



MESTRADO EM ENGENHARIA DE SEGURANÇA E HIGIENE OCUPACIONAIS

Dissertação apresentada para obtenção do grau de Mestre
Engenharia de Segurança e Higiene Ocupacionais
Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto

ANÁLISE DA PERCEÇÃO DOS RISCOS OCUPACIONAIS POR PROFISSIONAIS DA LIMPEZA

Layza Ribeiro Maio

Orientador: Professor Doutor João Manuel Abreu dos Santos Baptista (FEUP)

Arguente: Professora Doutora Maria Isabel Correia Dias (FLUP)

Presidente do Júri: Professor Doutor Mário Augusto Pires Vaz (FEUP)

2020



Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto

Rua Dr. Roberto Frias, s/n 4200-465 Porto PORTUGAL

VoIP/SIP: feup@fe.up.pt

ISN: 3599*654



Telefone: +351 22 508 14 00



Fax: +351 22 508 14 40



URL: <http://www.fe.up.pt>



Correio Electrónico: feup@fe.up.pt

DESTAQUES

1. Os trabalhadores do setor da limpeza são maioritariamente mulheres;
2. A maioria da amostra analisada tem entre 26 e 35 anos e o Secundário Completo;
3. Quanto maior é o nível de escolaridade, maior a percepção dos riscos;
4. A formação profissional é importante para a prevenção dos acidentes de trabalho;
5. Os trabalhadores da limpeza ganharam maior visibilidade com o cenário da Covid-19.

HIGHLIGHTS

1. Cleaning workers are mostly women;
2. Most of the analyzed sample is between 26 and 35 years old and the schooling level is up to High School;
3. The higher the level of education, the greater the perception of risk;
4. Professional training is essential for work accidents prevention;
5. Cleaning workers have gained more visibility with the Covid-19 scenario.

RESUMO

A atividade de limpeza é necessária à generalidade dos setores e, desde o fim da Segunda Guerra Mundial, é possível observar que esta teve um crescimento significativo. A evolução no setor da limpeza, contudo, tem seu preço. Assim, surgem, em paralelo, as novas formas de contratação, a exposição dos trabalhadores a um ritmo acelerado de trabalho, à uma sobrecarga de tarefas e à afeção da saúde e do bem-estar, desencadeados pela necessidade de atender à demanda para a garantia do posto de trabalho. Diante deste crescimento no número de vagas de trabalho neste setor de atividade, viu-se a necessidade de conhecer o perfil destes trabalhadores em Portugal e estudar a percepção dos mesmos relativamente aos aspetos de saúde e segurança no trabalho. A entrevista, a observação de um dia normal de trabalho e a aplicação de um questionário através de uma plataforma virtual foram os principais métodos utilizados para o desenvolvimento de uma pesquisa qualitativa e semiquantitativa, aplicada aos trabalhadores de limpeza que atuam em Portugal. Por meio do estudo, constatou-se a predominância do sexo feminino no setor, bem como a prevalência de trabalhadores com o ensino secundário completo, sendo os mais jovens os detentores mais contratos de trabalho temporário e, junto dos trabalhadores efetivos, são os que mais recebem formação e aos quais mais são facultados os equipamentos de proteção individual. Perante o cenário epidêmico do novo Coronavírus, os trabalhadores do setor da limpeza destacaram-se como um dos grupos de profissionais essenciais no combate à Covid-19. Contudo, como reflexo do crescimento dos postos de trabalho neste setor nos últimos anos, há um aumento na exposição aos riscos ocupacionais, que acarretam danos físicos e psicológicos a estes trabalhadores, como *stress* e *burnout*. Face ao que foi exposto, vê-se a necessidade da oferta de uma formação mínima aos trabalhadores e à avaliação dos riscos como principais medidas preventivas de doenças e lesões associadas às atividades de limpeza.

Palavras chave: Trabalhadores de limpeza. Riscos ocupacionais. Percepção dos riscos.

ABSTRACT

The cleaning activity is necessary for most sectors and, since the end of World War II, it is possible to observe that this sector has had significant growth. The evolution in the cleaning sector, however, has its price. Thus, in parallel, new forms of hiring appear, the exposure of workers to a fast pace of work, an overload of tasks, and health problems reducing their well-being. These problems are triggered by the need to meet the demand and guarantee the job. With the number of these workers in Portugal growing, it is necessary to know their profile and study their perception regarding the eventual problems of health and safety at work. The interview, the observation of a typical working day, and the application of a questionnaire through a virtual platform were the main methods used for the development of qualitative and semi-quantitative research, applied to facility service workers in Portugal. Through the study, it was found women predominance in the sector, as well as the prevalence of workers with complete secondary education answering the questionnaire. The youngest has the highest number of temporary work contracts and, together with the permanent workers, they are who receive the most training and who are given the most personal protective equipment. Faced with the pandemic scenario of the new Coronavirus, cleaning sector workers stood out as one of the professional groups essential in combating Covid-19. However, reflecting the growth of jobs in this sector in recent years, there is an increase in exposure to occupational risks, which cause physical and psychological damage to these workers, such as stress and burnout. Given the previously exposed, there is a need to offer minimum training to workers and risk assessment knowledge as the main preventive measures for diseases and injuries associated with cleaning activities.

Keywords: Cleaning workers. Occupational risks. Perception of risks.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	3
1.1	Os <i>Facility Services</i> e o seu enquadramento	3
1.2	Fundamentação do trabalho.....	4
1.2.1	As principais problemáticas do setor da limpeza	4
1.2.2	Dados estatísticos do setor	6
1.2.3	O setor da limpeza e o cenário epidêmico de 2020.....	7
1.2.4	Enquadramento Legal e Normativo	8
✓	Enquadramento Legal.....	9
✓	Enquadramento Normativo.....	9
1.2.5	Riscos associados ao setor da limpeza	10
✓	Riscos Biológicos	10
✓	Riscos Químicos	11
✓	Riscos Físicos e Ergonômicos	13
✓	Riscos Psicossociais	13
1.2.6	Avaliação e Monitorização dos Riscos	15
1.3	Conhecimento Científico.....	16
1.4	Objetivos da dissertação	20
2	MATERIAIS E MÉTODOS.....	21
2.1	Materiais	21
2.2	Métodos	22
3	RESULTADOS	27
3.1	Estudo preliminar: Entrevista	27
3.2	Aplicação do Questionário	28
3.2.1	Dados sociodemográficos:	28
3.2.2	Dados relativos à atividade de trabalho:	30
3.2.3	Dados relativos a segurança e saúde ocupacionais:	34
4	DISCUSSÃO	41
5	CONCLUSÕES E PERSPETIVAS FUTURAS	51
6	Bibliografia.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Número de empresas por atividade	6
Figura 2 - Número de postos de trabalho	7
Figura 3 - Percentagem de trabalhadores por sexo em Valência	17
Figura 4 - Dados coletados no estudo em Espanha	17
Figura 5 - Locais de trabalho em pesquisa desenvolvida em Hong Kong	19
Figura 6 - Principais problemas de saúde.....	19
Figura 7 - Dados gerais do estudo em Hong Kong	20
Figura 8 - Diagrama de desenvolvimento da pesquisa.....	21
Figura 9 - Percentagem de homens e mulheres da amostra estudada	29
Figura 10 - População da amostra em função da idade.....	29
Figura 11 - Nacionalidade da amostra.....	30
Figura 12 - Nível de escolaridade	30
Figura 13 - Tempo de serviço no setor da limpeza	31
Figura 14 - Tipos de contrato de trabalho	31
Figura 15 - Forma de pagamento pelos serviços.....	32
Figura 16 - Horas de trabalho diárias	32
Figura 17 - Locais de trabalho.....	33
Figura 18 - Número de trabalhadores da limpeza no local de trabalho.....	33
Figura 19 - Principais tarefas	34
Figura 20 - Ocorrência de acidentes/lesões.....	34
Figura 21- Lesão no corpo decorrente da atividade de trabalho	35
Figura 22 - Fatores desencadeadores dos acidentes de trabalho	35
Figura 23 - Incômodos relatados.....	36
Figura 24 - Leitura dos rótulos.....	36
Figura 25 - Fornecimento de EPI	37
Figura 26 - Reconhecimento dos riscos	37
Figura 27 - Ocorrência de formação	38
Figura 28 - Riscos identificados.....	38
Figura 29 - Riscos psicossociais.....	39

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Atividades do Grupo 812 do CAE	6
Tabela 2: Perguntas aplicadas no questionário	23
Tabela 3 - Faixa etária dos trabalhadores da amostra consoante o sexo	43
Tabela 4 - Ocorrência de acidentes/lesões consoante a faixa etária.....	43
Tabela 5 - Leitura do rótulo dos produtos de limpeza consoante a faixa etária.....	44
Tabela 6 - Correlação entre a nacionalidade e a escolaridade.....	44
Tabela 7 - Correlação entre a nacionalidade e a ocorrência de riscos psicossociais.....	45
Tabela 8 - Correlação entre o sexo e o tempo de atuação no setor da limpeza.....	45
Tabela 9 - Correlação entre a ocorrência de formações e o tempo de atuação no setor da limpeza	46
Tabela 10 - Escolaridade e o reconhecimento de riscos.....	48
Tabela 11 - Correlação entre a ocorrência de formação e a percepção dos riscos	48

SIGLAS

ACT – Autoridade para as Condições de OMS – Organização Mundial de Saúde

ACT2 – Análise Coletiva do Trabalho

APFS – Associação Portuguesa de Facility Services

APSEI – Associação Portuguesa de Segurança

CAE-Rev.3 – Classificação Portuguesa das Atividades Económicas - Revisão 3

CCOO – Confederación Sindical de Comisiones Obreras

CLP – *Classification, Labelling and Packaging*

DGS – Direção-Geral de Saúde

ENSST – Estratégia Nacional de Saúde e Segurança no Trabalho

EPI – Equipamento de Proteção Individual

EU-OSHA – *European Agency for Safety and Health at Work*

FEUP – Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto

FISPQ – Ficha de Informação de Segurança de Produtos Químicos

ICT – Índice de Capacidade para o Trabalho

INE – Instituto Nacional de Estatística

INSA – Instituto Nacional de Saúde

IPQ – Instituto Português de Qualidade

ISCED – *International Standard Classification of Education*

ISO – *International Organization for Standardization*

ISTAS – *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud*

MTE – Ministério do Trabalho e Emprego

NP – Norma Portuguesa

NUTS - Nomenclatura das Unidades Territoriais para fins Estatísticos

OHSAS - *Occupational Health and Safety Assessment Specification*

OIT – Organização Internacional do Trabalho

OSHC – Occupational Safety and Health Council

PCE – Percloroetileno

QSD – Questionário Sociodemográfico

REACH – Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals

SHST – Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

SST – Segurança e Saúde no Trabalho

STAD - Sindicato dos Trabalhadores dos Serviços de Portaria, Vigilância, Limpeza doméstica e Atividades diversas

TSST – Técnico Superior de Segurança no Trabalho

TST – Técnico de Segurança no Trabalho

UGT – União Geral dos Trabalhadores

PARTE 1

1 INTRODUÇÃO

1.1 Os *Facility Services* e o seu enquadramento

As indústrias, os institutos de educação, os hospitais, os escritórios, os centros comerciais, os hotéis e demais instalações, sejam elas públicas ou privadas, apesar de pertencerem a diferentes setores da economia, têm em comum a colaboração de um setor de atividades, o da limpeza.

O setor da limpeza começou a crescer a partir do final da Segunda Guerra Mundial, mas ganhou ainda mais impulso em meados da década de 1960 (Scandella, 2010), o que se justifica por dois fatores preponderantes: o facto de não requerer um investimento inicial alto e por haver grande oferta de mão-de-obra.

Os *facility services*, mais precisamente os de serviço de limpeza, são dominados por empresas pequenas, muitas das quais, com 10 ou menos funcionários. Estes trabalhadores podem ter contratos de trabalho a tempo parcial ou trabalho temporário, o que os faz, em muitos casos, ter mais do que um emprego (EU-OSHA, 2009).

Em Portugal, de acordo com um artigo publicado no Jornal de Negócios (Neves, 2016), em 2014, havia cerca de 3200 empresas de prestação de serviços de limpeza, das quais 95% empregavam menos de 20 trabalhadores. Três anos mais tarde, conforme dados do Instituto Nacional de Estatística (INE), em 2017, havia no país um total de 3928 empresas no setor de limpeza, e 67082 postos de trabalho.

A evolução no setor da limpeza trouxe à superfície alguns problemas relevantes, tais como o ritmo de trabalho intensivo e os contratos de trabalho, nomeadamente a tempo parcial ou temporário. Scandella (2010) salienta que o facto de os trabalhadores serem muitas vezes subcontratados afeta as suas condições de trabalho. Nestas condições, para não perderem o emprego e os contratos de trabalho, aceitam a sobrecarga de tarefas, as extensas jornadas de trabalho e um ritmo mais intenso na execução das tarefas.

As atividades que os trabalhadores do setor de limpeza realizam são, basicamente, a limpeza de superfícies, a remoção de pó e poeiras e a lavagem de pavimentos e de superfícies. Estas atividades são executadas maioritariamente por mulheres (EU-OSHA, 2008).

A Organização Internacional do Trabalho destaca que os trabalhadores da limpeza representam uma parte significativa da força de trabalho e estão entre os grupos de trabalhadores mais vulneráveis (OIT-Lisboa, 2020).

O ritmo acelerado de trabalho desencadeia alguns riscos psicossociais a estes trabalhadores: stress, assédio moral e o *bullying*, para além dos riscos tradicionais, como a exposição a produtos químicos e tóxicos, aos agentes biológicos, à movimentação de cargas e ao risco de queda.

Também por causa do ritmo de trabalho rápido e da sobrecarga de atividades, os trabalhadores do setor de limpeza não têm tempo para uma formação adequada (Suleiman & Svendsen, 2015), o

que pode vir a justificar o número de acidentes de trabalho que está associado à falta da consciência dos perigos e de informação relativamente aos comportamentos potencialmente perigosos.

Os trabalhadores da limpeza pertencem a uma categoria que, às vezes, é pouco estudada no contexto laboral, porém exposta a muitas mudanças no mundo do trabalho, e a um alto risco de *burnout* e outras doenças, tanto físicas quanto mentais (Luz, et al., 2017). O facto de neste setor haver uma tendência da adoção de *outsourcing* também representa instabilidade para os trabalhadores no que tange à segurança e à saúde laboral. Ressalta-se, ainda, fatores como a percepção dos riscos, o nível educativo e a idade como elementos que podem incrementar a ocorrência de acidentes e doenças de trabalho (Parra-Tapia, Perales-Ortiz, Quezada, & Torres-Pereda, 2019).

Em 2020, com a propagação do novo coronavírus SARS-CoV-2, responsável pela doença Covid-19 que alcançou patamares pandêmicos, os profissionais do setor da limpeza destacaram-se na linha de frente do combate ao vírus e à doença. A justificação é simplesmente porque uma grande parcela destes trabalhadores atua não apenas em hospitais e centros de saúde, mas também em estações de metro e de comboio, em supermercados, entre outros estabelecimento e instituições com grande circulação de pessoas. Como a desinfecção, a manutenção e limpeza dos ambientes são importantes medidas de combate ao vírus, tornou-se uma necessidade conhecer as condições de trabalho e de traçar o perfil sociodemográfico destes profissionais.

1.2 Fundamentação do trabalho

1.2.1 As principais problemáticas do setor da limpeza

Os profissionais de limpeza têm como funções mais frequentes a limpeza de superfícies: limpar o pó, polir pavimentos e superfícies de trabalho, e a manutenção de rotina (EU-OSHA, 2008). Para além disto, os trabalhadores do setor da limpeza também executam trabalho em altura, como a manutenção e a limpeza de fachadas de edifícios, de instalações industriais, entre outros serviços.

Os perigos e os riscos para os trabalhadores do setor da limpeza, assim como para outros profissionais, variam consoante o local, o tipo de trabalho que desenvolvem, a duração das atividades e a frequência com a qual executam determinados serviços. Relativamente à origem dos riscos, esta pode ser: biológica, química, física, psicossocial e ergonômica.

Os trabalhadores deste setor podem estar expostos a fungos presentes nas secreções e a endotoxinas bacterianas que estão em pó e em materiais aerossóis. A inalação destes é a porta de entrada dos mesmos no organismo, além da ingestão e da penetração dos agentes por via cutânea (EU-OSHA, 2009).

Em estudos realizados na Catalunha, em 2002, foi constatado que os principais problemas respiratórios desenvolvidos nos trabalhadores eram: asma, inalação aguda, mesotelioma,

asbestose, pneumoconiose, doença pleural benigna, bronquite e alveolite crônicas e cancro nos pulmões (Orriols, et al., 2006).

No setor da limpeza há, também, uma maior incidência de dermatites de contato, asma e de rinite (Suleiman & Svendsen, 2015). Isto porque este setor é um grande consumidor de produtos químicos e, por isso, os trabalhadores ficam expostos a muitos agentes químicos, para além dos agentes biológicos.

Os produtos químicos utilizados, para além do próprio local de trabalho e das condições de uso, representam um perigo para a saúde e a segurança dos trabalhadores. Os perigos químicos podem estar presentes nos produtos usados na limpeza, e também são encontrados na remoção de pós e sujeiras, na desinfecção, na manutenção de superfícies, nos compostos orgânicos voláteis, nas fragrâncias, nos ácidos e nas bases (EU-OSHA, 2009).

Os riscos de acidentes como escorregar e cair também são inerentes a estes trabalhadores, dado que a limpeza, geralmente, é feita com as superfícies húmidas ou molhadas. As lesões musculoesqueléticas são desencadeadas por causa da movimentação de cargas, da postura inadequada, por terem um ritmo de trabalho intenso e por serem tarefas repetitivas.

De acordo com estudos feitos na região de *Pays de la Loire*, em França, entre os principais problemas de saúde oriundos da atividade de trabalho no setor da limpeza, tanto aos profissionais que atuam na indústria quanto em propriedades particulares, destacam-se as dores nas costas, dores musculares, no pescoço, nos membros superiores e inferiores, e a síndrome do túnel de carpo (Grégoire, 2010).

Uma pesquisa desenvolvida em França, no ano de 2002, pelo Laboratório de Ergonomia e Epidemiologia em Saúde Ocupacional, em conjunto com a Universidade de Angers e o Instituto Francês de Saúde Ocupacional (INVS), mostrou que as lesões musculoesqueléticas são os problemas de saúde mais relatados pelos trabalhadores (Grégoire, 2010).

Há ainda estudos desenvolvidos a partir da aplicação do Questionário Nórdico Musculoesquelético, os quais apontam que as dores relatadas pelos trabalhadores do setor de limpeza são as mesmas referidas pelos trabalhadores da construção civil, todavia, os primeiros são subestimados, seja por se tratar de atividades que requerem baixa supervisão seja por a maior parte da força de trabalho não requerer habilidade.

Por ser um setor de atividades com trabalho intensivo, os trabalhadores da limpeza são, muitas das vezes, subcontratados, o que faz com que a qualidade da segurança e da saúde no âmbito do trabalho seja menor, podendo haver o desprezo ou descuido para com os trabalhadores, seja pela compra de equipamentos de limpeza a baixo custo seja com o uso de práticas fraudulentas, como o trabalho não declarado e o falso emprego independente (Scandella, 2010).

1.2.2 Dados estatísticos do setor

Em Portugal, adota-se o Código de Atividades Econômicas Portuguesas por Ramos de Atividade (CAE), conforme o Instituto Nacional de Estatística (INE), dentro do qual, o setor de limpeza enquadra-se no Grupo 812, composto por alguns subgrupos, que correspondem às atividades descritas na Tabela 1.

Tabela 1: Atividades do Grupo 812 do CAE

Código da atividade	Atividade	Descrição
81210	Atividades de limpeza geral em edifícios.	Limpeza geral de todos os tipos de edifícios (fábricas, escritórios, lojas, residências, hospitais, escolas, etc.). Estas atividades são realizadas principalmente no interior dos edifícios embora possa incluir de partes exteriores associadas.
81220	Outras atividades de limpeza em edifícios e em equipamentos industriais.	Limpeza exterior de todo o tipo de edifícios, limpeza especializada de partes de edifícios (limpeza de janelas, lareiras, chaminés, fornalhas, incineradoras, caldeiras, condutas de ventilação, exaustores, etc.), limpeza de máquinas e de outros equipamentos industriais (tanques de refinaria, etc.).
81291	Atividades de desinfeção, desratização e similares.	Atividades de desinfeção e de exterminação de animais nocivos, em edifícios, espaços públicos e nos meios de transporte.
81292	Outras atividades de limpeza, n.e.	Lavagens e limpezas (de passeio, ruas etc.), limpeza e esvaziamento de sarjetas, remoção de neve e gelo (em estradas, aeroportos, etc.), limpeza e manutenção de piscinas, limpeza em todos os meios de transporte (comboios, aviões, autocarros, navios-tanques, camiões cisterna, etc.). Inclui aluguer de casas de banho públicas, limpeza de garrafas e outras atividades de limpeza.

Fonte: adaptado CAE-Rev.03 (INE, 2007)

Na Europa, a mão-de-obra da indústria da limpeza cresceu de 1,65 milhões em 1989 para 3,6 milhões em 2006 (Scandella, 2010). Este crescimento é refletido nos contratos de trabalho flexíveis, subcontratações e intensa competição entre empresas.

A nível nacional, Portugal tem 6825 empresas de *facility services*, de acordo com o (INE, 2017), de entre as quais, 4473 correspondem às atividades de manutenção de edifícios, limpeza e higienização, distribuídas conforme a Figura 1.

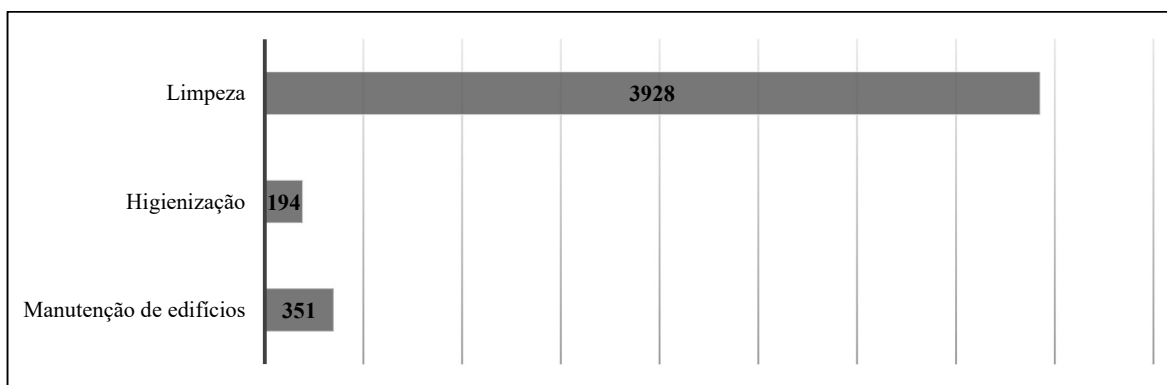


Figura 1 - Número de empresas por atividade (Adaptado INE (2017))

O número de postos de trabalho de *facility services* aumentou de 75252 em 2010 para 83352 em 2017, de entre os quais, 67082 postos de trabalho correspondem à atividade de limpeza que de 2010 a 2013 teve queda no número de ofertas, mas cresceu novamente de 2014 até 2017 (INE, 2017) (Figura 2).

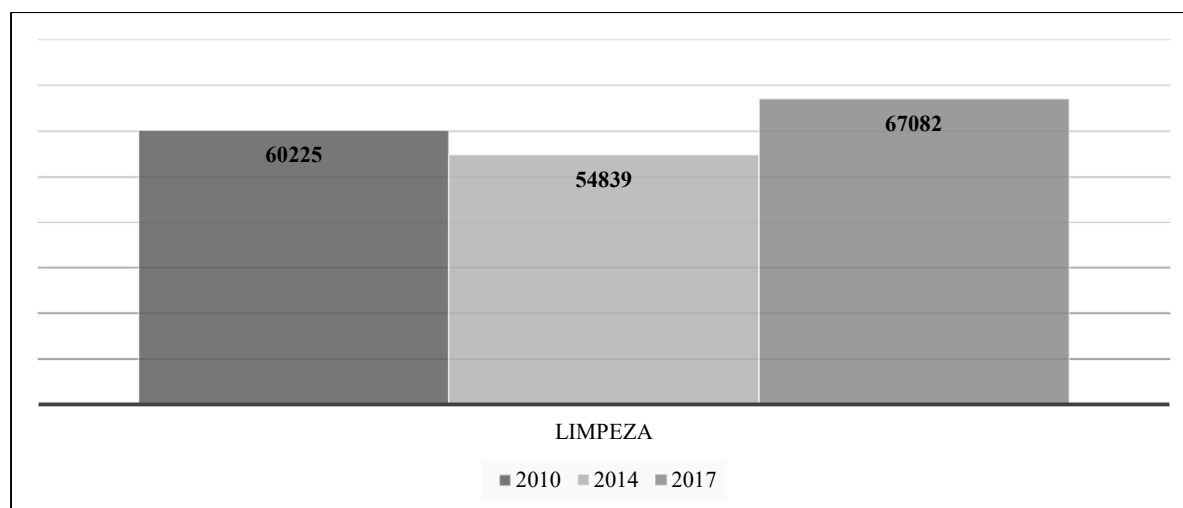


Figura 2 - Número de postos de trabalho
(Adaptado INE (2017))

1.2.3 O setor da limpeza e o cenário epidêmico de 2020

Em 2020, o cenário mudou e, dada a situação epidêmica do Covid-19 – doença associada ao coronavírus (2019 – nCoV), nome dado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) no início do ano (Sun, Lu, Xu, Sun, & Pan, 2020), estima-se que haja uma queda no número de postos de trabalho no setor da limpeza, que hoje tem uma mão-de-obra intensiva de 70000 funcionários (APFS, 2020).

Se por um lado vem à tona a possível demissão de grande parte da mão-de-obra do setor da limpeza, por outro, é possível refletir sobre a importância destes trabalhadores diante da epidemia. Pois os serviços essenciais, como os hospitais e os supermercados, têm necessitado dos trabalhadores do setor da limpeza para manter as condições adequadas ao bom funcionamento destes locais.

No Porto, cerca de 100 funcionários da limpeza atuam nas estações de metro. Estes trabalhadores são contratados de uma empresa de *facility services* e, em meados de março de 2020, recusaram-se a continuar a executar as suas atividades pela falta de equipamentos de proteção adequados à situação. Em entrevista concedida ao “Notícias ao minuto”, um representante do Sindicato dos Trabalhadores dos Serviços de Portaria, Vigilância, Limpeza doméstica e Atividades diversas –

STAD – salientou que o Plano de Contingência aplicado aos funcionários do metro também se deve estender aos trabalhadores da limpeza (Lusa, 2020).

Outro relato de descaso por parte da entidade patronal aconteceu em Abrantes. Segundo publicação do “Antena Livre”, 20 trabalhadoras da limpeza pararam as atividades no Hospital de Abrantes, porque não lhes foram fornecidos equipamentos de proteção apropriados para a condição epidêmica, nomeadamente máscaras e fatos. A STAD, por meio da coordenação, pronunciou-se informando que quem deve fornecer os EPIs é o hospital, não a empresa que tem contrato com as trabalhadoras (Antena Livre, 2020).

A Direção Geral de Saúde estabelece que as empresas devem informar e formar os seus trabalhadores nesta fase de epidemia. Assim, é obrigação da entidade patronal: divulgar o Plano de Contingência específico a todos os trabalhadores; fornecer aos trabalhadores informação precisa e clara sobre a COVID-19 e informá-los quanto aos procedimentos específicos a adotar (DGS, 2020).

Na fase de contágio e propagação do vírus, a DGS (2020) reforça a necessidade de os profissionais de limpeza conhecerem os produtos de limpeza que manuseiam e utilizam, assim como fazerem uso de equipamentos de proteção apropriados (bata impermeável, máscara comum bem ajustada à face, luvas resistentes aos desinfetantes, fardas limpas e calçados adequados).

Como medidas de segurança nos locais de trabalho, faz-se necessária a presença das fichas de dados de segurança dos produtos que constam no plano de higienização e o seguimento das instruções do fabricante dos produtos para o seu uso em segurança (DGS, 2020). A manipulação e o transporte dos recipientes dos resíduos devem ser limitados ao estritamente necessário (DGS, 2020).

No contexto da segurança e da higiene ocupacionais, por causa da colaboração dos trabalhadores da limpeza nos serviços essenciais, evidencia-se a exposição aos muitos riscos por parte destes trabalhadores, nomeadamente aos agentes biológicos, como o vírus, sendo necessária a adoção da avaliação de riscos, de medidas de proteção coletivas e individuais, para evitar a propagação do vírus no local de trabalho.

1.2.4 Enquadramento Legal e Normativo

Caso se aplique, deve ser efetuado um enquadramento legal e normativo, de acordo com as regras de referenciação da legislação e das normas, estas, quando são referidas, devem estar claramente identificadas.

A indústria da limpeza combina os riscos tradicionais à saúde dos trabalhadores, tais como movimentação manual de cargas, exposição a agentes químicos com alto teor de toxicidade, agentes biológicos, quedas, perfurações, com os riscos emergentes, como o *stress*.

Os trabalhadores do setor da limpeza podem ter contratos de trabalho a tempo parcial, bem como contrato de trabalho temporário e, muitas das vezes, têm mais do que um emprego (EU-OSHA,

2008), o que os expõe ainda mais aos riscos biológicos, químicos, físicos, psicossociais e ergonômicos.

Uma pesquisa desenvolvida na Bélgica, na Alemanha, em Portugal e no Reino Unido mostrou que os trabalhadores da limpeza vão para a reforma mais cedo do que os trabalhadores de outros setores de atividade, e muitos por incapacidade para o trabalho, decorrente de doenças como a asma e o cancro; e por acidentes de trabalho, como as contusões, entorses e fraturas (EU-OSHA, 2009).

A tendência de *outsourcing* no setor traz à tona a discussão sobre os aspetos de segurança e higiene ocupacionais relativamente aos trabalhadores. Isto porque, para não perder os contratos, muitas empresas de *facility services* deixam para discutir sobre a saúde e segurança dos seus trabalhadores somente depois da aquisição dos contratos.

✓ Enquadramento Legal

Dada a realidade do setor, com a adoção da terceirização, percebe-se que o nível de segurança e de saúde dos trabalhadores no local de trabalho fica à mercê da atitude do cliente relativamente ao assunto. Na Europa, contudo, há algumas diretivas que parametrizam os temas relacionados a SST, dentre as quais, pode-se destacar:

- Diretiva 89/391/EEC: introdução de medidas de encorajamento para a melhoria das condições de segurança e saúde no trabalho;
- Diretiva 89/655/EEC: uso de equipamentos de trabalho;
- Diretiva 90/269/EEC: movimentação manual de cargas;
- Diretiva 2004/37/EEC: carcinogênicos ou mutagênicos;
- Diretivas 98/27/EEC e 2000/656/EEC: agentes químicos;
- Diretiva 2000/54/EEC: agentes biológicos;
- Diretiva 93/104/EEC: organização do tempo de trabalho;
- Diretiva 2004/44/EEC: agentes físicos, como as vibrações;
- Diretiva 2003/10/EEC: agentes físicos, como o ruído;
- Diretiva 92/85/EEC: trabalhadoras grávidas, puérperas e lactantes;
- Diretiva 91/383/EEC: trabalhadores temporários;
- Diretiva 94/33/EEC: proteção de jovens trabalhadores.

✓ Enquadramento Normativo

Em vista da segurança e da saúde dos trabalhadores, os empregadores devem seguir o que preconizam os enquadramentos normativos. A ACT ressalta (Almeida T. , et al., 2016):

- NP 1796:2007: Segurança e Saúde do Trabalho. Valores limite de exposição profissional a agentes químicos.
- NP EN 481:2004: Atmosferas dos locais de trabalho. Definição do tamanho das frações para medição das partículas em suspensão no ar.

- NP EN 482:2004: Atmosferas dos locais de trabalho - Requisitos gerais do desempenho dos procedimentos de medição de agentes químicos (partículas, gases e vapores).
- NP EN 689:2007: Atmosferas dos locais de trabalho. Guia para apreciação da exposição por inalação a agentes químicos por comparação com valores limites e estratégia de medição (partículas, gases e vapores).
- NP EN 136:1997: Aparelhos de proteção respiratória. Nomenclatura dos componentes;
- NP EN 165:1997: Proteção individual dos olhos. Vocabulário;
- NP EN 166:1997: Proteção individual dos olhos. Especificações;
- NP EN 341:1997: Equipamentos de proteção individual contra as quedas de altura. Descensores;
- NP EN 344-2:1998: Calçados de segurança, de proteção e de trabalho para uso profissional. Parte 2: Requisitos adicionais e métodos de ensaio;
- NP EN 351-1:1996: Protetores auditivos. Requisitos de segurança e ensaios. Parte 1: Protetores auriculares;
- NP EN 795:1998: Proteção contra as quedas de altura. Dispositivos de amarração. Requisitos e ensaios;
- NP EN 813:2000: Equipamentos de proteção individual para a prevenção de quedas em altura. Arnês de cintura e pernas;
- NP EN 1891:2000: Proteção contra quedas em altura incluindo cintos de segurança;
- NP EN 1497:2008: Equipamentos de proteção individual. Arnês de salvamento;
- NP 4397:2008: Sistema de gestão da segurança e saúde do trabalho. Requisitos;
- NP 4410:2004: Sistema de gestão da segurança e saúde do trabalho. Linhas de orientação para a implementação da norma NP 4397.

1.2.5 Riscos associados ao setor da limpeza

✓ Riscos Biológicos

Os riscos biológicos estão fortemente presentes em muitas atividades e indústrias. No âmbito ocupacional, estes riscos compreendem os agentes vivos, nomeadamente vírus, bactérias, fungos e parasitas existentes no local de trabalho, e que são capazes de originar alergias e infeções (Ceda, et al., 2014).

Os agentes biológicos podem desencadear doenças ocupacionais como a tuberculose, a pneumonia e a hepatite. Por esta razão, é de competência da entidade empregadora gerir os riscos no local de trabalho. Para que haja parâmetros no gerenciamento dos riscos biológicos, a legislação portuguesa estabelece as seguintes legislações:

- Decreto-Lei 84/97: Relativo às regras de proteção dos trabalhadores contra os riscos de exposição a agentes biológicos durante o trabalho;

- Portaria 1036/98: Aborda a revisão em conformidade da lista dos agentes biológicos classificados na referida portaria.

A exposição aos riscos biológicos no âmbito laboral dá-se de duas maneiras básicas, a primeira, através de atividades com intenção deliberada em trabalhar com os estes agentes, nomeadamente os laboratórios de diagnósticos microbiológicos, os processos industriais biotecnológicos e a indústria farmacêutica. A segunda corresponde às atividades sem intenção de trabalhar e utilizar os agentes biológicos. As estações de tratamento de água, a indústria agroalimentar e os serviços de saúde são algumas das atividades listadas pela Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT, 2018).

As atividades desenvolvidas no setor da limpeza também têm exposição não intencional aos agentes biológicos. E por assim ser, o controlo do risco é mais difícil, já que a prevenção à exposição e as medidas de proteção podem ser inapropriadas (Corrao, Mazzotta, Torre, & Giusti, 2012).

Os trabalhadores da limpeza que mais estão expostos aos riscos biológicos são os que atuam em hospitais e instalações de atendimento à saúde. Estes trabalhadores têm um ritmo de trabalho acelerado, por estarem a trabalhar em instalações de serviços essenciais, de modo que, muitas vezes, a avaliação cuidadosa dos riscos não é praticada (Padovani, 2020).

✓ **Riscos Químicos**

Os agentes químicos são elementos ou compostos químicos que estejam isolados ou em mistura, no estado natural ou não, utilizados ou libertados no desenvolvimento de uma atividade laboral (Almeida T. , et al., 2016).

O setor de *facility services*, mais especificamente o subsector da limpeza, é o maior consumidor final de químicos. De acordo com (Suleiman & Svendsen, 2015), são estimados, em média, 110 kg de químicos perigosos consumidos por trabalhador/ano.

O uso dos produtos químicos é intrínseco à atividade de limpeza, por esta razão, nos trabalhadores deste setor há uma maior incidência de dermatites de contato, asma e rinite. Consequentemente, faz-se necessária a adoção da prática de avaliação de riscos que, conforme sugere a ACT (2016), é uma base efetiva da gestão de saúde e segurança no trabalho, como ferramenta fundamental ao combate aos acidentes de trabalho e às doenças profissionais.

A avaliação dos riscos é feita com base em enquadramentos normativos e legislativos, que fornecem informações e auxiliam no gerenciamento dos mesmos. Assim, Portugal adota como principais parâmetros normativos e legislativos nos estudos dos agentes químicos:

- Decreto-Lei nº 24/2012: Relativo aos agentes químicos;
- NP 1796:2007: Estabelece valores-limite de exposição aos agentes químicos;
- Diretiva 80/1107/CEE: Relativa à proteção dos trabalhadores contra os riscos ligados a uma exposição a agentes químicos, físicos e biológicos durante o trabalho;

- Decreto-Lei nº 301/2000: Relativo à proteção dos trabalhadores contra os riscos ligados à exposição a agentes cancerígenos ou mutagénicos durante o trabalho.

Além das legislações referidas, a ACT (2016) salienta os regulamentos REACH e CLP. O primeiro trata do registo, da avaliação, autorização e restrição de substâncias químicas. A partir deste regulamento, os fabricantes e importadores de produtos químicos devem garantir a segurança das substâncias que colocam no mercado, bem como comunicar aos clientes as medidas de prevenção.

O Regulamento CLP aborda a classificação, a rotulagem e a embalagem de substâncias e misturas químicas. O objetivo deste regulamento é padronizar na União Europeia esta rotulagem, e assegurar que os perigos associados aos produtos químicos são comunicados aos trabalhadores e aos consumidores por meio dos rótulos (Almeida T. , et al., 2016).

Os enquadramentos normativos mencionados devem estar disponíveis tanto à entidade patronal quanto ao colaborador exposto aos agentes químicos. A realidade, todavia, mostra que muitos trabalhadores da limpeza desconhecem as legislações.

Um estudo desenvolvido em Espanha, pelo Comitê dos Trabalhadores (CCOO) e o Instituto para o Trabalho, o Meio Ambiente e a Saúde (ISTAS), em 2005, mostrou que, dos mais de 500 entrevistados das 117 firmas estudadas, apenas 28% relataram ter acesso às fichas de dados químicos, 17% diziam conhecer o nome dos produtos químicos que usavam e 70% diziam não conhecer os efeitos dos produtos químicos a longo prazo (Ferriols, 2010).

Os dados são alarmantes, porque a atividade de limpeza, em geral, tem baixa supervisão, e estão sobrecarregados de trabalho, por isso, não têm tempo para formação adequada (Suleiman & Svendsen, 2015).

Entre os principais produtos químicos utilizados na indústria de *facility services*, destaca-se o Percloroetileno – um solvente químico que por ter o seu uso difundido, o seu risco ocupacional foi rapidamente reconhecido. O PCE pode afetar o pulmão, causar problemas de pele e, a longo prazo, pode causar efeitos adversos ao fígado, aos rins, ao sistema nervoso e ao sistema imunológico (Modenese, et al., 2019).

No setor da limpeza, o hipoclorito de sódio, que dá origem às soluções detergentes, e o butoxietanol são amplamente utilizados, e podem causar irritações nos olhos, no nariz e na garganta (Ferriols, 2010). Ainda assim, muitos trabalhadores deste setor desconhecem os efeitos nocivos destes produtos à saúde.

Os estudos de Ferriols (2010), anteriormente mencionados, mostraram que 40% dos entrevistados em Espanha alegaram que não lhes eram fornecidos equipamentos de proteção. E, como resultado do trabalho desenvolvido pelo CCOO e pelo ISTAS em Espanha, os impactos foram positivos e trouxeram algumas modificações ao setor da limpeza, nomeadamente o treinamento dos vários representantes da atividade com o objetivo de os conscientizar e ensinar a interpretar as informações sobre os produtos químicos e os seus perigos.

✓ **Riscos Físicos e Ergonômicos**

Os riscos físicos são oriundos da temperatura do local de trabalho, do ruído gerado pela atividade ou presente no posto de trabalho, pela ventilação, pela humidade, entre outros aspetos (Costa, 2017). Estes riscos são facilmente misturados aos riscos ergonômicos, que estão associados à postura, ao esforço físico e à manipulação de cargas.

Nos *facility services*, os profissionais estão expostos à vibração dos equipamentos de limpeza, e ao ruído produzido pelos mesmos. Estes dois agentes podem gerar o stress no local de trabalho, bem como aumentam a chance de colisões contra pessoas ou objetos, e acidentes. Os equipamentos defeituosos ou avariados também representam um perigo no dia-a-dia destes trabalhadores, nomeadamente pelo risco de choques elétricos, assim como o calor, que desencadeia o *stress* térmico (EU-OSHA, 2009).

Os trabalhadores da limpeza têm também particular exposição ao risco de dores e lesões musculoesqueléticas e a razão para isto é facilmente conhecida: os trabalhadores desse setor, seja pelo ritmo de trabalho acelerado seja pela falta de instrução e supervisão, adotam posturas inadequadas, fazem muita movimentação manual de cargas e têm tarefas repetitivas.

Um estudo desenvolvido no Brasil, em trabalhadores dos serviços de limpeza urbana no Estado da Bahia, mostrou que a alta demanda física, a postura incorreta e a demanda psicossocial tinham correlação com as dores em muitas partes do corpo. Além disto, a pesquisa apontou que há evidências da relação entre os gêneros e as dores multilaterais, sendo que nas mulheres há maior incidência de dores musculoesqueléticas e manifestação de dores e incômodos em mais de uma parte do corpo (Fernandes, Pararo, Carvalho, & Burdorf, 2016).

Outro estudo aplicado nos trabalhadores de limpeza de um hospital do Rio Grande do Sul, no Brasil, revelou que, entre os trabalhadores entrevistados, há uma maior prevalência de dores nas costas, seguida por dores nos joelhos e nos ombros. A maior demanda muscular é na coluna vertebral, justificada pelo esforço físico e pelo manuseio e transporte de cargas durante a atividade de trabalho (Luz, et al., 2017).

A análise de estudos prévios torna possível constatar que os trabalhadores dos *facility services*, mais precisamente os que atuam nas atividades de limpeza, podem sofrer lesões que causam incapacidade ou até a morte, as quais consistem em acidentes no transporte de materiais, em quedas e escorregões, além de violência ou outras lesões causadas por pessoas ou animais. E não só, a exposição a atmosferas inflamáveis e substâncias tóxicas também coloca em risco a saúde e a segurança dos mesmos.

✓ **Riscos Psicossociais**

Os riscos psicossociais relacionados com o trabalho são definidos como: todos os aspetos relativos ao desempenho do trabalho, assim como à organização e gestão, e aos seus contextos sociais e

ambientais, que têm o potencial de causar danos de tipos físico, social ou psicológico (EU-OSHA, 2007).

O trabalho não qualificado e repetitivo, os ritmos acelerados de trabalho, os elevados níveis de pressão, o trabalho por turnos, o valor social reduzido do trabalho, a baixa remuneração e o ambiente de trabalho em si são alguns dos fatores de risco mais presentes na atividade dos trabalhadores da limpeza. Para gerenciar estes riscos no âmbito do trabalho, Portugal adota algumas medidas legislativas, dentre elas, destacam-se:

- Lei nº 7/2009: Código do Trabalho;
- Lei nº 102/2009: Aprova o Regime Jurídico da promoção da Segurança e Saúde no Trabalho, e menciona que o empregador deve zelar para que os riscos psicossociais no local de trabalho não originem riscos para a segurança e a saúde do trabalhador, sendo enfatizada a importância da redução destes riscos.

De acordo com a EU-OSHA (2008), os trabalhadores da limpeza não se definem pela pertença a um setor ou a um grupo, mas sim pelas atividades que executam. Destaca-se neste setor a mão-de-obra feminina na execução da maioria das tarefas, cabendo aos homens atividades mais técnicas ou postos de supervisão (Scandella, 2010).

Em estudos prévios, foi possível constatar que as trabalhadoras do setor da limpeza em vários países da Europa são, em muitos casos, imigrantes e, por vezes, estão economicamente e socialmente mais vulneráveis. Heuts (2010) revelou que na Holanda, por causa do baixo salário, a maioria precisa de mais de um emprego.

Uma pesquisa desenvolvida por Scandella (2010) sobre os trabalhadores de limpeza de diferentes lugares, em Bruxelas e em Londres, destacou que estes profissionais enfrentam dois tipos de desrespeito no trabalho diário: pelas pessoas que usufruem dos seus serviços e pelos seus superiores. A investigação mostra, ainda, que há uma personificação da profissão, causando um distanciamento sistematizado.

A exposição aos riscos psicossociais traz consequências negativas tanto para os trabalhadores quanto para os empregadores. A nível individual, podem ocorrer o esgotamento, o isolamento, a agressividade, a insônia, o extremo cansaço, dores de cabeça e dores musculares e até o suicídio. À organização, pode haver o aumento da rotatividade, o aumento do absentismo, o aumento dos custos diretos e indiretos, entre outros (UGT, 2012).

A medição dos riscos psicossociais pode ser feita através de questionários, entrevistas, dados quantitativos e da observação do local de trabalho (Leite, 2018). Assim, podem ser adotadas medidas preventivas individuais, em grupo, medidas de proteção e reabilitação e medidas preventivas organizacionais (UGT, 2012).

No caso dos trabalhadores do setor da limpeza, uma avaliação e gestão eficientes dos riscos psicossociais torna-se mais difícil. E, como reflexo do *outsourcing*, em muitos dos casos, os trabalhadores que atuam em hospitais, indústrias, escolas, empresas e outros tipos de instituições sofrem com a rotatividade, as restrições salariais e a falta de benefícios sociais.

1.2.6 Avaliação e Monitorização dos Riscos

Com a intenção de promover a segurança e a saúde dos trabalhadores, a ACT, juntamente da APSEI e do IPQ, estabeleceu a Estratégia Nacional de Saúde e Segurança no Trabalho (ENSST), entre os anos de 2015 e 2020, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros nº 77/2015. O objetivo é de contribuir para a redução dos fatores de risco associados às doenças ocupacionais (Almeida T. , et al., 2016).

Como medida de promoção e contribuição à saúde e à segurança ocupacionais, os empregadores devem considerar e adotar a avaliação de riscos. Esta é uma ferramenta de suporte que ajuda no processo de gestão dos riscos, e deve ser feita segundo uma sequência de critérios.

A primeira fase da avaliação dos riscos corresponde à análise. Nesta etapa, podem ser adotadas diferentes metodologias, que culminam na análise probabilística da ocorrência de acidente de trabalho, além da análise da gravidade do acidente, ajudando na planificação da prevenção e na definição de prioridades (Almeida T. , et al., 2016).

Após a análise dos riscos, a entidade empregadora deve assumir a gestão dos mesmos, através da adoção de ações de controlo que visem a eliminação e/ou redução dos riscos associados aos trabalhadores. Uma boa gestão também promove a redução de tempo e custos com a reparação dos infortúnios gerados pelos riscos, contribuindo também para a redução do absentismo, e o aumento da produtividade (Almeida T. , et al., 2016).

No setor da limpeza, é de conhecimento geral que há uma alta exposição a diferentes tipos de riscos e, principalmente, aos agentes químicos. A medição destes agentes é feita pela quantificação dos Valores-Limite de Exposição, segundo a NP 1796/2007.

Portanto, como já foi mencionado, há algumas metodologias que são adotadas para avaliar os riscos, com o objetivo de os diminuir e/ou eliminar no local de trabalho ou da atividade desenvolvida, dentre elas, destaca-se o regulamento REACH, que entrou em vigor em 2007, estabelecendo obrigações e responsabilidades de fabrico, importação, distribuição e utilização de substâncias ou misturas, ou da sua incorporação em produtos ou artigos que possam ser utilizados tanto a nível doméstico quanto a nível profissional.

O regulamento anteriormente referido é transversal a todos os setor de atividade, e cabe ao Técnico Superior de Segurança no Trabalho (TSST) e ao Técnico de Segurança no Trabalho (TST) colaborar com a execução dos inventários dos agentes químicos e cumprir com os requisitos legais inerentes à SST (Almeida T. , et al., 2016).

Os agentes biológicos, por sua vez, estão presentes em diversas atividades, sejam elas com ou sem intenção deliberada de trabalhar com os mesmos, como é o caso dos *facility services*. Por isso, a avaliação e a intervenção à exposição aos riscos biológicos são feitas de acordo com o grau de risco destes agentes que, conforme o Decreto-Lei nº 84/97, apresenta-se em uma escala de 1 a 4, sendo que o primeiro é de baixa probabilidade de causar doenças e de baixa probabilidade de propagação à comunidade, e o último, é de elevada propagação e pode causar doenças graves.

Para avaliar os riscos causados pela exposição a agentes biológicos, é necessário considerar a porta de entrada dos mesmos no organismo do trabalhador: vias respiratórias, via dérmica, via digestiva, ocular ou auditiva (INSA & Cano, 2018), e o estado de saúde dos profissionais.

Após a identificação dos agentes biológicos consoante os grupos, deve ser obtida a informação técnica dos produtos e dos agentes biológicos. Assim, é feita a análise do perigo resultante da presença dos riscos, considerando-se, também, o tempo de exposição aos agentes (DGS, 2006).

O controlo do risco ocupacional, seja ele biológico, químico, físico, ergonómico ou psicossocial, é realizado a partir da implementação de medidas mitigadoras, ressaltando as condições de trabalho, os equipamentos e a organização do trabalho, a formação e a informação disponíveis ao trabalhador e a vigilância da saúde do mesmo (DGS, 2019).

Para monitorizar as condições de saúde dos trabalhadores, a entidade empregadora deve assegurar também os exames de saúde. Estes são feitos antes do início da atividade de trabalho, durante a atividade de trabalho com exposição a agente, após a cessação da atividade de trabalho com exposição aos agentes, ou em situações excecionais de exposição aos agentes (DGS, 2006).

No Brasil, o Ministério do Trabalho e Emprego publicou, em 2009, uma cartilha direcionada aos trabalhadores do setor da limpeza. Com o título “Você, trabalhador da limpeza! Vamos conversar?”, a publicação tinha como objetivo a difusão de informações sobre os riscos aos quais estes trabalhadores estão expostos e como os detetar no ambiente de trabalho.

De acordo com a publicação do Ministério do Trabalho e Emprego, os profissionais da limpeza devem estar sempre atentos aos rótulos dos produtos de limpeza e, se necessário, devem consultar a Ficha de Informação de Segurança de Produtos Químicos (FISPQ), disponibilizada por um supervisor. Neste sentido, é de responsabilidade da empresa contratante dar à empresa contratada informações adequadas sobre os riscos, certificar que a contratada promoveu informações e formações aos trabalhadores antes do início da atividade, cooperar com as boas práticas e fazer avaliação regular do local de trabalho (MTE, 2009).

1.3 Conhecimento Científico

A intensificação do trabalho, o ritmo acelerado para a realização das tarefas, o desprezo e/ou descuido por atitudes diante dos trabalhadores, no que diz respeito à saúde e à segurança são fatores que se sobressaem na pesquisa desenvolvida em 2005, por Scandella (2010), na Europa. A autora verificou, em seus estudos, que os equipamentos de limpeza são comprados a baixo custo, sem preocupação com a segurança e a saúde dos trabalhadores. Constatou, também, a efetiva prática de *bullying* e assédio, especialmente quando se tratava de trabalhadores sem um trabalho seguro.

O estudo de Heuts (2010), na Holanda, mostrou que o setor da limpeza era dominado por apenas 5 empresas, as quais estavam acostumadas a tirar vantagens dos trabalhadores que, por sua vez, tinham medo de perder o emprego e os contratos de trabalho, e receio de não conseguirem outro ofício por não saberem falar bem o idioma, ou não o suficiente para procurar outro emprego.

Em Aragão, em Espanha, o Comitê dos Trabalhadores e o Instituto do Trabalho, Meio Ambiente e Saúde desenvolveram um projeto com o intuito de disponibilizar aos trabalhadores de limpeza informações simples e fáceis, que os fizessem entender sobre os efeitos de vários químicos aos quais estão expostos à saúde (Ferriols, 2010).

O CCOO aplicou, ainda, em 2005, o estudo na região de Valência, e chegou aos seguintes resultados:

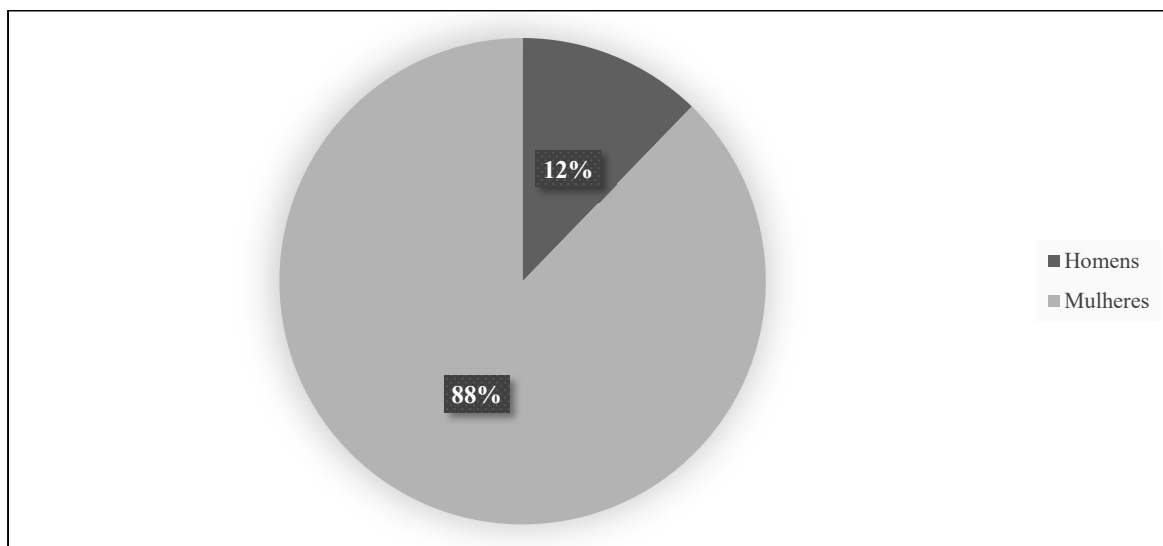


Figura 3 - Percentagem de trabalhadores por sexo em Valência

(Adaptado Ferriols (2010))

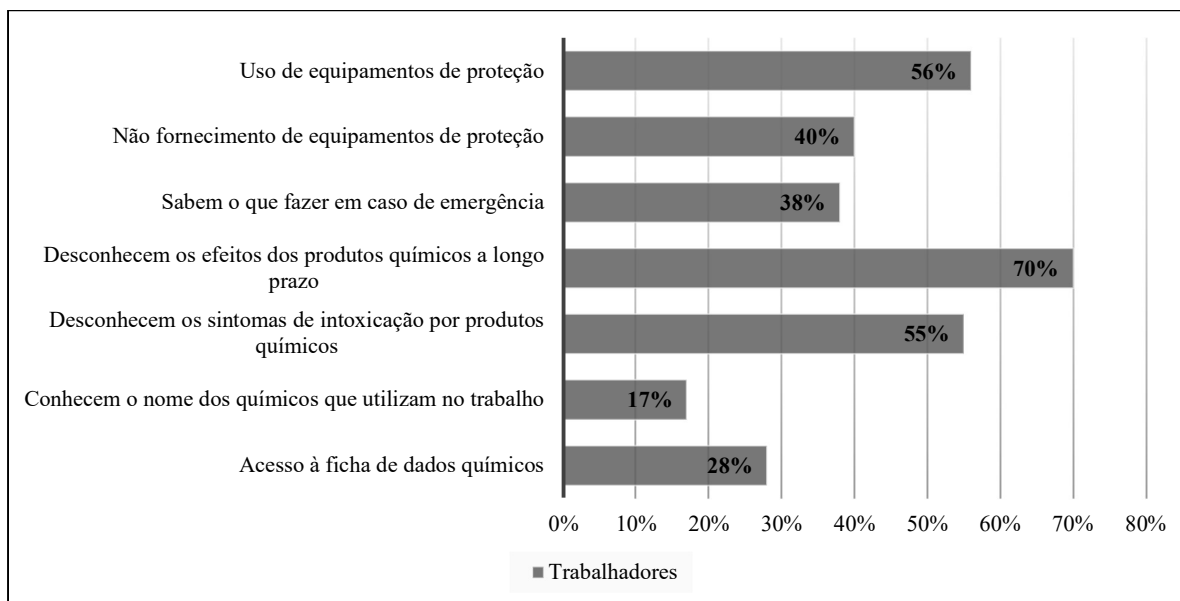


Figura 4 - Dados coletados no estudo em Espanha

(Adaptado Ferriols (2010))

No Brasil, foi desenvolvido um estudo sobre os agentes de limpeza terceirizados de uma faculdade pública de uma cidade no Estado de São Paulo. Nesta pesquisa, foram utilizadas as metodologias da Análise Coletiva do Trabalho (ACT), do Questionário Sociodemográfico de trabalho e de estilo de vida, (QSD) e o Índice de Capacidade para o Trabalho (ICT) (Gemma, Fuentes-Rojas, & Soares, 2017).

O trabalho contou com a colaboração de 22 agentes da limpeza. Através desta pesquisa, constatou-se que para além das demandas físicas, estes trabalhadores encontravam-se muito vulneráveis aos riscos psicossociais, principalmente ao stress e ao assédio moral. A falta de reconhecimento da profissão por parte dos gestores e usuários da universidade também é um fator de constrangimento aos trabalhadores, uma vez que os mesmos acreditam no valor das suas atividades (Gemma, Fuentes-Rojas, & Soares, 2017).

A aplicação da metodologia ACT foi feita em um grupo de discussão no qual os trabalhadores da limpeza puderam expressar-se e discorrer acerca das atividades que desenvolvem, da rotina de trabalho entre outros assuntos, por algumas horas, em horário diferente ao que corresponde às horas de trabalho. Por meio deste constatou-se que cerca de 95% dos entrevistados eram mulheres, das quais, 63% eram casadas. A maioria, 27%, tinham entre 40 e 49 anos (Gemma, Fuentes-Rojas, & Soares, 2017).

Por meio de entrevistas individuais foi possível a aplicação da metodologia QSD, através da qual foi traçado o perfil do grupo de trabalhadores. E o ICT, por vias da utilização do questionário desenvolvido previamente pelo Instituto Finlandês de Saúde Ocupacional, foram aplicadas 60 questões que abrangeram aspetos pessoais, a demanda física e mental presente no local de trabalho, bem como a questões relativas à saúde dos trabalhadores. Ressalta-se o resultado do ICT relativamente às demandas física e mental, 68% apresentaram score Bom ou Ótimo, e 31%, Baixo e Moderado (Gemma, Fuentes-Rojas, & Soares, 2017).

Em Hong Kong, um estudo conduzido pelo *Occupational Safety and Health Council*, entre os meses de julho e setembro de 2003, aos trabalhadores sanitários e de limpeza, quando eclodiu a epidemia da SARS, na primavera daquele ano. Foram entrevistados 436 trabalhadores, com o intuito de coletar informações pessoais e ocupacionais destes, para então estudar o seu comportamento relativamente ao trabalho e às condições de segurança e saúde ocupacionais dos trabalhadores deste setor.

Como na maior parte dos trabalhadores da limpeza ao redor do mundo, em Hong Kong, a maioria eram mulheres, das quais $\frac{3}{4}$ tinham, em média, 41 anos. O grau de escolaridade era maioritariamente a educação primária completa ou incompleta. Cerca de 20% são fumadores, e 10% consomem bebidas alcoólicas (OSHC, 2003).

Além de dados pessoais, foram abordadas questões como o tamanho da companhia para qual trabalham, o tipo do local de trabalho, a natureza do trabalho, o tempo de experiência neste setor, a jornada de trabalho diária, a forma de pagamento, tempo de trabalho por dia, a ocorrência de acidentes ou lesões, a causa destes acidentes ou lesões, a parte do corpo que havia sido lesionada

mais recentemente, a ocorrência de formação e a percepção sobre a saúde e a segurança no local de trabalho (OSHC, 2003).

Os dados obtidos sobre o local de trabalho, os principais problemas de saúde relatados sobre o ano anterior ao da pesquisa, entre outros aspetos relevantes, estão destacados nas Figuras 5, 6 e 7.

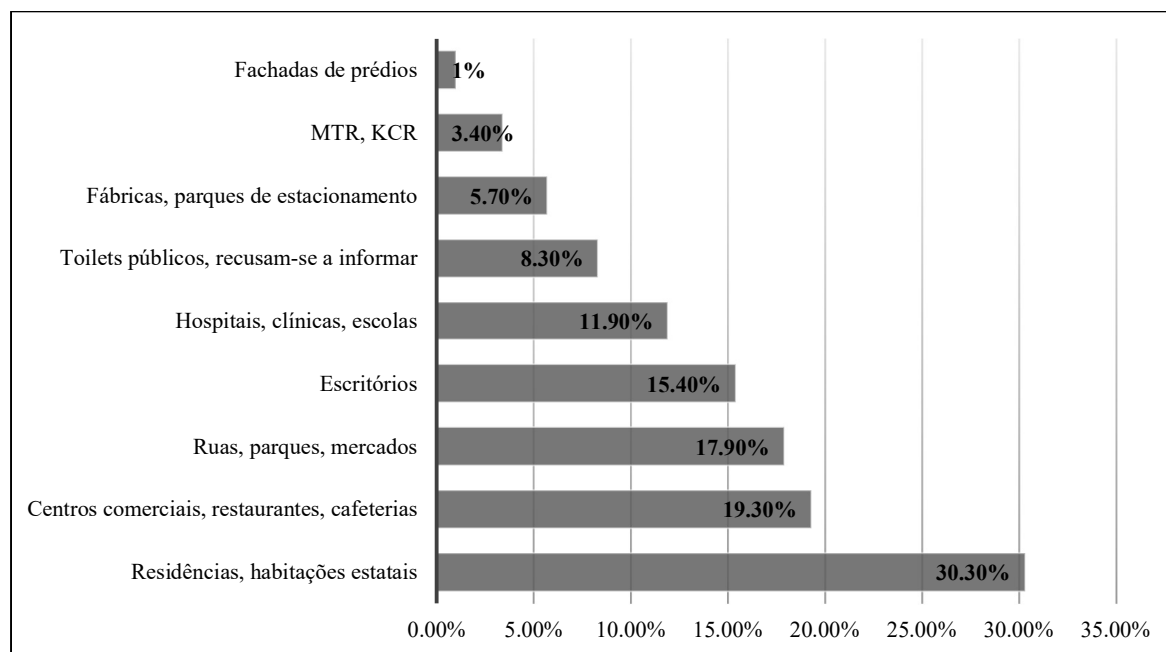


Figura 5 - Locais de trabalho em pesquisa desenvolvida em Hong Kong
(Adaptado OSHC (2003))

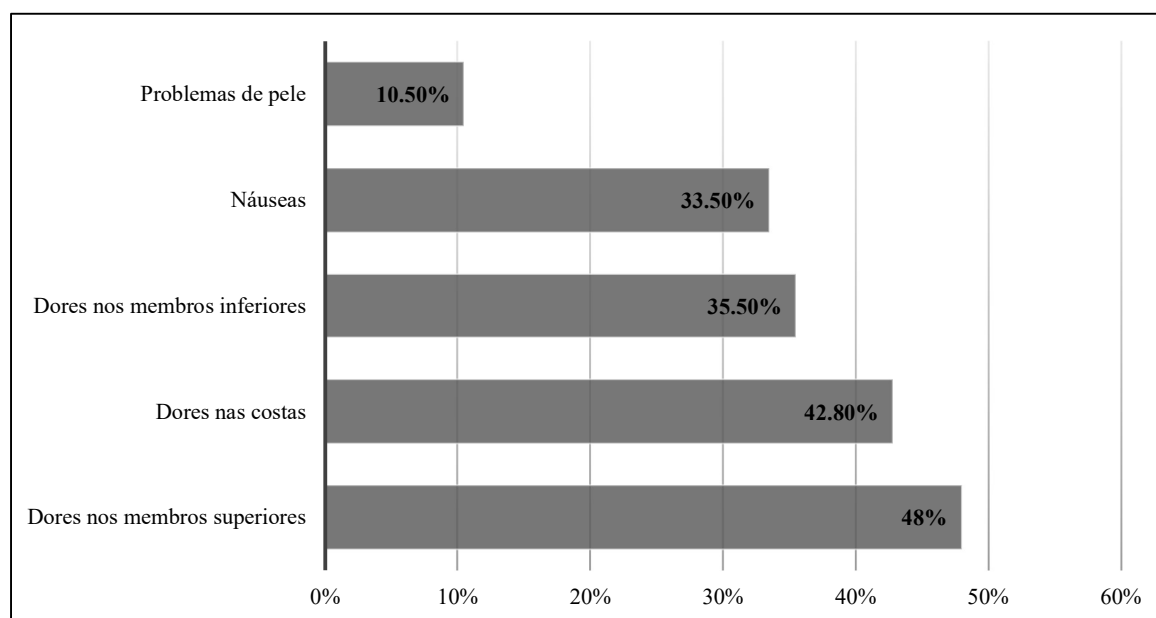


Figura 6 - Principais problemas de saúde
Adaptado OSHC (2003))

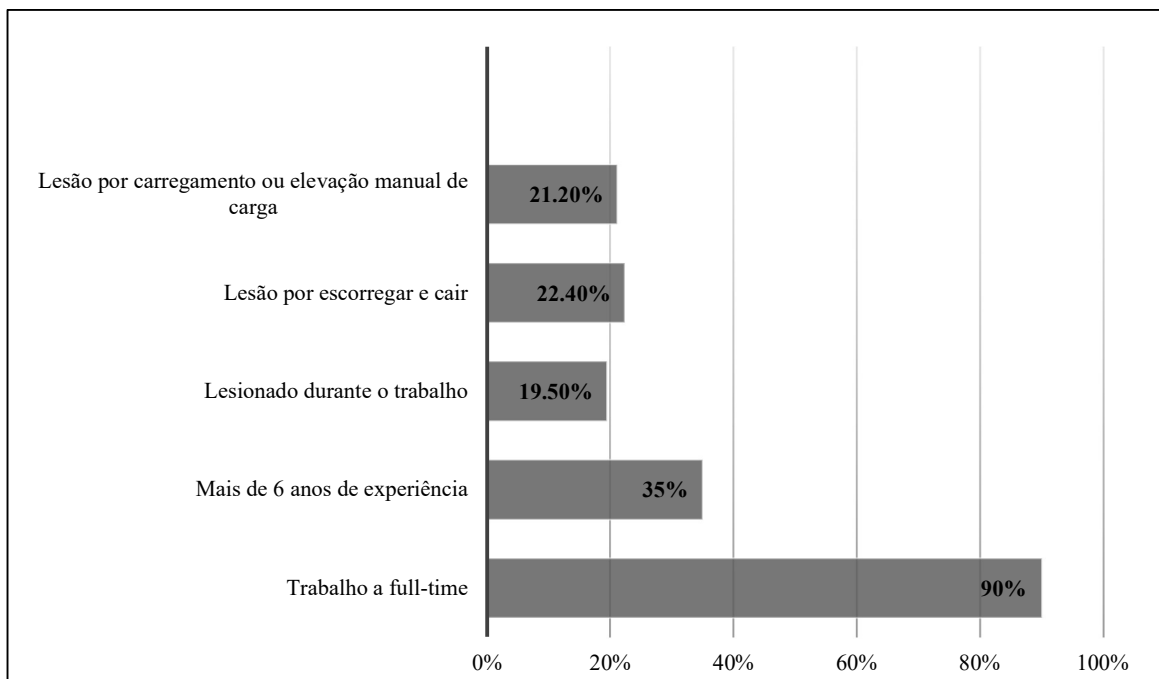


Figura 7 - Dados gerais do estudo em Hong Kong

Adaptado OSHC (2003))

1.4 Objetivos da dissertação

O objetivo geral desta dissertação é: retratar a percepção dos trabalhadores da limpeza em Portugal relativamente aos riscos ocupacionais. E, como objetivos específicos, pretende-se:

- ✓ Coletar dados sobre os trabalhadores e as condições de trabalho;
- ✓ Caracterizar o perfil destes trabalhadores;
- ✓ Propor medidas que visem a melhoria da segurança e da saúde neste setor no âmbito ocupacional.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

O presente trabalho começou a ser desenvolvido a partir de uma análise preliminar e um estudo piloto sobre as colaboradoras de limpeza da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Para ter uma melhor percepção do setor e conhecer o funcionamento de um dia normal de trabalho dos profissionais de limpeza, foram feitas observações diárias às trabalhadoras e às atividades que desenvolviam.

Após um período de análise das atividades desenvolvidas pelas equipas de limpeza da FEUP, foram feitas algumas entrevistas para a coleta de dados qualitativos. Assim, foram feitas revisões de bibliografias, com o intuito de coletar dados acerca do setor da limpeza e conhecer aspetos deste em Portugal e em outros países, posteriormente, houve a aplicação do questionário em uma plataforma virtual, assim, profissionais da limpeza não só da Universidade, mas de todo o país puderam participar.

2.1 Materiais

A dissertação foi elaborada através do uso dos materiais dispostos no diagrama apresentado na Figura 8.

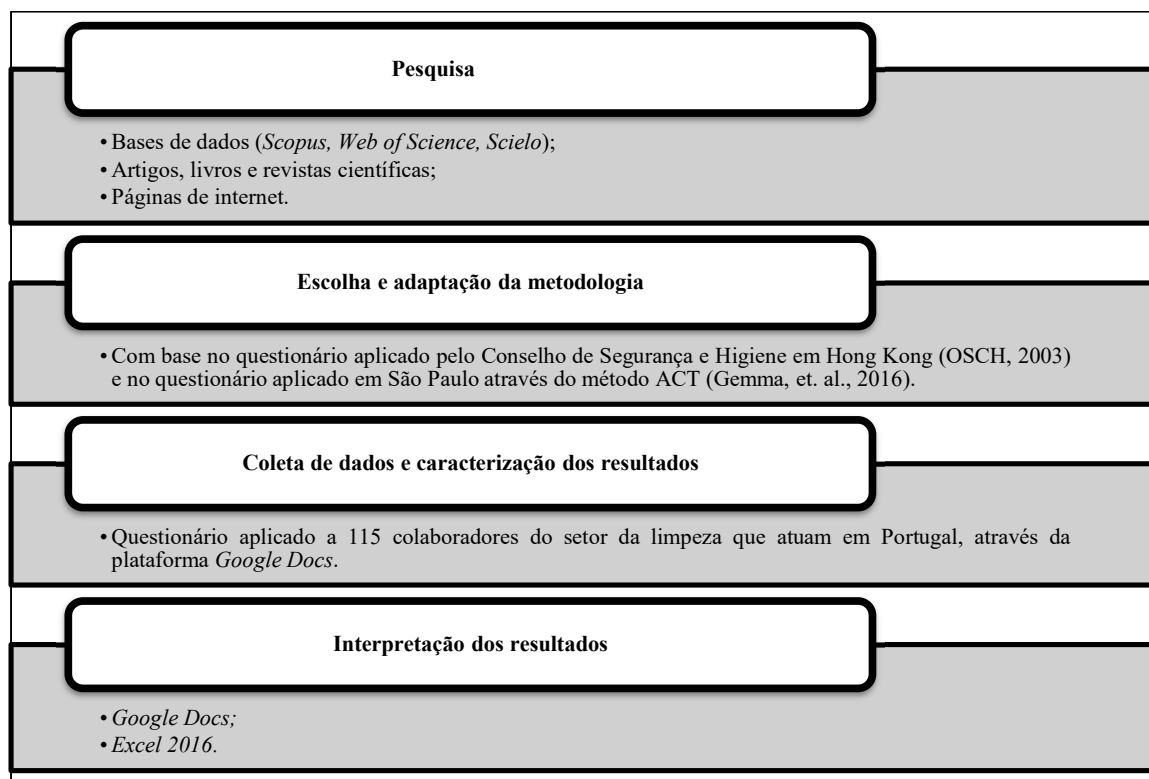


Figura 8 - Diagrama de desenvolvimento da pesquisa

2.2 Métodos

O estudo foi desenvolvido através dos métodos qualitativo e semiquantitativo (Marques & Melo, 2017). Semiquantitativo, porque o questionário foi aplicado de forma neutra e objetiva, e os dados coletados foram avaliados por uma linguagem matemática. Já a esfera qualitativa permitiu a interação dos entrevistados e a compreensão dos resultados individualizados.

A entrevista inicial às colaboradoras da limpeza da FEUP foi a metodologia utilizada para a coleta preliminar de dados à pesquisa, pelo facto de não haver informação prévia sobre as atividades desenvolvidas por aquelas equipas de trabalho e porque não era conhecido o grau de escolaridade do público-alvo. Esta metodologia destaca-se por o entrevistado não precisar saber ler nem escrever, e por proporcionar a observação do que o mesmo diz e da maneira como o faz. Adicionalmente, permite resultados quantificados e de fácil submissão a tratamentos estatísticos (Oliveira, Oliveira, Morais, Silva, & Silva, 2013).

Assim, o método de entrevista consistiu em uma conversa face a face com cinco colaboradoras, durante breves momentos no decorrer de um dia normal de trabalho. Através da conversação, foi possível avaliar a conduta, a atitude das entrevistadas, observando o que disseram e como disseram.

Na segunda fase das coletas de dados para o desenvolvimento do estudo, adotou-se o questionário como instrumento metodológico. Este inquérito objetiva a obtenção de respostas através de uma sequência ordenada de perguntas, sem a presença do entrevistador, mas disponibilizando ao entrevistado uma nota que explica a natureza, a importância e a necessidade da pesquisa (Oliveira, Oliveira, Morais, Silva, & Silva, 2013).

Neste caso, as perguntas foram claras e objetivas, e a linguagem foi adequada ao público-alvo. O anonimato foi garantido, e a utilização da plataforma *Google Docs*, possibilitou abranger uma área geográfica mais ampla, nomeadamente Portugal Continental.

A análise prévia dos estudos desenvolvidos por (Gemma, Fuentes-Rojas, & Soares, 2017) e (OSHC, 2003) permitiu a elaboração de um questionário composto por 21 perguntas fechadas, ou seja, de escolha múltipla, das quais a primeira parte compreende dados sociodemográficos e a segunda parte compreende aspetos de segurança e saúde ocupacionais. Por fim, foi disponibilizada uma parte na qual os trabalhadores que participaram da pesquisa puderam tecer observações relativamente à atividade ou a alguma experiência que quisessem partilhar.

Para definir o tamanho da amostra populacional, foi utilizado o cálculo matemático da Equação 1, a qual considera:

- O tamanho da amostra (n);
- O número da população (N), neste caso considerou-se 70000 (APFS, 2020);
- O desvio médio (z), adota-se 1,96, considerando o grau de confiança de 95%;
- A margem de erro máxima admitida (e), adotou-se 10%;
- A proporção esperada (p), neste caso, 50%, pois não há resultado previamente esperados.

Equação 1: Fórmula de determinação do tamanho da amostra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1 - p)}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * (1 - p)}$$

$$n = \frac{70000 * (1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(70000 - 1) * (0.10)^2 + (1.96)^2 * 0.50 * (1 - 0.50)} = 95.90844 \simeq 96 \text{ pessoas}$$

A amostra populacional para esta dissertação foi selecionada de forma aleatória, de acordo com a disponibilidade do público-alvo para responder ao questionário proposto. Assim, este conjunto de pessoas era uma amostra de conveniência, que permitiu o conhecimento do perfil dos trabalhadores e dos riscos aos quais estão expostos. O questionário (Tabela 2) foi aplicado 115 colaboradores do setor da limpeza.

Tabela 2: Perguntas aplicadas no questionário

Com que género se identifica?
Qual é a sua faixa de idade?
É de que nacionalidade?
Há quanto tempo está a trabalhar na atividade de limpeza?
Qual é o seu tipo de contrato de trabalho?
Qual é o seu nível de escolaridade?
Quantas horas trabalha por dia?
A empresa para quem trabalha tem quantos funcionários da limpeza?
Realiza a sua atividade em que tipo de ambiente?
Quais são as principais atividades que desenvolve em um dia normal de trabalho?
Como recebe o pagamento?
Recebeu ou recebe formações relacionadas ao trabalho?
Já sofreu alguma lesão ou acidade de trabalho?
Se já se magoou no local de trabalho, em que parte do corpo?
Qual foi a causa do seu último acidente no local de trabalho?
É-lhe oferecido equipamento de proteção individual?
Tem o hábito de ler o rótulo dos produtos de limpeza antes de os usar?
Tem algum incómodo durante ou após um dia de trabalho?
Consegue reconhecer os riscos presentes na sua atividade?
Consegue identificar alguns riscos aos quais está exposto(a)? Se sim, pode listar alguns?
Já sofreu preconceito, constrangimento, bullying ou assédio (sexual ou moral) durante a atividade de trabalho?

A aplicação dos questionários decorreu entre os dias 21 de abril e 21 de maio de 2020. Neste sentido, por ser um questionário em que as pessoas podem responder de forma autónoma, considerou-se uma margem de erro para as respostas obtidas, a qual foi calculada conforme a Equação 2, na qual:

- O tamanho da amostra ($n=115$);
- O desvio padrão ($\sigma=1,96$), considerando o grau de confiança de 95%.

Equação 2: Fórmula de determinação do erro

$$z = \frac{\sigma}{\sqrt{n}} = \frac{0.95}{\sqrt{115}} = 9\%$$

Após a recolha dos dados dos colaboradores, foi feita uma análise pormenorizada das informações que, posteriormente, foram compiladas conforme as seguintes etapas:

- Análise individualizada de cada pergunta;
- Análise integrada das perguntas.

Foram, subsequentemente, estudados os perfis dos trabalhadores deste setor, assim como as maiores problemáticas percebidas no decorrer da pesquisa, e a análise de aspetos a serem melhorados no setor.

PARTE 2

3 RESULTADOS

Como resposta aos objetivos desta pesquisa, foi possível analisar os dados recolhidos durante o período de abril a maio de 2020, após estudo prévio no mesmo período do ano anterior, os perfis dos trabalhadores do setor da limpeza em Portugal, e a percepção dos mesmos relativamente a saúde e a segurança no trabalho.

Os resultados obtidos são apresentados conforme o seguinte: amostra total, que compreende os 115 questionários aplicados e 5 entrevistas realizadas na Faculdade de Engenharia.

3.1 Estudo preliminar: Entrevista

As primeiras entrevistas foram feitas com as colaboradoras de limpeza da Faculdade de Engenharia, de forma breve, e as perguntas foram claras:

- A idade;
- O nível de escolaridade;
- Quantas horas trabalhavam por dia;
- Se faziam uso de equipamentos de proteção;
- Quais eram as principais atividades que desenvolviam num dia normal de trabalho;
- Se já se tinham acidentado durante o trabalho e, em caso de acidente, a quem o reportavam.

As trabalhadoras entrevistadas não tinham muito tempo disponível, uma vez que são supervisionadas periodicamente. Todavia, pôde-se concluir que as colaboradoras são divididas em equipas, de acordo com o tipo de limpeza e o ambiente em que é realizada.

As colaboradoras têm horários de trabalho variados e a jornada de trabalho varia entre 4 e 8 horas diárias. A faixa etária das entrevistadas era entre os 27 e os 46 anos, e o grau de escolaridade predominante era até o 9º ano.

Foi possível perceber que algumas não tinham noção dos riscos inerentes à sua atividade e, mesmo quando tinham, por vezes tratavam os acidentes ou incidentes de trabalho com descaso. Algumas colaboradoras, por exemplo, partilharam em tom descontraído que já tinham magoado partes do corpo, mas que seguiam as atividades normalmente, sem reportar o acidente ao superior.

A maioria tinha pressa em terminar as atividades e mostraram-se desconfortáveis em tecer algum comentário relativamente à supervisão das tarefas. Ao observar os equipamentos de trabalho e de proteção das trabalhadoras, verificou-se que grande parte delas faziam uso de EPI, todavia, nem sempre de maneira adequada.

A entrevista mostrou-se uma metodologia de pesquisa não tão eficiente quanto o esperado para este estudo, dado que as entrevistadas na Faculdade de Engenharia não tinham disponibilidade para um diálogo mais longo e detalhado, e não se mostraram confortáveis para o fazer no local de trabalho. À vista disso, a observação tornou-se um método utilizado para a percepção e avaliação da conduta e da atitude destas trabalhadoras relativamente à segurança e à saúde ocupacionais.

Em outra etapa da pesquisa, todavia, adotou-se novamente a entrevista, desta vez, fora do local de trabalho. Trata-se de uma entrevista com uma colaboradora do setor da limpeza de um centro de saúde no Norte de Portugal, que está a trabalhar neste setor há cerca de 10 anos. A mesma informou que tem formação sempre que necessário e que quando entra uma nova funcionária na equipa de trabalho, por vezes, é a própria entrevistada a responsável pela formação, que consiste, basicamente, em mostrar à nova trabalhadora como devem ser executadas as principais atividades.

Em decorrência da situação epidêmica do Covid-19, a entrevistada recebeu formação adequada por um período de uma semana, e chegou a ser escalada para trabalhar em um hospital de campanha, no qual recebeu equipamentos de proteção adequado e tinha um superior a fiscalizar a execução das tarefas constantemente.

3.2 Aplicação do Questionário

O questionário aplicado mostrou-se uma metodologia de pesquisa eficaz. Observou-se que o anonimato é um aspeto positivo, garantindo respostas mais sinceras e até comentários em tom de desabafo.

Como aspeto negativo, a aplicação do inquérito em questão não podia ser feita sem o uso de um computador ou um telemóvel, e requeria que os colaboradores soubessem ler e escrever para responder às perguntas.

Devido a maior parte da amostra populacional ter respondido ao questionário por plataforma virtual, não presencialmente, as perguntas foram breves e diretas, com a intenção de evitar uma dupla interpretação ou uma interpretação errônea das questões colocadas. Não obstante, foi superado o número de amostras calculado, que eram de 100 pessoas consoante a população total dos *facility services* – 70000 trabalhadores, assim, foram coletados 115 questionários respondidos.

3.2.1 Dados sociodemográficos:

Os dados sociais e demográficos permitiram traçar o perfil dos trabalhadores desta amostra através de informações como: sexo, idade, nível escolar e país de origem, dispostas nas Figuras 9, 10, 11 e 12, respectivamente.

✓ **Sexo:**

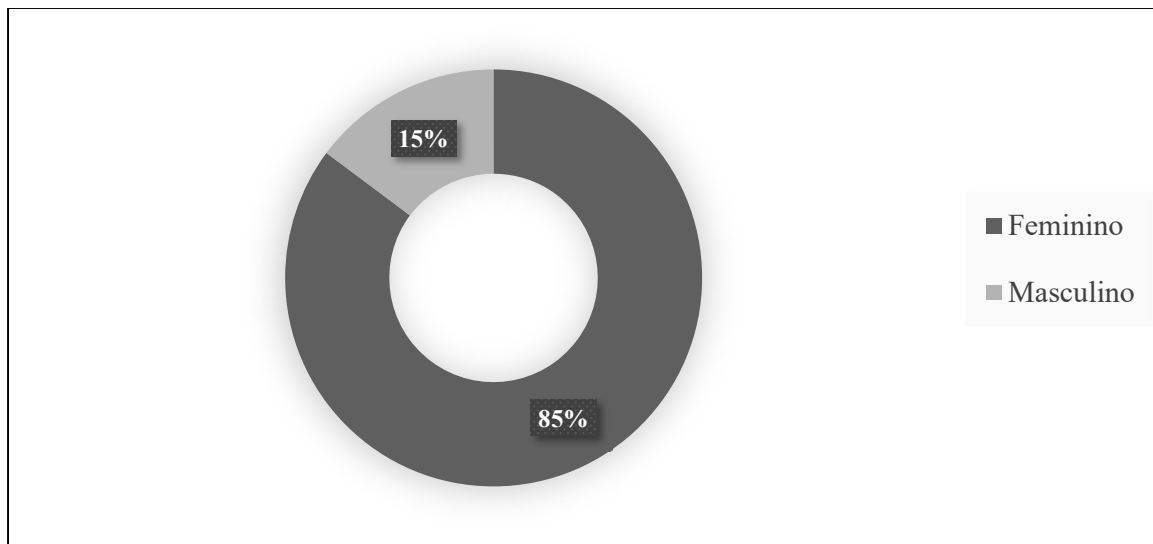


Figura 9 - Percentagem de homens e mulheres da amostra estudada

✓ **Faixa etária:**

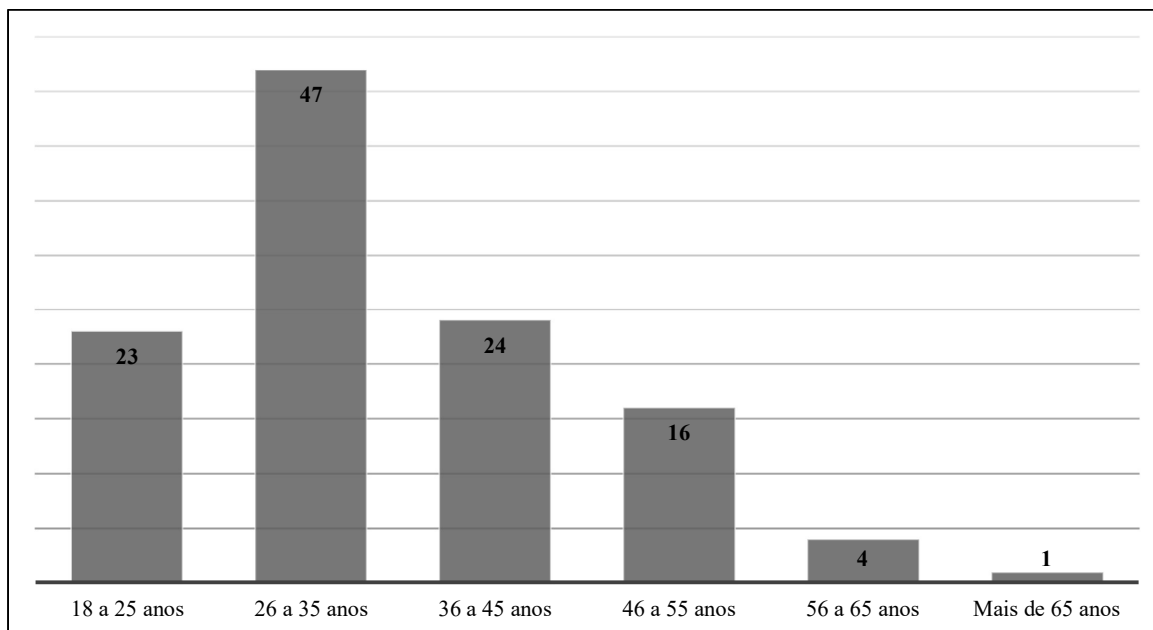


Figura 10 - População da amostra em função da idade

✓ **País de origem:**

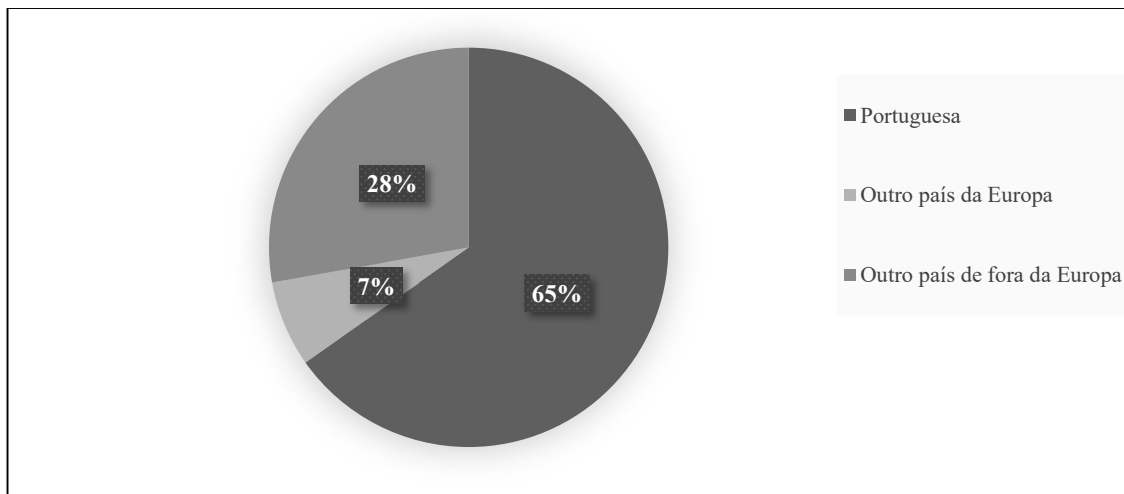


Figura 11 - Nacionalidade da amostra

✓ **Nível escolar:**

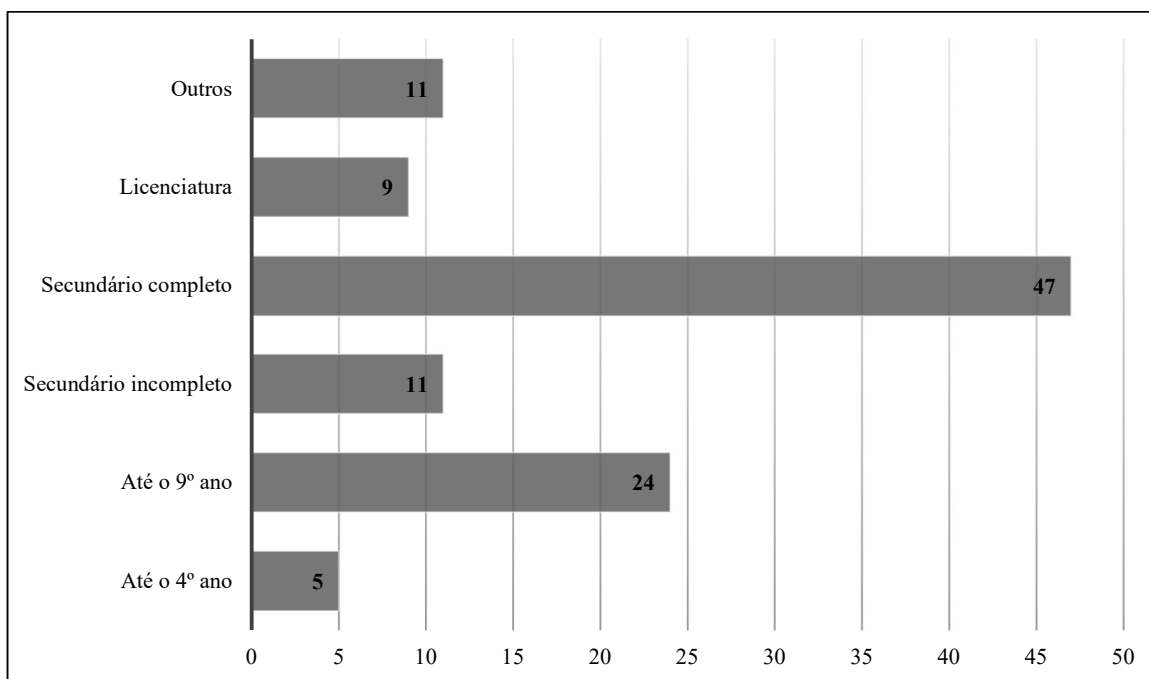


Figura 12 - Nível de escolaridade

3.2.2 Dados relativos à atividade de trabalho:

Os dados relacionados à atividade permitiram a compreensão das formas de contratação predominantes, do tempo médio de atuação no setor da limpeza, da jornada de trabalho diária, das principais atividades desenvolvidas em um dia normal de trabalho, da caracterização das formas

de pagamento pelos serviços prestados, dos ambientes em que estas pessoas analisadas atuam e do tamanho da empresa para que trabalham.

✓ **Tempo de atuação no setor da limpeza:**

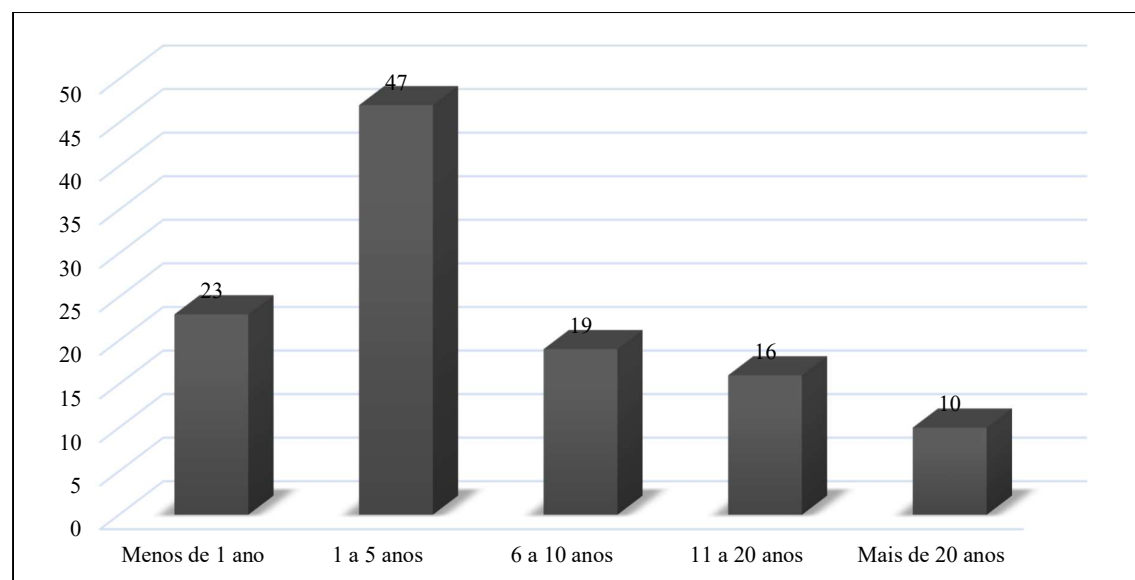


Figura 13 - Tempo de serviço no setor da limpeza

✓ **Vínculo de trabalho:**

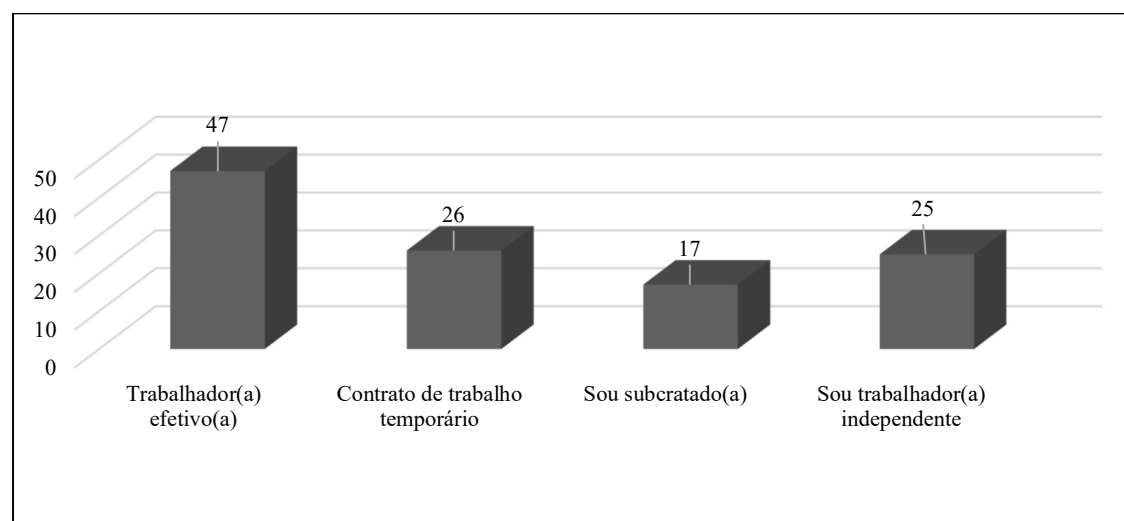


Figura 14 - Tipos de contrato de trabalho

✓ **Forma de pagamento do ordenado:**

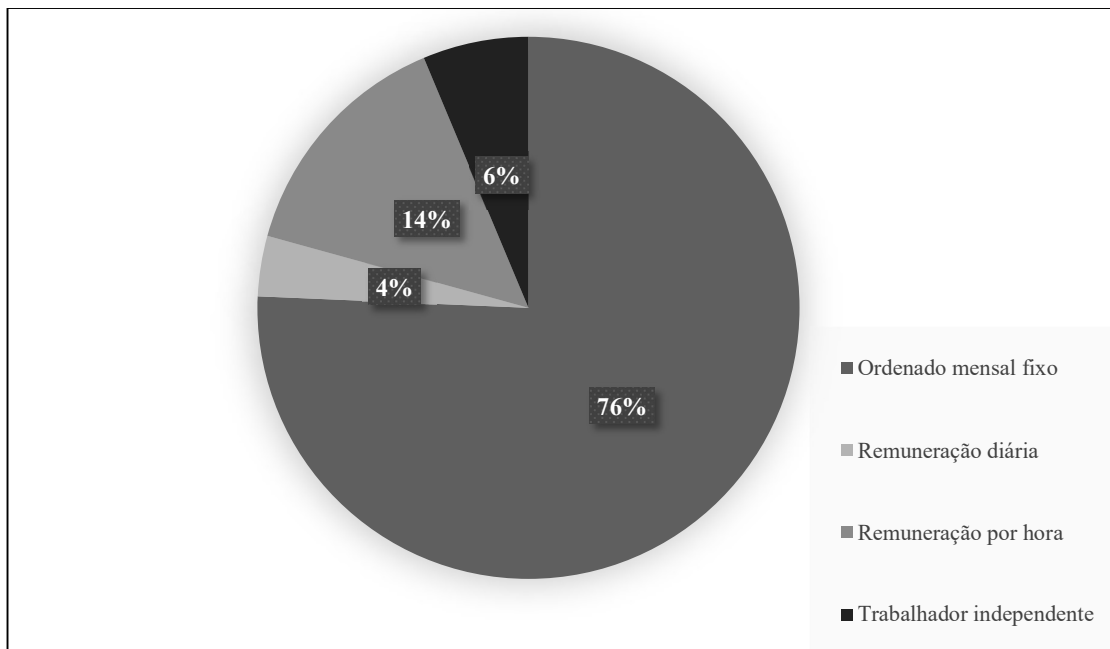


Figura 15 - Forma de pagamento pelos serviços

✓ **Jornada de trabalho por dia:**

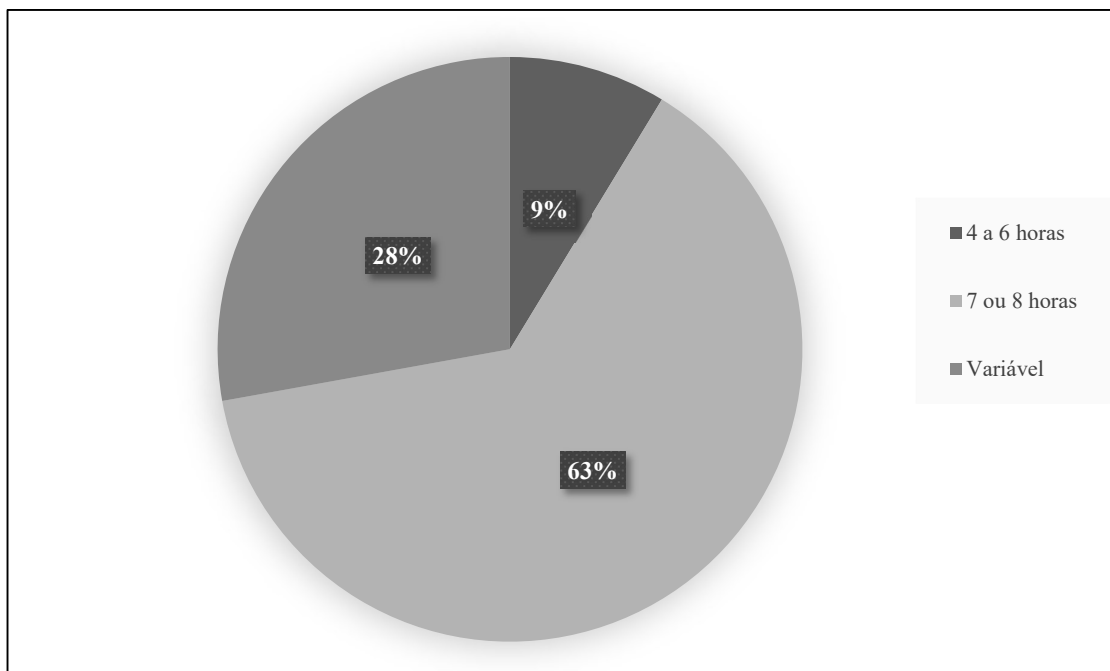


Figura 16 - Horas de trabalho diárias

✓ **Locais de trabalho:**

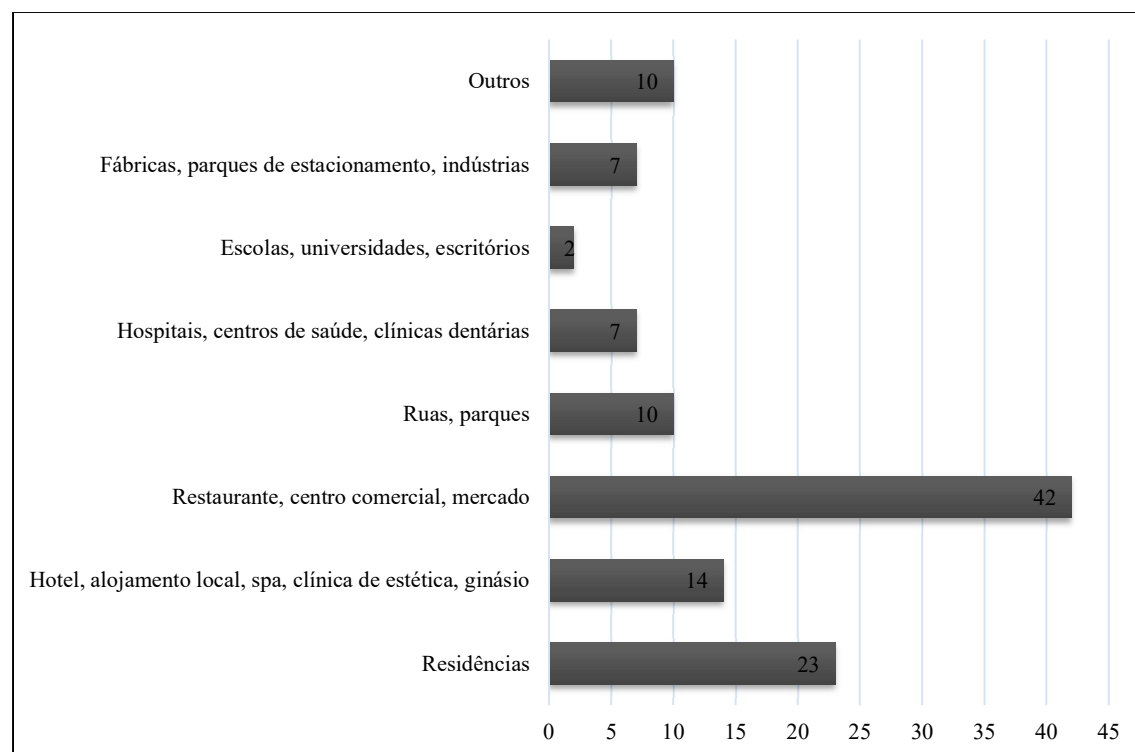


Figura 17 - Locais de trabalho

✓ **Tamanho da companhia para que trabalham:**

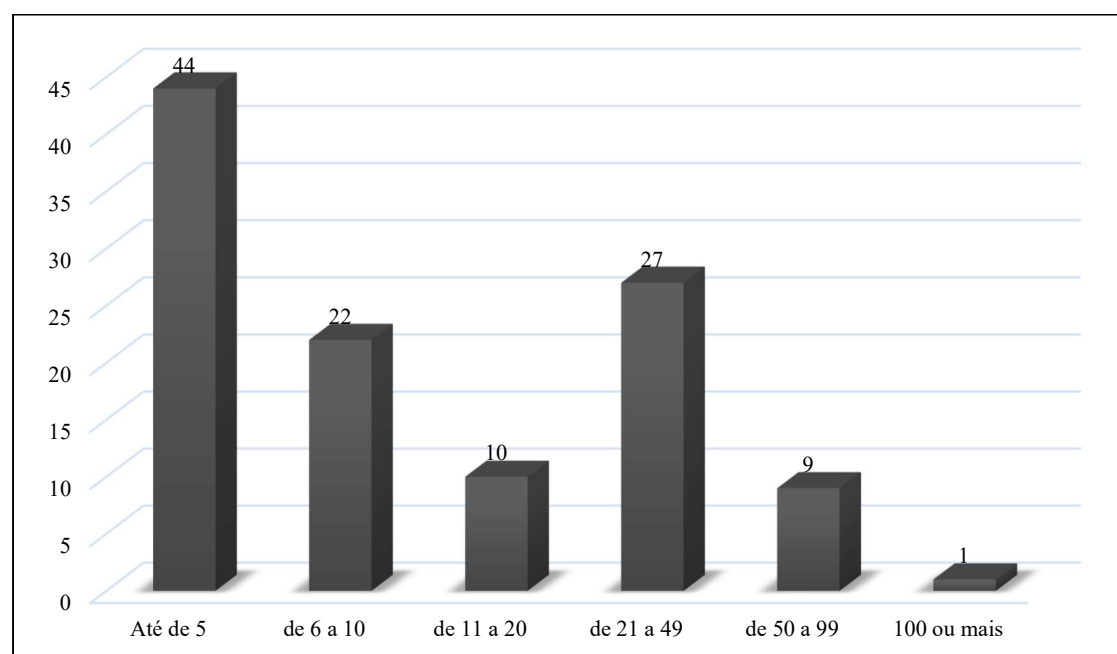


Figura 18 - Número de trabalhadores da limpeza no local de trabalho

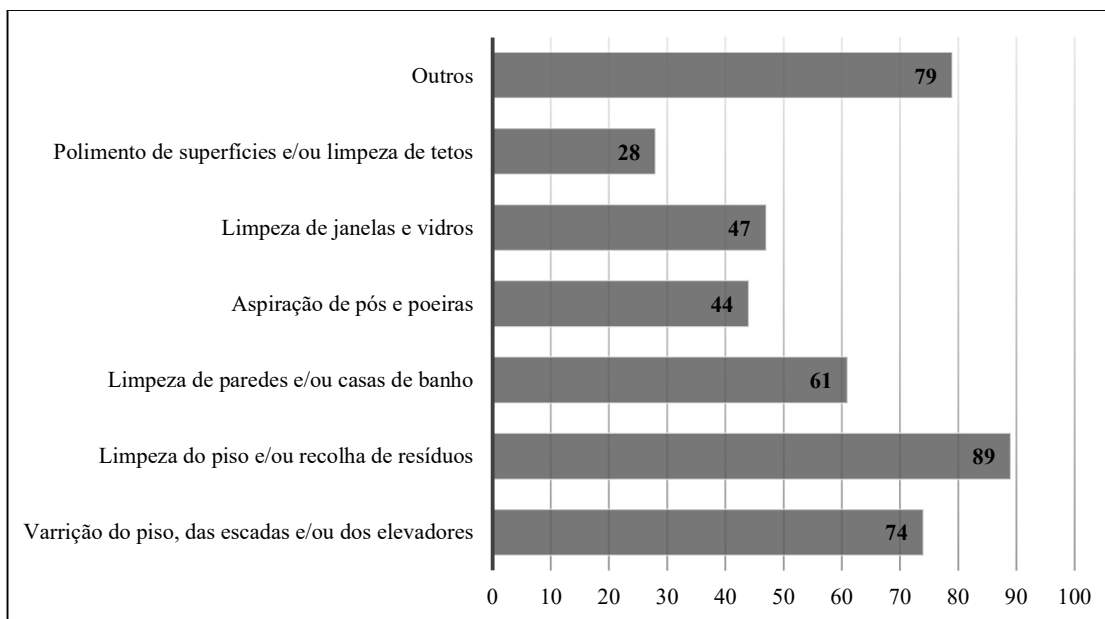
✓ Principais atividades desenvolvidas em um dia normal de trabalho:

Figura 19 - Principais tarefas

3.2.3 Dados relativos a segurança e saúde ocupacionais:

Os dados relacionados aos aspetos de saúde e segurança laborais compreendem a perceção dos riscos por parte dos trabalhadores, a gestão destes riscos quer pelos colaboradores quer pela entidade patronal, os impactos das atividades desenvolvidas na saúde destes trabalhadores, a ocorrência de eventuais constrangimentos e outros riscos psicossociais.

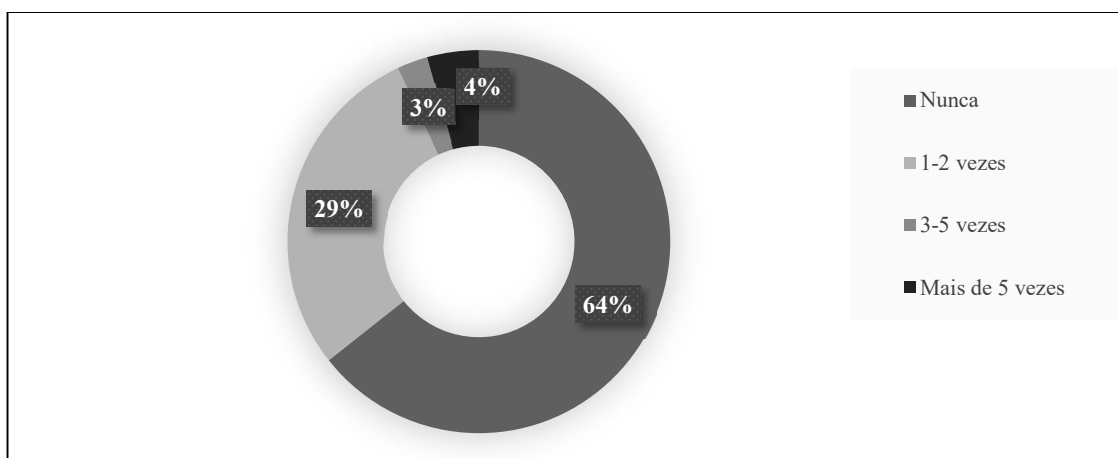
✓ Ocorrência de acidentes e/ou lesões durante a atividade de trabalho:

Figura 20 - Ocorrência de acidentes/lesões

✓ **Parte do corpo lesionada no local de trabalho:**

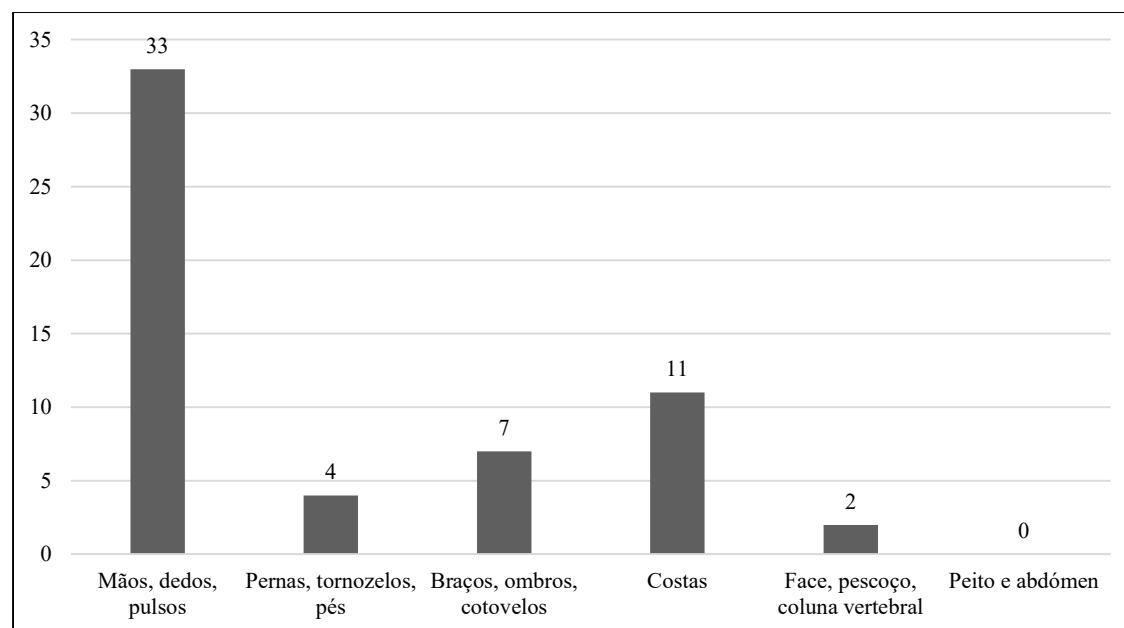


Figura 21- Lesão no corpo decorrente da atividade de trabalho

✓ **Razão do último acidente de trabalho:**

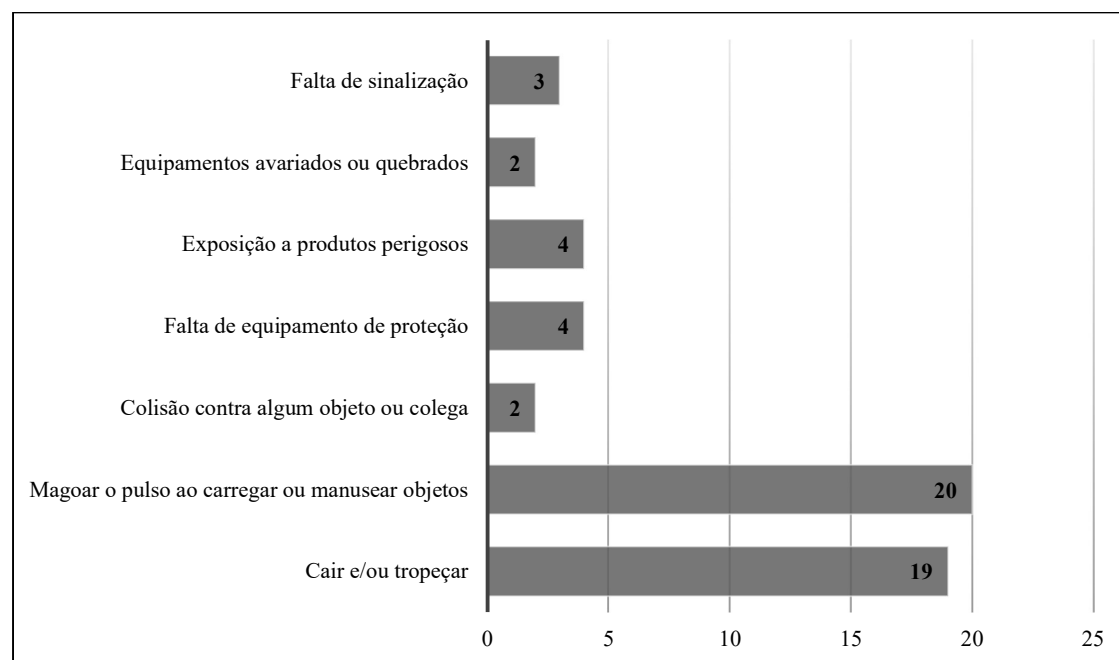


Figura 22 - Fatores desencadeadores dos acidentes de trabalho

✓ **Eventuais incômodos após um dia de trabalho:**

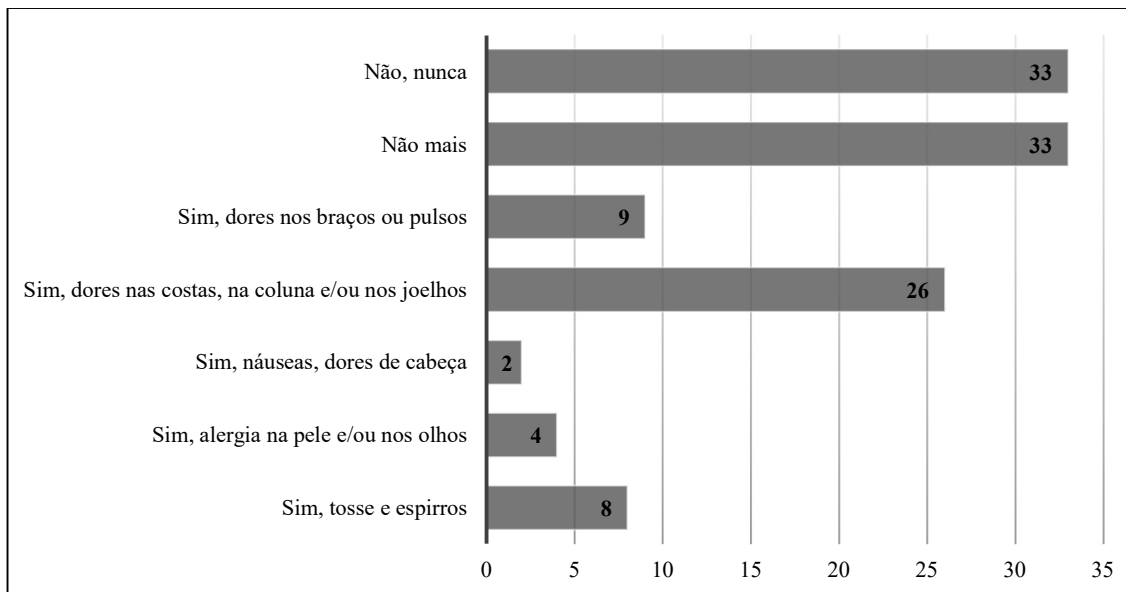


Figura 23 - Incômodos relatados

✓ **Leitura do rótulo dos produtos utilizados nas atividades:**

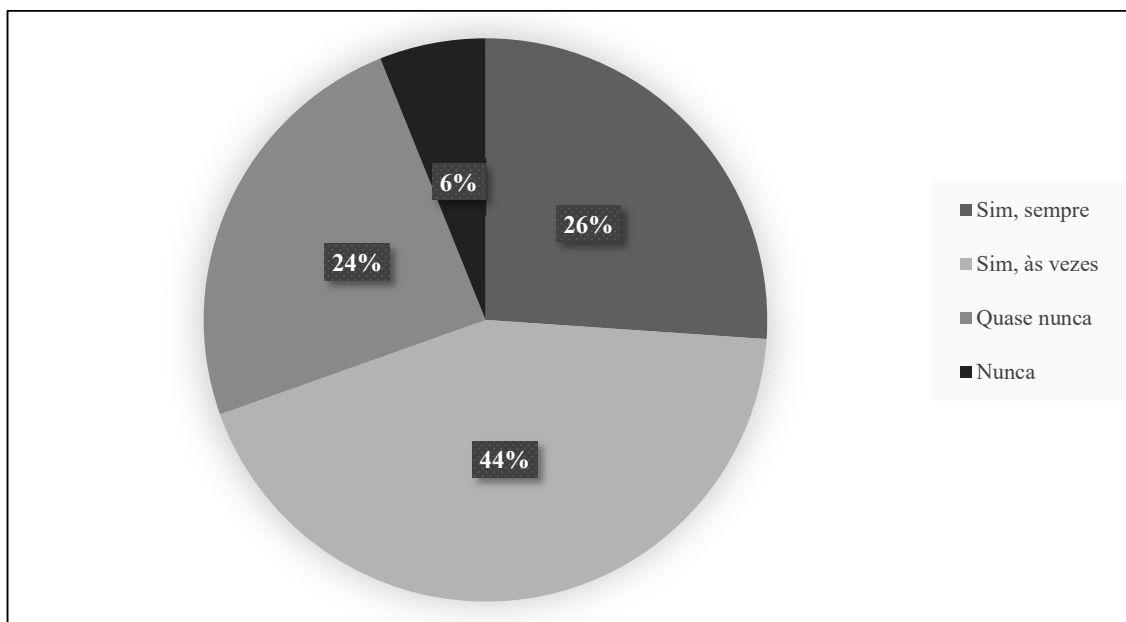


Figura 24 - Leitura dos rótulos

✓ **Fornecimento e uso de equipamentos de proteção individual:**

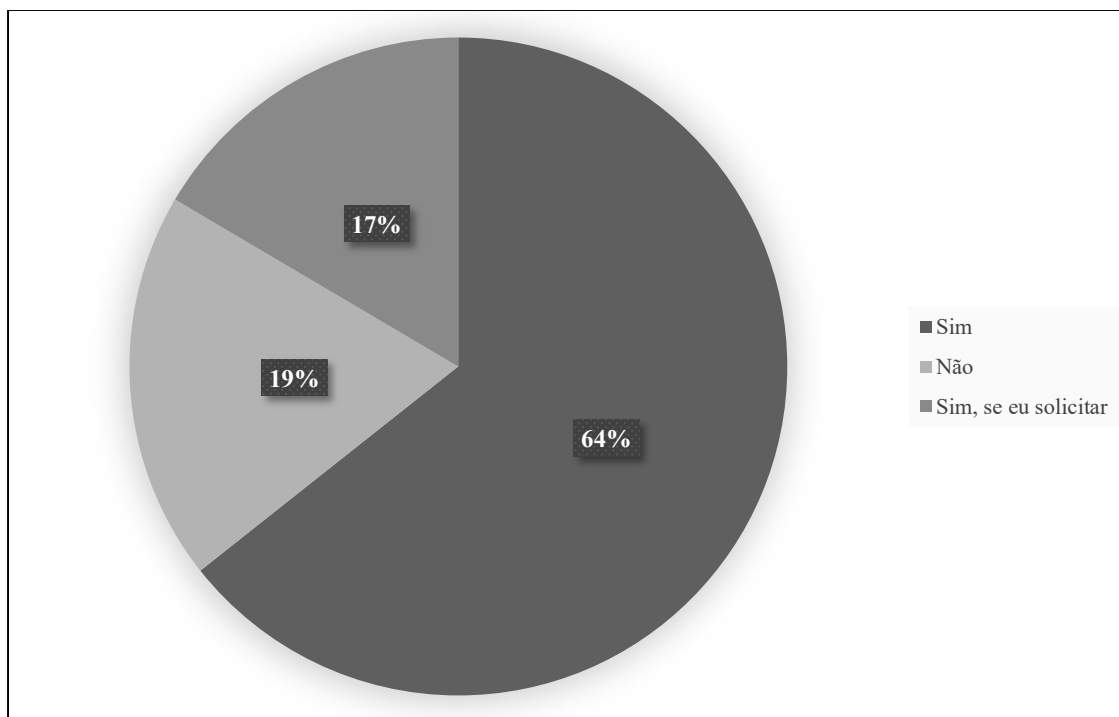


Figura 25 - Fornecimento de EPI

✓ **Reconhecimento de riscos ocupacionais por parte dos trabalhadores:**

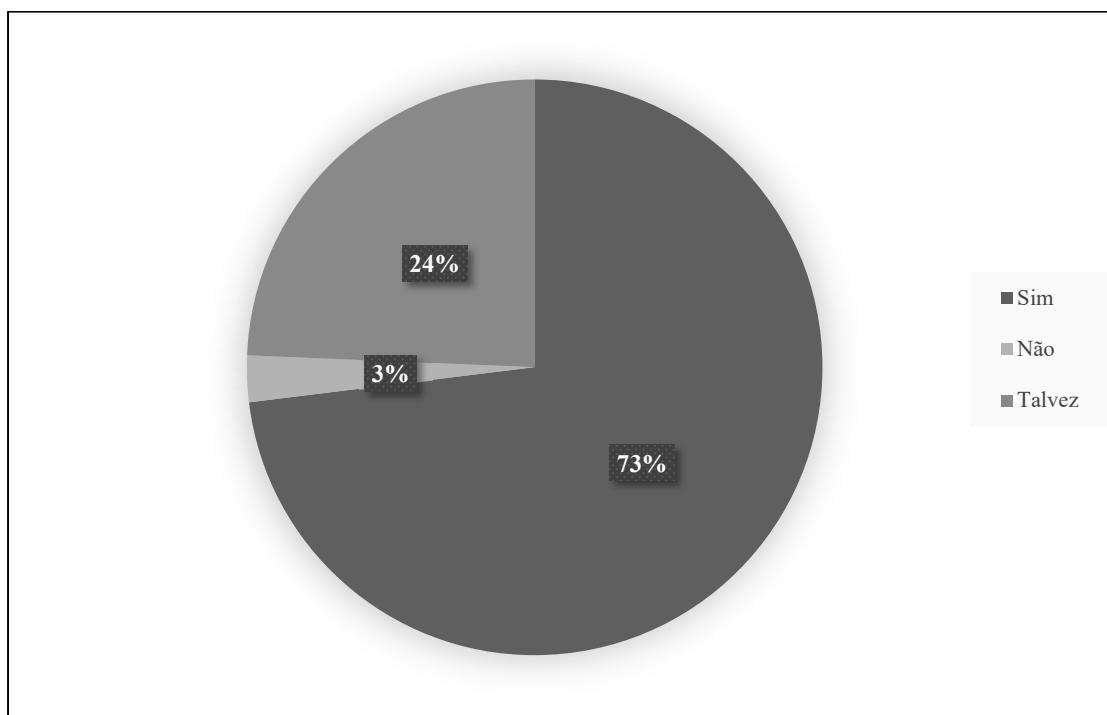


Figura 26 - Reconhecimento dos riscos

✓ **Promoção de formação:**

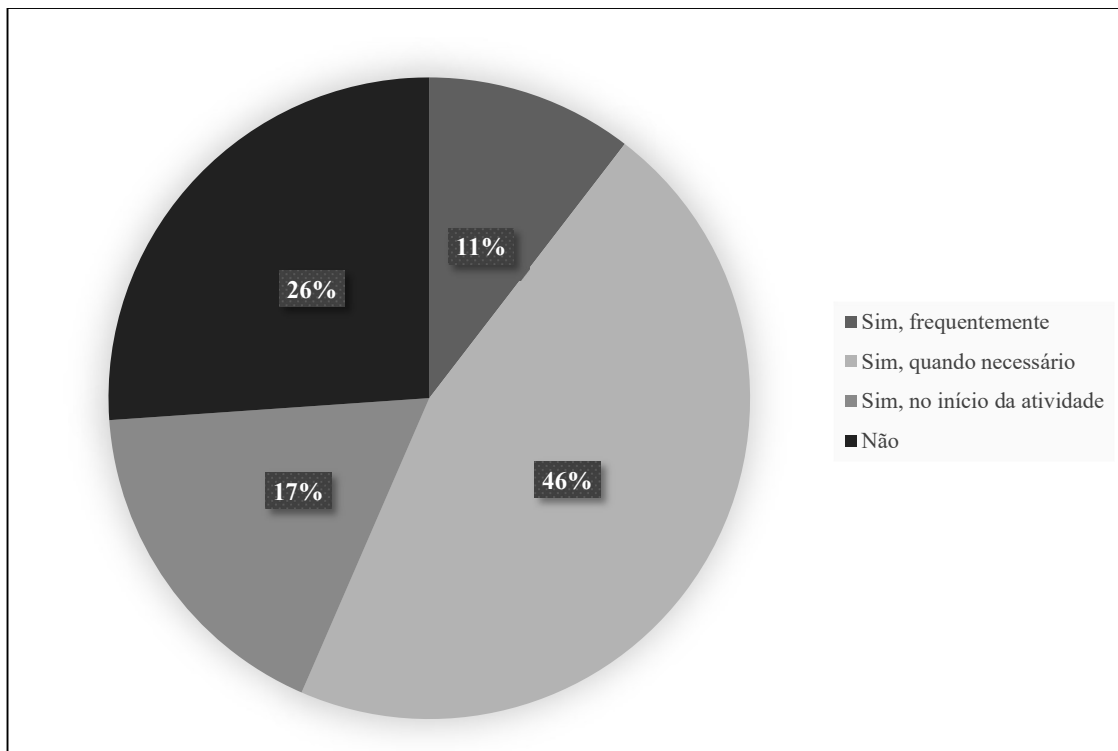


Figura 27 - Ocorrência de formação

✓ **Identificação de riscos:**

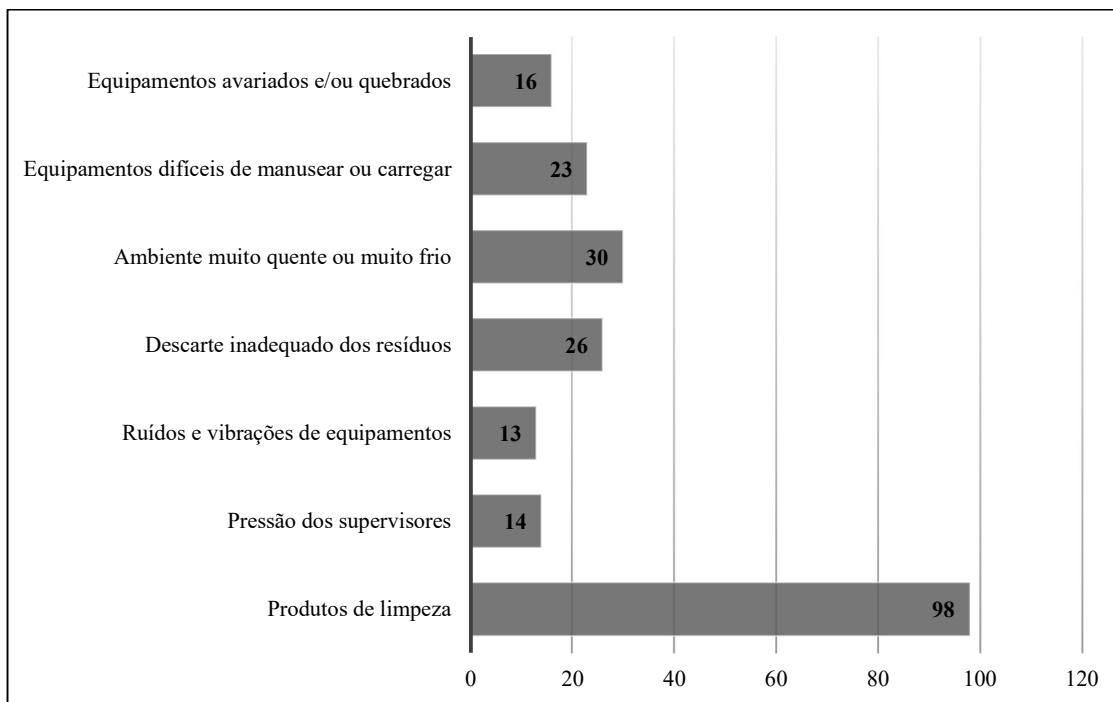


Figura 28 - Riscos identificados

✓ **Manifestação de constrangimentos e outros riscos psicossociais:**

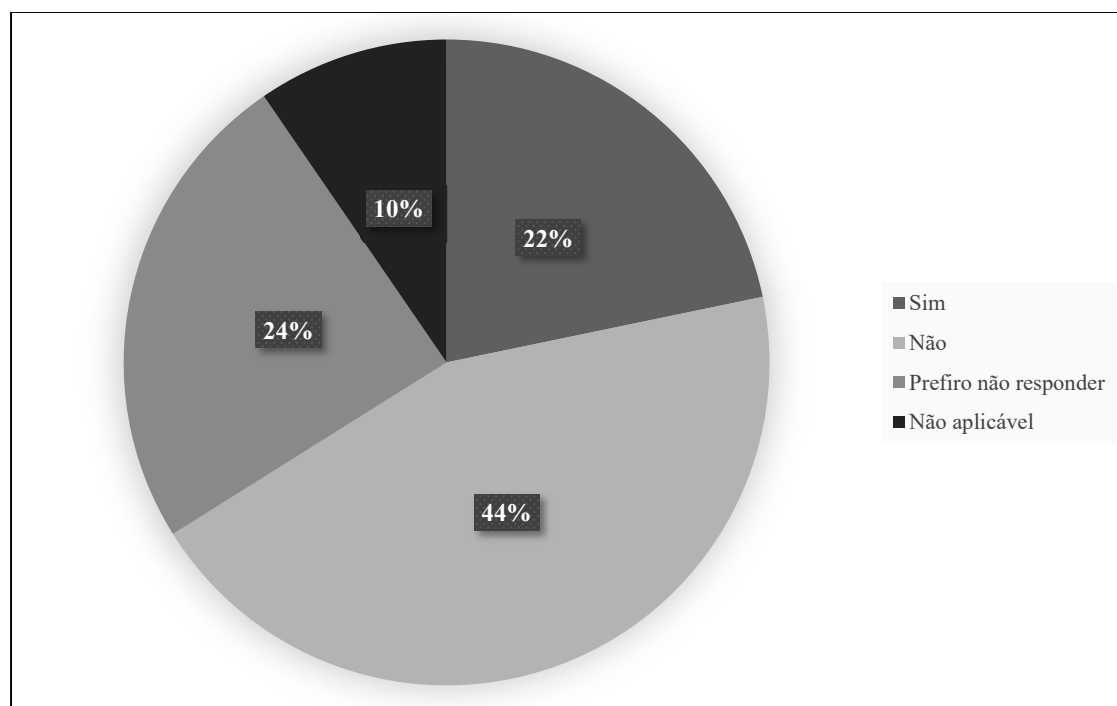


Figura 29 - Riscos psicossociais

✓ **Comentários e relatos deixados por alguns colaboradores que responderam ao questionário:**

- “as vezes não tenho atenção aos riscos”;
- “Que nossos patrões tivessem mais respeito pelo nosso trabalho, nos notasse com seres humanos, há coisas que passamos que é insuportável, mas precisamos levar alimento pra casa e nos submetemos a coisas que nenhum animal aguentaria”;
- “Adoro o que faço e tenho esta profissão porque quero trabalho por conta própria e quando não gosto do tipo de pessoa que solicita o trabalho recuso, não me sujeito a ser maltratada...”;
- “Infelizmente é uma área que se entende como fácil, que toda gente faz, mas não é verdade. Como em todas as áreas é necessário um método, uma organização. Não basta dizer que se sabe limpar em casa.”;
- “Melhor remuneração, pois já trabalho há anos sempre com ordenado mínimo.”;
- “Desgaste das articulações nos dedos das mãos e nas vértebras da coluna, em função de movimentos repetitivos em decorrência das atividades laborais!”;
- “Sim, que os patrões querem pagar pouco para fazermos limpeza geral. Existem vários tipos de limpeza. A limpeza de manutenção, a limpeza normal, a limpeza geral, a pós obra. o valor varia de 6€ a 10€ a hora.”;
- “Amo que eu faço. Só não me pede para correr, pois não sou nenhuma jogadora de futebol.”;

- *“Já fui explorada e assediada moralmente aqui no país.”;*
- *“Que fosse mais valorizado”.*

4 DISCUSSÃO

O levantamento de dados é um importante ponto de partida para conduzir uma investigação (Júnior & Júnior, 2011). Para a condução deste estudo, foram combinadas diferentes metodologias: a entrevista, a observação de um dia normal de trabalho, a leitura de manuais de trabalho e a aplicação do questionário.

A obtenção inicial de dados por meio da entrevista mostrou-se pouco eficaz ao grupo estudado na Faculdade de Engenharia, pela falta de motivação das entrevistadas para responder às perguntas, especialmente por estarem no local de trabalho. Por terem que executar o máximo de tarefas no menor tempo possível, por vezes, as entrevistadas não responderam às questões postas de forma adequada, por esta razão, foi adotada a observação do dia de trabalho.

A observação tornou possível constatar que o sexo predominante era o feminino. Ao observar o local de trabalho, por vezes, constatou-se o fornecimento de equipamentos de proteção individual. A maioria das trabalhadoras, todavia, fazia o uso dos EPI de forma inadequada: uma mão com luva, outra sem; as máscaras abaixo do queixo ao limparem ambientes húmidos, como as casas de banho; ao fazerem a recolha dos resíduos, punham os sacos de lixo temporariamente nos corredores do edifício, sem qualquer sinalização. A limpeza das salas de aula, dos corredores e das casas de banho, algumas vezes, era feita sem a preocupação em colocar as placas de sinalização.

Por outro lado, na abordagem feita a uma trabalhadora de limpeza por meio de entrevista e conversa informal fora do local de trabalho, obtiveram-se mais detalhes sobre as principais atividades desenvolvidas, a ocorrência de formação, as principais dificuldades nesta profissão e o que gostaria que mudasse relativamente às condições de trabalho.

Neste sentido, a área do questionário destinada a comentários adicionais e partilha de experiências também permitiu interpretar a problemática relativamente às condições de trabalho neste setor do ponto de vista do trabalhador.

De entre os comentários obtidos com a aplicação do questionário, destaca-se a falta de reconhecimento e valorização do trabalho, principalmente nos aspetos de remuneração e do conhecimento necessário a esta profissão. Estes fatores são tidos como riscos psicossociais, para além da falta de avaliação positiva, de *feedback* do trabalho e de uma gestão eficaz; que inclua os trabalhadores na tomada de decisão (EU-OSHA, 2010).

Conforme comentários deixados no questionário aplicado, alguns trabalhadores consideram que já foram explorados e destacam o baixo salário como característica negativa da profissão. A Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, contudo, previu um impacto do aumento do salário mínimo em janeiro de 2020 de 92,1% no setor da limpeza (Castro, 2019).

Através da entrevista com a colaboradora da limpeza de um Centro de Saúde verificou-se a relevância destes profissionais em meio à epidemia. A entrevistada salientou o fornecimento e a fiscalização do uso de equipamentos de proteção individual, nomeadamente máscaras, luvas e fatos, assim como a formação que lhe foi dada no início da epidemia, com base nas diretrizes estabelecidas pela DGS, a qual salienta que cada organização deve elaborar o seu plano de

contingência para Covid-19, que deve existir um sistema de registo da limpeza com identificação das pessoas responsáveis, bem como da frequência com que são executadas as limpezas (DGS, 2020).

Também na fase de propagação do novo coronavírus em Portugal foi possível constatar que houve uma intensificação no trabalho dos colaboradores da limpeza, o que faz parte de medidas de contenção e mitigação da doença. Uma vez que se recomenda o aumento da frequência de limpeza, para além da necessidade de que os profissionais de limpeza conheçam bem os produtos a utilizar, as precauções a ter no manuseio dos mesmos e a garantia do uso de equipamentos de proteção durante os procedimentos de limpeza dos espaços (DGS, 2020).

Contudo, pôde-se detetar que antes da epidemia, as formações aconteciam, maioritariamente, no início da atividade de trabalho. Como a própria entrevistada anteriormente referida relatou, a mesma já chegou a dar formação a uma colega recém-chegada ao posto de trabalho pelo simples facto de ter mais experiência e tempo de serviço.

O cenário da epidemia do Covid-19 pôs em evidência a importância dos trabalhadores do setor da limpeza, mas também limitou a coleta de dados para a presente pesquisa. Nestas condições, para a obtenção mais ampla de dados sobre estes colaboradores, a aplicação do questionário através da plataforma *Google Docs* mostrou-se viável.

Por outro lado, o facto de não conversar presencialmente com todos os trabalhadores deste estudo e de, por vezes, haver certo receio de serem identificados, ainda que a pesquisa garantisse o anonimato, assim como a inadequada compreensão do significado das perguntas, tornaram-se empecilhos para a elaboração de um questionário mais extenso e detalhado.

Em países nórdicos, como a Noruega, por meio de dados divulgados pelo *Statistics Norway*, observou-se que a percentagem de mulheres no setor da limpeza diminuiu de 90% em 2000 para 78% em 2014. Na capital, Oslo, 54% da mão-de-obra do setor da limpeza é feminina, enquanto que 40% são homens imigrantes (Orupabo & Nadim, 2020). Em Portugal, todavia, constatou-se que, como na maioria dos países, há predomínio de mão-de-obra feminina no referido setor. O questionário foi respondido por 98 mulheres (85%) e 17 homens (15%).

As principais atividades desenvolvidas pela amostra populacional eram: limpeza dos pisos e/ou recolha de resíduos (77%); varrição de pisos, escadas e/ou elevadores (64%) e outras (69%), que correspondem a tarefas específicas de cada local de trabalho. Nos centros de saúde, por exemplo, os colaboradores tinham que executar a limpeza de consultórios médicos e laboratórios, portanto, de vidrarias e equipamentos médicos. A limpeza de paredes e/ou casas de banho era executada por 53% dos colaboradores desta pesquisa, em seguida, a limpeza de janelas e vidros (41%), a aspiração de pó e poeiras (38%) e o polimento de superfícies e/ou limpeza de tetos (24%).

As principais tarefas desenvolvidas pelas mulheres eram: limpeza do piso e/ou recolha de resíduos e varrição do piso, das escadas e/ou dos elevadores, esta última também é a principal tarefa realizada pelos homens desta amostra populacional. Os colaboradores de ambos os sexos também executam tarefas relacionadas à limpeza específicas do local onde trabalham.

A amostra populacional desta pesquisa tinha como locais de trabalho predominantes os restaurantes, centros comerciais e mercados (37%), em seguida, residências (20%); hotéis, alojamentos locais, spa, clínicas de estética e ginásio (12%); ruas e parques (9%), e 23% atuam em outros estabelecimentos, entre eles, escolas, hospitais e fábricas.

Assim, os principais locais de trabalho onde as mulheres da amostra estudada atuam são: restaurantes, centros comerciais, mercados e residências, enquanto que a predominância de local de trabalho entre os homens é de ruas e parques.

A maior parte dos colaboradores do setor da limpeza retratados neste estudo tem entre 26 e 35 anos, dos quais 88% são mulheres e 12% são homens, como é possível observar na Tabela 3. O facto de somente 4 pessoas da amostra populacional estarem entre os 56 e os 65 anos, e apenas uma ter mais de 65 anos converge com estudos anteriores publicados pela EU-OSHA (2009), os quais salientam a reforma precoce dos trabalhadores deste setor por incapacidade.

Tabela 3 - Faixa etária dos trabalhadores da amostra consoante o sexo

Sexo/Amostra	18 a 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	56 a 65 anos	Mais de 65 anos
Feminino – 85%	95%	88%	75%	80%	100%	100%
Masculino – 15%	5%	12%	25%	20%	-	-

Estudos revelaram que os trabalhadores de limpeza estão expostos aos riscos de lesões, especialmente os que têm menos experiência e as mulheres (Alamgir & Yu, 2008), assim, a idade também se torna uma variável importante no aumento da ocorrência de lesões musculoesquelética nestes trabalhadores (Fernandes & Pereira, 2016). Ainda, verificou-se na amostra analisada que a ocorrência de acidentes e/ou lesões foi-se tornando mais recorrente à medida em que se aumentava a faixa etária, segundo o que está exposto na Tabela 4.

Tabela 4 - Ocorrência de acidentes/lesões consoante a faixa etária

Ocorrência de acidentes/lesões	18 a 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	56 a 65 anos	Mais de 65 anos
Nunca	78%	77%	54%	33%	25%	-
1-2 vezes	22%	19%	42%	53%	25%	-
3-5 vezes	-	2%	-	7%	25%	-
Mais de 5 vezes	-	2%	4%	7%	25%	100%

Quando lesionadas, as pessoas que responderam ao questionário afirmaram que, predominantemente, as partes injuriadas eram as mãos, os dedos e os pulsos (29%), seguidos das costas (10%); braços, ombros e cotovelos (6%); pernas, tornozelos e pés (3%); face, coluna vertebral e pescoço (2%).

Ao serem questionados sobre a razão do último acidente de trabalho que sofreram, grande parte dos colaboradores desta pesquisa disseram ter magoado o pulso ao carregar ou manusear objetos (17%); ter tropeçado ou caído (17%); ter sido expostos a produtos perigosos (3%). A falta de sinalização e a falta de equipamentos de proteção foram as razões de 3% dos acidentes relatados

pela amostra. A colisão contra algum objeto ou colega e os equipamentos avariados ou quebrados representam 2% das razões do último acidente de trabalho.

O uso inadequado dos produtos de limpeza é um fator que pode desencadear acidentes de trabalho e problemas de saúde devido à alta exposição a estes químicos, ao uso inadequado e à falta de leitura do rótulo, neste sentido, foi estudada a correlação entre a idade da população amostral e a leitura dos rótulos, e verificou-se que os trabalhadores mais jovens são os que menos leem os rótulos, conforme os dados dispostos na Tabela 5.

Tabela 5 - Leitura do rótulo dos produtos de limpeza consoante a faixa etária

Leitura dos rótulos	18 a 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	56 a 65 anos	Mais de 65 anos
Sempre	14%	17%	34%	50%	75%	-
Ocasionalmente	64%	45%	33%	31%	25%	-
Raramente	18%	30%	25%	19%	-	100%
Nunca	4%	8%	8%	-	-	-

Enquanto que em outros países a atividade de limpeza é tida como “trabalho de imigrante” (Orupabo & Nadim, 2020), na amostra populacional pesquisada, a nacionalidade predominante é a portuguesa. 75 respostas ao questionário eram de pessoas nascidas ou nacionalizadas portuguesas, enquanto que 8 pessoas eram de outros países da Europa e 32 pessoas de fora do continente europeu.

A habilitação literária prevalecente na amostra populacional analisada diverge da realidade de outros países da Europa, como a Bélgica, em que conforme estudos bibliográficos anteriores, verificou-se que os trabalhadores na indústria da limpeza são pouco escolarizados (Grégoire, 2010).

O nível de escolaridade predominante na amostra era o Secundário Completo (44%), em seguida, até o 9º ano (22%). A menor parte dos colaboradores que responderam ao questionário tinha até o 4º ano (5%). Como uma representativa percentagem de pessoas participantes da pesquisa é imigrante, muitos têm o diploma escolar equivalente ao do ensino secundário português, assim como o título de licenciado ou bacharel obtidos em instituições de ensino estrangeiras.

Ao fazer uma correlação entre os dados obtidos acerca da nacionalidade e do grau de escolaridade da amostra, constatou-se que a maioria dos portugueses têm o secundário completo, assim como os trabalhadores da limpeza vindos de outros países da Europa, enquanto que os colaboradores vindos de outros países que não da Europa, têm, maioritariamente, o secundário completo e a licenciatura, conforme a Tabela 6.

Tabela 6 - Correlação entre a nacionalidade e a escolaridade

Grau de Escolaridade	Portugueses	Estrangeiros Europeus	Outros Estrangeiros
Até o 4º ano	8%	-	-
Até o 9º ano	27%	50%	3%
Secundário incompleto	13%	17%	3%
Secundário completo	48%	33%	32%
Licenciatura	3%	-	31%
Outros	1%	-	31%

Os riscos psicossociais estão presentes em diversos locais de trabalho e são difíceis de medir ou avaliar, porque, muitas das vezes, os trabalhadores não reconhecem estes riscos, uma vez que estes podem ou não estar diretamente associados à atividade ou ao local de trabalho, ou têm medo de falar sobre o assunto.

Há estudos que relatam que os aspetos socioeconômicos e a nacionalidade dos trabalhadores também são variáveis que influenciam na percepção psicossocial do ambiente de trabalho. Ao analisar a nacionalidade com os riscos psicossociais, foi possível a obtenção dos dados dispostos na Tabela 7, que dão conta de que os estrangeiros de países de fora do continente europeu são os que mais afirmaram estar mais expostos a riscos psicossociais.

Tabela 7 - Correlação entre a nacionalidade e a ocorrência de riscos psicossociais

Riscos Psicossociais	Portugueses	Estrangeiros Europeus	Outros Estrangeiros
Sim	19%	25%	35%
Não	49%	37%	28%
Preferiram não responder	21%	25%	6%
Não aplicável	11%	13%	31%

Em seguida, foi analisada a relação entre os locais de trabalho e a manifestação destes riscos, assim, detetou-se que os trabalhadores de limpeza que atuam em ruas e parques são os que mais mencionaram a ocorrência de constrangimentos, *bullying* ou assédio.

O *stress* é uma das consequências dos riscos psicossociais. Um estudo aplicado a quase 52 mil pessoas de nove nacionalidades diferentes, mostrou que a diferença de gênero era evidente na percepção dos sintomas de *stress*: as mulheres mostraram uma maior demanda de trabalho e níveis mais altos de *stress* em comparação aos homens que exerciam as mesmas funções e as mesmas tarefas (Fernandes & Pereira, 2016).

Na presente pesquisa, ao serem comparadas as percepções dos riscos psicossociais entre os gêneros feminino e masculino, constatou-se um equilíbrio entre as respostas, ou seja, a percentagem de homens e mulheres que disseram não ter sofrido preconceito, constrangimento, *bullying* ou assédio (sexual ou moral) durante a atividade de trabalho foi bem parecido: 45% das mulheres e 41% dos homens.

Relativamente ao tempo de serviço, a maior parte da população analisada estava a atuar na atividade de limpeza há mais de um ano: 41% tinha entre 1 e 5 anos de serviço; 17% tinham entre 6 e 10 anos; 14% entre 11 e 20 anos e 9% com mais de 20 anos nesta atividade. De entre os que tinham menos de um ano de serviço, 87% eram mulheres, como é possível verificar na Tabela 8.

Tabela 8 - Correlação entre o sexo e o tempo de atuação no setor da limpeza

Sexo	Menos de 1 ano	1 a 5 anos	6 a 10 anos	11 a 20 anos	Mais de 20 anos
Feminino	87%	81%	79%	94%	100%
Masculino	13%	19%	21%	6%	-

Assim, pode-se interpretar como: portugueses que viram no setor da limpeza uma forma de se inserirem no mercado de trabalho, assim como estrangeiros a procurar de uma oportunidade em Portugal, que escolheram atuar nesta atividade por não ser uma profissão em que o idioma seja um fator preponderante e em que as habilitações literárias muitas vezes não são um fator limitador.

Em países nórdicos, nomeadamente a Noruega, os empregadores relatam uma tendência de escolha de trabalhadores com *soft skills*, uma vez que as habilidades técnicas podem ser adquiridas e desenvolvidas através de formações (Orupabo & Nadim, 2020), uma tendência neste setor, já que a atividade não requer somente conhecimentos práticos, mas a informação e formação dos trabalhadores acerca dos produtos de limpeza, das dosagens e dos métodos.

Ao ser abordada a ocorrência de formação, a amostra revelou um cenário mais positivo que o esperado: grande parte do grupo populacional estudado nesta pesquisa (46%) diz ter formações quando necessário, 19% afirmam que as formações ocorreram no início da atividade, 11% têm formação frequentemente e 26% não tiveram qualquer formação.

Ao serem analisados o tempo de serviço e a ocorrência de formações, observou-se que os trabalhadores que têm até 5 anos de atuação no setor da limpeza são os que relataram ter tido menos formações (Tabela 9).

Tabela 9 - Correlação entre a ocorrência de formações e o tempo de atuação no setor da limpeza

Ocorrência de formações	Menos de 1 ano	1 a 5 anos	6 a 10 anos	11 a 20 anos	Mais de 20 anos
Frequentemente	9%	11%	-	12%	30%
Quando necessário	41%	40%	68%	50%	30%
No início da atividade	23%	19%	16%	13%	10%
Sem formação	27%	30%	16%	25%	30%

À medida em que o trabalhador aumenta o seu tempo de serviço em determinado setor de atividade, comumente, este vai ganhando confiança no trabalho que desenvolve. Em atividades repetitivas, como é o caso do setor da limpeza, este excesso de confiança reflete-se em comportamentos como o uso inadequado ou o não uso de equipamentos de proteção, por esta razão, foi feita a correlação entre o tempo de serviço da amostra estudada e o uso de EPI, através da qual é possível afirmar que os trabalhadores com 6 a 10 anos de serviço foram o que mais acusaram o fornecimento e o uso destes, enquanto que os trabalhadores com menos de um ano de trabalho no setor da limpeza foram os que mais disseram não receber equipamentos de proteção durante as tarefas.

O segundo ponto do excesso de confiança nos aspetos de segurança no trabalho é a falta de leitura dos rótulos dos produtos químicos. A análise das informações obtidas através do questionário dão conta de que os colaboradores com mais tempo de serviço são os que mais leem os rótulos dos produtos de limpeza: 44% dos trabalhadores que atuam no setor da limpeza há pelo menos 11 anos disseram sempre fazer a leitura dos rótulos, enquanto que 27% dos que têm menos de um ano de serviço disseram raramente executar a leitura dos mesmos.

Relativamente aos incômodos que podem ser gerados ao fim de um dia de trabalho, 29% da amostra dizem não ter qualquer incômodo, também 29% relataram que já tiveram, mas hoje não

têm mais. Os restantes 42% afirmam sentir alergias nas peles e/ou nos olhos, náuseas, dores de cabeça, dores nas costas, na coluna e /ou nos joelhos, nos braços ou nos pulsos.

Deste modo, foram observados o tempo de serviço e a manifestação de incômodos após um dia normal de trabalho e, para a amostra estudada, os trabalhadores que têm menos tempo de serviço foram os que menos relatam algum incômodo. De entre os incômodos mencionados pelos trabalhadores menos experientes, a maior parte eram dores nas costas, na coluna vertebral e/ou nos joelhos.

Ao analisar a forma contratual, constatou-se a predominância de trabalhadores efetivos (41%), enquanto que 23% tinham outro tipo de contato de trabalho, 15% eram subcontratados e 22% eram trabalhadores independentes.

O aspeto do contrato de trabalho possivelmente relaciona-se com o número de funcionários deste setor presentes nas empresas em que os colaboradores desta amostra populacional atuam. Nestas condições, foram analisadas as formas de contratação por faixa etária, através das quais, notou-se que os trabalhadores mais jovens (entre os 18 e os 25 anos) são os que mais detêm contratos de trabalho temporário.

No que diz respeito ao uso de EPI, os quais devem ser facultados aos trabalhadores gratuitamente, antes da sua utilização, ratifica-se que é fundamental que os trabalhadores tenham acesso à informação e à formação que lhes facilite a percepção da importância do uso de forma correta dos equipamentos (Almeida T. , et al., 2016).

Neste sentido, ao serem estudados o fornecimento e uso de equipamentos de proteção individual e a forma de contrato de trabalho neste grupo de pessoas, foi detetado que os trabalhadores efetivos e os que detêm contrato de trabalho temporário são os que mais têm acesso aos EPI.

Foi comparado, também, o fornecimento de EPI aos homens e às mulheres. 59% das mulheres informaram que lhes são fornecidos equipamentos de proteção, 21% responderam negativamente e 20% disseram que o fornecimento é feito se solicitado. Já 88% homens relataram o oferecimento destes equipamentos.

Para além do fornecimento do EPI, foram averiguadas as relações entre a ocorrência de formações e as formas de contratação, por meio das quais observou-se que os trabalhadores efetivos são os que mais recebem formações – 55% recebem formação quando necessário. 54% dos trabalhadores por contrato temporário recebem formações ocasionalmente, enquanto que os subcontratados e os trabalhadores independentes relataram não receber formações nas proporções de 41% e 44%, respetivamente.

No que tange à remuneração no setor da limpeza, conforme os que responderam ao questionário, esta é fixa para 73% destes, justamente pelo facto de serem trabalhadores efetivos. 14% recebem por hora, 3% têm remuneração diária e 6% são trabalhadores independentes, ou seja, a remuneração varia consoante o local de trabalho e o tipo de serviço.

Relativamente às horas de trabalho diárias, a jornada era maioritariamente de 7 ou 8 horas (63%), o que se justifica pelo facto de a maioria das pessoas que responderam ao questionário serem trabalhadores efetivos. Enquanto que 9% tinham de 4 a 6 horas de trabalho por dia e outros 28%

tinham jornadas de trabalho variáveis, ou seja, podiam fazer 4 horas, assim como também podiam ter 8 horas de serviço num dia normal de trabalho, dependia da situação e do tipo de serviço, como é o caso de alguns trabalhadores independentes.

No caso das entrevistadas na Faculdade de Engenharia, as mesmas relataram que em épocas de eventos académicos, como feira de carreira, simpósios ou congressos, a jornada de trabalho podia ser mais extensa.

A percepção dos riscos é inerente a qualquer atividade e é muito importante para evitar os acidentes de trabalho, as lesões e as doenças ocupacionais. Na amostra de população abordada, 73% das pessoas afirmaram que conseguem reconhecer os riscos presentes em suas atividades, enquanto que o restante 27% disse talvez conseguir e/ou não conseguir fazê-lo. Diante disto, ao ser verificado o reconhecimento de risco em função do nível de escolaridade e quando da ocorrência de formação, foram obtidos os dados dispostos nas Tabelas 10 e 11.

Tabela 10 - Escolaridade e o reconhecimento de riscos

Grau de Escolaridade	Conseguem perceber	Não conseguem perceber	Talvez consigam perceber
Até o 4º ano	67%	16%	17%
Até o 9º ano	79%	-	21%
Secundário incompleto	75%	-	25%
Secundário completo	75%	4%	21%
Licenciatura	83%	-	17%
Outros	46%	-	54%

Tabela 11 - Correlação entre a ocorrência de formação e a percepção dos riscos

Ocorrência de Formação	Conseguem perceber	Não conseguem perceber	Talvez consigam perceber
Frequentemente	75%	-	25%
Quando necessário	70%	-	30%
No início da atividade	80%	-	20%
Não há	73%	10%	17%

Diante do que foi apresentado, é possível constatar que os trabalhadores que não receberam formação em algum estágio da sua carreira profissional no setor da limpeza são os que mais apresentaram dificuldade de reconhecer os riscos.

De entre as pessoas que conseguem perceber os riscos presentes na atividade de limpeza, no grupo estudado, 85% afirmam serem os produtos de limpeza os principais riscos, seguidos dos ambientes muito quentes ou muito frios (26%), do descarte inadequado dos resíduos (23%), dos equipamentos difíceis de manusear (20%), bem como os equipamentos avariados e/ou quebrados (14%), a pressão dos supervisores (12%) e os ruídos e vibrações dos equipamentos (11%).

A exposição a todos os riscos anteriormente referidos, os esforços excessivos para cumprir certas tarefas, a postura inadequada, os aspetos do próprio ambiente de trabalho e a concepção ergonômica da organização (Luz, et al., 2017) são fatores desencadeadores de incômodos na saúde do trabalhador. Perante isto, foi estudada a manifestação de incômodos nestes trabalhadores

consoante o sexo. Observou-se que tanto os homens quanto as mulheres, quando apresentam algum incômodo após um dia de trabalho, este é traduzido em dores nas costas, na coluna e/ou nos joelhos.

Verifica-se, assim, que as melhorias na implementação de medidas de segurança e saúde no trabalho para a mão-de-obra do setor da limpeza são importantes para a sustentabilidade do local de trabalho e para uma menor afeição à saúde e ao bem-estar do trabalhador a longo prazo, visto que estes colaboradores estão sujeitos a muitos riscos durante muitos anos.

5 CONCLUSÕES E PERSPETIVAS FUTURAS

O presente trabalho revelou a participação maioritariamente feminina nas atividades da limpeza, o que vai de encontro com a realidade de muitos países em que também foram conduzidos estudos neste sentido. Assim como factos constatados em outras publicações, neste setor, são poucos os de trabalhadores com idades mais avançadas.

O grau de escolaridade predominante neste estudo foi o secundário completo, o que dá conta de que esta atividade, ainda que tenha como nível de competência mínimo até o 1º ciclo, em Portugal, há trabalhadores com um maior nível de escolaridade a exercer a atividade de limpeza, o que se justifica como uma consequência das políticas de ensino adotadas nos últimos anos e como retrato do aumento do fluxo migratório para o país.

Através desta pesquisa, detetou-se que a escolaridade também influencia no reconhecimento e na percepção dos riscos, isto porque os trabalhadores com maiores graus escolares nesta amostra foram os que mais acusaram respostas positivas quando questionados se conseguiam identificar os riscos na atividade e no local de trabalho.

Por meio da análise dos dados obtidos através da aplicação do questionário, observou-se que muitos trabalhadores já tiveram incômodos como tosse, espirros, dores no corpo, náusea, entre outros sintomas relacionados à atividade de trabalho. Estes incômodos são desencadeados, principalmente, pelas tarefas monótonas e repetitivas, pela adoção de posturas inadequadas, pela movimentação e pelo transporte de cargas, sejam elas resíduos ou materiais de trabalho e pela exposição aos produtos químicos, nomeadamente desinfetantes e lixívia.

O setor da limpeza teve um crescimento acentuado nos últimos anos e, em decorrência da situação pandêmica da Covid-19, estes trabalhadores ganharam destaque por serem essenciais ao combate da doença. Todavia, com o aumento da oferta de emprego, o aumento do número de contratações temporárias e de subcontratações, para além da competição entre as empresas dão margem ao crescimento do *social dumping*, ou seja, a prática de condições de vida e/ou trabalho abaixo das condições padrões estabelecidas pela lei, por acordos coletivos ou por prática de mercado.

Os salários baixos, algumas vezes abaixo do salário mínimo praticado no país, a exposição aos riscos psicossociais, como o assédio, o constrangimento e o preconceito; a falta de reconhecimento por parte da chefia fazem com que estes trabalhadores se sintam desmotivados e procurem atuar neste setor como trabalhadores independentes. Neste sentido, conforme foi possível constatar por relatos, com trabalhos sem um vínculo contratual, estes podem escolher onde trabalhar e podem prestar serviços a mais de um local.

Como um dos principais problemas relacionados às novas formas de contratação, salienta-se a falta de formação quando do início da atividade ou em qualquer altura que se ache necessária, uma vez que, como foi relatado na aplicação do questionário, a atividade requer o conhecimentos dos métodos de desenvolvimento das tarefas, a organização e escolha das melhores metodologias para as fazer.

As formações no âmbito da segurança e saúde no trabalho são importantes para conscientizar o trabalhador da necessidade do uso de equipamentos de proteção individual, da percepção dos riscos e para que este saiba perceber a sua importância perante o local de trabalho e as atividades que desenvolve, assim como para que saiba como agir na prevenção das lesões e dos acidentes de trabalho.

Diante do que foi exposto, conclui-se que as formações mínimas aos trabalhadores, por meio da introdução de conhecimentos teóricos, de instruções relativas ao local de trabalho, aos equipamentos e materiais de trabalho, às medidas de segurança relativas às atividades desenvolvidas podem suscitar em uma cultura preventiva de acidentes de trabalho e consequências futuras à saúde do trabalhador.

A avaliação dos riscos também é fundamental para a identificação e percepção dos riscos associados aos equipamentos de trabalho e aos produtos de limpeza e, posteriormente, para a adoção de medidas preventivas de doenças e lesões frequentemente associadas ao setor da limpeza, como as lesões musculoesqueléticas e as doenças respiratórias.

Como medidas futuras, ressalta-se a necessidade de implementação de um maior número de fiscalização das condições de trabalho neste setor de atividade, com o intuito de promover uma melhor forma de trabalho, valorizando o trabalhador e evitando o *dumping* social e salarial; e a promoção de informações e formações aos trabalhadores através de, por exemplo, formações internas.

Espera-se que o cenário pandêmico tenha mostrado às entidades patronais de diversos setores a importância destes trabalhadores, bem como a importância da avaliação dos riscos inerentes às suas atividades e a necessidade de melhoria nas condições laborais, nomeadamente melhores salários e mais respeito e reconhecimento, quer pelos supervisores quer pelos outros profissionais.

6 BIBLIOGRAFIA

- ACT. (07 de junho de 2018). Risco Biológico: Campanha Europeia "Locais de trabalho seguros e saudáveis". Lisboa, Portugal.
- Alamgir, H., & Yu, S. (2008). *Epidemiology of occupational injury among cleaners in the healthcare sector*. Occupational Medicine 2008.
- Almeida, T., Fernandes, A., Marques, E., Carneiro, L., Carvalho, M., Xavier, V., . . . IPQ. (2016). *Guia Geral para a Seleção de Equipamentos de Proteção Individual (EPI)*. Lisboa: ACT.
- Almeida, T., Fernandes, A., Marques, E., Carneiro, L., Carvalho, M., Xavier, V., . . . IPQ. (2016). *Guia Geral para o Controlo da Exposição a Agentes Químicos*. Lisboa: ACT.
- Almeida, T., Fernandes, A., Marques, E., Carneiro, L., Carvalho, M., Xavier, V., . . . IPQ. (2016). *Guia Geral para o Controlo e a Exposição a Agentes Químicos*. Lisboa: ACT.
- Antena Livre. (07 de abril de 2020). *20 empregadas de limpeza do hospital de Abrantes recusam a trabalhar sem proteção*. Obtido de Antena Livre: www.antenalivre.pt
- APFS. (2020). *Empresas de limpeza temem demitir milhares de trabalhadores*. Lisboa: Associação Portuguesa de Facility Services.
- Castro, F. (2019). *É nestes setores que mais se paga o salário mínimo. Estão preparados?* Associação Portuguesa de Facility Services.
- Ceda, P., Cortés, S., Bettini, M., Mieres, J. J., Paris, E., & Ríos, J. C. (2014). Exposición a agentes de riesgo biológico en trabajadores chilenos. Reporte del Centro de Información Toxicológica de la Pontificia Universidad Católica de Chile. *Rev Med Chile*, 443-450.
- Corrao, C. R., Mazzotta, A., Torre, G. L., & Giusti, M. D. (13 de junho de 2012). Biological Risk and Occupational Health. *Industrial Health* 2012, pp. 326-337.
- Costa, I. L. (2017). *As Condições de Trabalho, os Riscos Gerais e os Riscos Psicossociais nos Profissionais de Saúde: Um estudo no Pólo de Valongo no Centro Hospitalar São João do Porto*. Porto: Universidade Fernando Pessoa.
- DGS. (2006). *Medidas de controlo de agentes biológicos nocivos à saúde dos trabalhadores*. Lisboa: Direção Geral da Saúde.
- DGS. (2019). *Programa Nacional de Saúde Ocupacional*. Obtido de Direção Geral de Saúde: <https://www.dgs.pt/saude-ocupacional/organizacao-de-servicos-de-saude-do-trabalho/requisitos-de-organizacao-e-funcionamento/atividades/gestao-do-risco-profissional.aspx>
- DGS. (2020). *Infeção por Sars-CoV (Covid-19) - Procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em empresas*. Lisboa: Direção-Geral de Saúde.
- DGS. (2020). *Infeção por SARS-Cov-2 (COVID-19): Limpeza e desinfeção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares*. Lisboa: Serviço Nacional de Saúde.

-
- DGS. (2020). *Prevenção e controlo de infeção por novo Coronavírus (2019-nCoV)*. Lisboa: Serviço Nacional de Saúde.
- EU-OSHA. (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxembourg: European Communities.
- EU-OSHA. (17 de Outubro de 2008). *E-fact 36: Prevenção de acidentes e de doenças nos trabalhadores do sector da limpeza*. Obtido de Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho : <http://osha.europa.eu>
- EU-OSHA. (2009). *Prevenção de acidentes e doenças profissionais dos trabalhadores do setor da limpeza*. Luxemburgo: E-Facts 36.
- EU-OSHA. (2009). *The Occupational Safety and Health of Cleaning Workers*. Luxemburgo: European Agency for Safety and Health at Work.
- EU-OSHA. (2010). Managing psychosocial risks with cleaning workers. *E-Facts 51*.
- Fernandes, C., & Pereira, A. (2016). *Exposure to psychosocial risk factors in the context of work: a systematic review*. Revista de Saúde Pública.
- Fernandes, R. d., Pararo, S. M., Carvalho, R. B., & Burdorf, A. (2016). The concurrence of musculoskeletal pain and associated work-related factors: a cross sectional study. *BMC Public Health*.
- Ferriols, B. C. (2010). The schools are cleaner, but the cleaners are less healthy. *HesaMag#02: Cleaning up: Workers under pressure*.
- Gemma, S. F., Fuentes-Rojas, M., & Soares, M. J. (2017). Agentes de limpeza terceirizados: entre o ressentimento e o reconhecimento. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*.
- Grégoire, D. (2010). MSDs: action-oriented research helps unions to break the silence. *Cleaning up: workers under pressure*.
- Heuts, P. (2010). "No more being ground down for us" Dutch cleaners up in arms. *HesaMag #02: Cleaning up - workers under pressure*.
- INE, I. N. (2017). *Estatísticas do Setor*. Obtido de Associação Portuguesa de Facility Services: <http://apfs.pt/estatisticas-do-setor/>
- INSA, & Cano, M. (2018). *Risco Biológico: Avaliação de Risco e Monitorização Ambiental*. Lisboa: Instituto Nacional de Saúde.
- Júnior, Á. d., & Júnior, N. F. (2011). A utilização da técnica da entrevista em trabalhos científicos. *Evidências, Araxá, v.7, n.7, 237-250*.
- Leite, E. S. (2018). *Avaliação de riscos psicossociais em estabelecimentos de saúde*. Lisboa: Sociedade Portuguesa de Medicina do Trabalho.
- Lusa. (16 de março de 2020). *Funcionários da limpeza do Metro do Porto recusam-se a trabalhar*. Obtido de Notícias ao minuto: www.noticiasao minuto.com

- Luz, E. M., Magnago, T. S., Greco, P. B., Ongaro, J. D., Lanes, T. C., & Lemos, J. C. (03 de fevereiro de 2017). Prevalence and factors associated with musculoskeletal pain in hospital cleaning workers . *Texto Contexto Enferm.*
- Marques, K. A., & Melo, A. F. (2017). Abordagens metodológicas no campos da Pesquisa Científica. *Simpósio de Metodologias Ativas: Inovações para o ensino e aprendizagem na educação básica superior*. Blucher Education Proceedings.
- Modenese, A., Gioia, T. C., Chiesi, A., Abbacchini, C., Borsari, L., Ferrari, D., . . . Gobba, F. (08 de agosto de 2019). Evaluation of Occupational Exposure to Perchloroethylene in a Group of Italian Dry Cleaners using Noninvasive Exposure Indices. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.
- MTE, M. d. (2009). *Você, trabalhador da limpeza! Vamos conversar?* São Paulo: Fundacentro.
- Neves, R. (19 de fevereiro de 2016). *Portugal está a limpar mais*. Obtido de Jornal de Negócios: www.jornaldenegocios.pt
- OIT-Lisboa. (28 de abril de 2020). *Preparar o regresso ao trabalho em segurança*. Obtido de Organização internacional do Trabalho: https://www.ilo.org/lisbon/sala-de-imprensa/WCMS_742989/lang--pt/index.htm
- Oliveira, J. C., Oliveira, A. L., Morais, F. d., Silva, G. M., & Silva, C. N. (2013). O questionário, o formulário e a entrevista como instrumentos de coleta de dados: vantagens e desvantagens do seu uso na pesquisa de campo em ciências humanas. *Congresso Nacional de Educação*. III CONEDU.
- Orriols, R., Costa, R., Albanell, M., Alberti, C., Castejon, J., Monso, E., . . . Zock, J.-P. (2006). Reported Occupational Respiratory Disease in Catalonia. *Occupational EnvironMed*, pp. 255-260.
- Orupabo, J., & Nadim, M. (2020). Men doing women's dirty work:: Desegregation immigrants and employer preferences in the cleaning industry in Norway. *WILEY Gender Work Organ*.
- OSHC. (2003). *Occupational Safety and Health Survey in the Sanitary & Cleaning Industry*. Hong Kong: Occupational Safety and Health Council.
- Padovani, A. (2020). SSR em serviços terceirizados de limpeza e conservação: Aspectos Gerais. *Areaseg.com*.
- Parra-Tapia, E., Perales-Ortiz, G., Quezada, A. D., & Torres-Pereda, P. (setembro-outubro de 2019). Salud y seguridad laboral: Intervención educativa en trabajadores de limpieza en áreas de investigación. *Salud Pública de México*, vol. 61, nº 5.
- Scandella, F. (01 de Setembro de 2010). The Hidden face of a booming industry . *HesaMag: European Trade Union Institute*, pp. 12-15.
- Suleiman, A. M., & Svendsen, K. V. (31 de outubro de 2015). Effectuality of cleaning workers' training and cleaning enterprises' chemical health hazard risk profiling. *Safety and Health at work*, pp. 345-352.

Sun, P., Lu, X., Xu, C., Sun, W., & Pan, B. (fevereiro de 2020). Understanding of COVID-19 based on current evidence. *Journal of Medical Virology*.

UGT. (2012). *Riscos Psicossociais no Trabalho: Riscos, efeitos na saúde e prevenção*. Lisboa: Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.

**APÊNDICE I – ANÁLISE INDIVIDUALIZADA DAS RESPOSTAS OBTIDAS
ATRAVÉS DA APLICADAÇÃO DO QUESTIONÁRIO**

**APÊNDICE II – CORRELAÇÃO ENTRE AS QUESTÕES COLOCADAS E AS
RESPOSTAS INDIVIDUALIZADAS**

ANEXO I – QUESTIONÁRIO APLICADO NA PLATAFORMA VIRTUAL

ANEXO II – RESPOSTAS OBTIDAS NA APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO