

DOSSIÊ TEMÁTICO

SEMINÁRIO VIRTUAL PERSPECTIVAS CRÍTICAS SOBRE O TRABALHO NO TURISMO

RISCOS À SAÚDE NO TRABALHO DE CAMAREIRAS DE HOTÉIS

Euda Kaliani Gomes Teixeira Rocha¹

Resumo: O presente artigo se refere à comunicação ocorrida no Seminário Virtual Perspectivas Críticas sobre o Trabalho no Turismo, realizado em 2020, e versa sobre a saúde e segurança na atividade das camareiras de hotéis. Está sustentado em pesquisa realizada com a participação de 13 camareiras, com campo em dois hotéis, na cidade do Recife, Pernambuco, Brasil. Os instrumentos metodológicos de coleta foram a entrevista semiestruturada, a observação participante, a observação livre, análise de documentos e investigação de sintomas e mapeamentos de dores relacionados ao trabalho. O artigo se dedica aos aspectos de riscos ocupacionais verificados na pesquisa, concentrando-se nos riscos químicos, biológicos, ergonômicos e psicossociais. Sugestões de como lidar com a eliminação ou a prevenção desses riscos, assim como comentários a respeito da situação de pandemia de Covid-19 são também consideradas.

Palavras-chave: saúde e segurança no trabalho; hotelaria; camareiras; riscos no trabalho; covid-19.

1. Introdução

O presente artigo tem por objetivo divulgar a apresentação realizada quando do Seminário Virtual “Perspectivas Críticas sobre o Trabalho no Turismo” realizado em 2020, sob o tema “Impacto do Trabalho na Saúde de Camareiras de Hotéis”, na mesa redonda “Adoecimento físico e mental dos/as trabalhadores/as de turismo”.

A comunicação apresentada no seminário foi baseada nos resultados de pesquisa realizada junto a camareiras de hotéis da cidade do Recife, estado de Pernambuco, sobre o impacto do trabalho na saúde dessas trabalhadoras². As técnicas metodológicas

¹ Doutora em Sociologia. Professora adjunta no Departamento de Psicologia da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). E-mail: kalianirocha@gmail.com / ORCID 0000-0002-9511-5542

² Algumas das reflexões trazidas neste artigo também se encontram em outras publicações antecedentes sobre a mesma pesquisa, quais sejam: Rocha, E. K. G. T. (2010). *Impacto da Precarização do Trabalho na Saúde de Camareiras: Um Estudo de Caso*. (Tese de Doutorado), Universidade Federal de Pernambuco, Recife, Pernambuco, Brasil. Rocha, E. K. G. T. (2013). Entre a sobrecarga e a 'melhoria de vida': o impacto do trabalho na saúde de camareiras de hotéis. *Cadernos de Crítica Feminista*, 6(6), 108-129.



utilizadas na referida pesquisa foram: livre observação, observação participante, entrevistas, levantamento de quadro de queixas e sintomas, mapeamento de dores no corpo, análise documental e organizacional.

A pesquisa foi realizada em dois hotéis com características diferentes, ambos de médio porte situados em regiões estratégicas para o turismo na cidade e na região metropolitana. Um dos hotéis é caracterizado por ser um empreendimento familiar (aqui designado como H1); e o outro pertence a uma das maiores redes globais de hotelaria (designado como H2). Foram entrevistadas nove camareiras do H1 e cinco do H2, totalizando um conjunto de 13 trabalhadoras. Os critérios de participação foram: ser maior de 18 anos; ter vínculo formal com o hotel; e, trabalhar há mais de três anos na função.

Neste artigo trazemos à discussão a relação entre o trabalho e a saúde, nos concentrando principalmente nos aspectos dos danos físicos, resultantes do exercício da profissão. Contudo, três aspectos sustentam nossas análises aqui apresentadas: 1) o trabalho é balizador da saúde; 2) o trabalho de camareiras é um exemplo de como a divisão sexual do trabalho explora e se apropria da vida das mulheres; e, 3) o trabalho das camareiras é invisibilizado e mais notado pela sua ausência do que pela sua realização.

A discussão aqui trazida se organiza em quatro partes, incluindo esta introdução: uma breve descrição de aspectos do processo do trabalho das camareiras; seguida dos aspectos de riscos do trabalho encontradas na pesquisa, concentrando-se em químicos, biológicos, ergonômicos e psicossociais; encerrando com as considerações sobre controle de risco e prevenção de um modo geral, assim como a necessidade emergente do estabelecimento de normas de higienização nos hotéis que impliquem não apenas em proteção aos hóspedes, mas também na proteção das camareiras.

2. Sobre o trabalho das camareiras

Na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) as atribuições das camareiras encontram-se sob registro de nº 5133-15 e se compõem assim:

limpam, arrumam, organizam, vistoriam e abastecem apartamentos, quartos e banheiros; mantém em ordem, conservam, classificam e organizam, identificando e controlando as saídas, devoluções e substituições das roupas e acessórios; atendem e auxiliam os hóspedes em suas solicitações e necessidades pessoais e profissionais. (CBO, 2020).

Na prática, o trabalho das camareiras é realizado sob a tensão de algumas exigências: rapidez, multitarefas, sobrecarga física, sobrecarga psicológica e ritmo de frenético.

Segundo Davies (2001), o trabalho das camareiras deve prezar alguns aspectos: trabalhar em cooperação; ajudar as colegas; lidar com problemas eficientemente; buscar

Rocha, E. K. G. T. (2013), Camareira não pode ter dor nas costas, mas a gente tem! In: ANTUNES, R. *Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil II*. 1 (2), Boitempo, 269-283.



ultrapassar as expectativas dos hóspedes; comunicar-se afavelmente com hóspedes, supervisores e colegas; e, buscar realizar tarefas não previstas para garantir a superação da qualidade do seu trabalho. Do mesmo modo, para além dos comportamentos profissionais exigidos, aspectos de asseio como boa aparência e vestuário são requisitados.

Castelli (1992, p. 130-131) orienta, em seu manual de governança, sobre a higiene e a postura necessárias às camareiras:

banhos diários, dentes apresentáveis e higiênicos, uniforme impecável, cabelos ajeitados, unhas tratadas, sapatos limpos, maquiagem e joias discretas. Caminhar com naturalidade, saber dosar o tom da sua voz ao falar com colegas e hóspedes, não apoiar-se em móveis e paredes, observar as regras de comportamento nos aposentos ocupados por hóspedes.

Por sua vez, Cândido (2001, p. 106) ressalta as normas de conduta das camareiras: ser pontual; estar sempre disposta e otimista; ter conhecimento profundo de seu trabalho; expressar-se com calma e segurança; respeitar colegas e chefias.

Questionamo-nos sobre em que outras profissões são explicitadas exigências como “banhos diários e dentes apresentáveis”. Por que na profissão de camareira estes elementos são evidenciados? Também ressaltamos a discrepância entre a tarefa acelerada, sobrecarregada e realizada sob um verdadeiro “corre-corre” e as orientações de condutas incluindo andar calmo e cabelos “ajeitados”. Isto já nos indica que há um desequilíbrio importante entre o que se exige e como se exige e a realidade da atividade.

Castelli (1992, p. 142) orienta ainda, que

em situações de desagradados, reclamações ou xingamentos por parte de algum hóspede, a conduta das camareiras deve ser conversar com calma, saber escutar, não discutir, saber tomar atitudes, saber agradecer, e posteriormente procurar o hóspede para saber se tudo foi resolvido a contento.

As experiências relatadas nas entrevistas revelam a relação vertical estabelecida pela gestão dos hotéis que colocam os hóspedes num lugar muito acima das camareiras, resultando, muitas vezes em humilhações e xingamentos onde os hóspedes “têm sempre razão”.

Exemplo do abuso da hierarquia são as práticas comuns de humilhações através de gritos, acusações e punições arbitrárias. Um episódio relatado por mais de uma camareira tratou-se de uma acusação, pela gerente, de furto direcionada às camareiras. Essa acusação foi referente ao desaparecimento da quantia em dinheiro de 25 reais (R\$ 25,00) do apartamento de um dos hóspedes. A então gerente reuniu todas as camareiras na governança e exigiu que todas tirassem as roupas e em seguida pulassem. Caso estivessem escondendo as “notas roubadas”, com tal método, elas apareceriam. Além disso, solicitou a dois mensageiros do hotel que se colocassem à porta para evitar que alguma delas fugisse. Enquanto a averiguação do roubo ocorria de forma tão indevida, a então



gerente as acusava aos gritos, de “ladras safadas”. Depois que isso ocorreu, o hóspede que fez a queixa avisou que havia se enganado. (Rocha, 2010, p. 113).

À época das entrevistas, o coletivo de camareiras que passara por esse abuso entrou em ação contra o H1 junto ao Ministério Público do Trabalho. Segundo as participantes, naquele momento algumas audiências haviam ocorrido, mas o caso ainda estava em processo.

A execução das atividades das camareiras, segundo os manuais de Governança, segue o fluxo da ocupação do hotel relacionado ao quadro de camareiras disponível. A literatura consultada indica um quantitativo de 12 a 15 apartamentos ao dia, porém, encontramos no H1 um quantitativo entre 13 e 18 apartamentos por dia (metade do hotel é composta de *flats*) e no H2 o habitual era entre 20 a 24 na jornada diária.

Entre a rotina de tarefas prescritas das camareiras, tem-se (Cândido, 2001, Davies, 2001 & Castelli, 1992):

- No quarto:

1. bater à porta do apartamento, mesmo que não esteja ocupado, anunciando: “camareira”;
2. acender todas as luzes para testar as lâmpadas;
3. abrir as cortinas e janelas;
4. retirar a bandeja do café da manhã;
5. verificar se há objetos esquecidos de hóspedes que já deixaram o hotel;
6. testar o ar-condicionado, ligando ou desligando;
7. retirar a roupa de cama usada e trocar por limpas;
8. limpar o interior de gavetas e do roupeiro;
9. verificar o número de cabides;
10. tirar o pó e polir todos os móveis; passar aspirador no carpete;
11. esvaziar e recolocar cinzeiros, fósforos e lixeiros;
12. verificar o consumo e repor as bebidas do frigobar;
13. se necessário recolocar o material promocional do hotel.

- No banheiro:

1. limpar a pia, o vaso sanitário, o box, o chão e as paredes, trocar a roupa de banho usada por limpas;
2. descartar os sabonetes usados e colocar novos;
3. verificar a quantidade de papel higiênico, para deixar suficiente;
4. verificar novamente o apartamento de modo geral e se retirar.

- Na área comum, limpar todas as manhãs:

1. portas, paredes, pisos, quadros e janelas dos corredores e das salas.

- Ao fim do dia de trabalho



1. relacionar em formulário as roupas de cama retiradas e utilizadas, assim como as que serão necessárias para o dia seguinte;
2. relacionar todos os materiais necessários, em falta na copa ou nos apartamentos;
3. deixar em poder da governanta todos os objetos esquecidos pelos hóspedes e encontrados nos corredores e apartamentos, com detalhes de como e onde foram encontrados;
4. relatar circunstâncias incomuns;
5. sugerir aspectos de melhoria na realização do seu trabalho;
6. notificar imediatamente a governança se verificar a falta de algum item no estoque;
7. retirar qualquer roupa danificada ou gasta pelas lavagens e devolvê-la à governança;
8. informar à governança sobre os avisos de "não perturbe", portas trancadas dos apartamentos e a hora em que foram verificados.

Esses aspectos estão aqui mencionados no intuito de uma breve descrição da prescrição das atividades das camareiras diante das exigências nos padrões das governanças dos hotéis e, também, para evidenciar algumas contradições existentes nas práticas empresariais, quando, por exemplo, Cândido (2001, p. 108) afirma: "os hotéis estão sempre equipados para satisfazer o hóspede. E a camareira, através da boa execução de seu trabalho, é quem propicia essa satisfação. A rotina diária da camareira assegura um elevado padrão de higiene que realmente agrada o hóspede".

Os dados que já mencionamos, assim como os que traremos a seguir mostram que, embora a camareira seja considerada um dos eixos mais importantes do funcionamento do hotel e da satisfação dos clientes, internamente, elas são pouco valorizadas e de certo modo negligenciadas. No item a seguir, mencionaremos os aspectos dos riscos no trabalho dessas profissionais, assim como os danos e lesões causados por eles, muitos dos quais poderiam ser evitados com medidas simples e eficazes.

3. Riscos, lesões e adoecimentos no trabalho das camareiras

A Lei nº 8213 de 24 de julho de 1991 (Presidência da República, 2020), artigo 20, considera "doença profissional" e "doença do trabalho" como "acidentes de trabalho":

doença profissional, assim entendida a produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho peculiar a determinada atividade (...) doença do trabalho, assim entendida a adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho é realizado. Seguindo este parâmetro, entendemos que as lesões e as doenças relacionadas ao trabalho das camareiras são resultantes dos riscos presentes nas atividades por elas realizadas.



Neste trabalho, assim consideramos as lesões e as doenças relacionadas ao trabalho. Nos concentraremos adiante, porém, nos riscos encontrados nas atividades das camareiras, quais sejam: químicos, biológicos, ergonômicos e psicossociais.

3.1. Riscos químicos

Agentes e substâncias químicas são encontrados em formas líquidas, gasosas, de partículas e de poeiras (Fundação Oswaldo Cruz [FIOCRUZ], 2020). Foram encontrados presentes nas atividades das camareiras em domissanitários e solventes, detergentes, sabões, cloro e água sanitária, polidor de alumínio, ácidos, lustra móveis, cera, óleo vegetal, desinfetantes, “vidrex”, álcool, saponáceo, cloro, T-50 e ácido muriático.

Essas substâncias intoxicam por contato com a pele e mucosas, inalação ou ingestão. As reações mais comuns são irritação ou corrosão da pele e mucosas, dermatite de contato, lesões corrosivas, irritação de vias aéreas superiores, irritação ocular, náuseas, tonturas, rinite, asma e cefaleia (Schvartsman, 1991).

Alguns desses sintomas são apresentados pelas camareiras entrevistadas:

(...) uma vez eu coloquei cloro num banheiro que tava podre, saiu até fumacinha! E aquilo irritou meus olhos e meu nariz. Comecei a espirrar e os olhos coçaram e ficou irritado. (...) fiquei lavando com água e passando um paninho úmido pra aliviar, mas só depois de um tempo passou. (Vilma, H1).

Veja as minhas mãos! Elas despelam e até a impressão digital some! (Francisca, H1).

Eu tenho alergia aos produtos, mas fazer o quê? Não é? (...) Me dá espirro, dor de cabeça, até tontura me dá! (Samira, H2).

Embora muitas dessas substâncias sejam habitualmente utilizadas em domicílios, é importante ressaltar que as camareiras as utilizam durante toda a jornada de trabalho, não sendo, portanto, uma utilização pontual, como é o caso das residências. Constatamos que a preocupação dos dois hotéis com a prevenção desses riscos foi bastante diferenciada, enquanto o H1 demonstrou negligência total com esses aspectos, no H2 além das luvas, as camareiras tinham creme hidratante à disposição, assim como era proibido o uso de cloro puro.

3.2. Riscos biológicos

Os agentes biológicos são vírus, bactérias, bacilos, parasitas, protozoários, fungos etc. Se apresentam nas formas de esporos, células, toxinas, fragmentos moleculares (dentre outros), e são encontrados na atividade das camareiras no contato com sangue, urina, escarro, sêmen, gotículas de tosse ou espirro etc. (Brasil/Enit, 2020).

Esses elementos contaminam pelas vias cutânea (contato direto com a pele), parenteral (inoculação intravenosa, intramuscular, subcutânea), respiratória (inalação),



oral (ingestão), ou por contato direto com as mucosas. Foram diversas as situações de vulnerabilidade encontradas a esses agentes na atividade das camareiras:

Tenho (receio de contaminação), limpando os banheiros (...) tem uns que deixam a camisinha em cima da cama, no chão, aí as vezes a gente pode pegar, está entendendo? Ai a gente não trabalha com luva não. Tinha uma luva que a outra camareira deixou, mas acabou, quer dizer, eu emprestei a um menino pra meter a mão na privada, aí ele pediu minha luva e depois eu não quis mais, porque o certo mesmo era lavar o banheiro com luva (...). É... teve um que enxugou o negócio, o bumbum na cortina... Aí tem menstruação, tem sangue nos lençóis, tem fezes também, cocô. (Vilma H1).

Olhe, tem hóspede nojento! Já encontrei cocô na cama, *modess* ensopado de sangue, pregado na parede, xixi no banheiro todo. Não sei se esse povo faz isso na casa deles, mas no hotel faz! (*sussurrando*). (Samira, H2)

Habitualmente imagina-se que o trabalho das camareiras se resume à organização do apartamento, a troca de lençóis e de itens do frigobar e higienização dos banheiros. Porém, pouco se imagina sobre as diversas condições de riscos biológico a que estão submetidas na realização de suas tarefas. De mesmo modo que os riscos químicos, apenas luvas, aventais e sapatos são disponibilizados pelo H2 e apenas sapatos e aventais no H1. Esses instrumentos não são suficientes para proteger essas trabalhadoras, principalmente no H1 quando nem luvas são disponibilizadas.

3.3. Riscos ergonômicos

Os riscos ergonômicos são apresentados a partir de situações inadequadas do corpo, como posturas, movimentos, sustentação de carga e inadequações ergonômicas (Cardella, 2016). Dos riscos por nós constatados, os ergonômicos são os que mais caracterizam a profissão de camareira, ou seja, são os mais representativos em termos de sobrecarga no trabalho.

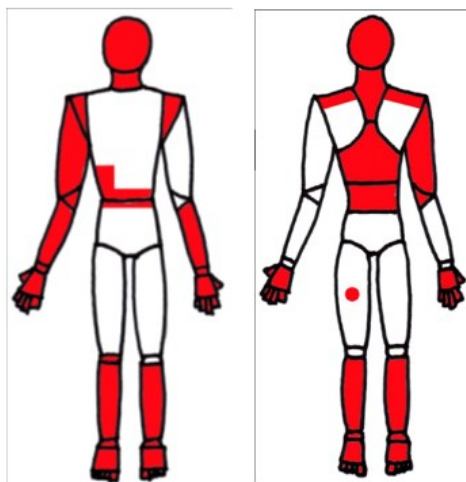
Abaixo estão dispostas, segundo nosso levantamento, a situação de risco e a parte do corpo mais atingida:

- ombros e braços – sobrecarregados pelos movimentos de elevação e abdução dos braços sem apoio; sustentação neutra e não neutra, com ou sem peso; movimentos de empurrar e puxar com peso;
- cotovelos – força de sustentação dos braços abduzidos ou aduzidos com ou sem peso, em posição neutra ou fletidos; sustentação de pesos com os braços estendidos; movimento rotacional com ou sem peso; força súbita e intensa com auxílio do tronco;
- punhos – força exercida com desvio ulnar e radial, com ou sem flexão;
- mãos – impactos, movimentos de preensão, solta e morsa associados a força moderada ou intensa, com sustentação de carga;

- joelhos, tronco, coluna, membros inferiores – inclinações do corpo, inclinação do corpo com torção, com e sem peso, torção do tronco com flexão da coluna com manuseio de peso. Movimentos de abaixar e levantar, ajoelhar-se, ficar de cócoras, agachar-se com diferentes pesos, empurrando, puxando ou levantando.

A imagem abaixo representa de forma visual as regiões corporais onde as trabalhadoras sentem dores e que as consideram relacionadas ao trabalho. A solicitação foi pintar onde dói no “mapa corporal” com a seguinte gradação de cores: amarelo para dores fracas; laranja para dores moderadas; vermelho para dor intensa. A imagem reúne todos os desenhos sobrepostos, representando assim as regiões do corpo onde ocorrem as lesões causadas, em suas concepções, pela execução do trabalho como camareiras. Ressaltamos, porém, que apenas a cor vermelha foi escolhida.

Figura 1 - Representação das dores corporais relacionadas ao trabalho pelas camareiras.



Fonte: Rocha, 2010.

Alguns dos relatos das trabalhadoras sobre a sobrecarga física que requer a profissão nos dão indícios do nexos causal:

Tenho dores nas mãos, aqui (punhos), aqui (antebraço) e aqui (costas) (tem cistos bem aparentes nos dois punhos). E quando eu durmo, dói mais, como um peso, um inchaço, um formigamento, uma dor... Direto, fica pesado. Às vezes, eu perco as forças das mãos, e o que eu estiver segurando, eu solto. (Adélia, H2).

Tem. Os braços. Até eu fui ao médico e passei cinco dias com tipoia... No outro, ainda não começou não. É só nesse. Ela vai para o ombro. [Ela mostra todo o braço, da parte superior da mão, pulso até o ombro]. Olha, ele dói muito. Começa assim: você vai sentindo o braço dormente, nas juntas, vai até aqui, como se fosse a coluna [aponta a base do pescoço, nas costas]. Se você vai pegar uma coisa você não tem força, você solta. É mais isso! (...) As meninas também têm, o mesmo problema (...). Enfaixei o braço, aí eu tomei o remédio, melhorou. Aí com o tempo,



quando eu faço muito movimento, ele começa a doer, aí eu tomo o remédio e vai combatendo, mas ele não fica... [Tem algum movimento que você sente mais?] Tem. Se eu movimentar muito o braço, ele começa a doer, quando eu chego em casa eu sinto. (Noêmia, H1).

Das costas eu comecei a sentir depois que eu vim parar aqui, porque eu me abaixo muito. Das costas foi agora há pouco... As mãos também foi agora há pouco, essa dor na perna... Que puxa pela coluna... (Vilma, H1).

As dores que são sentidas pelas trabalhadoras parecem ter origem em diversos tipos de lesões (Magee, 2010; Ministério da Saúde do Brasil, 2001):

- LER/DORT - dedos, mãos, punhos (principalmente síndrome do túnel de carpo)
- Tendinites
- Deslocamento de vértebras
- Hérnias de disco
- Lombalgias
- Torcicolos
- Varicosas
- Cistos ósseos e articulares
- Atrofias
- Parestesias

Não temos como detalhar essas afecções neste texto, uma vez que escapa das intenções as quais gostaríamos de comunicar aqui, qual seja, uma breve discussão sobre os riscos a que são submetidas as camareiras de hotéis na realidade estudada. Porém, vale ressaltar que há evidências de nexos causais entre as lesões e as atividades por elas realizadas. Essa evidência precisa, em nosso entendimento, ser considerada tanto pelos estudos em saúde e segurança dessa classe de trabalhadoras, quanto pelos seus coletivos representativos para que programas de prevenção em protocolos determinados, por exemplo, sejam elaborados e tornem-se exigências.

3.4. Riscos psicossociais

Os riscos psicossociais são resultantes das relações humanas e se estabelecem nas diferentes formas de gestão e de controles organizacionais. Também são resultados do clima nas relações existentes entre pares, colegas e clientes (Dejours, 2000; 2012).

Alguns resultados nocivos dessas relações estão presentes nas atividades das camareiras, gerando sobrecarga psíquica, tais como: falta de reconhecimento, tratamento desumano, humilhações, xingamentos, assédios morais, servilismo, submissão, negligências, tensão, cobrança, tempo curto, pressão, humilhações, desmerecimento, invisibilidade, baixa remuneração, submissão, tarefas desvalorizadas e consideradas desqualificadas, além da lida com pertences e humores dos hóspedes.



A partir dessas sobrecargas, parecem ser geradas consequências psicossomáticas, ao exemplo de insônia, desregulação gastrointestinal, nervosismo, esquecimento, ansiedade, choro fácil, fadiga, alergias constantes e tristeza.

Esse levantamento foi realizado através de uma escala em que as entrevistadas foram solicitadas a marcar a relação (caso houvesse confirmação do sintoma apresentado no instrumento) entre sintoma, frequência e intensidade, e se consideravam ou não se havia relação com o trabalho.

Embora importantes, esses dados serviram mais como indicadores dessa relação de algum tipo de consequência para além da física, em relação às experiências vividas no dia a dia do trabalho, durante suas jornadas. Trata-se de um aspecto relevante a ser investigado, principalmente por se tratar de uma profissão pouco prestigiada nos estudos sobre saúde e segurança no trabalho.

4. Considerações finais sobre proteção, controle de risco e prevenção

As reflexões trazidas neste artigo tiveram por objetivo divulgar e alertar sobre os aspectos de saúde e segurança das camareiras de hotéis, profissão importante do setor hoteleiro. Mesmo que haja uma centralidade do funcionamento dos hotéis na função de camareiras, tal função não parece ser compreendida a partir desse lugar, estando as camareiras muitas vezes em situação insalubre na relação com o trabalho.

Para finalizar este texto, gostaríamos de nos centrar em apontamentos que entendemos importantes ao lidar com o setor de governança, especificamente com as camareiras. Nossa contribuição se pretende, ao mesmo tempo da denúncia, colaborar com a indicação de alternativas para que haja mais cuidado com essas trabalhadoras no sentido da prevenção aos riscos latentes em suas atividades.

Mesmo que haja o contato, eventualmente direto, com fluidos orgânicos e com substâncias químicas que podem trazer contaminação ou reações nocivas, tais formas de contato podem ser classificadas nos níveis mais baixos (1 e 2), podendo, portanto, serem prevenidas com Boas Práticas de Manipulação (o que requer orientação) associadas aos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) ajustados às atividades.

Esta não é, porém, a mesma condição quando nos reportamos às questões ergonômicas, que vão desde o nível 1 ao 5 (o mais elevado), embora se concentrem do 1 ao 4. O que parece denotar uma relação denexo causal da carga física da profissão com as lesões em articulações, tendões e músculos, atingindo mais seriamente os membros superiores e a coluna vertebral.

Em termos de condições de trabalho (os aspectos materiais), podemos contribuir com a indicação de alguns elementos a serem considerados pelas organizações:

- fornecimento dos EPI necessários: óculos, máscaras, luvas, sapatos especiais, botas de borracha, avental, touca de cabelo, viseira de proteção facial, cinta de proteção lombar.
- adequação de equipamentos, instrumentos e materiais.



Quando às questões psicossociais, o principal elemento para aliviá-las e/ou transformá-las é a postura gerencial-administrativa. A cultura organizacional de valorização dessas trabalhadoras, assim como a consideração sobre os limites humanos físicos e psicológicos. É importante uma cultura de prevenção e proteção tanto individual como coletiva, que pode transformar uma realidade de sofrimento em uma realidade de satisfação e de prazer no trabalho. Porém, é mister enxergar a função no quadro dos hotéis como uma das mais importantes, visto que está diretamente ligada à atividade fim, portanto, atividade principal dos hotéis. Esta compreensão tem o potencial de modificar não apenas o bem-estar no trabalho e evitar as lesões e o adoecimento dessas trabalhadoras, mas também de gerar um clima organizacional de satisfação com o trabalho.

Em nível de organização do trabalho (os aspectos gerenciais), vale ressaltar alguns pontos, ao nosso ver, necessários:

- decisões gerenciais que considerem e protejam as trabalhadoras;
- aumento do quadro de camareiras;
- diminuição no número de quartos exigidos por camareira;
- escolha de mobiliário leve e fixo;
- garantia de auxílio no deslocamento de colchões e camas extras;
- programas de valorização dessas funcionárias intra e extra empresa;
- disponibilidade de todos os EPI necessários às atividades;
- asseguração das proteções legais do trabalho.

Por fim, é importante considerar que a profissão de camareiras passa a ser uma atividade de alto risco durante e pós-pandemia de Covid-19. Além de tudo que fora aqui mencionado, a atenção e os cuidados com essas trabalhadoras precisam ser um dos pilares da saúde e segurança nos hotéis.

É importante que os órgãos reguladores do setor, assim como a organização das trabalhadoras se atentem ao fato de que a pandemia do covid-19 trará grandes alterações nas normas e nos procedimentos operacionais nos hotéis, exigindo reformulação dos esquemas de limpeza. Portanto, o nível de importância dos EPI que já era grande, fica ainda maior e urgente; é necessário também criar procedimentos de destinação do lixo, além de adotar novas tecnologias e métodos de higienização, tais como os pulverizadores eletrostáticos e a luz ultravioleta, dentre outros certamente possíveis.

Finalizamos afirmando a importância do cuidado com a saúde e a segurança das camareiras de hotéis, uma vez que além de serem responsáveis pela satisfação e qualidade na oferta principal de serviço dos hotéis – a hospedagem -, são trabalhadoras que precisam de reconhecimento e proteção em suas atividades de trabalho.

Referências

Brasil. Enit. (2020). *Norma regulamentadora 32*. Recuperado em 16 de setembro, 2020, de https://enit.trabalho.gov.br/portal/images/arquivos_sst/sst_nr/nr-32.pdf.



- Cândido, I. (2001). *Governança em hotelaria*. EDUCS.
- Cardella, B. (2016). *Segurança no Trabalho e Prevenção de Acidentes*. Atlas.
- Castelli, G. (1992). *Administração hoteleira*. Educus,
- Classificação Brasileira de Ocupações. (2020). *Classificação da função de camareiro de hotel*. Recuperado em 13 de setembro, 2020, de <https://www.ocupacoes.com.br/cbomte/513315-camareiro-de-hotel>
- Davies, C. A. (2001). *Cargos em hotelaria*. EDUCS.
- Dejours, C. (2012). *Trabalho Vivo. Trabalho e Emancipação*. Paralelo 15
- Dejours, C. (2000). *A Loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. Cortez.
- Fundação Oswaldo Cruz (2020). *Sistema Nacional de Informações Tóxico Farmacológicas*. Recuperado em 12 de setembro, 2020, de <https://sinitox.icict.fiocruz.br/>
- Magee, D. J. (2010). *Avaliação Musculoesquelética*. 5ª ed. Manole.
- Ministério da Saúde do Brasil. (2001). *Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde*. Ministério da Saúde do Brasil/ Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil.
- Presidência da República. Casa Civil. (2020). *Lei nº 8213 de 24 de julho de 1991*. Recuperado em 17 de setembro, 2020 em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm
- Rocha, E. K. G. T. (2010). *Impacto da Precarização do Trabalho na Saúde de Camareiras: Um Estudo de Caso*. (Tese de Doutorado), Universidade Federal de Pernambuco, Recife, Pernambuco, Brasil.
- Schvartsman, S. (1991). *Intoxicações agudas*. Sarvier.

HEALTH RISKS AT HOTEL-ROOM-ATTENDANTS WORK

Abstract

This article refers to the communication realized at the Critical Perspectives Virtual Seminar on Work in Tourism in 2020 and deals with health and safety in the activity of hotel-room-attendants. It is supported by research carried out with the participation of 13 hotel-room-attendants, with a field in two hotels, in the Recife city, Pernambuco, Brazil. The methodological instruments were semi-structured interviews, participant observation, free observation, document analysis and investigation of symptoms and mappings of pain related to work. The article is dedicated to aspects of risk at work found in the research, focusing on chemical, biological, ergonomic and psychosocial risks. Suggestions on how to deal with the elimination or prevention of these risks, as well as comments regarding the Covid-19 pandemic situation are also considered.

Keywords: occupational health and safety; hospitality; hotel-room-attendants; occupational risks; covid-19.