

ATENDENTES DE HOSPEDAGEM EM HOTELARIA E A MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO

Emerson Silva Gomes

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
emerson.silva@ufrgs.br

Fernando Gonçalves Amaral

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
amaral@producao.ufrgs.br

Resumo

O setor de hotelaria é um dos mais importantes para geração de empregos no Brasil. Em seus processos pode-se encontrar uma grande variedade de tarefas que expõem os trabalhadores a riscos físicos e psicossociais. Este artigo teve como objetivo a realização de uma análise ergonômica do trabalho em uma equipe de atendentes de hospedagem de uma rede hoteleira no serviço de recepção do hotel. A metodologia utilizada baseou-se em uma Intervenção Ergonômica, com ênfase na avaliação postural, análise de fadiga e proposição de melhorias oriundas das análises e das experiências dos próprios trabalhadores. Participaram do estudo uma amostra de cinco atendentes de hospedagem do sexo feminino. Os resultados obtidos indicaram insatisfação das trabalhadoras, principalmente com relação aos aspectos biomecânicos relacionados à organização do trabalho e à inadequação do mobiliário existente.

Palavras chave: Intervenção ergonômica. Recepção. Hotelaria. Riscos biomecânicos.

1. INTRODUÇÃO

O setor de serviços no Brasil, em especial o hoteleiro, é um dos grandes responsáveis pela promoção de empregos, são mais de 300 mil postos de trabalhos distribuídos entre diversas funções, tais como: arrumadeiras, faxineiras, administradores, garçons, cozinheiras, auxiliares de manutenção, atendentes de hospedagem dentre outras (Ministério do Turismo, 2019). Os indicadores apresentam que 90% das empresas de hospedagem são de pequeno porte, possuindo aproximadamente 20 pessoas empregadas. Segundo o PAS-IBGE, no estado do Rio Grande do Sul este número sobe para aproximadamente 93%.

Uma das preocupações com o trabalho realizado pelas atendentes de hospedagem é com o fato de ser realizado principalmente na posição de pé em períodos contínuos. A Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT, 2018) apontou que o adoecimento ocupacional em função deste tipo de exposição, tem manifestado nos trabalhadores alterações no trato circulatório e na estrutura da coluna vertebral. Um desafio a ser encarado é que grande parte das enfermidades se manifesta após o contrato de trabalho ser encerrado, o que agrava o registro dos dados pelo governo e a detecção dos fatores de risco por parte da empresa.

A principal enfermidade que atacou os trabalhadores brasileiros durante a última década foi a dor nas costas, também conhecida como lombalgia que, segundo o Ministério da

Previdência, é o principal motivo de pagamento dos auxílios-doença pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Com relação aos auxílios acidentários ou benefícios acidentários, decorrentes de acidentes ou doenças do trabalho a lombalgia também aparece como uma das principais causas, estando entre as cinco primeiras delas, atrás apenas dos diversos tipos de fraturas (Ministério da Previdência Social, 2018).

A fadiga no exercício do trabalho não é um assunto novo, estando inclusive em uma seção específica na legislação trabalhista brasileira. Uma observação importante que pode ser relacionada com o trabalho realizado pelas atendentes de hospedagem é a execução de suas atividades em posição de pé. Além disso, o mobiliário no setor de atendimento ou recepção normalmente não dispõe de assentos para os trabalhadores no local.

A Norma Regulamentadora do Trabalho relacionada à ergonomia (NR-17), no trecho que orienta a escolha de mobiliário, menciona que o local de trabalho deve ser adequado às características psicofisiológicas do indivíduo, devendo possuir regulagens tais que proporcionem conforto e maior eficiência. Esta mesma norma recomenda que se o trabalho possa ser realizado na posição sentado, este deve ser feito e planejado para tal (Ministério do Trabalho, 2018).

Conforme Santos et al. (2016), a desorganização do posto de trabalho associada aos frequentes deslocamentos, mobiliários inadequados e o trabalho excessivo realizado na posição de pé, são fontes geradoras de desconforto que podem prejudicar a saúde e a qualidade de vida das atendentes. O fato dos atendentes trabalharem durante muitas horas na posição de pé e assumirem posições compensatórias para minimizar a sensação de dor, também contribui diretamente para o aparecimento de fadiga, sendo das causas que mais geraram reclamações.

O cansaço físico e mental no setor da recepção é amplificado devido ao acúmulo de funções e a falta de autonomia na resolução de problemas. Segundo Carvalho (2016), o reflexo desta sobrecarga de trabalho somado à inexistência de procedimentos de trabalho e a falta de alinhamento dos valores dos atendentes com os da empresa potencializam as chances do não atendimento das expectativas dos hóspedes, podendo gerar insatisfação e reclamações. Não é raro o setor da recepção assumir tarefas e funções de outros setores da empresa, em função desta falta de definição de responsabilidades entre os atores. Este fato, aliado ao distanciamento organizacional enfraquece as preocupações relativas ao trabalho e sua organização.

O objetivo deste trabalho é realizar uma intervenção ergonômica nas atividades laborais das atendentes de hospedagem, propondo medidas que possam mitigar os problemas principais e conseqüentemente melhorar a qualidade de vida destes trabalhadores.

2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O trabalho teve início durante uma primeira visita ao local, onde se buscou conhecer os processos, trabalhadores suas funções, os espaços físicos, coletar material técnico (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA, Procedimentos de trabalho, cartilhas e outros). A meta desta primeira visita foi buscar o comprometimento da gerência. Nesta foi explicada a importância da análise ergonômica e seus reflexos com relação a qualidade de vida das atendentes de hospedagem. Este primeiro contato com a equipe de atendentes foi fundamental para o estabelecimento de confiança entre as duas partes interessadas e a definição dos objetivos traçados.

2.1. Análise da Demanda

Com o intuito de se entender o fluxo de hóspedes que circulam no hotel durante os meses do ano, foi solicitado ao setor de administração os indicadores totais de *check-in* e *check-out* do hotel. Esses dados foram comparados com a quantidade de dormitórios disponíveis, onde o produto final foi à taxa de ocupação mensal nos doze meses do ano de 2018. Uma preocupação inicial foi com relação a capacidade de mão de obra disponível, visando a verificação se o local estava com sobrecarga de trabalho, ou seja, uma análise da demanda real existente. Foi estabelecido que o contato mínimo que um hospede tem com a equipe da recepção é de pelo menos duas vezes (na entrada e na saída do hotel).

2.2. Apreciação

A observação foi realizada utilizando-se recursos de fotografias e vídeos. A partir do entendimento da tarefa foi montado um fluxograma da principal atividade da atendente de hospedagem, que é o recebimento do hospede e a sua vinculação a uma determinada acomodação. Foi montado também um leiaute do setor através da própria planta baixa do prédio. Segundo Guérin et al. (2001), o ponto de partida é entender a transformação do trabalho de fato que é realizada pelos trabalhadores, o produto desta análise pode revelar aspectos até então desconhecidos.

2.3. Diagnóstico Primário

Nesta etapa da pesquisa os fatores de risco foram coletados utilizando o método de Diagnóstico Participativo dos Riscos - DEPARIS. Foi possível ser observado os problemas latentes, as dificuldades e os constrangimentos que mais impactam a qualidade de vida no trabalho das atendentes. Segundo Malchaire (2004), este método possibilita envolver os trabalhadores na busca de problemas ou falhas flagrantes que, na maioria dos casos, são de fácil resolução e de grande resultado prático.

2.4. Análise Aprofundada

Foi evidenciado que o trabalho das atendentes se passa na maior parte do tempo na posição de pé, sendo assim, foi escolhida como ferramenta de triagem para a avaliação de fadiga ou falta de conforto no trato musculoesquelético o relato direto feito pelos trabalhadores, através do método amplamente conhecido criado por Corlett e Bishop. Com o auxílio de escalas e um mapa corporal, o corpo é dividido em diversas partes que ajudam a identificar o grau de desconforto no corpo (Stanton et al., 2005). Esta ferramenta foi aplicada em 5 atendentes de hospedagem, em quatro momentos diferentes da semana (segunda-feira pela manhã, segunda-feira à tarde, sexta-feira pela manhã e sexta-feira à tarde).

A ferramenta de avaliação rápida do corpo inteiro – *Rapid Entire Body Assessment* (REBA), foi escolhida para a análise postural das atendentes de hospedagem devida sua fácil aplicação. Esta ferramenta é indicada quando houver tarefas que envolvam manuseio manual, movimento do corpo inteiro ou risco para as costas e pernas, bem como para os membros superiores e pescoço (Stanton et al., 2005). O produto final da aplicação do REBA é fornecer uma indicação do nível de risco e urgência com que as ações devem ser tomadas.

O excesso de claridade e o ofuscamento do local chamaram a atenção, por isso, foi decidido realizar uma verificação dos níveis de iluminamento. Também se decidiu pela realização das medições do nível de ruído pelo grande acúmulo de pessoas e alarmes

sonoros. As normas utilizadas como referência para níveis de tolerância foram as seguintes NHO-11 e NR-17.

2.5. Diagnóstico Primário

Com base nos resultados das ferramentas, na análise da documentação coletada, do relato e das reclamações dos atendentes, das proposições oriundas dos próprios trabalhadores, foram apresentados alguns pontos passíveis de melhorias e adequações.

3. RESULTADOS

O hotel está localizado em um bairro próximo ao centro do município, região estratégica para o atendimento das demandas das grandes empresas da cidade e dos munícipes. Os hóspedes contam com o serviço de quarto e café da manhã, este último é oferecido também aos não hóspedes (regime de contratação efetuado sem necessidade de aviso prévio). O hotel é de pequeno porte, contando com 17 funcionários distribuídos nos cargos conforme a Tabela 1. Já a Tabela 2 apresenta a distribuição dos cargos por sexo.

Tabela 1. Distribuição dos cargos no hotel

Setor	Cargo	Funcionários
Administrativo	Assistente	01
Administrativo	Gerente	01
Alimentos e bebidas	Atendente de alimentos e bebidas	04
Cozinha	Auxiliar de cozinha	01
Governança	Arrumadeira	04
Manutenção	Assistente de manutenção	01
Recepção	Atendente de hospedagem	05

Tabela 2. Distribuição dos funcionários por sexo

Masculino	Feminino	Total
06	11	17

Com relação às atendentes de hospedagem integrantes da análise, todas as 5 são do sexo feminino. A Figura 1 apresenta o organograma da empresa de acordo com a hierarquia dos cargos.

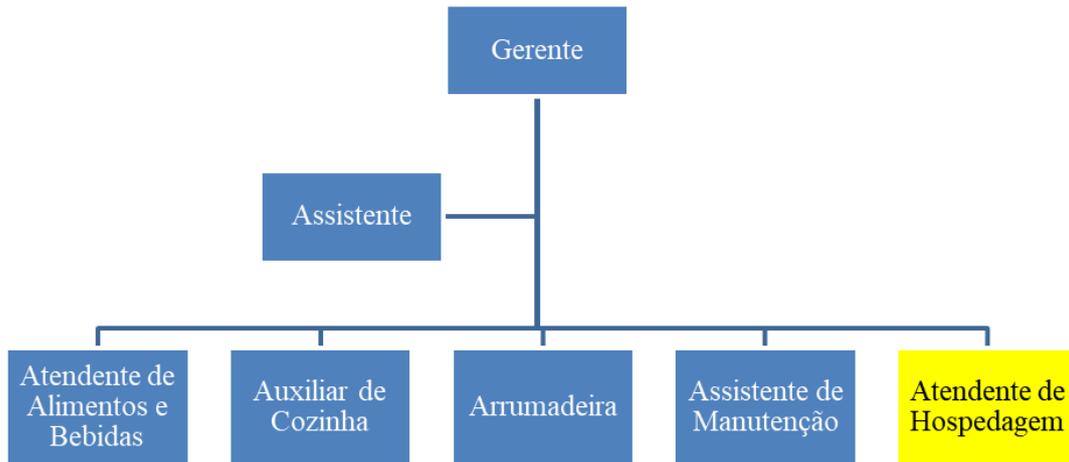


Figura 1. Organograma dos cargos da empresa

Mantendo uma taxa anual média de ocupação dos quartos de 39% da oferta, considerando que a disponibilidade real de acomodações é de 80 dormitórios, pode-se considerar que, atualmente, o estabelecimento está operando com menos da metade de sua capacidade. A lotação máxima tem ocorrido em épocas do ano onde as maiores empresas do município, realizam as paradas gerais para manutenção; o que gera aumento na taxa de ocupação de hóspedes. A procura por dormitórios também aumenta em finais de semana. A Tabela 3 apresenta a taxa de ocupação dos quartos no ano de 2018.

Tabela 3. Taxa de ocupação dos quartos no ano de 2018

Mês	Taxa de Ocupação
Janeiro	31%
Fevereiro	32%
Março	36%
Abril	31%
Maio	45%
Junho	45%
Julho	43%
Agosto	46%
Setembro	40%
Outubro	55%
Novembro	34%
Dezembro	34%

Os funcionários do hotel trabalham basicamente em dois regimes diferentes de jornada de trabalho (6/1 e 5/2), sendo a jornada de 6/1 (trabalho/repouso) realizada pela equipe de atendentes de hospedagem. É disponibilizado aos funcionários vale-transporte para

deslocamento casa/trabalho e trabalho/casa e vagas no estacionamento do hotel para aqueles que desejam se deslocar com veículo próprio.

A Figura 2 apresenta um recorte da planta baixa original da recepção. O ambiente conta com mobiliário do tipo mesas e balcões, o computador utilizado pelas atendentes fica disposto no centro do balcão principal, a esquerda fica o bar do hotel, onde são comercializadas bebidas e *drinks*. Na ausência do atendente do bar, que ocorre em eventualidades, as atendentes da recepção podem realizar esta tarefa (em nenhum momento da pesquisa foi percebido uma atendente realizando tal atividade, mesmo estando mencionada no trabalho prescrito do PPRA).

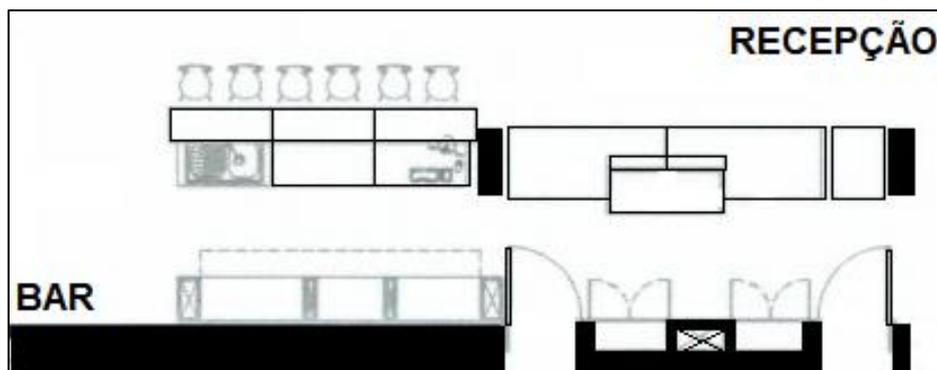


Figura 2. Planta baixa da recepção e bar (PPCI, 2018)

O posto de trabalho das atendentes está apresentado pela Figura 3, este registro foi retirado do saguão principal que dá entrada ao Hotel. Na parte esquerda da foto observa-se a recepção, local onde ficam as atendentes; ao lado um balcão para atendimento do bar e logo em frente as mesas para refeições dos hóspedes. Foi realizada medição de ruído com sonômetro do fabricante MINIPA, devidamente calibrado com calibrador acústico do fabricante CRIFFER em 94 dB e regulado com o circuito de resposta lenta e compensação A. Os valores encontrados foram satisfatórios e atendem a exigência da NR-17 que limita em 65 dB (A) para condições de conforto. A medição foi feita próxima a zona de audição dentro do posto das atendentes com valores de 57,4 dB (A).



Figura 3. Vista da recepção e bar

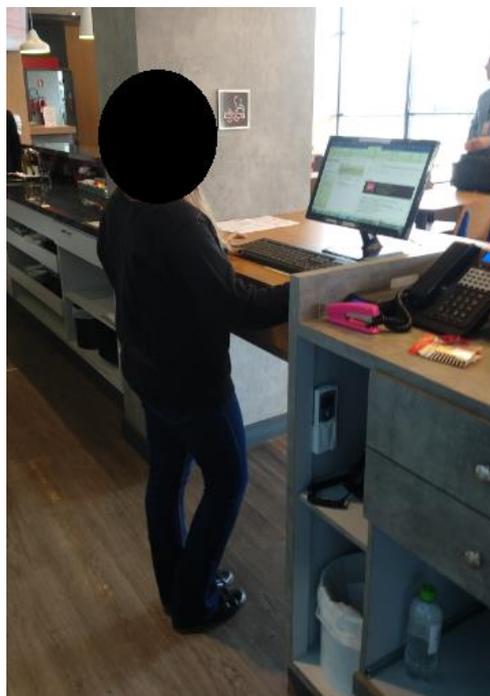
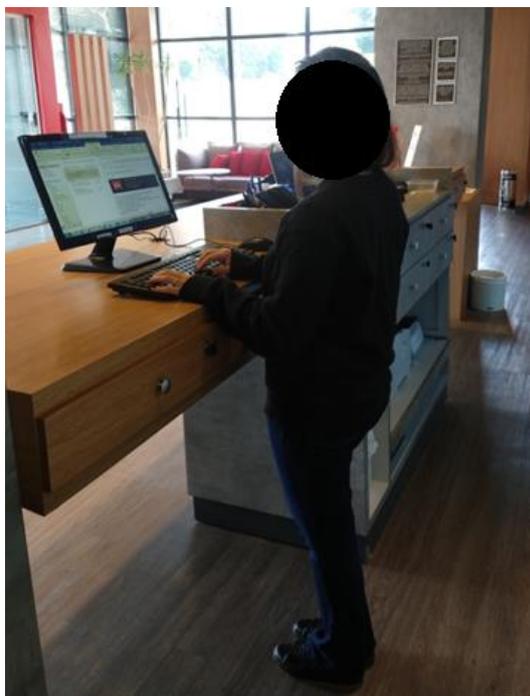
O local possui um pé direito aproximado de 4m, a área interna da recepção é de aproximadamente 10 m², onde normalmente duas pessoas ocupam o espaço. O piso é do tipo laminado de madeira e as paredes de alvenaria, o forro possui placas na cor branca, a iluminação é do tipo LED com temperatura de cor predominante quente e luminárias sem grelha. O local é climatizado com aparelhos do tipo cassete de 60.000 BTUS, ajudando a manter a temperatura confortável entre 20 e 23 °C. Foi realizada medição com instrumento tipo luxímetro digital para avaliação das condições de iluminamento do ambiente. A medição foi realizada as 10:50 h da manhã em um dia ensolarado, os valores encontrados foram de 1213 lux. A orientação solar da fachada leste e o fato do local não possuir cortinas contribuíram para um valor tão alto. Outra medição foi realizada as 22:00 h, sem a incidência solar, o valor captado foi de 423 lux. Segundo a Norma de Higiene Ocupacional da Fundacentro (NHO-11, 2018), o mínimo recomendado para uma recepção é de 300 lux. A aplicação do Diagnóstico participativo dos riscos – DEPARIS (Malchaire, 2004) permitiu entender as principais demandas dos trabalhadores, bem como procurar entender os principais problemas e dificuldades que interferem no trabalho. Algumas sugestões iniciais foram ressaltadas na Tabela 4.

Tabela 4. Extrato do Diagnóstico Participativo dos Riscos (DEPARIS)

Onde?	O que?
Todos os setores	Ginástica Laboral.
	Rotação nas escalas de trabalho.
	Diálogo diário para a distribuição das demandas.
	Reuniões mensais entre gerencia e colaboradores. (alinhamento de metas/demandas/outros). Determinação de um responsável por planilha de governança.
Sala de descanso	Aquisição de sofá, cadeiras e colchonetes.
Área externa	Definição de um local para fumantes – Fumódromo.
Administração	Troca ou manutenção das cadeiras.
	Apoio para os pés e suporte para monitores.
Cozinha	Ar condicionado.
	Carrinho extra para o transporte dos alimentos.
Recepção	Aquisição de cadeiras.
Arrumadeiras	Arrumadeira extra somente em dias de alta demanda.

As Figuras 4 e 5 representam o posto de trabalho das atendentes de hospedagem durante a execução padrão de suas tarefas no balcão em dois ângulos de visão. Nas fotos já é possível observar a inexistência de cadeiras, a flexão das pernas, a altura elevada do tampo da mesa, o ofuscamento gerado pela iluminação proveniente as janelas pela

inexistência de cortinas, incidindo diretamente no rosto da funcionária e o reflexo (luminância) no tampo da mesa, provocando ofuscamento na atendente.



Figuras 4 e 5. Perfil ângulo 1 e 2, balcão da recepção (Autor, 2019)

O trabalho prescrito foi coletado a partir do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) com data do ano de 2019. A compilação das informações está apresentada na Tabela 5.

Tabela 5. Trabalho prescrito da atendente

Trabalho Prescrito (Compilação PPRA)
Recepcionar os hóspedes e prestar informações quanto ao hotel.
Solicitar o preenchimento dos dados pessoais.
Entregar as chaves do apartamento.
Atender ao telefone de forma rápida e cortês.
Atender aos hóspedes no bar do hotel.
Encerrar a conta e apresentar a nota fiscal.
Verificar e organizar os documentos (após check-out);
Zelar pela guarda de todo o recebimento (dinheiro, cheques e cartões de crédito).
Analisar discrepâncias entre reservas e apartamentos ocupados e vagos.
Executar outras atribuições correlatas de acordo com a necessidade da área-hotel.

A Figura 7 apresenta o diagrama de fluxo das tarefas que visa apresentar de maneira simplificada o trabalho da recepção.

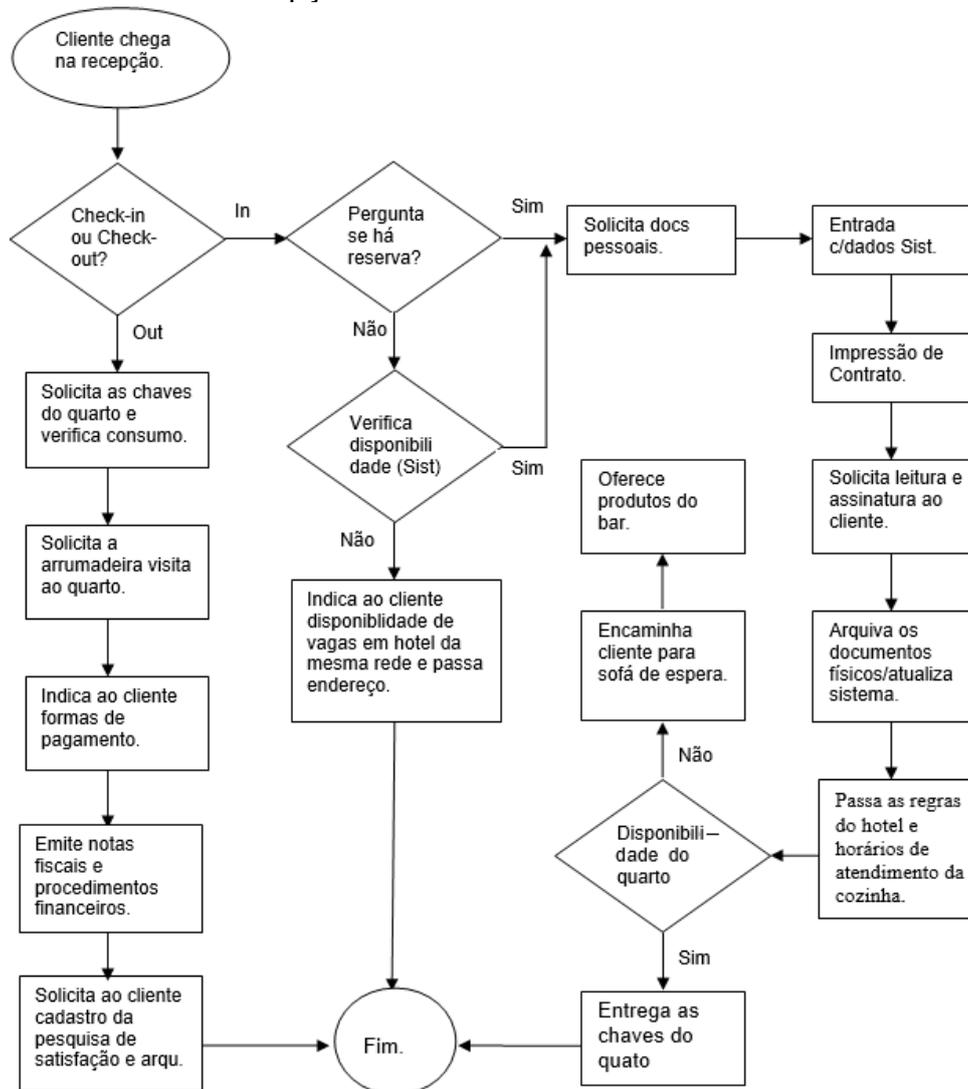


Figura 7. Diagrama de fluxo das tarefas do atendimento da atendente de hospedagem

A avaliação postural e dos riscos biomecânicos foi realizada pelo método REBA. Os resultados estão resumidos na Tabela 5. Este foi aplicado baseado na atividade de atendimento a clientes no balcão da recepção, realizado pela atendente de hospedagem conforme Figuras 4 e 5. Foi constatado pela análise em vídeo que o atendimento é realizado na maior parte do tempo em pé com o corpo na posição estática. A atendente realiza algumas movimentações, principalmente de tronco (flexão, inclinação e torção) para pegar objetos sobre o balcão (documentos, folhas e outros) e abaixo do balcão (acesso a gavetas para arquivo de documentos e outros).

Tabela 5. Resultado final do método REBA

Escore	Escore	Escore	Escore	Escore
A	B	C	Atividade	Final
6	1	6	1	7

O resultado final da avaliação relativa ao atendimento prestado pela atendente de hospedagem foi considerado de nível “médio”, sendo a ação considerada “necessária”; principalmente pela inexistência de qualquer tipo de assento no local. Esta observação associada a falta de organização de pausas programadas ou pré-definidas para descanso das trabalhadoras pode exacerbar o risco biomecânico. As pausas existentes são realizadas sem o conhecimento dos líderes de forma oculta em outros setores, conforme relato dos participantes.

4. CONCLUSÃO

O posto de trabalho de atendente de recepção em hotéis muitas vezes é negligenciado em termos de penosidade. No âmbito hoteleiro, os estudos na literatura privilegiam em geral as tarefas em que a carga física associada a forças exercidas são predominantes.

Ao término deste estudo foi possível conhecer o trabalho realizado pelas atendentes de hospedagem, assim como suas dificuldades e constrangimentos que o envolvem. Os fatores causadores destas complicações foram evidenciados, bem como as alternativas para minimizar estes problemas foram apontadas pela participação dos próprios colaboradores. A participação da análise técnica também foi importante, através da interpretação dos resultados das ferramentas escolhidas para o desenvolvimento da pesquisa.

Alguns aspectos devem ser pontuados e observados em postos de trabalho similares no futuro para situações similares em outros estabelecimentos hoteleiros. Do ponto de vista biomecânico, o exercício do trabalho é executado em regime contínuo na postura em pé, associado ao uso intensivo do teclado, mouse e dispositivos de entrada de dados. Esta associação facilita a realização de posturas desfavoráveis ou pouco confortáveis. A inexistência de cadeiras na recepção e também nas áreas de atendimento é também uma fonte direta causadora de fadiga e dores nos membros inferiores.

Com relação ao mobiliário deve-se prestar atenção aos meios de regulação e ajustes, permitindo que estes postos de trabalho permitam um maior conforto aos usuários. Isto deve levar em conta estudos antropométricos para dimensionamento dos móveis.

Os fatores físicos ambientais são também importantes. Com respeito ao ruído, normalmente em recepções de hotéis os valores encontrados são considerados de acordo com o conforto dos operadores, porém pode existir situações em que alarmes sonoros possam interferir nas boas condições das tarefas realizadas. O item iluminação também deve ser fator a ser analisado em tais postos de trabalho. Por exemplo, neste estudo a iluminância foi considerada inadequada, principalmente em função do projeto arquitetônico e pela inexistência de cortinas nas aberturas da fachada da edificação.

A análise realizada visou contribuir para a melhoria de postos de trabalho de recepção em hotéis. Os resultados aqui expostos poderão servir de estímulo para que as condições de trabalho em hotelaria possam ser melhor compreendidas e consideradas como importantes para a saúde e segurança no trabalho.

5. TERMO DE RESPONSABILIDADE

Os autores são os únicos responsáveis pelas informações incluídas neste trabalho e autorizam a publicação deste trabalho nos canais de divulgação científica do ABERGO 2020. Os Anais do XX ABERGO serão licenciados sob uma Licença Creative Commons.

6. REFERÊNCIAS

- Carvalho, B. J. A Experiência em Hotelaria: Análise Ergonômica do Trabalho na Recepção e os Impactos Sobre a Performance Organizacional. Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2016.
- Fundacentro, NHO-11. Norma de Higiene Ocupacional - Avaliação dos níveis de iluminação em ambientes internos de trabalho / Procedimento Técnico. 2018.
- Guérin, F. et al. Compreender o Trabalho para Transformá-lo – A prática da Ergonomia. Editora Edgard Blücher LTDA, São Paulo, 2001.
- Inspeção Do Trabalho, Secretaria. Adoecimento Ocupacional: Um mal invisível e silencioso. Ministério do Trabalho, Brasília/DF, 28 de setembro de 2018.
- Malchaire, J. Diagnóstico Participativo dos Riscos de uma Situação de Trabalho – Método DEPARIS. Unidade de Higiene e Fisiologia do Trabalho, Bruxelas, 2004.
- Ministério da Previdência Social. Saúde do Trabalhador – Dor nas costas foi doença que mais afastou trabalhadores em 2017. Disponível em: <http://www.previdencia.gov.br/2018/03/saude-do-trabalhador-dor-nas-costas-foi-doenca-que-mais-afastou-trabalhadores-em-2017/>>. Acesso em: 15 set. 2019.
- Santos, S. T.; Ferreira, M. H. L.; Santos, L. M; Rocha, S. N; Souza, A. V. Análise Ergonômica dos Postos de Trabalho de Recepcionistas de Hotéis do Município de Marabá. Universidade do Estado do Pará, 2016.
- Stanton, N et al. The Handbook of Human Factors and Ergonomics Methods. EUA, Library of Congress Card Number 2003012359, International Standard Book Number 0-415-28700-6, CRC Press LLC, 2005.
- Ministério do Trabalho. Norma Regulamentadora do Trabalho 17 - Ergonomia. Publicado pela Portaria MTb n.º 3.214, de 08 de junho de 1978. Atualizado pela Portaria MTb n.º 876, de 24 de outubro de 2018, Brasília, 2019.
- Ministério do Turismo. Estatísticas e Indicadores do Setor do Turismo no Brasil. Disponível em:< <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/estat%C3%ADsticas-e-indicadores.html>>. Acesso em: 09 set. 2019.