

MANUAL DO ALUNO

DISCIPLINA OPERAÇÕES E TÉCNICAS DE RECEÇÃO

Módulos 13 e 14

República Democrática de Timor-Leste
Ministério da Educação



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

MANUAL DO ALUNO - DISCIPLINA DE OPERAÇÕES E TÉCNICAS DE RECEÇÃO
Módulos 13 e 14

AUTOR

ALBINO FERREIRA

COLABORAÇÃO DAS EQUIPAS TÉCNICAS TIMORENSES DA DISCIPLINA

COLABORAÇÃO TÉCNICA NA REVISÃO



DESIGN E PAGINAÇÃO

UNDESIGN - JOÃO PAULO VILHENA
EVOLUA.PT

IMPRESSÃO E ACABAMENTO

Serviço do Centro de Impressão do Ministério da Educação

ISBN

978 - 989 - 753 - 331 - 0

TIRAGEM

350 EXEMPLARES

COORDENAÇÃO GERAL DO PROJETO

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO DE TIMOR-LESTE
2015



Índice

Animação na Hotelaria	5
Apresentação.....	6
Objectivos da aprendizagem	6
Âmbito dos conteúdos.....	7
Animação na Hotelaria	8
1.1. Principais características da animação	10
1.2. Classificação e Tipologia das Actividades de Animação na Hotelaria	16
1.2.1. Culturais.....	16
1.2.2. Desportivas.....	18
1.2.3. Recreação e Entretenimento	20
Atividades	21
2. Perfil e Funções do Animador Turístico na Hotelaria	23
Atividades	26
3. Métodos e Técnicas de Animação	27
Atividades	31
4. A Comunicação na Animação.....	32
Atividades	49
5. O Planeamento de Actividades de Animação	53
Atividades	58
Bibliografia.....	59
Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho.....	61
Apresentação.....	62
Objectivos da aprendizagem	62
Âmbito de Conteúdos.....	63
1. Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho – enquadramento	64
2. Princípios Gerais de Abordagem à Temática	65
2.1. Conceitos Fundamentais da Segurança e Saúde no Trabalho.....	65
Atividades	67
3. O Sistema de Prevenção de Riscos Profissionais	69
Atividades	78
4. Direitos, Deveres e Garantias das Partes	81
Atividades	86
5. A Importância da Informação e Consulta aos Trabalhadores	87
6. A formação dos Trabalhadores.....	89
Atividades	91
7. Organização Específica das Actividades de S.S.H.T.....	92
7.1. Abordagem	92
Atividades	113
8. Outros Instrumentos de Acção, com vista à Obtenção de Melhores Resultados ..	115
9. Estudo de Regulamentação Específica para o Sector de Hotelaria	117
Atividades	121
Bibliografia.....	122







Animação na Hotelaria

Módulo 13

Apresentação

Este módulo pretende salientar a importância da animação na hotelaria e em como o desenvolvimento de actividades neste âmbito, provocam um aumento da satisfação do turista. A animação turística é uma área de actuação composta por um conjunto de actividades que permitem ao turista usufruir de forma mais plena uma determinada experiência turística, dando aos empreendimentos turísticos um maior sucesso e vitalidade.

Objectivos da aprendizagem

- Reconhecer a importância da Animação como factor de desenvolvimento turístico;
- Compreender o conceito de Animação, a sua importância e a sua aplicação no turismo;
- Reconhecer o papel da Animação Turística no contexto da indústria do Turismo e Lazer;
- Reconhecer a importância do Animador Turístico;
- Conhecer a diversidade de actividades de Animação Turística, a sua aplicabilidade a cada situação, considerando os objectivos, os destinatários, as estratégias, e os respectivos requisitos humanos e materiais para a sua implementação;
- Utilizar saberes, competências, metodologias e técnicas de animação;
- Organizar e reconhecer o seu papel de agente dinamizador da Indústria Turística;
- Interligar a componente turística, o território e a cultura local tendo como objectivo proporcionar ao público-alvo uma interacção lúdico-cultural em função dos seus diferentes contextos, sensibilidades e especificidades.



Âmbito dos conteúdos

1. Animação na Hotelaria
 - 1.1. Principais Características da Animação;
 - 1.2. Classificação e Tipologia das Actividades de Animação na Hotelaria;
 - 1.2.1. Culturais;
 - 1.2.2. Desportivas;
 - 1.2.3. Recreação e Entretenimento
2. Perfil e Funções do Animador Turístico na Hotelaria
3. Métodos e Técnicas de Animação
4. A Comunicação na Animação
5. O Planeamento de Actividades de Animação



Animação na Hotelaria

A animação na hotelaria constituiu desde há muitos anos um factor importante no bem-estar dos hóspedes do hotel. Esta animação pode ser levada a cabo à hora das refeições: nos restaurantes, ou fora da sua hora, bar, discotecas, etc.



A animação é o conjunto de acções sociais que um estabelecimento hoteleiro leva a cabo de uma maneira programada, organizada e contínua, com o fim de complementar o bem-estar dos seus clientes. Assenta na criação de uma estrutura que transmita tranquilidade e distrações complementares aos serviços clássicos hoteleiros. A animação na hotelaria deve ter presente:

- Entretenimento dos hóspedes dentro do empreendimento turístico, oferecendo-lhes a todas as horas do dia, numerosas e diversificadas actividades recreativas vocacionadas para os mesmos;
- Não é suficiente organizar as iniciativas e esperar que os hóspedes adiram espontaneamente, é necessário cativá-los a participarem;
- Animação nas unidades nunca é obrigação ou responsabilidade, é sim prazer, espontaneidade, divertimento, inter-relação;
- Só a promoção adequada e eficaz das iniciativas produz sucesso;
- Os programas do dia deverão ser expostos nos locais mais frequentados do empreendimento, de modo a que possam ser vistos em pleno por todos os clientes;
- Os programas podem ser anunciados por vídeo, circuito rádio interno, etc.;
- Durante as actividades nocturnas dever-se-á anunciar os programas do dia seguinte, pois a noite é o prime-time da animação;
- A equipa de animação deve informar os clientes dos programas, conteúdos e objectivos;
- Os animadores devem inscrever na altura os clientes interessados, evitando que estes pensem melhor ou sejam influenciados;



- No mínimo uma unidade deve ter dois animadores, um de rua com actividades ao ar livre e outro internamente.

TIMMING DA ANIMAÇÃO NAS UNIDADES

- Manhã

Actividades desportivas, actividades infantis, jogos de praia, figuras na areia, caça ao tesouro, ginástica, golfe, ténis, jogos aquáticos, mini concursos, culinária e doçaria com piqueniques, marchas, passeios pedestres, jeep-safaris, entre outros.

- Tarde

Jogos de mesa, xadrez, bridge, educação e formação de saberes, tiro ao alvo, dardos, ténis, golfe, vídeo, cinema, visitas culturais, exposições, artesanato, visitas guiadas, jogos ao ar livre, caça ao tesouro, pedy paper, pintura, barro, entre outros.

- Noite

Jantares temáticos com animação localizada, dança com concursos e noite de talentos, loto, bingo e karaoke, música e live shows, passagens de modelos, entre outros.

Os grandes eventos e os seus impactos na atracção de visitantes

Os mega eventos turísticos são acontecimentos de grande dimensão realizados, por uma ou mais vezes, mas de duração limitada, com o objectivo de promover um destino turístico a curto e longo prazo. Os efeitos esperados destes acontecimentos, que em regra exigem a mobilização de consideráveis meios financeiros, são:

- Aumento da cobertura publicitária e de informação através dos meios de comunicação internacional e/ou mundial;
- Melhoria e expansão das infra-estruturas turísticas e dos serviços de turismo;
- Aumento das actividades promocionais das indústrias do turismo a fim de capitalizar o ambiente favorável que o acontecimento cria;
- Aumento dos fluxos turísticos durante e após o acontecimento.



Os programas de animação

O programa de animação ideal deve ser:

- Adequado ao tipo de público, tendo em conta os recursos e equipamentos de que se dispõe;
- Variado para contemplar todos os interesses e actividades possíveis;
- Complementar compondo um conjunto harmonioso e não uma soma de actividades sem conexão;
- Interessante, sem espaços mortos nem vazios, sem que possa dar a impressão de inactividade e mantendo sempre o mesmo ritmo;
- Flexível e aberto a possíveis alternativas ou propostas.

1.1. Principais características da animação

O que é **Animação**?

Animação é uma palavra que vem do latim “*anima*”, que significa dar alma (animar a alma). Na génese da palavra “animação” estão os vocábulos anima/ânimo. No latim “*animus*”, sugere dinâmica, força activa e vida. Na raiz de animus encontra-se alma, que retirada do seu contexto religioso sob o prisma filosófico significa criar, dar vida.

Definição de conceitos - Lazer, Recreação, Turismo e Animação Turística

Vulgarmente o termo animação turística aparece associado a actividades cuja única semelhança é desenvolverem-se dentro do âmbito do turismo. Isto denota, sem dúvida, a ausência de uma definição clarificadora que sirva de referência a todos que utilizam essa terminologia, de forma indiscriminada e com frequência inadequada, e favorece a confusão em torno dos conteúdos a que se refere.

Esta é provavelmente uma das causas da desvalorização da animação turística por parte de empresários e profissionais do sector, e inclusivamente do próprio turista que ao desconhecerem a importância real a consideram, na maioria dos casos, como um complemento marginal, ornamental e acessório da actividade turística “verdadeira e essencial”. O termo animação turística advém, naturalmente, e por extensão da chamada animação sociocultural, de origem francesa, a qual se considera fundamental na ocupação dos tempos livres.



A animação tem por objectivo motivar dinamizar todos os meios que levem à participação activa dos indivíduos e grupos nos fenómenos sociais e culturais em que estes se encontram envolvidos, dando-lhes o seu protagonismo.

Um dos aspectos de actuação mais evidentes onde se desenvolve a animação é o dos tempos livres, o tempo do lazer.

Se se entende como necessário dinamizar a participação ou favorecer a protagonismo do indivíduo e dos grupos na vida social e cultural, especialmente nos tempos livres (tempos de lazer), o turismo como parte importante do lazer (especialmente nas sociedades evoluídas), não pode estar alheio a tal necessidade.

Assim podemos definir animação hoteleira como - **“O conjunto de acções e técnicas estudadas e realizadas com o sentido de motivar, promover e facilitar uma maior e mais activa participação do hóspede no desfrutar e aproveitamento do seu tempo turístico, a todos os níveis e dimensões”**.

Por outro lado, a animação turística acontece no seu pleno sentido quando é resultante de uma vontade consciente que se materializa em projectos, estratégias e acções concretas, que se realizam ou praticam segundo técnicas específicas apropriadas. Isso exige um nível de conhecimentos vastos, estudo e profissionalização.

Para existir animação não basta que exista oferta hoteleira, pois o turista, pelos seus próprios condicionamentos e porque a estadia se realiza em tempos curtos, assim como em espaços e lugares normalmente desconhecidos para ele, não tem, com frequência, a capacidade necessária para aproveitar só pela sua vontade todas as possibilidades que a oferta contenha.

Trata-se, pois, de tornar participativas todo um conjunto de actividades de interesse comum, evitando-se que existam espectadores passivos, ou seja, motivando as pessoas não só a participarem mas, a animarem-se, convivendo.

Na verdade o turismo não é um espaço fechado mas sim um mundo vivo de comunicação e intercâmbio de relações e conhecimentos, de emoções, de sensações e experiências, que exigem uma atitude viva, curiosa e dinâmica por parte do seu protagonista possível: o turista.

O hóspede não pode ser, tão-somente, um número dentro de uma massa anónima e impessoal, antes pelo contrário, possui características peculiares determinadas pela sua origem geográfica, cultural e social que em qualquer programa de animação seja



ele qual for, têm de ser tidos em conta. E tudo isto sem perder de vista que o fim é desfrutar, dar prazer, satisfação, numa palavra contribuir de forma harmoniosa, leve e facilmente absorvível para a higiene mental absolutamente necessária como terapêutica mais adequada para o stress.

A animação turística é absolutamente inseparável das actividades lúdicas entendidas no seu sentido mais sério, obviamente. E este juízo de valor vem contrariar ou dar a melhor resposta a muitos maledicentes da animação turística que, por desconhecimento da sua importância real perante o fenómeno social que o turismo representa, o mais importante deste século ou até por ignorância, a consideram contrária à rentabilidade económica global do próprio turismo.

A animação turística analisada globalmente tem uma envolvência e um impacto de tal forma importante no acto turístico que não pode, nem deve, considerar-se e analisar-se apenas num determinado espaço restrito. É certo que programada dentro de espaços restritos (como hotéis, etc.) prende normalmente os turistas dentro desses espaços. Mas será que grande parte desses turistas se predisporiam a sair do hotel para procurarem animação fora dele?

Animação turística desenvolvida em espaços restritos não é lesiva dos interesses económicos de outras estruturas de inegável interesse turístico, como sejam casinos, discotecas, festas populares ou qualquer outro tipo de espectáculo que tem custos e por isso necessidade de angariar receitas.

Antes pelo contrário, é sobretudo em grandes ou médias unidades hoteleiras que a planificação, programação e execução de programas de animação turística têm tipos de participação específicos que normalmente não procuram, por razões de ordem diversa, sair do espaço de alojamento das suas férias.

Por outro lado, a animação turística levada a cabo no hotel quer se queira quer não, é um catalisador económico da gestão hoteleira.

Na verdade, a animação assume particular importância, como um conjunto de actividades dedicadas aos utentes em períodos específicos de cada dia da respectiva estadia, seja de manhã, pela tarde ou à noite.

Deste modo, em países receptores e com elevado crescimento da importância do turismo, torna-se evidente que o fenómeno da animação turística tem aspectos de relevante importância sobre a pedagogia e necessariamente sobre a formação de



animadores. Parece, portanto, oportuno analisar-se as causas que estão a transformar a animação como um dos aspectos de maior relevância no mundo complexo do turismo e, naturalmente, como elemento preponderante da componente global da oferta turística.

É óbvio que o homem viajou desde sempre e uma boa parte da história da humanidade, é a história das suas viagens. Motivados, uns pelo comércio, outros pela ambição de conquistas, muitos por razões de ordem política e outros pelo prazer da aventura por conhecer o desconhecido ou descobrir o que ainda não estava descoberto, a viagem sempre protagonizou este tipo de atitudes.

Todavia, depois da maior de todas as revoluções que o mundo conheceu (Revolução Industrial) o que era antes realizado por “loucos”, “aventureiros”, ou até “fanáticos religiosos ou políticos”, passou praticamente do dia para a noite graças ao aumento dos tempos livres e sobretudo com o acesso e a integração do homem livre nos meios de cultura e desenvolvimento a ser algo mais acessível, mais rápido, mais cómodo e desta forma massiva e popular.

LAZER

Lazer não é simplesmente o resultado de factores externos, não é o resultado inevitável do tempo de folga, um feriado, um fim-de-semana ou um período de férias. É uma atitude de espírito, uma condição da alma.

Lazer é o tempo livre do trabalho e de outro tipo de obrigações, englobando actividades caracterizadas por um volume considerável do factor liberdade.

O Lazer é todo o tempo excedente ao tempo devotado ao trabalho, sono e outras necessidades, ou seja, considerando as 24 horas do dia e eliminando o trabalho, o sono, a alimentação, e as necessidades fisiológicas, obtemos o tempo de lazer.

O Lazer

É uma série de actividades e ocupações com as quais o indivíduo pode comprazer-se de livre e espontânea vontade, quer para descansar, divertir-se, enrique-



cer os seus conhecimentos, aprimorar as suas habilidades ou para simplesmente aumentar a sua participação na vida comunitária.

Hoje o Lazer é socialmente construído para grupos de sexo, idade e estratificação social diferenciados, donde podem extrair valores semelhantes de prazer.

O Lazer de que as pessoas precisam hoje não é tempo livre, mas um espírito livre, em lugar de hobbies ou diversões, uma sensação de graça e paz, capaz de nos erguer acima da nossa vida tão ocupada.

O Lazer é:

- Repouso;
- Divertimento;
- Enriquecimento cultural;

O Lazer é uma actividade comprometida por:

- Espaços temporais;
- Regras sociais;
- Indivíduos que o exerçam;
- Indivíduos que o promovam.

Enquadramento da actividade de Animação Turística



São **Empresas de Animação Turística e Hoteleira**, salvo se a Lei disser expressamente em contrário, as que tenham por objecto a exploração de actividades lúdicas, culturais, desportivas ou de lazer, que contribuam para o desenvolvimento turístico e hoteleiro.

São, entre outras, actividades próprias das empresas de animação turística as exploradas em:

- Marinas, portos de recreio e docas de recreio predominantemente destinados ao turismo e desporto;
- Autódromos e Kartódromos;



- Balneários termais e terapêuticos;
- Parques temáticos;
- Campos de golf;
- Embarcações com e sem motor, destinadas a passeios marítimos e fluviais de natureza turística;
- Aeronaves com e sem motor, destinadas a passeios de natureza turística, desde que a sua capacidade não exceda um máximo de seis tripulantes e passageiros;
- Instalações e equipamentos para salas de congressos, seminários, colóquios e conferências, quando não sejam partes integrantes de empreendimentos turísticos e se situem em zonas em que a procura desse tipo de instalações o justifique;
- Centros equestres e hipódromos destinados à prática de equitação desportiva e de lazer;
- Instalações e equipamentos de apoio à prática do *windsurf*, *surf*, *bodyboard*, *wakeboard*, esqui aquático, vela, remo, canoagem, mergulho, pesca desportiva e outras actividades náuticas;
- Instalações e equipamentos de apoio à prática da espeleologia, do alpinismo, do montanhismo e de actividades afins;
- Instalações e equipamentos destinados à prática de pára-quedismo, balonismo e parapente;
- Instalações e equipamentos destinados a passeios de natureza turística em bicicletas ou outros veículos de todo o terreno;
- Instalações e equipamentos destinados a passeios de natureza turística em veículos automóveis sem prejuízo do legalmente estipulado para utilização de meios próprios por parte destas empresas;
- Instalações e equipamentos destinados a passeios em percursos pedestres e interpretativos;
- Outros equipamentos e meios de animação turística, nomeadamente de índole cultural, desportiva, temática e de lazer.



São consideradas actividades acessórias das empresas de animação turística, sem prejuízo do regime legal aplicável a cada uma delas, as seguintes actividades:

- As iniciativas ou projectos sem instalações fixas, nomeadamente os eventos de natureza económica, promocional, cultural, etnográfica, científica, ambiental ou desportiva, quer se realizem com carácter periódico, quer com carácter isolado;
- A organização de congressos, seminários, colóquios, conferências, reuniões, exposições artísticas, museológicas, culturais e científicas;
- A prestação de serviços de organização de visitas a museus, monumentos históricos e outros locais de relevante interesse turístico.

1.2. Classificação e Tipologia das Actividades de Animação na Hotelaria

As actividades de animação na hoteleira caracterizam-se por diferentes actividades que têm em comum proporcionar o bem-estar aos hóspedes do hotel. Cada vez mais, as unidades hoteleiras dispensam muita atenção aos tempos livres dos hóspedes, visando criar um bem-estar social e físico. Qualquer destas formas de bem-estar pode ser mais ou menos favorecida de acordo com as actividades a levar a efeito no hotel. Nesse sentido, as mais comuns são as culturais e desportivas que se enumeram:

1.2.1. Culturais

Entendemos a animação cultural como um meio importante para atingir objectivos muito concretos, integrada nos princípios de valorização dos valores culturais, tais como: música, folclore, artesanato, contos, tradições, pintura, etc., e enquadrado num espírito de Comércio Justo e de Hotelaria Ética. A partir daqui, recriá-las no presente para projectá-las no futuro. As tradições só sobreviverão como referências de um povo, se forem permanentemente recriadas em bases de respeito pelo passado, mas atendendo às condições do presente.



O comércio justo numa hotelaria moderna, estudada caso a caso, tem de basear-se na total transparência no circuito que vai dos produtores aos consumidores, pressupõe a educação destes, através da divulgação das condições ambientais e socioculturais da comunidade que produz um determinado



artigo para disponibilizar ao turista. As visitas a esses locais terão esta função, além obviamente, de outros aspectos inerentes à Hotelaria Ética, tais como o intercâmbio e a valorização cultural e humana que as pessoas procuram quando se alojam num hotel. Por outro lado, as viagens a locais que padecem dos mesmos males, não resolvidos, seria uma forma de divulgar e incentivar a adopção de novos caminhos, potencializando a resolução de parte dos seus problemas, através da troca de experiências. Como não entendemos a hotelaria de uma forma isolada do meio e meramente como factor económico, conseqüentemente invasor, as actividades de animação cultural tomam especial relevo e percorrem de uma maneira transversal o Comércio Justo e a Hotelaria Ética e Solidária. Deverão ser desenvolvidas de forma a serem respeitadas as tradições locais, o seu quotidiano, proporcionando a integração entre o visitante e o visitado. A animação de um determinado local, atendendo ao respeito pelos princípios exaustivamente enumerados, ambientais, sociais e culturais, deve ser levada a efeito, envolvendo as pessoas e/ou associações da região, tendo em vista o benefício directo a esta mesma comunidade.

Alguns exemplos:

- Exposições de pintura, escultura, selos, fotografias, artesanato, etc.;
- Organização de conferências, seminários e colóquios;
- Concertos musicais;
- Representações teatrais;
- Festivais de cinema;
- Jornadas gastronómicas e enológicas



1.2.2. Desportivas

Os novos desafios relacionados com o fenómeno desportivo e com os tempos livres, decorrentes das constantes mudanças ambientais e sociais, geram problemas e objectivos - que assumem uma crescente e fulcral importância - motivados pela necessidade de ofere-



cer programas aliciantes de prática desportiva e de ocupação dos tempos livres.

A animação desportiva assume-se claramente como um meio para uma oferta diversificada de actividades, com a finalidade de dinamização dos tempos livres. Mas porque o seu contributo só se fará sentir se for encarada de uma forma séria e organizada, abordaremos a animação desportiva desde a sua origem, passando pelas várias mudanças registadas, funções e campos de acção.

Os aspectos da organização de actividades, a tipologia de programas de animação desportiva, as diferenças da prática consoante o género, o local, o objectivo, os meios e a formação, ou seja, os princípios fundamentais da prática desportiva e da organização de actividades, são abordados numa visão lúdica, de participação e de recreação.

A animação desportiva integra os valores lúdicos dos jogos desportivos.

Lima (1994), refere os três campos em que a animação desportiva se deve apoiar:

- As características do lazer (não lucrativas, voluntárias, recreativas e formativas) que, embora não criem condições necessárias para que a função animação exista, incentivam e implementam-na de forma significativa;
- Os valores lúdicos que intervêm no processo de animação ao introduzirem o hedonismo e a regra, viabilizando e dinamizando a recreação na perspectiva pedagógica;
- A inserção e utilização da motricidade humana na animação, por meio de matérias desportivas operacionais, que determinam o campo da animação desportiva abrangidas pela ciência da Educação Física e do Desporto.



A animação desportiva conquistou o seu próprio espaço dentro da animação e do sistema desportivo. Cada vez mais se recorre à animação no desenvolvimento das actividades desportivas e do exercício físico, com o intuito de aumentar o número de participantes e o seu nível de motivação.

Os objectivos não são proporcionar ou aperfeiçoar técnicas de modalidades específicas, mas sim promover o contacto com o maior número de actividades possível que se destinam a gerar um elevado grau de adesão e interacção, entre os participantes.

A contribuição da animação desportiva para a formação e desenvolvimento dos participantes deve ir mais além do que a componente física, deve contribuir para o desenvolvimento psíquico e servir como exemplo de espírito e ética desportivos.

O animador, como responsável pela actividade e o seu conteúdo, deve guiar o participante para que este tenha um comportamento e atitudes que se enquadrem dentro do espírito desportivo e da saudável competição. Ao surgir como uma alternativa às competições desportivas, a animação desportiva assume um papel mais social, que se adapta ao público-alvo à realidade em que encontra inserida, em que o mais importante é a satisfação do participante e não resultado obtido. A animação desportiva é o resultado da ligação da actividade e recreação desportiva com as técnicas da animação, uma vez que se baseia nas técnicas da animação, que se apoiam em pedagogias e actividades participativas.

Alguns exemplos:

- Concursos de pesca e caça;
- Torneios de ténis ou golfe;
- Canoagem;
- Passeios pedestres;
- Outras competições/actividades em instalações desportivas.



1.2.3. Recreação e Entretenimento

Recreação

É um termo frequentemente utilizado para designar algo semelhante ao lazer. A recreação indica sempre um tipo de actividade e, como o lazer e o jogo, não possui uma forma única.

No seu sentido literal o recreio pode ser visto como uma das funções do lazer; a de renovar o ego ou preparar o trabalho. Dito por outras palavras, pode dizer-se que recreação é uma forma de passar o tempo para obter distração, e que normalmente os hotéis estão atentos, tendo em vista propiciar aos clientes um bem-estar psicológico e físico.

Alguns exemplos:

- Concursos de teatro e literários;
- Organização de concursos de dança e bailes;
- Concursos de gastronomia/cozinha;
- Desfiles de moda;
- Secções de magia;
- Jantares de gala;
- Organização de concursos.

Entretenimento

É um termo utilizado na linguagem comum e na hotelaria para designar tudo que tem a ver com divertimento e distração. Por exemplo, quando o hotel à hora do jantar decide brindar os hóspedes com música no restaurante, está a levar a efeito um acto de entretenimento dos hóspedes. Tenha-se presente que se trata de uma actividade cujo único objectivo é proporcionar prazer aos hóspedes. Por exemplo, quando assistimos a um filme, quando participamos em festas populares, em exposições, etc., estamos perante uma acção de entretenimento. Muitas destas actividades são levadas a cabo nos hotéis.

Recreio e entretenimento caminham de mãos dadas no âmbito da animação hoteleira, ambas têm em comum, assegurar o bem-estar e prazer do hóspede no hotel.



Atividades

Por favor, coloque um **F** = Falso ou **V** = Verdadeiro em ()

- () A animação é o conjunto de acções sociais que um estabelecimento hoteleiro leva a cabo de uma maneira programada, organizada e contínua, com o fim de complementar o bem-estar dos seus clientes.

O programa de animação ideal deve ser:	V	F
Adequado ao tipo de público, recursos e equipamentos que se dispõe		
Variado para contemplar todos os interesses e actividades possíveis		
Complementar compondo um conjunto harmonioso e não uma soma de actividades sem conexão		
Interessante, sem espaços mortos nem vazios, sem que possa dar a impressão de inactividade e mantendo sempre o mesmo ritmo		
Inflexível e fechado a possíveis alternativas ou propostas		
Levado a efeito só para estrangeiros		

Por favor, coloque um “ X ” na(s) resposta(s) certa(s)

- () Assim podemos definir animação hoteleira como - “O conjunto de acções e técnicas estudadas e realizadas com o sentido de motivar, promover e facilitar uma maior e mais activa participação do hóspede no desfrutar e aproveitamento do seu tempo turístico, a todos os níveis e dimensões”.
- () A animação turística levada a cabo no hotel quer se queira quer não, é um catalisador económico da gestão hoteleira.



- () São Empresas de Animação Turística e Hoteleira, salvo se a lei disser expressamente em contrário, as que tenham por objecto a exploração de actividades lúdicas, culturais, desportivas ou de lazer, que contribuam para o desenvolvimento turístico e hoteleiro.

- () As actividades de animação na hoteleira caracterizam-se por diferentes actividades que tem em comum proporcionar o bem-estar aos hóspedes do hotel.

- () A animação de um determinado local, atendendo ao respeito pelos princípios exaustivamente enumerados, ambientais, sociais e culturais, deve ser levada a efeito envolvendo as pessoas e/ou associações da região, tendo em vista o benefício directo a esta mesma comunidade.

- () A animação desportiva assume-se claramente como um meio para uma oferta diversificada de actividades, com a única finalidade de ganhar dinheiro.



2. Perfil e Funções do Animador Turístico na Hotelaria

Uma das componentes mais importantes na realização de projectos de animação é, sem dúvida, o **animador**.

Indicada esta necessidade de animação/animador, ele “animador” tem de possuir grandes qualidades de comunicação, abertura de espírito, muita disponibilidade, um carácter extrovertido, talentoso e ser especialista em pelo menos uma actividade desportiva ou lúdica.



Tem de ter uma personalidade forte, e ser possuidor de grande imaginação, ser dinâmico, flexível e ter grande capacidade sugestiva, enfim, possuir um conjunto de aptidões que tornam esta profissão difícil e mais completa do que muitos podem pensar.

Perfil e Atribuições do Animador

De acordo com diversos especialistas, existem 14 qualidades que qualquer bom animador deve possuir:

1. Ser um excelente comunicador
2. Ser criativo, dinâmico e ter espírito de líder
3. Ter forte capacidade de adaptação
4. Ter grande capacidade de organização
5. Dominar técnicas e recursos
6. Ter uma atitude de permanente aprendizagem
7. Ter capacidade de improviso
8. Ter capacidade pedagógica
9. Ser tolerante
10. Ser observador
11. Ter simpatia e amabilidade
12. Ser aglutinador de grupo



13. Ser entusiasta
14. Ser resistente física e psicologicamente

Estas são, sem dúvida, as principais aptidões que um animador deve possuir, mas para que do ponto de vista da intervenção do animador e para seu próprio controlo e orientação, o evento seja um sucesso às aptidões atrás referidas, deveremos acrescentar alguns princípios orientadores.

Os princípios orientadores de um bom animador são:

- Nunca esquecer que o objectivo principal do animador é satisfazer os gostos e as expectativas do maior número possível de clientes e de os entreter;
- Tentarem sempre uma adaptação às condições específicas do trabalho a efectuar, sem apresentarem demasiados obstáculos;
- Terem sempre presente que um animador não é apenas considerado como indivíduo, mas também com o que faz. Do seu comportamento depende o trabalho e a credibilidade de toda uma equipa;
- Tentarem desde o primeiro minuto atrair a simpatia dos colegas e gestores. Tê-los como amigos poderá significar melhores condições de trabalho. Tê-los como inimigos pode levar ao insucesso total;
- Devem publicitar de todas as formas possíveis as suas iniciativas e as da equipa, para que nunca alguém possa dizer “eu não sabia”;
- Devem procurar aproveitar-se de todas as ocasiões em que se verifique disponibilidade e entusiasmo por parte dos participantes para implementar uma nova actividade que vá de encontro às suas expectativas;
- Recordar que o segredo para agradar a todos é não ter preferência por ninguém em particular. Tem de ser dada atenção a todos e da mesma forma;
- Não esgotar em poucos dias todas as energias, deitando-se tarde e acumulando sonos em atraso. Tem de aprender a gerir a fadiga e o stress, pois tem de estar activo por longos períodos;
- Nunca se envolver em comportamentos mais ou menos íntimos ou de fácil equívoco com qualquer cliente.



Atribuições do animador

Fazer com que os hóspedes do hotel se sintam bem, e animar aspectos, monumentos, estruturas e acontecimentos, promover o acesso à cultura, contribuir para o desenvolvimento das capacidades criadoras, promover o contacto entre os elementos do grupo, suscitar iniciativas, aumentar a participação nas actividades propostas e introduzir a noção de cultura no âmbito dos tempos livres.

Cada vez mais o animador tem de saber organizar, planificar e dirigir actividades de animação devendo apostar na sua valorização permanente e contínua.



Atividades

Por favor, coloque um **F** = Falso ou **V** = Verdadeiro em ()

- () “Animador” tem de possuir grandes qualidades de comunicação, abertura de espírito, muita disponibilidade, um carácter extrovertido, talentoso e ser especialista em pelo menos uma actividade desportiva ou lúdica.
- () **São atribuições do animador:** fazer com que os hóspedes do hotel se sintam bem, e animar aspectos, monumentos, estruturas e acontecimentos, promover o acesso à cultura, contribuir para o desenvolvimento das capacidades criadoras, promover o contacto entre os elementos do grupo, suscitar iniciativas, aumentar a participação nas actividades propostas e introduzir a noção de cultura no âmbito dos tempos livres.

Existem várias actividades de animação. **Escreva no espaço em branco** qual a actividade se reporta o texto:

<p>Entendemos a animação como um meio importante para atingir objectivos muito concretos, integrada nos princípios do Comércio Justo e do Turismo Ético. A partir das tradições nos ofícios, nos contos, na música e na dança entre outras, do seu estudo e divulgação, recriá-las no presente para projectá-las no futuro. As tradições só sobreviverão como referências de um povo, se forem permanentemente recriadas em bases de respeito pelo passado, mas atendendo às condições do presente.</p>	
<p>Os novos desafios relacionados com os tempos livres, decorrentes das constantes mudanças ambientais e sociais, geram problemas e objectivos que assumem uma crescente e fulcral importância motivados pela necessidade de oferecer programas aliciantes de prática desportiva e de ocupação dos tempos livres.</p>	



3. Métodos e Técnicas de Animação

Os métodos e técnicas de animação na hotelaria são os que resultam das actividades consideradas necessárias à implementação dos programas de animação do hotel.

Há que, constantemente, rever as motivações do turista para saber o método a aplicar, tendo em conta:

- Quais os factores que motivam a fidelização dos clientes?
- Que factores desmotivam os mesmos?
- Que expectativas dos turistas se encontram realmente realizadas ou satisfeitas e quais as que podem ser ainda melhoradas?
- Que apetências inovadoras e diferenciais poderão ser potenciadas a fim de transformá-las em reais expectativas?

Os métodos conhecidos são os activos e passivos.

As técnicas seguidas visam enquadrar sempre a animação, num ambiente de:

- Aventura
- Desporto
- Descoberta
- Musica
- Outros

Os métodos a adoptar devem ter presente o nível etário dos participantes. Acontece, frequentemente, que um determinado hotel tem um público-alvo muito variado. Por exemplo, os pais com 50/60 anos vão para um hotel e fazem-se acompanhar de filhos com 20/30 anos, é natural que a motivação que têm para a animação não seja a mesma. Daí que, em muitos hotéis, estabelecem-se diferentes programas de animação, com diferentes métodos a adoptar, tendo presente os interesses dos clientes e do hotel.

Por exemplo, num programa de música de piano, os actores normalmente são sujeitos mais passivos, no entanto, num programa de natação, os sujeitos estão activos. Numa discoteca, os sujeitos têm uma actividade activa.



Os métodos num projecto de Animação deverão criar uma atmosfera tal, que permita ao cliente um ambiente de bem-estar, oferecendo-lhe diversas possibilidades de se divertir, distrair, satisfazer a curiosidade e descobrir as particularidades do local onde se encontra.

Características:

- Flexíveis e abertos a alternativas propostas;
- Diversificados, visando a satisfação dos diferentes públicos;
- Cativantes, visando o ritmo e a anulação de tempos mortos;
- Adequados ao público, em recursos e equipamentos;
- Complementares, visando a sua harmonia.

Na elaboração do projecto importa responder a algumas questões fundamentais, para definir as técnicas a aplicar:

- Para quem (quem é o público alvo a que se vai dirigir a animação)?
- Para satisfazer que necessidades (quais as necessidades do cliente alvo)?
- Que ocupação de espaço (m², acessibilidades, características geográficas)?
- Que equipamentos (fazer lista de todos os equipamentos necessários para o evento)?
- Quem envolver (pessoas que vão estar envolvidas, monitores, forças de segurança, etc.)?

Algumas das respostas às questões anteriormente colocadas, podem ser respondidas através da realização de **Estudos de Mercado** para efeito de aplicação das técnicas mais indicadas:

- Que imagem temos junto do nosso mercado alvo;
- Características socioeconómicas desses mercados;
- Qual o espectro etário dos mesmos;
- Que factores motivam a deslocação/viagem;
- Como se vão deslocar até ao local de destino;
- Que factores desmotivam os mesmos;
- Que expectativas se encontram realmente satisfeitas;
- Que expectativas podem ainda ser aperfeiçoadas;



- Que apetências inovadoras e diferenciadas poderão ser potenciadas;
- Quais as expectativas inerentes à viagem.

As técnicas de animação estão ligadas ao tempo empregado na análise dos elementos disponíveis na contínua e disciplinada análise de questões que, quando respondidas, determinarão o sucesso da implementação adequadas que geram a animação.

Questão	Factores correntes	Motivos	Alternativas possíveis	Revisão dos Factos
O quê?	O que se faz agora	Porque se faz agora	O que se poderia fazer agora	O que deveria ser feito
Como?	Como é feito	Porquê desta forma	Poderia ser feito de outra forma	Como deveria ser feito
Quando	Quando é feito	Porquê nesta altura	Poderia ser feito noutra altura	Quando deveria ser feito
Quem?	Quem faz	Porquê essa pessoa	Quem mais poderia fazer	Quem o deveria fazer

Animação marca a diferença, é uma componente turística e está intimamente ligada ao êxito de um destino turístico. Já não é só um complemento, hoje em dia pode ser o factor principal de atracção de turistas, e isto implica técnicas de animação. Nesse sentido, há que proceder há elaboração de técnicas enquadradas num projecto geral do hotel em questão, verificando as possibilidades de criação dessa animação, e enquadrando-a com as infra-estruturas existentes, os espaços internos como o restaurante, o bar, a discoteca, o golfe, os jardins e a própria paisagem e demais recursos naturais, adequando-o ao seu público-alvo, considerando alguns factores, como idade, estatuto social, poder de compra, principais motivações, etc. A técnica deve seguir ou a definição de uma estratégia e técnica a implementar, ou deve ter como parceiros as entidades públicas e privadas da região (C.M, Hotelaria, Agências Viagens, Rent-a-car) e a própria população.



As técnicas de animação devem ter presente que esta, serve para, ou deve-se a:

- Enriquecer conhecimentos;
- Necessidade de evasão fuga;
- Necessidade de descobrir;
- Necessidade de pausa física/mental;
- Necessidade de auto-realização;
- Necessidade de comunicação;
- Necessidade de socialização;
- Necessidade de satisfazer a curiosidade.



Atividades

Por favor coloque um **F** = Falso ou **V** = Verdadeiro em ()

- () Os métodos e técnicas de animação na hotelaria são os que resultam das actividades consideradas necessárias à implementação dos programas de animação do hotel.
- () Os métodos num projecto de animação deverão criar uma atmosfera tal, que permita ao cliente um ambiente de bem-estar, oferecendo-lhe diversas possibilidades de se divertir, distrair, satisfazer a curiosidade e descobrir as particularidades do local onde se encontra.
- () A definição de uma estratégia e técnica a implementar, deve ter como parceiros as entidades públicas e privadas da região (C.M, Hotelaria, Agências Viagens, Rent-a-car) e a própria população.

Escreva a frase que falta para dar sentido ao texto:

Por exemplo, num programa de música de piano, os actores normalmente são sujeitos mais _____, no entanto, num programa de natação, os sujeitos estão activos. Numa discoteca, os sujeitos têm uma actividade activa.

Que frases faltam nos respectivos quadrados para completar o texto?

Questão	Factores correntes	Motivos	Alternativas possíveis	Revisão dos Factos
O quê?		Porque se faz agora	O que se poderia fazer agora	O que deveria ser feito
Como?	Como é feito		Poderia ser feito de outra forma	Como deveria ser feito
Quando	Quando é feito	Porquê nesta altura		Quando deveria ser feito
Quem?	Quem faz	Porquê essa pessoa	Quem mais poderia fazer	

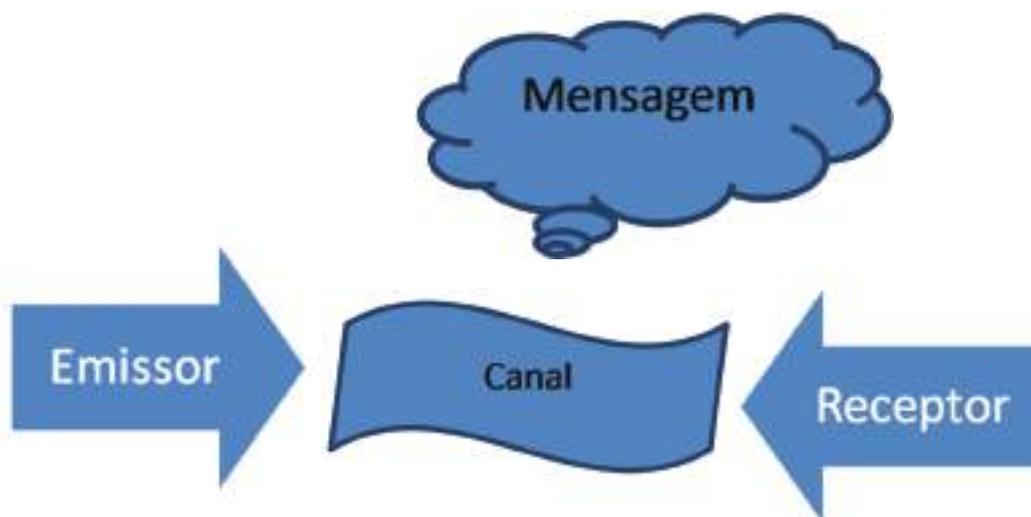


4. A Comunicação na Animação

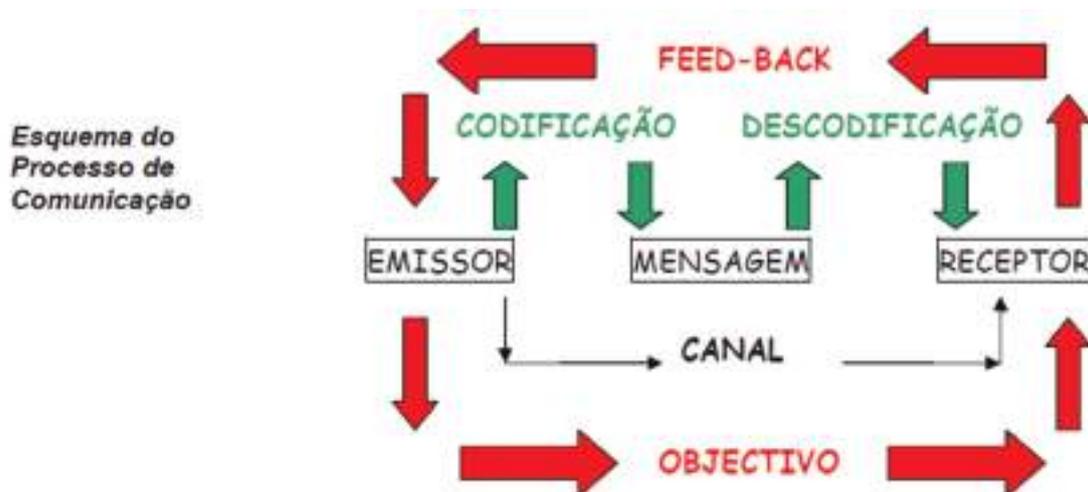
Comunicação é um conceito amplo, que pode ser entendido como o processo pelo qual as ideias e sentimentos se transmitem de indivíduo para indivíduo, tornando possível a interacção social. O processo de comunicação pode ser descrito da forma seguinte:



O EMISSOR envia uma MENSAGEM, por meio de um CANAL, para o RECEPTOR, que a decodifica e retorna ao EMISSOR uma outra mensagem, o *FEEDBACK*, que realimenta o ciclo. Trata-se de um modelo em que pretende representar de forma ideal o processo de comunicação. Entretanto, na prática, esse processo não é tão perfeito como está descrito no esquema. Durante o percurso, ocorre uma série de **interferências**, advindas de inúmeros factores relacionados com a complexidade das relações humanas.



Nos processos de comunicação, há sempre um esquema que persegue um objectivo e que interage com vários actores como se pode ver na seguinte imagem:



Como se depreende da imagem, o objectivo do emissor é remeter a mensagem ao receptor “hóspede” escolhendo um canal, tendo em vista a partir da comunicação, captar os seus interesses para a animação que o hotel vai promover.

Interferências

As interferências podem ter diversas origens, segundo as causas:

- EMISSOR (se falar baixo ou utilizar termos desconhecidos pelo receptor);
- CANAL (texto escrito com letra ilegível);
- RECEPTOR (se tiver dificuldades para ouvir ou não dominar o idioma).

Às interferências também se dá o nome de *ruídos* e podem estar presentes em todos os elementos do processo de comunicação ao mesmo tempo.

Existem diversos tipos de interferências, que muitas vezes fazem da comunicação uma fonte de desentendimento, desencontros e conflitos. Quando as interferências estão ausentes ou são minimizadas, amplia-se as hipóteses de sucesso no processo de comunicação.

Comunicação no atendimento

No atendimento, a responsabilidade de uma comunicação efectiva é do EMISSOR. É dele o objectivo de fazer chegar a mensagem ao RECEPTOR e garantir sua compreensão.



Parece simples, mas na prática o que se verifica são comportamentos como os ilustrados nas frases seguintes:

“Eu disse com todas as letras, ele não entendeu porque não quis.”

“Eu já expliquei mil vezes, não entendeu porque é burro!”

“Eu falei tudo o que era para ser feito, mas ele não prestou atenção.”



Essas frases demonstram a tentativa do emissor de se isentar da responsabilidade pelo insucesso da comunicação, já que atribui a interferência ao receptor.

Para a comunicação se efectivar, não basta apenas transmitir completamente a mensagem: é necessário confirmar se a informação foi entendida. Se não houve compreensão, deve repetir-se ou procurar outra forma de o receptor a compreender.

Vejamos, várias questões, centradas no “eu”:



Se o emissor tem por objectivo que sua mensagem seja compreendida, deve tomar precauções contra possíveis interferências:

- Não começar a falar sem verificar se o interlocutor está a prestar atenção;
- Não falar com alguém que já está a falar com outra pessoa;
- Verificar se o volume da fala está adequado.



Grande parte dos problemas de atendimento, está relacionado com a falha de comunicação.

Mas, como pode o EMISSOR saber se está ou não a haver compreensão da mensagem? Observando o *FEEDBACK*, pois, sem ele, a comunicação não se realiza. As interferências na comunicação manifestam-se de diferentes formas, mas são sinalizadas principalmente pelo *FEEDBACK* do receptor, imediatamente após a transmissão da mensagem.

Algumas vezes, o receptor expressa verbalmente que não compreendeu a mensagem: outras vezes (a maioria) não diz nada, mas sua expressão facial denuncia a incompreensão. Outras vezes, as interferências provêm do ambiente, como barulho ou som de pessoas falando ao mesmo tempo. Entretanto, existem situações em que esses sinais não são tão evidentes e consideramos que a mensagem foi compreendida com sucesso, o que não ocorreu. Vejamos alguns exemplos:

- O recepcionista transmite ao cliente, por telefone, instruções sobre um roteiro de viagem, utilizando linguagem técnica. O cliente que não entende do assunto, mas, para não ser avaliado como ignorante, afirma ter compreendido e desliga. Em seguida, liga novamente para a empresa e tenta falar com outra pessoa;
- O recepcionista expõe ao cliente uma lista de documentos, endereços e números de telefone necessários para chegar e contactar com o hotel, sem verificar se foram registados. O cliente, com receio de perguntar novamente para não perder tempo ou ser mal atendido, não fala e procura um hotel no local errado.

Nos dois exemplos, o atendimento insuficiente gerou perda de tempo e insatisfação para ambas as partes.

Além de prejuízos para a empresa, com desperdício de recursos e desgaste da imagem perante o cliente, tem de estar preparado que certamente o cliente irá reclamar desta informação ou serviço.

A garantia de uma comunicação efectiva com o cliente é factor primordial para o sucesso do atendimento e depende da habilidade do recepcionista. Um olhar atento pode rapidamente identificar a interferência na comunicação, eliminá-la, ou no mínimo amenizá-la. Para isso, é necessário desenvolver uma capacidade fundamental no processo de comunicação.



Canais (verbal ou não-verbal) pelos quais a comunicação pode acontecer:

CANAIS	VERBAL	Oral e Escrito
	NÃO VERBAL	Gestual

Comunicação oral

A comunicação oral utiliza o código da fala e está baseada na voz e no emprego de símbolos nas palavras que formam uma língua. Existem variações na fala provenientes da origem, região, idade, classe social, mas ocorre sempre dentro de uma esfera comum que permite a compreensão das pessoas envolvidas. A fala possui ainda uma série de recursos auxiliares que facilitam a sua compreensão, como os gestos, as expressões e o tom de voz. Muitas vezes, ocorrem alterações durante o processo de transmissão de uma mensagem oral. Um excelente exemplo que permite comprovar essa afirmação é a brincadeira do telefone sem fio, na qual uma mensagem é transmitida em voz baixa para uma pessoa, que a transmite a outra e assim sucessivamente até chegar à última pessoa de um grupo, que a diz em voz alta. Verifica-se, então, que o que foi dito é completamente diferente da mensagem original, podendo haver troca de palavras, mudança de sentido, diminuição ou acréscimo de informações.

Tais alterações também acontecem em todos os processos de comunicação na vida diária do recepcionista de hotel. Por que ocorre? Primeiro, porque cada pessoa ouve e interpreta uma mensagem de acordo com o referencial interno, o que faz com que imprima à mensagem algo de seu, antes de enviá-la. Depois, porque a comunicação oral possui diversos elementos e variações e está sujeita a uma série de interferências.

Elementos da comunicação oral

A - Linguagem

Existem diferentes níveis de linguagem. Para que a comunicação possa efectivar-se de facto, é preciso utilizar um tipo de linguagem adequada ao interlocutor. A linguagem deve ser adequada tanto na forma como no vocabulário.



A linguagem pode ser **formal** ou **informal**. A informal é utilizada no ambiente familiar, tem conotação afectiva e supõe intimidade com o interlocutor. Na vida profissional, emprega-se a linguagem formal, mais neutra e adequada ao contexto. Atenção: utilizar a linguagem formal não significa falar de modo elaborado, pelo contrário, deve-se falar de modo educado, mas simples.

Quanto ao vocabulário, deve-se ter o cuidado de empregar as palavras exactas. A linguagem ideal no atendimento deve ser simples, aquela que emprega o termo mais conhecido e o sinónimo mais comum. Devem evitar-se os termos técnicos, restritos aos profissionais da área, mas, se sua utilização for inevitável, deve-se explicar o sentido em seguida. Na comunicação profissional, também não se usam gírias, siglas, ou termos afectuosos.

Outro aspecto que merece cuidado são os modismos e os vícios de linguagem. Alguns termos e expressões penetram na linguagem diária e são usados com insistência durante algum tempo, geralmente com sentido equivocado. Passada a “moda”, passam a ser mal vistos e tornam-se motivos de “troça”.

Os vícios de linguagem, em geral, substituem a ausência de vocabulário. São particularmente incómodos ao interlocutor e demonstram insegurança. Expressões repetidas como: *não é, está, entende, então*, no final das frases, ou longas pausas durante a conversa comprometem a comunicação.

Estar atento ao próprio modo de falar ajuda a perceber e a corrigir eventuais falhas na comunicação oral. Observe algumas recomendações que tornam a comunicação oral mais eficiente. **Preste atenção ao utilizar:**

Verbos no condicional: *Eu poderia ajudá-lo? (Diga: Eu posso ajudá-lo?) Quem gostaria de lhe falar? (Diga: Quem deseja falar?)*

Verbos no gerúndio: *Vou estar a verificar a situação. (Diga: Vou verificar a situação.)*

Expressões que demonstrem insegurança: *Eu acho/Eu penso/Talvez/Não tenho a certeza/etc.*

Expressões e termos negativos: *Não é possível/Problema/Difícil/Dificuldade/etc.*

Tratamento íntimo: *Querida/Meu bem/Minha filha/etc.*

Diminutivos: *Perguntinha/Reuniãozinha/Um minutinho (Diga: Um momento).*



Deve-se procurar utilizar:

Expressões que transmitam confiança: *Tenho certeza de.../Posso afirmar que...*

Expressões que demonstrem empatia: *Entendo/Compreendo/O senhor tem razão.*

Para melhor utilização da linguagem, é necessário ampliar constantemente o vocabulário e, para isso, a leitura é fundamental. É importante adquirir o hábito de ler e incorporá-lo no quotidiano. Para ser eficiente, a leitura também deve ser diversificada e não apenas restringir-se à área de actuação. Mesmo que exista uma resistência ou dificuldade inicial, recomenda-se insistir, pois a facilidade de leitura e assimilação depende de treino.

Para ampliar o vocabulário, é importante, ainda, prestar atenção à maneira como as outras pessoas as utilizam e constroem frases, pois o mesmo termo pode ter múltiplos sentidos. É interessante perguntar sempre ou consultar o significado de uma palavra quando ela é desconhecida ou deixa dúvida.

B - Clareza

Uma comunicação eficiente é caracterizada pela clareza. Quanto mais clara for uma mensagem, maior a possibilidade de compreensão do interlocutor. Um factor que confere clareza a uma mensagem é o respeito à sequência da fala, que deve reflectir a sequência do raciocínio. É a sequência que facilita o encadeamento lógico das ideias e faz com que uma mensagem tenha sentido. Por isso, é necessário respeitar todas as etapas do discurso, transmitindo uma informação com princípio, meio e fim, nessa ordem.

Para transmitir didacticamente uma mensagem e facilitar a sua compreensão, é necessário garantir que o assunto tenha introdução, desenvolvimento adequado e finalização. Quando uma etapa é desconsiderada, surge uma sensação de incómodo, gera dúvida e revela insegurança.

Pode haver falta de clareza quando o emissor:

- Inicia a transmissão de uma mensagem supondo que o interlocutor esteja integrado de um assunto anterior ao tema em questão, mas que, na verdade, o interlocutor desconhece;
- Não fornece elementos suficientes para a compreensão da mensagem;
- Não conclui um assunto supondo que a conclusão esteja subentendida.



Por isso, quando não há clareza numa mensagem, popularmente diz-se que ela “*não tem pés nem cabeça*”.

C - Precisão

Para transmitir correctamente uma mensagem, é necessário observar a exactidão dos termos utilizados, pois cada palavra possui um significado específico e ainda pode variar conforme o contexto em que está a ser empregue. Geralmente, o termo que melhor explica uma ideia é o mais simples entre dois sinónimos.

Algumas palavras e expressões comprometem a precisão da mensagem, como por exemplo, termos pouco definidos – *mais ou menos, aproximadamente, mais tarde* - ou expressões que revelam incerteza - *talvez, eu acho, pode ser*.

Deve-se também evitar-se o uso de frase com duplo sentido. Por exemplo: *Ela guardou os livros encontrados na estante*.

D – Objectividade

Uma comunicação eficiente deve ser directa, sem rodeios, e garantir que seja transmitida a informação principal.

Deve-se ir directo ao assunto desejado, evitando afastar-se da ideia central ou incluir detalhes. Para isso, seleccione as informações essenciais e estruture a mensagem, destacando os aspectos relevantes. Contudo, não se deve omitir ou abreviar nada que modifique o conteúdo ou prejudique o sentido. É preciso ser objectivo, directo, mas não apressado ou incompleto. É importante falar somente o necessário, o que não significa abreviar a mensagem.

Existe ainda uma confusão entre objectividade e falta de gentileza. Ser objectivo não significa ser rude, pois para ir directo ao essencial não é preciso abrir mão do tratamento cortês e educado.

Para ser objectivo, é necessário ter completo domínio do assunto e segurança na transmissão da mensagem.

E - Qualidade da fala

A qualidade da fala é primordial na comunicação oral.

Assim como é imprescindível ter cuidado com a linguagem e a estrutura do discurso



(clareza, precisão e objectividade), é fundamental observar-se todos os aspectos que interferem na qualidade da fala. São eles:

a) Dicção e pronúncia

Os primeiros elementos percebidos pelo interlocutor na comunicação oral são a dicção e a pronúncia.

Uma boa dicção depende da articulação completa de todas as sílabas de uma palavra.

Para isso, é necessária uma dose extra de atenção, pois na fala quotidiana costuma-se omitir sílabas ou partes das palavras.

Cada palavra deve ser pronunciada completamente, dando-se atenção para não cortar o final ou emendá-la na palavra seguinte. Por fim, é preciso verificar a pronúncia correcta de cada palavra, para não gerar dúvida ou causar incómodo ao receptor.

b) Ritmo

No atendimento, o ritmo adequado transmite firmeza e demonstra segurança. É importante falar pausadamente e manter uma velocidade uniforme, nem lenta, nem muito rápida, pois as duas formas atrapalham a compreensão. Encontre um ritmo intermediário e agradável. Deve estar-se atento para não confundir agilidade com aceleração da fala, priorizando a qualidade da transmissão da mensagem e não o tempo.

c) Timbre

Muitas vezes imperceptível, um timbre de voz inadequado pode comprometer todo o processo de comunicação. Observar a sonoridade da fala e encontrar o timbre adequado ao tipo de voz e à actividade profissional contribui para que a mensagem seja mais bem recebida pelo interlocutor, atenuando possíveis incómodos de difícil identificação. Deve-se optar por um timbre também intermediário, nem muito agudo, nem muito grave, e utilizar as inflexões (variações) adequadas em cada momento da fala.

d) Volume

Um volume mal ajustado é frequentemente responsável por problemas na comunicação oral. O uso de um volume muito alto causa irritação e pode transmitir agressividade; já um volume muito baixo faz com que seja necessário um esforço maior para ouvir



e desloca o foco da atenção para a compreensão da mensagem. Portanto, devem-se evitar os extremos e as variações de volume durante a fala, utilizando-se a modulação adequada para cada situação e ambiente. É extremamente importante não alterar o volume de voz, mesmo diante de uma negativa ou alteração do interlocutor.

e) Tom

O tom é o aspecto crucial da comunicação oral. É o tom empregue na fala que demonstra a intenção presente na comunicação e que confere significado à mensagem. Esse aspecto merece especial cuidado, pois o tom pode denunciar inclusive aquilo que não se quer dizer.

Interferências

Vimos que as interferências existem e actuam em qualquer processo de comunicação. Um olhar atento para cada um dos elementos da comunicação oral reduz a quantidade de interferências e contribui para atenuá-las quando ocorrem. Contudo, algumas medidas podem ser tomadas para melhorar a qualidade da comunicação oral no atendimento:

A – Concentração

- Evitar conversas paralelas, interrupções e ruídos externos;
- Direcção total atenção para o interlocutor.

B – Contextualização

- Fornecer informações suficientes para o interlocutor se situa sobre o assunto a ser tratado;
- Fazer a introdução da mensagem e verificar se houve compreensão do interlocutor antes de prosseguir.

C – Anotação

- Não confiar na memória;
- Tomar nota da informação recebida;
- Anotar os pontos principais da mensagem a ser transmitida;
- Utilizar sempre o mesmo padrão para anotações.



D – Certificação

- Confirmar a compreensão da mensagem;
- Solicitar *feedback* do interlocutor em caso de dúvida ou imprecisão;
- Verificar se o interlocutor entendeu sua mensagem ou o encaminhamento que será dado à sua solicitação.



Comunicação escrita

A escrita tem como fonte a comunicação oral, mas não reproduz a fala de modo literal: tem particularidades e baseia-se em regras próprias.

A mensagem escrita é um poderoso instrumento de comunicação, mas tem certas limitações que precisam ser reconhecidas para que se obtenha a compreensão desejada. Assim como na comunicação oral, também existem variações na escrita conforme a origem, região, idade, classe social, além de outros provenientes do nível de escolaridade e alfabetização. Ao contrário da fala, no entanto, a comunicação escrita não dispõe de recursos auxiliares que orientem a compreensão do leitor, o que aumenta a necessidade de rigor ao transmitir uma mensagem.

Imagine uma pessoa que recebe um bilhete com a seguinte frase:

“O que está você a pensar?”

Escrita assim, isoladamente, sem nenhuma referência anterior e supondo que a pessoa desconheça o assunto, é grande a possibilidade de gerar dúvida.

Pode indicar tanto interesse, como irritação, já que não existem outros elementos para complementar o sentido, como a expressão facial e a entoação presente na fala.

A comunicação escrita é fria, requer maior domínio do EMISSOR e maior dose de cuidados para preservar a intenção original da mensagem. Na comunicação escrita, a mensagem também está sujeita a alterações e a diferentes interpretações do receptor.



Elementos da comunicação escrita

A - Linguagem

Em geral, devem-se observar os mesmos critérios e recomendações feitas para a comunicação oral, levando-se em conta as características do código escrito. Na comunicação escrita, também existem diferentes níveis de linguagem, sendo ainda mais importante utilizar um tipo de linguagem adequado ao interlocutor, já que não há possibilidade de esclarecimento imediato caso exista dúvida.

Habitualmente, a comunicação escrita emprega a linguagem formal, devendo-se evitar os “floreados”. Na escrita, mais do que na fala, é importante observar o critério da simplicidade. Deve-se dedicar especial atenção à escolha do vocabulário, objectivo que será atingido se existir algum planeamento antes de iniciar o processo de escrita.

É importante redobrar o cuidado no emprego de termos técnicos que, se forem utilizados, devem ser explicados na devida sequência.

Além das observações sobre os termos recomendados na comunicação oral, merecem destaque o emprego correcto de pronomes e verbos, a concordância, a pontuação e acentuação. Um vocabulário amplo é a base de uma boa comunicação escrita e, pode ser aprimorado por meio da leitura habitual. A leitura também ajuda a aprimorar a escrita, porque permite acostumar-se com a estrutura do texto, tornando mais fácil reproduzi-la no momento de escrever.

B - Clareza

A clareza é um dos aspectos que confere qualidade a um texto e é fundamental para a compreensão da mensagem escrita. A clareza na comunicação escrita também deriva da sequência empregue e corresponde às etapas de introdução, desenvolvimento e conclusão. Um bom texto pode identificar-se em cada uma dessas etapas, que devem estar interligadas de maneira a formar uma unidade.

Novamente, não se deve esquecer que, na comunicação escrita, não há possibilidade de esclarecer o que estiver incompleto ou impreciso; portanto é imprescindível valer-se da clareza para facilitar a compreensão do leitor e procurar antecipar-se a uma possível dúvida, optando por uma forma didáctica de transmitir a mensagem.



C - Precisão

A precisão é outro factor predominante para a comunicação escrita ser bem-sucedida. A exactidão dos termos é fundamental para garantir ao leitor a real compreensão da mensagem.

O texto escrito está ainda mais sujeito a interpretações diferentes do que a mensagem transmitida oralmente, já que o emissor não estará presente para esclarecer eventuais dúvidas do receptor. Portanto, requer ainda mais cuidado com palavras ambíguas, de duplo sentido ou termos que permitam mais de uma interpretação. Também se devem evitar palavras que causem indefinição (*alguns, um pouco*) ou dúvida (*talvez, eu acho*).



A falta de precisão num texto pode representar para o leitor que existe insegurança ou desleixo da parte do emissor.

D - Objectividade

Na comunicação escrita, a objectividade é o factor que faz com que um texto seja considerado eficiente. Em geral, as pessoas não dispõem de tempo, nem estão habituadas à leitura de textos longos. Dessa forma, tratar directamente da questão central aumenta a possibilidade de atingir o objectivo da mensagem.

Deve-se introduzir brevemente o assunto para situar o leitor, mas a maior parte do texto deve ser dedicada à transmissão da informação principal. A conclusão também deve ser curta, mas não pode ser omitida. Mais do que na comunicação oral, o planeamento do texto e a selecção prévia das informações essenciais e argumentos, são acções importantes para alcançar os objectivos.



E – Correção

A comunicação escrita é regida por normas que determinam a estrutura de um texto e a utilização das palavras. O emprego correcto de termos e a forma adequada para a construção de frases obedecem a um critério de correção.

Entre todos os aspectos da comunicação escrita, a correção (ou a falta dela) é a mais evidente. A falta de correção gera incómodo no leitor e pode modificar completamente o sentido da mensagem ou mesmo causar ambiguidade, como pode ser observado no exemplo a seguir:

A nossa empresa tem o prazer de informar a sua indicação para o prémio “O melhor do ano”. Quem foi indicado para o prémio: a empresa ou o receptor da mensagem?

Para escrever correctamente, são necessários interesse e aprimoramento contínuos. Também é importante aprender a consultar o correcto emprego e o significado das palavras, tanto em dicionários comuns, como em dicionários de sinónimos e gramáticas.

Deve-se observar a correção em dois níveis:

- **Formal:** estrutura do texto, tamanho das frases, conexão entre as frases e sentido dos termos empregados;
- **Gramatical:** ortografia, acentuação, concordância e pontuação.

Interferências

A – Grafia

A grafia ou tipo de letra é fundamental para a compreensão de uma mensagem escrita. Para ser compreensível, a mensagem deve estar escrita em letra legível. Não é necessário que a letra seja “bonita”, mas sim que seja facilmente identificada pelo leitor. O mesmo critério aplica-se para mensagens manuscritas e textos digitados em computador.



- **Textos manuscritos** - caso a letra seja confusa, rabiscada ou desenhada, utiliza-se letra de forma.
- **Textos digitados** - deve-se utilizar uma fonte simples e a mesma fonte em todo o texto. Reserve o negrito e o itálico apenas para termos que realmente precisem de destaque.

B - Apresentação

A apresentação descuidada de um texto pode comprometer a sua aceitação e mesmo a compreensão do leitor. Na comunicação profissional, é importante saber que existe um formato de apresentação de texto que precisa de ser seguido.

Deve-se igualmente atentar para a limpeza e condições do papel. Outro item a ser observado é o aspecto visual, que deve estar harmónico. Evitar excesso de símbolos e cores, pois dá uma ideia do texto poluído.

Comunicação gestual

No contacto pessoal, a linguagem dos gestos tem grande importância, porque as pessoas não se comunicam apenas com palavras. Alguns gestos são frequentemente utilizados para expressar sensações ou desejos, como um aceno para alguém que vai embora, a mão à frente do corpo para sinalizar espera e o aperto de mão para cumprimentar alguém. Vários outros gestos são bastante usados no dia-a-dia, mesmo que a pessoa que os use não tenha a consciência ou perceba o que está a fazer.

A comunicação gestual não se restringe apenas aos movimentos e sinais feitos com as mãos. Inclui também o olhar, a expressão facial e a postura corporal. No atendimento, a comunicação gestual pode ser um poderoso aliado. Mas também pode converter-se numa fonte de desentendimentos, principalmente quando está em contradição com o que está a ser dito pelo emissor.

Alguns exemplos:

- Diante de um cliente “alterado”, o prestador de serviços diz: Fique tranquilo, vou resolver o seu caso.



A frase procura acalmar o cliente, mas ao dizê-la, se o prestador de serviços demonstra nervosismo, gagueja e mantém a expressão fechada, o cliente continua “alterado” e pode irritar-se mais ainda.

- Com os olhos fixos no chão e tom de voz baixo, o prestador de serviços afirma: Estou certo de que o procedimento correcto é este.

A ideia era transmitir credibilidade, mas o prestador de serviços deixa claro que permanece em dúvida.

Para utilizar a comunicação gestual favoravelmente, é importante adoptar uma postura firme e deliberada, observando os seguintes aspectos:

- Quando estiver perante o cliente, procure olhar na altura dos olhos. O movimento dos olhos é muito importante: um olhar fixo pode ser entendido pelo observado como prova de interesse, mas pode também significar ameaça, provocação.
- Preserve uma distância física do cliente, suficiente para não causar incómodo. Em geral, é recomendado manter-se a cerca de 50 centímetros da outra pessoa no contacto profissional.
- Dedique atenção exclusiva ao cliente durante o atendimento. Não se deve falar, escrever ou procurar algo ao mesmo tempo em que se trata com o cliente.
- Verifique atentamente se os gestos e a expressão facial correspondem ao que está a ser dito. É fundamental para transmitir segurança e credibilidade.
- Cuidado para que a sua movimentação no local de trabalho não transmita uma ideia de displicência ou descanso. Não se deve trocar olhares com os colegas, sorrir ou apoiar-se sobre a mesa durante o atendimento.

Comunicação/Animação = Criar/Dar vida/Dinâmica/Acção

A Animação implica 3 processos conjuntos:

- i. Processo de revelação, ao criar condições para que todo o grupo e todo o indivíduo se revele a si mesmo.



- ii. Processo de relacionamento, de grupos entre si ou destes com determinadas obras, criadores ou centros de decisão, seja através do diálogo e da concertação, seja através do conflito.
- iii. Processo de criatividade, pelo questionamento dos indivíduos e dos grupos relativamente ao seu desenvolvimento, à sua capacidade de expressão, de iniciativa e de responsabilidade.

Tudo isto implica muita comunicação que tem origem no latim “*communicare*”, comunicação significa pôr em comum, conviver. Este “pôr em comum” implica que o transmissor e o receptor estejam dentro da mesma linguagem, caso contrário não se entenderão e não haverá compreensão.

A hotelaria e o turismo necessitam de uma comunicação muito fluída e, muitas vezes, utilizada em várias línguas, o que exige que o prestador de serviços seja possuidor de conhecimentos linguísticos, em especial o inglês.

Em média, o ser humano passa $\frac{3}{4}$ do seu tempo a comunicar com outras pessoas, podendo ser afirmado que a comunicação humana é uma vertente fundamental no processo das relações interpessoais.

Ao adquirir as regras e normas que regem uma determinada sociedade, o ser humano vai desenvolvendo as suas capacidades de comunicação. Enquanto ser cultural, cada indivíduo apreende da sociedade valores que se transmitem de geração em geração, para melhor se relacionar com os outros. E isto ocorre com muita intensidade na actividade hoteleira, devido às imensas nacionalidades que se cruzam.

Comunicação, de uma forma sintética, é a acção, efeito ou meio de entrar em relação com o outro. Podemos dizer que é o processo que realiza a transmissão interpessoal de ideias, sentimentos e atitudes entre dois (ou mais) indivíduos ou organizações: para além de permitir a troca de informação, possibilita e garante a dinâmica de grupo e a dinâmica social.

Quando comunicamos com alguém, devemos, sempre, recordar-nos de que há um sem número de interpretações em relação a si próprio, de acordo com o número de pessoas em presença, e isto é mais frequente quando nos expomos perante uma vasta plateia como no caso dos processos de comunicação em animação.



Atividades

Coloque um “ X” em **V** = Verdadeiro ou **F** = Falso

Questão	Descrição	V	F
Receptor	Pode ser a palavra falada, escrita ou os gestos.		
Emissor	É aquele que recebe a mensagem.		
Feedback	Quem emite a mensagem.		
Canal	É a resposta dada a uma mensagem emitida.		

Nas situações abaixo descritas identifique em () com **V** = Verdadeiro ou **F** = Falso

Se a interferência na comunicação está no emissor, no receptor ou no canal:

- () O recepcionista não compreende a solicitação do cliente, que está agitado e fala muito depressa;
- () Durante uma ligação telefónica, o cliente não compreende a orientação do recepcionista, porque a linha está cruzada;
- () O recepcionista não entende a solicitação do cliente porque, enquanto o cliente relatava a situação, o funcionário estava a conversar com o colega ao lado.



Corrija as frases colocadas:

Frases colocadas	Frases correctas a colocar?
Quem gostaria?	
Eu penso que sua reserva já foi feita.	
Aguarde um minutinho que eu vou chamar o gerente.	
O senhor pode-me emprestar o livro?	
A senhora pode-me dar seu telefone?	
Maria, dá uma ligadinha na cozinha pra ver se ainda estão a servir jantar hoje.	
O passeio é tipo assim: a gente sai às 7 da manhã e volta às 19 da noite.	
Eu vou estar a verificar o seu registo e ligo mais tarde.	

Na sua experiência diária, quais as principais dificuldades que sente com a comunicação escrita? O que pode fazer para corrigi-la?



Transforme as seguintes frases para facilitar a compreensão:

Frases	Transformação
Ela escondeu o filho do médico.	
Enquanto os padres comiam os frangos oravam.	
A mãe guardou os livros encontrados no porão.	

Para casa

Pesquise em jornais ou revistas dois textos que apresentem falhas na comunicação. Identifique-as e classifique-as a partir do que você aprendeu sobre as interferências na comunicação escrita.

Relacione os gestos com a impressão que transmitem, colocando: V = Verdadeiro ou F = Falso

1. Baixar os olhos () desânimo
2. Olhar para o relógio () má vontade
3. Braços cruzados () impaciência, pressa
4. Cabeça apoiada na mão, cotovelo apoiado na mesa insegurança
() falta de conhecimento

Assinale as afirmações correctas: V = Verdadeiro ou F = Falso

- () Se o cliente olha insistentemente para o recepcionista enquanto fala, este deve desviar o olhar para evitar constrangimentos.
- () O recepcionista pode perceber a distância ideal entre ele e o cliente, por meio de reações que este manifesta durante a conversa. Não se deve posicionar nem muito distante, nem muito próximo para não causar desconforto ou tensão.



- () O rececionista deve estar especialmente atento para que seus gestos coincidam com o que está a dizer.
- () O rececionista transmitirá maior segurança e credibilidade se olhar para o cliente enquanto fala.
- () É possível perceber pelos gestos do cliente uma possível tensão, nervosismo ou hostilidade.



5. O Planeamento de Actividades de Animação

Planeamento da Animação Turística



Motivação

Há que, constantemente, rever as motivações do turista tendo em conta:

- Quais os factores que motivam a fidelização dos clientes;
- Que factores desmotivam os mesmos;
- Que expectativas dos turistas se encontram realmente realizadas ou satisfeitas e quais as que podem ser ainda melhoradas;
- Que apetências inovadoras e diferenciais poderão ser potenciadas a fim de transformá-las em reais expectativas.

Meio Socioeconómico (análise de mercado)

- Que imagem temos junto do mercado alvo;
- Características socioeconómicas desse mercado;
- Qual a aparência etária dos mesmos;
- Nível de educação;
- Estadia média do cliente e época do ano em que mais se deslocam;
- Desenvolvimento dos países emissores/regiões de “outgoing”;
- Ofertas da concorrência dos países/regiões de “incoming”;
- Meios de transporte disponíveis de acesso à região e ao país em causa;



- Alojamentos disponíveis;
- Categorias socioprofissionais dos clientes;
- Vencimentos e despesas médias.

Plano de Animação

É nesta fase que se define concretamente o que se vai fazer, quando, e onde se vai fazer o programa de animação.

1. Definir a ideia (o que se vai fazer);
2. Estratégia de implementação (como é que se vai por em prática);
3. Variáveis do Marketing Mix (analisar);
4. Esquematização das infra-estruturas existentes (atender aos vários aspectos como sendo saneamento básico, recolha de lixo, parques de estacionamento, acessibilidades, etc.);
5. Concretização do local (ter em conta o ponto anterior e fazer a planta do local ou do percurso do evento);
6. Definição de equipamentos (listagem dos equipamentos necessários para o evento);
7. Orçamento financeiro;
8. Estrutura legal (autorizações legais e licenças);
9. Estrutura operacional (programa como vão decorrer as actividades, horários, etc.);
10. Análise e avaliação dos resultados.



Metodologia do projecto de Animação



Qualquer projecto de animação tem de ser devidamente estruturado, sendo analisadas as seguintes etapas:

1. Apresentação;
2. Fundamentação;
3. Planificação;
4. Execução;
5. Avaliação.

Barreiras à implementação do plano de Animação

Existem factores de ordem diversa que colocam em causa a realização de determinados eventos ou programas de animação:

- Não têm retorno de investimento tangível, o que origina falta de interesse por parte e eventuais investidores/patrocinadores;
- Geras despesas consideráveis quando confrontadas com as receitas previsíveis (não é viável do ponto de vista económico);
- A aceitação por parte do público-alvo não é espontânea, implicando uma revisão do projecto;
- Existem esforços de contenção de despesas que não se coadunam com os resultados pretendidos;
- Se a criação de determinado evento é demasiado dispendiosa e não se espera um retorno de capital, verifica-se um desinteresse pelo plano ou pelo evento.



Factores de sucesso na Animação

Que factores podem conduzir no planeamento ao sucesso da animação:

- Planificar todas as variáveis do programa (planificando todas as etapas);
- A esquematização das infra-estruturas deve ser considerada prioritária;
- Nunca esquecer que os patrocinadores são um instrumento importante do Marketing e são geradores de receita;
- Promotores privados necessitam do suporte do sector público (entidades oficiais);
- A promoção é um factor crítico de sucesso;
- Pequenas comunidades são igualmente tão importantes como as grandes, porque permitem a focalização dos eventos de animação;
- Envolver, sempre que possível, as comunidades locais no evento;
- Não esquecer que o impacto económico consegue sempre unir esforços da comunidade para o evento/animação;
- Fazer eventos por vezes não é economicamente viável, por isso, usar o que temos disponível gratuitamente.

Quanto maior for o evento/animação, maior será a importância da comunidade no desenvolvimento do mesmo. Usar voluntários sempre que existam.

Para o sucesso da animação, muitas vezes contribui o facto de sermos diferentes da concorrência nomeadamente:

- Atenção especial às crianças e aos jovens;
- Distracção dos adultos;
- Programas educacionais para a 3ª idade;
- Comunicação contínua na linguagem/idioma do cliente;
- Apelar à participação colectiva;
- Respeito pelos clientes não participantes;
- Nunca ferir susceptibilidades;
- Incluir o ensino de gastronomia local, desporto e cultura;
- Dar uma animação variada, dinâmica e criativa;
- Dar liberdade de actuação ao cliente;
- Locais com condições de segurança;
- Praticar marketing directo.



Qualidade a ter presente no planeamento da Animação

10 Etapas para a qualidade na Animação

1. Implementação de normas de qualidade;
2. Maior envolvimento das pessoas que fazem parte do “team” da animação, na decisão do evento ou na concretização da ideia;
3. Conhecimento profundo das necessidades do público-alvo;
4. Maior atenção aos não utilizadores do evento de animação;
5. Um maior empenho nos processos e nas técnicas de Marketing;
6. Escutar o Feedback do cliente;
7. Análise mais profunda dos hábitos dos públicos - *como e por onde circulam, participam e se relacionam com as equipas de animação*;
8. Maior sofisticação na concepção do serviço a fornecer (programa de animação);
9. Tecnologia aliada ao evento;
10. Formação e nível de serviço das pessoas envolvidas no programa de animação.



Atividades

Por favor coloque em () **V** = Verdadeiro ou **F** = Falso

1. () **Motivação:** Há que, constantemente, rever as motivações do turista, tendo em conta:

- Quais os factores que motivam a fidelização dos clientes
- Que factores desmotivam os mesmos
- Que expectativas dos turistas se encontram realmente realizadas ou satisfeitas e quais as que podem ser ainda melhoradas
- Que apetências inovadoras e diferenciais poderão ser potenciadas a fim de transformá-las em reais expectativas

() Para o insucesso da animação, muitas vezes contribui o facto de sermos diferentes da concorrência nomeadamente:

- Atenção especial às crianças e aos jovens;
- Distracção dos adultos;
- Programas educacionais para a 3ª idade;
- Comunicação contínua na linguagem/idioma do cliente;
- Apelar à participação colectiva;
- Respeito pelos clientes não participantes;

2. **Para o sucesso da animação, muitas vezes contribui o facto de sermos diferentes da concorrência nomeadamente: (Indique por favor):**



Bibliografia

ALLEN, Johnny, et al., Organização e Gestão de Eventos, Rio de Janeiro, Campus, 2003.

CENTRO DE ESTUDIOS ACADÉMICOS A DISTÂNCIA, Animación Hotelera, Espanha, s.d.

FERREIRA, M.A., Subsídios para uma teoria de Animação Turística, in Economia e Prospectiva, Vol. I, nº4., Lisboa, M.E, 1998.

Outros Recursos

Panfletos/brochuras fornecidos pela Direcção Nacional do Turismo de Timor-Leste.







Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho

Módulo 14

Apresentação

A realização pessoal e profissional encontra na qualidade de vida do trabalho, particularmente a que é favorecida pelas condições de segurança, higiene e saúde, uma matriz fundamental para o seu desenvolvimento.

As condições de segurança, higiene e saúde no trabalho constituem o apoio fundamental na política de funcionamento de qualquer empresa, na medida em que contribuem para o aumento da competitividade com a diminuição da sinistralidade.

Assim, pretende-se com a abordagem desta temática evidenciar, os principais e mais relevantes aspectos a considerar na definição dos aspectos referentes à higiene e à segurança no trabalho.

Objectivos da aprendizagem

- Evidenciar os conceitos básicos para os principais intervenientes na definição deste tipo de políticas: trabalhador, empregador, local de trabalho, componentes materiais do trabalho, etc.;
- Explicitar os direitos, deveres e garantias das partes intervenientes;
- Explicitar os aspectos a considerar na organização das actividades de segurança, higiene e saúde no trabalho;
- Apresentar as principais obrigações dos trabalhadores neste processo;
- Definir outros instrumentos de acção, que são fundamentais, nomeadamente na definição e aperfeiçoamento destes aspectos.



Âmbito de Conteúdos

1. Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho – enquadramento;
2. Princípios gerais de abordagem à temática;
3. O sistema de prevenção de riscos profissionais;
4. Direitos, Deveres e Garantias das partes intervenientes;
5. A importância da informação e consulta aos trabalhadores;
6. A formação dos trabalhadores;
7. Organização específica das actividades de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho;
8. Outros instrumentos de acção, com vista a obtenção de melhores resultados;
9. Estudo da regulamentação específica para o sector da hotelaria.



1. Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho – enquadramento



A indústria hoteleira é uma indústria onde o gosto e a higiene caminham de mãos dadas.

Os empregados tendem a agir em conformidade com o ambiente existente no hotel: instalações limpas, incentivam as práticas de limpeza por parte de todos os que nela trabalham. A higiene das instalações compreende toda a área de Front-office e Back-Office e as áreas de circulação quer de

trabalhadores, quer de clientes. De salientar que a higiene das instalações e equipamentos não significa apenas a limpeza e higienização mas também a arrumação dos mesmos, essencialmente na recepção pela utilização que tem por parte hóspedes e clientes.

A higiene e a segurança são duas actividades que estão intimamente relacionadas com o objectivo de garantir condições de trabalho capazes de manter um nível de saúde dos colaboradores e trabalhadores de uma empresa.

Segundo a O.M.S. - Organização Mundial de Saúde, a verificação de condições de Higiene e Segurança consiste *“num estado de bem-estar físico, mental e social e não somente a ausência de doença e enfermidade”*.

A higiene do trabalho propõe-se combater, dum ponto de vista não médico, as doenças profissionais, identificando os factores que podem afectar o ambiente do trabalho e o trabalhador, visando eliminar ou reduzir os riscos profissionais (condições inseguras de trabalho que podem afectar a saúde, a segurança e o bem-estar do trabalhador).

A segurança do trabalho propõe-se combater, também dum ponto de vista não médico, **os acidentes de trabalho**, quer eliminando as condições inseguras do ambiente, quer educando os trabalhadores a utilizarem medidas preventivas.

Para além disso, as condições de segurança, higiene e saúde no trabalho constituem o fundamento material de qualquer programa de prevenção de riscos profissionais e contribuem, na empresa, para o aumento da competitividade com a diminuição da sinistralidade.



2. Princípios Gerais de Abordagem à Temática

2.1. *Conceitos Fundamentais da Segurança e Saúde no Trabalho*

A segurança e saúde do trabalho são conhecidas, tradicionalmente, como principais vertentes das seguintes abordagens:

Segurança do Trabalho: Conjunto de metodologias adequadas à **prevenção de acidentes de trabalho**, tendo como principal campo de acção o reconhecimento e o controlo dos riscos associados aos componentes materiais do trabalho;

Higiene do Trabalho: Conjunto de metodologias não médicas necessárias à **prevenção das doenças profissionais**, tendo como principal campo de acção o controlo da exposição aos agentes físicos, químicos e biológicos presentes nos componentes materiais do trabalho. Trata-se de uma abordagem que assenta, fundamentalmente, em técnicas e medidas que incidem sobre o ambiente (físico) do trabalho;

Vigilância da Saúde: Acção de **monitorizar a saúde das pessoas** para detectar sinais ou sintomas de danos para a saúde relacionados com o trabalho, tendo em vista a adopção de medidas destinadas a eliminar ou a reduzir a probabilidade de ocorrência de tais danos.

A vigilância da saúde deu lugar à medicina do trabalho, a qual poderá ser considerada como:

Medicina do Trabalho: Especialidade da medicina cujo objectivo consiste na vigilância e controlo do estado de saúde dos trabalhadores por relação ao seu contexto profissional. O desenvolvimento actual da filosofia da prevenção, por força, em particular, da determinação da organização do trabalho e dos factores psicossociais, tem vindo a salientar outras vertentes, como sejam as das áreas da Ergonomia e da Psicologia do Trabalho.



Perigo e risco



A segurança e saúde do trabalho integram um conjunto de finalidades que se obtêm pela prevenção dos riscos profissionais. Assim, a noção de risco profissional é a base a partir da qual se constroem todas as abordagens preventivas.

Em tal contexto importa clarificar os conceitos de perigo e risco:

- **Perigo:** Propriedade ou capacidade intrínseca de um componente de trabalho potencialmente causador de danos;
- **Risco:** Possibilidade de que um trabalhador sofra um dano provocado pelo trabalho.

Decorre destas definições que o perigo é um determinado potencial de dano existente num componente do trabalho, enquanto o risco reside na situação de interação que exista entre esse potencial de dano e o trabalhador.



Atividades

Por favor coloque em () V = Verdadeiro ou F = Falso

- () A higiene e a segurança são duas actividades que estão intimamente relacionadas com o objectivo de garantir condições de trabalho capazes de manter um nível de saúde dos colaboradores e trabalhadores de uma empresa.
- () Segundo a O.M.S. - Organização Mundial de Saúde, a verificação de condições de Higiene e Segurança consiste *“num estado de bem-estar físico, mental e social e não somente a ausência de doença e enfermidade”*.
- () **A segurança do trabalho propõe-se combater**, também do ponto de vista exclusivamente médico, **os acidentes de trabalho**, quer eliminando as condições seguras do ambiente, quer educando os trabalhadores a utilizarem medidas preventivas.
- () **Segurança do Trabalho:** Conjunto de metodologias adequadas à **prevenção de acidentes de trabalho**, tendo como principal campo de acção o reconhecimento e o controlo dos riscos associados aos componentes materiais do trabalho.
- () **Medicina do Trabalho:** Todo o acto de medicina geral feita nos centros de saúde cujo objectivo consiste na vigilância e controlo de acidentes dos trabalhadores por relação ao seu contexto profissional.



A segurança e saúde do trabalho integram um conjunto de finalidades que se obtêm pela prevenção dos riscos profissionais. Assim, a noção de risco profissional é a base a partir da qual se constroem todas as abordagens preventivas. Identifique (escrevendo) no quadro abaixo os conceitos:

Definição	Conceitos
Perigo	
Risco	



3. O Sistema de Prevenção de Riscos Profissionais

Gestão da prevenção

A prevenção integra todo o conjunto de abordagens necessárias ao desenvolvimento da segurança e saúde do trabalho e, assim, pode ser definida do seguinte modo:

Prevenção: Acção de evitar ou diminuir os riscos profissionais através de um conjunto de disposições e medidas a adoptar em todas as fases e domínios da actividade do hotel.

A lógica da prevenção desenvolve-se por uma sequência metodológica constituída pelos seguintes passos:

- Detecção do perigo
- Avaliação do risco
- Controlo do risco

A **identificação de “perigos”** que ocorrem no trabalho é a primeira etapa do processo preventivo e assume uma importância extraordinária de diagnóstico preliminar. Para levar a cabo a identificação de perigos, devem ser colocadas, prioritariamente, três questões:

- Existe uma fonte de dados sobre os danos ocasionados?
- Quem ou o quê, pode(m) ser afectado(s)?
- Como pode ocorrer o dano?

A **avaliação de riscos**, por sua vez, constitui o elemento chave do processo de prevenção, na medida em que nos permite conhecer a existência dos riscos, a sua natureza e, bem assim, planear as intervenções preventivas adequadas.

O processo de avaliação de riscos consiste numa sequência metodológica que é desenvolvida através dos passos seguintes:

- Identificar (o risco);



- Estimar (o risco), tendo em vista a determinação da sua frequência e gravidade;
- Valorar (o risco), tendo em vista a determinação do grau de aceitabilidade do risco.

Com base na informação disponibilizada pela avaliação, pode, então, passar-se à acção sobre os riscos, visando a sua eliminação ou, se tal não for possível, a sua minimização. A este processo designa-se controlo de riscos, podendo ser definido como:

Controlo de riscos: Processo que envolve a adopção de medidas técnicas, organizativas, de formação, de informação e outras, tendo em vista a redução dos riscos profissionais e a avaliação da sua eficácia.

Prevenir e proteger

No âmbito da lógica da prevenção, há a considerar vários tipos de abordagem. Num primeiro plano, será de considerar as duas grandes ópticas que existem sobre a prevenção:

- **Prevenção Correctiva:** Modo de prevenção que consiste em agir sobre os riscos declarados através de dispositivos, equipamentos ou outras medidas colocadas no seu ponto de manifestação;
- **Prevenção Integrada:** Modo de acção que consiste em agir a montante, particularmente na fase de concepção, tendo em vista a obtenção da optimização das soluções preventivas (elevada eficácia preventiva e produtiva).

Na prevenção integrada, tem-se em conta os diversos factores de risco associados a todos os componentes do trabalho (componentes materiais, organizacionais e humanos do trabalho).

Estas duas ópticas marcam os dois grandes períodos históricos do desenvolvimento da segurança e saúde do trabalho e, por outro lado, indicam que sendo sempre de priorizar as metodologias da prevenção integrada, situações há em que se torna necessário recorrer às metodologias da prevenção correctiva, seja por que são as únicas tecnicamente possíveis, seja por que constituem soluções complementares daquelas.



No domínio dos equipamentos de trabalho, utiliza-se bastante o conceito de segurança intrínseca para designar as abordagens da prevenção integrada que em tal contexto podem ter lugar, podendo tal conceito ser definido do seguinte modo:

- **Segurança Intrínseca:** Modo de prevenção que consiste em agir unicamente sobre a forma, a disposição, o modo de montagem ou o princípio dos elementos constituintes funcionais de um sistema (máquina), sem acrescentar elementos especificamente concebidos com vista a garantir a segurança.

As metodologias da prevenção tanto incidem nos componentes materiais do trabalho, como nos trabalhadores (formação, informação, etc.) e, daí que as suas medidas se possam classificar em dois grandes grupos:

- **Medidas de Prevenção Activa:** Medidas de prevenção de riscos profissionais que assentam no comportamento dos trabalhadores;
- **Medidas de Prevenção Passiva:** Medidas de prevenção de riscos profissionais que assentam em alterações dos componentes materiais do trabalho.

Todas as metodologias de prevenção têm em comum a acção sobre os factores do trabalho, visando exercer aí o controlo dos riscos. Todavia, torna-se necessário, frequentemente, recorrer, alternativa ou cumulativamente, a outro tipo de medidas que se designam de **protecção**. Tais medidas consistem numa acção de protecção dos trabalhadores, em virtude de os riscos não se encontrarem suficientemente controlados no plano das medidas preventivas, propriamente ditas.

Em tal contexto há, assim, a considerar dois tipos fundamentais de protecção:

- **Protecção Colectiva:** Técnica em que se protege o conjunto de trabalhadores, afastando-os do risco ou interpondo barreiras entre estes e o risco;
- **Protecção Individual:** Técnica de protecção relativamente a um ou mais riscos aplicada directamente ao trabalhador.



Gerir a segurança e saúde do trabalho nos hotéis

No plano da gestão da segurança e saúde do trabalho no hotel desenvolvem-se várias dimensões, pelo que existem vários conceitos fundamentais que importa considerar a propósito.

Num primeiro plano, serão de considerar os conceitos que se reportam aos factores do trabalho:

- **Componentes Materiais do Trabalho:** Conjunto de factores integrados pelos seguintes elementos: locais de trabalho, ferramentas, máquinas, materiais, substâncias e agentes químicos, agentes físicos, agentes biológicos, ambiente físico de trabalho, processos de trabalho e organização do trabalho.

Este conceito apresenta os principais factores materiais do trabalho onde existem riscos profissionais (facas). Todavia, para além deles haverá a considerar, na prevenção, todo o vasto conjunto de factores organizacionais e humanos do trabalho que também são fonte de risco.

Em tal sentido, por exemplo, actualmente são muito falados os riscos associados às situações seguintes:

- **Trabalho Monótono:** Trabalho que implica o mesmo tipo de movimentos durante um longo período de tempo ou que está associado a um conteúdo criativo insignificante (Recepção);
- **Trabalho Penoso:** Trabalho realizado em condições que expõem o trabalhador a um grau elevado de fadiga ou de stress (Cozinha);
- **Trabalho Repetitivo:** Trabalho em que o operador tem que efectuar movimentos repetitivos, normalmente com elevado ritmo (Andares).

Por outro lado, na gestão da segurança e saúde do trabalho no hotel, coloca-se preliminarmente a questão dos grandes objectivos a alcançar, sendo que eles se reportam, naturalmente, a toda a problemática dos acidentes de trabalho e das doenças profissionais. Em tal âmbito será, então, de considerar os conceitos fundamentais seguintes:

- **Acidente de Trabalho:** Acontecimento ocasional e imprevisto, decorrente de uma situação de trabalho com lesões para a saúde do trabalhador;



- **Doença Profissional:** Dano ou alteração da saúde causados por condições nocivas presentes nos componentes de trabalho;
- **Lesão:** Dano corporal causado por uma acção agressiva, com alteração das funções celulares, dos tecidos ou dos órgãos. As lesões profissionais podem resultar de acidentes de trabalho ou de doenças profissionais.

Todavia, no plano dos objectivos da gestão da segurança e saúde do trabalho no hotel importa ir para além dos acidentes de trabalho e das doenças profissionais. Com efeito, há incidentes que se não forem analisados e prevenidos podem evoluir para acidentes e, por outro lado, no plano das doenças existem muitas situações que são causadas pelo trabalho mesmo que não sejam consideradas doenças profissionais.



Assim, teremos ainda dois outros conceitos a reter:

- **Incidente:** Acontecimento ocasional e imprevisto que pode provocar danos à propriedade, equipamentos, produtos, meio ambiente, bem como perdas à produção, sem, contudo, determinar lesões para a saúde;
- **Doença relacionada com o trabalho:** Doença não classificada como doença profissional na Tabela Nacional das Doenças Profissionais e que se relaciona com a actividade laboral e com o ambiente de trabalho.

Seria ainda de referir que na gestão da segurança e saúde do trabalho nos hotéis, a matéria da sinistralidade deve ser sempre objecto de um tratamento detalhado, pelo que a este propósito são ainda pertinentes vários conceitos que se reportam à monitorização de tais situações, tais como:

- **Indicadores de Sinistralidade:** Indicadores estatísticos da ocorrência de acidentes de trabalho, sendo os mais utilizados os índices de frequência, de gravidade e de incidência:
 - **Índice de Frequência:** É o número de acidentes com baixa multiplicado por 106 e dividido pelo número de horas-pessoa trabalhadas (número total de horas de exposição ao risco);



- **Índice de Gravidade:** É o número de dias perdidos multiplicado por 1000 e dividido pelo número de horas-pessoa trabalhadas (número total de horas de exposição ao risco);
- **Índice de Incidência:** Representa o número de acidentes com baixa por cada 1000 trabalhadores (em média).
- **Custos Directos dos Acidentes de Trabalho:** Custos relacionados com os acidentes de trabalho que se encontram segurados;
- **Custos Indirectos dos Acidentes de Trabalho:** Custos relacionados com as consequências imediatas ou mediatas dos acidentes de trabalho que não se encontram segurados.

Sentido e Alcance dos Princípios Gerais de Prevenção

Torna-se muito importante a formação dos trabalhadores no que diz respeito aos princípios gerais de prevenção. A prevenção constitui o núcleo central de toda a actividade laboral no hotel.



Entendendo-se a **prevenção** por:

- **Eliminar os perigos:** O perigo, enquanto potencial de dano inerente aos componentes de trabalho, deve ser objecto de análise sistemática tendo em vista a sua detecção e eliminação.
Esta primeira atitude preventiva deve ter lugar não só na fase de laboração, mas, também, na fase de concepção e projecto, o que implica desenvolver e integrar a prevenção nos momentos decisivos do projecto e do planeamento.
- **Avaliar os riscos:** O risco resulta de um perigo não eliminado que vai persistir na situação de trabalho, contando potencialmente com a interacção de um ou de vários trabalhadores. Avaliar os riscos significa desenvolver todo um processo que visa obter dos riscos o conhecimento necessário à definição de uma estratégia preventiva (origem do risco, natureza do risco, consequências do risco, trabalhadores expostos ao risco, etc.).



- **Combater os riscos na origem:** Este princípio é, também, um princípio de gestão porque desloca a prevenção dos riscos em si para o nível dos seus factores, visando conferir à prevenção a qualidade de eficácia e estando na origem do conceito de prevenção integrada. Dito de outro modo, o risco deve ser, preferencialmente, combatido no plano dos factores de trabalho que lhe dão origem, como forma de o seu controlo atingir a máxima eficácia possível.
- **Adaptar o trabalho ao Homem:** Este princípio visa potenciar, também, o conceito de prevenção integrada, indicando que todos os factores do trabalho devem ser, tanto quanto possível, concebidos e organizados em função das características das pessoas que o executam (concepção e organização produtiva dos locais e postos de trabalho, das ferramentas e equipamentos, dos métodos e processos de trabalho, dos ritmos de trabalho e tempos de trabalho, etc.).
- **Atender ao estado de evolução da técnica:** Este princípio manda atender à permanente evolução tecnológica, de que decorrem novos riscos, mas também novas soluções preventivas integradas nos componentes de trabalho (máquinas mais seguras, produtos não tóxicos...) e novos métodos mais eficazes de avaliar e controlar riscos.

Substituir o que é perigoso pelo que é isento de perigo ou menos perigoso: Vale para aqui o que já se referiu no ponto anterior, ou seja, a evolução tecnológica resolve algumas situações de perigo (eliminando-o ou reduzindo-o), devendo isso mesmo ser potenciado na melhoria dos factores de trabalho. Este princípio estabelece, implicitamente, como linha de conduta o princípio da melhoria contínua neste processo, ou seja, deve ser conhecida toda a fonte de perigo existente na hotel e permanentemente processar-se a procura de melhores soluções, na medida do possível.

- **Planificar a prevenção:** Este princípio visa conferir à prevenção um sentido coerente. Com efeito, ele pressupõe que as medidas de prevenção só produzem efeito duradouro e eficaz quando se articulam coerentemente entre si (medidas técnicas sobre os componentes materiais do trabalho articuladas com medidas



de organização do trabalho e com medidas sobre os trabalhadores) e com a lógica da produção e com a política de gestão do hotel.

- **Priorizar a protecção colectiva sobre a protecção individual:** Este princípio faz a transição da prevenção para a protecção. Esta última (a protecção) só deverá ter lugar quando a prevenção estiver esgotada e não tiver produzido resultados suficientes de controlo do risco.

Este princípio geral de prevenção equaciona a protecção colectiva e a protecção individual.

Quanto aos sistemas de **protecção colectiva** deverão observar-se as seguintes regras:

- Serem implementados o mais próximo possível do ponto de manifestação do risco, de forma a traduzirem-se num grau de protecção do trabalhador com eficácia suficiente;
- Terem em conta as situações de trabalho e atenderem aos factores de resistência dos materiais e de estabilidade das estruturas;
- Ser-lhes garantida a permanência (no espaço e no tempo) necessária.

Quanto à protecção individual, refira-se que é o último reduto da protecção do trabalhador e, daí, a sua colocação em último lugar no elenco dos princípios gerais de prevenção. Face à protecção colectiva, a protecção individual deverá entrar quando/e se a protecção colectiva for tecnicamente impossível ou insuficiente. Por exemplo: luvas de aço no corte de carnes

A protecção individual assume, assim, um carácter complementar e, quando utilizada, deve adequar-se:

- Ao risco;
- Ao trabalhador;
- À situação de trabalho.



- **Formar e informar:** Este princípio assume uma natureza especial, na medida em que tais abordagens devem estar presentes na aplicação de qualquer um dos outros princípios.

São consideradas actividades de **risco elevado**:



Atividades

Por favor coloque em () V = Verdadeiro ou F = Falso

- () **Prevenção:** Acção de evitar ou diminuir os riscos profissionais através de um conjunto de disposições e medidas a adoptar em todas as fases e domínios da actividade do hotel.
- () **Combater os riscos na origem:** Este princípio é, também, um princípio de gestão porque desloca a prevenção dos riscos em si para o nível dos seus factores, visando conferir à prevenção a qualidade de eficácia e estando na origem do conceito de prevenção integrada. Dito de outro modo, o risco deve ser, preferencialmente, combatido no plano dos factores de trabalho que lhe dão origem, como forma de o seu controlo atingir a máxima eficácia possível.
- () **Planificar a prevenção:** Este princípio visa conferir à prevenção um sentido coerente. Com efeito, ele pressupõe que as medidas de prevenção só produzem efeito duradouro e eficaz quando se articulam coerentemente entre si (medidas técnicas sobre os componentes materiais do trabalho articuladas com medidas de organização do trabalho e com medidas sobre os trabalhadores) e com a lógica da produção e com a política de gestão do hotel.



A lógica da prevenção desenvolve-se por uma sequência metodológica constituída pelos seguintes passos:

Que são:	Defina-os
Detecção de Perigos	
Avaliação de Riscos	
Controlo de riscos	

No quadro abaixo, escreve para cada uma delas, qual é a protecção: individual ou colectiva.

Tipos fundamentais de protecção	Identifique-os
Técnica em que se protege o conjunto de trabalhadores, afastando-os do risco ou interpondo barreiras entre estes e o risco.	
Técnica de protecção relativamente a um ou mais riscos aplicada directamente ao trabalhador.	



Actualmente, são muito falados os riscos associados às situações seguintes que deve identificar, escrevendo a definição no espaço em branco:

Que são:	Defina-os
Que implica o mesmo tipo de movimentos durante um longo período de tempo ou que está associado a um conteúdo criativo insignificante (Recepção).	
Trabalho realizado em condições que expõem o trabalhador a um grau elevado de fadiga ou de stress (Cozinha).	
Trabalho em que o operador tem que efectuar movimentos repetitivos, normalmente com elevado ritmo (Andares).	



4. Direitos, Deveres e Garantias das Partes

Obrigações:



As relações entre o empresário e o trabalhador comporta direitos e obrigações de carácter geral, e outras específicas que procuram acautelar normas mínimas de relações de trabalho.

Obrigações dos empregadores

Obrigações gerais:

Respeitar o trabalhador;

Pagar pontualmente a retribuição, que deve ser justa e adequada ao trabalho;

Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista físico como moral, designadamente, dando cumprimento às disposições legais que promovem a Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres, a Proibição de Discriminação, o Assédio, os princípios orientadores de Duração e Organização do Tempo de Trabalho;

Respeitar a autonomia técnica do trabalhador que exerça actividade cuja regulamentação profissional a exija;

Manter permanentemente actualizado o registo do pessoal em cada um dos seus estabelecimentos, como indicação dos nomes, datas de nascimento e admissão,



modalidades dos contractos, categorias, promoções, retribuições, datas de início e termo das férias e faltas que impliquem perda da retribuição ou diminuição dos dias de férias;

Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a protecção da segurança e saúde do trabalhador, devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho;

Adoptar, no que se refere à segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorrem da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes, deverão, assim, ter-se por base, não só as imposições previstas na lei, mas também as previstas em instrumento de regulamentação colectiva de trabalho ou mesmo em Regulamento Interno quando exista;

Contribuir para a elevação do nível de produtividade do trabalhador, nomeadamente proporcionando-lhe **formação profissional** (de acordo com os Leis do Trabalho).

Deveres específicos no domínio da SHST

Assegurar aos trabalhadores condições de segurança e saúde em todos os aspectos relacionados com o trabalho, devendo observar, para tanto, os princípios gerais de prevenção;

As medidas de prevenção implementadas devem ser antecedidas e corresponder ao resultado das avaliações dos riscos associados às várias fases do processo produtivo, incluindo as actividades preparatórias, de manutenção e reparação, de modo a obter como resultado níveis eficazes de protecção da segurança e saúde do trabalhador;

Fornecer ao trabalhador a **informação e a formação** adequadas à prevenção de riscos de acidente e doença;

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

O empregador deve **adoptar medidas e dar instruções** que permitam ao trabalhador, em caso de perigo grave e iminente que não possa ser tecnicamente evitado, cessar a sua actividade ou afastar-se imediatamente do local de trabalho,



sem que possa retomar a actividade enquanto persistir esse perigo, salvo em casos excepcionais e desde que assegurada a protecção adequada;

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

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

O empregador deve estabelecer em matéria de **primeiros socorros, de combate a incêndios e de evacuação** as medidas que devem ser adoptadas e a identificação dos trabalhadores responsáveis pela sua aplicação, bem como assegurar os contactos necessários com as entidades externas competentes para realizar aquelas operações e as de emergência médica;

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

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

O **empregador suporta os encargos com a organização e o funcionamento do serviço de segurança e de saúde no trabalho** e demais medidas de prevenção, incluindo exames, avaliações de exposições, testes e outras acções dos riscos profissionais e vigilância da saúde, sem impor aos trabalhadores quaisquer encargos financeiros.



Deveres dos trabalhadores

Numa organização moderna, existem também direitos e deveres, aos quais os trabalhadores não podem nem devem estar excluídos, especialmente no que respeita à segurança e saúde no trabalho. Constituem obrigações do trabalhador:

- **Cumprir as prescrições de segurança e de saúde no trabalho** estabelecidas nas disposições legais e em instrumentos de regulamentação colectiva de trabalho, bem como as instruções determinadas com esse fim pelo empregador;
- **Zelar pela sua segurança e pela sua saúde, bem como pela segurança e pela saúde das outras pessoas** que possam ser afectadas pelas suas acções ou omissões no trabalho, sobretudo quando exerça funções de chefia ou coordenação, em relação aos serviços sob o seu enquadramento hierárquico e técnico;
- **Utilizar correctamente** e de acordo com as instruções transmitidas pelo empregador, **máquinas, aparelhos, instrumentos, substâncias perigosas e outros equipamentos** e meios postos à sua disposição, designadamente os **equipamentos de protecção colectiva e individual**, bem como cumprir os procedimentos de trabalho estabelecidos;
- **Cooperar activamente** na empresa para a melhoria do sistema de segurança e de saúde no trabalho, tomando conhecimento da informação prestada pelo empregador e **comparecendo às consultas e aos exames determinados pelo médico do trabalho**;
- **Comunicar imediatamente** ao superior hierárquico ou, não sendo possível, ao trabalhador designado para o desempenho de funções específicas nos domínios da segurança e saúde no local de trabalho **as avarias e deficiências por si detectadas** que se lhe afigurem susceptíveis de originarem perigo grave e iminente, assim como qualquer defeito verificado nos sistemas de protecção;
- Em caso de **perigo grave e iminente, adoptar as medidas e instruções previamente estabelecidas** para tal situação, sem prejuízo do dever de contactar, logo que possível, com o superior hierárquico ou com os trabalhadores que desempenham funções específicas nos domínios da segurança e saúde no local de trabalho.



A melhor forma de combater os riscos profissionais está na prevenção. Esta exige grande consciência do trabalhador e do empresário, devendo-se dar à prevenção todo o cuidado devido.



Atividades

Por favor coloque em () V = Verdadeiro ou F = Falso

- () A melhor forma de combater os riscos profissionais está na prevenção. Esta exige grande consciência do trabalhador e do empresário, devendo-se dar à prevenção todo o cuidado devido.

Escreva na coluna em branco que denominação se dá ao texto abaixo identificado:

<p>As relações entre o empresário e o trabalhador comportam direitos e obrigações de carácter geral e outras específicas que procuram acautelar normas mínimas de relações de trabalho.</p>	
---	--

<p>Identifique o nome de quatro das obrigações dos empregadores</p>

<p>Identifique o nome quatro das obrigações dos trabalhadores</p>



5. A Importância da Informação e Consulta aos Trabalhadores

A informação é um elemento decisivo em todas as etapas da comunicação e no caso concreto da Higiene, segurança e saúde no trabalho é fundamental.

Nas unidades hoteleiras como na indústria e serviços, grande parte dos problemas resultam da falta de informação clara e oportuna, bem como o do facto de ser subestimada pelas chefias.



As grandes empresas dispõem de serviços especializados e pode acontecer haver uma maior informação, mas no caso concreto da indústria hoteleira em Timor Leste, composta por pequenas empresas ou até micro empresas, a questão da informação, tal como a da higiene, segurança e saúde no trabalho não estão no papel das atenções principais dos gestores nem dos trabalhadores e isso é o que gera os focos principais das falhas que ocorrem.

A empresa deve dispor de um placard de informação onde se coloque:

- Normas da política da empresa sobre Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho;
- Legislação sobre esta matéria;
- Formação;
- Simulações de Segurança;
- Mapa de evacuações;
- Contactos hospitalares, bombeiros e outros responsáveis pela segurança;
- Nomes dos responsáveis pelas áreas de segurança.



Igualmente, entre a empresa e os trabalhadores deve haver uma estreita colaboração nesta matéria, dado ser um assunto de interesse comum que visa beneficiar o bem-estar dos trabalhadores e da empresa. De acordo com a dimensão da empresa e as normas regulamentares, esta consulta, pode revestir-se de carácter formal e informal, qualquer que seja, deve ter presente dar e receber informação sobre a implementação de estratégias que permitam aumentar os níveis de eficácia no combate à S.S.H.T.

Nesta informação e consulta aos trabalhadores, deve ser facultado documentação precisa sobre as normas a seguir na empresa e o máximo de outros elementos que possam sensibilizar as equipas de trabalho a reagir firmemente nesta matéria, assegurando-se o bem-estar de todos.

A entidade empregadora tem o dever de informar convenientemente cada colaborador de todas as regras e instruções de trabalho, dando-lhe a conhecer a respectiva documentação, que deverá ser elaborada e organizada por técnicos habilitados. Cada colaborador deve ser treinado, após recrutamento e tantas vezes quantas as necessárias, para que a higiene seja entendida como uma forma saudável de comportamento.



6. A formação dos Trabalhadores

A formação geral dos trabalhadores deve constituir um imperativo da organização e dos trabalhadores.



A formação deve ser encarada como um valioso instrumento de preparação para aquisição de competências várias que permita compreender, conhecer e combater o acidente.

Não podem os trabalhadores entender a formação fora das horas do trabalho, como um esforço desnecessário e inútil. Devem, antes, procurar conhecer junto da empresa, associações ou outros agentes de formação onde podem efectuar cursos sobre estas matérias para obterem uma formação adequada à sua prática no trabalho.

A formação diversa que opera no mercado para esta área tem uma componente essencialmente teórica. Se for promovida pela empresa, é aconselhável efectuar alguns simulacros, por exemplo: situações de incêndio ou tremor de terra.

A formação, no contexto da Segurança e Saúde do Trabalho, perspectiva-se sob a forma de um dos princípios gerais de prevenção e deve ser assumida como um instrumento fundamental para o desenvolvimento da organização do trabalho e da motivação dos trabalhadores.

Em qualquer sistema de gestão da segurança estão envolvidas várias figuras, com responsabilidades individuais perante a segurança, desde os trabalhadores, aos vários



níveis, até aos próprios empregadores, passando naturalmente pelos profissionais (técnicos e médicos do trabalho). Cada uma destas figuras assume uma determinada responsabilidade, visível nas suas intervenções ao nível das suas funções e actividades profissionais, que pressupõe a aquisição de competências adequadas no domínio da Segurança e Saúde do Trabalho.

Os empregadores e seus representantes devem receber uma formação habilitante, com o objectivo de promover a criação de competências que permitam integrar a gestão da prevenção na gestão global da empresa. A formação dos trabalhadores e dos seus representantes deve ser, também, uma formação habilitante, tendo como objectivos principais, a criação de competências e a interiorização de comportamentos adequados de prevenção.

À Segurança e Saúde do Trabalho cabe, hoje em dia, um papel de destaque no desenvolvimento da motivação dos trabalhadores. O investimento permanente nas pessoas passa, também, pela melhoria das suas capacidades e competências, no sentido de uma melhor compreensão dos processos desenvolvidos e, portanto, da sua identificação com a empresa, com os seus objectivos e prioridades. Investir na formação, na área da Segurança e Saúde do Trabalho é, acima de tudo, contribuir para o desenvolvimento acelerado das empresas e da sua gestão estratégica. A obrigação legal relativamente à formação, ajuda a que estas considerações não passem ao esquecimento, para bem da actividade económica e do desenvolvimento sustentável.



Atividades

Por favor coloque em () V = Verdadeiro ou F = Falso

- () A informação é um elemento decisivo em todas as etapas da comunicação e no caso concreto da Higiene, segurança e saúde no trabalho é fundamental.
- () Nesta informação e consulta aos trabalhadores, não deve ser facultado documentação sobre as normas a seguir na empresa e o máximo de outros elementos que possam sensibilizar as equipas de trabalho a reagir firmemente nesta matéria, assegurando-se o bem estar de todos.
- () Cada colaborador deve ser treinado, após recrutamento e tantas vezes quantas as necessárias, para que a higiene seja entendida como uma forma saudável de comportamento.
- () A formação deve ser encarada como um valioso instrumento de preparação para aquisição de competências várias que permita compreender, conhecer e combater o acidente.



7. Organização Específica das Actividades de S.S.H.T

7.1. Abordagem



Higiene Pessoal

Recomenda-se:

- Banho diário;
- Higiene oral após cada refeição;
- Escovagem do cabelo;
- Unhas limpas e curtas.

A profissão da indústria hoteleira apresenta níveis de exigências importantes ao nível da higiene pessoal e de trabalho.



O rececionista é uma importante “imagem de marca” por ser aquele que representa o primeiro impacto no cliente. A sua postura e higiene pessoal devem ser irrepreensíveis.

Como actos da sua higiene e imagem pessoal, deve:

- Fazer a barba diariamente;
- Evitar o uso de bigode;
- Usar o cabelo curto e muito bem penteado;



- Evitar perfumes ou desodorizantes muito activos;
- Ter a roupa irrepreensivelmente arranjada;
- Evitar brincos nas orelhas ou piercings;



No caso de ser mulher as regras higiénicas são idênticas, assim como as indumentárias de trabalho.

Deve:

- Prender o cabelo na parte atrás da cabeça



- Evitar adornos demasiadamente vistosos e carregados



- Evitar perfumes ou desodorizantes muito activos



- Não usar excesso de maquilhagem



- As pinturas devem ser ligeiras, bem como os perfumes de uso pessoal.

O ambiente de trabalho deve estar sempre muito bem limpo e cuidado porque a recepção é o centro público que os clientes mais frequentam. Tendo em conta a imensa utilização é preciso efectuar as limpezas necessárias para que o local esteja sempre muito limpo. O balcão e toda a zona do back-office deve apresentar-se sempre com a maior organização e limpeza.

O conceito de higiene pessoal refere-se ao estado geral de limpeza do corpo roupa/uniforme das pessoas que trabalham na recepção de um hotel. Qualquer que seja a tarefa de um rececionista, este pode ser responsabilizado pelo não cumprimento das regras de higiene pessoal.

O/A rececionista deve primar pelo gosto mas com a descrição que se impõe no seu trabalho.

As mãos são como um espelho do nosso corpo, mantenha-as bem limpas.



Saúde

Um ponto importante para a promoção da qualidade de vida dos trabalhadores, não só dentro da hotelaria, como noutros sectores também, é a questão da saúde e segurança no trabalho.

Os empresários e os trabalhadores devem estar atentos a promover o bem-estar dos clientes, mas para isso é importante que eles também se sintam “valorizados”.

O trabalho deve ser executado em conjunto com a segurança dos trabalhadores, daí a necessidade das empresas terem uma política de Saúde e Segurança como forma de reconhecimento do trabalho, assim como, prevenção contra possíveis danos a saúde das pessoas.

A saúde não deve ser ir ao médico quando se está doente. A saúde deve ser preventiva, e nesse sentido, deve ir-se ao médico por rotina, fazer os exames julgados necessários pelos serviços de saúde.

Um factor que tem gerado dificuldade para a implementação da política de saúde e segurança nas empresas é a falta de conhecimento por parte dos trabalhadores. A resistência ao uso de materiais de segurança muitas vezes está associada à falta de consciencialização dos riscos da profissão a sua saúde.

Nesse sentido a questão da saúde e segurança no trabalho deve ser promovida em conjunto com políticas que possam ser de fato realizadas.

Além desse aspecto, a qualidade de vida deve ser promovida também por meio da saúde mental, dado a importância da motivação dentro da empresa para promover produtividade, pois:

“Uma organização deve satisfazer as necessidades físicas, psicológicas e financeiras dos trabalhadores, devendo preocupar-se com vários pontos, tais como: ambiente de trabalho, relações interpessoais, recursos e equipamentos disponíveis, alimentação, saúde, segurança, remuneração e nível de stress.”

Uma vez preconizados esses factores, a empresa, além de oferecer e ter colaboradores a trabalhar de forma satisfeita, terá um bom índice na sua produtividade, pois a partir da



satisfação do seu trabalho, as pessoas sentem-se mais motivadas a desenvolver melhor as suas tarefas.

Nunca se deve descuidar as bases mínimas de saúde, por isso é importante, recordar:

Os exames médicos devem ser feitos na admissão e, pelo menos, uma vez ao ano (ou uma vez de dois em dois anos, dependendo da idade).

Para um manipulador de alimentos ser admitido, não pode sofrer de doenças infecto-contagiosas tais como a hepatite e a tuberculose. Sempre que algum dos manipuladores se deslocar de férias ao estrangeiro e tenha visitado algum país de elevado risco devem ser questionados relativamente a se tiveram alguns sintomas de infecção ou intoxicação alimentar durante a sua estadia. Em caso afirmativo, estes deverão ser sujeitos a uma avaliação médica antes de iniciarem o trabalho.

Todos os manipuladores de alimentos deverão contactar os seus superiores sempre que tenham contraído ou suspeitem de ter contraído uma doença contagiosa, sofram de uma doença de pele (tais como erupções, furúnculos, feridas infectadas, etc.), doença do aparelho digestivo acompanhada de diarreia, vômito ou febre, dores abdominais, inflamação da garganta, nariz, olhos, ouvidos ou olhos, expectoração, tosse, gripe ou corrimento nasal, devendo recorrer a consulta médica.

Estas são situações que justificam o afastamento temporário dos manipuladores de alimentos, retomando somente a sua actividade profissional quando obtiverem parecer favorável do médico.

As reacções alérgicas, para além do perigo para a saúde do manipulador, potenciam a contaminação dos alimentos, pela reacção natural de coçar, levando à escamação da pele. Qualquer reacção alérgica deve ser comunicada de imediato ao responsável para eventual tratamento médico, possível afastamento temporário e averiguação da situação/agente causador da alergia.

Uma boa gestão da segurança e saúde no trabalho, para além de salvar vidas humanas é um bom investimento para as empresas porque evita aos empregadores gastos com absentismo, substituição de trabalhadores e, sobretudo, quebras na produção, bem como falta de qualidade nos serviços prestados, devido a trabalho realizado por trabalhadores



cuja saúde não lhes permite fazer mais e melhor, porque não se sentem bem de saúde nem motivados para o trabalho.

O bem-estar e a saúde dos trabalhadores é o principal factor de competitividade das empresas porque trabalhadores saudáveis e motivados produzem mais e com menos erros, o que se reflecte na qualidade do produto e na imagem da empresa junto dos clientes.

Em suma, práticas de trabalho mais seguras são mais eficientes e permitem às empresas economizar custos e mais importante ainda, podem evitar acidentes e sofrimento e até salvar vidas humanas.

A indústria de hotelaria e turismo tem um grande peso na economia do país e proporciona centenas de milhares de empregos a portugueses e a imigrantes de diversas origens.

Os desafios que se colocam ao sector são muitos, no quadro de uma competição turística global.

Os riscos inerentes à redução de custos são vários, em particular o não valorizar devidamente os trabalhadores do sector, de quem depende, em grande parte, a qualidade do serviço. Daí que, numa estratégia de gestão bem alicerçada, se deva ter em conta o factor humano, a sua formação, estabilidade, segurança e saúde.

Neste sector, ainda existe um número apreciável de pessoas que não se apercebe da importância dos riscos profissionais e até os considera praticamente inexistentes. Todavia, embora com menor visibilidade do que noutros sectores de actividade, existem riscos muito concretos no sector que, não sendo eliminados ou controlados, podem ter consequências mais ou menos graves para os trabalhadores, para os clientes e para as empresas.

São, por um lado, os riscos tradicionais relacionados com a iluminação, o ambiente térmico, a utilização de equipamentos de trabalho e outros, mas são também os novos riscos emergentes resultantes de novas exigências do mercado global, novas formas de organização do trabalho, novas formas de contratação, novos grupos de trabalhadores, novos equipamentos e novos produtos.



É fundamental que os hotéis invistam numa boa organização do trabalho e em formação profissional adequada. Trabalhadores informados e motivados e com boas condições de segurança e bem-estar no trabalho melhoram seguramente a qualidade do serviço prestado e a produtividade das empresas.

Higiene espaços

O conjunto de elementos que temos à nossa volta, tais como as edificações, os equipamentos, os móveis, as condições de temperatura, de pressão, a humidade do ar, a iluminação, a organização, a limpeza e as próprias pessoas, fazem parte das condições de trabalho e constituem assim o que se designa por ambiente.

Nos locais de trabalho, a combinação de alguns desses elementos gera produtos e serviços. A todo esse conjunto de elementos e acções denominamos **condições ambientais**.

Em muitos casos, o ambiente de trabalho é agressivo para o trabalhador, dadas as condições de ruído, temperatura, esforço, etc., a que o mesmo se encontra sujeito durante o cumprimento das suas funções

O inimigo invisível

Qualquer um de nós já se submeteu a um exame de raio X por indicação médica. Nada sentimos ou vemos sair do aparelho de raio X ao fazermos esse exame. Porém, para executar a radiografia, o equipamento liberta uma grande carga de energia electromagnética não percebida por nós. Essa radiação, em doses elevadas, é prejudicial ao organismo humano, pois provoca alterações no sistema de reprodução das células, ocasionando doenças e, em alguns casos, a morte.

Essa é uma das razões pelas quais consideramos certos riscos ambientais como inimigos invisíveis: alguns deles não são captados pelos órgãos dos sentidos (audição, visão, olfacto, paladar e tacto), fazendo com que o trabalhador não se sinta ameaçado. Inconsciente do perigo, a tendência é ele não dar importância à prevenção.

As experiências e os estudos médicos demonstram que muitas pessoas adquiriram doenças pulmonares depois de trabalhar anos a fio, sem nenhuma protecção e sem exames de diagnóstico. Este tipo de doença progride lentamente, tornando difícil seu diagnóstico inicial, acabando a doença por se manifestar muito mais tarde e muitas vezes sem recuperação.



Em resumo, o desconhecimento de como os factores ambientais geram riscos à saúde é um dos mais sérios problemas enfrentados pelo trabalhador.

Os principais tipos de risco ambiental que afectam os trabalhadores de um modo geral, estão separados em:

- Riscos físicos
- Riscos químicos
- Riscos biológicos
- Riscos ergonómicos

Riscos físicos

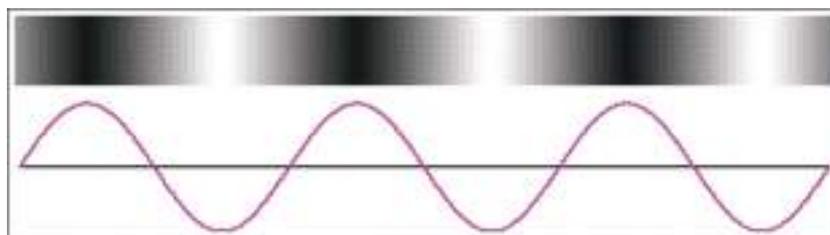
Todos nós, ao desenvolvermos o nosso trabalho, gastamos uma certa quantidade de energia para produzir um determinado resultado. Em geral, quando dispomos de boas condições físicas do ambiente, como, por exemplo, o nível de ruído e a temperatura são aceitáveis, produzimos mais com menor esforço.

Mas, quando essas condições fogem muito aos nossos limites de tolerância, atinge-se facilmente o incómodo e a irritação determinando muitas vezes o aparecimento de cansaço, a queda de produção, falta de motivação e desconcentração.

Por outras palavras, os factores físicos do ambiente de trabalho interferem directamente no desempenho de cada trabalhador e na produção obtida, pelo que se justifica a sua análise com o maior cuidado.

Ruído

Quando um de nós se encontra num ambiente de trabalho e não consegue ouvir perfeitamente a fala das pessoas no mesmo recinto, isso é uma primeira indicação de que o local é demasiado ruidoso. Os especialistas no assunto definem o ruído como todo som que causa sensação desagradável ao homem.



As perdas de audição são derivadas da frequência e intensidade do ruído. A fadiga evidencia-se por uma menor acuidade auditiva. As ondas sonoras transmitem-se tanto pelo ar como por materiais sólidos. Quanto maior for a densidade do meio condutor, menor será a velocidade de propagação do ruído.

O ruído é pois um agente físico que pode afectar de modo significativo a qualidade de vida. Mede-se o ruído utilizando um instrumento denominado medidor de pressão sonora, e a unidade usada como medida é o decibel ou abreviadamente **dB**. Limites:

- Para 8 horas diárias de trabalho, o limite máximo de ruído estabelecido é de 85 decibéis.
- O ruído emitido por uma britadeira é equivalente a 100 decibéis.
- O limite máximo de exposição contínua do trabalhador a esse ruído, sem protecção auditiva, é de 1 hora.

Sem medidas de controlo ou protecção, o excesso de intensidade do ruído, acaba por afectar o cérebro e o sistema nervoso.

Em condições de exposição prolongada ao ruído por parte do aparelho auditivo, os efeitos podem resultar na surdez profissional cuja cura é impossível, deixando o trabalhador com dificuldades para se relacionar com os colegas e família, assim como dificuldades acrescidas em se aperceber da movimentação de veículos ou máquinas, agravando as suas condições de risco por acidente físico.



dB	Intensidade do som 10^{-12} W/m^2	Exemplos típicos
130	10	limiar da dor
120	1,0	grande avião a jacto
110	0,1	grande orquestra
100	0,01	Colocação de rebites
90	10^{-3}	comboio
80	10^{-4}	escritório ruidoso
70	10^{-5}	motor de carro
50	10^{-7}	escritório médio
40	10^{-8}	escritório sossegado
30	10^{-9}	biblioteca
20	10^{-10}	sussurro
10	10^{-11}	murmúrio
0	10^{-12}	limiar da audibilidade

Vibrações

As vibrações caracterizam-se pela sua amplitude e frequência. Apresentam geralmente baixas frequências e conduzem-se por materiais sólidos (Exprimem-se em m/s^2 ou em dB).

Consoante a posição do corpo humano, (de pé, sentado ou deitado), a sua resposta às vibrações será diferente sendo igualmente importante o ponto de aplicação da força vibratória.

Os efeitos no homem das forças vibratórias podem ser resumidos nos seguintes casos:

Frequência entre 8 e 1000 Hz - O uso prolongado de martelos pneumáticos ou motosserras, conduz a complicações nos vasos sanguíneos e articulações e á diminuição na circulação sanguínea.

Estas lesões podem ser permanentes.

Frequência acima de 1000 Hz; O efeito restringe-se a nível da epiderme (danos em células e efeitos térmicos). Com o passar do tempo, afecções a nível das articulações e da coluna.



Exemplos práticos	
Automóvel que passa lomba no asfalto	Alta Amplitude; Baixa Frequência
Automóvel em piso de paralelo	Baixa Amplitude; Alta Frequência
Barco à deriva	Alta Amplitude; Baixa Frequência
Barco a motor	Baixa Amplitude; Alta Frequência

Em geral, as massas pequenas estão mais sujeitas a altas-frequências. As massas grandes, às baixas frequências.

Amplitudes Térmicas

Frio ou calor em excesso, ou a brusca mudança de um ambiente quente para um ambiente frio ou vice-versa, também são prejudiciais à saúde.

Nos ambientes onde as características das construções (insuficiência de janelas, portas ou outras aberturas necessárias a uma boa ventilação), toda essa combinação podem gerar alta temperatura prejudicial à saúde do trabalhador.

A sensação de calor que sentimos é proveniente da temperatura resultante existente no local e do esforço físico que fazemos para executar um trabalho.

A temperatura resultante é função dos seguintes factores:

- Humidade relativa do ar
- Velocidade e temperatura do ar
- Calor radiante (produzido por fontes de calor do ambiente, como fornos e etc.)

A unidade de medida da temperatura adoptada é o grau Celsius, abreviadamente °C. De um modo geral, a temperatura ideal situa-se entre 21°C e 26 °C enquanto a humidade relativa do ar deve estar entre 55% a 65%, e a velocidade do ar deve ser cerca de 0,12m/s.

Condições ambientais aconselhadas

- A temperatura ideal situa-se entre 21°C e 26 °C
- A humidade relativa do ar deve estar entre 55% a 65%
- A velocidade do ar deve ser cerca de 0,12 m/s



Os ambientes térmicos podem ser classificados como:

- **Quentes** (cozinhas, padarias)
- **Frios** (armazéns frigoríficos, actividades hotelaria)
- **Neutros** (escritórios)

Logicamente que as situações mais preocupantes ocorrem em ambientes térmicos frios e quentes ou sobretudo quando as duas possibilidades existem na mesma empresa ou no mesmo posto de trabalho.

Stress Térmico

Em geral está relacionado com o desconforto do trabalhador em condições de trabalho em que a temperatura ambiente é muito elevada, podendo-se conjugar uma humidade baixa e uma circulação de ar deficiente.

Os sintomas de exposição a ambientes térmicos hostis podem ser descritos por:

Ambiente Térmico Quente

- Temperatura superficial da pele aumenta (vasodilatação dos capilares, o indivíduo vermelhece);
- Temperatura interna aumenta ligeiramente;
- Transpiração;
- Mal-estar generalizado;
- Tonturas e desmaios;
- Esgotamento e morte.

Ambientes Térmicos Frios

- Frieiras, localizadas nos dedos das mãos e dos pés;
- Alteração circulatória do sangue leva a que as extremidades do corpo humano adquiram uma coloração vermelho-azulada;
- Pé-das-Trincheiras, surge em situações de grande humidade, os pés ficam extremamente frios e com cor violácea;



- Enregelamento é a congelação de tecidos devido a exposição a temperaturas muito baixas ou por contacto com superfície muito frias;

As medidas a tomar para minimizar os efeitos do Stress Térmico podem passar por:

- Em primeiro lugar uma correcta dieta alimentar de modo a fortalecer o organismo;
- Ingerir bastante água à temperatura ambiente. Não beber álcool;
- Evitar alimentação rica em gorduras visto que estas retêm os líquidos no organismo, moderar o consumo de cafeína;
- Em situações de elevadas temperaturas, como por exemplo uma siderurgia a água a ingerir deve conter uma pequena porção de sal de modo a compensar as perdas devido á transpiração;
- Devem ser tomadas a nível de Lay-Out medidas de ventilação;
- Implementar turnos com menor carga horária em situações onde ocorre exposição a ambientes hostis;
- Contra o Calor Radiante - O uso de viseiras é essencial, pois a radiação emitida por materiais em fusão levam ao surgimento de cataratas a nível ocular.

Certas substâncias químicas, utilizadas nos processos de produção industrial, são lançadas no ambiente de trabalho através de processos de pulverização, fragmentação ou emanações gasosas. Essas substâncias podem apresentar-se nos estados sólido, líquido e gasoso.

No estado sólido, temos poeiras de origem animal, mineral e vegetal, como a poeira mineral de sílica encontrada nas areias para moldes de fundição.

No estado gasoso, como exemplo, temos o GLP (gás liquefeito de petróleo), usado como combustível, ou gases libertados nas queimas ou nos processos de transformação das matérias-primas.

Quanto aos agentes líquidos, eles apresentam-se sob a forma de solventes, tintas, vernizes ou esmaltes.

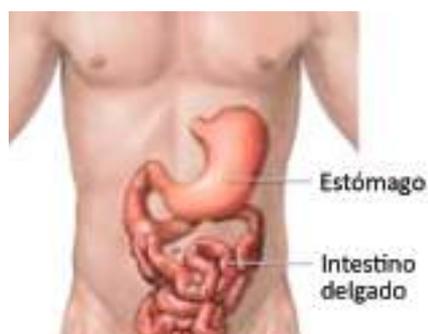
Esses agentes químicos ficam em suspensão no ar e podem penetrar no organismo do trabalhador por:



Via respiratória: essa é a principal porta de entrada dos agentes químicos, porque respiramos continuamente, e tudo o que está no ar acaba por passar nos pulmões.



Via digestiva: se o trabalhador comer ou beber algo com as mãos sujas, ou que ficaram muito tempo expostas a produtos químicos, parte das substâncias químicas serão ingeridas com o alimento, atingindo o estômago e podendo provocar sérios riscos à saúde.



Epiderme: essa via de penetração é a mais difícil, mas se o trabalhador estiver desprotegido e tiver contacto com substâncias químicas, havendo deposição no corpo, serão absorvidas pela pele.



Via ocular: alguns produtos químicos que permanecem no ar causam irritação nos olhos e conjuntivite, o que mostra que a penetração dos agentes químicos pode ocorrer também pela vista.



Os riscos ergonômicos

Verifica-se que algumas vezes que os postos de trabalho não estão bem adaptados às características do operador, quer quanto à posição da máquina com que trabalha, quer no espaço disponível ou na posição das ferramentas e materiais que utiliza nas suas funções .

Para estudar as implicações destes problemas existe uma ciência que avalia as condições de trabalho do operador, quanto ao esforço que o mesmo realiza para executar as suas tarefas.

Ergonomia é a ciência que procura alcançar o ajustamento mútuo ideal entre o homem e o seu ambiente de trabalho.



Segundo um conceito ergonómico, a execução de tarefas deve ser feita com o mínimo de consumo energético de modo a sobrar “atenção” para o controlo das tarefas e dos produtos, assim como para a protecção do próprio trabalhador.

Os agentes ergonómicos presentes nos ambientes de trabalho estão relacionados com:

- Exigência de esforço físico intenso;
- Levantamento e transporte manual de pesos;



- Postura inadequada no exercício das actividades;
- Exigências rigorosas de produtividade;
- Períodos de trabalho prolongadas ou em turnos;
- Actividades monótonas ou repetitivas.

Movimentos repetitivos dos dedos, das mãos, dos pés, da cabeça e do tronco produzem **monotonia muscular** e levam ao desenvolvimento de doenças inflamatórias, curáveis em estágios iniciais, mas complicadas quando não tratadas a tempo, chamadas genericamente de **lesões por esforços repetitivos**.

As doenças que se enquadram nesse grupo caracterizam-se por causar **fadiga muscular**, que gera fortes dores e dificuldade de movimentar os músculos atingidos.

Há registos de que essas doenças já atacavam os escribas e notários, há séculos. Hoje afectam diversas categorias de profissionais como funcionários bancários, metalúrgicos, costureiras, pianistas, telefonistas, operadores informáticos, empacotadores, enfim, todos os profissionais que realizam movimentos automáticos e repetitivos.

Contra os males provocados pelos agentes ergonómicos, a melhor arma, como sempre, é a prevenção, o que pode ser conseguido a partir de:

- Rotação do Pessoal
- Intervalos mais frequentes
- Exercícios compensatórios frequentes para trabalhos repetitivos;
- Exames médicos periódicos
- Evitar esforços superiores a 25 kg para homens e 12 kg para mulheres
- Postura correcta sentado, em pé, ou carregando e levantando pesos

A ergonomia é assim uma forma de adaptar o meio envolvente às dimensões e capacidades humanas onde máquinas, dispositivos, utensílios e o ambiente físico sejam utilizados com o máximo de conforto, segurança e eficácia.

A análise e intervenção ergonómica traduz-se em:

- Melhores condições de trabalho
- Menores riscos de incidente e acidente
- Menores custos humanos



- Formação com o objectivo de prevenir
- Maior produtividade
- Optimizar o sistema homem/máquina

Algumas medidas da Ergonomia

Corpo em Movimento – Tornar os movimentos compatíveis com a acção. Reduzir o esforço de músculos e tendões.

Precisão de movimentos – Ter em atenção a sua amplitude, posição e quais os membros a utilizar.

Rapidez dos movimentos – Salientar sinais visuais ou auditivos.

Esforço estático – Uma cadeira deve fornecer vários pontos de apoio no corpo humano. Altura do assento regulável. A cadeira deve ter 5 apoios no chão. Deve ter apoio para os pés sempre que necessário, etc.

Rampas e Escadas – Para rampas a inclinação deve ser entre 0 e 20 °. Para escadas a inclinação deve ser entre 20 e 50°. Altura mínima do degrau entre 13 e 20 Cm. Largura mínima do degrau é de 51 Cm, etc.

Portas e Tectos – Altura mínima de uma porta é de 200 Cm. Altura mínima de um tecto é de 200 Cm. Corredor com passagem para 3 pessoas deve ter largura mínima de 152 Cm.

Alguns conselhos



Para transportar **objectos pesados** deve solicitar-se a ajuda dos colegas.





Quando for necessário empurrar um **objecto de grandes dimensões**, deve utilizar-se o peso do próprio corpo, poupando assim esforços na realização da operação.

✓ certo X errado



Quando se levantar um **peso do chão** nunca se deve dobrar as costas sem também dobrar os joelhos, colocando-se de cócaras e mantendo as costas direitas. Depois de segurar bem o peso deve levantar-se e esticar as pernas. Nesta modo levanta-se o peso com os músculos das pernas e não se lesionam-se as costas.



Deslizar ou empurrar o objecto requer **menos esforço** do que levantá-lo.



Para segurar, levantar ou mudar um objecto do sitio deve manter-se o objecto junto ao corpo.





Quando se **muda um peso do lugar**, é necessário evitar que se torçam as costas e a cintura. Recomenda-se rodar o pé dando passos curtos e rodando todo o corpo.



Quando é necessário pegar num objecto pesado quer esteja alto, deve subir-se a um banco ou a uma escada e não tentar alcançá-lo desde o chão, uma vez que se corre o risco de fazer uma distinção na coluna.



Segurança

Com o desenvolvimento e o crescimento dos factores de produção, a aplicação e o crescimento de mão-de-obra, tornou-se necessário dar uma importância acrescida ao trabalhador face aos riscos a que normalmente esta sujeito.

Incêndios

Trata-se de algo importante e que nos deve preocupar pela catástrofe que pode ocorrer se chega a ocorrer um incêndio. Apesar de algumas normas de segurança, um incêndio é uma tragédia para o qual devemos estar preparados.



Os **incêndios** no início são sempre pequenos e fáceis de controlar no entanto, em poucos minutos podem tomar proporções incontroláveis.

Para se conseguir controlar e extinguir o fogo no seu início é necessário expor de detecção e extinção (detectores, extintor de detecção):



O uso de extintores



Alguns cuidados a observar

- Verificar a data de validade da carga.
- Saber que material é que está a ser queimado.
- Assegurar-se da existência ou não de componentes eléctricos nos incêndios.
- Verificar a data de validade da carga.
- Saber que material é que está a ser queimado.

Tenha presente:

Não utilize água em incêndios que envolvam equipamentos eléctricos.

Nunca utilize extintores líquidos para apagar substâncias líquidas inflamáveis uma vez que, espalharia o líquido, fazendo alastrar o incêndio a outras superfícies.

Cada extintor tem indicado o tipo de fogo a que se destina

Um extintor para tipos de fogos A e B pode ser utilizado para apagar fogos de materiais sólidos e líquidos.



Alguns tipos de extintores:

Tipo	Combustível	Extintor
A	Sólidos: madeira, tecido e papel	Água, pó e espuma
B	Líquidos: óleo e álcool	CO ₂ , espuma
C	Gases: butano e propano	Pó e CO ₂
D	Metais	Agentes especiais
E	Componentes elétricos	CO ₂ , espuma seca e pó seco



Atividades

Coloque por favor em () V = Verdadeiro ou F = Falso

- () O rececionista é uma importante “imagem de marca” por ser aquele que representa o primeiro impacto no cliente. A sua postura e higiene pessoal devem ser irrepreensíveis.

Defina por favor os actos da higiene e imagem pessoal do(a):

Homem	Mulher

- () O trabalho deve ser executado em conjunto com a segurança dos trabalhadores, daí a necessidade das empresas terem uma política de Saúde e Segurança como forma de reconhecimento do trabalho, assim como, prevenção contra possíveis danos a saúde das pessoas.
- () Os exames médicos devem ser feitos na admissão e, pelo menos, uma vez ao ano (ou uma vez de dois em dois anos, dependendo da idade).



- () Os principais tipos de risco ambiental que afectam os trabalhadores de um modo geral, estão separados em:
- Riscos físicos
 - Riscos químicos
 - Riscos biológicos
 - Riscos ergonómicos
- () Em condições de exposição prolongada ao ruído por parte do aparelho auditivo, os efeitos podem resultar na surdez profissional cuja cura é impossível, deixando o trabalhador com dificuldades para se relacionar com os colegas e família, assim como dificuldades acrescidas em se aperceber da movimentação de veículos ou máquinas, agravando as suas condições de risco por acidente físico.
- () A unidade de medida da temperatura adoptada é o grau Celsius, abreviadamente °C. De um modo geral, a temperatura ideal situa-se entre 21°C e 26 °C enquanto a humidade relativa do ar deve estar entre 55% a 65%, e a velocidade do ar deve ser cerca de 0,12 m/s.
- () Ergonomia é a ciência que procura alcançar o ajustamento mútuo ideal entre o homem e o seu ambiente de trabalho
- () Os agentes ergonómicos presentes nos ambientes de trabalho estão relacionados com:
- Exigência de esforço físico intenso;
 - Levantamento e transporte manual de pesos;
 - Postura inadequada no exercício das actividades;
 - Exigências rigorosas de produtividade;
 - Períodos de trabalho prolongadas ou em turnos;
 - Actividades monótonas ou repetitivas.
- () Nunca utilize extintores líquidos para apagar substâncias líquidas inflamáveis uma vez que, espalharia o líquido, fazendo alastrar o incêndio a outras superfícies.



8. Outros Instrumentos de Acção, com vista à Obtenção de Melhores Resultados

A hotelaria, apesar de não ser considerada uma das indústrias mais sujeitas a riscos profissionais, há necessariamente riscos, resultantes de diferentes etapas do trabalho e onde umas secções estão mais sujeitas do que outras. Por exemplo, o cozinheiro está mais sujeito que um recepcionista.

É sabido que actualmente a vertente humana ocupa um lugar preponderante quer no processo industrial quer noutros sectores de actividade. Se outrora esta componente assumia um papel secundário, dando-se primazia à produtividade em detrimento das condições de trabalho, é certo que hoje prevalece a ideia de que a produtividade é também afectada por situações que decorrem de uma adaptação correcta ou não, do trabalhador ao ambiente envolvente do seu local de trabalho. Assim, a higiene e a segurança são duas actividades que estão intimamente relacionadas com o objectivo de garantir condições de trabalho capazes de manter um nível de saúde dos colaboradores e trabalhadores de um estabelecimento hoteleiro. A higiene do trabalho propõe-se combater, dum ponto de vista não médico, as doenças profissionais, identificando os factores que podem afectar o ambiente do trabalho e o trabalhador, visando eliminar ou reduzir os riscos profissionais (condições inseguras de trabalho que podem afectar a saúde, segurança e bem estar do trabalhador).

A segurança do trabalho propõe-se combater, também dum ponto de vista não médico, os acidentes de trabalho, quer eliminando as condições inseguras do ambiente, quer educando os trabalhadores a utilizarem medidas preventivas.

Timor Leste, nos últimos anos, tem vindo a operar alterações significativas ao nível da indústria, comércio e serviços e o Governo do país, tem projectos e estratégias de crescimento que implica a utilização de muita mão-de-obra especializada e indiferenciada e por força disso, aumentam os riscos quanto à correcta utilização e prática de saúde e segurança no trabalho.



Com o crescimento e desenvolvimento do país, verificou-se uma mudança de paradigma na forma de encarar a Segurança no Trabalho em Timor Leste, passando a prevenção a ser a palavra-chave e as entidades empregadoras a cumprir com os princípios essenciais de prevenção, que abrangessem todos os seus trabalhadores.

Como princípios regulamentares, podem-se descrever os seguintes:

- O empregador é responsável pela prevenção;
- Os riscos são múltiplos;
- Nem todos os riscos são físicos;
- A prevenção é o pilar base da segurança e assenta em princípios gerais;
- O trabalhador é uma componente essencial da política e da cultura organizacional.

Assim, um instrumento é a identificação de riscos, os exercícios de evacuação, os materiais de primeiros socorros, as medidas de protecção colectiva e individual, os exames de saúde, entre outros foram termos que a nova era da segurança e saúde no trabalho desenvolveu, deixando de ser apenas palavras de circunstância para passarem a ser uma realidade palpável na grande maioria das hotéis que operam em Timor Leste, já que as hotéis multinacionais possuem padrões de segurança e saúde no trabalho bastante desenvolvidos e obrigam a aplicá-los no país.



9. Estudo de Regulamentação Específica para o Sector de Hotelaria

Existe no sector de hotelaria algumas normas de segurança baseadas em conceito internacional do HACCP - Código de boas práticas do sector alimentar.

As doenças alimentares constituem uma das principais preocupações ao nível da Saúde Pública, principalmente nos grupos mais vulneráveis como crianças e idosos. A maioria dos microrganismos levam ao aparecimento de toxinfecções alimentares quando ingeridos em grande número ou quando as suas toxinas estão presentes nos alimentos. Contudo, os alimentos não costumam apresentar alterações no seu cheiro, sabor ou aspecto.

Então, qual a necessidade de implementar um código de boas práticas?

A maioria das toxinfecções alimentares tem a sua origem em superfícies, utensílios de cozinha e mãos contaminadas e na contaminação cruzada, em particular de alimentos já cozinhados e prontos para consumo com alimentos crus.

As pessoas que de alguma forma contactam com os alimentos nas diversas fases da sua produção, são portadores de microrganismos que podem contaminar os alimentos e provocar doenças a quem os consome. Os microrganismos estão presentes, vivem e desenvolvem-se em diversas partes do corpo (cabelo, nariz, boca, garganta, intestinos, pele, mãos e unhas) e mesmo que a pessoa apresente um estado de saúde normal, sem sintomas de qualquer doença, existem sempre no seu corpo microrganismos que se forem ingeridos podem provocar doenças.

Os manipuladores de alimentos devem entender a higiene como uma forma de proteger a sua saúde e a dos consumidores, assim como os comportamentos adoptados durante a manipulação, pois são um dos principais veículos de contaminação dos alimentos.

Uma boa higiene e um comportamento adequado evitam a contaminação dos alimentos a nível biológico (ex.: microrganismos), químico (ex.: detergentes), e físico (ex.: cabelos).



Um código de boas práticas bem implementadas evita a ocorrência dos riscos associados à produção e confecção de produtos alimentares. Esse código deverá ser adoptado por todas as pessoas que se encontram na unidade, principalmente pelos manipuladores de alimentos.

Tendo em conta as características do trabalho de recepção, vejamos uma síntese do que representa:

Segundo o *Codex Alimentarius* o conceito de perigo alimentar é qualquer propriedade biológica, física ou química, que possa tornar um alimento prejudicial para consumo humano.

- **Perigos biológicos** - o maior risco à inocuidade do alimento. Neste perigo englobam-se as bactérias, fungos, vírus, parasitas e toxinas microbianas. Estes organismos vivem e desenvolvem-se nos manipuladores e podem ser transmitidos aos alimentos pelos mesmos. Outros ocorrem naturalmente no ambiente onde os alimentos são produzidos. A maior parte é destruída por processamentos térmicos e muitos podem ser controlados por práticas adequadas de armazenamento e manipulação, boas práticas de higiene e fabrico, controlo adequado do tempo e temperatura de confecção. A dose mínima infectante de microrganismos possível de causar doença varia de pessoa para pessoa, e depende do seu estado imunológico, idade, estado nutricional, entre outros. É necessário ter especial consideração pela existência de grupos especiais de risco como crianças, idosos, mulheres grávidas e indivíduos imunodeprimidos.
- **Perigos químicos** - conjunto de perigos de origem diversa, desde aqueles que se encontram associados às características das próprias matérias-primas, até aos criados ou introduzidos durante o processo. Por perigos químicos entendem-se os aditivos alimentares (usados em concentrações excessivas); os pesticidas; medicamentos veterinários; metais



pesados; toxinas naturais (ex.: cogumelos, peixes exóticos, marisco); alérgenos (ex.: glúten, lactose); substâncias naturais vegetais (ex.: solanina da batata); químicos criados pelo processo ou introduzidos no processo (ex.: produtos de limpeza e desinfecção).

- **Perigos físicos** - vasto conjunto de perigos, de origem diversa. Desde objectos presentes em matérias-primas até objectos que podem ser introduzidos nos produtos alimentares pelos processos a que estão sujeitos, ou pelos próprios manipuladores. Estes perigos podem provir dos materiais de embalagem e acondicionamento das matérias-primas, de produtos em curso ou produtos acabados; equipamentos e utensílios; e dos próprios manipuladores. Os perigos físicos mais frequentes são: vidros, madeiras, metais, pedras, materiais de revestimento ou isolamento, plásticos, objectos de uso pessoal, ossos e espinhas.

Definições

Código de boas práticas – Conjunto de boas práticas de modo a não comprometer a segurança ou inocuidade dos alimentos.

Contaminação – Presença não intencional de qualquer material estranho nos alimentos quer seja de origem química, física ou biológica que o torne inadequado para consumo.

Contaminação cruzada – Transferência de microrganismos de alimentos contaminados (normalmente não preparados) para os alimentos preparados pelo contacto directo, escorrimento ou contacto indirecto através de um veículo como mãos, utensílios, equipamentos ou vestuário.

Higienização – Conjunto de actividades de limpeza e desinfecção.

Intoxicação – Enfermidade que resulta da ingestão de alimentos contendo uma determinada quantidade de microrganismos patogénicos capazes de produzir ou libertar toxinas após a ingestão.



Lay-Out – Forma como se dispõe a sequência dos processos e equipamentos.

Lavagem das mãos – Remoção de sujidade, resíduos de alimentos, poeira, gordura ou outro material indesejável das mãos.

Manipuladores de alimentos – Todos aqueles que, pela sua actividade profissional, entram em contacto directo com alimentos, isto é, ao pessoal empregado na preparação e embalagem de produtos alimentares, na distribuição e venda de produtos não embalados e na preparação culinária de alimentos em estabelecimentos onde se confeccionam e servem refeições ao público em geral ou a colectividades, bem como aos responsáveis pelos referidos estabelecimentos.

Marcha em frente – Circuito que os alimentos devem seguir, da zona mais suja para a mais limpa, de forma a que os alimentos prontos a servir não se cruzem com os alimentos que irão ser descascados, lavados, etc.

Medida preventiva – Acção realizada para evitar ou diminuir a ocorrência de um perigo.

Microrganismos – Seres muito pequenos, que só se conseguem ver ao microscópio, nos quais se incluem bactérias, bolores, vírus, leveduras e protozoários.

Microrganismos patogénicos – Microrganismos susceptíveis de causar doenças infecciosas.

Perigo – Qualquer propriedade biológica, química ou física de um alimento que possa causar um dano inaceitável para a saúde do consumidor.

Pragas – Qualquer animal capaz de, directa ou indirectamente, contaminar os alimentos.

Risco – Possibilidade ou probabilidade de ocorrer um perigo.

Toxinas – Substâncias químicas produzidas por alguns microrganismos existentes nos alimentos, susceptíveis de se desenvolverem no alimento ou organismo após o consumo de alimentos contaminados.

Zona de perigo – Intervalo de temperatura entre os 5°C e os 65°C, no qual os microrganismos se desenvolvem rapidamente.



Atividades

Por favor coloque em () V = Verdadeiro ou F = Falso

- () A segurança do trabalho propõe-se combater, também dum ponto de vista não médico, os acidentes de trabalho, quer eliminando as condições inseguras do ambiente, quer educando os trabalhadores a utilizarem medidas preventivas.
- () Segundo o *Codex Alimentarius* o conceito de perigo alimentar é qualquer propriedade biológica, física ou química, que possa tornar um alimento prejudicial para consumo humano.

Por favor coloque um “X” em verdadeiro ou falso nas definições atribuídas ao texto descrito na coluna esquerda:

Descrição	Definições	V	F
Conjunto de boas práticas de modo a não comprometer a segurança ou inocuidade dos alimentos.	Perigo		
Conjunto de actividades de limpeza e desinfecção.	Intoxicação		
Acção realizada para evitar ou diminuir a ocorrência de um perigo.	Marcha em frente		
Seres muito pequenos, que só se conseguem ver ao microscópio, nos quais se incluem bactérias, bolores, vírus, leveduras e protozoários.	Microrganismos		
Intervalo de temperatura entre os 5°C e os 65°C, no qual os microrganismos se desenvolvem rapidamente.	Zonas de perigo		



Bibliografia

CABRAL, F; VEIGA, R., *Higiene, Segurança, saúde e prevenção de acidentes de trabalho*, s.d.

CAIXINHAS, J; ALVES, N; SANTOS, R., *Técnico de Higiene, Saúde e Segurança do Trabalho*, Escola Profissional Bento Jesus Caraça, Lisboa, 1997.

CARDIM, Luís Filipe; COUNHAGO, Américo, *Segurança, higiene e saúde no local de trabalho: conceitos*, IEFP, Lisboa, 1996.

COMISSÃO DO LIVRO BRANCO DOS SERVIÇOS DE PREVENÇÃO, *Livro branco dos serviços de prevenção das empresas*, IDICT, Lisboa, 1999.

GASPAR, Cândido Dias, *Segurança, higiene e saúde no trabalho: Introdução à Segurança, Higiene e Saúde no local de Trabalho*, IEFP, Lisboa, 2000.

IDICT - Instituto de Desenvolvimento e inspeção das Condições de Trabalho, *Concepção de Locais de Trabalho, Guia de Apoio*, Lisboa, 1998.

MACEDO, R., *Manual de Higiene do Trabalho na Indústria*, Fundação Calouste Gulbenkian, s.d.

MIGUEL, Alberto Sérgio S.R., *Manual de higiene e segurança do trabalho*, Porto Editora, 2004.

PINTO, Abel, *Manual de Segurança - Construção, Conservação e Restauro de Edifícios*, Edições Sílabo, 2005.

UNIHSNOR - União das Associações de Hotelaria e Restauração do Norte de Portugal,

ISHST - Instituto para a Segurança, Higiene e Saúde na Trabalho, *Manual de Prevenção: Hotelaria e Restauração*, Lisboa, 2005.

VEIGA, Rui; CABRAL, Fernando, *Higiene, Segurança, Saúde e Prevenção de Acidentes de Trabalho*, Verlag Dashofer, 2005.

