facto do estudo ter sido feito por uma só pessoa, dividido em três vertentes, considerou-se muito ambicioso, mas felizmente conseguiu-se levar a cabo.

Outra limitação ocorreu na fase do inquérito, mais precisamente pela demora na resposta por parte dos colaboradores, o que fez com que fosse necessário prolongar o período do inquérito e solicitando a resposta de forma persistente. Isto aconteceu porque pretendia-se captar a opinião do maior número de trabalhadores, situação que acontece precisamente nos meses de verão agravado pelo facto de terem mais trabalho nesta época do ano.

Outra limitação metodológica que esta investigação apresenta, é o facto de que o trabalho foi realizado com base na perceção dos respondentes, baseando-se no conhecimento que têm da SST os quais podem entender uma realidade substancialmente diferente da realidade objetiva, bem como, a interpretação de algumas das perguntas poder ser diferente da objetivada. A interpretação que os inquiridos atribuíram a algumas questões podem estar fora do seu âmbito, o que nas perguntas abertas se notou e levou a obter algumas respostas aquém do objetivo da questão. No caso dos trabalhadores, este facto pode dever-se à falta de hábitos de formação, informação e consulta em matérias de SST no seio da UH onde trabalham, mas no caso dos clientes muitos podem ser os fatores justificativos impossíveis de contornar. Uma desvantagem incorreu no questionário voluntário aos clientes realizado, porque é preponderante o desconhecimento acerca do perfil do cliente e do seu saber acerca da SST. Assim, poder-se-á especular dizendo que tal fato leva à não motivação de preenchimento, por não ser um tema do interesse ou por não estar motivado psicologicamente, considerando o preenchimento do questionário um trabalho de que não quer fazer parte durante a sua estada em lazer, ainda para mais acumulado com o questionário habitual da UH, onde está instalado.

A mais evidente limitação é a dependência do incentivo à colaboração voluntária por parte dos clientes, com uma taxa de preenchimento em algumas UH praticamente nula, embora se tivesse optado por várias intervenções distintas durante o processo, como sejam: na chegada aquando do *check-in* a entrega e pedido de recolha durante a estada, mais tarde verificando-se a não entrega, através das governantas, a colocação no preenchimento do questionário novamente no quarto do cliente e em alguns casos um terceiro pedido aquando do *check-out*. Desta maneira, todos os detalhes necessários e para que a análise produza resultados eficazes, ficou comprometida.

Este estudo transversal revela apenas a realidade de num determinado momento e a opinião de grupos de pessoas que em certa ocasião pertencem às UH em estudo e à sua experiência profissional vivida.

5.3. Perspetivas de Investigação Futura

No decorrer do presente estudo foi aumentando o desejo de captar a atenção dos agentes externos na promoção do setor hoteleiro no Algarve como imagem de marca em matéria de SST. É bastante ambicioso, mas gostaria que esta investigação contribuísse para que o Algarve se tornasse um destino turístico definido como qualidade em SST, isto é, que a escolha por este destino quer a nível profissional, quanto de lazer, tivesse como um dos critérios de escolha o fato de ter implementado um bom SGSST na UH escolhida.

Uma das vantagens que este estudo trouxe para as UH que colaboraram, era ser ele um dos momentos de consulta aos trabalhadores, cumprindo assim a obrigação legal prevista no art.º 18º da Lei 102/2009 de 10 de Setembro, pois profissionalmente, nas auditorias que tenho feito verifico que na realidade algarvia esta ainda é uma lacuna na maioria das empresas. Deste modo, recomenda-se usar este trabalho como base de continuação de inquéritos todos os anos, para averiguar as mudanças de atitude e a melhoria contínua do SGSST.

No intuito de se prosseguir o atual estudo, uma forma curiosa de abordagem à temática para trabalhos futuros de investigação, seria verificar a relevância dos parâmetros de adoção de comportamentos atempados frente aos parâmetros de sinistralidade, comumente utilizados nas organizações para fins de segurança no trabalho. É observável que tais parâmetros incentivem a procura das causas dos problemas, controlando não apenas os acidentes de trabalho e as doenças profissionais, mas

verificando a conformidade das atividades de controle da SST da organização. Investigar um caso concreto permite material para outras investigações, o que no caso do presente relatório de projeto foram tratados vários casos reais.

Este trabalho demonstrou que as falhas humanas existem, e isso foi referenciado na opinião dos respondentes. No entanto, existem soluções que podem ser adotadas na redução dos atos e condições inseguras, que tanta importância tem para as empresas do setor hoteleiro no Algarve. Com a possibilidade de análise documental às UH, sugere-se verificar outros elementos que tragam informação adicional à já conseguida através das entrevistas e questionários realizados de modo a concretizar as medidas preventivas e corretivas necessárias.

Com base na informação contida neste documento poder-se-á, inculir uma nova cultura de segurança, onde todos os incidentes, mesmo aqueles aparentemente insignificantes, sejam expostos, trabalhados e que se aprenda com eles, com o objetivo de aplicar medidas preventivas e corretivas para que não ocorram situações idênticas. Um importante passo já foi dado com o imperativo legal onde consta a necessidade da existência do relatório anual de avaliação de riscos, diagnosticando não conformidades e situações a melhorar. Recomenda-se dar continuidade e fazer-se um relatório de acidentes, incidentes e doenças profissionais bem como a análise das suas causas. Este relatório de anomalias permitirá a coleta de uma quantidade de dados suficiente para análise formal e eficaz das causas dos erros humanos desde que seja gerado para todos os acontecimentos que venham a acontecer.

O presente trabalho não tem a pretensão de esgotar o assunto, nem se entende que o diagnóstico seja um modelo consagrado e acabado. Consciente de que este trabalho representa apenas um passo de uma longa caminhada, muitos dos assuntos abordados no seu decorrer são de maior complexidade e requerem uma atenção diferenciada, o que seria impraticável numa única dissertação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACT (2013a) *A Prevenção das Doenças Profissionais*, Lisboa, ACT.

ACT (2013b) *Atividade de Inspeção do Trabalho: Relatório 2012*, Lisboa, ACT.

ACT (2013c) *Estatísticas e Relatórios*, Disponível em: [www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/crc/PublicacoesElectronicas/EstatisticaseRelatorios/Paginas/default.aspx](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/crc/PublicacoesElectronicas/EstatisticaseRelatorios/Paginas/default.aspx) (acedido em: 10 abril de 2013).

Afonso, A., Araújo D., Martins W., Crepaldi, P., (2013) *Segurança no Trabalho: Benefícios ao Empregador e Redução de Custos ao Empregador*, Disponível em: www.segurancanotrabalho.eng.br/artigos.html.pdf (acedido em: 15 de abril de 2013).

Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2007) *Previsão dos Perigos sobre os Riscos Psicossociais Emergentes Relacionados com a Segurança e Saúde no Trabalho*, E-facts 74, Bilbao, Disponível em: <https://osha.europa.eu/pt/publications/factsheets/74> (acedido em: 15 de agosto de 2013).

Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2008a) *Lesões Músculo Esqueléticas (LME) no Sector HORECA* (hotelaria e restauração), E-facts 24, Bilbao, Disponível em: <https://osha.europa.eu/pt/publications/e-facts/efact24> (acedido em: 15 de agosto de 2013).

Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2008b) *Vantagens para as Empresas de uma Boa Segurança e Saúde no Trabalho*, E-facts 77, Bilbao, Disponível em: <https://osha.europa.eu/pt/publications/factsheets/77> (acedido em: 15 de agosto de 2013).

Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2012) *Participação dos Trabalhadores na Segurança e Saúde no Trabalho - Guia Prático*, Luxemburgo - Serviço de publicações da União Europeia.

Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2013a) *A SST no Mundo*, Disponível em: https://osha.europa.eu/pt/organisations/osh_world (acedido em: 15 de julho de 2013).

Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2013b) *Pontos Focais Nacionais*, Disponível em: <https://osha.europa.eu/pt/oshnetwork/focal-points> (acedido em: 1 de agosto de 2013).

Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2013c) *Setor da Hotelaria e Restauração*, Disponível em: <https://osha.europa.eu/pt/sector/horeca> (acedido em: 15 de julho de 2013).

Alano, A. S., Ludwing, L. S., Ludwig, M., Arbo M. D. & Simões, F. M. (2002) *Ambiente de Trabalho: Um Local de Risco*, Disponível em: www.trabalhosfeitos.com/ensaios/Seguran%C3%A7a-Do-Trabalho/30581762.html (acedido em: 15 de abril de 2013).

Alba, F. (2002) *Higiene e Segurança no Trabalho*, AEP, Pronaci.

- Amaro, A. (2011) *Psicologia no Trabalho*, Disponível em: www.trabalhosfeitos.com/ensaios/Psicologia-No-Trabalho/64040.html (acedido em: 15 de abril de 2013).
- Andrade, C. (2011) *Investigação de Acidente de Trabalho*, Disponível em: www.trabalhosfeitos.com/ensaios/Investiga%C3%A7%C3%A3o-De-Acidente-De-Trabalho/31524.html (acedido em: 15 de maio de 2013).
- APCER (2013) *OHSAS 18001:2007 / NP 4397:2008 - Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho*, Disponível em: www.apcer.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=125:ohsas-18001-np-4397&catid=5&Itemid=48 (acedido em: 20 de maio de 2013).
- Berkson, W. e Wettersen, J. (1982) *Learning From Error*, Hoffman & Campe.
- British Standards International, (2007) *OHSAS 18001 Occupational Health and Safety Management*, United Kingdom, BSI.
- Convenção nº 155 (1981) *Convenção sobre a Segurança, a Saúde dos Trabalhadores e o Ambiente de Trabalho*, Convenções da OIT ratificadas por Portugal.
- Couto, H. (1996) *Ergonomia Aplicada ao Trabalho – O Manual Técnico da Máquina Humana*, Belo Horizonte, Ergo Editora, vol.II.
- Dejours, Christophe (1997) *O Fator Humano*, Rio de Janeiro, Editora Fundação Getúlio Vargas.
- Dona Filipa Hotel (2013) *Dona Filipa Hotel*, Disponível em www.donafilipahotel.com/ (acedido em: 5 de setembro de 2013).
- Eurostat European Commission (2013), *Eurostat Metadata*, Disponível em http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_SDDS/EN/tour_dem_esms.htm (acedido em: 10 março de 2013).
- Falésia Hotel, (2013) *Falésia Hotel – Adults Only*, Disponível em: www.falesia.com/hotel-overview.html (acedido em: 5 de setembro de 2013).
- Fialho, F. & Santos, N. (1995) *Manual de Análise Ergonómica no Trabalho*, Curitiba Génesis.
- Fortin, M. F. (2003) *O Processo de Investigação: da Conceção à Realização*, 3ª Edição, Lisboa: Lusociência.
- Freitas, L.C. (2003) *Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho*, vol. 2, Lisboa, Edições Universitárias Lusófonas.
- Freitas, L. C. (2011) *Manual de Segurança e Saúde no Trabalho*, vol. 1 e 2, 2ª Edição, Lisboa, Edições Sílabo.
- GEP (2013) *Estatísticas em Síntese, Acidentes de Trabalho 2010*, Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, Disponível em: www.gep.msess.gov.pt/estatistica/acidentes/ (acedido em: 1 de junho de 2013).

- Globo Hotel (2013) *Globo Hotel*, Disponível em: www.hoteisalgarvesol.pt/pt/Hotels/GloboHotel/Hotel/OHotel.aspx (acedido em: 5 de setembro de 2013).
- Guedes, A. (2009) Promover uma Cultura de Segurança: Qual o Papel da Informação?, *Revista Segurança* 188, 7-8.
- INE (2012) *Estatísticas do Turismo*, Disponível em: www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes (acedido em: 23 de março de 2013).
- Izaura, (2010) *Trabalho de Segurança: o Trabalho Tcc*. Disponível em: www.trabalhosfeitos.com/ensaios/Trabalho-De-Seguran%C3%A7a-o-Trabalho-Tcc/624.html (acedido em: 10 de março de 2013).
- Kanaane, R. (1994) *Comportamento Humano nas Organizações*, São Paulo, Atlas.
- Lei nº 7, de 12 de Fevereiro de 2009 (2009) *Aprova a Revisão do Código do Trabalho*, Diário da República nº 30/2009, I Série, Lisboa, Assembleia da Republica. Lisboa.
- Lei nº 102, de 10 de Setembro de 2009 (2009) *Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho*, Diário da República nº 176/2009, I Série, Lisboa, Assembleia da Republica.
- Marco, (2011) *Diretrizes sobre Sistemas de Gestão de Segurança e a Saúde no Trabalho*, Disponível em: www.trabalhosfeitos.com/ensaios/Diretrizes-Sobre-Sistemas-De-Gest%C3%A3o-De/6936.html (acedido em: 15 de abril de 2013).
- Maximiano, A. (1992) *Introdução à Administração*, 3ª Edição, São Paulo, Editora Atlas.
- Miguel, A. S. S. R. (2012) *Manual de Higiene e Segurança do Trabalho*, 12ª Edição, Porto, Porto Editora.
- Moraes, A. (2011) *Segurança do Trabalho*, Disponível em: www.trabalhosfeitos.com/ensaios/Seguran%C3%A7a-Do-Trabalho/14626.html (acedido em: 15 de abril de 2013).
- Muniz, A. C. (2011) *Qualidade de Vida no Trabalho*, Disponível em: www.trabalhosfeitos.com/ensaios/Qualidade-De-Vida-No-Trabalho/62704.html (acedido em: 10 de março de 2013).
- Negreiros, S. (2008) *Acidentes e Doenças do Trabalho*, Disponível em: www.segurancanotrabalho.eng.br/artigos/acid_doenca.html (acedido em: 29 de agosto de 2013).
- Neto, A. C. S. (2013) *Aproveitando o Treinamento de Corpo e Alma*, Disponível em: www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?rh=&idc_cad=j53bzsuz6 (acedido em: 15 de agosto de 2013).
- NP 4397 (2008) *Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho – Requisitos*, 2ª Edição, Lisboa, Instituto Português da Qualidade.

Nunes, F. M. (2010) *Segurança e Higiene do Trabalho - Manual Técnico*, 3ª Edição, Amadora, Edições Gustave Eiffel.

OIT (2011) *Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho: Um Instrumento Para Uma Melhoria Contínua*, Lisboa, ACT.

Quarteira Sol Hotel (2011) *Quarteira Sol Hotel*, Disponível em: www.hoteisalgarvesol.pt/pt/Hotels/QuarteiraSol/Hotel/Services.aspx (acedido em: 5 de setembro de 2013).

Quinta do Lago Country Club (2013) *O Quinta do Lago Country Club*, Disponível em: www.quinta-do-lago-country-club.com/pt/accommodation.aspx (acedido em: 5 de setembro de 2013).

Saari, J. (1990) On Strategies and Methods in Company Safety Work: From Informational to Motivational Strategies, *Journal of Occupational Accidents* 12, 107-118.

Srebous (2011) *História da Segurança do Trabalho*, Disponível em: www.trabalhosfeitos.com/ensaios/Historia-Da-Seguran%C3%A7a-Do-Trabalho/40015.html (acedido em: 1 de junho de 2013).

Silva, E. H. D. R., Daniel, B. H. & Oliveira D. B. (2012) Os Sistemas de Gestão em Segurança e Saúde no Trabalho em Auxílio à Prevenção de Acidentes e Doenças Ocupacionais, *Revista de Gestão em Sistemas de Saúde*, 1, 157-172.

Silva, J. (2011) *Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho*, Disponível em: www.trabalhosfeitos.com/ensaios/Gest%C3%A3o-Da-Seguran%C3%A7a-e-Sa%C3%BAde-Do/21008.html (acedido em: 15 de abril de 2013).

Solverde Casinos Hotéis (2013a) *Hotel Algarve Casino*, Disponível em: <http://hotelalgarvecasino.solveverde.pt/pt/o-hotel-casino> (acedido em: 7 de setembro de 2013).

Solverde Casinos Hotéis (2013b) *Casino Vilamoura*, Disponível em: <http://casinovilamoura.solveverde.pt/pt/> (acedido em: 7 de setembro de 2013).

Solverde Casinos Hotéis (2013c) *Casino Monte Gordo*, Disponível em: <http://casinomontegordo.solveverde.pt/pt/o-casino/> (acedido em: 7 de setembro de 2013).

Unesco (2013) *Isced: International Standard Classification of Education*, Disponível em: www.uis.unesco.org/Education/Pages/international-standard-classification-of-education.aspx (acedido em: 20 de março de 2013).

Vaninhapq, M. (2011) *Conceitos Gerais sobre Segurança no Trabalho*, Disponível em: www.trabalhosfeitos.com/ensaios/Conceitos-Gerais-Sobre-Seguran%C3%A7a-No-Trabalho/8411.html (acedido em: 2 de março de 2013).

Vendrame, A. C. (2013) *Segurança no Trabalho Também é Qualidade de Vida para Seus Empregados*, Disponível em: www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?rh=&idc_cad=j53bzsuz6 (acedido em: 15 de agosto de 2013).

Verlag Dashöf (2012) *Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho*, E.P. Verlag Dashöf Ed., Disponível em: <http://higiene-seguranca-trabalho.dashofer.pt/> (acedido em: 1 de agosto de 2013).

Walton, M. (1989) *O Método Deming de Administração*, Rio de Janeiro, Marques Saraiva.

Wirth, O. & Sigurdsson, S. O. (2008) When Workplace Depends on Behavior Change: Topics for Behavioral Safety Research, *Journal of Safety Research*, 39, 589-598.

Zobaleixo (2011) *Introdução à Engenharia de Segurança do Trabalho*, Disponível em: www.trabalhosfeitos.com/ensaios/Introduc%C3%A3o-%C3%A0-Engenharia-De-Seguran%C3%A7a-Do/128581.html (acedido em: 3 de março de 2013).

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

Cabral, F. (2011) *Manual Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho*, Lisboa, Verlag Dashöfer.

Decreto Regulamentar n.º 6, de 5 de maio de 2001 (2001) *Aprova a Lista das Doenças Profissionais e o Respetivo Índice Codificado*, Diário da República n.º 104, I Série B, Lisboa, Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

Decreto Regulamentar n.º 76, de 17 de julho de 2007 (2007) *Altera o Decreto Regulamentar n.º 6/2001, de 5 de maio, que Aprova a Lista das Doenças Profissionais e o Respetivo Índice Codificado, e Republica-o*, Diário da República n.º 133, I Série, Lisboa, Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

Faculdade de Economia da Universidade do Algarve (2002) *Guia para Elaboração de Trabalho Final de Mestrado 2º Ciclo*, Faro, Universidade do Algarve.

Fonseca, A., Rodrigues, M. F., Pina, J., Baptista, A. A. (2006) *Conceção de Locais de Trabalho: Guia de Apoio*, 4ª Edição, Lisboa: ISHST.

OIT (2002) *Sistemas de Gestão da Segurança no Trabalho: Diretrizes Práticas da OIT*, Lisboa, IDICT.

Pinto, A. (2005) *Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho – Guia para a sua Implementação*, Lisboa, Edições Sílabo.

Portaria n.º 987, de 6 de Outubro de 1993 (1993) *Prescrições Mínimas de Segurança e Saúde nos Locais de Trabalho*, Diário da República n.º 234/93, I Série B, Lisboa, Ministério do Emprego e da Segurança Social.

Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal, Disponível em: www.rcaap.pt/ (acedido em 11 de abril de 2013).

Universidade do Algarve, Disponível em: www.ualg.pt/home/pt/search/node/b-on (acedido em: 14 de abril de 2013).

APÊNDICES

Apêndice 1: Guião de Entrevista

Apêndice 2: Questionários Aplicados (Texto de Motivação e Modelo de Questionários)

Apêndice 2.1: Questionários à Direção

Apêndice 2.2: Questionários aos Trabalhadores

Apêndice 2.3: Questionários aos Clientes (em duas versões: inglês e português)

Apêndice 3: Análise Estatística dos Questionários

Apêndice 3.1: Análise Estatística dos Questionários à Direção

Apêndice 3.2: Análise Estatística dos Questionários aos Trabalhadores

Apêndice 3.3: Análise Estatística dos Questionários aos Clientes

Apêndice 3.4: Questionários Preenchidos

Apêndice 3.5: Teste Qui-quadrado, Análise da Dependência entre Variáveis

Apêndice 1: Guião de Entrevista

O Guião de entrevista contém 7 perguntas, feitas aos diretores ou técnicos de SST das UH aderentes. São elas:

- 1- No seu entender, tem uma coesa equipa no que se refere à SST?
- 2- Você e os seus colegas veem a SST como um mal necessário? Justifique a resposta.
- 3- Nota-se no dia a dia, por parte de todos, a participação em SST? Por exemplo, recebe sugestões de melhoria por parte dos trabalhadores?
- 4- Quanto aos clientes, acha que faz alguma diferença, na atitude deles, o fato de saberem que o Hotel está organizado em matéria de SST? Por exemplo os meios de extinção a um fogo estarem acessíveis ou uma caixa de primeiros socorros quando é pedida estar completa.
- 5- Existe alguma brochura ou instruções de SST que entregam aquando do *check-in*?
- 6- Se sim, à resposta anterior, na sua opinião, os clientes colaboram no que lhes é pedido para seguirem em caso de emergência?
- 7- Acha importante por vezes, passarem-se este tipo de questionários para recolher informação acerca da opinião de quem trabalha e visita o hotel?

Apêndice 2: Questionários Aplicados (Texto de Motivação e Modelo de Questionários)

Apêndice 2.1: Questionários à Direção

Questionário à direção da empresa

Este questionário enquadra-se no âmbito de um mestrado em Gestão Empresarial pela Universidade do Algarve, destinando-se ao desenvolvimento de uma investigação cujo tema é o grau de envolvimento dos intervenientes do setor do alojamento turístico no Algarve na gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (SST).

Neste tipo de questionário não existem respostas certas ou erradas, apenas se pretende recolher a sua opinião sincera.

As respostas ao questionário são confidenciais e anónimas, destinando-se apenas a uma investigação académica.

Muito obrigada pela sua colaboração!

***Obrigatório**

IDENTIFICAÇÃO GERAL:

Género *

- Masculino
 Feminino

Idade (em anos):

Habilitações literárias (último grau que completou) : *

Secção/ Função na empresa *

Há quanto tempo trabalho na empresa? *

NA SUA OPINIÃO:

Quem representa o empregador em matéria de segurança e saúde no trabalho (SST)? *

Se não respondeu "sou eu", indique na opção "outro" a função da pessoa que representa o empregador.

- Ninguém.
 Sou eu.
 Outra:

Quem trata da implementação de medidas preventivas como gestor da SST? *

Se não respondeu "sou eu", indique na opção "outro" a função da pessoa que implementa as medidas.

- Ninguém.
 Sou eu.
 Outra:

Quem acompanha as auditorias de SST? *

Se não respondeu "sou eu", indique na opção "outro" a função da pessoa que acompanha as auditorias.

Ninguém.

Sou eu.

Outra:

Indique os 2 maiores obstáculos sentidos ao nível da implementação de medidas de SST na empresa. *

Com o intuito de melhorar ou dar continuidade ao sistema de SST na empresa, indique 2 aspetos prioritários. *

É regular a formação em SST aos trabalhadores. *

Sim

Não

Quantas horas de formação, nos últimos 2 anos? *

horas por trabalhador (em média)

Quais as 3 razões principais da existência dos acidentes de trabalho? *

Desprezo pelas regras de segurança

Excesso de confiança

Distração

Falta de formação

Condições deficientes do posto de trabalho

Equipamentos / ferramentas obsoletos

Outra:

Quais os 3 aspectos principais geradores de comportamentos inseguros? *

Desprezo pelas regras de segurança

Indiferença

Excesso de confiança

Falta de hábito

Distração

Negligência

Gosto pelo risco

Outra:

COMO É QUE A EMPRESA E AS CHEFIAS ENCARAM A SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO (SST)

1= Discordo totalmente; 2= Discordo; 3= Concordo; 4= Concordo plenamente

1 2 3 4

Considero que a empresa reúne as condições de SST necessárias aos seus trabalhadores. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Todos participam na SST. Somos todos envolvidos! *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Quando ocorre um acidente de trabalho, ele é discutido e aprende-se com ele. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Acho que se vive um clima de segurança na empresa. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Implemento ativamente os princípios de SST estipulados pela empresa. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Faço sugestões para melhorar a SST na empresa. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

A organização do serviço de SST deve existir independentemente de ser obrigatório. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

As chefias não demonstram grande preocupação com a SST. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Considero que o sistema de gestão da SST na empresa está implementado, e decorre dentro da normalidade face às obrigações legais de SST. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Acho que os serviços de SST são fundamentais para o bom funcionamento das empresas. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

FORMA COMO OS TRABALHADORES SE ENVOLVEM E ENCARAM A SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO (SST)

1= Discordo totalmente; 2= Discordo; 3= Concordo; 4= Concordo plenamente

1 2 3 4

Sinto resistência por parte de alguns trabalhadores no cumprimento das prescrições de SST. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Os colaboradores são proativos em matéria de SST. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Todos os trabalhadores partilham a responsabilidade pela SST. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

É fácil conseguir fazer com que os princípios de SST se tornem rotineiros para a equipa. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Cumprir os princípios de SST melhorará a produtividade dos trabalhadores. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

São transmitidas informações, aos trabalhadores, acerca dos riscos a que estão expostos no local de trabalho e as medidas de prevenção para reduzi-los ou eliminá-los. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Nos locais de trabalho, os trabalhadores podem contrair doenças profissionais *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Quando há muito trabalho não é possível seguir todas as normas de segurança. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Os trabalhadores utilizam o equipamento de proteção individual (EPI) necessário à sua tarefa, como por ex: luvas, calçado de segurança, etc. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Acho importante a formação profissional de modo a todos adoptarem comportamentos seguros. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

FORMA COMO OS CLIENTES AGEM AGEM PERANTE A SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO (SST)

1= Discordo totalmente; 2= Discordo; 3= Concordo; 4= Concordo plenamente

1 2 3 4

É importante que o cliente saiba que o Hotel tem o serviço de SST organizado. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Noto que o cliente dá importância ao sistema de SST. Por ex. quando se fazem simulacros de incêndio. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Para alguns clientes nossos, o facto do hotel ter a gestão de SST implementada, é um fator de escolha. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Quando há uma pequena reparação à vista do cliente, percebo que ele dá importância à segurança (ex. através da sua expressão facial ou algum comentário que faça). *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Tentamos inculcar aos nossos visitantes, direta ou indiretamente, o sentido de responsabilidade em matéria de SST. *

Discordo totalmente Concordo plenamente

Comentários de justificação de alguma(s) resposta(s):

Se desejar receber as conclusões do estudo indique aqui o seu email:

Enviar

Nunca envie palavras-passe através dos Formulários Google.

Com tecnologia


Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.
[Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)

Fonte: Elaboração Própria

Apêndice 2.2: Questionários aos Trabalhadores

QUESTIONÁRIO AOS TRABALHADORES DA EMPRESA

Este questionário enquadra-se no âmbito de um mestrado em Gestão Empresarial pela Universidade do Algarve, destinando-se ao desenvolvimento de uma investigação cujo tema é o grau de envolvimento dos intervenientes do setor do alojamento turístico no Algarve na gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (SST).

Neste tipo de questionário não existem respostas certas ou erradas, apenas se pretende recolher a sua opinião sincera.

As respostas são confidenciais e anónimas, destinando-se apenas a uma investigação académica.

Data ___/___/2013 Obrigada pela sua colaboração! eunice.rute@gmail.com

1 - Género: Masculino Feminino 2 - Idade: _____ anos

3 - Habilitações literárias (último grau que completou):
 Sem habilitações formais
 1º ciclo (primária)
 2º ciclo (6º ano)
 3º ciclo (9º ano)
 11º ano
 12º ano
 Ensino superior (Bacharelato, Licenciatura)
 Pós-graduação / Mestrado / Doutoramento

4 - Há quanto tempo trabalha na empresa? _____

5 - Secção / Função na Empresa: _____

6 - Trabalho em regime de turnos: Não Sim

7 - Se pudesse, alterava alguns aspetos do meu local de trabalho para ver melhorado o sistema de segurança e saúde da empresa.
 Não
 Sim (Indique até 3 aspetos)

8 - Na minha opinião, quais as 3 razões principais de existência dos acidentes de trabalho nas empresas?
 Desprezo pelas regras de segurança Distração
 Excesso de confiança Falta de formação
 Outras. Quais? _____

9 - Já fui vítima de acidente de trabalho desde que trabalho nesta empresa.
 Não Sim. Motivo do acidente: _____
 Quantos sofreu antes de 2009? _____
 Quantos sofreu depois de 2009? _____
 Motivos: _____

10 - Na minha opinião, quais os 3 aspetos principais que provocam comportamentos inseguros, nas empresas?
 Desprezo pelas regras de segurança Distração
 Indiferença Negligência
 Excesso de confiança Falta de boas práticas
 Gosto pelo risco
 Outras. Quais? _____

<p>Para responder às perguntas assinale com uma cruz o que melhor corresponde à sua opinião, utilizando a escala ao lado.</p> <p>SST = Segurança e Saúde no Trabalho ☺ 2 3 ☹</p> <p>11 - Como é que a empresa e as chefias encaram a SST</p> <p>a) Considero que a empresa cumpre as obrigações de SST. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>b) A empresa reúne as condições de SST necessárias aos seus trabalhadores. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>c) Existe abertura por parte das chefias para discutir e participar nos temas de SST. Somos todos envolvidos! <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>d) Quando ocorre um acidente, é discutido e aprende-se com ele. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>e) Informaram-me dos riscos a que estou exposto no meu local de trabalho e das medidas de prevenção. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>f) Todos os trabalhadores partilham a responsabilidade pela SST. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>g) As chefias não demonstram grande preocupação com a SST. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>h) Acho que se vive um clima de segurança na empresa. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>12 - Como é que eu encaro e me envolvo relativamente à SST. O que é que eu penso</p> <p>a) Sei quem é o responsável de SST dentro da empresa. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>b) Tenho as condições adequadas de SST para desempenhar as minhas funções. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>c) Sigo os princípios de SST que a empresa me indica. Desenvolvo o meu trabalho de um modo seguro. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>d) Outros por mim pensados, adoto no sentido de não vir a ter acidentes de trabalho e doenças profissionais. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>e) Cumprir os princípios de SST melhorará a minha qualidade de vida, a minha produtividade e a minha satisfação no trabalho. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	<p>SST = Segurança e Saúde no Trabalho ☺ 2 3 ☹</p> <p>f) No meu trabalho posso contrair doenças profissionais. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>g) Uso o equipamento de segurança mesmo quando sei que não estou a ser observado. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>h) Às vezes é preciso correr algum risco para acabar o trabalho mais depressa. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>i) Quando há muito trabalho não é possível seguir todas as normas de segurança. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>j) Se eu me estivesse sempre a preocupar com a segurança, o meu trabalho não ficaria feito. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>k) Faço sugestões para melhorar a SST na empresa. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>l) Acho importante receber formação profissional de modo a adotar comportamentos seguros. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>13 - Como é que os meus colegas agem perante a SST</p> <p>a) Os meus colegas trabalham de forma segura, mesmo quando o chefe não está a supervisionar. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>b) Os meus colegas de trabalho usam o equipamento de segurança mesmo quando sabem que não estão a ser observados. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>c) Será simples fazer compreender a terceiros as vantagens e desvantagens da minha obediência aos princípios de SST. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>d) Converso com os meus colegas acerca da forma mais segura para realizar determinados trabalhos. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>e) É visível que os princípios de SST são rotineiros na nossa equipa de trabalho. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>f) Todos sabemos como atuar em caso de emergência. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
--	--

Comentários do porquê de algumas das minhas respostas:

Agradeço o seu tempo e a sua colaboração para esta investigação.
 Nota: o questionário só terá validade se responder a todas as questões colocadas. Por favor verifique.

Fonte: Elaboração Própria

Apêndice 2.3: Questionários aos Clientes

(em duas versões: inglês e português)

English version on the other side

Estimado cliente,

Este questionário destina-se ao desenvolvimento de uma investigação sobre o grau de envolvimento dos intervenientes do setor do alojamento turístico no Algarve na gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, no âmbito de um mestrado em Gestão Empresarial pela Universidade do Algarve.

Neste questionário não existem respostas certas ou erradas, apenas se pretende recolher a sua opinião sincera. As respostas ao questionário são confidenciais e anónimas, destinando-se apenas a uma investigação académica.

Data ____/____/2013

Obrigada pela sua colaboração!

eunice.rute@gmail.com

1 - Género: Masculino
 Feminino

2 - Idade: ____ anos

3 - País de residência: _____

4 - Principal motivo da estadia:

- Pessoal
 Visita a familiares e amigos
 Negócios

5 - Duração da estadia: ____ noites

6 - Habilitações literárias (último grau que completou):

- Sem habilitações formais
 1º ciclo (primária)
 3º ciclo (9º ano)
 12º ano
 Ensino superior (Bacharelato, Licenciatura)
 Pós-graduação / Mestrado / Doutoramento

7 - Você está:

- Sozinho
 Com amigos
 Família sem crianças
 Família com crianças

8 - Na sua opinião, quais as 3 razões principais de existência dos acidentes de trabalho nas empresas?

- Desprezo pelas regras de segurança
 Excesso de confiança
 Distração
 Falta de formação
 Outras. Quais? _____

9 - Na sua opinião, quais os 3 aspetos principais que provocam comportamentos inseguros, nas empresas?

- Desprezo pelas regras de segurança
 Indiferença
 Excesso de confiança
 Falta de boas práticas
 Distração
 Negligência
 Gosto pelo risco
 Outras. Quais? _____

Para responder às perguntas assinale com uma cruz o que melhor corresponde à sua opinião, utilizando a escala ao lado.
SST = Segurança e Saúde no Trabalho

10 - Como é que o hotel está organizado quanto à SST

- a) Considero que o Hotel reúne as condições de SST necessárias à segurança dos seus trabalhadores e clientes.
b) Gostaria de saber quem é o responsável de SST dentro do Hotel.

11 - Como é que eu encaro a SST. O que é que eu penso.

- a) Cumpro os princípios de segurança e saúde no trabalho estipulados pelo Hotel.
b) Em caso de emergência farei como me indicarem.
c) É importante para mim saber que o hotel tem o serviço de SST organizado (ex. simulacros de incêndio).
d) Se obedecer aos princípios de SST será vantajoso para mim.
e) Saber que o hotel tem a gestão de SST implementada é um fator de escolha.
f) Acho importante a formação profissional de todos em SST.
g) Sinto-me mais protegido sabendo que o Hotel tem assegurada a Segurança e a Saúde nos locais de trabalho.
h) Enquanto cliente zelo por mim mas também por terceiros que se encontrem no local.
i) Considero ter uma atitude de segurança responsável enquanto cliente.
j) Se presenciasse um acidente de trabalho isso poderia levar-me a mudar de unidade de alojamento.

Discordo
totalmente
Discordo
Concordo
Concordo
plenamente

⊗ - 1 2 3 4 - ⊕

12 - Com o intuito de contribuir para melhorar o sistema de Segurança e Saúde no Trabalho no Hotel, indique 3 respostas.

- Mais coordenação dos funcionários em SST
 Resposta mais atempada às minhas questões colocadas em matéria de SST
 Melhor informação para atuação em caso de emergência
 Mais formação dos empregados em SST
 Outras. Quais? _____
 Não sei

Agradeço o seu tempo e a sua colaboração para esta investigação.

Nota: o questionário só terá validade se responder a todas as questões colocadas. Por favor verifique.

Fonte: Elaboração Própria

Versão em português no verso

Dear customer,

This questionnaire is intended to develop the research on the measure of involvement of stakeholders in the area of tourist accommodation in the Algarve on Occupational Safety and Health (OSH) Management Systems, as part of a Master's degree in Business Administration from the University of Algarve.

There is no right or wrong answer; we only want to collect your honest opinion. The questionnaire responses are anonymous and confidential and are intended only for academic research.

Data ___/___/2013

Thank you for your cooperation!

eunice.rute@gmail.com

1 - Gender: Male
 Female

2 - Age: _____ years old

3 - Country of residence: _____

4 - What is the main purpose of your visit?

- Personal
 Visit to friends and relatives
 Business

5 - Duration: _____ nights

6 - Qualifications (last complete degree):

- No formal qualifications
 Primary education
 Lower secondary education
 Upper secondary education
 Bachelor, Graduate or equivalent
 Master, Doctoral or equivalent

7 - You are:

- Alone
 With friends
 Family without children
 Family with children

8 - In your opinion what are the 3 main causes of workplace accidents?

- Disregard for safety rules
 Overconfidence
 Distraction
 Lack of training
 Other (please specify) _____

9 - In your opinion, what are the 3 main aspects that cause unsafe behaviours in businesses?

- Disregard for safety rules
 Indifference
 Overconfidence
 Careless behaviour
 Distraction
 Negligence
 Risk enjoyment
 Other (please specify) _____

To answer the questions tick which best corresponds to your opinion, using the scale on the right.

OSH = Occupational Safety and Health Management Systems

10 - How is the hotel organized for OSH

- | | ☹ - 1 | 2 | 3 | 4 - ☺ |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) I believe that the hotel meets the conditions of OSH for the security of its employees and customers. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) I would like to know who is responsible for OSH within the Hotel. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

11 - What is my attitude towards OSH

- | | ☹ - 1 | 2 | 3 | 4 - ☺ |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) I follow the principles of safety and health at work set by the Hotel. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) In case of an emergency I will follow the instructions given by the staff. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) It is important for me to know that the hotel has service OSH organized (e.g. fire drills). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) The principles of SST are a subject of interest to me.. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Knowing that the hotel has implemented OSH Management System is a factor of choice. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) I believe that it is important that everyone receives training on OSH. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) I feel safer knowing that the hotel has ensured the workplace Health and Safety. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) As a customer I'm concerned with others' safety as well mine. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| i) I believe I have a responsible attitude towards safety as a customer. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| j) If I witnessed a work accident it could lead me to change to another hotel. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

12 - In order to contribute to improve the Occupational Safety and Health Management Systems in the Hotel, choose 3 options.

- More coordination of the employees in OSH
 More prompt response to my questions on OSH
 Better information on how to act in case of an emergency
 More employee training in Safety and Health at Work
 Other (please specify) _____
 I don't know

Thank you very much for your time and your cooperation.
Note: the questionnaire is only valid if you answered all the questions. Please check.

Fonte: Elaboração Própria

Apêndice 3: Análise Estatística dos Questionários

Apêndice 3.1: Análise Estatística dos Questionários à Direção (perguntas de opinião em escala)

Tabela A3. 1 Perguntas de Opinião: Como É Que a Empresa e as Chefiias Encaram a SST, na perspetiva da direção

15 - COMO É QUE A EMPRESA E AS CHEFIAS ENCARAM A SST	respostas				média	desvio padrão
	1	2	3	4		
g) A organização do serviço de SST deve existir independentemente de ser obrigatório.					3,91	0,29
j) Acho que os serviços de SST são fundamentais para o bom funcionamento das empresas.					3,78	0,42
e) Implemento ativamente os princípios de SST estipulados pela empresa.					3,70	0,47
f) Faço sugestões para melhorar a SST na empresa.					3,70	0,47
c) Quando ocorre um acidente, é discutido e aprende-se com ele.					3,61	0,58
d) Acho que se vive um clima de segurança na empresa.					3,61	0,50
a) Considero que a empresa reúne as condições de SST necessárias aos seus trabalhadores.					3,57	0,51
i) Considero que o sistema de gestão da SST na empresa está implementado, e decorre dentro da normalidade face às obrigações legais de SST.					3,48	0,59
b) Todos participam na SST. Somos todos envolvidos!					3,26	0,92
h) As chefiias não demonstram grande preocupação com a SST.					1,43	0,73

Fonte: Elaboração Própria

Tabela A3. 2 Perguntas de Opinião: Forma Como os Trabalhadores se Envolvem e Encaram a SST, na perspetiva da direção

16 - FORMA COMO OS TRABALHADORES SE ENVOLVEM E ENCARAM A SST	respostas				média	desvio padrão
	1	2	3	4		
j) Acho importante receber formação profissional de modo a adotar comportamentos seguros.					3,87	0,34
f) São transmitidas informações, aos trabalhadores, acerca dos riscos a que estão expostos no local de trabalho e as medidas de prevenção para reduzi-los ou eliminá-los.					3,65	0,49
e) Cumprir os princípios de SST melhorará a produtividade dos trabalhadores.					3,52	0,73
i) Os trabalhadores utilizam o equipamento de proteção individual (EPI) necessário à sua tarefa, como por ex: luvas, calçado de segurança, etc.					3,17	0,83
c) Todos os trabalhadores partilham a responsabilidade pela SST.					2,83	0,78
a) Sinto resistência por parte de alguns trabalhadores no cumprimento das prescrições de SST.					2,70	0,82
b) Os colaboradores são proactivos em matéria de SST.					2,70	0,93
g) Nos locais de trabalho, os trabalhadores podem contrair doenças profissionais					2,70	0,88
d) É fácil conseguir fazer com que os princípios de SST se tornem rotineiros para a equipa.					2,48	0,79
h) Quando há muito trabalho não é possível seguir todas as normas de segurança.					1,91	0,90

Fonte: Elaboração Própria

Tabela A3. 3 Perguntas de Opinião: Forma Como os Clientes Agem, na perspetiva da direção

17 - FORMA COMO OS CLIENTES AGEM PERANTE A SST	respostas				média	desvio padrão
	1	2	3	4		
a) É importante que o cliente saiba que o Hotel tem o serviço de SST organizado.					3,70	0,47
b) Noto que o cliente dá importância ao sistema de SST. Por ex. quando se fazem simulacros de incêndio.					3,13	0,87
d) Quando há uma pequena reparação à vista do cliente, percebo que ele dá importância à segurança (ex. através da sua expressão facial ou algum comentário que faça).					2,96	0,93
e) Tentamos inculcar aos nossos visitantes, direta ou indiretamente, o sentido de responsabilidade em matéria de SST.					2,96	0,77
c) Para alguns clientes nossos, o facto do hotel ter a gestão de SST implementada, é um fator de escolha.					2,09	0,85

Fonte: Elaboração Própria

Apêndice 3.2: Análise Estatística dos Questionários aos Trabalhadores (perguntas de opinião em escala)

Tabela A3. 4 Perguntas se Opinião: Como É Que a Empresa e as Chefias Encaram A SST, na perspetiva dos trabalhadores

11 - COMO É QUE A EMPRESA E AS CHEFIAS ENCARAM A SST	respostas				média	desvio padrão
	1	2	3	4		
a) Considero que a empresa cumpre as obrigações de SST.					2,91	0,82
b) A empresa reúne as condições de SST necessárias aos seus trabalhadores.					2,91	0,81
h) Acho que se vive um clima de segurança na empresa.					2,87	0,82
c) Existe abertura por parte das chefias para discutir e participar nos temas de SST. Somos todos envolvidos!					2,76	0,91
d) Quando ocorre um acidente, é discutido e aprende-se com ele.					2,75	0,90
f) Todos os trabalhadores partilham a responsabilidade pela SST.					2,72	0,84
e) Informaram-me dos riscos a que estou exposto no meu local de trabalho e das medidas de prevenção.					2,64	0,97
g) As chefias não demonstram grande preocupação com a SST.					2,16	0,88

Fonte: Elaboração Própria

Tabela A3. 5 Perguntas de Opinião: Forma Como os Colegas Agem, na perspetiva dos trabalhadores

13 - FORMA COMO OS COLEGAS AGEM PERANTE A SST	respostas				média	desvio padrão
	1	2	3	4		
d) Converso com os meus colegas acerca da forma mais segura para realizar determinados trabalhos.					3,01	0,76
a) Os meus colegas trabalham de forma segura, mesmo quando o chefe não está a supervisionar.					3,01	0,78
b) Os meus colegas de trabalho usam o equipamento de segurança mesmo quando sabem que não estão a ser observados.					2,90	0,81
c) Será simples fazer compreender a terceiros as vantagens e desvantagens da minha obediência aos princípios de SST.					2,94	0,72
e) É visível que os princípios de SST são rotineiros na nossa equipa de trabalho.					2,82	0,79
f) Todos sabemos como atuar em caso de emergência.					2,66	0,96

Fonte: Elaboração Própria

Tabela A3. 6 Perguntas de Opinião: Forma Como Eu Encaro a SST. O Que Eu Penso, na perspectiva dos trabalhadores

12 - COMO É QUE EU ENCARO A SST. O QUE É QUE EU PENSO.	respostas				média	desvio padrão
	1	2	3	4		
l) Acho importante receber formação profissional de modo a adotar comportamentos seguros.					3,38	0,71
e) Cumprir os princípios de SST melhorará a minha qualidade de vida, a minha produtividade e a minha satisfação no trabalho.					3,35	0,76
c) Sigo os princípios de SST que a empresa me indica. Desenvolvo o meu trabalho de um modo seguro.					3,11	0,76
d) Outros por mim pensados, adoto no sentido de não vir a ter acidentes de trabalho e doenças profissionais.					3,11	0,76
g) Uso o equipamento de segurança mesmo quando sei que não estou a ser observado.					2,91	0,91
b) Tenho as condições adequadas de SST para desempenhar as minhas funções.					2,90	0,86
f) No meu trabalho posso contrair doenças profissionais.					2,82	0,93
a) Sei quem é o responsável de SST dentro da empresa.					2,69	1,07
k) Faço sugestões para melhorar a SST na empresa.					2,70	0,84
i) Quando há muito trabalho não é possível seguir todas as normas de segurança.					2,26	0,88
j) Se eu me estivesse sempre a preocupar com a segurança, o meu trabalho não ficaria feito.					2,17	0,88
h) Às vezes é preciso correr algum risco para acabar o trabalho mais depressa.					2,11	0,91

Fonte: Elaboração Própria

Apêndice 3.3: Análise Estatística dos Questionários aos Clientes (perguntas de opinião em escala)

Tabela A3. 7 Perguntas de Opinião: Como É que o Hotel Está Organizado Quanto à SST, na perspetiva dos clientes

10 - COMO É QUE O HOTEL ESTÁ ORGANIZADO QUANTO À SST.	respostas				média	desvio padrão
	1	2	3	4		
a) Considero que o Hotel reúne as condições de SST necessárias à segurança dos seus trabalhadores e clientes.					3,48	0,60
b) Gostaria de saber quem é o responsável de SST dentro do Hotel.					2,69	0,81

Fonte: Elaboração Própria

Tabela A3. 8 Perguntas de Opinião: Forma Como Eu Encaro a SST. O Que Eu Penso, na perspetiva dos clientes

11 - COMO É QUE EU ENCARO A SST. O QUE É QUE EU PENSO.	respostas				média	desvio padrão
	1	2	3	4		
b) Em caso de emergência farei como me indicarem.					3,65	0,56
g) Sinto-me mais protegido sabendo que o Hotel tem assegurada a Segurança e a Saúde nos locais de trabalho.					3,65	0,54
c) É importante para mim saber que o hotel tem o serviço de SST organizado (ex. simulacros de incêndio).					3,62	0,54
f) Acho importante a formação profissional de todos em SST.					3,57	0,58
i) Considero ter uma atitude de segurança responsável enquanto cliente.					3,57	0,56
h) Enquanto cliente zelo por mim mas também por terceiros que se encontrem no local.					3,48	0,59
a) Cumpro os princípios de segurança e saúde no trabalho estipulados pelo Hotel.					3,42	0,64
e) Saber que o hotel tem a gestão de SST implementada é um fator de escolha.					3,08	0,73
d) Se obedecer aos princípios de SST será vantajoso para mim.					2,89	0,86
j) Se presenciasse um acidente de trabalho isso poderia levar-me a mudar de unidade de alojamento.					2,50	0,81

Fonte: Elaboração Própria

Apêndice 3.4: Questionários Preenchidos

Porque a quantidade de questionários preenchidos é muita, este apêndice somente é apresentado em suporte digital, conforme consta em: “A apresentação dos anexos, sempre que se justifique, poderá ser feita apenas em suporte informático, que devera ser identificado conforme o modelo digital apresentado no Anexo II do Regulamento 287/12” (Faculdade de Economia da Universidade do Algarve, 2013: 15).

Apêndice 3.5: Teste Qui-quadrado, Análise da Dependência entre Variáveis

Complementar ao gráfico 4.16

	Intervalo real			Intervalo esperado	
	Sem Turnos	Com Turnos	Total	Sem Turnos	Com Turnos
Masculino	125	88	213 60,9%	126,5829	86,4171
Feminino	83	54	137 39,1%	81,4171	55,5829
Total	208	142	350 100,0%	208	142

H₀: As variáveis "Gênero" e "Trabalho por turnos" são independentes

H₁: As variáveis "Gênero" e "Trabalho por turnos" não são independentes

*P-value*¹ **0,7241** **Não rejeita a hipótese H₀, as variáveis são independentes**

Complementar ao gráfico 4.17

Complementar ao gráfico 4.18	Intervalo real			Intervalo esperado	
	Sem Acidentes	Com Acidentes	Total	Sem Acidentes	Com Acidentes
Sem Turnos	169	35	204 59,3%	169,6047	34,3953
Com Turnos	117	23	140 40,7%	116,3953	23,6047
Total	286	58	344 100,0%	286	58

H₀: As variáveis "Trabalho por turno" e "Sofreu acidentes" são independentes

H₁: As variáveis "Trabalho por turno" e "Sofreu acidentes" não são independentes

*P-value*¹ **0,8593** **Não rejeita a hipótese H₀, as variáveis são independentes**

Complementar ao gráfico 4.18

Complementar ao gráfico 4.19	Intervalo real			Intervalo esperado	
	Sem Acidentes	Com Acidentes	Total	Sem Acidentes	Com Acidentes
Masculino	180	35	215 60,9%	178,4561	36,5439
Feminino	113	25	138 39,1%	114,5439	23,4561
Total	293	60	353 100,0%	293	60

H₀: As variáveis "Gênero" e "Sofreu acidentes" são independentes

H₁: As variáveis "Gênero" e "Sofreu acidentes" não são independentes

*P-value*¹ **0,6539** **Não rejeita a hipótese H₀, as variáveis são independentes**

Complementar ao gráfico 4.19

Complementar ao gráfico 4.20	Intervalo real			Intervalo esperado	
	Sem Acidentes	Com Acidentes	Total	Sem Acidentes	Com Acidentes
Sem Sugestões	167	22	189 53,2%	157,0563	31,9437
Com Sugestões	128	38	166 46,8%	137,9437	28,0563
Total	295	60	355 100,0%	295	60

H_0 : As variáveis "Apresenta sugestões" e "Sofreu acidentes" são independentes

H_1 : As variáveis "Apresenta sugestões" e "Sofreu acidentes" não são independentes

P -value¹ **0,0048** **Rejeita a hipótese H_0 , as variáveis não são independentes**

Complementar ao gráfico 4.20

Complementar ao gráfico 4.21	Intervalo real			Intervalo esperado	
	Sem Sugestões	Com Sugestões	Total	Sem Sugestões	Com Sugestões
Masculino	114	107	221 61,0%	116,6050	104,3950
Feminino	77	64	141 39,0%	74,3950	66,6050
Total	191	171	362 100,0%	191	171

H_0 : As variáveis "Gênero" e "Apresenta sugestões" são independentes

H_1 : As variáveis "Gênero" e "Apresenta Sugestões" não são independentes

P -value¹ **0,5738** **Não rejeita a hipótese H_0 , as variáveis são independentes**

Complementar ao gráfico 4.21

Complementar ao gráfico 4.22	Intervalo real			Intervalo esperado	
	Sem Turnos	Com Turnos	Total	Sem Turnos	Com Turnos
Sem Sugestões	13	8	21 36,2%	12,6724	8,3276
Com Sugestões	22	15	37 63,8%	22,3276	14,6724
Total	35	23	58 100,0%	35	23

H_0 : As variáveis "Apresenta sugestões" e "Trabalha por turnos" são independentes

H_1 : As variáveis "Apresenta sugestões" e "Trabalha por turnos" não são independentes

P -value¹ **0,8548** **Não rejeita a hipótese H_0 , as variáveis são independentes**

ANEXOS

ANEXO A: Ação Inspetiva em Alguns Setores de Atividade, 2012

ANEXO B: Acidentes ACT (primeiros meses de 2013)

ANEXO C: Elementos Essenciais de um Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho

ANEXO D: Classificação de Escolaridade

ANEXO A: Ação Inspetiva, Relatório de 2012

De acordo com ACT (2013b), no ano de 2012, e os inspetores do trabalho realizaram 2.386 ações inspetivas, na região do Algarve (ver tabela A3.9), considerando todos os setores de atividade económica. Logo seguida da região do Alentejo, foi a região do Algarve a que menos visitas inspetivas teve no ano analisado.

Tabela A3. 9 Visitas Inspetivas por Região, 2012

Regiões	Visitas por iniciativa própria	Visita por pedido 3 ^{os}	Segundas visitas	Total
Região Norte	9.618	6.610	1.904	18.132
Região Centro	4.676	3.539	1.859	10.074
Reg. de Lisboa e V. do Tejo	11.945	7.447	2.766	22.158
Região do Alentejo	1.395	648	129	2.172
Região do Algarve	1.241	911	234	2.386
Total	28.875	19.155	6.892	54.922

Fonte: ACT (2013b: 51)

Daquelas ações inspetivas, 568 foram desenvolvidas no domínio da SST (ver tabela A3.10), em relação a um total no distrito de 2.393 e a visitas de âmbito nacional de 54.922 ⁴⁸ Dos 18 distritos analisados, Faro, onde assenta a localização dos empreendimentos objeto de estudo, encontra-se no 7^o mais inspecionado no ano de 2012 (ver Tabela 3.10). A ação inspetiva desenvolvida no domínio da SST no distrito de Faro registou 568 visitas de inspeção num total de 15.446 a nível nacional (ACT, 2013b: 77).

O mesmo distrito apresenta-se na 7^a posição (11 casos de doença profissional de um total de 2.598) no que respeita à distribuição geográfica das doenças profissionais por distrito em 2010 (ACT, 2013b: 39).

⁴⁸ O domínio de visitas da ACT registados foram de relações de trabalho e de SST.

Tabela A3. 10 Ação Inspeciva por Distritos, 2012

Distritos	RT	%	SST	%	RT e SST	%	Total	%
Aveiro	1.764	10,76	1.300	8,42	1.931	8,37	4.995	9,09
Beja	122	0,74	199	1,29	250	1,08	571	1,04
Braga	1.018	6,21	948	6,14	1.990	8,62	3.956	7,20
Bragança	159	0,97	253	1,64	369	1,60	781	1,42
Castelo Branco	436	2,66	593	3,84	641	2,78	1.670	3,04
Coimbra	416	2,54	628	4,07	786	3,41	1.830	3,33
Évora	190	1,16	211	1,37	383	1,66	784	1,43
Faro	627	3,82	568	3,68	1.198	5,19	2.393	4,36
Guarda	235	1,43	180	1,17	243	1,05	658	1,20
Leiria	852	5,20	792	5,13	1.117	4,84	2.761	5,03
Lisboa	3.740	22,80	3.403	22,03	6.432	27,87	13.576	24,71
Portalegre	137	0,84	147	0,95	150	0,65	434	0,79
Porto	3.611	22,02	2.901	18,78	2.685	11,63	9.197	16,75
Santarém	660	4,02	725	4,69	820	3,55	2.205	4,01
Setúbal	1.311	7,99	1.659	10,74	2.615	11,33	5.585	10,17
Viana do Castelo	459	2,80	256	1,66	688	2,98	1.403	2,55
Vila Real	201	1,23	178	1,15	270	1,17	649	1,18
Viseu	461	2,81	505	3,27	508	2,20	1.474	2,68
TOTAL	16.399	100	15.446	100	23.077	100	54.922	100

Fonte: ACT (2013b: 77)

Para o presente estudo um dado interessante é o número de relatórios/informações da ação inspetiva da ACT no setor I - Alojamento, restauração e similares. O valor encontrado neste setor traduz-se em 4.341 (ver tabela A3.11) de um total de 55.158 (ACT, 2013b: 57).

Tabela A3. 11 Ação Inspetiva em Alguns Setores de Atividade, 2012

N.º de Estab.	N.º de Visitas	N.º de Trab.	Inform.	Notif.	Advert.	Susp. Trab.	Infrações	Moldura sancionatória mínima
Indústria metalurgia e fabricação de equipamento de transporte								
1.309	2.196	46.246	2.066	2.278	61	19	318	538.053€
Indústria Têxtil e Vestuário								
726	1.244	21.268	1.290	1.064	72	3	545	845.933€
Comércio e Reparação Automóvel								
581	935	4.847	961	1.011	83	1	270	418.243€
Indústrias Madeiras e Cortiça								
268	447	4.534	422	576	26	3	120	161.593€
Indústria Hoteleira								
2.720	4.291	13.013	4.341	3.928	413	6	2.136	2.488.855€

Fonte: ACT (2013b: 149)

ANEXO B: Acidentes ACT (primeiros meses de 2013)

As estatísticas sobre acidentes de trabalho, a seguir apresentadas, referem-se apenas aos acidentes de trabalho mortais objeto de ação inspetiva no âmbito da atuação da ACT. De notar que os dados de que se dispõe não são somente do alojamento turístico (objeto de estudo da presente investigação) mas engloba também a restauração e similares, verificando-se uma tendência decrescente de 2011 para cá.

Tabela A3. 12 Tipo de Acidente

Tipo de acidente	2011	2012	2013
Nas instalações	128	117	19
In itinere	14	16	3
Em viagem, transporte ou circulação	19	16	4
Total	161	149	26

Fonte: ACT (2013b: 91) e ACT (2013c)

Tabela A3. 13 Acidentes por Registo Mensal

Mês	2011	2012	2013
Janeiro	17	15	15
Fevereiro	10	16	9
Março	11	13	2
Abril	16	9	
Maio	14	13	
Junho	14	16	
Julho	12	14	
Agosto	14	6	
Setembro	16	15	
Outubro	17	17	
Novembro	12	11	
Dezembro	8	4	
Total	161	149	26

Fonte: ACT, (2013c)

Tabela A3. 14 Acidentes por Setor de Atividade

Secção da CAE	Designação	2011	2012	2013
A	Agricultura, Produção Animal, Caça, Floresta e Pesca	16	24	2
B	Indústrias Extrativas	5	5	0
C	Indústrias Transformadoras	20	34	7
D	Eletricidade, Gás, Vapor, Água Quente e Fria e Ar Frio	0	0	1
E	Captação, Tratamento e Distribuição de Água; Saneamento, Gestão de Resíduos e Despoluição	3	1	1
F	Construção	48	43	3
G	Comércio por grosso e a retalho; Reparação de veículos automóveis e motociclos	12	10	1
H	Transportes e Armazenagem	11	12	5
I	Alojamento, restauração e similares	3	1	0
J	Atividades de Informação e de Comunicação	1	0	0
K	Atividades Financeiras e de Seguros	0	1	0
L	Atividades Imobiliárias	0	1	0
M	Atividades de Consultoria, Científicas, Técnicas e Similares	2	2	1
N	Atividades Administrativas e dos Serviços de Apoio	3	4	2
O	Administração Pública e Defesa; Segurança Social Obrigatória	4	2	0
P	Educação	0	0	0
Q	Atividades de Saúde Humana e Apoio Social	0	2	0
R	Atividades Artísticas, de Espetáculos, Desportivas e Recreativas	0	1	0
S	Outras Atividades de Serviços	2	0	0
T	Atividades das Famílias Empregadoras de Pessoal Doméstico e Atividades de Produção das Famílias para Uso Próprio	1	1	0
U	Atividades dos Organismos Internacionais e Outras Instituições Extraterritoriais	0	0	0
	CAE Ignorada	30	5	3
Total		161	149	26

Fonte: ACT, (2013c)

Tabela A3. 15 Acidentes por Distrito

Distrito	2012	2013
Aveiro	10	2
Beja	5	1
Braga	11	2
Bragança	6	1
Cast. Branco	6	1
Coimbra	4	2
Évora	3	1
Faro	6	0
Guarda	1	0
Leiria	12	2
Lisboa	16	1
Portalegre	2	1
Porto	25	5
Santarém	17	4
Setúbal	8	3
Vila Real	13	0
Viseu	4	0
Total	149	26

Fonte: ACT, (2013c)

Tabela A3. 16 Acidentes por Região / Serviço Desconcentrado

Região/Serviço desconcentrado			2012	2013
Região do Alentejo			11	4
4	U L do Litoral e Baixo Alentejo	Beja	6	2
10	C L do Alentejo Central	Évora	3	1
18	C L do Alto Alentejo	Portalegre	2	1
Região do Algarve			6	0
12	U L de Faro	Faro	3	0
31	C L de Portimão	Portimão	3	0
Região Centro			24	6
2	C L do Baixo Vouga	Aveiro	3	1
7	C L da Beira Interior	C. Branco	2	0
8	U L da Covilhã	Covilhã	4	1
9	C L do Mondego	Coimbra	3	0
11	U A ao C L Mondego	Fig. Foz	1	2
13	C L da Beira Alta	Guarda	1	0
16	C L do Lis	Leiria	7	2
29	U L de Viseu	Viseu	3	0
Região de Lisboa e Vale do Tejo			45	7
1	C L da Península de Setúbal	Almada	1	1
3	U L do Barreiro	Barreiro	0	0
17	C L de Lisboa Oriental	Lisboa	4	0
33	C L de Lisboa Ocidental	Sintra	1	0
20	C L da Lezíria e Médio Tejo	Santarém	15	1
23	U A ao C L da Lezíria e Médio Tejo	Tomar	2	3
22	U L de Setúbal	Setúbal	6	1
24	C L do Oeste	T. Vedras	3	0
32	U A ao C L do Oeste	C. Rainha	6	0
26	U L de V. Franca de Xira	V. F. Xira	7	1
Região Norte			63	9
5	U L de Braga	Braga	3	1
14	C L do Ave	Guimarães	4	1
6	C L do Nordeste Transmontano	Bragança	6	1
19	C L do Grande Porto	Porto	24	5
30	U L de Penafiel	Penafiel	1	0
21	C L de Entre Douro e Vouga	S.J Madeira	7	1
25	C L do Alto Minho	V. Castelo	4	0
28	C L do Douro	Vila Real	8	0
15	U A ao C L do Douro	Lamego	6	0
Total			149	26

Fonte: ACT, (2013c)

ANEXO C: Elementos Essenciais de um Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho

POLÍTICA

Política de SST: O empregador, em consulta com os trabalhadores e os seus representantes, deveria formular por escrito uma Política para SST.

Participação dos trabalhadores: A participação dos trabalhadores é um elemento essencial de um sistema de gestão de segurança e saúde no local de trabalho.

ORGANIZAÇÃO

Responsabilidade e obrigações: O empregador deveria ser globalmente responsável pela proteção da segurança e saúde dos trabalhadores, liderar as atividades de SST e assegurar que a SST é uma responsabilidade da hierarquia, conhecida e aceite a todos os níveis.

Competência e formação profissional: O empregador deveria definir os requisitos necessários para as competências em SST, sendo que deveriam ser estabelecidas e confirmadas disposições que assegurassem a competência de todas as pessoas para assumirem os seus deveres e as suas responsabilidades relativamente aos aspetos de segurança e saúde.

Documentação: De acordo com a dimensão do local de trabalho e com a natureza das respetivas atividades, a documentação relativa a SST deveria ser elaborada, atualizada, revista, modificada se necessário, comunicada e prontamente acessível a todos os trabalhadores no local de trabalho ou afetos ao mesmo. A documentação poderia abranger: a política de SST; responsabilidades atribuídas; disposições sobre perigos e riscos profissionais assim como medidas para a respetiva prevenção e controlo; registos das atividades de SST, acidentes de trabalho, doença e incidentes, legislação e regulamentação nacionais sobre SST; registos de exposição, controlo do ambiente de trabalho, dados sobre a saúde dos trabalhadores; resultados do controlo; procedimentos técnicos e administrativos, instruções e outros documentos relevantes para orientação interna.

Comunicação: Dever-se-ia proceder ao estabelecimento e à atualização dos procedimentos e das disposições necessários para receber, documentar e responder adequadamente a comunicações internas e externas relativas a SST; a garantir a comunicação interna de informações sobre SST entre níveis e funções relevantes no local de trabalho; e assegurar que as preocupações, as ideias e os contributos dos trabalhadores e dos seus representantes sobre matérias de SST sejam recebidos, considerados e que lhes seja dada resposta.

PLANEAMENTO E IMPLEMENTAÇÃO

Análise inicial: O sistema de gestão de SST existente e as disposições relevantes deveriam ser avaliados através de uma análise inicial adequada ao fornecimento de uma linha de base a partir da qual se possa medir o processo de melhoria contínua do sistema de gestão de SST. No caso de não existir qualquer sistema de gestão de SST, a análise inicial serviria de base para criar um sistema de gestão de SST. A análise inicial deveria ser levada a efeito por pessoas competentes, consultados os trabalhadores e os seus representantes, como é conveniente.

Planeamento, desenvolvimento e implementação do sistema: O objetivo do planeamento deveria ser criar um sistema de gestão de SST que preveja: (a) no mínimo, a existência de conformidade com as leis e regulamentações nacionais; (b) os elementos do sistema de gestão de SST; e (c) a melhoria continuada dos resultados obtidos em matéria de SST. Deveriam ser implementadas disposições para um planeamento adequado e apropriado em matéria de SST com base nos resultados da análise inicial, em análises subsequentes e noutros dados disponíveis. Estas disposições para o planeamento deveriam contribuir para a proteção da SST, devendo abranger o desenvolvimento e a implementação de todos os elementos do sistema de gestão de SST.

Objetivos da SST: Em conformidade com a política de SST e com base na análise inicial e noutras análises subsequentes, deveriam ser estabelecidos objetivos mensuráveis de SST e as necessidades específicas do local de trabalho. Deveriam estar em conformidade com a legislação e as regulamentações nacionais; dirigir-se à melhoria contínua da proteção dos trabalhadores para atingir o melhor desempenho de SST; ser realistas e alcançáveis; ser documentadas e comunicadas a todas as funções e níveis

relevantes no local de trabalho; ser periodicamente avaliadas e, se necessário, atualizadas.

PREVENÇÃO DE RISCOS

Medidas de prevenção e de controlo: Os perigos e os riscos para a segurança e saúde dos trabalhadores deveriam ser identificados, hierarquizados e avaliados numa base de continuidade. Por ordem de prioridade, as medidas preventivas e de proteção deveriam: (a) eliminar os perigos e os riscos; (b) controlar os riscos na sua origem através de medidas adequadas; (c) minimizar os riscos através da conceção de sistemas de trabalho seguro; e (d) quando os riscos residuais não puderem ser controlados por medidas coletivas, o empregador deveria providenciar o EPI apropriado incluindo vestuário, a título gratuito, e deveria implementar medidas para garantir a utilização e a conservação do referido equipamento.

Deveriam ser estabelecidos procedimentos de prevenção e de controlo de riscos, devendo também: (a) ser adaptados aos riscos identificados na organização; (b) ser revistos e modificados, se necessário, com regularidade; (c) estar em conformidade com a legislação e as regulamentações nacionais e refletir boas práticas; e (d) ter em conta o estado atual do conhecimento sobre a matéria, incluindo informações e relatórios de organizações, tais como serviços de inspeção do trabalho, serviços de SST e, eventualmente, outros serviços.

Gestão da mudança: O impacto na SST de mudanças internas (tais como as relativas a pessoal, novos processos, procedimentos de trabalho, estruturas organizacionais ou aquisições) e de mudanças externas (por exemplo, em resultado de alterações na legislação e regulamentações nacionais, de fusões de empresas e de desenvolvimentos nos conhecimentos e na tecnologia de SST) deveria ser avaliado, sendo que se deveriam tomar medidas preventivas antes de concretizar essas mudanças. Deveria proceder-se, no local de trabalho, a uma identificação de perigos e a uma avaliação de riscos antes de qualquer modificação ou introdução de novos métodos de trabalho, de processos ou de maquinaria. Tal avaliação deveria ser levada a efeito em consulta com os trabalhadores, envolvendo-os, aos seus representantes e, eventualmente, ao comité de SST. Para a implementação de uma “decisão de mudar”, dever-se-ia assegurar que todos os

membros interessados da organização fossem devidamente informados e recebessem formação adequada para o efeito.

Preparação e resposta a emergências: Os procedimentos de prevenção, preparação e resposta a emergências deveriam ser estabelecidos e confirmados por meio de informação e formação internas continuadas e da comunicação com serviços de emergência externos. Esses procedimentos deveriam identificar a possibilidade de ocorrência de acidentes e de situações de emergência e prevenir os riscos em matéria de SST daí decorrentes. Deveriam, ainda, ser estabelecidos em cooperação com serviços de emergência externos e, eventualmente, com outras entidades.

Aquisições: Deveriam ser estabelecidos e atualizados os procedimentos necessários para assegurar que: (a) as condições necessárias em matéria de segurança e saúde no local de trabalho sejam identificadas, avaliadas e integradas nas especificações de compra e de locação de bens e serviços; (b) as exigências em matéria de SST previstas na legislação e nas regulamentações nacionais e pela organização sejam identificadas antes da aquisição de bens e serviços; e (c) antes da utilização desses bens e serviços se tomem disposições que estejam em conformidade com as exigências mencionadas.

Contratação: Deveriam ser estabelecidos e atualizados procedimentos para assegurar que as exigências de segurança e saúde no local de trabalho sejam aplicadas aos subcontratados e aos seus trabalhadores.

AVALIAÇÃO

Monitorização e medição do desempenho: Os procedimentos para controlar, medir e registar regularmente o desempenho de SST deveriam ser desenvolvidos, implementados e revistos periodicamente. Deveriam ser atribuídas responsabilidades, obrigações e poderes de controlo aos diferentes níveis da estrutura.

Investigação de acidentes de trabalho, doenças e incidentes e o seu impacto na eficácia das medidas de SST: A investigação da origem e das causas subjacentes dos acidentes de trabalho, das doenças e dos incidentes deveria identificar algumas falhas no sistema de gestão de SST e deveria ser documentada. Tais investigações deveriam ser levadas a efeito por pessoas competentes, com a adequada participação dos trabalhadores e dos seus representantes. Os resultados deveriam ser comunicados à

comissão de segurança e saúde, sempre que exista, e a comissão deveria fazer as recomendações adequadas. Os dados da investigação e as recomendações deveriam ser objeto de comunicação às pessoas adequadas, visando medidas corretivas a incluir na análise de gestão e ser tidas em conta para fins de melhoria contínua. Os relatórios produzidos por agências de investigação externas, tais como serviços de inspeção do trabalho e instituições de segurança social, deveriam ser tratadas do mesmo modo que as investigações internas, respeitando a devida confidencialidade.

Auditoria: Deveriam ser estabelecidas disposições no sentido de efetuar auditorias periódicas de cada um dos elementos do sistema de gestão de SST, para determinar o desempenho global do sistema e a sua eficácia na proteção da segurança e saúde dos trabalhadores e na prevenção de acidentes. Deveria proceder-se ao desenvolvimento de uma política e de um programa de auditorias, que englobem a designação da competência do auditor, o âmbito da auditoria, a frequência das auditorias, a metodologia das mesmas e os respetivos relatórios.

Análise da gestão: As análises da gestão deveriam ser efetuadas periodicamente, no sentido de avaliar a estratégia global do sistema de gestão de SST para determinar se corresponde aos objetivos previstos e às necessidades do local de trabalho; deveriam basear-se nos dados coligidos e nas ações levadas a efeito durante o período em consideração, bem como na identificação dos aspetos e das prioridades a alterar para melhorar a eficácia do sistema e atingir os objetivos.

AÇÃO PARA A MELHORIA

Ação preventiva e corretiva: Deveriam ser estabelecidas e confirmadas medidas em matéria de ação preventiva e corretiva, em resultado da monitorização e da medição do desempenho do sistema de gestão de SST, das auditorias do sistema de gestão de SST e das análises da gestão. Quando a avaliação do sistema de gestão de SST ou outras fontes indicarem que as medidas de prevenção e correção dos riscos são inadequadas ou tendem a sê-lo, as medidas corretivas deveriam ser tratadas em conformidade com a ordem de prioridade reconhecida para as medidas de prevenção e de controlo, completadas e documentadas atempadamente de forma pertinente.

Melhoria contínua: Deveriam ser estabelecidas e confirmadas medidas para a melhoria contínua dos elementos relevantes do sistema de gestão de SST e do sistema na sua

globalidade. Estas medidas deveriam ter em conta os objetivos e todas as informações e dados obtidos sobre cada um dos elementos do sistema, incluindo os resultados da avaliação, medições do desempenho, investigações, recomendações das auditorias, resultados das análises da gestão, recomendações para aperfeiçoamento, alterações na legislação e nas regulamentações nacionais e nos acordos coletivos, novas informações relevantes, quaisquer modificações significativas de carácter técnico ou administrativo nas atividades do local de trabalho, bem como os resultados dos programas de proteção e de promoção da saúde. Os processos de SST deveriam ser comparados com outros, no sentido de melhorar a eficácia em matéria de segurança e saúde. OIT (2011: 23-25)

ANEXO D: Classificação de Escolaridade

Tabela A3. 17 Isced: International Standard Classification of Education

Level	ISCED 2011	Description
0	Early childhood Education (01 Early childhood educational development)	Education designed to support early development in preparation for participation in school and society. Programmes designed for children below the age of 3.
0	Early childhood Education (02 Pre-primary education)	Education designed to support early development in preparation for participation in school and society. Programmes designed for children from age 3 to the start of primary education.
1	Primary education	Programmes typically designed to provide students with fundamental skills in reading, writing and mathematics and to establish a solid foundation for learning.
2	Lower secondary education	First stage of secondary education building on primary education, typically with a more subject-oriented curriculum.
3	Upper secondary education	Second/final stage of secondary education preparing for tertiary education and/or providing skills relevant to employment. Usually with an increased range of subject options and streams.
4	Post-secondary non-tertiary education	Programmes providing learning experiences that build on secondary education and prepare for labour market entry and/or tertiary education. The content is broader than secondary but not as complex as tertiary education.
5	Short-cycle tertiary education	Short first tertiary programmes that are typically practically-based, occupationally-specific and prepare for labour market entry. These programmes may also provide a pathway to other tertiary programmes.
6	Bachelor or equivalent	Programmes designed to provide intermediate academic and/or professional knowledge, skills and competencies leading to a first tertiary degree or equivalent qualification.
7	Master or equivalent	Programmes designed to provide advanced academic and/or professional knowledge, skills and competencies leading to a second tertiary degree or equivalent qualification.
8	Doctoral or equivalent	Programmes designed primarily to lead to an advanced research qualification, usually concluding with the submission and defence of a substantive dissertation of publishable quality based on original research.

Fonte: Unesco (2013)