PROGRAMA DE PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS PARA O PROCEDIMENTO CONCURSAL DE ASSISTENTE OPERACIONAL

SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

APOIO GERAL

Cabendo ao pessoal auxiliar as tarefas de apoio geral necessárias ao adequado funcionamento dos serviços, podemos concluir o quão indispensável se torna a sua prestação, com vista a que fique assegurada aquela área de função.

Tratando-se de uma função polivalente, que pode corresponder a conteúdos funcionais diferentes de serviço para serviço, podemos em termos genéricos, concretizar algumas das tarefas mais frequentes e que são:

- ✓ Atender e encaminhar o público (pessoal e telefonicamente);
- ✓ Receber e entregar correspondência e outra documentação externa e interna;
- ✓ Zelar pela manutenção das condições de higiene e segurança das instalações;
- ✓ Prestar apoio auxiliar aos diferentes sectores do serviço, no desenvolvimento de atividades que lhes competem;
- ✓ Prestar apoio auxiliar na preparação de espaços, de documentação e outras tarefas para reuniões, etc.;
- ✓ Tratamento e arquivo de documentação.

A DIGNIFICAÇÃO DA FUNÇÃO

A dignificação da função, passa por “ser profissional” o que implica em termos genéricos:

- Desempenhar o melhor possível a sua função, através da correta aplicação dos seus conhecimentos;

- Esforçar-se por melhorar cada vez mais o seu desempenho e atualizar os conhecimentos;

- Manter com os outros uma correta relação;

- Respeitar o público;

- Cumprir os deveres a que está sujeito;

- Manter uma ética irrepreensível.

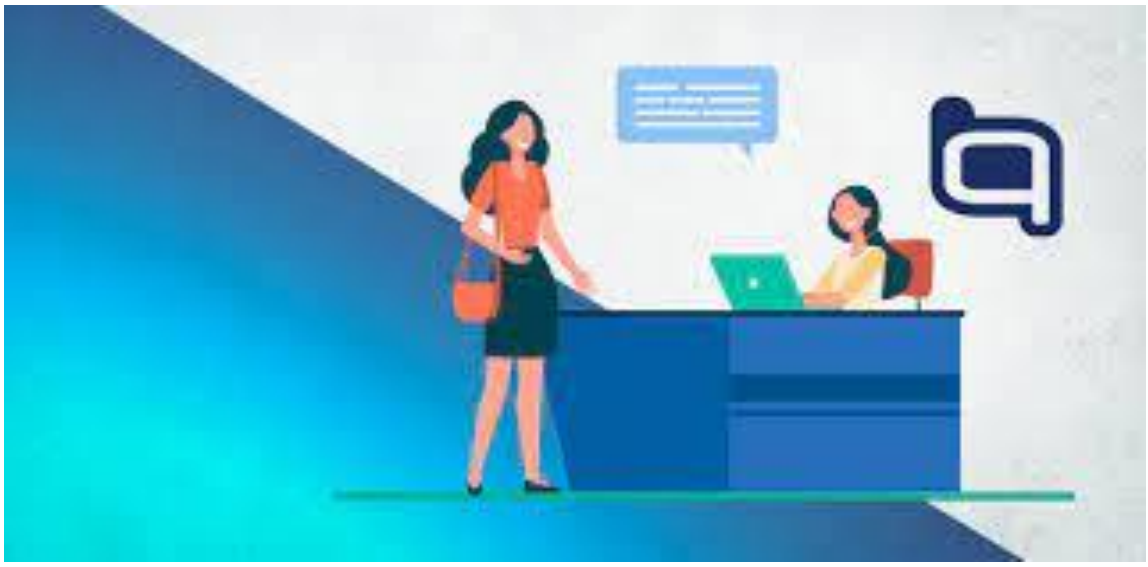
Implicando esta função, em muitas situações, um contacto frequente com o exterior e quase permanentemente com os próprios serviços, a sua prestação envolve uma regular exposição, dependendo da forma e da Qualidade com que é desempenhada a demonstração do profissionalismo e a própria dignificação da mesma.

ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO DO PÚBLICO

Para que se possa identificar o público/cliente de um serviço, torna-se necessário conhecer o objetivo, competências e atribuições desse serviço, só assim se poderá saber quem são os destinatários da sua atividade.

Com efeito, se o funcionário responsável pelo atendimento e encaminhamento, tiver presentes aqueles conhecimentos, fará certamente uma correta identificação do público / cliente do seu serviço, atendendo-o e encaminhando-o devidamente.

Sabendo-se que o atendimento e encaminhamento do público tem um reflexo direto na imagem do serviço, assiste-se a uma preocupação permanente por parte dos serviços de proporcionar aos profissionais que asseguram aquela função os meios materiais, físicos e conhecimentos que contribuam pare um bom desempenho.



AS ATITUDES
A COMUNICAÇÃO
E O PÚBLICO

Qual a importância destes temas no atendimento ao público?

Hoje já não merece qualquer contestação o facto de ser cada vez mais necessário e pertinente "humanizar" as relações entre a Administração Pública e os seus utentes - os CIDADÃOS.

Daqui todos reconhecermos a importância das funções desempenhadas pelos funcionários e agentes do Estado que diretamente contactam o Público.

Contactar o Público é tão atraente como delicado. O serviço está todo representado por nós. O serviço somos nós.

Tal posição implica que o nosso papel não possa ser desempenhado com artifícios e amadorismo.

Tem de ser exercido com total discernimento, cortesia, "savoir-faire" e profissionalismo.

O público é exigente e não perdoa.

O público tem direito ao melhor.

Que atitudes devemos cultivar e desenvolver?

A missão de quem atende o público é espinhosa e não é fácil executá-la com cortesia e eficiência.

Já referimos atrás que os utentes têm grandes expetativas em relação àqueles que, em nome da Administração e seus serviços, os atendem.

Pretendem respostas atempadas aos serviços de que necessitam e solicitam informações claras e precisas sobre os seus direitos, os serviços a obter e as formalidades a adotar.

Exigem que os procedimentos a que são sujeitos se limitem aos efetivamente necessários e querem ser atendidos com consideração, de forma cortês e correta.

A tudo isto têm direito.

A tudo isto os funcionários e agentes do Estado têm de responder com simpatia natural.

O utente, envolvido num ambiente de apreço e consideração, tornar-se-á mais recetivo e compreensivo, aceitando o melhor, inclusivamente, qualquer decisão ou notícia menos agradável.

Muito embora o seu objetivo seja resolver um problema, satisfazer uma necessidade, sentir-se-á melhor se quem o atende for simpático, correto, atencioso, amável, justo e com apresentação agradável.

Concluindo, fácil se torna compreender que quem atende público deve cultivar atitudes de responsabilidade, discrição, observação e autodomínio, tudo isto condimentado com amabilidade e um sorriso...

Um sorriso ajuda a acolher e transmite consideração.

Que atitudes devemos evitar?

Seria fácil se a esta pergunta dessemos a resposta inversa da que demos à questão anterior.

É evidente, que todas as atitudes que contradigam aquelas que então defendemos, são de evitar.

Para além disso há outras situações em que podemos, inconscientemente, incorrer e que será bom prevenir.

O efeito do halo - tendência que se tem para se formar uma opinião global de uma pessoa/ através da generalização de uma característica que se evidencia.

Se um utente, por qualquer motivo, nos é simpático, todos os juízos sobre ele tenderão a ser favoráveis. Se, pelo contrário, nos desagrada, dar-se-á o fenómeno inverso.

O efeito lógico - geralmente supõe-se que certas qualidades ou atributos do comportamento das pessoas são inseparáveis. Somos assim levados a deduzir que, face á presença de um deles, todos os restantes se verificam.

O efeito dos tipos pré-determinados - tendência para enquadrar as pessoas dentro de certos tipos pré-qualificados na nossa mente (operário metalúrgico, varredor de ruas, médico, farmacêutico, caixeiro viajante, gestor, trabalhador rural, etc.).

Somos levados a ignorar as suas qualidades individuais como pessoas, atribuindo-lhes os padrões pré-definidos que, mesmo inconscientemente, armazenamos na nossa memória.

Atitudes a evitar

O efeito do carácter - tendência para classificar as pessoas nos extremos das nossas escalas de valores, sem qualquer consideração pelas posições intermédias. O "bom" e o "mau", o "inteligente" e o "estúpido", o "simpático" e o "antipático". . .

O efeito da tendência central - situação um tanto contrária à anterior.

Agora não há diferenças. Estão todos no meio da escala. Não há "bons" nem "maus". . . todos os casos são iguais, sem qualquer exceção.

Se as situações descritas se passam, predominantemente, ao nível do inconsciente, atitudes há que foram fomentadas pelo hábito, pela desmotivação e, em alguns casos pela má interpretação do papel que devíamos desempenhar.

São atitudes que, necessariamente, temos de combater. Estão neste caso:

- atitudes de indiferença e desprezo, não se dando o mínimo de atenção às pessoas que se atende... "que só vêm para ali aborrecer"...

- atitudes de autoritarismo, arrogância e, mesmo prepotência, considerando-se os seus atores como únicos detentores da verdade, como únicas fontes de poder...

- atitudes de apatia pelo trabalho que se faz e pelo organismo onde se trabalha...

Que cuidados devemos ter ao nível da comunicação?

Comunicar é um processo em que duas ou mais pessoas põem alguma coisa em comum.

São elementos base de todo o processo de comunicação:

- O emissor - elemento que emite a mensagem.

- O recetor - elemento que recebe a mensagem.

- A mensagem - que resulta da codificação duma ideia pelo emissor.

- O código ou linguagem - que torna mensagem percetível pelo recetor.

- O meio ou canal - suporte da mensagem.

É importante referir que ao nível do código ou linguagem não nos podemos circunscrever à verbalização da mensagem.

Existem outros elementos que acompanham, confirmam e reforçam essa verbalização e que certos momentos, funcionam independentemente: a expressão facial, o gesto, a ênfase, a segurança e convicção com que exprimimos as nossas ideias e opiniões.

Todos estes elementos assumem grande relevância em todo o processo de comunicação, pois a transmissão de qualquer mensagem põe problemas de interpretação.

As palavras, os gestos e todos os elementos envolventes da mensagem, podem adquirir significados diferentes de pessoa para pessoa.

Acrescem ainda a estes aspetos, aqueles que resultam de situações conjunturais em que se encontram os elementos do processo de comunicação e que perturbam a compreensão da mensagem: os ruídos.

Comunicação

Estes podem ocorrerão nível do emissor, do recetor, do código/linguagem, da mensagem e do canal.

São ruídos resultantes de deficiências técnicas (espaço, falhas mecânicas, interferências físicas); semânticas (interpretação de palavras e gestos, significado dos sinais e símbolos) e humanas (variações de perceção, diferenças de sensibilidades e personalidades).

De tudo isto decorre que no processo de comunicação, caracterizado pela alternância de papéis entre emissor e recetor, devemos ter em atenção que:

* Ouvimos o que esperamos ouvir.

  - Em vez de ouvir o que nos dizem, ouvimos, muitas vezes, o que a nossa mente quer que ouçamos;

  - Tendemos a manter ideias pré-concebidas sobre as pessoas e aquilo que querem dizer;

  - Quando ouvimos algo de novo, tendemos a identificá-lo com algo que conhecemos e experimentámos.

* Ignoramos informações que entrem em conflito com o que já conhecemos

  - Tendemos a rejeitar ideias novas, particularmente se entram em conflito com aquilo em que acreditamos;

  - Os nossos filtros - órgãos sensoriais e cérebro - funcionam com tanta eficiência que não ouvimos toda a informação. Mesmo que a ouvíssemos, ou a rejeitaríamos como falsa ou encontraríamos algum modo de a distorcer até ao ponto de ajustar aos nossos preconceitos;

  - Raramente nos desapontamos, porque ouvimos e vemos aquilo que esperamos ouvir e ver.

* Avaliamos a fonte, isto é, como recetores avaliamos não só que ouvimos como também avaliamos o emissor (" Que confiança me inspira o emissor como fonte de informação? Terá segundas intenções?")

* Temos perceções diferentes

  - cada um interpreta o mesmo estímulo de forma diferente, de acordo com as suas vivências anteriores;

  - as atitudes de cada um são muito influenciadas pelo grupo a que pertence e com o qual se identifica;

  - é muito difícil "compreender" uma informação que está fora da nossa experiência, por mais clara que ela se apresente.

* As mesmas palavras significam coisas diferentes para pessoas diferentes.

  - os significados das palavras não estão nelas mas nas pessoas que as utilizam ou ouvem;

  - para algumas pessoas, uma palavra ou um gesto pode ter um significado simbólico de que o emissor não se dá conta;

  - entre regiões e culturas diferentes, as palavras, as frases e os gestos podem adquirir significados diferentes e, por vezes, antagónicos.

* Os efeitos das emoções

- quando nos sentimos inseguros, aborrecidos ou receosos/ o que ouvimos ou vemos parece mais ameaçador do que quando nos sentimos seguros;

- a tristeza, o desespero, a alegria e outros sentimentos dão cor a fudo o que fazemos, ouvimos, dizemos e vemos.

Como ouvir e escutar?

A pertinência desta questão é grande se atendermos, nomeadamente, ao que dissemos em relação à anterior.

Saber escutar e ouvir não é só uma virtude recomendável, como é também uma ciência, uma arte.

Saber escutar e ouvir é mais de meio caminho para o sucesso do processo da comunicação, para a compreensão.

É evidente que não "ouvimos" só com os "ouvidos", porque o processo de comunicação é mais global.

Todos os estímulos, independentemente da sua natureza e fonte, contribuem para o processo da comunicação, da compreensão. Será mais correto se falarmos de " observar/escutar/ compreender".

Assim, para observar, escutar, compreender, torna-se necessário:

* Saber calar-se, esperando pacientemente que o emissor acabe de transmitir a sua mensagem.

* Estar disponível, isto é, não considerar ofensiva ou inoportuna uma ideia nova ou original; estar ciente das nossas ideias pré-concebidas; fazer um esforço para compreender o sentido das palavras e de todos os elementos que codificam a mensagem: gestos, mímica....

* Não se limitar às próprias ideias, isto é, não ouvir somente o que se esperava ouvir; não fazer interpretações deformadas; interessar-se pelo interlocutor e suas ideias.

* Não se deixar contagiar pelo eventual mau humor do interlocutor, evitando as discussões que prejudicam a comunicação

Como reformular as questões que nos são postas?

Estamos ainda no processo de comunicação e a abordar o mecanismo que nos permite avaliar até que ponto houve ou não comunicação. É aquilo a que se chama "feed-back" ou informação de retorno.

É através deste mecanismo que podemos verificar se a mensagem que recebemos corresponde à ideia que o nosso interlocutor, como emissor, nos quis transmitir.

É através deste mecanismo que o emissor tem hipótese de saber se a sua mensagem foi realmente recebida para, em caso contrário, a poder comtemplar ou emendar.

A não utilização deste mecanismo pelo recetor, deixará o emissor na dúvida sobre a eficácia da sua mensagem, sobre a eficácia da comunicação.

Em situações de reformulação, em que se procura de forma sintética estruturar a mensagem recebida, há frases que se devem utilizar como introdução. São frases como:

- Para si...é...

- Na sua opinião ....

- Se eu bem compreendi...

- Talvez quisesse dizer. . .

- Se eu o acompanhei bem ...

- Pensa que ...

- Recapitulando ...

- Resumindo ...

- Em síntese ...

Como devemos responder a reclamações?

A Reclamação é uma situação em que o utente manifesta a sua insatisfação pelo serviço que lhe não foi prestado ou, se prestado, não lhe agradou, pela informação que lhe foi fornecida, pelas atitudes ou processo que foi seguido.

O utente sente-se iludido nas suas expetativas. Sente-se frustrado, humilhado, objeto de injustiça, por isso reclama.

Mais graves do que as causas subjetivas da reclamação, as razões psicológicas.

São situações em que, fundamentalmente, se requer muito BOM SENSO e o respeito por alguns princípios de atuação:

* Aceitemos a reclamação com interesse e procedamos ao exame da situação da forma mais objetiva possível.

Não nos coloquemos na posição de culpado, de quem tem de fazer prova da inocência, nem na situação inversa.

Não antecipamos soluções antes de um exame profundo.

* Concedamos ao utente o respeito que ele merece, acolhendo-o com toda a consideração (seja qual for a sua atitude), isolando-o, sentando-o e dando-lhe papel e caneta para que apresente a reclamação por escrito.

Evitemos recear que a falta tenha sido nossa ou do próprio serviço.

Evitemos atitudes de desinteresse, ligeireza ou desdém, mesmo que a reclamação seja pouco importante ou se trate de um "erro" do utente.

Reclamações

* Mantenhamos a calma perante as manifestações emotivas do utente, que lhe prejudicam a clareza da exposição. Em certas circunstâncias pode transferir para nós as reações da sua insatisfação.

Não nos deixemos influenciar pelo tom do reclamante.

Procuremos esclarecer o motivo da reclamação, com a máxima objetividade e veremos o utente acalmar-se, face ao respeito com que tratamos o assunto.

* Sejamos diligentes, informando o utente do que vamos fazer, tanto no caso de reparação do prejuízo, como no caso de termos de fazer seguir para outro sector o pedido de resolução.

Acompanhemos o caso até à sua solução, não o deixando "morrer".

* Sejamos objetivos no julgamento. Se há muitas reclamações que resultam do funcionamento menos eficaz do Serviço/Administração Pública, outras há que podem ser provenientes do utente, por lapso, "má-fé" ou desconhecimento.

Neste último caso, o erro deve ser demonstrado progressivamente e nunca de forma abrupta.

* Pensemos no futuro, porque todas as reclamações têm repercussões, boas ou más, conforme tenham sido bem ou mal atendidas e resolvidas.

IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A imagem de qualquer serviço é transmitida por todos quantos o integram. No entanto, são aqueles que de qualquer forma contactam com o público, os que mais podem influenciar negativa ou positivamente essa imagem.

Não constitui novidade para ninguém que as funções que envolvem atendimento de público são da maior importância em todos os tipos de serviço, quer sejam públicos ou privados.

Daqui resulta que são aqueles que contactam ou atendem público os primeiros e principais responsáveis pela boa ou má imagem do seu serviço. Um utente ou um telefonema atendido de forma incorreta, descuidada ou até mesmo indiferente prejudica as boas relações.

A experiência ensina-nos que, em todos os aspetos e níveis das nossas relações, as primeiras impressões que recolhemos são da maior importância e têm reflexos decisivos no desenvolvimento dos contactos entre pessoas e entre estas e os serviços.

As nossas atitudes condicionam as atitudes dos nossos interlocutores.

O comportamento que adotamos deve ser semelhante para todos os utentes, independentemente do aspeto ou da condição. As boas maneiras, a simpatia e a cortesia não são, não devem ser um privilégio para as pessoas importantes.

Embora haja bastantes aspetos semelhantes entre atendimento de público pessoal e telefónico parece-nos útil apresentar algumas diferenças.

Enquanto no contacto pessoal com os interlocutores é importante a aparência física, é possível e desejável o recuso aos gestos, à mímica, às expressões faciais, etc., para facilitar o processo de comunicação, a melhor compreensão de tudo o que se diz, o atendimento pero telefone tem como único recurso a VOZ.

Se aceitarmos com válido aquilo que acabamos de referir, aceitaremos também que a fala é um instrumento de trabalho mais importante para todos aqueles cuja função é o atendimento de pessoas através do telefone e que, como tal, deve ser corretamente utilizado.

O TELEFONE

O telefone é, em primeiro lugar, um instrumento de comunicação.

Para utilizar eficientemente um instrumento, qualquer que ele seja, é preciso conhecê-lo bem. Daí a necessidade de ter no espírito as vantagens e inconvenientes do telefone para utilizá-lo conveniente e oportunamente.

AS VANTAGENS

O telefone é:

- Rápido - Estabelece o contacto instantaneamente. Evita as demoras do correio. Economiza deslocações.
- Prioritário- O seu toque interrompe toda a ocupação. Obriga o interlocutor a prestar uma atenção imediata.
- Bilateral e flexível- Permite perguntas e respostas, troca de impressões, adaptações, retificações
- Económico em certos casos

OS INCONVENIENTES

O telefone é:

- Anónimo- Daí a necessidade de apresentar-se e de identificar o interlocutor.
- Cego- É preciso contar com a voz e utilizar expressões felizes para criar um ambiente de simpatia
- Impreciso- Quando o interlocutor pede informações ou respostas rápidas.
- Exigente - Na medida em quê as demoras nas ligações ou respostas parecem insuportáveis.
- Dispendioso - Em certos casos

e sobretudo o telefone

não deixa vestígios do que se disse (decisões tomadas, informações transmitidas promessas feitas, etc.).

INDICAÇÕES E CONTRA-INDICAÇÕES DO TELEFONE

Como consequência destas vantagens e inconvenientes, chegamos à conclusão de que as chamadas telefónicas estão

Indicadas

- para tratar de assuntos urgentes
- transmitir ordens ou informações simples
- obter dados ou informações com carácter urgente ou com pessoas muito ocupadas.

e contra-indicados para

- assuntos importantes, sem carácter de urgência
- transmissões de informações complexas, de dados numéricos ou de indicações que comprometem o serviço.
- convocação de reuniões não urgentes e com grande número de pessoas.

O BINÓMIO CORTESIA / DIPLOMACIA

Além de ser um instrumento de comunicação, o telefone deve ser considerado como um valioso meio de relações públicas.

No mundo de hoje, em que a concorrência se mostra cada vez mais áspera, a simpatia pode ganhar-se ou perder-se por motivos aparentemente tão insignificantes como a eficiência de um serviço telefónico ou uma negligência no funcionamento do mesmo.

É por isso que há regras de cortesia a respeitar, tais como:

- não deixar tocar o telefone

- cumprimentar e apresentar-se inteligivelmente e completamente.

(Secretária de X..... do serviço Tal).

- nunca fazer esperar,

à procura de material para escrever

à procurar de uma informação a transmitir

à procurar de uma pessoa que se ausentou do gabinete, etc.

- esforçar-se para quê o interlocutor não tenha de repetir várias vezes o mesmo pedido, mas colaborar a fundo com a telefonista do serviço.

- evitar fazer chamadas em horas pouco convenientes para os outros,

- etc.

Vamos enumerar alguns aspetos particularmente importantes relacionados com a conversação telefónica:

- Ao telefone não devem ser suprimidas palavras ou sílabas.

- Ao telefone deve usar-se uma voz e urna maneira de expressar-se agradável. Esta prática contribui, às vezes decisivamente, para criar uma impressão favorável no interlocutor.

- O telefone pode ser utilizado com muita comodidade para ampliar a nossa esfera de influência, os nossos conhecimentos e facilitar o nosso trabalho.

- Quando duas pessoas falam através do telefone não se veem; portanto, as boas maneiras não devem ser esquecidas, antes devem ser ainda mais cuidadas.

- Embora o nosso interlocutor não nos veja, ele forma de nós uma certa imagem. Esta imagem corresponderá ao que podemos designar como a nossa personalidade telefónica.

- Se não tomarmos certas precauções, poderemos ser apelidados, por exemplo, sr. Distraído, Menina Antipática, sr. Gritante, sr. Gome palavras, Sr. Fala Barato, etc.,

- Ao falar deve ser inspirado bastante ar para que a voz seja suficientemente projetada. Uma voz bem projetada transmite confiança.

- Ao falar deve abrir-se a boca o suficiente para pronunciar as palavras com clareza. Falar de boa fechada dificulta a dicção e em resultado disso torna maís difícil a perceção por parte de quem escuta.

- Deve ser utilizado também um ritmo adequado. Nem falar demasiado depressa porque dificulta a compreensão, nem falar demasiado devagar porque isso permite a distração da parte da pessoa com quem falamos, isto é dar-lhe tempo para interromper.

- Cumprimente ao atender o telefone. “Bom dia” ou “Boa tarde” são apenas duas palavras, mas que todos gostamos de ouvir quando somos atendidos. Quando terminar a comunicação não bata com o telefone, não grite, não murmure, não empregue uma linguagem descuidada, não interrompa o interlocutor, não o deixe esperar tempo demasiado, não o deixe nunca “pendurado”.

- A amabilidade e a consideração pelos outros, assim como os pequenos gestos de cortesia depois de serem transformados em hábitos, ajudam-nos, de uma forma decisiva em todas as nossas relações.

CONTACTOS COM OS DIFERENTES PÚBLICOS

Um outro aspeto sobre o qual vale a pena tecer algumas considerações é o que se prende com os contactos com os diferentes públicos.

Além do público externo, todo o conjunto heterogéneo de pessoas que por motivos diversos nos contacta pessoalmente ou através do telefone, há o público interno no qual englobamos todos os empregados e dirigentes da organização com os quais ternos que estabelecer e manter contactos.

À partida, qualquer ocupante de uma função que implique atendimento de público deve adotar um comportamento semelhante, qualquer que seja o público com quem contacte.

Diríamos, em termos gerais, que o público deve ser sempre considerado como um elemento do serviço e não como um estranho. Ele é a primeira e principal razão para a existência da instituição.

Que faríamos sem o público que utiliza os nossos serviços? Nada!

A organização não é, realmente, a dona dos seus próprios negócios. Não-basta a lei, as instalações, o capital, a direção e o pessoal, tudo isto constitui apenas o esqueleto de uma qualquer organização que só se transformará realmente numa instituição quando, e enquanto, poder contar com o público. Por outras palavras poderíamos dizer: quando der satisfação às necessidades dos utilizadores.

O público, em geral, quando procura os serviços tem determinados objetivos, ou, se quisermos, necessidades a satisfazer, dos quais enunciaremos alguns:

- Informar
- Informar-se
- Apresentar uma reclamação
- Queixar-se de determinado procedimento
- Sugerir
- Pagar
- Receber
- Comprar
- Vender
- Visitar

- Convidar

- Oferecer

- etc..

Importa-nos ter presente que algumas dificuldades nos contactos resultam de uma deficiente informação por parte do público sobre:

- O que deve fazer

- O que pode fazer

- Onde fazer

- Como e onde informar-se

- As razões que justificam as exigências

- Como satisfazer as exigências

Não raras vezes uma boa parte do nosso esforço é desenvolvido com o fim de ajudar o público utilizador sobre aspetos atrás apontados antes de podermos dar satisfação às reais necessidades de cada um.

O público é uma realidade dinâmica que é preciso conhecer. Sobretudo não podemos esperar que constituído por seres humanos com problemas, ideias, desejos e sentimentos semelhantes aos nossos.

Não pretendemos de maneira nenhuma fornecer receitas, que por certo não resultariam. Arriscamos apenas um conjunto de normas que, cremos, serão úteis para todos aqueles que de alguma maneira desempenham a difícil missão de estabelecer, manter, orientar e organizar contactos com o público.

- Familiarize-se com o serviço. Conheça os seus serviços, departamentos, secções, circuitos e, na medida do possível, as pessoas que as compõem.

- Conserve tudo arrumado no seu posto de trabalho e procure ter à mão todos os impressos, documentos e informações necessárias.

- Procure interessar-se pelo serviço e pelos problemas correntes. Mantenha-se informado(a). Não se considere numa **ilha**.

- Mantenha a calma. Seja refletido(a) independentemente da dificuldade de cada situação.

- Procure raciocinar rapidamente e com frieza.

- Mantenha a discrição

- Seja humilde. Admita que o erro pode ser seu ou da organização.

- Procure responder prontamente. Não há nada pior do que esperar demasiado tempo sem que ninguém nos atenda ou, pelo menos, nos dê um mínimo de atenção.

- Utilize uma linguagem adequada.

- Tente sempre compreender o ponto de vista das outras pessoas. Use a **SIMPATIA. SORRIA... E ATENDA.**

Dissemos sorria …e atenda. É uma recomendação que consideramos da maior importância.

Diz-se que o homem é um animal que ri. Será perfeitamente legitimo acrescentar que o homem civilizado é um animal que sorri. O mundo está longe de ser, sob muitos aspetos, uma realidade agradável. Concordamos que o sorriso não seja um antídoto infalível para as agruras e dificuldades da vida; é, porém, um doce lenitivo.

Sorrir, constitui, sem dúvida, uma das formas mais eficazes de saber viver. Nem sempre é fácil sorrir, sobretudo em certos transes dramáticos que nos afetam ou em certas situações caracterizadas pela inquietação, pela irritação pela violência, pela incompreensão, pelos ódios.

Mas é, precisamente, nestas ocasiões, que os únicos triunfadores serão aqueles que, não se deixando vencer pela desilusão e pela melancolia, possuem o privilégio de saber sorrir.

É o sorriso, já se tem dito, que esconde, que atenua, que suaviza, que dulcifica tudo o que existe de brutal nas lutas de existência do ser humano, tudo quanto há de desagradável e agressivo na sua natureza. Como notava **Bergson**, o sorriso é um gesto tipicamente social. Já ouvimos chamar ao sorriso uma espécie de **democracia da educação**.

Quem está atrás de um balcão, de uma secretária ou de um guichet a atender público estará ou não a vender?

Pensamos que sim!

Se não está a vender produtos estará a vender serviços, mas em qualquer situação estará sempre a vender a imagem do seu serviço.

É a forma como somos atendidos que determina a nossa impressão sobre o serviço. Quem não gosta de ser atendido de uma forma simpática e eficiente quando se dirige a uma loja, uma repartição, uma estação de correios, a um banco ou a qualquer outro serviço?

Não esqueçamos que todo o utente é um ser humano e como tal deve ser tratado.

As pessoas são todas diferentes.

Cada utente é diferente do anterior e do seguinte.

Esta realidade torna difícil a tarefa de atendimento de público, mas também a torna aliciante pela riqueza e conhecimentos que proporciona e de contactos humanos que permite.

A RECLAMAÇÃO

Não terminaremos estas breves considerações sem falar um pouco sobre uma situação que surge mais ou menos frequentemente: A reclamação.

Podemos dizer que qualquer SERVIÇO que venda produtos ou serviços está sujeita a situações de reclamação por parte de clientes/utentes.

E da maior importância para a imagem do serviço a eficiente preparação dos seus representantes, sobre a forma de resolução do tipo de situação excecional que é a reclamação.

Uma reclamação pode ter as mais diversas origens. É normalmente uma situação em que o utente revela insatisfação das necessidades que previamente esperava ver solucionadas com a aquisição de determinado produto ou serviço.

O utente sente-se iludido na sua expectativa e, por isso, reage.

Esta reação, porque motivada por uma sensação de frustração, revela-se, na grande maioria das vezes, de uma forma negativa e até mesmo agressiva.

Como tratar as reclamações?

Nas ciências concretas há regras perfeitamente definidas e fórmulas conhecidas que, quando aplicadas corretamente, produzem resultados precisos (ex. 2x2=4).

Mas a ciência das relações humanas não é uma ciência concreta. Basta pensarmos na complexidade do ser humano, para ajuizar da equivalente complexidade do seu comportamento.

Assim, é evidente que não um processo estandardizado, para resolver toda e qualquer situação de reclamação.

No entanto, há alguns princípios e prevenções que nos podem ajudar a enfrentar, com maior segurança certas situações difíceis que surgem.

É-nos mais fácil transpor um determinado obstáculo, quando conhecemos uma, ou várias alternativas para o fazer.

Neste sentido, vamos salientar alguns princípios que foram sistematizados no tratamento de reclamações e cuja correta aplicação conduz, regra geral, a resultados satisfatórios.

1.º PRINCÍPIO

CAPACIDADE DE OUVIR

Os humanos não são seres orientados para ouvir.

A comunicação é considerada uma das habilidades mais desenvolvidas, mas, é tida, essencialmente, como um ato de criação de mensagens complexas.

Se bem que o facto de escutar seja um elemento crítico na descodificação de mensagens, ele tem sido largamente aceite corno seguro e verdadeiro.

Por várias formas equiparamos o ato de falar como um domínio e poder.

De facto, as escolas têm proporcionado inúmeras horas de treino para aperfeiçoar as artes de falar e de escrever, mas pouco se tem feito pela capacidade de escutar.

A prova de que a capacidade de maior parte das pessoas para escutar é limitada foi dramaticamente, revelada através de um estudo realizado recentemente numa universidade americana.

Os testes em que participaram 200 alunos revelaram que, em média, a retenção da informação comunicada oralmente, e logo a seguir à transmissão - foi apenas de 50% - e passado um período de dois meses - a media desceu para 25%.

Observações desta natureza são surpreendentes e preocupantes para certas organizações ou serviços, especialmente desde que foi feita e estimativa de que os trabalhadores ditos de colarinho branco gastam 40% do seu tempo útil de trabalho ouvindo os outros e que os responsáveis hierárquicos dedicam ainda mais tempo a esse tipo de atividade - cerca de 60% de tempo útil.

Alertados para a importância dos bons hábitos de escutar, algumas organizações adotarem programas para treino de escuta. Verificou-se, então, através de testes, que a compreensão do pessoal aumentou em cerca de 15% num curto período.

Não se trata, pois, de oferecer um espetáculo, quando nos propomos utilizar processos de comunicação que fazem apeto à capacidade auditiva e de visualização, como é o caso presente.

Uma das funções essenciais do chefe é assegurar-se da colaboração do seu pessoal. Ora, em matéria de colaboração. os sentimentos e as suas reações têm uma importância fundamental pelo

papel que desempenham no trabalho e no meio do trabalhador. Mas como conhecê-los de uma maneira precisa?

Saber ouvir não será um dos meios de chegar a esse conhecimento do homem que é o objetivo das nossas pesquisas?

Mas saber ouvir não é simples e exige uma verdadeira aprendizagem.

UMA REGRA IMPORTANTE PARA UM CHEFE É OUVIR PACIENTEMENTE O QUE LHE DIZ O SEU SUBORDINADO SEM SE PERMITIR QUALQUER COMENTÁRIO

O melhor meio de impedir alguém de se exprimir corretamente é interrompê-lo.

De facto, temos certa tendência para interromper quem fala e, para isso, admitimos existirem várias razões, tais como:

- Queremos responder a uma objeção.
- Queremos precisar um ponto ou fazer uma retificação.
- Queremos antecipar a mensagem quê o interlocutor construiu (jogo que consiste em adivinhar, desejo de mostrar que se tem espírito agudo, ou simples reflexo).
- Queremos simplesmente falar não para expressar os pensamentos os sentimentos que o discurso do outro despertou em nós, mas o que o que temos para dizer nos interessa mais.

A tendência para interromper quem fala acaba por originar várias dificuldades no desenvolvimento da conversa, entre as quais, sublinhamos as 4 seguintes:

1ª DIFICULDADE

- Consiste em evitar a interrupção, reprimindo o simples desejo de falar, mesmo que não se tome inteira atenção à conversa.

2ª DIFICULDADE

Exige cortesia para se mostrar interesse por qualquer assunto. Torna-se necessário recalcar a tendência de estarmos mais preocupados connosco do que com os outros.

3ª DIFICULDADE

Apela para a necessidade de ser mantido um perfeito estado de espírito de boa compreensão dos problemas dos outros.

2.º PRINCÍPIO

SABER UTILIZAR A VOZ, VEÍCULO DA PALAVRA

1. **DEFINIÇÕES**

A VOZ

é o conjunto dos sons formados pelo ar que sai dos pulmões e da laringe e sujeitos a modelações várias durante o seu trajeto até à boca.

A voz humana normal forma-se, a nível da laringe, graças a uma corrente dê ar, proveniente dos pulmões, a qual é separada em bafos sucessivos pela vibração das cordas vocais, refegos musculares horizontais que delimitam uma abertura, chamada glote.

A vibração das cordas vocais é um ato neuromuscular comandado por fluxos motores provenientes do cérebro.

A faringe, neo-faringe e boca, ao reforçarem o som produzido, dão à voz o seu timbre próprio.

O QUE DIFERENCIA AS VOZES ENTRE SI

Os sons emitidos variam em três aspetos: a intensidade, a altura e o timbre.

A intensidade da voz depende do volume de ar aproveitado para a vibração das cordas vocais e, portanto, da amplitude torácica e do vigor com que são postos em ação os seus músculos.

A altura é determinada por vários fatores, entre os quais um dos mais importantes é o tamanho da laringe.

De maneira geral, uma laringe grande com cordas vocais longas produz notas baixas, razão por que os homens possuem uma voz mais baixa e profunda que as mulheres. Pelo mesmo motivo a laringe pequena das crianças produz uma voz aguda.

A forma pela qual os músculos da laringe aduam sobre as cordas vocais permite a intervenção da vontade na mudança da altura do som.

O timbre da voz é devido em parte às diferenças físicas da laringe, mas principalmente às mudanças típicas e voluntárias da forma da boca e outras relacionadas com as vias respiratórias.

A FALA

consiste numa série de rápidas modificações da voz produzidas pelas mudanças na posição do véu do paladar, língua e lábios.

I

2. SUGESTÕES PARA MELHORAR A VOZ

A voz é educável, uma vez que há possibilidades de intervenção da nossa vontade.

O que se pode fazer?

- Tranquilizar-se

  Uma voz insegura ou tensa resulta pouco compreensível.

- Tomar o tempo necessário

  Falar num ritmo adequado permite respirar convenientemente e articular claramente.

- Dar flexibilidade à voz para torná-la expressiva:

  Alegre, triste, animada,…

- Controlar a intensidade da voz para que seja apenas o suficiente para que nos compreendam bem.

- Controlar a altura da voz, para que não seja nem excessivamente aguda, nem excessivamente grave.

CAUSAS DAS RECLAMAÇÕES

Pretendendo uma abordagem das reclamações no seu âmbito geral, não nos debruçaremos sobre nenhuma atividade em particular. É forçoso, assim, admitir que as causas podem ser variadas. Quase tudo pode resultar em reclamação.

Desde o defeito de fabrico até à deficiente informação por parte do vendedor passando pelo trabalhador eventualmente menos cordial ... até ao próprio utente do tipo distraído e apressado que compra coisas por engano.

AS PESSOAS NÃO SÃO IGUAIS

De facto, cada pessoa é um pequeno mundo, urna realidade diferente, profundamente diferente por vezes.

Por esta razão, há o utente frontal que protesta de forma clara e objetiva e o evasivo que mascara o verdadeiro motivo da sua reclamação. Reclama por um erro de tostões na fatura quando, embora não o diga, o que o faz agir assim é um pequeno desaguisado que teve, há dias, com os serviços de distribuição.

Há o calmo e o nervoso, o cordato e o quezilento, etc..

A quem está prejudicado nos seus reais direitos, não basta a compreensão pelo sucedido e um pedido de desculpas, por muito rasgado que seja. É preciso algo mais.

É preciso reparar materialmente o erro.

A quem pensa que está prejudicado, mas não tem razão, importa esclarecer, com amabilidade, firmeza e muito tato, de forma a resolver a questão, sem margem para ressentimentos:

Importa, pois, considerar as reclamações nestes termos:

- IGUAIS - No acolhimento
- DIFERENTES - Nas Soluções

E, convém recordá-lo, nesse caso a ordem dos fatores não é, de forma alguma arbitrária. Troquemo-los, e o resultado será desastroso.

QUEM ATENDE AS RECLAMAÇÕES

A figura do atendedor de reclamações pode variar consoante a organização de cada serviço. Poderá ser um indivíduo que tem como missão exclusiva registar as queixas e remeter, posteriormente, a solução para o sector respetivo. É o caso vulgar das grandes organizações.

Pode igualmente ser configurada pelo rececionista, que muitas organizações utilizam para atendimento do público em geral, e que resolve o assunto praticamente até ao fim, na presença do utente.

Há ainda o trabalhador de qualquer pequeno serviço que faz um pouco de tudo e atende naturalmente, as reclamações que surgem.

Muitas vezes é o próprio trabalhador que, em vista ao utente, tem de lidar com o problema.

As circunstâncias podem variar, mas a situação é sempre esta:

De um lado está o utente ciente das suas razões, por vezes irritado, transmitindo a quem o atende sentimentos que podem gerar conflito. Do outro lado estarão os diferentes departamentos da organização a quem é transmitida a reclamação. No meio deste processo está o atendedor.

O seu papel terá de ser o de amortecedor de emoções e nunca um acelerador. Terá de saber defender a causa do utente sem esquecer o serviço que representa. Isso implica saber agradar a dois públicos. O externo e o interno.

REGRAS PARA O TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Este assunto envolve alguma subjetividade, consequência dos elementos intervenientes. Pessoas e situações resultam em casos que raramente se repetem.

Cada reclamação é, verdadeiramente um caso próprio, diferente dos anteriores.

Foi possível, no entanto, pela sua observação sistemática tirar conclusões de que se extraíram regras de aplicação genérica. Aplicadas com sabedoria serão um precioso auxiliar. Passemo-las, pois em revista.

ACEITAR A RECLAMAÇÃO - ESTABELECER A COMUNICAÇÃO

- ✓ - Ouvindo com interesse.
- ✓ - Procedendo ao exame da situação da forma mais conecta possível.
- ✓ - Não se colocando na posição de culpado que tem de provar a sua inocência.
- ✓ - Não antecipando soluções antes de um exame cuidado e profundo.

DAR AO UTENTE O RESPEITO QUE ELE MERECE

- ✓ - Acolhendo com toda a consideração, seja qual for a atitude do utente.
- ✓ - Procurando isolá-lo, sentá-lo e prevenindo-se com papel e caneta para fixar, por escrito, os elementos que julgar de interesse. Isto quebra a tensão inicial, o que é muito importante, e arrefece.
- ✓ - Evitando ter medo de que a falta seja nossa.
- ✓ - Evitando desinteresse, ligeireza ou desdém, mesmo que a reclamação pareça ou seja pouco importante ou se trate mesmo de um erro do utente.

MANTER A CALMA

- ✓ - Como antes dissemos, a reclamação provém geralmente de uma situação de insatisfação.
- ✓ - O utente manifesta muitas vezes a sua reclamação de uma forma confusa e desagradável.
- ✓ - Confundir-nos-á mesmo como a origem da sua insatisfação e descarregará sobre nós.
- ✓ - Não nos podemos deixar influenciar pelo tom usado pelo reclamante.

SER OBJECTIVO NA APRECIAÇÃO DO CASO

- ✓ - Muitas reclamações são de culpa do serviço. Outras, porém, podem ser provenientes do utente, por erro seu ou, nalguns casos, por má-fé.
- ✓ - Sejamos cuidadosos no julgamento.
- ✓ - Por vezes, o utente age com aparente má-fé, mas esta provém da repercussão afetiva do incidente.
- ✓ - Nos casos em que há efetivamente má-fé ou abuso de confiança, poderá ser necessário ou conveniente tomar uma atitude para dissuadir o utente.
- ✓ - Quando se tratar de erro do utente é necessário tato e firmeza cortez para revelar-lho.
- ✓ - Procuremos esclarecer o verdadeiro motivo da reclamação com a máxima objetividade.
- ✓ - O reclamante acalmar-se-á vendo o respeito e interesse evidente com que é tratado o seu assunto.

ASPECTOS A PONDERAR NUM BOM ATENDIMENTO

Pontualidade absoluta

Os Serviços e os Funcionários têm o dever de cumprir rigorosamente os horários de atendimento estabelecidos.

Por mais agradável que seja o acolhimento ou mais eficaz que seja o tratamento das matérias, o atraso na abertura do Serviço ou no início do atendimento é aspeto marcante que nunca pode ser considerado com indiferença.

A perfeita pontualidade de um Serviço Público é uma marca de qualidade, que os Utentes registam com grande apreço, e a que, aliás, têm direito.

Cordialidade

Atenda os utentes com cordialidade.

Cumprimente sempre.

Ofereça cadeira ao utente e seja sempre amável, facilita o diálogo!

Ajude na apresentação do problema, se necessário, faculte papel e caneta e faça um esforço efetivo para encontrar soluções. Nós somos profissionais - somos pagos para resolver problemas e não para os criar ou dificultar a sua resolução. Respeite as dificuldades de cada um: comunicar, lembrar, escrever.

Distinga as faltas intencionais das omissões acidentais.

Ponha um empenhamento ainda maior no atendimento de crianças: retribuir-lhe-ão nem que seja daqui a uns anos.

A função de atendimento tem de ser sempre exercida por pessoal vocacionado para este tipo de trabalho, com formação profissional apropriada, devendo a sua eficácia ser apreciada consequentemente.

Atendedor-Único

Frequentemente, a obtenção de um serviço exige a intervenção de diferentes funcionários, o que obriga os Utentes a andar de postigo em postigo. Porque não instituir atendedores -ou equipas de atendedores- por área geográfica, agregados de matéria ou sectores de utentes? Estes atendedores serão os interlocutores permanentes de tipos ou grupos definidos de Utentes. Este atendedor-único executará uma gama mais variada de tarefas, mas proporcionará utentes mais satisfeitos. E os eventuais favorecimentos despropositados e ilegítimos podem evitar-se com uma gestão atenta, isenta e de resposta pronta.

Materiais e condições de atendimento presencial

O atendimento presencial torna-se mais eficaz quando os Serviços facultam aos seus utentes meios cómodos e funcionais de espera e atendimento; sala de espera com um arranjo agradável e cadeira confortáveis, papel e esferográficas a ceder aos utentes e mesas para escrever são indispensáveis.

O espaço de atendimento tem de ser funcional e agradável.

O atendimento personalizado pode ser dificultado pelos balcões e postigos, que estabelecem barreiras intimidatórias e colocam o utente em posição de desvantagem.

É indispensável que o atendedor esteja fisicamente próximo do Utente: recebe-o junto à sua secretária sem interposição de "vitrines" ou outros separadores e oferece-lhe cadeira.

Naturalmente que as paredes, o chão, mobiliário e vidros, devem estar em perfeito estado de limpeza.

Se não for possível evitar a aglomerado de pessoas, devem ser instalados telefones públicos, máquinas automáticas de bebidas bem como instalações sanitárias para o uso público, bem sinalizadas.

Explorar os "marca-vez"

A aglomeração excessiva de pessoas a aguardar atendimento deve ser seriamente contrariada; com sistemas de marcação de vez evitam-se "bichas" e o desagrado que as mesmas compreensivelmente provocam!

Dar prioridade aos mais vulneráveis

O atendimento dos mais vulneráveis ou carenciados deve ser objeto de cuidada atenção. Aos doentes, deficientes, grávidas, idosos, crianças deve ser dado o apoio mais apropriado; seja nos esclarecimentos, na obtenção de Formulários ou na prioridade de atendimento.

Quando os utentes não tiverem capacidade ou estejam impossibilitados de preencher formulários ou efetuar diligências, essas operações devem ser realizadas, no ato de atendimento, pelo respetivo funcionário.

Encaminhar os utentes

O encaminhamento do público deverá ser auxiliado por sistema de sinalização e auto-encaminhamento adequado às instalações.

HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR EM AMBIENTE ESCOLAR

LINHAS ORIENTADORAS

Introdução

A Segurança Alimentar é um amplo conceito que cada vez mais se assume como uma preocupação para todos aqueles que direta ou indiretamente estão envolvidos no sector alimentar. Em ambiente escolar, o objetivo inicial de disponibilizar alimentos e refeições às crianças é hoje largamente ultrapassado, importa garantir o equilíbrio nutricional e, de igual modo, assegurar que todos os comportamentos são seguros e minimizam o risco de toxinfecção alimentar.

São diversos os perigos biológicos (bactérias, parasitas...), físicos (cabelo; lasca de madeira...) e químicos (produtos de limpeza e desinfeção...) que podem estar na origem de doenças transmissíveis por alimentos. É com esta preocupação que as mais diversas entidades nacionais e internacionais têm desenvolvido crescentes esforços não apenas com a publicação de documentos regulamentadores (exemplo: Regulamento n.º 852/20O4 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à higiene dos géneros alimentícios) mas também através de ações de sensibilização e introdução de mecanismos de implementação e controlo. Atualmente, é obrigatório o cumprimento dos princípios do HACCP ("Análise de Perigos e Pontos de Controlo Críticos") constituindo um alerta e uma estratégia de prevenção que, em última análise, visa proteger e salvaguardar a saúde pública.

Longe vão os tempos em que a segurança alimentar se resumia à preparação de refeições, hoje em dia é consensual que toda a cadeia alimentar (produção, distribuição, receção, preparação, empratamento) é um fator de risco nesta matéria. Se por um lado, os hábitos alimentares e a opção por escolhas saudáveis são cada vez mais uma preocupação, por outro a segurança alimentar foi durante algum tempo encarada como um aspeto secundário e, algumas vezes descurado. A saúde e bem-estar associados à alimentação dependem inequivocamente da opção por escolhas alimentares saudáveis e da adoção de procedimentos de higiene e segurança que minimizem qualquer risco de doença.

E por isso que se torna necessário preencher lacunas e melhorar comportamentos, objetivo a que nos propomos. Conscientes da dificuldade de no dia-a-dia aplicar alguns fundamentos teóricos acreditamos que a melhoria contínua é um esforço de todos e para todos pelo que apresentamos este documento que esperamos seja um instrumento orientador e um código de conduta de boas práticas.

1. Receção de Produtos Alimentares

A receção de produtos alimentares não deve ser descurada e encarada com facilitismos. Nesta fase, existem determinados aspetos quê se revelam essenciais, como sejam:

1.1. Manter o local de receção em perfeito estado de higiene, a porta de acesso ao exterior fechada e o local de passagem desimpedido.

1.2. Observar a integridade da embalagem de transporte. As embalagens em contacto direto com o produto devem: Apresentar-se limpas, sem deformações e secas. A receção de caixas de madeira só é permitida para transportar frutas e legumes, desde que em condições de higiene aceitáveis. Este tipo de caixas não poderá ser utilizado para armazenar, devendo o produto ser transferido para caixa de material adequado.

1.3. Verificar a rotulagem .

- Designação do produto (pescado deve indicar nome científico e local de captura; no caso da carne deve identificar proveniência, local de abate...);
- Identificação do produtor;
- Data limite de consumo ou prazo de validade (exceto: fruta e legumes frescos; sal de cozinha e pão);
- Lista de ingredientes;
- Número de controlo veterinário, obrigatório para produtos de origem animal;
- Produtos congelados (deve constar data de congelação; requisitos de conservação e indicação "após descongelar, não voltar a congelar , ou equivalente);

(especial atenção às condições especiais de conservação e marca de salubridade, esta última menção obrigatória no caso de produtos de origem animal)

1.4. Avaliar as características organoléticas (cor, cheiro, aspeto, textura. ..).

1.5. Controlar e registar as temperaturas (registar nas guias de remessa ou documento equivalente). As temperaturas deverão respeitar:

Produtos refrigerados: < 6ºC .
Produtos ultracongelados: < - 180ºC

Quando for impossível avaliar a temperatura do produto (exemplo, se para tal for necessário abrir a embalagem) deverá considerar a temperatura do veículo de transporte.

1.6. Deverá proceder ao registo de entrada de matéria-prima (através das guias de remessa ou documentos equivalentes que acompanhem os produtos), indispensável para o controlo da mercadoria em economato, nomeadamente em relação a prazos de validade e qualidade dos produtos.

1.7. Todos os produtos que não se apresentem conformes, de acordo com as especificações de matérias-primas em vigor, deverão ser devolvidos no ato da entrega por parte do fornecedor. É da responsabilidade do(s) funcionário(s) a cargo da receção de produtos a aceitabilidade ou não dos bens-alimentares.

2. Armazenamento

Tal como as restantes áreas, o economato (local de armazenamento) deverá apresentar-se em perfeito estado de higiene, com boa ventilação e iluminação.

Sempre que possível as embalagens de transporte devem ser rejeitadas (é proibida a sua existência em armazenamento sempre que se encontrem sujas ou deterioradas).

Os produtos deverão estar separados por famílias devendo existir uma clara separação entre bens-alimentares e não alimentares. O rótulo deverá estar voltado para a frente e os produtos mais pesados e líquidos colocados nas prateleiras inferiores.

As embalagens depois de abertas devem ser manuseadas de forma a proteger o seu conteúdo (utilizar película aderente ou molas...) mantendo o rótulo de origem até consumo da totalidade do produto.

Não devem existir em armazenamento latas opadas, amolgadas ou oxidadas. Se abertas e não consumidas na totalidade, colocar o restante conteúdo em recipiente lavável com identificação da data de abertura (dia e mês).

Os ovos devem ser conservados em armário frigorífico (à temperatura de 5ºC a 8ºC). Em caso de insuficiência de espaço, deverá armazenar os ovos no economato, no local mais fresco da despensa (seco, arejado e ao abrigo da luz afastado de produtos que possam transmitir cheiro (exemplo: bacalhau, fruta, alho...).

Deverá proceder ao registo de saída de todos os produtos alimentares (e respetivas quantidades) do economato o que permitirá uma melhor gestão e controlo de stocks

2.1. Produtos Alimentares Refrigerados e Congelados

2.1.1. Não sobrecarregar os equipamentos de frio. Os produtos deverão ser armazenados de forma a permitir boa circulação do ar frio. Evite abrir demasiadas vezes o frigorífico pois alterações de temperatura promovem a deterioração dos alimentos

2.1.2. Colocar os legumes e fruta (e outros produtos crus) devidamente acondicionados em sacos plástico e nas prateleiras inferiores do frigorífico e os lacticínios e manteiga nas prateleiras superiores. Os alimentos em descongelação deverão ser colocados de forma a evitar risco de contaminação cruzada com outros alimentos.

2.1.3. Deve existir clara separação entre alimentos crus e prontos a consumir.

2.1.4. Armazenar os produtos congelados e ultracongelados por "famílias" (separar pescado, carne, hortícolas...). Os legumes ultracongelados deverão ser colocados no equipamento com menos matéria-prima.

2.1.5. A congelação de pão só é permitida desde que este seja um constituinte das preparações culinárias (exemplo: açorda, ensopados...). Nestas situações é importante registar a data de congelação, assegurar o consumo no prazo máximo de uma semana e uma rápida passagem pelo ponto de congelação evitando, deste modo, a formação de cristais de gelo visíveis.

2.1.6. Não congelar produtos frescos em arcas de manutenção de congelados. Estes equipamentos destinam-se apenas a manter produtos já congelados.

2.1.7. A congelação deve ser imediata à receção por forma a impedir que os alimentos se encontrem em intervalos de temperatura e humidade que promovam o desenvolvimento microbiano. Assim, reduz-se também efeitos de desidratação e perdas nutricionais.

2.1.8. Os alimentos congelados não deverão permanecer em armazenamento por tempo prolongado, é importante ajustar os pedidos de alimentação às reais necessidades por forma a evitar excessos e desperdícios.

2.1.9. Identificar em local visível cada um dos equipamentos de frio (exemplo: Frigorífico 1 - hortícolas, fruta; Arca 1...) e proceder ao registo diário de temperaturas (vantagens: permite detetar anomalias e evitar deteriorações decorrentes deste tipo de ocorrências, não deverão existir oscilações de temperaturas).

Todos os registos efetuados deverão ficar arquivados em pasta própria, disponíveis para consulta, pelas entidades competentes.

2.1.10. Deve prestar atenção a alguns aspetos indicadores de que o alimento poderá não estar conforme para consumo. Assim, os produtos congelados não deverão apresentar:

- Sinais de descongelação;
- Cristais de gelo visíveis;
- Queimaduras pelo gelo;

- Alterações de cor.

2.1.11. Se o equipamento de frio for utilizado para mais de um grupo de alimentos deve-se respeitar a temperatura de conservação maís baixa (exemplo: no mesmo frigorífico, vegetais e lacticínios a temperatura deverá variar entre 0ºC a 4ºC)

2.1.12. Alguns produtos poderão apresentar no rótulo exigências diferentes das acima referidas. Nessas situações, deverá fazer cumprir a indicação de temperatura constante do rótulo.

Sempre que se verifiquem situações de valores significativamente acima dos indicados deverá proceder à transferência dos respetivos produtos para outro equipamento de frio disponível (em bom estado de funcionamento). Deverá igualmente alertar de imediato os serviços competentes para a necessidade de reparação do equipamento.

Importa respeitar a regra de rotação de stocks em que "o primeiro produto a entrar é a primeiro a sair".

2.2. Descongelação

2.2.1. Os alimentos deverão ser descongelados no frigorífico a uma temperatura de OºC a 6ºC, colocados nas prateleiras inferiores em recipientes cobertos com plástico transparente ou papel vegetal.

2.2.2. Em situações excecionais (caso se verifique ausência de espaço no frigorífico), a descongelação poderá ser feita à temperatura ambiente. Neste caso, o alimento deverá ser descongelado no local mais fresco da cozinha e o tempo de descongelação não deverá ultrapassar as 20 horas.

2.2.3. A descongelação terá duração máxima de 72 horas, em condições de refrigeração adequadas, evidenciadas por registo bi-diário da temperatura do equipamento.

2.2.4. Os rótulos dos produtos devem ser mantidos durante a descongelação garantindo-se, deste modo, a identificação do produto.

2.2.5. É proibido, em qualquer circunstância, que os alimentos que sofreram descongelação (parcial ou total) sejam novamente congelados.

2.2.6. Em determinados produtos poderá se proceder à confeção sem descongelação prévia devendo ser feita imediatamente após saída da câmara de conservação de congelados (exemplo; macedónia, ervilhas...).

3. Preparação

3.1. É importante manter a zona de preparação dos alimentos em perfeito estado de higiene, esta deverá apesentar áreas distintas e perfeitamente identificáveis para preparação dos diferentes tipos de alimentos (carne, peixe e vegetais).

3.2. A inexistência de zonas distintas de preparação de alimentos implica que a mesma zona de preparação seja utilizada em tempos diferentes por matérias-primas distintas e após desinfeção do local.

3.3. É proibido o contacto entre diferentes "famílias" de produtos (carne, peixe, vegetais) devendo a exposição à temperatura ambiente não ultrapassar o período aproximado de uma hora durante o processo de preparação.

3.4. Deverão ser utilizadas tábuas de corte distintas para os diferentes grupos de alimentos {carne, pescado, hortícolas...). A inexistência de placas distintas implica a necessária e imprescindível desinfeção, entre utilizações, para os diferentes tipos de alimentos.

3.5. Os ovos não deverão ser partidos diretamente no material a utilizar (primeiro, verificar estado de frescura). As cascas dos ovos deverão ser imediatamente depositadas nos caixotes do lixo evitando a sua acumulação na zona de preparação. Após manipulação de ovos, lavar muito bem as mãos.

3.6. Na preparação de hortícolas e fruta deverá utilizar produto específico para desinfeção destes grupos de alimentos, cumprindo as condições de utilização constantes dos rótulos ou fichas técnicas. Deverá lavar e desinfetar fruta e hortícolas separadamente. O agrião, mesmo que desinfetado, não deve ser servido cru" Utilize-o apenas após cozedura (ex.: sopas).

3.7. A manipulação de alimentos obriga a cuidados especiais sendo expressamente proibido o contacto direto das mãos do manipulador com alimentos confecionados ou prontos a servir. Sempre que possível a manipulação de alimentos deverá ser feita por meio de utensílios (espátulas, talheres...), quando tal não for viável utilize luvas descartáveis.

A utilização de luvas é obrigatória para:

- Desfiar carne e/ou peixe confeccionados;
- Descascar e empratar fruta;
- Preparar sandes;
- Manipular vegetais para salada e carne picada.

3.8. A carne picada é um produto altamente suscetível a contaminações. Assim, imporia assegurar procedimentos que minimizem este risco, tais como:

- Manter a carne no equipamento de frio (0ºC a 4ºC) até ser picada;
- O tempo entre picar e preparar não deverá exceder 90 minutos;
- Após picar, a carne deve ser mantida refrigerada (0ºC a 4ºC);
- O tempo entre a preparação e a confeção não deverá exceder 90 minutos;
- A manipulação de carne picada implica a utilização obrigatória de luvas descartáveis.

4. Confeção

4.1. Durante a confeção, os alimentos deverão atingir a temperatura de 70ºC no interior (centro térmico) durante pelo menos 2 minutos. Deverá ser dada especial atenção à confeção de ovos (para cozer ou escalfar), os quais deverão apresentar gema e clara devidamente solidificadas. As aves são também um grupo que pela suscetibilidade associada deverá ser sempre sujeito a cocção suficiente.

5. Distribuição

5.1. O tempo entre a confecção e a distribuição de refeições deverá ser mínimo. Os alimentos devem ser mantidos fora das temperaturas de risco (5ºC a 65ºC) por períodos superiores a 1h30m.

5.2. Pera tal, o estabelecimento deve optar pela manutenção a quente (acima de 65ºC no interior do alimento) assegurando que a permanência nos equipamentos de manutenção a quente (exemplo: banho maria, marmita...) não ultrapassa 3 horas. Se o estabelecimento não dispõe deste tipo de equipamento, deverão ser assegurados todos os procedimentos que permitam a transição imediata entre a confeção e a distribuição de refeições.

5.3. Os alimentos servidos frios (exemplo: iogurte) deverão ser conservados em equipamentos que garantam temperaturas adequadas só devendo ser retirados o mais próximo possível do

momento de consumo (produtos acima de 12ºC por períodos superiores a 2 horas devem ser eliminados).

5.4. Sempre que o funcionário encarregue da distribuição de refeições tenha de interromper ou mudar de tarefa deverá lavar e desinfetar as mãos.

5.5. O empratamento deverá ser feito utilizando para o efeito utensílios adequados. As mãos não podem, em circunstância alguma, entrar em contacto direto com os alimentos.

5.6. É proibida a reutilização de refeições, deverão ser rejeitados todos os alimentos preparados/confecionados que não foram consumidos (atenção: evitar excessos).

6. Higiene Pessoal (Manipuladores de Alimentos)

6.1. É importante que todos os manipuladores de alimentos cumpram os seguintes princípios:

- Manter corpo e vestuário limpo
- Cabelo limpo e coberto por inteiro com a touca
- Manter unhas curtas, limpas e sem verniz
- Durante o serviço, não utilizar perfumes, maquilhagem nem objetos de adorno (relógio, pulseiras, brincos, anéis...)
- Proteger todas as feridas e cortes das mãos e antebraços
- Não fumar em qualquer das zonas de trabalho (receção, armazenamento, preparação, confeção, distribuição)
-

6.2. Deverá lavar bem as mãos com água corrente e sabão e secar com toalhetes descartáveis ou papel:

- Antes de iniciar funções (em particular antes de manipular alimentos)
- Sempre que interromper qualquer tarefa
- Em caso de contacto com cabelo, nariz ou boca
- Após comer, beber ou fumar

6.3. O vestuário deve ser adequado (touca, bata, sapatos), limpo e utilizado apenas nas instalações de cozinha e refeitório.

7. Limpeza e Desinfeção

7.1. É de extrema importância que os cuidados referidos para a manipulação de alimentos sejam feitos em ambiente limpo e seguro. Importa, por isso, garantir que antes, durante e após a confeção todos os procedimentos de limpeza estão assegurados.

7.2. Para melhor organização interna e supervisão externa deverão ser efetuados registos diários de higienização.

7.3. Seguem-se alguns exemplos e sugestão de periodicidade de limpeza:

Diária

- Pavimentos
- Cadeiras e mesas

Após cada Utilização

- Balança
- Descascadora; picadora; tábua de corte
- Bancadas de apoio; fogão; forno; grelhador; marmita
- Recipientes; talheres

Semanal

- Frigoríficos
- Armários; gavetas

Quinzenal

Paredes/ azulejos/ prateleiras/ exaustor

Mensal

Arcas de manutenção de congelados

7.4. Sugere-se separação de lixos, devendo ser feita a sua remoção diária evitando que esta coincida com o horário de receção da matéria-prima.

7.5. A eliminação de detritos deverá ser feita para recipientes forrados com sacos plásticos pretos que deverão estar sempre tapados entre utilizações.

7.6. O pavimento da área de manipulação de alimentos e do espaço de refeitório não deverá ser varrido a seco.

7.7. É importante efetuar controlo de pragas devendo, para o efeito, registar as intervenções efetuadas em documento apropriado para o efeito

8. Controlo de Qualidade

8.1. Para garantir informação completa sobre as refeições fornecidas e, em particular para salvaguarda de eventuais situações de intoxicação alimentar e necessidade de avaliar a qualidade das refeições fornecidas, deverá o estabelecimento guardar uma amostra dos produtos utilizados (sopa (se incluir carne ou peixe) e prato incluindo todos os constituintes) até 72horas após consumo. Deverá registar a data de consumo e refeição correspondente.

8.2. A amostra deverá ser retirada previamente ao empratamento na quantidade aproximada de 120 a 150g. Manter a amostra no frigorífico (0-4ºC) ou em congelação (até -18ºC).

8.3. Deverão ser efetuados registos relativos à recolha de amostras.

8.4. Sugere-se que conserve os sacos com as respetivas amostras (no armário congelador) durante a semana (Segunda a Sexta) eliminando-os no início da semana seguinte.

SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

CONSEQUÊNCIAS DAS LESÕES PROFISSIONAIS

	PLANO HUMANO	**PLANO MATERIAL**
SINISTRADO	Sofrimento Físico Sofrimento Moral	Perda de parte do salário Diminuição do seu potencial profissional
FAMÍLIA	Sofrimento Moral Preocupações	Dificuldades Financeiras (menos proventos mais despesas)
COLEGAS	Mal Estar Inquietação Pânico no caso de acidentes graves	Perda de tempo Perda de prémios de produção Irregularidade ou excesso de trabalho
ORGANIZAÇÃO	Afetação do clima psicológico Afetação da imagem da organização Problemas sociais	Paragem de máquinas Perdas de produção Deterioração da máquina Atrasos na fabricação Formação de substituto Maiores preços de custo

PAÍS	Diminuição do potencial humano Aumento de inválidos	Perda de produção (no plano nacional) Aumento de custos de produção

PRODUTOS DE LIMPEZA

PRODUTOS QUÍMICOS DE LIMPEZA

- Estes produtos podem ser perigosos e provocar:

-dermatites

- queimaduras químicas

-explosões

Lixívia

- é corrosiva e irritante – ataca a pele e os olhos

- irrita o aparelho respiratório - produz tosse

- se engolida, irrita o estômago e pode ser transportada pelo sangue até outras partes do corpo e produzir efeitos nocivos passado longo tempo

- quando aquecida dá vapores altamente tóxicos

- Usa-se diluída

- Amónia

- gás que se liberta de muitos produtos de limpeza

- provoca irritação dos olhos, nariz e garganta dando origem a lágrimas, corrimento do nariz e tosse

- pode provocar dor de cabeça insónia e perturbação de visão

- Se houver exposição acentuada deve procurar médico, e os olhos e a pele devem ser lavados com muita água corrente.

PRODUTOS DE LIMPEZA

- Detergentes

- em geral provocam irritação secura da pele, que pode produzir dermatite

- deve usar luvas de borracha sempre

Pesticidas -

- podem ser muito perigosos, até mortais para o homem

Devem ser usados os menos perigosos para o homem.

Devem ser usados por pessoas treinadas

- Ácido sulfúrico -

- Soda Cáustica - - usados por vezes para desentupir pias

- são corrosivos, atacam a pele

- libertam gases irritantes para os olhos, nariz garganta.

- Só devem ser usados por pessoas treinadas para o efeito

- Solventes - usados para limpar tecidos

- muito tempo de exposição pode dar dores de cabeça, náuseas, e até mesmo produzir inconsciência e morte.

- respirar quantidades muito pequenas muitas vezes repetidas pode produzir danos ao fígado e rins

- há risco de incêndio para alguns deles.

- Devem estar afastados de fontes de calor e de ignição.

- Devem usar-se em locais bem ventilados.

Quais são os produtos perigosos? Onde se encontram?

O que é que se entende por substâncias perigosas?

São substâncias que podem apresentar uma ou várias das características seguintes:
- podem provocar incêndios e explosões;
- são perigosas para a saúde;
- são corrosivas ou irritativas;
- são perigosas para o ambiente.

PRODUTOS QUÍMICOS **COMPREENDA OS RÓTULOS**

APRENDA A LER OS RÓTULOS E A CONHECER OS SÍMBOLOS
DE PERIGO PARA UM USO SEGURO E UMA ESCOLHA CONSCIENTE

O rótulo permite que o consumidor ou utilizador de uma substância ou mistura seja alertado para os perigos e receba a informação necessária para um uso seguro. Terá ainda a possibilidade de optar, em consciência, por produtos de menor perigosidade e/ou impacte na saúde humana e no ambiente.

(Nome Comercial)
Produto de limpeza

INSTRUÇÕES DE USO

Aplicar em superfícies usando uma esponja ou pano húmido, e, em seguida, basta limpar e enxaguar suavemente

(Nome Comercial) contém, entre outros ingredientes

5-15% surfactantes aniónicos. Menos de 5% surfactantes não-iónicos Contém: Perfumes (Limoneme, Hexyl Cinnamall), 2-Bromo-2-Nitropropane-1-3-Diol

UFI: VDU1 - 4147-1003-1862

Produto de limpeza

ATENÇÃO

Provoca irritação ocular grave

Manter fora do alcance das crianças.

Ler o rótulo antes da utilização.
Lavar as mãos cuidadosamente após manuseamento.
SE ENTRAR EM CONTACTO COM OS OLHOS:
enxaguar cuidadosamente com água durante vários minutos.
Se usar lentes de contacto, retire-as, se tal lhe for possível.
Continue a enxaguar.
Caso a irritação ocular persista: consulte um médico.
Se for necessário consultar um médico, mostre-lhe a embalagem ou o rótulo.

(Nome da empresa):
Anytown, Somewhere
Telefone:

Para informação adicional visite:
www.companyname.com

500ml e

0 000000000000 >

Identificador de produto
Nome comercial ou designação da mistura

Informação suplementar não obrigatória
Neste caso: utilizações identificadas

Identificador de produto
Identificação das substâncias que contribuem para a classificação

Código UFI

Palavra-sinal

Advertência de perigo

Pictograma de perigo

Recomendações de prudência

Quantidade nominal

Informação suplementar não obrigatória

EXPLOSIVO
Explosivo instável, perigo de explosão em massa.

INFLAMÁVEL
Gás, aerossol, líquido e vapor facilmente ou extremamente inflamáveis.

COMBURENTE
Pode provocar (ou agravar) incêndio ou explosão.

GÁS SOB PRESSÃO
Risco de explosão sob a ação do calor, pode provocar lesões ou queimaduras.

CORROSIVO
Pode corroer metais, provocar queimaduras na pele e lesões oculares.

TOXICIDADE AGUDA
Pode ser nocivo ou mortal por ingestão, inalação ou em contacto com a pele.

PERIGO PARA A SAÚDE/CAMADA DE OZONO
Pode provocar irritação das vias respiratórias, cutânea ou ocular grave, ou reações alérgicas; ser nocivo por ingestão/contacto com a pele/inalação; destruir a camada de ozono

PERIGO GRAVE PARA SAÚDE
Pode afetar a fertilidade, provocar cancro, alergia, asma, afetar os órgãos.

PERIGOSO PARA O AMBIENTE
Tóxico/muito tóxico para os organismos aquáticos.

PRODUTOS QUÍMICOS
CONHEÇA OS PICTOGRAMAS

CONHEÇA OS SÍMBOLOS (PICTOGRAMAS) INCLUÍDOS NOS RÓTULOS DOS PRODUTOS QUE CONSOME E UTILIZA, E SAIBA OS CUIDADOS A TER

EXPLOSIVO

O que significa? Explosivo instável, perigo de explosão em massa.
Onde é utilizado? Fogo de artifício, munições.
O que fazer?

Manter distância

Usar equipamento de proteção

Manter afasta do de fontes de calor

Não fumar

INFLAMÁVEL

O que significa? Gás, aerossol, líquido e vapor facilmente ou extremamente inflamáveis.
Onde é utilizado? Petróleo de iluminação, gasolina, solvente de verniz de unhas, desinfetante para as mãos, cola.
O que fazer?

Manter afastado de fontes de calor

Não pulverizar sobre chama/fontes de ignição

Utilizar ferramentas antifaísca

Manter o recipiente fechado

PERIGOSO PARA A SAÚDE/CAMADA DE OZONO

O que significa? Pode provocar irritação das vias respiratórias, cutânea ou ocular grave, ou reações alérgicas; ser nocivo por ingestão/ contacto com a pele/inalação; destruir a camada de ozono
Onde é utilizado? Detergentes, produtos de limpeza de sanitários, líquidos anticongelantes, líquidos para limpeza de janelas, silicone, supercola, vernizes.
O que fazer?

Evitar contacto com os olhos

Evitar contacto com a pele

Evitar libertação para o ambiente

Usar equipamento de proteção

COMBURENTE

O que significa? Pode provocar (ou agravar) incêndio ou explosão.
Onde é utilizado? Agentes branqueamento, oxigénio.
O que fazer?

Manter afastado de fontes de calor

Usar vestuário de proteçãoaz

Em caso de contacto, enxaguar

PERIGOSO PARA O AMBIENTE

O que significa? Muito tóxico / tóxico para os organismos aquáticos.
Onde é utilizado? Herbicidas, terebentina, gasolina, verniz.
O que fazer?

Evitar a libertação para o ambiente

Recolher o produto derramado

PERIGO GRAVE PARA A SAÚDE

O que significa? Pode afetar a fertilidade ou o nascituro, provocar cancro, sintomas de alergia ou de asma, afetar os órgãos.
Onde é utilizado? Terebintina, gasolina, petróleo de iluminação.
O que fazer?

Ler as precauções de segurança

Evitar respirar as poeiras ou fumos

Armazenar em local fechado à chave

Em caso de sintomas contactar um centro de informação antivenenos ou um médico

Usar equipamento de proteção

GÁS SOB PRESSÃO

O que significa? Risco de explosão sob a ação do calor, pode provocar queimaduras ou lesões.
Onde é utilizado? Recipientes ou botijas com gás.
O que fazer?

Manter afastado de fontes de calor

Em caso de exposição consulte imediatamente o médico

Usar equipamento de proteção

Guardar fechado à chave

TOXICIDADE AGUDA

O que significa? Pode ser nocivo ou mortal por ingestão, inalação ou em contacto com a pele.
Onde é utilizado? Inseticidas, recargas de nicotina para cigarros eletrónicos.
O que fazer?

Manusear com cuidado

Não comer, beber ou fumar

Usar equipamento de proteção

Em caso de ingestão contactar um centro antivenenos ou um médico

Evitar contacto com a pele

Armazenar em local fechado à chave

CORROSIVO

O que significa? Pode corroer metais, provocar queimaduras na pele e lesões oculares.
Onde é utilizado? Limpa-canalizações, ácidos, bases, amoníaco, produtos de limpeza para grelhadores.
O que fazer?

Conservar no recipiente de origem

Lavar cuidadosamente as mãos após manuseamento

Usar equipamento de proteção

Guardar fechado à chave

Na maioria dos postos de trabalho

Encontramos estes produtos aquando do seu transporte, à entrada do serviço, na receção dos fornecimentos, no armazém e, ainda, na oficina, nas instalações técnicas, nas casas de caldeiras, etc.

Seguidamente, encontramo-los no exterior do serviço, sob a forma de produtos novos colocados à venda ou de resíduos que é necessário eliminar.

Prioridade à proteção coletiva

Se utilizar substâncias perigosas deve reduzir os riscos, intervindo na conceção do posto de trabalho. Uma proteção coletiva consiste em conceber postos de trabalho sãos, sem riscos de fugas de fumos ou de produtos perigosos, e em dotar o local onde decorrerá a operação com um arejamento adequado, completado, se necessário, por uma ventilação e/ou
uma exaustão adequada.

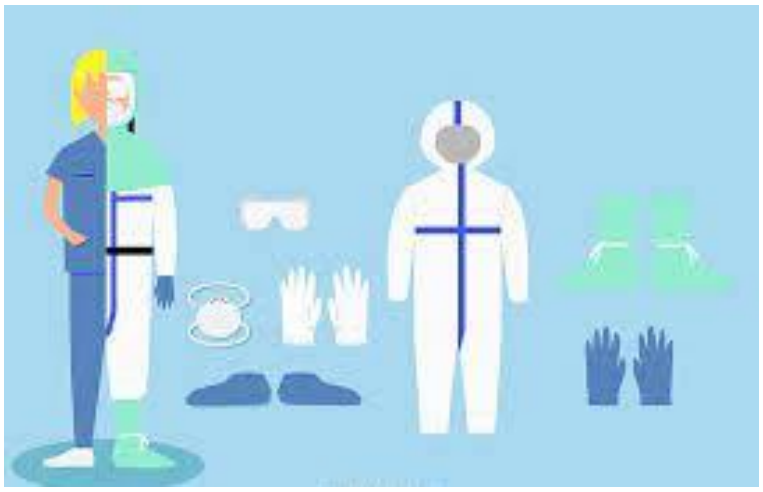
Se isto se revelar insuficiente, recorra então a uma proteção individual conveniente:
- para a pele (luvas, aventais, fatos de trabalho...);
- para as vias respiratórias (máscaras filtrantes, aparelhos respiratórios, escafandro...).
  Atenção à escolha do filtro correto!
- para os olhos (óculos ou máscara...).

Rótulo, folheto informativo, instruções e fichas de segurança

Antes de começar a trabalhar com produtos perigosos é necessário ler atentamente o rótulo e o folheto informativo, as instruções e as fichas de segurança que darão indicações sobre as medidas de precaução a tomar.

Se tiver que lidar com um produto desconhecido ou se uma determinada indicação não lhe parecer clara, informe-se para obter mais esclarecimentos.

É a sua saúde que está em causa e você tem direito às informações pretendidas:
- na serviço, a entidade patronal deve providenciar no sentido de lhe fornecer os dados complementares e, caso necessário, com a ajuda do medico de trabalho ou de um perito em segurança;
- se adquirir produtos, é ao vendedor ou ao fabricante que cabe a obrigação de fornecer tais dados complementares sob a forma de fichas de segurança.



Saber reconhecer os perigos é importante para nos protegermos!

Avaliação dos perigos das preparações em função das respetivas propriedades físico-químicas e efeitos sobre a saúde

Avaliação dos perigos de uma preparação:

Perigos físicos decorrentes das propriedade físico-químicas:

- explosividade
- propriedades comburentes
- inflamabilidade

Perigos para a saúde decorrentes das propriedades toxicológicas

- efeitos letais agudos
- efeitos irreversíveis não letais após uma única exposição
- efeitos graves após exposição repetida ou prolongada
- efeitos corrosivos
- efeitos irritantes
- efeitos sensibilizantes
- efeitos cancerígenos
- efeitos mutagénicos
- efeitos teratogénicos

> "Segurança e Higiene no Trabalho no Contexto do Sistema Português de Ensino", João Paulo Sousa, IDICT, documento distribuído no Seminário no Funchal em dezembro de 1998

O bom entendimento de alguns conceitos e atitudes fundamentais constitui os alicerces desta cultura preventiva. De facto, a segurança, higiene e saúde no trabalho tem de constituir uma grande prioridade nacional num pais que se encontra no pelotão da frente em termos de sinistralidade laboral da União Europeia. Procede-se, pois, à definição de alguns conceitos fundamentais, com o intuito de contribuir para uma melhor aprendizagem de todos os agentes de mudança no mundo laboral. Estes conceitos são:

Segurança no trabalho: Conjunto de metodologias adequadas à prevenção de acidentes de trabalho, tendo como principal campo de ação o reconhecimento e controlo dos riscos associados aos componentes materiais do trabalho.

Higiene no trabalho: Conjunto de metodologias não médicas necessárias à prevenção das doenças profissionais, tendo como principal campo de ação o controlo da exposição dos agentes físicos, químicos e biológicos presentes nos componentes materiais do trabalho. Esta abordagem assenta fundamentalmente em técnicas que incidem sobre o ambiente de trabalho.

Saúde no trabalho: Abordagem que integra, além da vigilância médica, o controlo dos agentes físicos, sociais e mentais que possam afetar a saúde dos trabalhadores, representando uma considerável evolução face às metodologias tradicionais da medicina do trabalho.

Vigilância da saúde: Ação de monitorizar a saúde das pessoas para detetar sinais ou sintoma de danos para a saúde, relacionados com o trabalho, para que possam ser tomadas medidas para eliminar, ou reduzir, a probabilidade de ocorrência de mais danos.

Ambiente de trabalho: Conjunto de elementos físicos, químicos e biológicos que envolvem o Homem, no seu posto de trabalho.

Local de trabalho: Lugar que integra um ou vários postos de trabalho, situado num determinado espaço físico, onde o trabalhador se encontre a desenvolver a sua atividade.

Posto de trabalho: sistema constituído por um conjunto de recursos humanos, físicos, tecnológicos e organizacionais que, no seio de uma organização de trabalho, visa a realização de uma tarefa ou atividade.

Perigo: Propriedade ou capacidade intrínseca de um componente do trabalho potencialmente causador de danos.

Prevenção: Ação de evitar ou minimizar os riscos profissionais, através da adoção de um conjunto de medidas a observar em todas as fases da atividade.

Prevenção integrada: Modo de prevenção que consiste no desenvolvimento de ações concertadas a montante e a jusante das operações subjacentes aos processos.

Proteção: conjunto de meios e técnicas para controlar os riscos mediante:

- a adaptação de sistemas de segurança;
- normas de segurança e sinalização de riscos;
- disciplina e incentivos;
- equipamentos de proteção individual (EPI's)

Proteção coletiva: Medidas de proteção do conjunto de trabalhadores, afastando-os do risco ou interpondo barreiras entre estes e o risco. Dentro destas proteções consideram-se as normas de segurança e de sinalização.

Proteção individual: Medida de proteção de um ou mais riscos, em que se aplica ao trabalhador a respectiva proteção em detrimento da proteção coletiva.

Risco Provisional: Possibilidade de que um trabalhador sofra um dano provocado pelo trabalho que desenvolve. Para quantificar um risco valorizam-se conjuntamente a probabilidade de ocorrência do dano e a sua gravidade.

Serviços de prevenção: Conjunto de meios humanos e materiais necessários para desenvolver no local de trabalho as atividades preventivas, com o objetivo de garantir a adequada proteção da segurança e da saúde dos trabalhadores e a integração desta função nos diversos níveis de decisão dos serviços ou organização. Estes serviços podem ser organizados adotando as modalidades de serviços internos, serviços externos e serviços inter-empresas.

Sistema de prevenção de riscos profissionais: Sistema que visa a efetivação do direito à segurança e à proteção da saúde no local de trabalho por via da salvaguarda da coerência de medidas e da eficácia de intervenção das entidades públicas, privadas ou cooperativas que exercem, naquele âmbito, competências nas áreas da regulamentação, licenciamento, certificação, normalização, investigação, formação, informação, consulta e participação, serviços técnicos de prevenção e vigilância da saúde e inspeção.

Sistema educativo: Conjunto de meios pelo qual se concretiza o direito à educação que se exprime pela garantia de urna permanente ação formativa orientada para favorecer o desenvolvimento global da personalidade, o progresso social e a democratização da sociedade.

Toxicologia: Estudo dos efeitos adversos causados pelos agentes químicos e biológicos nos organismos vivos.

Trabalhador: Pessoa singular que, mediante retribuição, se obriga a prestar serviço a uma entidade empregadora, incluindo a Administração Pública, os Institutos Públicos e demais pessoas coletivas de direito público e, bem assim, o tirocinante, o estagiário e o aprendiz e os que estejam na dependência económica do empregador em razão dos meios de trabalho e do resultado da sua atividade, embora não titulares de uma relação jurídica de emprego, pública ou privada.

Entidade empregadora: Pessoa singular ou coletiva com um ou mais trabalhadores ao seu serviço e responsável pela organização ou pelo estabelecimento ou, quando se trate de organismos sem fins lucrativos, que detenha competência para contratação de trabalhadores.

Doença profissional: Dano ou alteração da saúde causados por condições nocivas presentes nos componentes materiais do trabalho.
Perfil de formação: Documento elaborado com base em perfis profissionais, servindo de suporte à conceção de programas de formação, contendo:

- Os objetivos;
- A organização da formação;
- A duração da formação:
- As competências a obter diretamente da formação.

Perfil profissional: Descrição do conjunto de competências, atitudes e comportamentos necessários para exercer as funções próprias de um grupo de profissões afins, de uma profissão ou de um posto de trabalho.

Princípios gerais de prevenção:

- Evitar os riscos;
- Avaliar os riscos que não podem ser evitados;

- Combater os riscos na origem;
- Adaptar o trabalho ao Homem (ergonomia), agindo sobre a conceção, a organização e os métodos de trabalho e de produção;
- Realizar estes objetivos tendo em conta o estádio da evolução da técnica;
- De uma maneira geral, substituir tudo o que é perigoso pelo que é isento de perigo ou menos perigoso;
- A prevenção dos riscos deve integrar-se num sistema coerente que abranja a produção, a organização, as condições de trabalho e o diálogo social;
- Adotar prioritariamente as medidas de proteção coletiva, recorrendo às medidas de proteção individual unicamente no caso de a situação impossibilitar qualquer outra alternativa;
- Formar e informar os trabalhadores.

Eis **CINCO REGRAS DE OURO** cuja observância lhe permitirá evitar acidentes!

1. Verifique o bom estado das embalagens e recipientes a fim de identificar e evitar as fugas. Tome medidas no sentido de que os gases, fumos, vapores ou poeiras sejam aspirados no seu ponto de origem. Se necessário, utilize uma máscara protetora. Atenção às eventuais fontes de inflamação.

2. Conserve os produtos perigosos unicamente em recipientes adequados, corretamente rotulados. Não os coloque nunca em garrafas ou outros recipientes alimentares, como garrafas de refrigerantes ou de cerveja. Tais práticas dão todos os anos origem a acidentes graves. De preferência guarde os produtos perigosos fechados à chave.

3. Evite todo e qualquer contacto com a boca. Não coma, não beba e não fume quando utilizar substâncias perigosas ou se estiver num local onde elas sejam utilizadas.

4. Trabalhe com cuidado. Evite toda e qualquer contaminação através da pele. Se necessário, proteja as partes expostas do corpo com vestuário individual de proteção (aventais, luvas, botas, óculos, viseiras...).

5. Respeite escrupulosamente as regras de higiene pessoal: lave as mãos antes de comer, dispa o vestuário de trabalho que tenha sujado; trate e proteja imediatamente as feridas, mesmo as mais pequenas.

O que fazer em caso de acidente?

A vida de uma vítima depende muitas vezes da rapidez da intervenção.

Que medidas tomar em caso de acidente?

- Preste os cuidados de urgência.
- Chame o médico.
- Organize o transporte para o hospital.
- Entregue ao médico a embalagem com o respetivo rótulo.

Primeiros socorros

Queimaduras

- Enxague imediata e abundantemente com água as partes do corpo afetadas.
- Faça verter água fria durante 5 a 10 minutos. Evite que o jato de água seja demasiado forte.
- Se necessário, mergulhe a vítima em água.

Afeção por uma substância corrosiva

Depois da ingestão

- Enxague a boca da vítima com água e faça-a deitá-la fora
- Dê-lhe alguns golos de água a beber a fim de diluir a substância corrosiva,
- É preciso evitar que a vítima vomite, facto que afetaria pela segunda vez o esófago, já de si tornado extremamente sensível.

Atenção! A vítima deve beber água e não leite. É errado crer que o leite constitua um contra-veneno. Nunca tente dar de beber a uma vítima que tenha perdido os sentidos.

Após contacto com a Pele ou os olhos

- Enxague abundantemente com água.

Envenenamento por uma substância nociva ou tóxica

Depois da ingestão

- Se a vítima perdeu os sentidos, liberte as vias respiratórias.
- Se a vítima não respirar, pratique a respiração artificial (“boca a boca")

Após contacto com a pele

- Enxague abundantemente com água.
- Evite você mesmo todo e qualquer contacto com a substância em causa

Após inalação (gás ou vapor)

- Tome cuidado para não inalar você também o gás tóxico
- Abra portas e janelas para arejar bem o local. Caso necessário, transporte a vítima para um local com ar fresco.
- Liberte as vias respiratórias
- Se a vítima não respirar, aplique o método de respiração artificial “boca a boca”.

IMPORTÂNCIA DA PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO

ACIDENTE DE TRABALHO

Prevenção	Reparação
Segurança e Higiene do Trabalho	Seguro de Acidentes de Trabalho

ACIDENTE DE TRABALHO:

- Toda a lesão resultante de força violenta, imprevista e repentina ocorrida durante o trabalho, ou por causa dele, e que determina lesões orgânicas e alterações funcionais permanentes ou passageiras.
- Pode-se determinar o momento em que a causa atuou.
- O acidente surge subitamente por vezes com violência.

DOENÇA PROFISSIONAL:

- Toda a lesão adquirida por causas patológicas, provenientes do exercício de certas profissões, sempre caracterizada pela continuidade de ação de elementos externos que vão provocando pouco a pouco a doença.
- O início da doença profissional é indeterminado.
- A doença profissional instala-se e progride lentamente.

Regime de Reparação -Comparação entre Regimes

ACIDENTE DE TRABALHO		DOENÇA PROFISSIONAL	
REGIME GERAL	REGIME DE PROTEÇÃO SOCIAL CONVERGENTE	REGIME DE SEGURANÇA SOCIAL	REGIME DE PROTEÇÃO SOCIAL CONVERGENTE
- não integrado ainda no Sistema da Segurança Social - art. 107.º da Lei de Bases - responsabilidade transferida obrigatoriamente para as entidades seguradoras -regulamentação direta da Lei 98/2009, de 4 de setembro	- responsabilidade assumida diretamente pelo empregador/AP, através - dos serviços, nas prestações relativas às i.t. - da CGA nas prestações relativas às i.p. e morte - regime especial - DL 503/99, de 20 de novembro	- integrada no Sistema de Segurança Social . responsabilidade transferida obrigatoriamente para a instituição de s.s. ↓ CNPRP → contri-buição da entidade empregadora no valor de 0,5% dos salários -regulamentação direta da lei n.º 98/2009, de 4 de setembro	-responsabilidade assumida diretamente pelo empregador/AP através: - dos serviços, nas prestações relativas às i.t. -sendo o CNPRP ↓ responsável pela qualificação da doença -da CGA nas prestações relativas às i.p. e morte - regime especial - DL 503/99, de 20 de novembro

Isabel Viseu

ACIDENTE DE TRABALHO

Lei nº98/2009, de 4 de setembro, artigo 8.º

É aquele que se verifique no local e no tempo de trabalho e produza direta ou indiretamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte redução na capacidade de trabalho ou de ganho ou a morte.

Inclui o acidente ocorrido:
e no trajeto de ida e de regresso para e do local de trabalho= artigo 9.º

DOENÇA PROFISSIONAL

Lei nº98/2009, de 4 de setembro, artigo 94.º e
Decreto-Lei n.º503/99, de 20 de novembro, artigo 25.º

Conceito:
Lesão corporal, perturbação funcional ou doença que seja consequência necessária e direta da atividade exercida pelo trabalhador e não represente normal desgaste do organismo.
São doenças profissionais as doenças que constam da respectiva lista publicada no Diário da República, e as que não estando nela incluídas,
sejam qualificadas como tal.

INCIDENTE E ACONTECIMENTO PERIGOSO

Incidente -artigo 3.º, n.º1, e)

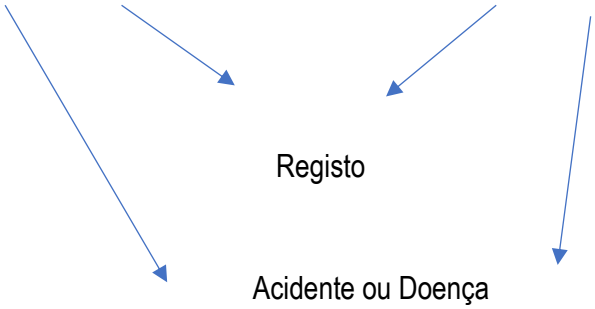
- quase acidente

- não há lesão ou doença

Acontecimento Perigoso

- evento facilmente reconhecido que pode constituir risco de acidente ou doença

- não há vítima



Registo

Acidente ou Doença

Se vier a verificar-se lesão ou doença

diretamente relacionadas com o facto

RELAÇÕES HUMANAS

O COMPORTAMENTO HUMANO

O modo como exprimimos os nossos Sentimentos, pensamentos e preferências
afeta o comportamento dos outros com quem nos relacionamos.
O comportamento de cada indivíduo depende de um conjunto de fatores tais como: perceção da realidade, experiência anterior, educação, valores possuídos, atitudes...

DETERMINANTES DO COMPORTAMENTO HUMANO:

- Primeiras Impressões
- Atitudes Possuídas
- Preconceitos
- Crenças

DIFERENTES TIPO DE ATITUDES /COMPORTAMENTOS

PASSIVIDADE

Características:

- incapacidade de exprimir de forma clara e sincera os seus sentimentos,
- necessidades ou fazê-lo de uma forma indireta ou implícita;
- a interpretação do comportamento pelo interlocutor é difícil;
- existe um desajustamento entre os comportamentos verbais e não verbais;
- negação dos direitos do indivíduo;
- responsabilidade pelas decisões é atribuída aos outros

Consequências;

O indivíduo sente-se usado, incompreendido, marginalizado, não tendo consciência da sua responsabilidade no processo. Gera sentimentos de culpa, depressão e isolamento social.

Motivos:

- não reconhecer os seus direitos pessoais;
- necessidade de agradar os outros;
- evitar o conflito;
- evitar a ansiedade.

AGRESSIVIDADE

Características:

- expressão de sentimentos de forma autoritária, ameaçadora, não atendendo aos direitos dos outros;
- satisfação das necessidades pessoais;
- não reconhecimento das necessidades dos outros;
- expressão de forma direta e indireta.

Motivos:

- fraqueza e ameaça;
- passividade anterior;
- crenças sobre a agressividade;
- reforço deste tipo de conduta.

MANIPULAÇÃO

Características:

- aparente satisfação das necessidades dos outros embora utilize meios indiretos para satisfazer as suas;
- dissimulação dos objetivos visados.

Consequências:

- quando as pessoas visadas percebem que forma usadas sentem-se desrespeitadas;
- descrédito em relação a futuras intenções;
- perda de apoio.

Motivos:

- insegurança;
- descrédito em relação à frontalidade.

ASSERTIVIDADE

Características:

- expressar claramente as suas necessidade, opiniões e sentimentos atendendo
- aos direitos do próprio e não atropelando os direitos do outro;
- meio para o estabelecimento e manutenção de fornas de comunicação eficazes;
- implica o conhecimento dos próprios direitos e dos direitos do outro;
- é uma aptidão que pode ser desenvolvida mediante treino sistemático

Motivos:

- reconhecimento dos seus próprios direitos;
- coragem de defender o seu ponto de vista;
- consequências
- aumenta o auto-respeito;
- aumenta a auto-confiança;
- satisfação das necessidades do próprio.

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

O relacionamento interpessoal é reflexo do relacionamento intrapessoal.

Elaborado pelo Prof. Luís Paulo Barros

O que é Relacionamento Interpessoal?

Relacionamento interpessoal é a maneira como você se relaciona com as pessoas à sua volta.

A forma como você reage às pessoas, como você interage com elas, suas emoções, ações e atitudes quanto às pessoas com as quais você se relaciona,
podendo ser um contexto familiar, escolar, de trabalho ou de comunidade.

Pontos Negativos no Relacionamento Interpessoal

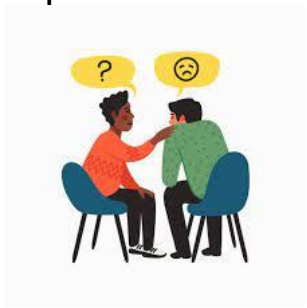
- Não ouvir o outro
- Interromper o outro quando fala
- Falar em tom agressivo
- Impor suas ideias sem se preocupar com a ideia do outro
- Não compreender as outras pessoas
- Não se colocar no lugar do outro "empatia"

Como Melhorar as Relações no Ambiente de Trabalho?

Conhecimento de si Próprio

Compreender melhor como eu sou, entender as minhas atitudes, os meus comportamentos, os meus sentimentos e os meus objetivos.

Empatia



Melhor compreensão do outro colocando-se no seu lugar, observando o seu comportamento, os seus sentimentos, as suas ações e atitudes, no seu relacionamento com outras pessoas, dar-lhe oportunidade para expor os seus pensamentos e sentimentos.

Trabalhe com Bom Humor

O sorriso traz leveza para qualquer ambiente de trabalho. É muito bom
trabalhar com pessoas bem humoradas porque estão sempre a sorrir e são mais otimistas. O sorriso é um cartão de visitas que mostra que você está disposto e
aberto ao contato humano.

Aceite as Diferenças

O grande problema das relações de hoje reside nas diferenças. É difícil aceitar Pessoas que pensam e se comportam de maneira diferente de nós. Procure aceitar que as Pessoas são diferentes porque possuem histórias de vida, valores e culturas diferentes e por isso podem ver o mundo de uma maneira diferente da sua.

Ofereça ajuda

Tenha iniciativa. Se você perceber que um colega seu está com dificuldades e você pode ajudar, não pense duas vezes! Ofereça ajuda! Aja com os outros da mesma forma como você gostaria que as pessoas agissem consigo.

Fique Longe das Conversas

Não faça parte de conversas que fazem comentários maldosos em relação a colegas de trabalho. Caso alguma informação lhe chegue, pare e pense: “se eu passar esta informação as

consequências serão positivas ou negativas?", "isto melhorará ou piorará o ambiente de trabalho?". Se a informação não ajudar não passe adiante. Faça a informação “morrer” consigo!

Tenha postura adequada

Evite comportamentos inadequados. Nunca se coloque como vítima ou superior a ninguém. Seja ético! Caso o seu departamento ou você tiver de enfrentar algum problema, faça-o de forma madura, sem desculpas, sem arranjar outros culpados.

Saiba receber e dar feedbacks

Para alguns, receber feedbacks é mais difícil, porque somos resistentes a críticas, por isso ele se torna um grande desafio. Reconhecer com humildade que é precioso melhorar em alguns aspetos é muito importante e fundamental para crescermos.
Saber dar feedbacks também é uma habilidade difícil pois poucos sabem como fazê-lo de forma assertiva e objetiva, de forma a promover o crescimento das pessoas.

Os relacionamentos de trabalho são diferentes dos outros, porque não escolhemos as pessoas com as quais iremos trabalhar, os nossos chefes, utentes e parceiros.

Nas relações pessoais nas organizações, o grau de afinidade que temos com algumas pessoas não deve influenciar no bom andamento do trabalho, pois precisamos funcionar bem com todos para realizarmos algo junto e atingirmos os objetivos do serviço.

A movimentação manual de cargas em segurança exige a adoção de posturas corretas.

Existem meios mecânicos para auxiliar a movimentação de cargas.

Acima de 20 kg ou 30 kg as cargas são consideradas muito pesadas e a movimentação manual pode originar:
- dores de costas
- roturas musculares
- entorses
- lesões na coluna

Se vai levantar e transportar cargas deve ter em conta:
- a condição física do trabalhador
- o peso da carga
- o centro de gravidade da carga
- a forma da carga
- a altura a que tem de ser levantada
- a distância a percorrer
- a possibilidade ou não de dividir a carga
- a duração e frequência do transporte

É fundamental seguir estes 10 princípios:

Se cumprir estes 10 princípios evita:
- Muitas dores nas costas
- Muitas idas ao médico

Legislação aplicável:

Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro;
- Aprova a revisão do Código do Trabalho

Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 3/2014, de 28 de janeiro;
- Regime jurídico de promoção da segurança e saúde no trabalho

Decreto-Lei n.º 330/93, de 25 de setembro;
- Prescrições mínimas de segurança e de saúde na movimentação manual de cargas

Para mais informações:

Direção Regional do Trabalho e da Ação Inspetiva
Serviço de Segurança e Saúde Ocupacional
Rua de João Gago, nº 4
9000-071 Funchal

Telef.: 291 214 780
Fax: 291 231 455
higieneseguranca.dirtra.sre@gov-madeira.pt

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

MOVIMENTAÇÃO MANUAL DE CARGAS

Região Autónoma da Madeira
Governo Regional

Secretaria Regional
de Inclusão Social e Cidadania

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho

ECHA EUROPEAN CHEMICALS AGENCY

Perigo: químicos!

Explicação dos pictogramas de perigo

ISBN 978-92-9191-958-1

Sabe o que significam estes pictogramas?

PICTOGRAMAS DE PERIGOS QUÍMICOS

Os pictogramas para a rotulagem de produtos químicos mudaram. Previna as lesões e doenças no local de trabalho conhecendo os pictogramas.

Os produtos químicos são utilizados diariamente nos locais de trabalho – não só em fábricas, mas também em estaleiros da construção e escritórios – sob formas tão variadas como produtos de limpeza, tintas, etc. O regulamento de **classificação, rotulagem e embalagem (CLP)** de 2009 da União Europeia **introduziu novos pictogramas de aviso**. Os pictogramas em forma de quadrado apoiado num vértice indicam a natureza do(s) perigo(s) associado(s) à utilização de uma substância ou mistura perigosa. Nos rótulos, os pictogramas são acompanhados por palavras-sinal, advertências de perigo e recomendações de prudência, bem como dados sobre o produto e o fornecedor.

Aprenda com o Napo a manter o seu local de trabalho seguro!

Assista ao vídeo "Napo em ... Perigo: químicos!" em **www.napofilm.net/pt/napos-films/chemicals**

As substâncias químicas com este pictograma significam:

- **Gás sob pressão, risco de explosão sob a ação do calor**
- **Gás refrigerado, pode provocar queimaduras ou lesões criogénicas**
- **Gases dissolvidos**

Mesmo os gases normalmente seguros podem ser perigosos quando se encontram sob pressão.

Este pictograma refere-se a **explosivos**, substâncias **auto-reactivas** e **peróxidos orgânicos que podem provocar explosões sob a ação do calor.**

Perigo: químicos! Explicação dos pictogramas de perigo

Tenha em atenção o que significam estes dois pictogramas semelhantes. Este adverte contra **gases inflamáveis, aerossóis, líquidos** e **sólidos**:

- **Substâncias e misturas susceptíveis de auto-aquecimento**
- Líquidos e sólidos pirofóricos, que **podem incendiar-se em contacto com o ar**
- Substâncias e misturas que, **em contacto com a água, emitem gases inflamáveis**
- Substâncias auto-reactivas ou peróxidos orgânicos que **podem provocar incêndios sob a ação do calor**

Se encontrar este pictograma no rótulo significa que está a manusear **gases, sólidos** e **líquidos comburentes**, que podem **provocar ou intensificar incêndios e explosões**.

Uma substância ou mistura com este pictograma provoca um ou mais dos seguintes efeitos:

- **É cancerígena**
- **Afeta a fertilidade e o nascituro**
- **Provoca mutações**
- É sensibilizante respiratório, podendo provocar **alergias, asma ou dificuldades respiratórias quando inalado**
- **É tóxica para órgãos específicos**
- Perigos de aspiração, **pode ser fatal ou nociva por ingestão ou penetração nas vias respiratórias**

Este pictograma significa que está a manusear um químico que é **altamente tóxico** em contacto com a pele, e que poderá ser **fatal** se inalado ou ingerido.

Sempre que utilizar uma substância química com este pictograma, esteja ciente que é **corrosiva** e que pode provocar **queimaduras graves na pele** e **danos nos olhos**. Também é **corrosiva para metais**.

Este pictograma significa uma ou mais das seguintes características:

- **Extremamente tóxico (nocivo)**
- **Provoca a sensibilização cutânea e irritação cutânea e ocular**
- **Irritante para as vias respiratórias**
- **Narcótico, provoca sonolência ou tonturas**
- **Perigoso para a camada de ozono**

Este pictograma adverte para o facto de uma substância ser **perigosa para o meio ambiente** e de provocar **toxicidade aquática**.

Napo é o herói numa série de filmes de animação destinados a apresentar a segurança e saúde no local de trabalho de uma forma lúdica e memorável. Os filmes do Napo realçam os perigos que podem existir no local de trabalho, como podem ser identificados e o que fazer para melhorar a segurança e saúde no local de trabalho. **www.napofilm.net**

A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA) apoia a Comissão Europeia nos seus esforços para fomentar o conhecimento sobre as alterações na sinalética das substâncias químicas junto de todos aqueles que entram em contacto com agentes químicos no local de trabalho e dos seus empregadores.

Para mais informação, visite **http://osha.europa.eu/pt/topics/ds/clp-2013-classification-labelling-and-packaging-of-substances-and-mixtures**

http://osha.europa.eu/en/general-faq/faq-on-dangerous-substances

Pode também visitar a secção CLP da Agência Europeia dos Produtos Químicos **http://echa.europa.eu/pt/regulations/clp**

Apoiado pelo Napo Consortium

http://osha.europa.eu/pt

TE-30-12-714-PT-N