

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO
DO RIO GRANDE DO NORTE**

Gislaine Tcharliane Cardoso Pereira

**CONDIÇÕES DE TRABALHO E SASTISFAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS
DE UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO:
UM ESTUDO DE CASO**

**NATAL
2007**

GISLAINE TCHARLIANE CARDOSO PEREIRA

**CONDIÇÕES DE TRABALHO E SATISFAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS
DE UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO:
UM ESTUDO DE CASO**

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação MBA em Gestão Estratégica de Pessoas da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte como requisito obrigatório para obtenção do grau de Especialista em Gestão de Pessoas

Orientador: Patrícia Whebber S. de Oliveira

NATAL
2007



GISLAINE TCHARLIANE CARDOSO PEREIRA

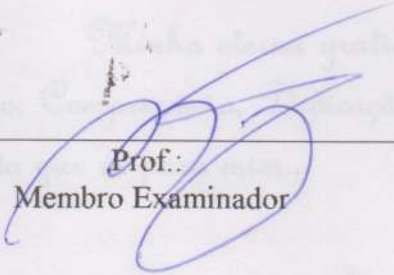
**CONDIÇÕES DE TRABALHO E SASTISFAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS
DE UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO:
UM ESTUDO DE CASO**

Monografia do Curso de Pós Graduação MBA em Gestão Estratégica de Pessoas da
Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte,

(X) aprovada com a nota: 10,0 () não obtendo aprovação,
em ____ de ____ de ____, avaliada pela banca examinadora
composta pelos seguintes membros:

Patrícia Whebber S. de Oliveira
Orientador

Prof.:
Membro Examinador



DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha querida
mãezinha, Gracenira Cardoso Pereira, pelo exemplo
de vida, garra, força e coragem. Por ter dedicado sua
vida em função de mim e do meu irmão, sendo sempre
esse exemplo de pai e mãe. Por estar ao meu lado em
todos os momentos da minha vida, me apoiando e
fazendo de tudo para que o meu grande sonho de ser
especialista em gestão de pessoas se tornasse
realidade.

À minha mãe,

Especial, única, minha amiga,
minha vida...

Minha eterna gratidão pelo Amor,
Carinho, Compreensão, Dedicção e Apoio. Enfim,
por tudo que és para mim...

Te Amo!

AGRADECIMENTOS

Ao meu amado **Deus**, que em todos os momentos esteve comigo, me dando forças, fé, saúde e sabedoria. Paizinho querido... Tu és o amor que acredito... És a vida que tanto amo... És a luz que resplandece em meus momentos de escuridão... És tudo... És a razão do meu viver! Obrigada Deus, por tudo e por todos.

À minha orientadora **Patrícia Whebber**, pelo seu compromisso com o trabalho e com seus alunos. Pelas importantes lições repassadas. Pelo seu bom humor. Pela sua paciência e incentivo. Por estar presente nos momentos de dúvidas, estando sempre disponível para me ajudar.

À secretaria de Pós Graduação da **FARN** pelo apoio institucional e acadêmico fornecido, pelas experiências adquiridas e pelos amigos conquistados.

Aos **proprietários e funcionários** da Unidade de Alimentação e Nutrição na qual foi realizado o presente trabalho, por terem contribuído de forma imprescindível para a realização deste trabalho, com dedicação, apoio, paciência e amizade.

À minha amada mãezinha, **Gracenira**, que esteve ao meu lado em todos os momentos da realização deste trabalho fazendo tudo o que pôde para que o mesmo fosse concluído da melhor forma possível, sempre me apoiando e me dando forças, cuidando de mim com todo amor e carinho.

À minha querida vovó, **Natalina**, minha segunda mãe, que tanto se preocupou e cuidou de mim, sempre me apoiando e torcendo para que o meu sonho de ser especialista em gestão de pessoas se tornasse realidade.

Ao meu irmãozinho, **Judson**, por sempre acreditar em mim e pela enorme compreensão em abdicar do uso do computador para que eu pudesse concluir este trabalho.

Um agradecimento mais que especial ao grande amor da minha vida, meu noivo **Diego**, pela paciência, compreensão e carinho nos momentos mais difíceis, sempre acreditando em mim e dando-me forças para vencer esta etapa. N.E.O.Q.E.A.V.

Enfim, a **todos os amigos e familiares** que de direta ou indiretamente contribuíram para a realização deste trabalho, meu estima, admiração e agradecimento.

*"Feliz o homem que acha sabedoria,
e o homem que adquire conhecimento;
porque melhor é o lucro que ela dá
do que o da prata,
e melhor a sua renda
do que o ouro mais fino.*

"Feliz o homem que acha sabedoria,

e o homem que adquire conhecimento;

porque melhor é o lucro que ela dá

do que o da praça,

e melhor a sua renda

do que o ouro mais fino.

Mais preciosa é do que pérolas,

e tudo o que podes desejar

não é comparável a ela."

RESUMO

Em Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs), frequentemente as condições de trabalho são inadequadas, havendo problemas organizacionais e ambientais que contribuem diretamente para a ocorrência de insatisfação dos funcionários no trabalho. Neste sentido, este trabalho foi conduzido com o objetivo de avaliar as condições de trabalho e a sua relação com a satisfação no trabalho dos funcionários de uma UAN. Esta pesquisa se caracteriza como um estudo de caso quantitativo, do tipo descritivo, tendo como técnicas de coleta de dados a aplicação de um questionário e a observação das rotinas de trabalho de todos os funcionários da empresa. Os resultados obtidos foram estruturados em: análise demográfica, análise organizacional e análise ambiental. Verificou-se que o ritmo de trabalho é muito acelerado, requerendo um alto nível de atenção e responsabilidade, sendo caracterizado por posturas predominantemente em pé parado, com atividades repetitivas e cansativas, provocando dores musculares na maioria dos funcionários. Já a rotatividade de pessoal é muito grande, sendo modificado mais da metade do quadro de funcionários no período de um ano. Observou-se também que a maioria dos funcionários já sofreu algum tipo de acidente, sendo os mais comuns: corte, queimadura, choque e queda e as principais causas: a pressa devido ao ritmo de trabalho acelerado, o não uso do Equipamento de Proteção Individual, a falta de manutenção dos equipamentos e a presença de pisos escorregadios, respectivamente. A maioria dos funcionários considera o espaço para realização das atividades pequeno, apresentando boa disponibilidade de equipamentos e utensílios, nível de ruído normal, com temperatura um pouco quente, pouco ventilado, estando quase sempre molhado e com nível de iluminação boa. Além disso, grande parte apresenta pouca liberdade em participar das decisões relacionadas ao seu trabalho. Ainda teve destaque, o fato de apesar da maioria dos funcionários apresentarem um grau de satisfação com o trabalho positivo, grande parte afirma estar na UAN apenas por um tempo provisório, não havendo intenção de fazer carreira no ramo de alimentação, principalmente devido ao baixo nível de reconhecimento e valorização das atividades desempenhadas, ao ritmo de trabalho muito acelerado, à temperatura elevada, às dores musculares decorrentes da atividade realizada, ao reduzido espaço físico de trabalho e ao tipo de função exercida. Estes resultados levam a concluir que o grau de satisfação para com as condições de trabalho organizacionais e ambientais de fato interfere no sentimento de satisfação no trabalho dos trabalhadores da UAN, sendo percebido pelos funcionários como médio. Desta forma, torna-se de fundamental importância investir no aperfeiçoamento das condições de trabalho dos funcionários a fim de melhorar o grau de satisfação e consequentemente otimizar o rendimento dos mesmos.

PALAVRAS-CHAVES: Unidades de Alimentação e Nutrição, Condições de Trabalho, Satisfação no Trabalho.

ABSTRACT

In Nutrition and Feeding Units (NFU), frequent the work conditions are inadequate, having organizational and environment problems that contribute directly for the occurrence of dissatisfaction of the employees in the work. This work was lead with the objective to evaluate the conditions of work and its relation with the satisfaction in the work of the employees of a NFU. This research characterizes as a study of quantitative case, of the type description, having as techniques of collection of data the application of a questionnaire and the observation of the routines of work of all the employees of the company. The results had been structuralized in: demographic analysis, organizational analysis and environment analysis. It was verified that the work rhythm very is sped up, requiring one high level of attention and responsibility, being characterized by positions in foot predominantly stopped, with repetitive and tiring activities, provoking muscular pains in the majority of the employees. Already the staff rotation is very great, being more than modified the half of the frame of employees in the period of one year. It was also observed that the majority of the employees already suffered some type of accident, being most common: cut, burning, shock and fall and the main causes: the haste due to the rhythm of sped up work, not the use of the Equipment of Individual Protection, the lack of maintenance of the equipment and the presence of slippery floor, respectively. The majority of the employees considers the space for accomplishment of the activities small, presenting good availability of equipment and utensils, level of normal noise, with short while hot temperature, little ventilated, being almost always wet and with level of good illumination. Moreover, great part presents little freedom in participating of the related decisions to its work. Still it had prominence, the fact of although the majority of the employees to present a degree of satisfaction with the positive work, great part affirms to be in the NFU only for a provisory time, not having intention to make career in the feeding branch, mainly had to the low level of recognition and valorization of the work activities, to the rhythm of work very sped up, to the raised temperature, decurrently muscular pains of the carried through activity, to the reduced space physicist of work and the type of exerted function. These results lead to conclude that the satisfaction degree stops with the organizational conditions of work and environment in fact intervenes with the feeling of satisfaction in the work of the employees of the NFU, being perceived for the employees as average. In such a way, one becomes of basic importance to invest in the perfection of the conditions of work of the employees in order to improve the satisfaction degree and to optimize the income of the same ones.

KEY WORDS: Nutrition and Feeding Units; conditions work; Satisfaction in the Work

LISTA DE FIGURAS E QUADROS

Figura 1: Distribuição dos tipos de cargos exercidos pelos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	49
Figura 2: Grau de satisfação com a função exercida pelos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	50
Figura 3: Grau de satisfação em trabalhar na empresa dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	52
Figura 4: Grau de satisfação com o salário recebido pelos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	53
Figura 5: Caracterização do ritmo de trabalho de acordo com a opinião dos funcionários de um UAN de Natal/RN, 2007.....	55
Figura 6: Percentual de ocorrência de treinamento na admissão com funcionários de um UAN de Natal/RN, 2007.....	56
Figura 7: Percentual de ocorrência de faltas no trabalho de funcionários de um UAN de Natal/RN, no período de maio a julho de 2007.....	57
Figura 8: Percentual do número de funcionários que sofreram acidentes de trabalho em uma UAN de Natal/RN, 2007.....	58
Figura 9: Distribuição dos tipos de acidentes mais comuns ocorridos com funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	58
Figura 10: Classificação do grau de satisfação com a liberdade em participar das decisões do trabalho oferecida aos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	60
Figura 11: Classificação do grau de satisfação com o relacionamento da chefia com os funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	61
Figura 12: Distribuição do tipo de relacionamento com os colegas de trabalho de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	62
Figura 13: Classificação do tamanho do espaço físico, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	63
Figura 14: Classificação do nível de ruído no ambiente, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	64
Figura 15: Classificação da temperatura no ambiente, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	65
Figura 16: Classificação da ventilação no ambiente, de acordo com a opinião dos	66

funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	
Figura 17: Classificação da umidade no ambiente, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	67
Figura 18: Classificação da iluminação no ambiente, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	67
Figura 19: Ocorrência de dores musculares durante a realização das atividades em funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	68
Figura 20: Caracterização do trabalho quanto ao cansaço provocado, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	69
Figura 21: Caracterização do trabalho quanto à frequência de ocorrência de posturas incômodas, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	69
Figura 22: Caracterização do trabalho quanto à posição de trabalho predominante dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	70
Figura 23: Caracterização do trabalho quanto à frequência de ocorrência de movimentos repetitivos, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	71
Figura 24: Caracterização do trabalho quanto à necessidade de levantamento de peso, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007....	72
Quadro 1: Principais causas de satisfação e insatisfação no trabalho em relação às condições de trabalho, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.....	73
2.4.1.1. SÍNTASE DO TRABALHO.....	40
2.4.1.2. SÍNTASE.....	40
2.4.1.3. SÍNTASE.....	41
2.4.1.4. SÍNTASE.....	42
2.4.1.5. SÍNTASE.....	42
2.4.1.6. SÍNTASE.....	42
2.4.1.7. SÍNTASE.....	42
2.4.1.8. SÍNTASE.....	43
2.4.1.9. SÍNTASE.....	44
2.4.1.10. SÍNTASE.....	44
2.4.1.11. SÍNTASE.....	44
2.4.1.12. SÍNTASE.....	44
2.4.1.13. SÍNTASE.....	44
2.4.1.14. SÍNTASE.....	44
2.4.1.15. SÍNTASE.....	44
2.4.1.16. SÍNTASE.....	44
2.4.1.17. SÍNTASE.....	44
2.4.1.18. SÍNTASE.....	44
2.4.1.19. SÍNTASE.....	44
2.4.1.20. SÍNTASE.....	44
2.4.1.21. SÍNTASE.....	44
2.4.1.22. SÍNTASE.....	44
2.4.1.23. SÍNTASE.....	44
2.4.1.24. SÍNTASE.....	44
2.4.1.25. SÍNTASE.....	44
2.4.1.26. SÍNTASE.....	44
2.4.1.27. SÍNTASE.....	44
2.4.1.28. SÍNTASE.....	44
2.4.1.29. SÍNTASE.....	44
2.4.1.30. SÍNTASE.....	44
2.4.1.31. SÍNTASE.....	44
2.4.1.32. SÍNTASE.....	44
2.4.1.33. SÍNTASE.....	44
2.4.1.34. SÍNTASE.....	44
2.4.1.35. SÍNTASE.....	44
2.4.1.36. SÍNTASE.....	44
2.4.1.37. SÍNTASE.....	44
2.4.1.38. SÍNTASE.....	44
2.4.1.39. SÍNTASE.....	44
2.4.1.40. SÍNTASE.....	44
2.4.1.41. SÍNTASE.....	44
2.4.1.42. SÍNTASE.....	44
2.4.1.43. SÍNTASE.....	44
2.4.1.44. SÍNTASE.....	44
2.4.1.45. SÍNTASE.....	44
2.4.1.46. SÍNTASE.....	44
2.4.1.47. SÍNTASE.....	44
2.4.1.48. SÍNTASE.....	44
2.4.1.49. SÍNTASE.....	44
2.4.1.50. SÍNTASE.....	44
2.4.1.51. SÍNTASE.....	44
2.4.1.52. SÍNTASE.....	44
2.4.1.53. SÍNTASE.....	44
2.4.1.54. SÍNTASE.....	44
2.4.1.55. SÍNTASE.....	44
2.4.1.56. SÍNTASE.....	44
2.4.1.57. SÍNTASE.....	44
2.4.1.58. SÍNTASE.....	44
2.4.1.59. SÍNTASE.....	44
2.4.1.60. SÍNTASE.....	44
2.4.1.61. SÍNTASE.....	44
2.4.1.62. SÍNTASE.....	44
2.4.1.63. SÍNTASE.....	44
2.4.1.64. SÍNTASE.....	44
2.4.1.65. SÍNTASE.....	44
2.4.1.66. SÍNTASE.....	44
2.4.1.67. SÍNTASE.....	44
2.4.1.68. SÍNTASE.....	44
2.4.1.69. SÍNTASE.....	44
2.4.1.70. SÍNTASE.....	44
2.4.1.71. SÍNTASE.....	44
2.4.1.72. SÍNTASE.....	44
2.4.1.73. SÍNTASE.....	44
2.4.1.74. SÍNTASE.....	44
2.4.1.75. SÍNTASE.....	44
2.4.1.76. SÍNTASE.....	44
2.4.1.77. SÍNTASE.....	44
2.4.1.78. SÍNTASE.....	44
2.4.1.79. SÍNTASE.....	44
2.4.1.80. SÍNTASE.....	44
2.4.1.81. SÍNTASE.....	44
2.4.1.82. SÍNTASE.....	44
2.4.1.83. SÍNTASE.....	44
2.4.1.84. SÍNTASE.....	44
2.4.1.85. SÍNTASE.....	44
2.4.1.86. SÍNTASE.....	44
2.4.1.87. SÍNTASE.....	44
2.4.1.88. SÍNTASE.....	44
2.4.1.89. SÍNTASE.....	44
2.4.1.90. SÍNTASE.....	44
2.4.1.91. SÍNTASE.....	44
2.4.1.92. SÍNTASE.....	44
2.4.1.93. SÍNTASE.....	44
2.4.1.94. SÍNTASE.....	44
2.4.1.95. SÍNTASE.....	44
2.4.1.96. SÍNTASE.....	44
2.4.1.97. SÍNTASE.....	44
2.4.1.98. SÍNTASE.....	44
2.4.1.99. SÍNTASE.....	44
2.4.1.100. SÍNTASE.....	44

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	13
2. REVISÃO DA LITERATURA.....	15
2.1. CONTEXTO ATUAL DAS EMPRESAS DO RAMO DE ALIMENTAÇÃO COLETIVA.....	15
2.2. UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO (UANs).....	16
2.3. CONDIÇÕES DE TRABALHO EM UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO.....	18
2.3.1. CONDIÇÕES ORGANIZACIONAIS.....	19
2.3.1.1. RITMO DE TRABALHO.....	20
2.3.1.2. JORNADA DE TRABALHO.....	20
2.3.1.3. ACIDENTES DE TRABALHO.....	21
2.3.1.4. ABSENTEÍSMO E ROTATIVIDADE.....	24
2.3.1.5. FATORES ESPECÍFICOS DO SETOR.....	25
2.3.2. CONDIÇÕES AMBIENTAIS.....	26
2.3.2.1. ESPAÇO FÍSICO.....	27
2.3.2.2. POSTURAS E MOVIMENTOS.....	28
2.3.2.3. RUÍDO.....	33
2.3.2.4. TEMPERATURA, UMIDADE E VENTILAÇÃO.....	35
2.3.2.5. ILUMINAÇÃO.....	37
2.3.2.6. VAPORES E GASES.....	39
2.4. SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	40
2.4.1. DEFINIÇÃO.....	40
2.4.2. CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	41
2.4.3. SATISFAÇÃO X MOTIVAÇÃO.....	42
2.4.4. TEORIAS MOTIVACIONAIS.....	42
2.4.4.1. ESCOLA DE RELAÇÕES HUMANAS.....	42
2.4.4.2. A SATISFAÇÃO A PARTIR DAS NECESSIDADES – MASLOW.....	43
2.4.4.3. A SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES NO TRABALHO – MCGREGOR.....	44
2.4.4.4. A SATISFAÇÃO COM O ENRIQUECIMENTO DO CARGO – HERZBERG.....	44
3. METODOLOGIA.....	46
3.1. TIPO DE PESQUISA.....	46

3.2. CARACTERIZAÇÃO DO LOCAL DE ESTUDO.....	46
3.3. AMOSTRA DO ESTUDO.....	46
3.4. COLETA DE DADO.....	47
3.5. TRATAMENTO DOS DADOS.....	47
4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS.....	48
4.1. ANÁLISE DOS ASPECTOS DEMOGRÁFICOS.....	48
4.2. ANÁLISE DOS ASPECTOS ORGANIZACIONAIS	49
4.3. ANÁLISE DOS ASPECTOS AMBIENTAIS.....	62
5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....	74
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS.....	87

1. INTRODUÇÃO

Em Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs), freqüentemente a produção de refeições exige dos funcionários uma alta produtividade em um período limitado de tempo, porém em condições de trabalho inadequadas, havendo problemas ambientais, na ergonomia das áreas operacionais e até mesmo no desempenho das tarefas. O trabalho nessas unidades é caracterizado por movimentos repetitivos, levantamento de peso excessivo e permanência por períodos prolongados na postura em pé (MATOS, 2000; MATOS e PROENÇA, 2003). Além disso, estudos relacionados por Proença (1993) demonstram condições físicas e ambientais inadequadas em UANs, sendo comumente relatados problemas como espaço reduzido, ruídos excessivos, temperatura e umidade elevadas.

Todos estes fatores associados aos baixos salários e ausência de perspectiva de crescimento no cargo, muito comum nas UANs, levam à desmotivação e insatisfação no trabalho, comprometendo diretamente a qualidade e a produtividade do mesmo (VYSKOCIL-CZAJKOWSKI e GILMORE, 1992; SANT'ANA et al., 1994; ABREU, SPINELLI & ZANARDI, 2003).

Diversos autores comprovaram que a insatisfação no trabalho acarreta em uma série de fatores negativos para as UANs uma vez que, apesar das mesmas disporem de uma série de equipamentos e utensílios, objetivando otimizar suas operações e torná-las mais rápidas e confiáveis, do ponto de vista da conformidade do produto final, muitas dessas operações ainda não contam com tecnologia para serem automatizadas, tornando o setor extremamente dependente de pessoal especializado, e, assim, a qualidade do produto final torna-se diretamente influenciada pelo da mão-de-obra (BERGAMINI e CODA, 1990; VYSKOCIL-CZAJKOWSKI e GILMORE, 1992; PROENÇA, 1993; SANTANA, 1996; MATOS, 2000; DETONI, 2001; MATOS e PROENÇA, 2003).

Tendo em vista os aspectos mencionados e levando-se em consideração a escassez de bibliografia especializada no assunto em questão, torna-se de fundamental importância a realização de um estudo que investigue o grau de satisfação dos funcionários de uma UAN em relação as suas condições de trabalho, a fim de verificar se as mesmas podem ou não estar influenciando no sentimento de satisfação no trabalho dos mesmos.

Desta forma, esta pesquisa foi conduzida com o objetivo geral de avaliar as condições de trabalho e a sua relação com a satisfação no trabalho dos funcionários de uma Unidade de Alimentação e Nutrição, apresentando como objetivos específicos: verificar a

opinião de trabalhadores de uma Unidade Alimentação e Nutrição sobre suas condições de trabalho; verificar se o grau de satisfação com condições ambientais da UAN em questão interfere na satisfação no trabalho dos seus funcionários; verificar se o grau de satisfação com condições organizacionais da referida UAN interfere na satisfação no trabalho de seus funcionários; verificar o grau de satisfação no trabalho dos funcionários da UAN estudada.

Este trabalho está organizado da seguinte forma: no capítulo 2, consta a revisão da literatura, na qual foi abordado diversos aspectos relacionados com as condições de trabalho e com a satisfação no trabalho em Unidades de alimentação e Nutrição. Já o capítulo 3 menciona aspectos relacionados à metodologia empregada para a realização desta pesquisa. O capítulo 4 demonstra todos os resultados encontrados na pesquisa, analisando-os e interpretando-os conforme a literatura específica. Finalmente, o capítulo 5 aborda as principais conclusões da pesquisa, sendo fornecidas algumas recomendações para melhoria do serviço.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. CONTEXTO ATUAL DAS EMPRESAS DO RAMO DE ALIMENTAÇÃO COLETIVA

Atualmente, muitas mudanças vêm ocorrendo devido principalmente à globalização, aumento da competitividade entre as empresas, surgimento de novas tecnologias, fato que tem levado as empresas à necessidade melhoria constante no que se refere à qualidade, produtividade, redução dos custos e diminuição dos prazos de entrega (MACHLINE, 1994; VASCONCELLOS e HEMSLEY, 1997).

Um desses setores de grande concorrência e competitividade é o de alimentação coletiva, o qual vem se tornando um mercado representativo na economia mundial, sendo o ritmo de vida moderno um fator de fundamental importância para a conquista deste espaço. O número de refeições realizadas fora de casa já é bastante significativo em países da Europa ocidental e Estados Unidos da América (RASTOIN e VIALA-TAVAKOLI, 1991).

No Brasil, o número de empresas começou a aumentar levando a uma maior concorrência e conseqüentemente diminuição dos preços de venda e aumento da busca por qualidade a fim de manter a competitividade (RIBEIRO, 2002).

Segundo Proença (2000), em termos de mercado, os recursos envolvidos em alimentação são consideráveis, atingindo um montante superior ao dos setores automobilístico, eletrônico ou de armamento.

De acordo com Nutrição Brasil (2002), o mercado brasileiro de restaurantes comerciais e industriais vem crescendo a cada ano e representa o sétimo mercado mundial de alimentação, apresentando cerca de 40 milhões de refeições/dia e movimentando cerca de 14 bilhões de reais/ano. Além disso, o número de funcionários no Setor de Alimentação Coletiva é de cerca de 350 mil pessoas.

Complementando o crescimento do setor, o consumidor já não aceita um serviço simples e comum, com altos preços e baixa qualidade. O consumidor brasileiro de alimentos, a partir da década de 1980, foi deixando de ser inexperiente, desinformado e conservador e passando a ser cada vez mais exigente, desconfiado e integrado aos processos de consumo (RIBEIRO, 2002).

No entanto, deve-se levar em consideração que não se dispõe de um mapeamento oficial em todos os seguimentos, sendo boa parte desses valores desconhecidos pelos economistas (NUTRIÇÃO BRASIL, 2002).

Desta forma, as empresas do setor perceberam a necessidade de evoluir, acompanhando as tendências mundiais de saúde e prestação de serviços, além de personalizar os serviços e baixar os preços, com o objetivo de aumentar a competitividade e a satisfação dos clientes (RIBEIRO, 2002).

2.2. UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO (UANs)

Para Abreu, Spinelli e Zanardi (2003), uma Unidade de Alimentação e Nutrição consiste em unidade de trabalho ou órgão de uma empresa que desempenha atividades relacionadas à alimentação e nutrição, sendo órgãos de estrutura administrativa simples, porém de funcionamento complexo, visto que nelas são desenvolvidas atividades que se enquadram nas funções técnicas, administrativas, comerciais, financeira, contábil e de segurança.

As UANs apresentam como finalidade primordial o fornecimento de refeições nutricionalmente balanceadas e dentro dos padrões higiênico-sanitários, adequadas ao comensal (consumidor em alimentação coletiva). Esta adequação deve procurar manter e/ou recuperar a saúde dos clientes, além de buscar desenvolver hábitos alimentares saudáveis, amparados pela educação alimentar. Além dos aspectos relacionados à refeição, uma UAN objetiva ainda satisfazer o comensal com o serviço oferecido, fato que engloba desde o ambiente físico, incluindo tipo, conveniência e condições de higiene de instalações e equipamentos disponíveis, até o contato pessoal entre funcionários da UAN e os clientes, nos mais diversos momentos (Proença, 2000).

Historicamente, as UANs surgem no Brasil na década de 20, porém, é no final da década de 30, que o setor passou a ter um pouco de sua importância reconhecida a partir da reivindicação da classe trabalhista por melhores condições de trabalho, incluindo a alimentação subsidiada. Simultaneamente ocorre a constatação da classe empresarial de que um trabalhador bem alimentado e saudável rendia mais, conduzindo as empresas a incluir, em sua estrutura funcional, as Unidades de Alimentação e Nutrição (PROENÇA, 1993; REGO e TEIXEIRA, 2004).

A UAN pode ser considerada como um subsistema que realiza atividades fins ou meios. No primeiro caso, enquadram-se as unidades hospitalares e centros de saúde, as

quais colaboram diretamente para o cumprimento do objetivo final da entidade, visando através dos serviços prestados, prevenir, melhorar e/ou recuperar seus clientes, através do ambulatório ou hospitalização. Dentre as UANs que apresentam atividades-meios, estão as UANs das indústrias, instituições escolares, creches, asilos, as quais procuram reduzir o índice de acidentes, taxas de absenteísmo, melhorar a aprendizagem, prevenir e manter a saúde daqueles que atendem.

Em ambos os casos, os estabelecimentos de alimentação coletiva podem ter gestão própria ou serem concedidos a terceiros. A primeira alternativa é o que se chama comumente de autogestão. Nesse sistema, a própria empresa é responsável pela infraestrutura, pessoal, matéria-prima e gestão do processo. Já a segunda consiste na contratação de empresas no ramo de administração do serviço de alimentação, denominadas concessionárias (PROENÇA, 2000).

Os restaurantes podem ainda serem classificados em institucionais e em comerciais. Institucionais não apresentam fins lucrativos, englobando estabelecimentos como: restaurantes de empresas, restaurantes escolares, restaurantes universitários, serviço de alimentação hospitalar e restaurantes militares (ranchos). Já os restaurantes comerciais apresentam fins lucrativos, podendo englobar serviços como: self-service, à la carte, à inglesa, à francesa, à americana e fast-foods.

Normalmente, uma UAN necessita de uma série de equipamentos e utensílios a fim de otimizar as operações realizadas, tornando-as mais rápidas e confiáveis do ponto de vista de conformidade do produto final. No entanto, grande parte dessas operações ainda não dispõem de tecnologia adequada à produção de refeições, tornado assim o setor extremamente dependente de pessoal especializado (PROENÇA, 2000).

Para Mezomo (2002), os serviços de alimentação têm como principais metas: preparar e distribuir alimentação destinada aos comensais, obedecendo as dietas e cardápios pré-estabelecidos pelo serviço; prever e promover serviço de todos os gêneros alimentícios e equipamentos necessários ao desenvolvimento de suas atividades; receber, conferir, armazenar, registrar, controlar e distribuir os gêneros alimentícios e demais materiais do serviço; elaborar programas de educação alimentar, mostrando a necessidade de uma alimentação equilibrada e sadia; e elaborar programas de treinamento.

2.3. CONDIÇÕES DE TRABALHO EM UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO

As condições de trabalho estão relacionadas ao conjunto de fatores que determinam o comportamento do trabalhador, podendo interferir direta e ou indiretamente na sua forma de atuação e, conseqüentemente, no resultado do trabalho exercido (LEPLAT, 1977 apud PASSAGLIA, 2004). De acordo com Wisner (1987), as condições de trabalho envolvem tudo que engloba e influencia o próprio trabalho, desde o ambiente físico, biológico, químico, psíquico, condições de higiene, segurança e características antropométricas do posto de trabalho.

Em Unidades de Alimentação e Nutrição, freqüentemente a produção de refeições exige dos funcionários uma alta produtividade em um período limitado de tempo, porém em condições de trabalho inadequadas, havendo problemas ambientais, na ergonomia das áreas operacionais e até mesmo no desempenho das tarefas. Tais condições acabam levando a insatisfações no trabalho, cansaço excessivo, quedas de produtividade, problemas de saúde e acidentes de trabalho (SANT'ANA et al., 1994; ABREU, SPINELLI & ZANARDI, 2003).

O trabalho nessas unidades é caracterizado por movimentos repetitivos, levantamento de peso excessivo e permanência por períodos prolongados na postura em pé (MATOS, 2000; MATOS e PROENÇA, 2003). Além disso, estudos relacionados por Proença (1993) demonstram condições físicas e ambientais inadequadas em UANs, sendo comumente relatados problemas como espaço reduzido, ruídos excessivos, temperatura e umidade elevadas.

Matos (2000) ressalta que as deficiências de planejamento na concepção das UANs, conjugadas à falta de treinamento de pessoal, ao excesso de atividades, a problemas de manutenção e a despreocupação com a modernização dos equipamentos, acabam ocasionando ou agravando os problemas de saúde do operador e, até mesmo, influenciando na ocorrência de acidentes de trabalho.

Em virtude destas características, muitos operadores de UANs vêem o trabalho como algo provisório. Estimativas baseadas em experiências afirmam que somente 10% dos operadores que entram no setor fazem carreira (PROENÇA, 1993).

Neste sentido, a preocupação com a saúde do operador de UANs começa a surgir no setor de alimentação coletiva, na medida da conscientização de que as condições de

trabalho e de saúde estão diretamente relacionadas com a performance e a produtividade (MATOS, 2000).

Segundo Oliveira (1997), as melhorias das condições de trabalho, na sua maioria, tem se restringido a questões de higiene, limpeza e maior organização nos locais de trabalho, deixando de abranger pontos fundamentais para a saúde dos trabalhadores como exposição à poeira, ruído, temperatura elevada, precária iluminação e, especialmente, o ritmo acelerado de trabalho.

Além disso, estudos sobre o setor tem demonstrado que as empresas de serviços de alimentação na tentativa de melhorar a qualidade e produtividade de seus serviços, têm investido mais no treinamento técnico de pessoal do que na adequação ergonômica do trabalho, o que na prática se traduz pelo não alcance dos objetivos esperados e com custos elevados (SANTANA, 1996).

Apesar dos conhecimentos científicos que compõem as condições de trabalho e a ergonomia serem amplamente divulgados, inclusive com relação ao fato de que o reconhecimento da ausência dos mesmos traz desvantagens incomensuráveis a seus trabalhadores e a própria organização, ainda pode-se observar que a grande maioria das Unidades de Alimentação e Nutrição, principalmente no âmbito nacional, não usam os seus conhecimentos para beneficiar seus trabalhadores e sua produção, sendo o referido assunto ainda considerado um desafio para tais unidades (MACIEL, 2002).

Desta forma, serão descritas situações relacionadas às condições organizacionais e ambientais de UANs, envolvendo aspectos relacionados às condições de trabalho.

2.3.1. CONDIÇÕES ORGANIZACIONAIS

De acordo com a Norma Regulamentadora 17 (NR-17) do Ministério do Trabalho (2007c), a organização do trabalho deve ser adequada às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado, devendo-se levar em consideração aspectos como as normas de produção, a forma de realizar o trabalho, a exigência de tempo, a determinação do conteúdo de tempo, o ritmo de trabalho e o conteúdo das tarefas.

Proença (1993) destaca, em relação às condições organizacionais, o ritmo e os esforços de trabalho, a jornada de trabalho, os acidentes de trabalho, o absenteísmo, a

rotatividade e alguns aspectos específicos do setor de alimentação, como o nível de formação profissional, a variabilidade de fluxos, a pressão temporal e de qualidade e a gestão do tempo e da informação.

Tendo em vista estes parâmetros, torna-se necessário descrever mais detalhadamente alguns aspectos relacionados às condições organizacionais do trabalho em UANs.

2.3.1.1. RITMO DE TRABALHO

Diversos autores afirmam que o ritmo de trabalho em Unidades de Alimentação e Nutrição é considerado bastante intenso, havendo uma pressão temporal muito grande, o que torna o tempo de produção limitado e com pouca flexibilidade (SANTOS, 1990; PROENÇA, 1993; MATOS, 2000).

Este fato é decorrente de características peculiares do produto (alimento), como, por exemplo, sua perecibilidade e a necessidade de cuidados temporais na sua manipulação (PROENÇA, 1993; MATOS, 2000). Além disso, esta pressão ocorre devido à necessidade de se ajustar aos horários de distribuição das refeições, os quais são pré-determinados em função das atividades do local em que o serviço de alimentação encontra-se inserido, e por isso mesmo, devem ser rigorosamente cumpridos (MARCON, 1997; MATOS, 2000).

Outro fator que também pode contribuir para o aumento do ritmo de trabalho é a ocorrência de algum tipo de imprevisto na produção, como falta ou atraso na chegada de gêneros necessários para a confecção do cardápio, defeito nos equipamentos a serem utilizados, ausência de trabalhadores, etc., levando a um aumento das tarefas a serem realizadas pelos funcionários a fim de garantir o padrão de qualidade das refeições produzidas no tempo determinado (MARCON, 1997).

2.3.1.2. JORNADA DE TRABALHO

As Unidades de Alimentação e Nutrição, por estarem enquadradas no setor de prestação de serviços, têm seus horários de trabalho condicionados às necessidades de seus clientes. Desta forma, caso a UAN esteja inserida em um hospital, deve apresentar seus

horários compatíveis com o atendimento das necessidades dos pacientes e funcionários do mesmo. Da mesma maneira, caso a UAN esteja localizada em uma empresa, deve funcionar de acordo com os turnos produtivos da mesma (PROENÇA, 1993; MATOS, 2000).

De acordo com Biscontini (2004), as UANs organizam suas escalas de serviço, em relação a carga horária semanal, de acordo com a Legislação Trabalhista, perfazendo um total de 44 horas semanais. Geralmente, as UANs adotam variados tipos de escala de trabalho, dentre as quais se destaca: 8 horas/dia, de segunda à sexta e 4 horas aos sábados, com folga aos domingos, sem precisar de substitutos de folgas; 8 horas/dia, de segunda à sexta e 4 horas aos sábados, com folga aos domingos, requerendo substitutos de folgas; carga horária semanal distribuída por igual, nos últimos 6 dias úteis da semana; 12/36 (doze horas de trabalho/dia/trinta e seis horas de folga), ou seja, um dia de trabalho e um dia de folga; 12/60 (12 horas de trabalho com 60 horas de folga), ou seja, um dia de trabalho e um dia de folga.

No entanto, é verificado que algumas Unidades de Alimentação e Nutrição costumam trabalhar com um déficit de mão-de-obra e, para suprir tal deficiência, acabam utilizando jornadas de trabalho muito longas, superiores a 8 horas diárias, havendo a necessidade de realizar horas-extras para atender a demanda da empresa (MARCON, 1997).

Alguns autores afirmam que as jornadas de trabalho superiores a 8 horas diárias acabam tornando-se improdutivas, uma vez que quando isso ocorre, os funcionários tendem a reduzir seu ritmo de trabalho a fim de acumular reservas para suportar as horas-extras (ILDA, 2002; GRANDJEAN, 1998).

Além das longas jornadas de trabalho, é bastante comum a existência de uma organização de horários que pode incluir noites, finais de semana e até mesmo feriados. Essas situações contribuem para eventual saída de alguns trabalhadores para outros trabalhos ou mesmo mudança de setor, cooperando assim para um aumento do absenteísmo, acompanhado de doenças e acidentes de trabalho (SANTANA, 1996; GRANDJEAN, 1998).

2.3.1.3. ACIDENTES DE TRABALHO

O acidente trata-se de um evento não planejado e incontrolável, no qual a ação ou reação de um objeto, substância, pessoa ou radiação resulta em lesão pessoal ou na probabilidade de ocorrência de tal lesão (AQUINO, 1996).

De acordo com Tavares (2002), o acidente do trabalho está diretamente relacionado à ato inseguro e/ou condição insegura. O primeiro se refere à violação de um

procedimento seguro geralmente aceito. Já a condição insegura é a circunstância perigosa que permite ou ocasiona o acidente, sendo que a mesma nunca se refere às características físicas das pessoas ou suas ações, e sim às condições perigosas do ambiente de trabalho, incluindo equipamentos e materiais, ou métodos de trabalho estabelecidos.

No Brasil, é predominante a idéia de que os acidentes de trabalho são decorrentes de falhas dos trabalhadores e de intervenções onde ocorre desrespeito à norma ou prescrição de segurança. No entanto, qualquer indivíduo em suas atividades profissionais está sujeito a erros, e, principalmente, se os mesmos trabalharem sob tensão, contribuindo assim para a ocorrência de acidentes (VILELA, IGUTI e ALMEIDA, 2004; KAPNAKIS, 1986 apud MATOS, 2000).

Dados retirados do Anuário Estatístico de Acidentes do Trabalho do ano de 2005 do Ministério da Previdência Social mostram que de 2003 à 2005 os acidentes de trabalho aumentaram cerca de 23% passando de 399.077 à 491.711 acidentes registrados, sendo um aumento real de 92.634 acidentes de trabalho. O mesmo estudo ainda mostra que no ano de 2005 do total de acidentes houve em média 2,6% que causaram incapacitações permanentes ao trabalho que correspondem a um número real de 13.614 e uma taxa de mortalidade de uma morte para cada 200 acidentes, e para o ano de 2003 foi observada uma taxa de uma morte para cada 167 (MINISTÉRIO..., 2007a).

Em Unidades de Alimentação e Nutrição, ainda são poucos os registros de acidentes de trabalho. No entanto, alguns autores relatam que os tipos de acidentes mais freqüentes no setor são: cortes, queimaduras, quedas, escorregões e torções (CHAMMA e FORASTIERI, 1999; MACIEL, 2002; MACEDO *et al.*, 2003).

Em um estudo realizado por Gomes, 1978 apud Sousa, 1990, foram identificados os seguintes acidentes: salpicos de óleo quente das fritadeiras; cortes nos dedos ao cortar carne ou hortaliças; quedas e entorses de joelhos ou tornozelos nos pisos escorregadios na hora da limpeza; entorses lombares no pessoal de recebimento ao levantar caixas de mantimentos; dermatites de contato por detergente; doenças reumáticas no pessoal de câmara fria.

Já em uma pesquisa realizada em restaurantes da grande São Paulo/SP, entre os anos de 1988 e 1998, a partir de 530 Comunicações de Acidentes de Trabalho (CATs), foi constatado que 57,5% dos acidentes ocorreram na cozinha. As principais categorias de acidentes foram queimaduras (45,8%), seguidas por lesões osteomusculares (40,6%) e outras (13,5%). Em relação ao objeto causador, as CATs mostraram que 177 acidentes foram devidos à exposição do calor: objetos e óleo quentes (CHAMMA e FORASTIERI, 1999).

Em diversas UANs analisadas, os principais fatores relacionados à ocorrência de acidentes são: falta de espaço para executar as operações, ocorrência de deslocamentos excessivos, saída de vapor para a área interna de produção, pisos escorregadios, carregamento de peso, excesso de horas-extras, ritmo de trabalho intenso pela insuficiência de pessoal, manutenção deficiente de equipamentos, canaletas abertas, utensílios com bordas rachadas, rotinas sem pausas para descanso, falta de rotatividade de tarefas monótonas e falta de local para descanso (SOUZA, 1990).

Já Sterque (1990) verificou que os principais causadores de acidentes de trabalho, em cozinhas industriais, são: ferramentas manuais e utensílios cortantes (27%); peças e líquidos quentes (25%); pisos escorregadios com presença de gordura (13%); equipamentos como fogão, caldeira, prateleira (7%) e outros.

Um estudo realizado no setor de higienização de utensílios de uma UAN por Proença (1993) confirma as causas de acidentes mencionadas uma vez que os riscos de acidentes deviam-se às más condições físicas do local, apresentando piso escorregadio e irregular, empoçamento de água, espaço reduzido para operação e estocagem de utensílios. Os riscos eram determinados, ainda, pela natureza das operações realizadas e pelo tipo de utensílios e equipamentos higienizados, a saber, manipulação de água quente, contato com o material de limpeza tóxico, utensílios pesados, utensílios com pontas e cantos cortantes e equipamentos que poderiam deslizar atingindo algum operador.

Macedo *et al.* (2003) em um estudo realizado em cozinhas industriais de Natal/RN, verificaram que dos 330 acidentes analisados, 12% foram provenientes de condições inseguras no ambiente de trabalho, não sendo preveníveis pelo uso Equipamento de Proteção Individual (EPI). Constatou-se ainda que 16% dos acidentes corresponderam àqueles que ocorreram com funcionários que faziam uso de EPI danificado enquanto que em 62% os mesmos não estavam utilizando EPI. No entanto, na maioria destes casos a empresa dispunha de EPIs capaz de prevenir os referidos acidentes, mas os funcionários alegaram não utiliza-los por achar desnecessário, achar que dificultava a realização das tarefas ou até mesmo por acharem incômodo.

No setor de alimentação coletiva, existem evidências de que medidas de segurança inadequadas e a falta de treinamento dos operadores aumentam os risco de acidentes de trabalho. Além disso, verificou-se que os riscos aumentam principalmente nos horários de maior fluxo de clientes quando o ritmo de trabalho é mais acelerado (MATOS, 2000).

No intuito de minimizar a ocorrência de acidentes de trabalho, alguns estudos têm mostrado que a utilização de princípios ergonômicos podem contribuir para a redução de acidentes e melhoria das condições de trabalho em UANs (LAIGLE, 1988; ROCHER, 1988; MILANINI, 1990; SANTANA, 1996).

2.3.1.4. ABSENTEÍSMO E ROTATIVIDADE

O absenteísmo corresponde ao número de ausência diária não justificada ao trabalho, sendo utilizado como um indicador para avaliar o desempenho da organização como um todo. A taxa de absenteísmo expressa a relação percentual entre a média de faltas diárias em determinado período e o número de empregados fixos no período considerado (GANDRA, 1986; HSIEH *et al.*, 1994; TEXEIRA *et al.*, 2000).

Já a rotatividade de pessoal refere-se à perda de um empregado que tem que ser substituído, sendo medida através da relação percentual entre os desligamentos e o número médio de funcionários que compõem o quadro de pessoal, considerando um determinado período de tempo, o qual pode ser obtido pela média do número de funcionários no início e no final do período considerado (GANDRA, 1986; HSIEH *et al.*, 1994; TEXEIRA *et al.*, 2000).

Em serviços de alimentação, tanto o absenteísmo quanto o turnover são relatados como sérios problemas uma vez que estes implicam em custos reais para a empresa, afetando toda a produtividade. Além disso, podem ser considerados como uma manifestação de descontentamento para com as condições de trabalho de um determinado local, servindo como recuperação da fadiga. (RICE-RATCLIFF, 1990; SPEARS, 1991; PROENÇA, 1993; HSIEH *et al.*, 1994; SANTANA, 1996; MATOS, 2000).

Com relação às taxas de absenteísmo em Unidades de Alimentação e Nutrição, apesar dos poucos dados disponíveis, Proença (1993) relata ter encontrado na bibliografia autores que se depararam com índices diários de 7 e 11 %, índices estes considerados altos. Em UANs governamentais também existem evidências da existência de um número elevado de absenteísmo (BISCONTINI, 2004).

O absenteísmo acarreta em uma perda considerável para a empresa uma vez que, além de afetar o lucro e a produção das mesmas, também gera alguns transtornos como horas extras, mudanças nos tipos das preparações do dia, atrasos na distribuição, clientes descontentes e aumento da atividade dos outros funcionários que tem de dar a cobertura para o colega ausente (SANTANA, 1996; FAVA, 2002; BISCONTINI, 2004). Além disso,

freqüentemente, geram alterações no comportamento dos funcionários, tais como: irritabilidade, agressividade e negligência quanto à qualidade do produto a ser elaborado. Os funcionários presentes sentem-se explorados e injustiçados pela chefia, uma vez que são solicitados a assumir as tarefas programadas para os ausentes naquele dia (BISCONTINI, 2004).

Já em relação às taxas de rotatividade em serviços de alimentação, estudos demonstram que são bem elevadas, superando inclusive as encontradas em outras indústrias, fato resultante principalmente dos baixos salários e das extensas jornadas de trabalho existentes no ramo (SANTANA, 1996; VIANA, 1997).

No geral, o trabalho em UANs é visto como algo temporário, apresentando um turnover de aproximadamente 5 a 6% ao mês, caracterizando a troca de praticamente toda a equipe no período de um ano (PROENÇA, 1993). No entanto, este valor difere de acordo com o tipo de UAN estudada.

Rodrigues (1992), em um estudo realizado em empresas concessionárias e de autogestão, constatou que o índice de rotatividade nas primeiras gira em torno de 5 a 8% ao mês, enquanto que nas de autogestão este valor é inferior a 1%. O principal motivo para a maior rotatividade nas concessionárias é o fato de as mesmas fornecerem menor remuneração e benefícios aos seus funcionários, contribuindo assim para a uma maior instabilidade financeira e desmotivação dos mesmos.

A rotação de pessoal também difere entre os tipos de empresas públicas e privadas, sendo em geral muito baixa no primeiro caso, fato atribuído ao regime de trabalho e à estabilidade legal no emprego dos seus funcionários (PROENÇA, 1993; BISCONTINI, 2004).

2.3.1.5. FATORES ESPECÍFICOS DO SETOR

Uma das características mais marcantes do setor de alimentação trata-se da pressão temporal da produção, conferindo um ritmo de trabalho bastante acelerado, fato que resulta das características peculiares de perecibilidade dos alimentos aliados aos cuidados temporais de manipulação. Além disso, existe a necessidade de ajustar-se aos horários de distribuição das refeições, o que depende do local no qual a unidade está inserida (PROENÇA, 1993).

Um outro fator específico trata-se da realização de um número elevado de tarefas pelos funcionários, de acordo com as necessidades do momento (PROENÇA, 1993). Tais atividades variam de acordo com o cardápio diário, podendo também sofrer influência de qualquer tipo de incidente relacionado à chegada ou armazenamento da matéria prima (MARCON, 1997; NOVELLETO, 2001).

Dessa maneira, Proença (1993) coloca que a gestão temporal em UANs é uma questão bastante complexa, já que as mesmas apresentam um caráter dinâmico e evolutivo. Este fato pode ser evidenciado pela dificuldade de se escrever uma rotina minuciosa das tarefas, estando as rotinas prescritas quase sempre desatualizadas.

Uma outra característica peculiar de UANs trata-se da gestão da qualidade higiênico-sanitária e sensorial, uma vez que é imprescindível o cumprimento de regras de higiene a fim de garantir a segurança do alimento consumido assim como cumprir as normas ditas pela legislação vigente e, além disso, satisfazer o cliente para que os pratos oferecidos tenham uma boa aceitação (PROENÇA, 1993).

Também foi comprovado que a maioria dos funcionários das UANs brasileiras ingressou no serviço por necessidade de trabalho, apresentando baixo grau de instrução e nível socioeconômico, não possuindo nenhuma experiência anterior no setor, caracterizando assim uma mão-de-obra desqualificada e sem especialização (SOUZA, 1990; MARCON, 1997). Geralmente, são funcionários que cozinham de maneira caseira e querem aproveitar para trabalhar nas UANs enquanto não conseguem outro trabalho (MATOS, 2000; VEIROS, 2002). Além disso, verifica-se que existe uma falta de formação profissional no setor, e, muitas vezes, os funcionários não chegam a apresentar nem o 1º grau completo (PROENÇA, 1993).

Para deixar a situação ainda mais crítica, é notória a ausência de treinamento na admissão do funcionário, e assim, o mesmo fica, muitas vezes, na dependência de um antigo funcionário para que possa aprender a desempenhar sua nova atividade (PROENÇA, 1993).

2.3.2. CONDIÇÕES AMBIENTAIS

O ambiente de trabalho é definido como o conjunto de elementos envolventes que condicionam as atividades administrativas e operacionais, determinando, em grande parte, a produtividade aliada à qualidade do trabalho produzido (REGO e TEIXEIRA, 2004).

Dentre os fatores considerados no ambiente do trabalho de UANs, existem alguns que interferem diretamente na produção dos alimentos, tais como iluminação, ventilação, cor, ruídos, temperatura, umidade, presença de gases, vapores ou resíduos tóxicos, bem como espaço físico e concepção de materiais e equipamentos (PROENÇA, 1997; REGO e TEIXEIRA, 2004). Quando essas condições são adaptadas aos fatores humanos, físicos e psicológicos do homem, o ambiente de trabalho é considerado benéfico. No entanto, tais condições podem ser consideradas prejudiciais à saúde, caso os riscos de trabalho ultrapassem sua tolerância (SANT'ANA *et al.*, 1994).

Desta forma, torna-se necessário descrever mais detalhadamente alguns aspectos relacionados às condições ambientais do trabalho em UANs.

2.3.2.1. ESPAÇO FÍSICO

O planejamento do espaço físico de Unidades de Alimentação e Nutrição é de fundamental importância para a adequação das instalações aos objetivos propostos pelas mesmas a fim de garantir uma operacionalização das refeições produzidas de acordo com os padrões qualitativos e higiênico-sanitários. Além disso, permite uma melhor utilização dos recursos humanos, através do dimensionamento da mão-de-obra necessária e da definição das tarefas a serem executadas, resultando em uma maior racionalização de trabalho e, conseqüentemente, menor fadiga (SOUZA, 1990; REGO e TEIXEIRA, 2004).

Um planejamento físico respaldado no reconhecimento das características específicas de funcionamento das UANs, além da economia de movimentos e racionalização das ações, poderá evitar alguns fatores negativos de operacionalização, tais como: interrupções no fluxo de operações; cruzamentos desnecessários de gêneros alimentícios e de funcionários, oferecendo risco de contaminação cruzada entre os alimentos e de acidentes aos funcionários; má utilização dos equipamentos; limitação no planejamento dos cardápios por falta de equipamentos apropriados; equipamentos ociosos ou mal localizados, causando congestionamento na circulação; ocorrência de filas por falhas no dimensionamento e localização dos pontos de distribuição; deficiência no sistema de ventilação e, inclusive, aumento de custos (REGO e TEIXEIRA, 2004).

Matos (2000) afirma que o dimensionamento adequado dos locais de trabalho não deve ser apenas baseado em estética e custos e sim fundamentado nas medidas

antropométricas dos funcionários, nos modelos de comportamento dos trabalhadores e nas exigências específicas do trabalho.

Além disso, como relatam Kinton *et al.* (1999), devem ser considerados alguns fatores como: localização, fluxo de trabalho, fluxo de produtos, espaço de trabalho, seções de trabalho, acesso às áreas subordinadas, áreas de preparação de alimentos, equipamentos disponíveis, tipo de cardápio e número de refeições.

Assim sendo, as áreas ou setores que compõem a UAN devem ser planejados seguindo uma linha racional de produção, obedecendo a um fluxo coerente, de modo a evitar cruzamentos indesejáveis, retroprocessos e até mesmo acidentes de trabalho, que comprometam a produção das refeições ou a saúde dos trabalhadores (ABERC, 2003).

Sousa (1990) recomenda as seguintes medidas em relação aos espaços de circulação, operação e limpeza entre equipamentos do setor: espaços para circulação entre 1,35 m e 1,50 m; operação, entre 1,20 m e 1,35 m; operações de limpeza entre equipamentos, entre 0,30 m e 0,50 m. Além disso, a altura limite das estantes de armazenamento deve respeitar o alcance máximo de 1,95 m para homens e 1,80 m para mulheres, com o alcance cômodo de objetos pesados usados com frequência entre 0,70 m e 1,50 m.

2.3.2.2. POSTURAS E MOVIMENTOS

A postura é determinada pelo posto de trabalho ou pela natureza da tarefa realizada (DUL e WEERDMEESTER, 2004). Ela surge da demanda funcional da visão, alcance, manipulação, força e tolerância, estabelecida com a relação geométrica entre a própria antropometria do operador e leiaute do posto de trabalho (HASLEGRAVE, 1994).

Segundo Monteiro *et al.* (1997) com o decorrer do tempo, posturas inadequadas acarretam no aparecimento de dor e esta, mais que a incapacidade, pode com frequência, ser o fator limitante para o bom desempenho do trabalhador. Assim, a postura é tão importante para o desempenho das tarefas quanto para a promoção da saúde e minimização de estresse e desconforto durante o trabalho.

Já os movimentos são exigências de várias tarefas que levam a um gasto de energia podendo provocar sobrecarga nos músculos, coração e pulmões (DUL e WEERDMEESTER, 2004).

No momento de desempenhar uma tarefa, é fundamental manter uma postura ou realizar um movimento, tanto quanto possível, na posição neutra, conservando as

articulações ao máximo, pois assim evita-se a fadiga muscular, melhora-se o desempenho e os músculos são capazes de trabalhar com a força total. No entanto, se uma determinada postura de trabalho for mantida por tempo prolongado, poderá levar a uma contínua tensão dos músculos mais solicitados e gerar distúrbios circulatórios e metabólicos, além de causar dor e desconforto muscular. Outro ponto a ser evitado, se possível, é inclinar o corpo e a cabeça por tempos prolongados, uma vez que, quando o tronco pende para frente, há contração dos músculos e dos ligamentos das costas para manter essa posição, elevando a tensão na parte inferior do tronco, surgindo as dores; e ao inclinar a cabeça mais de 30 graus para frente, os músculos do pescoço são tensionados para manter essa postura, surgindo dores na nuca e nos ombros. Portanto, a cabeça deve ser mantida o mais próximo possível da postura vertical (PINTO e SOUZA, 2000; DUL e WEERDMEESTER, 2004).

As atividades desenvolvidas em UANs caracterizam-se pela realização de movimentos manuais repetitivos e permanência prolongada na postura em pé, ou mesmo numa postura constrangedora (PROENÇA, 1993; CASAROTO e MENDES, 1998).

A postura de permanecer sentado por um longo espaço de tempo apresenta vantagens em relação à postura em pé uma vez que o corpo fica melhor apoiado em diversas superfícies, sendo assim menos cansativa (DUL e WEERDMEESTER, 2004).

De acordo com West's e Wood's (apud SANTANA, 1996) a altura da superfície de trabalho para a posição sentada deve variar entre 71 a 76 cm e segundo Strank (apud SANTANA, 1996) um ponto essencial a ser observado nesta posição de trabalho é que a altura do cotovelo acima do assento deve ficar em torno de 18 a 27 cm, a fim de que as pernas mantenham uma postura própria com o seu trabalho. Vale salientar que a superfície de trabalho precisa ficar na altura do cotovelo da pessoa sentada, de modo que o antebraço trabalhe paralelo à superfície, e a espessura da mesma deve ser mantida como a menor possível, isto é, entre 2 a 5 cm.

Para Redgrove (apud ILDA, 2002) a mesa deve ter uma altura de 74 cm e as cadeiras serem reguláveis entre 47 e 57 cm, complementando com um estrado regulável, para os pés, com 0 a 20 cm de altura. Mas se a mesa for regulável, esta deveria ter entre 37 e 57 cm de altura e a cadeira, também regulável, entre 37 e 47 cm, dispensando-se o apoio para os pés.

Grandjean (1998) comenta que a altura da mesa de trabalho muda de acordo com o sexo, para homens é 68 cm e para mulheres 65 cm e a distância mínima entre o assento e a parte inferior do tampo da mesa deve ser de 18,5 cm.

As pernas devem ser acomodadas dentro de um espaço de 100 cm sob a superfície de trabalho e a espessura da bancada de trabalho não pode ultrapassar 3 cm, isto

propiciará uma maior mobilidade para as pernas e facilitará as mudanças de posturas (DUL e WEERDMEESTER, 2004). Já de acordo com Grandjean (1998) o espaço livre para os joelhos é baseado no sexo, para homens é de 64 cm e para mulheres é 61 cm.

Em um estudo realizado por Grandjean (1998) sobre a relação entre altura de mesas, posturas e queixas, foi possível comprovar que 24% das dores sentidas na nuca e nas costas e 15% nos braços e mãos eram decorrentes de alturas de mesas maiores que 74 cm. Além disso, 29% das dores sentidas nos joelhos e pés eram provenientes de pessoas pequenas, as quais tinham que sentar na ponta da cadeira, sem apoio para os pés.

No entanto, a maioria das atividades em uma Unidade de Alimentação e Nutrição ocorre na posição em pé, sem nenhum tipo de apoio, tanto na forma estática quanto em movimento. A posição parada, é altamente fatigante uma vez que exige muito trabalho estático da musculatura e o apoio das mãos e dos braços para manter uma postura de referência. Além disso, há um aumento da pressão hidrostática do sangue nas veias das pernas e o progressivo acúmulo de líquido tissular nas extremidades inferiores, favorecendo um maior aparecimento de varizes e edemas de tornozelo. Este fato ocorre com menor intensidade nos operários que executam trabalhos dinâmicos (PROENÇA, 1993; SANTANA, 1996; MATOS, 2000).

Desta forma, é de fundamental importância que as tarefas que exigem longo tempo em pé sejam intercaladas com aquelas possíveis de serem executadas na posição sentada ou andando, a fim de evitar fadiga nas costas e pernas, e prevenir o aparecimento de varizes. A prática de rodízios periódicos, de um posto de trabalho para o outro, entre trabalhadores envolvidos em tarefas que exigem movimentos muito repetitivos, também previne o aparecimento de lesões nos músculos ou articulações, desde que os movimentos exigidos nesses postos sejam diferentes entre si. Além disso, é essencial projetar postos de trabalho, permitindo assim uma melhor utilização da capacidade física do trabalhador e prevenindo possíveis acidentes de trabalho e problemas de saúde (GRANDJEAN, 1998; DUL e WEERDMEESTER, 2004).

Para a configuração dos locais de trabalho, a escolha da correta altura de trabalho é de fundamental importância. Desta forma, se a área de trabalho é muito alta, frequentemente os ombros são erguidos para compensar, levando a contrações musculares dolorosas, principalmente na nuca e nas costas. Porém, se a área é baixa, as costas são sobrecarregadas pelo excesso de curvatura do tronco, propiciando dores nas costas. Por isso, as mesas de trabalho devem estar de acordo com as medidas antropométricas, tanto para o trabalho em pé quanto para o sentado (GRANDJEAN, 1998).

Segundo Kazarian (apud SANTANA, 1996), para a realização de tarefas leves, a recomendação para altura da superfície de trabalho é em torno de 94 cm a 99,1 cm para mulheres, e 99,1 cm a 104,1 cm para homens. Já no caso de tarefas pesadas, o ideal seria em torno de 86,4 cm a 91,4 cm.

Dul e Weerdmeester (2004) afirmam que em atividades como mexer, picar e fritar, as mãos e os cotovelos devem permanecer abaixo do nível dos ombros. Caso a permanência acima dos ombros seja inevitável, sua duração deve ser limitada, havendo descansos regulares durante sua realização.

Proença (1993) diagnosticou no setor de higienização da UAN onde realizou seu estudo que o espaço físico de trabalho era insuficiente para realização de todas as operações. Ficando o fato evidenciado pelo congestionamento de utensílios, equipamentos e pessoas. Além disso, as mesas de apoio disponíveis nem sempre se apresentavam na altura adequada à natureza das operações realizadas no setor e às características físicas dos funcionários atuantes, obrigando-os a manutenção de posturas forçadas.

Atualmente, apesar de toda automatização do trabalho, levantamentos manuais ainda são frequentes e necessários na realização de vários tipos de tarefas, havendo precisão de movimentar o corpo todo (MATOS, 2000). Em UANs, certas funções como as de copeiras e almoxarifes têm atividades que exigem altos índices de carregamento de peso (PROENÇA, 1993). Santana (1996) reforça este aspecto observando que, o levantamento de peso ou carga em serviços de alimentação é uma atividade que ocorre diariamente quer seja na recepção e armazenamento de mercadorias, assim como o seu transporte para as áreas de preparo, cocção, distribuição das refeições e mesmo higienização.

De acordo com a Norma Regulamentadora (NR) 17 não deverá ser exigido nem admitido o transporte manual de cargas, por um trabalhador cujo peso seja susceptível de comprometer sua saúde ou sua segurança. O esforço físico realizado pelo trabalhador seja no levantamento manual ou feito por impulsão, carros de mão ou qualquer outro movimento mecânico tem que ser compatível com a sua capacidade de força (MINISTÉRIO..., 2007c).

Segundo a NR17 do Ministério do Trabalho (2007c) fixa limites máximos de 40 kg para mulheres e 60 kg para homens. Já para Dul e Weerdmeester (2004) a recomendação para o levantamento manual de peso é de 23 kg e as ferramentas manuais não devem exceder 2 kg. Baseado na Legislação Brasileira (art. 390 da C.L.T.), é vedado, para mulheres, serviços que demande o emprego de força muscular superior a 20 kg para o trabalho contínuo, ou 25 kg para o trabalho ocasional (BRASIL, 1994).

Diante de tantas recomendações, é necessário que os operadores envolvidos na manipulação de cargas sejam treinados e esclarecidos sobre as técnicas corretas para o levantamento, devendo ser abordados os seguintes aspectos (DUL e WEERDMEESTER, 2004; MINISTÉRIO..., 2007c):

- Analisar a carga e o local para onde a carga será removida, considerando a possibilidade de utilizar uma equipe ou equipamento para levantamento de peso;
- Quando o levantamento for realizado só por uma pessoa, devem-se manter os pés em posição estável e colocar-se em frente à carga;
- Segurar a carga firmemente, usando sempre os dois braços;
- Erguer a carga mantendo a coluna reta, na vertical, pois ao levantar uma carga com as costas curvadas e com joelhos retos, provoca uma maior carga no disco intervertebral da coluna lombar do que quando a coluna fica mais reta possível, com joelhos dobrados;
- A carga deve ser levantada o mais próximo possível do corpo, segurando, sempre que possível, a carga entre os joelhos, com os pés em posição apropriada;
- Evitar movimentos bruscos que produzem picos de alta tensão (resultado da aceleração do movimento) e de curta duração, visto que o levantamento rápido de peso pode produzir fortes dores nas costas. Recomendando-se assim um levantamento de peso gradual;
- Enquanto o levantamento ocorre deve-se evitar a rotação simultânea do tronco, pois pode provocar lesão nas costas.

Os limites aceitáveis para o alcance do ser humano são influenciados não apenas pelo tamanho do corpo e pelas forças a serem exercidas, mas também pela frequência de ação. Um bom esquema de espaço de trabalho é aquele em que o operador pode alcançar e ver, rapidamente e facilmente, todos os itens do equipamento ou utensílios de que necessita a realização da tarefa (KAPNAKIS, 1986).

Algumas tarefas são mais complicadas do que parecem, sendo assim, torna-se essencial acatar os limites já estabelecidos para um posto de trabalho. A recomendação para o alcance de braço à frente é de que as bancadas apresentem, no máximo, 70 cm de largura (LAIGLE, 1988). Em relação ao alcance de braço acima, a recomendação, para objetos leves, é de 185 cm para mulheres e 195 cm para homens. Já os objetos pesados devem ser armazenados em uma altura máxima de 150 cm e objetos utilizados com frequência armazenados a uma altura de 70 cm (LAWSON, 1976).

O desgaste humano provocado pelo trabalho repetitivo, freqüentemente realizado em condições desfavoráveis (máquinas inadequadas, ruído excessivo, calor, poeiras, gases e vapores, ausência de pausas de repouso, horas extras, etc.), não é quantificável. Não se traduz em calorias consumidas, mas em prejuízo da saúde e da vida do trabalhador. Quando ele não é vitimado por um acidente ou uma doença do trabalho, dificilmente reconhecida como tal, ele vai sofrendo de algo indefinido, que os médicos raras vezes sabem diagnosticar, e que hoje se chama de fadiga crônica ou fadiga industrial (SOUSA, 1990).

Como medida profilática em algumas empresas está sendo adotada a ginástica laboral de maneira adequada, regular e associada a ergonomia, ou exercícios especiais para promover o relaxamento muscular, auxiliando a incrementar a saúde e a qualidade de vida do trabalhador, possibilitando posturas ocupacionais mais corretas para o desenvolvimento das tarefas laborais, redução da fadiga no trabalho e aumento na produtividade (PINTO e SOUZA, 2000). Após instalações de programas de ergonomia em empresas, foi constatada a redução de problemas de saúde relacionados a fatores ergonômicos, como, por exemplo, dores musculares (REINVENTAR, 1994).

2.3.2.3. RUÍDO

O ruído pode ser definido como um tipo de som incômodo, desagradável, indesejável, ou causador de desconforto (GERGES, 1992; GRANDJEAN, 1998; ILDA, 2002). Ilda (2202) acrescenta ainda que o ruído é uma mistura complexa de diversas vibrações e que sua intensidade é medida numa escala logarítmica, cujos níveis são expressos em decibéis (dB).

A capacidade auditiva do homem vai de 0 a 120 decibéis (dB), porém ruídos entre 70 a 80 dB já prejudicam a saúde e, passando dos 80 dB, prejudicam o aparelho auditivo (REGO e TEIXEIRA, 2004).

De acordo com a Norma Regulamentadora de Segurança e Saúde do Trabalhador – NR 15 (MINISTÉRIO..., 2007b), fica estabelecido que não é permitida a exposição a níveis de ruído acima de 115 dB para indivíduos que não estejam devidamente protegidos, devendo os níveis de ruídos aceitáveis variar de acordo com o tempo de exposição aos mesmos. Para uma carga horária de 8 horas por dia, por exemplo, o nível de ruído deve ser de no máximo 85 dB.

Em Unidades de Alimentação e Nutrição a produção de ruídos ocorre continuamente devido o funcionamento de diversos equipamentos (máquina de lavar louça, descascador de legumes, liquidificador, batedeira, freezer, geladeira), ao choque e ressonância de superfícies metálicas e de utensílios (panelas, travessas, pratos e bandejas), ao sistema de exaustão, da água e do vapor produzido e também devido a comunicação entre os funcionários (SOUSA, 1990; PROENÇA, 1993).

Em um estudo realizado em restaurantes universitários, observou-se que o ruído manteve-se alto em todos os ambientes, sendo que em um dos restaurantes os funcionários precisavam elevar a voz devido ao grande número de caldeiras (CASAROTTO *et al.*, 1997).

Sousa (1997) também encontrou resultados semelhantes em um estudo que avaliou as condições ergonômicas de sete UANs de Florianópolis, sendo encontrados ruídos elevados em 100% dos setores de pré-preparo e 85,7% dos setores de cocção.

Abreu, Spinelli e Araújo (2002), ao analisarem uma UAN em Mogi das Cruzes-SP, encontraram níveis de ruídos próximos ao limiar permitido, variando de 74 a 87 dB e o tempo de exposição variava de 3 a 8 horas. Em outro estudo, níveis de ruído acima de 85 dB(A) por longos períodos (8 horas) foram encontrados nos setores de cocção e higienização de bandejas, sendo que o setor de higienização de panelas apresentou picos de ruído de até 95 dB(A) quando estava sendo utilizado o liquidificador (MATOS, 2000).

Diversos autores afirmam que a exposição prolongada a níveis elevados de ruído contribui para o aumento do número de acidentes de trabalho, aumento da incidência de hipertensão arterial, doenças cardiovasculares, de gastrite e úlcera gástrica, alterações do sono, aumento do estresse e da fadiga, aumento do metabolismo, redução da velocidade de digestão e aumento da tensão muscular (AZEVEDO, *et al.*, 1993; OKAMATO e SANTOS, 1994; SANTOS e SANTOS, 2000; ROCHA, 2002; KROEMER e GRANDJEAN, 2005). Além disso, a presença de ruídos elevados no ambiente de trabalho pode perturbar e, com o tempo, causar degeneração lenta e progressiva das células sensíveis ao som do ouvido interno, podendo provocar a surdez (DUL e WEERDMEESTER, 2004).

Os efeitos do ruído ultrapassam o sistema auditivo, percorrendo o sistema nervoso, provocando distúrbios neuropsíquicos/somáticos, como: redução da capacidade de coordenação motora, insônia, distúrbios do humor, do equilíbrio, do sistema cardiovascular, tendo como conseqüências irritabilidade, nervosismo, frustração, distração, enjôos, fadigas e redução do poder de concentração, contribuindo assim para o prejuízo no desempenho e rendimento do trabalho (SILVA, 1995; SANTOS e FIALHO, 1997). Os ruídos intensos,

acima de 90 dB, dificultam a comunicação verbal, uma vez que as pessoas precisam falar mais alto e prestar mais atenção a fim serem compreendidas, aumentando a tensão psicológica e o nível de atenção necessário (GERGES, 1992; MATOS, 2000; ILDA, 2002; DUL e WEERDMEESTER, 2004; COUTO, 2006).

Proença (1993) observa que o uso de equipamentos de proteção individual como o protetor auricular pode ser considerado solução paliativa para o problema. No entanto, muitas vezes esse uso torna-se incompatível com as exigências de coordenação verbal e higiene de setor, sendo de fundamental importância que sejam tomadas outras medidas preventivas que diminuam os efeitos ocasionados, tais como (SANTANA, 1996; DUL e WEERDMEESTER, 2004; REGO e TEIXEIRA, 2004; SILVA JÚNIOR, 2005): as paredes paralelas não devem estar a mais de 17 m para evitar o eco; não instalar equipamentos nos cantos ou juntos às paredes, para evitar a reflexão do som; empregar materiais acústicos e isolantes nos tetos e paredes; aplicar material isolante nas bancadas de inox antes de afixá-las nas paredes; preferir carros com rodízio de borracha; fazer a manutenção regular das máquinas e carrinhos, fazer uso de protetor auricular, instalar sistema de som com música ambiente para minimizar os ruídos provocados, promover cursos de treinamento para os funcionários.

A música de fundo tem sido recomendada como um meio de quebrar a monotonia e reduzir a fadiga, principalmente em situações de trabalho altamente repetitivo e durante uma parte da jornada, preferivelmente nos horários em que a fadiga manifesta-se com maior intensidade. Os defensores desta recomendação afirmam que ela melhora a atenção e a vigilância e produz sensações de bem-estar, melhorando o rendimento do trabalho e reduzem os índices de acidentes e de absenteísmo (ILDA, 2002).

2.3.2.4. TEMPERATURA, UMIDADE E VENTILAÇÃO

A temperatura e a umidade ambiental influem diretamente no desempenho do trabalho humano, tanto sobre a produtividade quanto sobre os riscos de acidentes (SILVA, 1995).

Segundo a ABERC (2003), o conforto térmico em uma Unidade de Alimentação e Nutrição pode ser assegurado através da abertura de paredes e janelas que permitam a circulação natural do ar. Caso isso não seja possível, o ideal é recorrer a meios artificiais como implantação de exaustores. A temperatura compatível ao desenvolvimento do

trabalho em UANs é de 22° a 26° C, com umidade relativa de 50 a 60% (REGO e TEIXEIRA, 2004).

O tipo de uniforme utilizado pelos funcionários também deve ser levado em consideração uma vez que é fundamental para amenizar o calor, incluindo tipo, cor e modelo. O uniforme molhado indica desequilíbrio térmico, sendo interessante adotar uma pequena pausa para restabelecer o equilíbrio térmico (ILDA, 2002).

Uma boa ventilação também é imprescindível em cozinhas industriais, pois permite a renovação do ar, fator indispensável devido à exalação constante de vapores provenientes dos processos de cocção das preparações. Além disso, ela também ajudará a reduzir o calor, umidade e odores. No entanto, deve-se ter o cuidado de garantir que a troca de ar não prejudique a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos e evitar o máximo a sobrecarga de ruído geralmente presentes (PROENÇA, 1993).

Apesar das recomendações, o ambiente de trabalho nas UANs costuma ser bastante quente e úmido, fato que ocorre principalmente devido ao desprendimento de calor e de vapores dos equipamentos utilizados durante a elaboração das refeições (fogões, fornos, fritadeiras, panelões à vapor) e dos equipamentos de higienização de materiais (máquina de lavar badejas e máquina de esterilizar pratos e talheres) os quais funcionando ao mesmo tempo em ambientes interligados dificultam a manutenção de uma temperatura agradável (KAPNAKIS, 1986; SANTANA, 1996; MATOS, 2000; PROENÇA, 2003).

Em um estudo realizado em Viçosa (MG) com três Unidades de Alimentação e Nutrição, verificou-se que a temperatura máxima permitida foi ultrapassada em todas elas. Os locais mais quentes de uma das UANs foram encontrados na área de cocção ao lado do caldeirão a vapor, da chapa e da fritadeira, fato decorrente da deficiente circulação do ar, funcionamento inadequado do sistema de exaustão e do grande volume de refeições produzidas, exigindo longo período de permanência.

Já Sousa (1990) verificou em sua pesquisa que, com exceção das câmaras frigoríficas, a temperatura e umidade relativas do ar mínimas nas diversas áreas da UAN eram respectivamente, 29,2 °C e 56 % e máximas 35 °C e 70 %.

Para confirmar estes dados, Proença (1993) afirma ter encontrado na bibliografia o exemplo de uma UAN hospitalar, em que 56% dos entrevistados consideravam o ambiente de trabalho excessivamente quente.

No trabalho desenvolvido por Abreu, Spinelli e Araújo (2002) verificou-se nível elevado de calor na área de cocção (28,6 IBUTG), considerando atividade moderada. Assim, as autoras sugerem que haja o revezamento entre os trabalhadores que realizam atividades

mais expostas a fonte geradora de calor (por exemplo, grelhas) com aqueles que desenvolvem atividades como preparo de molhos, arroz, feijão.

Segundo Kroemer e Grandjean (2005), quando o calor do corpo aumenta, os primeiros sintomas de alarme incluem uma sensação geral de mal-estar, pele avermelhada e um aumento da frequência cardíaca com um pulso fraco. Estes sintomas são seguidos por forte dor de cabeça, tonturas, falta de ar, náuseas, vômitos e câibras musculares resultantes da perda de sal. Além disso, a capacidade de trabalho muscular também se reduz, o rendimento decai e a atividade mental se altera, apresentando perturbações da coordenação sensório-motora, tempo de decisão alongado e vigilância diminuída (LAVILLE, 1977; REGO e TEIXEIRA, 2004). Nielsen (1997) ainda acrescenta que estes efeitos podem ser agravados pela falta de ingestão hídrica periódica.

O trabalho em temperaturas acima de 25 °C já começa a produzir desconforto e fadiga física e mental, efeito que se agrava com alto grau de umidade devido a evaporação do suor e a auto-regulação da temperatura corporal. No trabalho em ambientes de alta temperatura, o rendimento do trabalhador cai, a velocidade de trabalho diminui, as pausas se tornam maiores e mais frequentes, o grau de concentração diminui e a frequência de erros e acidentes tende a aumentar significativamente, principalmente a partir de 30°C (KAPNAKIS, 1986; ILDA, 2002; DUL e WEERDMEESTER, 2004; REGO e TEIXEIRA, 2004; KROEMER e GRANDJEAN, 2005; COUTO, 2006).

É importante ressaltar que as baixas temperaturas também estão presentes nas UANs devido a presença de equipamentos de conservação de alimentos a frio, como geladeiras e câmaras, os quais determinam a existência de baixa temperatura, sendo de fundamental importância o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's), como casaco térmico, botas, luvas a fim de evitar problemas principalmente choque térmico devido a necessidade de circular simultaneamente pelos ambientes de cocção e armazenagem de alimentos a frio (DUL e WEERDMEESTER, 1995; SANTANA, 1996; ABREU, SPINELLI e ZANARDI, 2003).

2.3.2.5. ILUMINAÇÃO

Uma boa iluminação pode ser entendida como a existência de um conjunto de condições, em determinado ambiente, no qual o ser humano pode desenvolver suas tarefas

visuais com o máximo de acuidade e precisão e com o menor esforço possível (PASSAGLIA, 2004).

Conforme Rego e Teixeira (2004), a iluminação exerce uma forte influência no comportamento dos trabalhadores. Sua utilização adequada pode evitar doenças visuais, aumentar a eficiência do trabalho e diminuir o número de acidentes.

Em UANs, ela diminui o cansaço nos olhos e a fadiga, reduzindo os erros na leitura dos números, receitas, medidas, resíduos de comida em pratos e panelas, além da leitura dos termômetros (ROBERTSON, 1994). Além disso, é fundamental para garantir a limpeza do local e de suas instalações; inspeção dos alimentos, tanto na recepção, quanto na produção; conforto físico e mental dos operadores; evitar acidentes de trabalho e fadiga neuro-sensorial e aumentar a eficiência do trabalho (SILVA FILHO, 1996; REGO e TEIXEIRA, 2004).

A iluminação depende de diversos fatores, tais como: intensidade luminosa da fonte, distância entre a fonte e a superfície iluminada, obliquidade dessa superfície em relação aos raios luminosos, distribuição dos brilhos no campo visual do tamanho dos objetos a serem reconhecidos, contraste entre os objetos e sua periferia, formação de sombras; tempo disponível para percepção e idade da pessoa que está trabalhando (LAVILLE, 1977; GRANDJEAN, 1998).

Para as UANs, a iluminação natural é a mais recomendada, sendo realizada através da abertura de portas e janelas telados, estimulando as funções do organismo e propiciando sensações de alegria e maior disposição para o trabalho. Além disso, a iluminação natural é mais econômica, uma vez que é obtida dos raios solares (REGO e TEIXEIRA, 2004; SILVA JÚNIOR, 2005).

No entanto, em algumas ocasiões também se faz necessário fazer uso da iluminação artificial, e neste caso, a utilização de lâmpadas fluorescentes é a mais recomendada uma vez que distribuem uniformemente a iluminação nos alimentos, proporcionando conforto e não produzindo calor; sua forma tubular produz menos deslumbramento e concentração de brilho, contribuindo para manter a cor natural dos alimentos; e tem um alto rendimento luminoso e longa duração. (PROENÇA, 1993; SILVA FILHO, 1996; GRANDJEAN, 1998; WEST & WOOD'S *apud* LEMOS, 1999; ABERC, 2003; REGO e TEIXEIRA, 2004).

É importante considerar que um ambiente que apresente um nível luminoso suficiente para a atividade exercida, não pode ser considerada adequada se algum ponto particular no local de trabalho está com a visibilidade comprometida (WISNER, 1987),

devendo-se assegurar que a iluminação seja distribuída uniformemente pelo ambiente, evitando ofuscamentos, sombras, reflexos fortes e contrastes excessivos. Além disso, ela deve incidir numa direção que não prejudique os movimentos nem a visão das pessoas que ali trabalham. As janelas e outros tipos de aberturas deverão estar dispostos de maneira que não permitam a penetração direta do sol sobre a superfície de trabalho (REGO e TEIXEIRA, 2004).

No caso da iluminação artificial, deve ser observado o valor mínimo determinado pela NR 15 da CLT em 250 lux para todos os locais de trabalho, devendo ser incrementado conforme o tipo de atividade (MINISTÉRIO..., 2007b). No caso de UANs, de um modo geral, para áreas não produtivas como almoxarifados, passagens e corredores, pode-se manter o nível em torno de 100 lux. Para as áreas produtivas, com a presença contínua de trabalhadores, são recomendados níveis de 200 a 600 lux (LIDA, 2002; REGO e TEIXEIRA, 2004).

A quantidade de lâmpadas ideais para garantir uma boa iluminação, segundo Silva Junior (2005), pode ser calculada levando-se em consideração a intensidade desejada em LUX e a área a ser iluminada.

Proença (1993) relata que no setor da UAN onde realizou seu estudo, apesar de os níveis de iluminação parecerem satisfatórios, ocorriam contrastes desfavoráveis e ofuscamentos.

Já Marcolino *et al.* (2000), em um estudo sobre condições de trabalho em uma UAN hospitalar, constataram que o nível de iluminamento foi insuficiente em diversos pontos da unidade, sendo que no setor de armazenamento, variou de 177 a 260 lux, bem abaixo do recomendado para áreas de inspeção. As autoras colocam, ainda, que as constantes variações de iluminação podem provocar fadiga da musculatura, bem como doenças relacionadas ao sistema ocular.

2.3.2.6. VAPORES E GASES

Estas substâncias, mesmo que em condições normais não sejam tóxicas, podem tornar-se prejudiciais ao organismo do trabalhador, variando de acordo com as condições a que são submetidas, sobretudo à sua concentração e ao tempo de exposição. O ideal é que suas concentrações no ambiente de trabalho sejam iguais a zero. No caso desta meta não poder ser atingida, é importante que ao menos essas concentrações fiquem abaixo dos valores

citados como máximos aceitáveis de concentração, pois do contrário a ação nociva é certa (ODDONE, 1986).

Em cozinhas industriais, pela natureza da atividade, é comum a existência de vapores provenientes da cocção dos alimentos, podendo tornar-se prejudiciais principalmente quando advém de frituras. Pode ocorrer também a suspensão aérea de produtos químicos utilizados na higiene e desinfecção de alimentos e equipamentos. Além disso, em condições incidentais, não está descartada a ocorrência de acúmulo de monóxido de carbono, devido a defeitos de queima do gás dos fogões e caldeirões, equipamentos freqüentemente usados em UANs (PROENÇA, 1993).

2.4. SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A maioria das pessoas passa um terço do dia e a metade da vida trabalhando, como uma forma de ganhar dinheiro a fim de suprir suas necessidades básicas, obter *status* e se sobressair em relação aos demais (ARDILA, 1986).

O comportamento humano no trabalho sofre influência de diversos fatores que são incorporados pelos trabalhadores de forma positiva ou negativa, fato que resulta em um comportamento satisfeito ou insatisfeito (ROLIM, 1998).

O estudo de satisfação e insatisfação no trabalho busca verificar os níveis globais de satisfação assim como os focos de insatisfação dos indivíduos, a fim de evitar comportamentos negativos e proporcionar um ambiente de trabalho favorável (ROLIM, 1998; ROBBINS, 2002).

2.4.1. DEFINIÇÃO

O conceito de satisfação no trabalho refere-se a um estado de prazer emocional resultante de uma avaliação feita por um indivíduo em particular de sua situação de trabalho, sendo verificado o atendimento de seus objetivos e valores (CODA, 1986; LOCKE, apud SILVA, 2000).

Além disso, Coda (1986) afirma que a satisfação no trabalho é considerada como um estado psicológico resultante da percepção do indivíduo sobre até que ponto as atividades por ele desenvolvidas em seu próprio trabalho atendem ou facilitam o atendimento

de valores que para ele são considerados como importantes, havendo mesmo concordância entre esses valores e as próprias necessidades que ele está tentando satisfazer ao decidir-se pela realização do trabalho em questão.

2.4.2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

A satisfação no trabalho pode ser dividida em concreta e simbólica. A primeira se refere à saúde do corpo como um todo e à proteção à vida, devendo o trabalho realizado ser compatível com a capacidade de descarga de energia individual. Já a simbólica se refere à vivência qualitativa da tarefa, dependendo do que a mesma veicula do ponto de vista simbólico (DEJOURS, 1992).

A fim de garantir a satisfação e auto-realização no trabalho, torna-se de fundamental importância promover uma transformação em alguns aspectos relevantes como ambiente físico (posto de trabalho, iluminação, temperatura, umidade, ventilação, ruídos, vibrações, etc.), ambiente psicossocial (percepção da imagem da empresa, sentimentos de segurança e estima, relações interpessoais, oportunidades de progressão profissional e benefícios recebidos pela empresa), remuneração, jornada de trabalho e a empresa em si (ILDA, 2002).

Existem evidências de que a satisfação ou insatisfação do trabalho exerce influência sobre o comportamento humano. Desta forma, o funcionário insatisfeito demonstra sua insatisfação com o trabalho faltando mais, chegando tarde ao trabalho, reduzindo os níveis de produtividade, cometendo furtos ou até mesmo demitindo-se da organização (DAVIS e NEWSTROM 1992).

Já a relação da satisfação com o desempenho não é tão simples quanto parece uma vez que o aumento da satisfação não resulta diretamente no aumento do desempenho. A caracterização desse relacionamento acontece da seguinte forma: o melhor desempenho normalmente leva a maiores recompensas econômicas, sociais e psicológicas, que quando consideradas justas pelo trabalhador contribuem para o aumento da satisfação, que consequentemente colabora para maior esforço e elevado desempenho novamente.

2.4.3. SATISFAÇÃO X MOTIVAÇÃO

Diversos autores salientam a importância de diferenciar os termos “motivação no trabalho” e “satisfação no trabalho” uma vez que os mesmos são freqüentemente utilizados com o mesmo significado no contexto organizacional (ARCHER apud BERGAMINI e CODA, 1990; BERGAMINI, 1997; BERGAMINI e CODA, 1997; ROLIM, 1998).

A motivação refere-se a uma energia direta ou intrínseca dos funcionários, relacionada ao significado e à natureza do próprio trabalho realizado. Já a satisfação trata-se de uma energia indireta ou extrínseca, ligada a aspectos como ambiente de trabalho, salário, benefícios, reconhecimento e relacionamento com a chefia e colegas trabalho (BERGAMINI, 1997; BERGAMINI e CODA, 1997).

Devido a relação existente entre motivação e satisfação no trabalho é comum observar a citação de teorias motivacionais, desenvolvidas por estudiosos como Mayo, Maslow, Herzberg e McGregor, em pesquisas sobre satisfação no trabalho (DETONI, 2001; SILVA, 2000; ROLIM, 1998; RODRIGUES, 1999). Apesar da existência de tantas teorias, não existe uma específica para as Unidades de Alimentação e Nutrição. No entanto, sabe-se que as mesmas são de fundamental importância para a compreensão do sentimento de satisfação no trabalho.

2.4.4. TEORIAS MOTIVACIONAIS

2.4.4.1. ESCOLA DE RELAÇÕES HUMANAS

De acordo com Silva (2000), as teorias sobre satisfação no trabalho estão diretamente relacionadas ao elemento psicossocial no estudo do comportamento humano. No contexto organizacional, destacou-se inicialmente através dos trabalhos desenvolvidos por Elton Mayo, com a escola de relações humanas, principalmente a partir das investigações de Hawthorne, o qual procurou compreender a influência do fator luminoso no aumento da produtividade, descobrindo também que a necessidade de trabalhar em grupo também exercia uma influência significativa.

A partir dessas experiências, os teóricos começaram a perceber que a produtividade era afetada não só por fatores fisiológicos, mas também pelos psicológicos uma vez que os padrões de relacionamento interpessoal e de supervisão também interferem no

comportamento dos trabalhadores (SOUSA, 1998). Além disso, percebia-se que o incentivo promovido pelo dinheiro deixava de figurar como o fator mais relevante em termos motivacionais (BERGAMINI, 1997).

Para os adeptos da Escola de Relações Humanas, era necessário satisfazer ao desejo natural dos trabalhadores de se considerarem parte integrante de um grupo social, sem que fosse esquecido o reconhecimento individual a cada um deles (BERGAMINI, 1997). Além disso, acredita-se ainda que é dentro das organizações sociais que os indivíduos podem vir a satisfazer suas necessidades, sejam elas de pura preservação, mas principalmente de reconhecimento como pessoa, aceitação pelo grupo, e de valorização profissional. (BERGAMINI e CODA, 1990).

2.4.4.2. A SATISFAÇÃO A PARTIR DAS NECESSIDADES – MASLOW

No começo da década de 40, Abraham Maslow, percebendo as necessidades humanas como determinantes da motivação e energizadoras do comportamento, desenvolveu seu modelo de seqüenciamento de necessidades, justificando que as necessidades precedentes a toda motivação humana poderiam ser organizadas numa hierarquia com cinco níveis básicos, a saber: necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, do ego ou da estima e de auto-realização (SOUSA, 1998).

As necessidades de um nível superior só aparecem quando as inferiores estiverem satisfeitas, porém não é preciso que uma necessidade esteja completamente satisfeita antes da próxima surgir, ela pode estar parcialmente satisfeita (RODRIGUES, 1999; SOUSA, 1998).

Chiavenato (1992) acrescenta que um dos aspectos da teoria de Maslow é que, se alguma necessidade mais baixa (fisiológicas e de segurança) deixar de ser atendida durante muito tempo, ela se torna imperativa, neutralizando o efeito das necessidades mais elevadas (de estima e de auto-realização). A privação de uma necessidade mais baixa faz com que as energias do indivíduo se desviem pela sua satisfação.

Queiroz (1996) também faz importantes considerações sobre a teoria de Maslow:

- A cada momento existe uma necessidade predominante;
- As necessidades humanas estão presentes em intensidades diferentes;

- Uma necessidade satisfeita não motiva o comportamento. A motivação acontece quando existe expectativa de satisfação de uma necessidade emergente;
- A hierarquia das necessidades é um padrão típico sujeito a exceções. Algumas pessoas, inclusive, saltam patamares na hierarquia, podendo passar, por exemplo, de um nível de necessidade de segurança para um nível de autorealização;
- A motivação é dinâmica, e o ciclo hierárquico pode repetir-se diversas vezes durante a vida.

2.4.4.3. A SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES NO TRABALHO – MCGREGOR

Douglas McGregor apresentou a percepção dos administradores acerca da natureza e motivação dos trabalhadores sob forma de duas teorias: Teoria X e Teoria Y (QUEIROZ, 1996). A primeira agrupa todas as idéias relacionadas ao indivíduo-trabalho decorrentes da administração científica, supondo que os trabalhadores não estão interessados em assumir responsabilidades, sendo dirigidos e motivados exclusivamente pelo dinheiro, pelos benefícios materiais e pela ameaça de punição. Já a segunda pressupõe que os trabalhadores não são indolentes e irresponsáveis por natureza, porém podem autodirigir-se e ser criativos no trabalho, se forem devidamente motivados.

Na visão de McGregor o indivíduo no trabalho atende apenas às suas necessidades básicas, ficando as necessidades de auto-estima e reputação, chamadas pelo mesmo de egoístas, a serem atendidas fora do local de trabalho. Para ele, a falta de oportunidade de satisfação das necessidades egoístas no local de trabalho tem graves consequências comportamentais. Por isso, McGregor propõe com sua teoria Y, que se proporcione condições ao indivíduo para que as necessidades atendidas só fora do local de trabalho passem também a ser satisfeitas no mesmo (RODRIGUES, 1999).

2.4.4.4. A SATISFAÇÃO COM O ENRIQUECIMENTO DO CARGO – HERZBERG

Através de estudos realizados sobre o comportamento humano em organizações, Frederick Herzberg concluiu que satisfação e insatisfação podem ser entendidas a partir de duas escalas separadas (MANCINI, 1999).

Conforme Herzberg (1997), o oposto de satisfação no trabalho não é insatisfação no trabalho, mas sim ausência de satisfação; e, da mesma forma, o oposto de

insatisfação no trabalho não é satisfação no trabalho, mas sim ausência de insatisfação. Em sua hipótese, sugeriu que os fatores que produzem satisfação no trabalho são distintos daqueles que produzem insatisfação. Dessa forma, sua teoria tornou-se conhecida como a teoria dos dois fatores. Fatores higiênicos e motivadores.

Os fatores de higiene, extrínsecos ao trabalho, que evitam a insatisfação no trabalho, mas não provocam satisfação, são: política e administração da empresa, supervisão, relacionamentos interpessoais, condições de trabalho, salário, status e segurança (HERZBERG, 1997; MANCINI, 1999). Já os fatores motivadores que são intrínsecos ao trabalho e estão envolvidos na produção da satisfação são: execuções, reconhecimento pelas execuções, o trabalho em si, responsabilidade e crescimento ou progresso (HERZBERG, 1997).

Traçando-se um paralelo entre os fatores higiênicos e motivadores de Herzberg e a hierarquia das necessidades de Maslow, poder-se-ia dizer que os fatores higiênicos seriam aqueles que procuram satisfazer as necessidades fisiológicas, de segurança e social. Já os fatores motivadores seriam aqueles que procuram satisfazer as necessidades de estima e auto-realização (QUEIROZ, 1996).

Segundo Queiroz (1996), Herzberg defende que a única maneira de fazer com que o trabalhador sentisse vontade própria de realizar a tarefa seria proporcionando-lhe satisfação no trabalho, ou seja, a motivação aconteceria somente a partir dos fatores motivadores, sendo o caminho apontado pelo autor para a motivação, o enriquecimento da tarefa.

3.1 AMOSTRA DO ESTUDO

Inicialmente, foi realizada uma solicitação formal ao proprietário do estabelecimento para que a pesquisa pudesse ser realizada, conforme o Anexo 1.

A amostra de pesquisa foi constituída por todos os funcionários envolvidos direta ou indiretamente com a produção de refeições que concordaram em participar da pesquisa e assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido (Anexo 2), totalizando um total de 35 funcionários.

3. METODOLOGIA

3.1. TIPO DE PESQUISA

A presente pesquisa se constitui em um estudo de caso quantitativo do tipo descritiva e exploratória, sendo desenvolvida na forma de estudo de caso, em uma Unidade de Alimentação e Nutrição de Natal/RN. De acordo com Biklen e Bogdan (1991), o estudo de caso consiste na observação detalhada de um contexto ou de um indivíduo, de uma única fonte de documento ou de um acontecimento específico.

3.2. CARACTERIZAÇÃO DO LOCAL DE ESTUDO

A Unidade de Alimentação e Nutrição em questão já está há quase 6 anos no mercado, apresentando a missão de fornecer alimentos de qualidade por um preço acessível aos seus clientes.

O restaurante funciona somente para almoço das 11h00min às 15h00min, de domingo a sábado, fornecendo em média 800 refeições/dia e possuindo um quadro de 35 funcionários.

Apresenta um cardápio composto por preparações bem elaboradas e variadas, incluindo em média: 40 tipos de saladas, 35 tipos de pratos principais, 20 tipos de acompanhamentos e 25 tipos de sobremesas, além de refrigerantes e sucos variados.

3.3. AMOSTRA DO ESTUDO

Inicialmente, foi realizada uma solicitação formal ao proprietário do estabelecimento para que a pesquisa pudesse ser realizada, conforme o Anexo 1.

A amostra da pesquisa foi constituída por todos os funcionários envolvidos direta ou indiretamente com a produção de refeições que concordaram em participar da pesquisa e assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido (Anexo 2), totalizando um total de 35 funcionários.

3.4. COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada mediante a aplicação técnica de um questionário qualitativo e quantitativo (Anexo 3) pela própria pesquisada durante o período de julho a agosto de 2007. Para a elaboração do questionário, utilizou-se o referencial teórico do presente trabalho e as pesquisas de opinião e questionários aplicados por outros autores em suas pesquisas, tais como Sousa (1990), Maciel (2000) e Matos (2000).

Além da aplicação do questionário, foi realizado um acompanhamento observacional das rotinas de trabalho de todos os funcionários a fim de obter uma melhor compreensão e enriquecer a discussão dos resultados obtidos.

3.5. TRATAMENTO DOS DADOS

Os procedimentos estatísticos utilizados foram realizados através do processador e editor de planilhas Excel.

4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1. ANÁLISE DOS ASPECTOS DEMOGRÁFICOS

Foram entrevistados 35 funcionários, dos quais 71,43% ($n = 25$) eram do sexo masculino, enquanto que apenas 28,57% ($n = 10$) eram do sexo feminino, fato que resulta principalmente da maior demanda masculina apresentando o perfil desejado pela empresa durante a seleção de pessoal.

Com relação à faixa etária dos entrevistados, observou-se que a maioria é formada por jovens de 19 a 25 anos, perfazendo um total de 42,86% ($n = 15$). Além disso, 25,71% ($n = 9$) pertenciam à faixa de 26 a 32 anos, 22,86% ($n = 8$) apresentavam de 33 a 39 anos e apenas 8,57% ($n = 3$) possuíam idade superior a 39 anos.

Analizando o grau de escolaridade, foi possível observar que 62,86% ($n = 22$) dos funcionários ainda não concluíram o ensino médio, sendo que 31,82% ($n = 7$) destes não chegaram a concluir nem o ensino fundamental, fato também verificado por Proença (1993). Este fato, aliado à dificuldade de se encontrar profissionais no mercado com o perfil adequado ao cargo a ser exercido, demonstra a falta de qualificação da mão-de-obra na UAN em questão, levando muitas vezes os funcionários recém admitidos a adquirirem experiência no próprio trabalho, como também foi observado por outros autores (SOUZA, 1990; MARCON, 1997).

Analizando o tempo de serviço na empresa, constatou-se que 65,71% ($n = 23$) está trabalhando a menos de 1 ano, tendo inclusive 5 destes que não chegaram a completar nem 1 mês, os quais desempenham funções tanto de auxiliar de cozinha quanto de garçon. Há ainda 3 funcionários (8,57%) que apresentam de 1 a 2 anos de tempo de serviço, correspondendo a 1 caixa e 2 auxiliares de cozinha. 14,29% ($n = 5$) trabalham na empresa de 2 a 5 anos, estando distribuídos em funções como auxiliar de cozinha, copa e organização do salão. Somente 11,43% ($n = 4$) estão na empresa a mais de 5 anos, todos exercendo a função de cozinheiros.

Estes dados são altamente preocupantes uma vez que demonstram que a rotatividade de pessoal é muito grande, sendo modificado mais da metade do quadro de funcionários no período de um ano, fato que também pôde ser comprovado por Proença (1993).

4.2. ANÁLISE DOS ASPECTOS ORGANIZACIONAIS

Observando os cargos exercidos pelos funcionários, de acordo com a Figura 1, pode-se perceber que quase a metade dos mesmos apresenta o cargo de garçom, sendo este seguido dos cargos de auxiliar de cozinha, auxiliar de serviços gerais, cozinheiro e confeitoiro, nesta ordem.

No entanto, o que se observa é que a maioria dos funcionários, além de exercerem as funções próprias de seus cargos, exerce outras atividades relacionadas a outros tipos de cargos, enquanto que alguns não exercem nenhuma das funções próprias de seus cargos. A maioria dos garçons, por exemplo, exercem a função de auxiliar de cozinha e os operadores de caixa exercem funções que englobam desde serviços gerais até tarefas administrativas e contábeis. Somente os cozinheiros relataram exercer apenas as atividades próprias da função exercida.

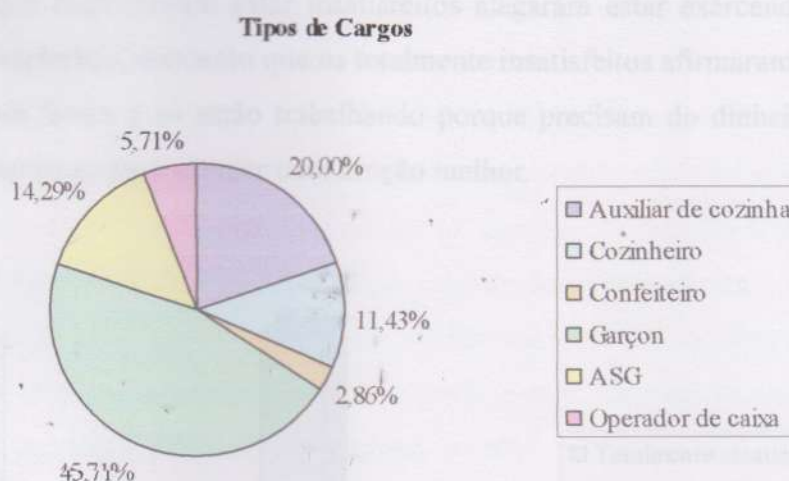


Figura 1: Distribuição dos tipos de cargos exercidos pelos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

O fato de exercer outras atividades além daquelas próprias do cargo é visto por 43,33% dos colaboradores como positivo, uma vez que proporciona um aumento do conhecimento em outras atividades, aumentando assim a experiência profissional. A condição de exercer outras funções para a maioria desses funcionários pode ser vista como uma quebra de monotonia ou uma polivalência satisfatória. No entanto, para Herzberg (1997) este fato não é capaz de gerar satisfação, mas apenas de evitar a insatisfação.

Entretanto, uma parcela de 30% enxerga este fato pelo lado negativo, achando de ruim a muito ruim em virtude do fato de aumentar a cobrança e a responsabilidade em ter que exercer uma função que muitas vezes não gosta, ao mesmo tempo em que não aumenta o reconhecimento pelo esforço realizado. Existem ainda aqueles que conseguem contemplar tanto aspectos positivos quanto aspectos negativos, perfazendo um total de 26,67% que consideram a realização de outras tarefas regular.

Ainda em relação às funções exercidas pelos funcionários, observa-se, conforme a Figura 2, que a maioria está satisfeito com o que faz (60%), 2,86% está muito satisfeito e 20% está totalmente satisfeito. Todavia, 11,43% encontram-se insatisfeitos com as funções desempenhadas e 5,71% totalmente insatisfeitos.

Todos os funcionários que responderam estar totalmente ou muito satisfeitos apresentaram como principal justificativa gostarem do que faz, assim como não estarem desempregados. Já os que responderam estar apenas satisfeitos relataram que também gostam do que fazem, porém o tempo para realizar todas as atividades que são cobradas é insuficiente. Os que responderam estar insatisfeitos alegaram estar exercendo um trabalho com ritmo muito acelerado, enquanto que os totalmente insatisfeitos afirmaram que realmente não gostam do que fazem e só estão trabalhando porque precisam do dinheiro e ainda não encontraram um emprego para exercer uma função melhor.

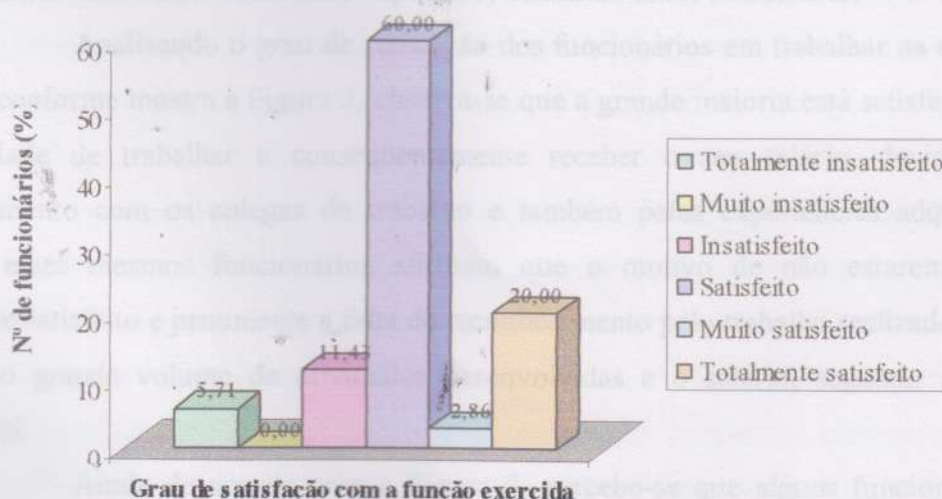


Figura 2: Grau de satisfação com a função exercida pelos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

Maciel (1996), em um estudo realizado em uma Unidade de Alimentação e Nutrição hospitalar de Santa Catarina sobre os fatores interferentes na satisfação de funcionários, encontrou resultados semelhantes aos deste estudo, verificando que 19,2% dos funcionários estavam totalmente satisfeitos com a função desempenhada e 61,5% estavam satisfeitos, enquanto que 11,5% estavam insatisfeitos.

De acordo com a teoria de Maslow, a necessidade de auto-realização é a mais elevada e esta, quando atendida, produz satisfação (QUEIROZ, 1996). Desta forma, pode-se concluir que o sentimento de gostar do que se faz pode colaborar muito para o sentimento de auto-realização.

De acordo com a opinião dos funcionários, observou-se que o setor que os mesmos consideram o melhor de se trabalhar corresponde ao salão, tanto na parte da organização do mesmo quanto no atendimento ao cliente, sendo a principal justificativa o fato de gostarem das atividades realizadas e acharem o setor com um número menor de atividades, além de serem menos cansativas, fato que leva a uma maior possibilidade de se fazer um trabalho bem feito. Boa parte dos entrevistados também considera o setor em que trabalham o melhor, justamente por já estarem acostumados com as tarefas desenvolvidas.

Já o setor citado como o pior de trabalhar foi o de lavagem de panelas, seguido do de lavagem de pratos, copos e talheres, a cozinha e o açougue, sendo os principais motivos alegados o tipo de serviço muito pesado e cansativo, o ritmo de trabalho muito acelerado, a temperatura levada e tipo de trabalho repetitivo, causando dores musculares.

Analisando o grau de satisfação dos funcionários em trabalhar na empresa em questão, conforme mostra a Figura 3, observa-se que a grande maioria está satisfeita devido à oportunidade de trabalhar e consequentemente receber o seu salário, devido ao bom relacionamento com os colegas de trabalho e também pelas experiências adquiridas. No entanto, esses mesmos funcionários afirmam que o motivo de não estarem muito ou totalmente satisfeitos é justamente a falta de reconhecimento pelo trabalho realizado, incluindo também o grande volume de atividades desenvolvidas e o salário, segundo alguns, não compatível.

Ainda de acordo com a Figura 3, percebe-se que alguns funcionários estão muito ou totalmente satisfeitos em trabalhar na empresa, simplesmente por terem a oportunidade de exercer sua função e por acharem a empresa organizada, respectivamente. No entanto, um percentual significativo de funcionários encontra-se insatisfeito em trabalhar na empresa, sendo a justificativa para este fato a falta de valorização dos funcionários, uma vez que os mesmos se sentem muito cobrados, sendo sempre repreendidos pelos mínimos detalhes

que erram e nunca elogiados pelos acertos realizados, além disso, o trabalho realizado é muito corrido, cansativo e mal remunerado.

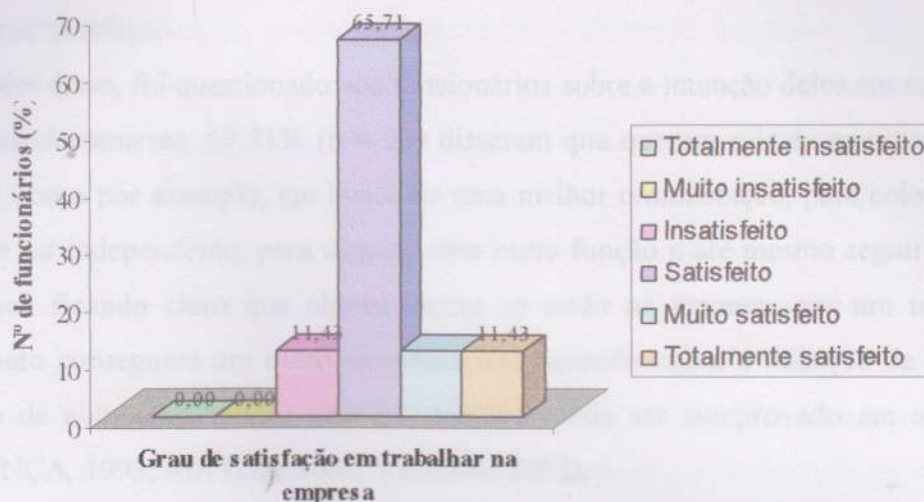


Figura 3: Grau de satisfação em trabalhar na empresa dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

Considerando o que poderia ser feito para melhorar o grau de satisfação dos funcionários da empresa, 83,87% ($n = 26$) colocaram que gostariam de ser mais reconhecidos e valorizados pela chefia da empresa, havendo não apenas críticas e reclamações, mas também elogios pelos acertos, reconhecimento pelo esforço realizado e mais atenção às opiniões sugeridas pelos mesmos. Muitos afirmaram que um simples elogio e agradecimento já seriam suficientes para torná-los mais satisfeitos com o trabalho realizado. Além disso, também foi colocada a necessidade de haver mais compreensão por parte dos donos com os funcionários, principalmente em relação ao pouco tempo para realizar um grande volume de atividades, não enxergando os mesmos como máquinas, mas sim como seres humanos.

Tanto o reconhecimento como a valorização das atividades realizadas são considerados por Herzberg como fatores motivadores intrínsecos ao trabalho diretamente envolvidos com a produção da satisfação no trabalho (HERZBERG, 1997). Portanto este é um dos fatores que se deve levar mais em consideração uma vez que foi citado pelos funcionários como principal fator que afeta os seus graus de satisfação.

Já 20% ($n = 7$) dos colaboradores afirmaram que melhorariam o grau de satisfação principalmente se tivessem o salário aumentado. Outros colaboradores também mencionaram que gostariam de trabalhar em um ambiente com temperatura mais amena, que

seria melhor existir pias de tamanho mais adequado à altura para evitar as dores musculares, que o local de trabalho deveria ser mais amplo, que o trabalho realizado fosse menos corrido e que a função exercida fosse modificada. De acordo com Herzberg (1997), os fatores mencionados acima apenas contribuiriam pra evitar a insatisfação no trabalho, mas não são capazes de provocar satisfação.

Além disso, foi questionado aos funcionários sobre a intenção deles em sair da empresa e, surpreendentemente, 65,71% ($n = 23$) disseram que querem sair da empresa por motivos diversos, como por exemplo, em busca de uma melhor remuneração, para colocar o próprio negócio e ser independente, para exercer uma outra função e até mesmo seguir uma carreira vocacional, ficando claro que alguns destes só estão na empresa por um tempo provisório, enquanto conseguem um outro emprego, não havendo assim a intenção de fazer carreira no ramo de alimentação, fato este que também pôde ser comprovado em outras pesquisas (PROENÇA, 1993; MATOS, 2000; VEIROS, 2002).

Verificou-se ainda, conforme a Figura 4, que 31,43% ($n = 11$) dos funcionários encontram-se satisfeitos com o salário recebido, enquanto que a grande maioria (68,57%) afirma estar insatisfeito, incluindo neste valor alguns (11,43%) que informaram receber gratificação.



Figura 4: Grau de satisfação com o salário recebido pelos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

De fato, alguns destes funcionários afirmaram que o baixo salário é um dos principais fatores relacionados à insatisfação em trabalhar na empresa e, por esse motivo, os mesmos estão à procura de outro emprego que ofereça uma melhor remuneração. No entanto,

a maior parte não mencionou este fator como o principal para melhorar o grau de satisfação na UAN em questão, demonstrando assim que existem outros fatores mais relevantes para afetar o grau de satisfação do que propriamente a remuneração.

Com relação aos horários de trabalho, todos os colaboradores trabalham 7 h e 20 minutos diariamente, totalizando um regime de 44 horas semanais, havendo 1 folga por semana, sendo pelo menos 1 no domingo ao mês. O horário do expediente é de 8:10 às 14:30, havendo 1 hora de intervalo para almoço. 60% dos funcionários ($n = 21$) classificam o horário de trabalho como bom e 28,57% ($n = 10$) acham muito bom. Apenas 11,43% ($n = 4$) disseram que o horário é regular. É importante ressaltar que alguns funcionários colocaram o seu horário de trabalho como uma condição que contribui para sua satisfação no trabalho.

Apesar de na empresa existir uma política para se evitar ao máximo fazer hora extra, a maioria dos funcionários (74,23%) algumas vezes acabam tendo que extrapolar o horário em até 30 minutos, principalmente nos dias em que há higienização geral do ambiente de trabalho. No entanto, foi relatado que nos 2 últimos meses, as horas extras estão sendo remuneradas, ao contrário do que acontecia outrora.

Observou-se que dos funcionários que participaram da pesquisa, 85,71% ($n = 30$) acham seu ritmo de trabalho muito acelerado e 14,29% ($n = 5$) acham acelerado, não havendo nenhum funcionário que ache o ritmo moderado ou lento (Figura 5). De fato, as respostas mencionadas estão de acordo com as observações feitas durante o acompanhamento das atividades desempenhadas, uma vez que a maioria necessita realizar o trabalho de forma acelerada para dar tempo de concluir suas atividades, confirmando assim a constatação de diversos autores os quais afirmam que o ritmo de trabalho em Unidades de Alimentação e Nutrição é bastante intenso, havendo uma pressão temporal muito grande, o que torna o tempo de produção limitado e com pouca flexibilidade (SANTOS, 1990; PROENÇA, 1993; MARCON, 1997; MATOS, 2000).

De acordo com Proença (1993) e Matos (2000) o ritmo de trabalho acelerado nas UANs se deve principalmente às características peculiares do alimento, como sua perecibilidade e a necessidade de cuidados temporais na sua manipulação. No entanto, apenas 11,43% ($n = 4$) acham que este fato seja uma característica própria do ramo de alimentação, sendo o principal motivo alegado pelos mesmos para a ocorrência deste fato o grande volume de atividades a serem desenvolvidas em um curto período de tempo aliado ao número insuficiente de funcionários.

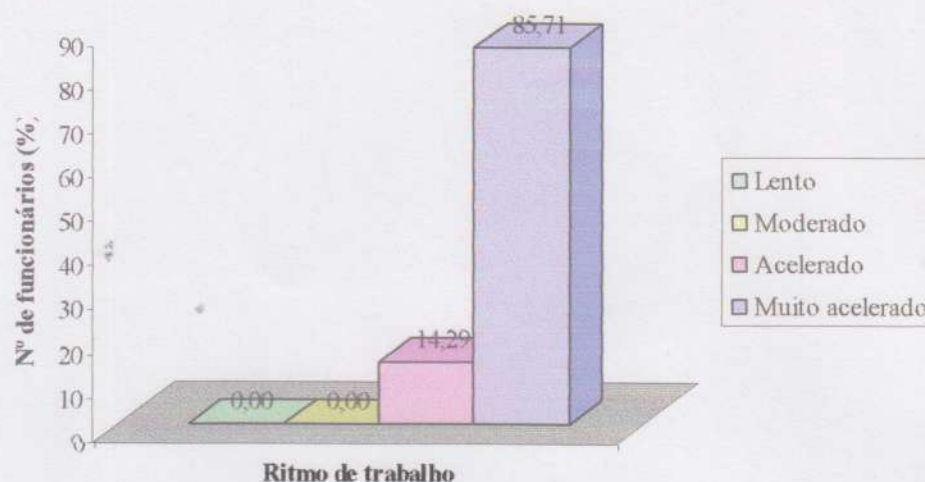


Figura 5: Caracterização do ritmo de trabalho de acordo com a opinião dos funcionários de um UAN de Natal/RN, 2007.

Apesar de acharem o ritmo de trabalho bastante acelerado, a maioria (62,86%) dos funcionários avalia esta intensidade como boa ou muito boa, já que os mesmos já estão acostumados em trabalhar desta forma. No entanto, existem alguns (17,14%) que acham regular e outros (20%) que acham ruim ou muito ruim, afirmando que chega a prejudicar o trabalho realizado já que o mesmo acaba não ficando bem feito com deveria.

Analisando a exigência de atenção e responsabilidade durante a execução das tarefas, pode-se perceber, de acordo com a opinião dos funcionários, que 97,14% (n = 34) sempre o fazem, enquanto que apenas um funcionário (3,86%) afirmou que somente em algumas vezes é necessário atenção e responsabilidade no seu trabalho. Resultados semelhantes a estes foram encontrados no trabalho realizado por Maciel (1996), onde 96,1% dos funcionários relataram sempre necessitar de atenção e responsabilidade durante a realização de suas atribuições.

Essa exigência de atenção e responsabilidade é vista pela grande maioria (85,71%) dos colaboradores como boa a muito boa, em proporções iguais, havendo 14,29% que acham de regular a ruim. A satisfação, neste caso, está associada a uma significação do trabalho positiva, isto é, trata-se de tarefas que exigem atenção e responsabilidade sempre, caracterizando como um trabalho importante (DEJOURS, 1992).

Quanto aos treinamentos, a maioria (71,43%) dos funcionários informou que já recebeu alguma forma de treinamento na admissão, principalmente relacionado às atividades a serem realizadas pelos mesmos (Figura 6). No mês de maio deste ano, o restaurante iniciou

a implantação do Programa de Alimentos Seguros (PAS), tendo realizado um treinamento de acordo as exigências da RDC nº 216 de 2004, com carga horária de 20 horas, sendo abordados temas como contaminantes alimentares, doenças transmitidas por alimentos, manipulação higiênica dos alimentos e boas práticas, com a participação de todos os funcionários existentes na época. No entanto, 17,14% ($n = 6$) dos funcionários informaram nunca ter passado por algum tipo de treinamento, sendo os mesmos contratados após a realização do treinamento acima relatado.

Treinamento na admissão

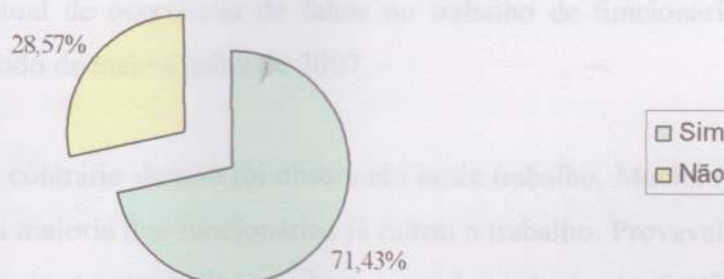


Figura 6: Percentual de ocorrência de treinamento na admissão com funcionários de um UAN de Natal/RN, 2007.

É importante ressaltar que 71,43% ($n = 25$) dos trabalhadores acham o treinamento e reciclagem de conhecimentos muito importante para o seu trabalho e 28,57% ($n = 10$) acha importante, não havendo nenhum funcionário que ache regular ou até mesmo sem importância. É provável que esta seja uma condição de trabalho que também esteja contribuindo para a satisfação dos colaboradores uma vez que a maioria acha importante o referido item importante e recebe treinamento periodicamente.

Observou-se, conforme a Figura 7, que a maioria dos funcionários não faltou o trabalho durante o período analisado (maio a julho de 2007). No entanto, 42,86% ($n = 15$) precisaram faltar, sendo a principal causa para este fato a presença de alguma enfermidade no próprio funcionário ($n = 11$), seguidos da ocorrência de enfermidade em algum parente ($n = 4$), morte de familiar ($n = 1$) e até mesmo cansaço, como foi relatado por um desses funcionários.



Figura 7: Percentual de ocorrência de faltas no trabalho de funcionários de um UAN de Natal/RN, no período de maio a julho de 2007.

Ao contrário do que foi observado neste trabalho, Maciel (2002) constatou em sua pesquisa que a maioria dos funcionários já faltou o trabalho. Provavelmente, a explicação para esta divergência de resultados se deva à predominância de funcionários com pouco tempo de serviço na UAN em questão, ao contrário da outra que apresenta funcionários mais antigos, fato que contribui para o aumento da probabilidade de ocorrência de acidentes.

Analizando a ocorrência de acidentes de trabalho, de acordo com a Figura 8, pôde-se perceber que a grande maioria já sofreu algum tipo de acidente. Dos que não se acidentaram, 62,5% ($n = 5$) estão na empresa a aproximadamente apenas 1 mês, fato que contribui para a diminuição da probabilidade de ocorrência de acidente. Os outros 37,5% ($n = 3$) exercem funções que não favorecem a ocorrência de acidentes, uma vez que não há contato com objetos cortantes, equipamentos que possam causar choques e pisos escorregadios.

Analizando os acidentes ocorridos, pôde-se perceber que o horário mais comum dos mesmos é justamente no meio do expediente, horário em que o ritmo de trabalho se torna mais intenso, fato que de acordo com Matos (2000) aumenta a probabilidade de ocorrência de erros.

No caso dos acidentes, as principais causas foram a presença de pisos molhados, o uso incorreto do Equipamento de Proteção Individual - EPI (falha de ajuste de sapato) e em menor proporção, a falta de manutenção dos equipamentos como pontalinas de estantes muito altas e falta de sinalização de áreas perigosas. O motivo do não uso do EPI foi a falta de fornecimento do material necessário, a falta de treinamento dos funcionários e a falta de conscientização que a empresa não oferece. Os funcionários relataram que mesmo quando recebem treinamento, não sabem aplicar na prática, fato que demonstra tanto a falta de investimento da empresa em segurança do trabalho quanto a falta de conscientização dos funcionários e a baixa importância do uso de EPIs na prevenção de acidentes.

Figura 8: Percentual do número de funcionários que sofreram acidentes de trabalho em uma UAN de Natal/RN, 2007.

Com relação aos tipos de acidentes, observou-se, de acordo com a Figura 9, que os mais frequentes foram os cortes, seguidos de queimaduras, choque e queda, sendo os mesmos também verificados em outras UANs (CHAMMA e FORASTIERI, 1999; MACIEL, 2002; MACEDO *et al.*, 2003). É importante ressaltar que dos 27 funcionários que sofreram acidentes, apenas 1 precisou se afastar do trabalho por 3 dias devido a uma queda.

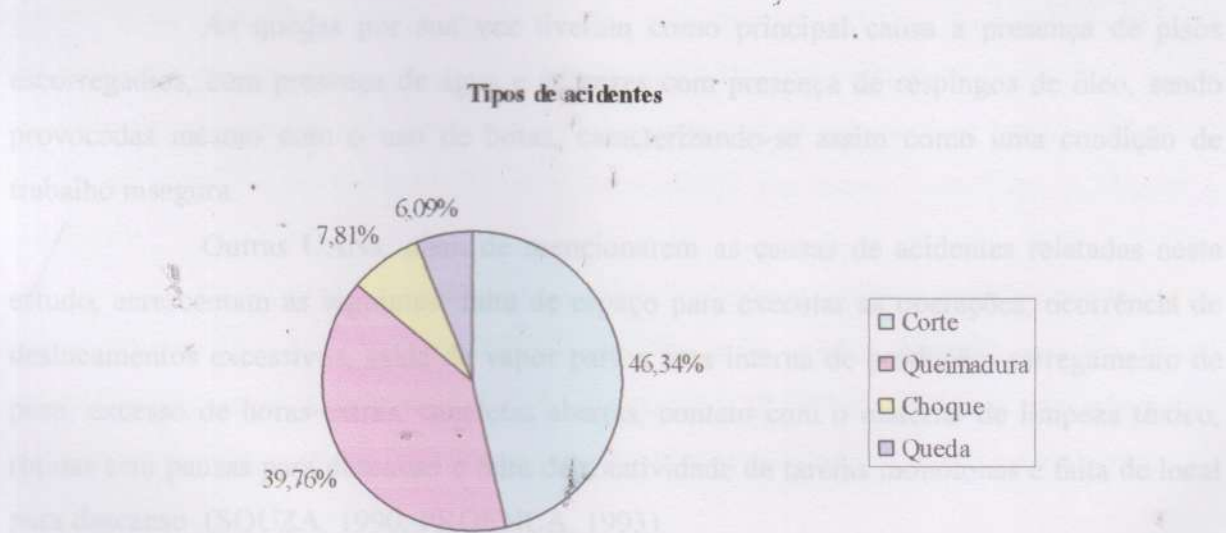


Figura 9: Distribuição dos tipos de acidentes mais comuns ocorridos com funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

No caso dos cortes, as principais causas foram: a pressa devido ao ritmo de trabalho acelerado, o não uso do Equipamento de Proteção Individual – EPI (luva de malha de aço) e em menor proporção, a falta de manutenção de equipamentos como prateleiras de estantes muito afiadas e travessas de vidros quebradas. O motivo do não uso do EPI foi o não fornecimento do mesmo pela empresa. No entanto, alguns funcionários relataram que mesmo que a empresa disponibilizasse esse equipamento, não o usariam por acharem simplesmente que não precisa ou que incomoda e dificulta a realização da tarefa, fato que demonstra tanto a falta de investimento da empresa em segurança do trabalho quanto a falta de conscientização dos funcionários sobre importância do uso de EPIs na prevenção de acidentes.

Já os principais motivos que levaram às queimaduras foram a falta dos EPIs necessários (luva térmica e óculos de proteção contra respingos de fritura) e a falta de atenção. Neste caso, apesar da empresa não fornecer tais equipamentos, os mesmos são reconhecidos pelos funcionários como importantes e necessários, sendo utilizados panos de prato como alternativa de proteção contra as altas temperaturas das panelas e fornos.

Com relação aos choques, a principal causa relatada foi falta de manutenção dos equipamentos, sendo este tipo de acidente caracterizado como uma condição insegura não prevenível pelo uso de EPI, já que todos os funcionários encontravam-se devidamente protegidos.

As quedas por sua vez tiveram como principal causa a presença de pisos escorregadios, com presença de água e às vezes com presença de respingos de óleo, sendo provocadas mesmo com o uso de botas, caracterizando-se assim como uma condição de trabalho insegura.

Outras UANs, além de mencionarem as causas de acidentes relatadas neste estudo, acrescentam as seguintes: falta de espaço para executar as operações, ocorrência de deslocamentos excessivos, saída de vapor para a área interna de produção, carregamento de peso, excesso de horas-extras, caneletas abertas, contato com o material de limpeza tóxico, rotinas sem pausas para descanso e falta de rotatividade de tarefas monótonas e falta de local para descanso (SOUZA, 1990; PROENÇA, 1993).

Desta forma, apesar de não ter sido questionado quanto à satisfação com as condições de segurança no trabalho, é provável que algum percentual desta amostra não esteja satisfeito, contribuindo assim para a insatisfação com a função exercida na empresa.

Analisando a liberdade fornecida pela chefia aos funcionários para participar das decisões do trabalho, de acordo com a Figura 10, pode-se perceber que a maioria avalia como média (34,29%), havendo um número semelhante que acha insatisfatória e satisfatória.

É importante ressaltar que 5 funcionários acham essa liberdade muito insatisfatória, fato que influencia negativamente na satisfação dos mesmos em trabalhar na empresa.

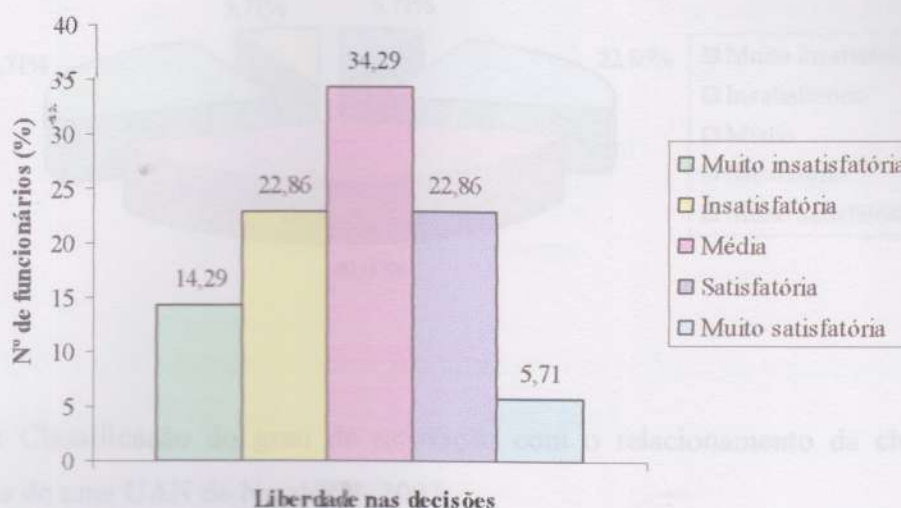


Figura 10: Classificação do grau de satisfação com a liberdade em participar das decisões do trabalho oferecida aos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

Para Ilda (2002) a satisfação no trabalho associada à organização do trabalho, ocorre principalmente quando a forma de organização permite a participação dos trabalhadores nas decisões. Além disso, essa liberdade permitida pela chefia leva a um aumento de responsabilidade, reconhecimento e auto-estima que para os teóricos Maslow, McGregor (1992) e Herzberg (1997) são necessidades que quando atendidas conduzem à satisfação.

Com relação à avaliação feita pelos funcionários sobre o seu relacionamento da chefia (Figura 11), foi constatado que a maioria acha médio, havendo um percentual considerável que acha satisfatório (25,71%). No entanto, 22,86% avaliam esse relacionamento como insatisfatório, sentindo falta de um sorriso e até mesmo de um simples cumprimento.

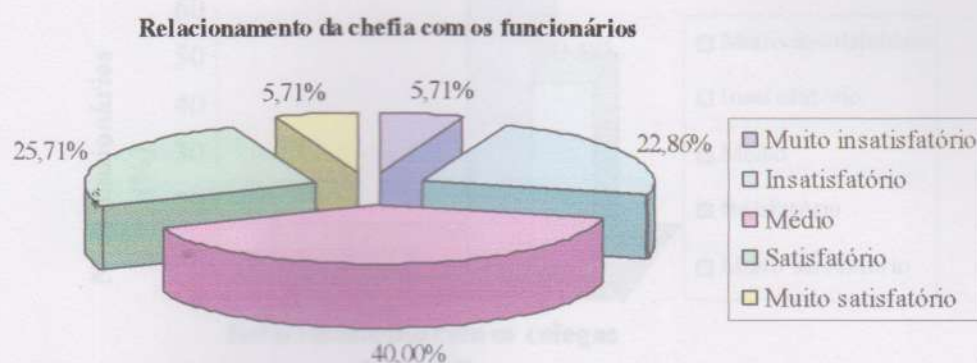


Figura 11: Classificação do grau de satisfação com o relacionamento da chefia com os funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

Ao contrário do relacionamento com a chefia, o relacionamento com os colegas de trabalho, de acordo com a figura 12, é considerado pela grande maioria dos funcionários como satisfatório e muito satisfatório, sendo este um dos motivos relatados para considerar o trabalho com satisfatório e muito satisfatório. Para Ilda (2002) o relacionamento amigável com seus colegas de trabalho também é considerado como uma fonte de satisfação.

Analisando o que os funcionários acham da importância e valorização dos seus trabalhos pelas pessoas, percebeu-se que a maioria (71,43%) considera importante, mas não valorizado uma vez que os proprietários da empresa são demasiadamente exigentes, visando apenas o aumento da produtividade sem se preocupar com as conseqüências desencadeadas aos funcionários. Além disso, comentam que sempre são punidos com advertência oral e escrita, com suspensão e até mesmo com demissão por qualquer erro cometido, por mínimo que seja, o que faz com que os mesmos trabalhem sob pressão e com medo de errar, até porque existe um monitoramento com câmaras em todos os setores da empresa, e assim, o desempenho dos mesmos acaba sendo prejudicado. Os funcionários foram unânimes em dizer que sentem a necessidade de serem mais reconhecidos, havendo não apenas críticas e reclamações, mas também elogios, reconhecimento pelo esforço realizado e mais atenção às opiniões sugeridas pelos mesmos.



Figura 12: Distribuição do tipo de relacionamento com os colegas de trabalho de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

Ao contrário do que foi encontrado nesta pesquisa, Maciel (2000) verificou que apenas 26,9% dos funcionários de uma UAN acham seu trabalho importante e não valorizado pelas pessoas. De acordo com Herzberg (1997), Mayo chama esta condição de necessidade de reconhecimento e valorização profissional, já Maslow e McGregor de necessidade de estima e todos concordam que quando atendida, a mesma é produtora de satisfação (HERZBERG, 1997). Ilda (2002) também concorda que este é um fator que faz parte do ambiente psicossocial do trabalho que se atendido torna-se uma fonte de satisfação.

4.3. ANÁLISE DOS ASPECTOS AMBIENTAIS

Observando a opinião dos funcionários com relação ao espaço físico destinado à realização de suas atividades (Figura 13), a maioria (40%) acha o espaço pequeno e 11,43% ($n = 4$) muito pequeno, principalmente o pessoal que trabalha na área de cocção dos alimentos, no açougue, na despensa de gêneros não perecíveis e no salão nas partes mais próximas aos balcões de distribuição e pesagem de pratos. De fato, a opinião desses funcionários está de acordo com a observação realizada na Unidade, prejudicando assim um pouco o fluxo operacional das atividades realizadas e comprometendo parte da satisfação no trabalho de alguns funcionários os quais avaliam o espaço de trabalho de regular a ruim. Já 37,14% acham o espaço normal, principalmente o pessoal que trabalha na cozinha de preparo, na sala de sobremesa e no salão.

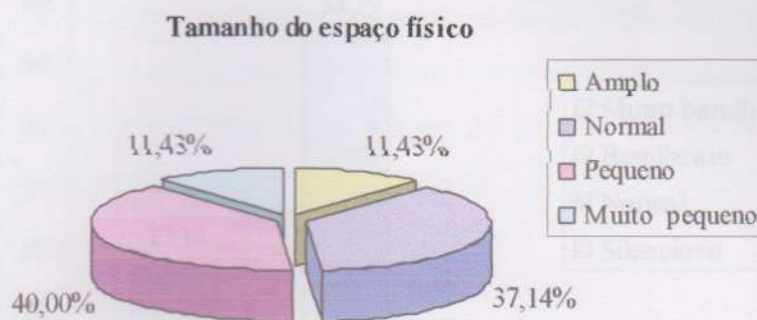


Figura 13: Classificação do tamanho do espaço físico, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

Com relação aos equipamentos e utensílios, 68,57% ($n = 24$) responderam que os mesmos estão disponíveis em quantidade suficiente para a realização de suas atividades, enquanto que 31,43% ($n = 11$) afirmaram sentir falta de alguns equipamentos como, por exemplo, descascador e cortador de vegetais, fato que afeta principalmente o tempo de preparo dos alimentos, contribuindo para que o ritmo de trabalho se torne mais acelerado.

Analizando o ambiente de trabalho com relação ao ruído, de acordo com a opinião dos funcionários (Figura 14), pode-se perceber que a maioria acha normal, não provocando nenhum incômodo. No entanto, 20,00% ($n = 7$) dos funcionários acham o ambiente barulhento e 17,14% ($n = 6$) acha muito barulhento, principalmente na copa de lavagem de panelas, na copa de lavagem de pratos e talheres, na cocção e na churrasqueira, sendo proveniente em grande parte de equipamentos industriais e dos exaustores. Os funcionários comentam que o barulho chega a provocar algumas consequências desagradáveis tais como dificuldade de comunicação com o colega de trabalho, estress, perda de concentração, irritabilidade, dor de cabeça e diminuição do rendimento.

Na UAN pesquisada por Matos (2000) verificou-se que os níveis de ruído estão acima de 85 db por longos períodos (8 horas) foram encontrados nos setores de cocção e higienização de bandejas, sendo que o setor de higienização de panelas apresentou picos de ruído de até 95 db. A autora também relata que o ruído excessivo dificultou a comunicação entre os operadores, fato este que pode ser observado na UAN-pesquisada.

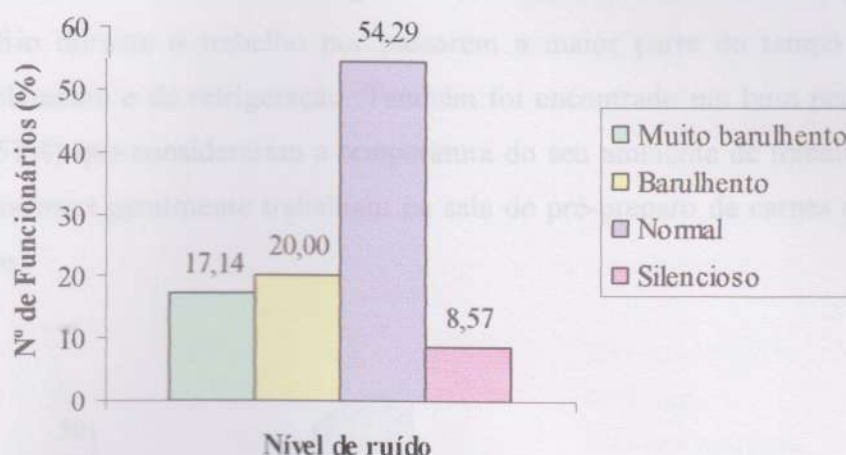


Figura 14: Classificação do nível de ruído no ambiente, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

Novelletto e Proença (2004) mencionaram que na Unidade de Alimentação e Nutrição do seu estudo, o exaustor era um grande determinante do conforto acústico, sendo o mesmo só acionado ocasionalmente; importantes fontes de ruídos também foram verificadas quando alguns equipamentos, tais como descascador e processador de legumes eram acionados, destacando-se, ainda, o ruído habitual das conversas entre os funcionários ou choques de objetos metálicos. Outro fato observado, que igualmente aplica-se a UAN em estudo, é a deficiência no programa de manutenção dos equipamentos, fato este, que pode ser, paralelamente, causador e agravador de condições de trabalho inadequadas.

Na UAN estudada, 77,14% ($n = 27$) dos funcionários mencionaram que gostariam que houvesse música ambiente no trabalho para torná-lo mais calmo e agradável. De fato, a música de fundo tem sido recomendada como um meio de quebrar a monotonia e reduzir a fadiga, melhorando a atenção e a vigilância e produzindo sensações de bem-estar, melhorando o rendimento do trabalho e até mesmo reduzindo os índices de acidentes e de absenteísmo (ILDA, 2002).

Com relação à temperatura, os resultados encontrados demonstram a maioria dos funcionários (48,57%) acha um pouco quente e 17,14% ($n = 6$) acha muito quente (Figura 15). O local mais quente corresponde àquele onde é realizada a cocção, local em que os funcionários chegam a ficar literalmente molhados de suor, contribuindo inclusive para a ocorrência de sintomas como dor de cabeça, estress, mal estar, cansaço, diminuição do rendimento e da concentração e irritabilidade. Tal fato se deve à liberação de vapor e irradiação de calor dos equipamentos desses setores, como fritadeira e fogão.

Ainda de acordo com a Figura 15, tiveram 2 funcionários (5,71%) que relataram sentir frio durante o trabalho por passarem a maior parte do tempo dentro de câmaras de congelamento e de refrigeração. Também foi encontrado um bom percentual de funcionários (28,57%) que consideraram a temperatura do seu ambiente de trabalho normal, uma vez que os mesmos geralmente trabalham na sala de pré-preparo de carnes e no salão, ambos refrigerados.

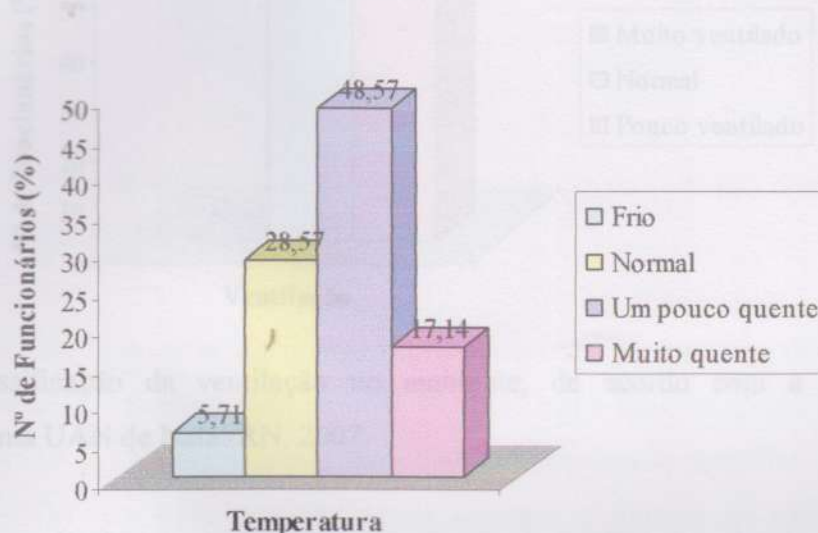


Figura 15: Classificação da temperatura no ambiente, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

O comprometimento do conforto térmico também foi constatado na UAN estudada por Novelletto e Proença (2004), devido aos vapores liberados dos panelões, cocção e frituras e ao uso do forno combinado. Proença (1993) afirma ter encontrado na bibliografia o exemplo de uma UAN hospitalar em que 56% dos entrevistados consideravam o ambiente de trabalho excessivamente quente.

Matos e Proença (2003) relataram que os setores de cocção e higienização de bandejas são os mais afetados pelos efeitos térmicos. Além desses, na UAN em estudo existem outros fatores que possivelmente possam contribuir para a sobrecarga térmica, como: a placa de grelhar, fornos, panelões, o exaustor que pode estar subdimensionado, ficando algumas áreas sem serem atendidas pelo sistema de exaustão, e a incidência dos raios solares na parede também propicia o aumento da temperatura interna.

É importante ressaltar que quase todos os funcionários que afirmaram que o ambiente de trabalho era um pouco ou muito quente também mencionaram que era pouco

ventilado (Figura 16), fato que acaba agravando os efeitos provocados pelo desconforto térmico. No entanto, 48,57% acham o ambiente normal, principalmente o pessoal da sala de sobremesa e da sala de pré-preparo de alimentos, onde há janelas grandes e teladas.

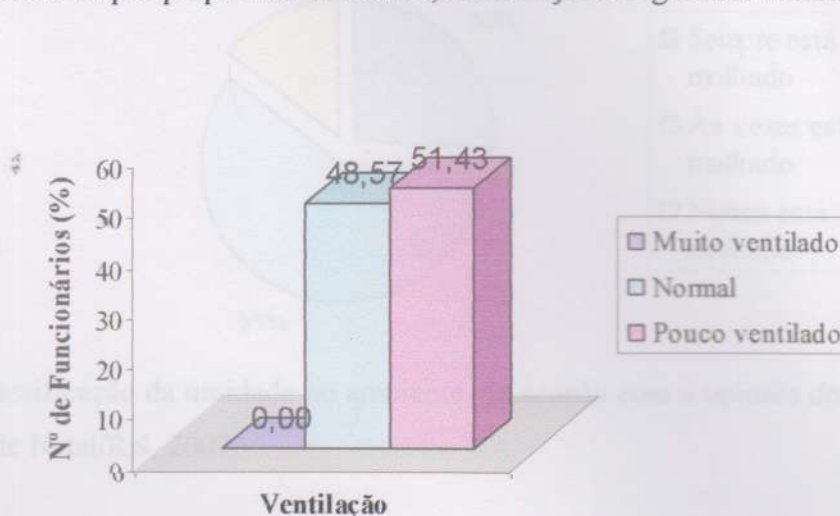


Figura 16: Classificação da ventilação no ambiente, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

A ventilação adequada assegura um grau de conforto térmico indispensável à realização de qualquer tipo de trabalho, proporciona a renovação do ar, muito importante em cozinhas, devido a exalação constante de vapores provenientes dos processos de cocção das preparações, tornando o ambiente “carregado” e provocando um desconforto térmico nas pessoas que ali trabalham (SILVA JÚNIOR, 2005).

Já em relação à umidade, a maioria dos funcionários respondeu que o ambiente de trabalho está às vezes molhado e 25,71% afirma que sempre está molhado (Figura 17), com presença de vapores e gordura, fato que torna imprescindível o uso de botas antiderrapantes para evitar acidentes de trabalho como as quedas. Apenas 5 funcionários (14,29%) disseram que o ambiente de trabalho nunca está molhado.

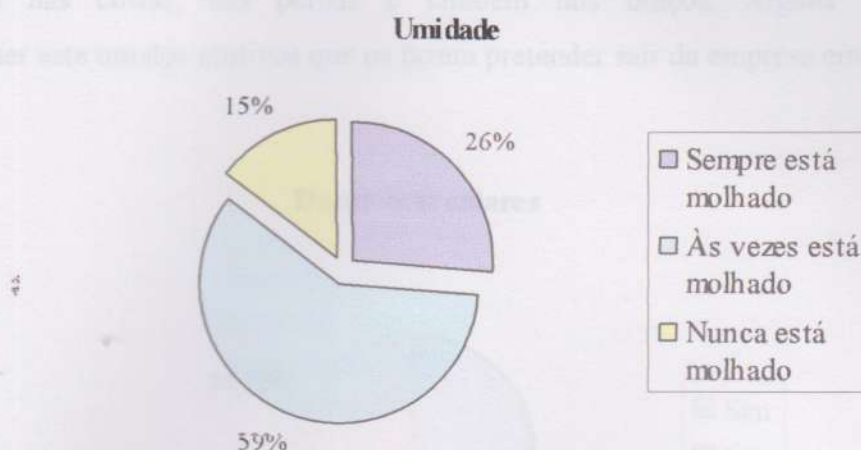


Figura 17: Classificação da umidade no ambiente, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

Analizando o nível de iluminação do ambiente de trabalho (Figura 18), de acordo com a opinião dos funcionários, pode-se perceber que a maioria classifica como boa (71,43%) e ótima (17,14), principalmente em relação à iluminação artificial. Apesar de 4 funcionários (11,43%) que trabalham na cocção acharem a iluminação regular, não foi observada nenhuma interferência deste fator no grau de satisfação dos mesmos.

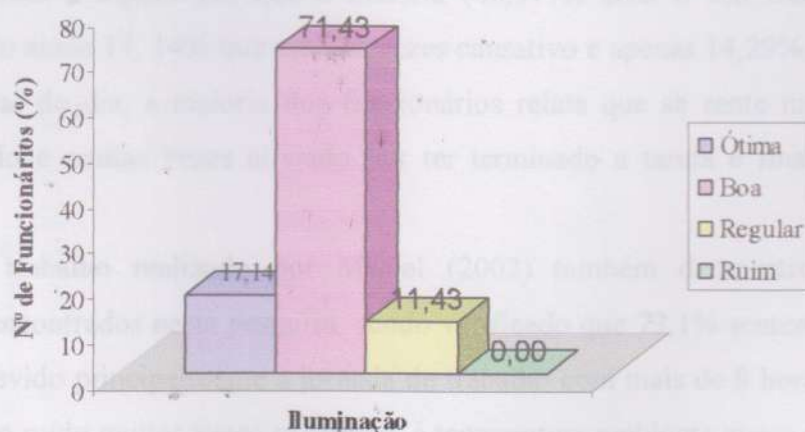


Figura 18: Classificação da iluminação no ambiente, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

De acordo com os funcionários da UAN em questão, a realização de suas tarefas provoca dores musculares em 65,71% dos casos (Figura 19), sendo relatadas dores

principalmente nas costas, nas pernas e também nos braços. Alguns funcionários mencionaram ser este um dos motivos que os fazem pretender sair da empresa em questão.

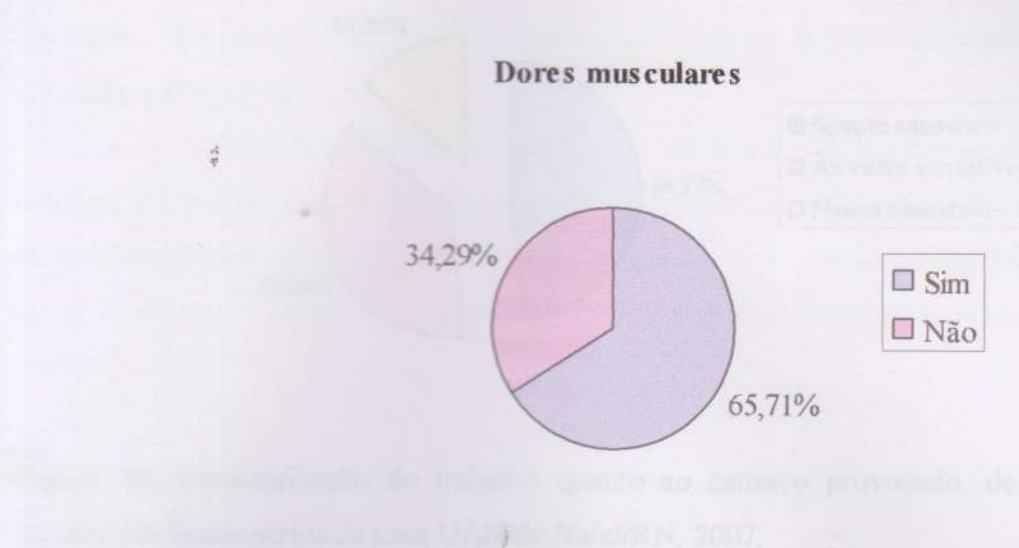


Figura 19: Ocorrência de dores musculares durante a realização das atividades em funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

As dores musculares por sua vez acabam contribuindo juntamente com o ritmo de trabalho acelerado e outros fatores para a ocorrência de cansaço nos funcionários, sendo observado, conforme a Figura 20, que a maioria (48,57%) acha o seu trabalho sempre cansativo, havendo ainda 37,14% que acha às vezes cansativo e apenas 14,29% que não acha cansativo. Ao final do dia, a maioria dos funcionários relata que se sente muito cansado, exausto, estressado e muitas vezes aliviado por ter terminado a tarefa e finalmente poder descansar.

O trabalho realizado por Maciel (2002) também demonstrou resultados semelhantes aos encontrados nesta pesquisa, sendo verificado que 73,1% sentem-se cansados no final do dia, devido principalmente à jornada de trabalho com mais de 8 horas, ao esforço físico realizado, ao ruído muitas vezes excessivo, à temperatura ambiente quase sempre alta, à umidade excessiva e à falta de material.

Figura 20: Caracterização do trabalho quanto à frequência da ocorrência de posturas incômodas, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

Caracterização do trabalho

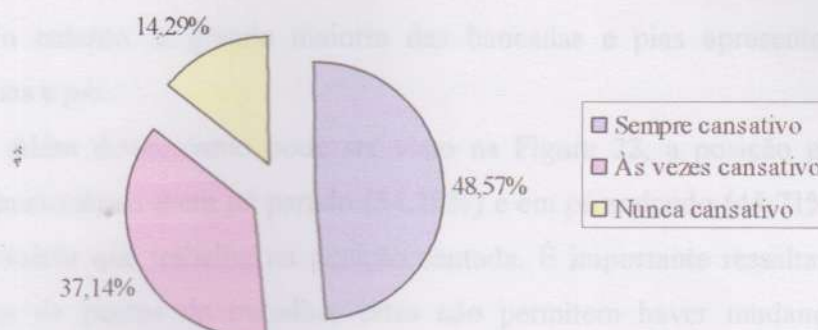


Figura 20: Caracterização do trabalho quanto ao cansaço provocado, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

Tanto as dores musculares quanto o cansaço observado sofrem profundas influências dos fatores ergonômicos envolvidos durante a execução das atividades. Analisando alguns destes fatores, pode-se perceber, de acordo com a Figura 21, que a maioria (57,14%) dos funcionários acha as posturas de trabalho incômodas, seja este fato ocorrido sempre, quase sempre ou até mesmo algumas vezes.

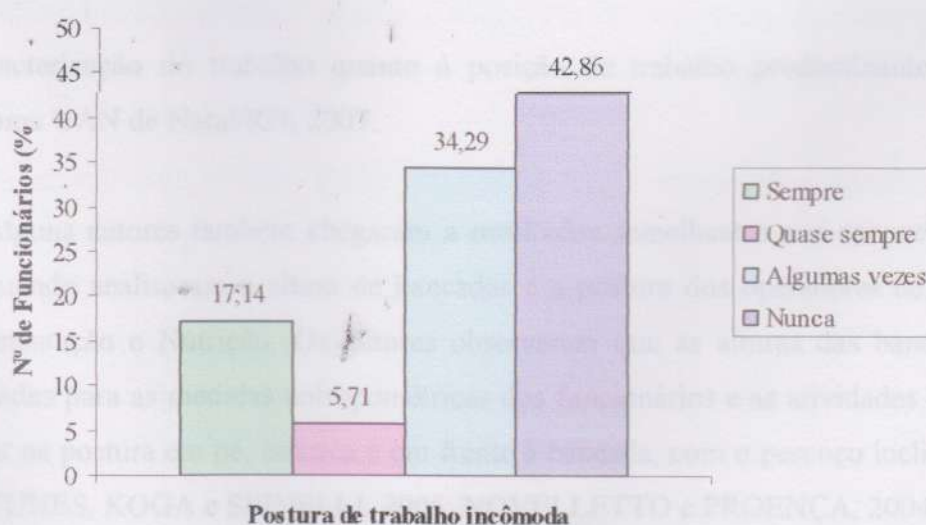


Figura 21: Caracterização do trabalho quanto à frequência de ocorrência de posturas incômodas, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

Dos funcionários que relataram trabalhar em postura incômoda, 8 afirmaram que a altura das bancadas é inadequada para a altura dos mesmos, sendo às vezes muito altas ou muito baixas, não sendo observada a existência de nenhuma mesa ou bancada com altura regulável. No entanto, a grande maioria das bancadas e pias apresentam espaço para acomodar pernas e pés.

Além disso, como pode ser visto na Figura 22, a posição predominante de trabalho dos funcionários é em pé parado (54,29%) e em pé andando (45,71%), não havendo nenhum funcionário que trabalhe na posição sentada. É importante ressaltar que apesar de haver mudança de postos de trabalho, estes não permitem haver mudança freqüente de postura.

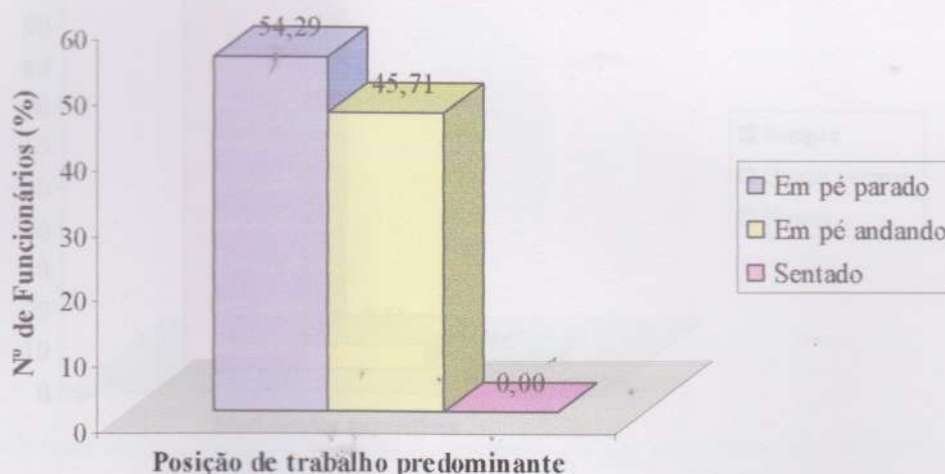


Figura 22: Caracterização do trabalho quanto à posição de trabalho predominante dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

Alguns autores também chegaram a resultados semelhantes aos encontrados nesta pesquisa quando analisaram a altura de bancadas e a postura dos operadores de uma Unidade de Alimentação e Nutrição. Os autores observaram que as alturas das bancadas estavam inadequadas para as medidas antropométricas dos funcionários e as atividades eram sempre realizadas na postura em pé, estática e em frente à bancada, com o pescoço inclinado para frente (ANTUNES, KOGA e SPINELLI, 2005; NOVELLETO e PROENÇA, 2004).

A posição em pé parada é altamente fatigante uma vez que exige muito trabalho estático da musculatura e o apoio das mãos e dos braços para manter uma postura de referência. Além disso, há um aumento da pressão hidrostática do sangue nas veias das pernas

e o progressivo acúmulo de líquido tissular nas extremidades inferiores, favorecendo um maior aparecimento de varizes e edemas de tornozelo (PROENÇA, 1993; SANTANA, 1996; MATOS, 2000; DUL e WEERDMEESTER, 2004).

Analisando a resposta dos funcionários com relação à ocorrência de movimentos repetitivos durante o trabalho, observa-se que praticamente todos acham sempre repetitivos (Figura 23), havendo inclusive alguns funcionários que realizam movimentos onde as mãos e cotovelos ficam acima do nível dos ombros e outros que necessitam pegar objetos localizados em alturas fora de seus alcances. É importante ressaltar que tais atividades são realizadas de forma contínua, sem haver nenhum período de pausa para descanso.

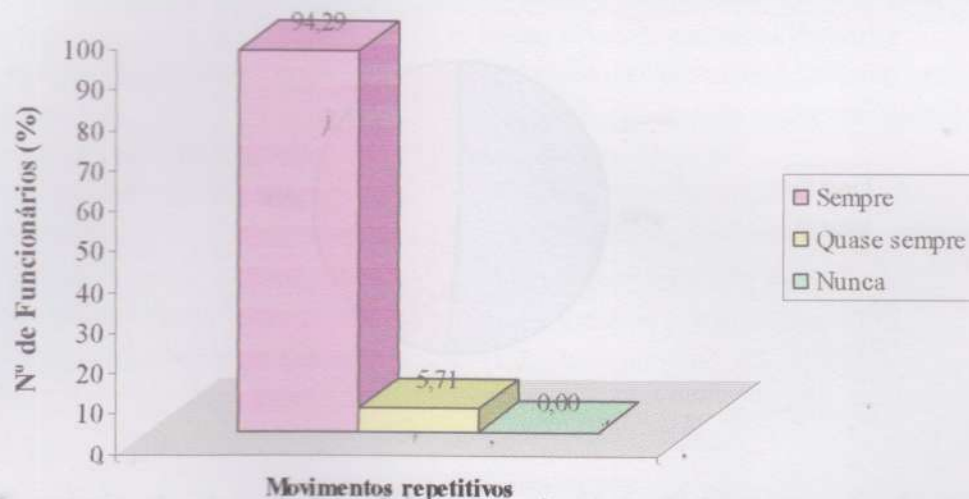


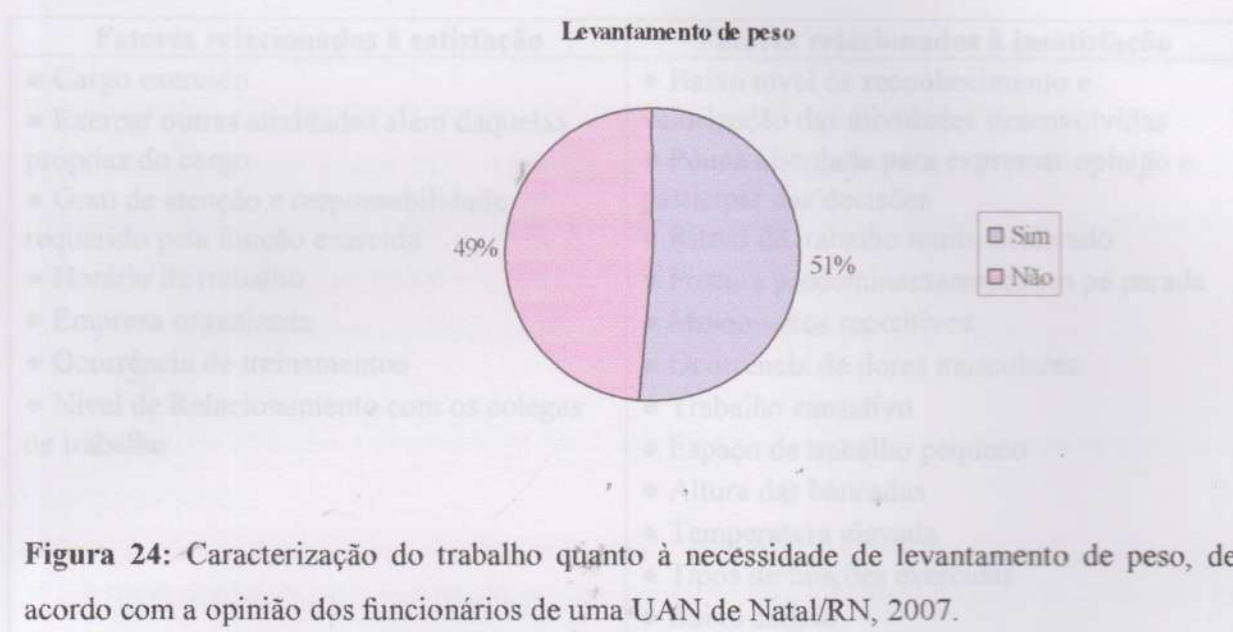
Figura 23: Caracterização do trabalho quanto à frequência de ocorrência de movimentos repetitivos, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

De acordo com Wisner (1987), a realização de movimentos repetitivos é altamente fatigante, podendo gerar problemas nos músculos e articulações, diminuição da atenção e concentração, bem como a mudança de humor e redução do interesse pelo trabalho, possivelmente gerando um sofrimento psíquico.

Segundo Mesquita *et al* (2004), os esforços repetitivos, o trabalho estático, as posturas inadequadas, as forças requeridas para a execução das tarefas e a necessidade de se apressar para terminar o trabalho, são fatores que podem propiciar o surgimento de distúrbios osteomusculares (DORT). Essas lesões relacionadas ao trabalho representam um grande problema tanto para os trabalhadores quanto para a empresa.

Com relação à necessidade de levantamento de peso pelos funcionários, observou-se que a maior parte deles o faz (Figura 24). Dos que realizam levantamento de peso durante suas atividades ($n = 18$), a maioria (55,56%) menciona que fazem de forma brusca, não gradual, mas sempre mantendo a carga próxima ao corpo. Dependendo do peso levantado, o trabalho é realizado em equipe, embora tenha sido observado que alguns funcionários chegam a levantar pesos superiores a 23 Kg sozinhos, estando assim fora das recomendações estabelecidas por Dul e Weerdmeester (1995).

Quadro 1: Principais causas de insatisfação e insatisfação no trabalho em relação às condições de trabalho, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.



As cargas geralmente possuem pegadas adequadas para facilitar seu levantamento, sendo que, ao realizar essas atividades a grande maioria (83,33%) dos funcionários curva as costas para pegar a carga, permanecendo com os joelhos retos e realizando a rotação simultânea do corpo para colocá-la no seu lugar.

Para realizar essas atividades, os funcionários não receberam treinamento com relação à maneira adequada de manusear as cargas, fato este, que pode propiciar o surgimento de acidentes de trabalho e doenças futuras.

Em 2002, a Alberta Human Resources and Employment, relatou que 26,1% ($n = 9816$) dos pedidos de compensação envolvendo dias fora do trabalho, aceitos pela Agência de Compensação dos Trabalhadores de Alberta (ACTA) estavam relacionados à lesão de coluna. 75% dessas lesões de coluna foram estiramentos, distensões e rupturas, das quais aproximadamente 70% ocorreram como resultado de esforço excessivo durante atividades

envolvendo levantar, puxar, empurrar, carregar, rotação, subir, tropeçar, e/ou alcançar (VIEIRA e KUMAR, 2004).

Assim, tendo em vista todos os resultados mencionados nesta pesquisa, podem-se observar, de acordo com o quadro abaixo, as principais causas de satisfação e insatisfação no trabalho relatadas pelos funcionários da UAN em relação às suas condições de trabalho.

Quadro 1: Principais causas de satisfação e insatisfação no trabalho em relação às condições de trabalho, de acordo com a opinião dos funcionários de uma UAN de Natal/RN, 2007.

Fatores relacionados à satisfação	Fatores relacionados à insatisfação
• Cargo exercido • Exercer outras atividades além daquelas próprias do cargo • Grau de atenção e responsabilidade requerido pela função exercida • Horário de trabalho • Empresa organizada • Ocorrência de treinamentos • Nível de Relacionamento com os colegas de trabalho	• Baixo nível de reconhecimento e valorização das atividades desenvolvidas • Pouca liberdade para expressar opinião e participar das decisões • Ritmo de trabalho muito acelerado • Postura predominantemente em pé parada • Movimentos repetitivos • Ocorrência de dores musculares • Trabalho cansativo • Espaço de trabalho pequeno • Altura das bancadas • Temperatura elevada • Tipos de funções exercidas • Baixo salário

5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

De uma forma geral, os resultados encontrados levaram a concluir que existe uma relação direta entre as condições de trabalho e a satisfação dos funcionários no trabalho. Com relação à opinião dos funcionários em relação às suas condições de trabalho geral na UAN, pode-se considerar o grau de satisfação como médio, havendo fatores que influenciam tanto na satisfação quanto na insatisfação.

Apesar da maioria dos funcionários apresentar um grau de satisfação no trabalho positivo, grande parte afirma estar na UAN apenas por um tempo provisório, não havendo intenção de fazer carreira no ramo de alimentação.

No entanto, não se pode precisar o peso exato que cada condição, seja organizacional ou ambiental, exerce sobre a satisfação com o trabalho, até porque a importância que cada pessoa dá a determinado fator depende da avaliação particular de cada indivíduo. Porém, algumas condições, no caso dos trabalhadores dessa UAN, com certeza são mais significativas do que outras.

Dentre as conclusões mais marcantes, destacam-se as seguintes:

- O ritmo de trabalho é considerado muito acelerado e requer um alto nível de atenção e responsabilidade;
- A rotatividade de pessoal é muito grande, sendo modificado mais da metade do quadro de funcionários no período de um ano, sendo que grande parte afirma estar na UAN apenas por um tempo provisório, não havendo intenção de fazer carreira no ramo de alimentação;
- A maioria dos funcionários já sofreu algum tipo de acidente, sendo os mais comuns: corte, queimadura, choque e queda e as principais causas: a pressa devido ao ritmo de trabalho acelerado, o não uso do Equipamento de Proteção Individual, a falta de manutenção dos equipamentos e a presença de pisos escorregadios, respectivamente;
- A maioria dos funcionários apresenta pouca liberdade em participar das decisões relacionadas ao seu trabalho;
- A maioria dos funcionários considera o espaço para realização das atividades pequeno, apresentando boa disponibilidade de equipamentos e utensílios, nível de ruído normal, com

temperatura um pouco quente, pouco ventilado, estando quase sempre molhado e com nível de iluminação boa;

- O trabalho é caracterizado por posturas predominantemente em pé parado, com atividades repetitivas e cansativas, provocando dores musculares na maioria dos funcionários;

É importante ressaltar que as condições de trabalho que mais afetaram negativamente a satisfação no trabalho dos funcionários foram: o baixo nível reconhecimento e valorização das atividades desenvolvidas e o ritmo de trabalho muito acelerado, ficando os baixos salários em um patamar mais abaixo. Outros fatores que contribuíram em menor proporção para a insatisfação no trabalho foram a temperatura elevada, as dores musculares decorrentes da atividade realizada, o espaço reduzido e a função exercida.

Desta forma, pode-se dizer que é provável que o aumento do grau de satisfação dos trabalhadores dessa UAN conduza ao melhor desempenho dos mesmos e consequentemente ao alcance dos almejados resultados organizacionais.

Isto posto, sugere-se à organização estudada:

- Investir na melhoria das condições de trabalho dos funcionários, tanto organizacionais quanto ambientais, a fim de melhorar o grau de satisfação dos funcionários e consequentemente melhorar o rendimento dos mesmos;
- Melhorar o nível de reconhecimento e valorização dos seus funcionários por parte dos proprietários;
- Elaborar estratégias para diminuir o elevado nível de rotatividade na empresa;
- Comprar alguns EPIs como luvas térmicas, óculos de proteção e protetores auriculares, a fim de garantir uma melhor segurança no trabalho;
- Comprar bancadas com altura regulável de acordo com a estatura dos funcionários;
- Realizar manutenção e verificação do dimensionamento das coifas e exaustores a fim de melhorar o conforto térmico;

- Promover treinamentos relacionados à ergonomia, realizar rodízio de tarefas e promover um programa de ginástica laboral no intuito de minimizar a ocorrência de problemas osteomusculares;

Como recomendações para trabalhos futuros, sugere-se a aplicação desta metodologia em outras UANs, de modo a permitir uma visão mais global da influência das condições de trabalho sobre a satisfação no mesmo. Uma outra sugestão seria estudar até que ponto a satisfação no trabalho afeta a produtividade em Unidades de Alimentação e Nutrição. Além disso, também poderia ser realizado um estudo de caso sobre Análise ergonômica do trabalho em uma UAN.

ANTUNES, A. A.; KOGA, R. A.; SPINELLI, M. G. Análise Ergonômica do Trabalho (AET) de uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) de São José dos Campos - SP. Revista Nutrição em Pauta, Jul/Ago, 2003.

AQUINO, J. D. Considerações críticas sobre a metodologia de obtenção e coleta de dados de satisfação do trabalho no Brasil, 1996, 116 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1997.

ARDILA, R. Psicologia do Trabalho. 2ª ed. Chile: Editorial Universitaria, 1976.

AZEVEDO, Eliane P.; MARATA, Taty C.; OKAMOTO, Vibran A.; SANTOS, Ubiratan de Paula. Ruido - um problema de Saúde Pública (outras questões relacionadas). In: BOCHINELLI, José Marcelo P. et al. Isto é trabalho de gente? Vida, Doenças e Trabalho. São Paulo: Vozes, 1991. 672p.

BERGAMINI, C.W.; KOGA, R. (Orgs.) Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança. São Paulo: Pioneira, 1990.

BERGAMINI, C.W.; KOGA, R. (Orgs.) Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[ABERC] ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE REFEIÇÕES COLETIVAS – ABERC. **Manual ABERC de Práticas de Elaboração e Serviços de Refeições para Coletividades**. 8ª ed. São Paulo: ABERC, 2003.

ABREU, E. S.; SPINELLI, M. G. N.; ARAÚJO, R. M. V. Fatores de risco ambiental para trabalhadores de unidade de Alimentação e Nutrição. **Nutrição em Pauta**. nov/dez, 2002.

ABREU, E. S.; SPINELLI, M. G. N.; ZANARDI A. M. P. **Gestão de Unidades de Alimentação e Nutrição: um modo de fazer**. São Paulo: Edithora Metha, 2003.

ANTUNES, A. A.; KOGA, R. A.; SPINELLI, M. G. Análise Ergonômica do Trabalho (AET) de uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) de São José dos Campo – SP. **Revista Nutrição em Pauta**. Jul/Ago, 2005.

AQUINO, J. D. **Considerações críticas sobre a metodologia de obtenção e coleta de dados de acidentes do trabalho no Brasil**. 1996. 116 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.

ARDILA, R. **Psicologia Del Trabajo**. 2 ed. Chile: Editorial Universitaria, 1986.

AZEVEDO, Alice P.; MARATA, Taís C.; OKAMATO, Vilma A.; SANTOS, Ubiratão de Paula. Ruído – um problema de Saúde Pública (outros agentes físicos) In: BUCHINELLI, José tarcino P. et al. **Isto é trabalho de gente? Vida, Doença e Trabalho**. São Paulo: Vozes, 1993. 672p.

BERGAMINI, C.W.; CODA, R. (Orgs.) **Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança**. São Paulo: Pioneira, 1990.

BERGAMINI, C.W.; CODA, R. (Orgs.) **Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança**. 2. ed., São Paulo: Atlas, 1997.

BERGAMINI, C.W. **Motivação nas Organizações**. 4. ed., São Paulo: Atlas, 1997.

BISCONTINI, T. M. B. Recursos humanos para Unidades de Alimentação e Nutrição. Cap. 4. p. 117-163. In TEIXEIRA, S. M. F. G. *et al.* **Administração Aplicada às Unidades de Alimentação e Nutrição**. São Paulo: Ateneu, 2004. 219 p.

BRASIL. **Consolidação da Leis de Trabalho**. Org. OLIVEIRA, J. 17ed. São Paulo: Saraiva, 1994.

BRASIL. Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004. Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. **Diário Oficial da União**. Brasília, 16 de setembro de 2004.

CASAROTO, R. A.; MENDES, F. L. Avaliação Ergonômica de restaurantes. In: Congresso Latino Americano de Ergonomia, 4 e Congresso Brasileiro de Ergonomia, 8, 1997, Florianópolis. **Anais** Florianópolis: Associação Brasileira de Ergonomia e Fundacentro, 1997. p. 316-321.

CHAMMA, L.; FORASTIERI, N. Análise das notificações de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais em restaurantes, ao longo de dez anos. **Anais do XV Congresso Mundial sobre Segurança no Trabalho**. São Paulo (SP), 1999.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1992. (Edição compacta.)

CODA, R. **Satisfação no trabalho e características das políticas de recursos humanos para executivos**. São Paulo, 1986. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo.

COUTO, L. V. **Ergonomia Rural**. Disponível em: <<http://www.ufrj.br/institutos/it/de/acidentes/acidente.htm>>. Acesso em: 13 out 2006.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J.W. **Comportamento humano no trabalho**. v. 1, São Paulo: Pioneira, 1992.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho**. 5 ed. São Paulo: Cortez, 1992.

DETONI, D.J. **Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho: estudos de caso em agroindústrias**. Florianópolis, 2001. Dissertação de Mestrado – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 2001.

DUL, J.; WEERDMEESTER, B. **Ergonomia prática**. São Paulo: Edgard Blücher, 2004.

FAVA, Luiz Roberto G. **Administração: A Saúde dos Funcionários Absenteísmo e Presenteísmo**. 2001. Disponível em: <http://eaprender.ig.com.br/gestao.asp?RegSel=78&Pagina=1#materia>. Acesso em: 14 ago 2005.

GANDRA, Y.R.; GAMBARDELLA, A.D.; et all. **Avaliação de Serviços de Nutrição e Alimentação**. São Paulo: Sarvier, 1986.

GERGES, S. N. Y. **Ruído: fundamentos e controle**. São Paulo: CBSSI, 1992. 600p.

GRANDJEAN, E. **Manual de Ergonomia: adaptando o trabalho ao homem**. 4 ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998. 338p.

HASLEGRAVE, C. M. What do we mean by a working posture?. **Ergonomics**. v. 37, p.781-799, 1994.

HERZBERG, F. Mais uma vez: Como motivar seus funcionários? In: VROOM, Victor H. **Gestão de pessoas, não de pessoal**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

HSIEH, C-H., et al. Manager attitudes toward performance appraisal and effect of evaluations on employee absenteeism an turnover. **Journal of Foodservice Systems**. n.7, p. 243-254, 1994.

ILDA, I. **Ergonomia Projeto e Produção**. São Paulo: Editora Edgard Blücher LTDA, 2002.

KAPNAKIS, A. L. O ambiente de trabalho nos serviços de alimentação. **Alimentação & Nutrição**. V. 23, p. 31-35, 1986.

KINTON, R.; CESERANI, V.; FOSKETT, D. **Enciclopédia de Serviços de Alimentação**. São Paulo: Varela, 1999. 703p.

KROEMER, K. H. E.; GRANDJEAN, E. Manual de ergonomia: adaptando o trabalho ao homem. 5 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. p. 231-301.

LAIGLE, F.; LÉONARD, R.; TEUWEN, E.; HALLOT, R. Conception ergonomique d'une unité de restauration collective. **Arch. mal. prof.**, n.4, p.215-218, 1988.

LAVILLE, Antoine. Os meios físicos-ambientes. In: **Ergonomia**. São Paulo: Pedagógica e Universitária, 1977. Cap. 7. P. 59-77.

LAWSON, F. **Catering – diseño de establecimientos alimentarios**. Barcelona: Blume, 1978. 144 p.

LEMO, M. P. **Contribuições da ergonomia na melhoria da qualidade higiênico-sanitária de refeições coletivas: Um estudo de caso**. Dissertação (Mestrado em Engenharia). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, 1999.

MACEDO, D. L.; AMARO, M. E. F.; BEZERRA, K. M. S.; CARDOSO, G. T.; PEREIRA, R. C.; PAIVA, I. G. C. Uso de EPI's em cozinhas industriais como prevenção de acidentes de trabalho. Anais do **VII Congresso da Sociedade Brasileira de Alimentação e Nutrição**. Belo Horizonte (MG), 2003.

MACHLINE, C. Evolução da administração da produção no Brasil. **Revista de administração de empresas**. São Paulo. V. 34, n. 3, p. 91-101, maio/jun, 1994.

MACIEL, T. R. S. **Fatores interferentes na satisfação dos trabalhadores de uma Unidade de alimentação e nutrição hospitalar**. 2002. 95 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de

Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção/ Ergonomia, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, 2000.

MANCINI, W. **Fatores motivacionais para o trabalho dos servidores fiscais.** Florianópolis: Insular, 1999.

MARCON, M.C. **As novas propostas de organização do trabalho e a participação do trabalhador: um estudo de caso, desenvolvido junto a uma Unidade de Alimentação e Nutrição tipo concessionária, sob um enfoque ergonômico.** Florianópolis, 1997. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

MATOS, C. H. **Condições de trabalho e estado nutricional de operadores do setor de alimentação coletiva: um estudo de caso.** 2000. 138 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção/ Ergonomia, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, 2000.

MATOS, C. H.; PROENÇA, R. P. C. Condições de trabalho e estado nutricional de operadores de setor de alimentação coletiva: um estudo de caso. **Revista de Nutrição.** Campinas, V. 16, n. 4, p. 493-502, out./dez., 2003.

MCGREGOR, D. **O lado humano da empresa.** 2. ed., São Paulo: Martins Fontes, 1992.

MEZOMO, I. B. **Os Serviços de Alimentação: planejamento e administração.** 5ª ed. São Paulo: Manole, 2002.

MILANINI, G.; ESTRYN-BEHAR, M. Recommandations générales pour une cuisine de production. **Mission epidemiologique – ergonomie**, Paris, p.1- 8, 1990.

MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. **Anuário Estatístico de Acidentes do Trabalho 2005.** Disponível em: <<http://www.mps.gov.br/anuarios/aeat-2005>>. Acesso em: 24 de março de 2007a.

OLIVEIRA, S. A qualidade da qualidade: uma perspectiva em saúde do trabalhador. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 4, p. 625-634, out.-dez., 1997.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **Normas Regulamentadoras de Atividades e Operações Insalubres. NR-15.** Disponível em: <http://www.mte.gov.br/legislacao/normas_regulamentadoras/nr_15.pdf>. Acesso em: 24 março 2007b.

MINISTÉRIO DE TRABALHO. **Normas Regulamentadoras de Segurança e Saúde no Trabalho. NR-17 - Ergonomia.** Disponível em: <<http://mtb.gov.br/legi/nrs/nr17.htm>> Acesso em: 05 de junho 2007c.

MONTEIRO, J. C.; SANTANA, A. M. C.; DUARTE, M. F. S. Análise das posturas no trabalho para entender a performance física do trabalhador do setor de carnes do Restaurante Universitário da UFSC. In: Congresso latino Americano de Ergonomia, 4 e Congresso Brasileiro de Ergonomia, 8, 1997, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: Associação Brasileira de Ergonomia e Fundacentro, 1997. p. 400-406.

NOVELLETO, D. L. **A importância do planejamento de cardápios para as Unidades de Alimentação e Nutrição considerando as condições de trabalho no processo produtivo: um estudo de caso.** 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção/ Ergonomia, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, 2001.

NOVELETO, D. L.; PROENÇA, Rossana Pacheco da Costa. **O planejamento do cardápio pode interferir nas condições de trabalho em uma Unidade de Alimentação e Nutrição?** Revista Nutrição em Pauta. Ano XII, nº 65, mar/abr, 2004.

NUTRIÇÃO BRASIL. Como funciona o setor de alimentação coletiva no Brasil. **Revista Nutrição Brasil.** Nº 1, ano 1, maio/jun., 2002, p. 26-27.

OKAMOTO, V.A.; SANTOS, U.P. Outros efeitos do ruído no organismo. In: SANTOS, U.P.; OKAMOTO, V.A; MATOS, M.P.; MORATA, T.C. **Ruído riscos e prevenção.** São Paulo: Hucitec, 1994. p. 89-91.

OLIVEIRA, S. A qualidade da qualidade: uma perspectiva em saúde do trabalhador. **Cadernos de Saúde Pública,** Rio de Janeiro, v. 13, n. 4, p. 625-634, out.-dez., 1997.

PASSAGLIA, L. F. **Análise da introdução de pausas de trabalho na produtividade e conformidade de processos em indústria de abate de frangos**. 2004. 30 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Viçosa, Minas Gerais, 2004.

PINTO, A. C. C. S.; SOUZA, R. C. P. A Ginástica laboral como ferramenta para a melhoria da qualidade de vida no setor de cozinha em restaurante. **Ensaio de ergonomia**: Revista virtual de Ergonomia. Florianópolis, jun, 2000.

PROENÇA R. P. C. **Ergonomia e organização do trabalho em projetos industriais: uma proposta no setor de Alimentação Coletiva** [dissertação]. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 1993.

PROENÇA R. P. C. **Inovação tecnológica na produção de alimentação coletiva**. Florianópolis: Insular, 2000.

QUEIROZ, S. H. **Motivação dos quadros operacionais para a qualidade sob o enfoque da liderança situacional**. Florianópolis, 1996. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

RASTOIN, J. L.; VIALA-TAVAKOLI, S. **La restauration hors-foyer: l'industrie européenne face au modèle américain**. Paris: Eurostaf, Collection "Analyses de secteurs", 1991.

REGO, J. C.; TEIXEIRA, S. M. F. G. Aspectos físicos das Unidades de Alimentação e Nutrição. Cap. 3. p. 79-115. In: TEIXEIRA, S. M. F. G. *et al.* **Administração Aplicada às Unidades de Alimentação e Nutrição**. São Paulo: Ateneu, 2004. 219 p.

REINVENTAR o trabalho: Ergonomia é um dos instrumentos que podem humanizar o trabalho neste final de século. **Revista Proteção**. nº 31. vol 06, jul, 1994, p. 218.

RIBEIRO, C. S. G. **Análise de perdas em Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs) industriais: estudo de caso em restaurantes industriais**. 2002. 115 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Programa de pós-graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

RICE-RATCLIFF, R. L. Profile characteristics and their effects on the retention of full - and part-time foodservice employees. **Journal of Foodservice Systems**, p. 275-385, 1990.

ROBBINS, S. P. **Motivação no trabalho e recompensas**. Cap. 13. P. 339-368. In: _____. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2002. 524 p.

ROBERTSON, L. N. **Productivity in foodservice**. Iowa: Iowa State University Press, 1994. 90 p.

ROCHA, R. et al. Efeito de estresse ambiental sobre a pressão arterial de trabalhadores. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 36, n. 5, p. 568-575, 2002.

ROCHER, M. Nouveau concerto pour piano. **Travail et Sécurité**, Paris, p. 601-623, 1988.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 6. ed., Petrópolis: Vozes, 1999.

RODRIGUES, R. D. Restaurante Industrial – parceria. In: **Concurso Alimentos**. São Paulo. Associação Brasileira das Empresas de Refeições Coletivas. São Paulo: ABERC, 1992. 19 f.

ROLIM, C. F. **Fatores de satisfação e insatisfação no trabalho: o caso dos servidores técnico-administrativos da Universidade do Amazonas**. Florianópolis, 1998. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação do Centro de Ciências Sócio-econômicas, Universidade Federal de Santa Catarina.

SANTANA, A. M. C. **A abordagem ergonômica como proposta para melhoria do trabalho e produtividade em serviços de alimentação**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Florianópolis, 1996.

SANT'ANA, H. M. P.; AZEREDO, R. M. C.; CASTRO, J. R. Estudo ergonômico em Serviços de Alimentação. **Saúde em debate**, Rio de Janeiro, n.42, março, p.45-48, 1994.

SANTOS, N; FIALHO, F. **Manual de Análise Ergonômica do Trabalho**. 2 ed. Curitiba: Genesis Editora, 1997. 316 p.

SANTOS, U. P.; SANTOS, M. P. Exposição ao ruído: efeitos na saúde e como preveni-los. **Cadernos de Saúde do Trabalhador**, São Paulo, p. 1-29, Nov. 2000.

SILVA FILHO, A. R. A. **Manual Básico para Planejamento e Projeto de Restaurantes e Cozinhas Industriais**. São Paulo: Varela Editora e Livraria, 1996. 232 p.

SILVA JÚNIOR, E. A. **Manual de controle higiênico-sanitário em alimentos**. São Paulo: Livraria Valera, 2005.

SILVA, J. C. S. **A satisfação docente e a política de recursos humanos da Universidade do Oeste de Santa Catarina – UNOESC – Campus de São Miguel do Oeste no cursos de graduação**. Florianópolis, 2000. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação do Centro de Ciências Socioeconômicas, Universidade Federal de Santa Catarina.

SILVA, M. C. Meio ambiente como fator limitante no desempenho do trabalho e segurança do trabalhador. **Revista Caderno Informativo de Prevenção de Acidentes**. São Paulo, p. 32-40. n. 183, ano XVI, 1995.

SOUSA, A. A. **Saúde do trabalhador no processo de produção de alimentação coletiva**. Florianópolis: NTR/UFSC, 1990. 32 f.

SOUSA, A. A. Relação entre condições físicas e qualidade do processo produtivo: estudo multicaso em unidades de alimentação e nutrição no município de Florianópolis. **Anais do 4º Congresso Latino Americano de Ergonomia e 8º Congresso Brasileiro de Ergonomia**. Florianópolis (SC), p.1100-1104, 1997.

SOUSA, A.L. **A motivação em organizações isonômicas: um estudo na Associação Cultural Sol Nascente – Escola Sarapiquá**. Florianópolis, 1998. Dissertação Mestrado – Administração, UFSC, 1998.

SPEARS, M. C. **Foodservice organizations: a managerial and systems approach**. 2nd ed. New York: Macmillan Publishing Co., 1991. 582 p.

STERQUE, R. Salve-se quem puder. São Paulo. **Cozinha Industrial**, n. 8, p. 30-36, 1990.

TAVARES, L. **A manutenção e a segurança industrial: Fundamentos da prevenção de acidentes**. Disponível em: <<http://internal.dstm.com.ar/sites/mmnew/bib/notas/segindPort.asp>>. Acesso em: 31 maio 2006.

VASCONCELLOS, E.; HEMSLEY, J. R. **Estrutura das organizações: estruturas tradicionais, estruturas para inovação, estrutura matricial**. 3 ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

VEIROS, M. B. **Análise das condições de trabalho do nutricionista na atuação como promotor de saúde em uma Unidade de Alimentação e Nutrição: um estudo de caso**. 2002. 211 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção/ Ergonomia, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, 2002.

VIANA, S. V. **Nutrição, Trabalho & Sociedade – uma identidade profissional em conflito**. Salvador: Ed. HUCITEC, 1997. 167 p.

VIEIRA, E. R.; KUMAR, S. Esforço físico ocupacional e saúde músculo-esquelética. **Anais do XIII Congresso Brasileiro de Ergonomia**. Fortaleza (CE). 2004.

VILELA, R. A. G.; IGUTI, A. Mari; ALMEIDA, I. M. Culpa da vítima: um modelo para perpetuar a impunidade nos acidentes do trabalho. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 2, p.570-579, mar./abr. 2004.

VYSKOCIL-CZAJKOWSKI, T. L., GILMORE, S. A., Job satisfaction of selected institutional foodservice supervisors. **Journal of Foodservice Systems**, n. 7, p.29-42, 1992.

WISNER, A. **Por dentro do trabalho: ergonomia: método e técnica**. São Paulo: FTD: Oboré, 1987.

ANEXO I



FACULDADE NATÁ ALMEIDA PARA O DESENVOLVIMENTO DA INFÂNCIA E DA ADOLESCÊNCIA
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE PESQUISA

De: Dr. Valéria Araújo - Coordenadora geral do Programa de Pós-Graduação da FARN

Para: Dama da empresa a ser realizada a pesquisa

Prezada Senhora:

Vimos por meio desta solicitar a autorização para aplicação de um questionário com os funcionários desta empresa por parte da aluna Cláudia Teófilo Cardoso Pereira a fim de contribuir com os estudos de uma Unidade de Ensino de uma Unidade de Ensino Superior, requisito final para obtenção

do curso de Mestrado em Administração de Empresas, pesquisa que envolve o campo destinado para esta finalidade abaixo:

Nome: _____

Assinatura da empresa

Agradecemos pela gentileza na colaboração.

Dr. Valéria Araújo

Dr. Patricia Oliveira

ANEXO 1



FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RN
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE PESQUISA

De: Dr^a Valéria Araújo - Coordenadora geral do Programa de Pós-Graduação da FARN

Para: Dono da empresa a ser realizada a pesquisa

Prezado Senhor,

Vimos por meio desta, solicitar a autorização para aplicação de um questionário com os funcionários desta empresa pela aluna Gislaine Tcharliane Cardoso Pereira a fim de contribuir com dados para a pesquisa: "Satisfação e condições de trabalho de funcionários de uma Unidade de Alimentação e Nutrição: um estudo de caso", apresentada com requisito final para obtenção do grau de Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas.

Assim, caso seja de seu interesse participar da pesquisa, pedimos que assine o campo destinado para esta finalidade abaixo:

Natal, _____ de _____ de _____.

Proprietário da empresa

Agradecemos antecipadamente sua colaboração,

Dr^a Valéria Araújo

Dr^a Patrícia Oliveira

ANEXO 2



FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RN
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**I – Dados da Pesquisa:**

Pesquisa: Satisfação e condições de trabalho de funcionários de uma Unidade de Alimentação e Nutrição: um estudo de caso.

Objetivo: Avaliar as condições de trabalho e a sua relação com a satisfação no trabalho dos funcionários de uma Unidade de Alimentação e Nutrição.

Justificativa: Justifica-se pela importância de uma organização em conhecer o grau de satisfação e as condições de trabalho dos seus profissionais a fim de que se possa auxiliar a administração a desenvolver atitudes positivas no ambiente de trabalho e consequentemente melhorar a qualidade do serviço.

Procedimento: Para a realização da pesquisa será aplicado pela pesquisadora um questionário qualitativo. Os resultados serão tabulados, analisados e interpretados para a conclusão da pesquisa. Será garantido sigilo em relação à privacidade do participante quanto aos dados confidenciais.

Riscos: Este estudo oferece risco mínimo ao sujeito da pesquisa.

Benefícios: Melhorar as condições de trabalho e a satisfação dos funcionários da Unidade de Alimentação e Nutrição.

Remuneração, Ressarcimento e Indenização: A participação no questionário não será remunerada. Caso venha o participante a arcar com despesa de alguma espécie, com relação à realização da pesquisa, será ressarcido o valor integral. Ocorrendo algum tipo de dano, possuindo relação com a pesquisa, será ele devidamente indenizado.

Participação voluntária: A participação dos funcionários é voluntária e estes poderão desistir da pesquisa em qualquer momento, por quaisquer motivos.

Orientadora da pesquisa: Patrícia Whebber Souza de Oliveira (Professora da FARN).

Aluna: Gislaíne Tcharliane Cardoso Pereira (Estudante da FARN).

II – Autorização

Declaro que, após conhecer os objetivos da pesquisa, concordo em participar da mesma, autorizando a realização da entrevista pela pesquisadora e concedendo o direito de publicação dos resultados obtidos em revistas e/ou jornais científicos, desde que seja mantido o sigilo sobre a minha identificação.

2. Idade: _____

Natal, _____ de _____ de _____.

3. Qual o seu grau de escolaridade?

() Ensino fundamental incompleto () Ensino fundamental completo

() Ensino médio incompleto () Ensino médio completo () Superior incompleto

() Superior completo

Assinatura do sujeito da pesquisa

4. Qual o seu cargo e a sua função na empresa? _____

5. Você _____

() Sim () Não

Assinatura do responsável pelo estudo

Se você responder que sim, como avaliaria este fato?

() Muito ruim () Ruim () Regular () Bom () Muito bom

OBS.: Qualquer esclarecimento que desejar, favor entrar em contato com a secretaria de Pós-graduação (falar com a professora Patrícia) através do número (84) 3215-2918.

7. Há quanto tempo você está trabalhando na empresa?

() 0-12 meses () 1-2 anos () 3-5 anos () mais de 5 anos

8. Você está satisfeito com o que faz?

() Totalmente insatisfeito () Muito insatisfeito () Insatisfeito () Satisfeito

() Muito satisfeito () Totalmente satisfeito

Por que? _____

9. Você está satisfeito em trabalhar aqui?

() Totalmente insatisfeito () Muito insatisfeito () Insatisfeito () Satisfeito

() Muito satisfeito () Totalmente satisfeito

Por que? _____

10. Você pretende sair algum dia desta empresa? () Sim () Não

Por que? _____

11. Ao ser admitido neste serviço você recebeu alguma forma de treinamento?

() Sim () Não

12. Quando você recebeu seu último treinamento?

() Nunca () Na admissão () Um ano atrás () Dois anos atrás

() Mais de dois anos () Nesse ano

ANEXO 3

QUESTIONÁRIO

Nome (opcional): _____

1. Sexo: ☐ Feminino ☐ Masculino

2. Idade: _____

3. Qual o seu grau de escolaridade?

☐ Ensino fundamental incompleto ☐ Ensino fundamental completo

☐ Ensino médio incompleto ☐ Ensino médio completo ☐ Superior incompleto

☐ Superior completo

4. Qual o seu cargo e a sua função na empresa? _____

5. Você costuma exercer outras tarefas além daquelas próprias da sua função?

☐ Sim ☐ Não

Se você respondeu que sim, como avaliaria este fato?

☐ Muito ruim ☐ Ruim ☐ Regular ☐ Bom ☐ Muito bom

6. Qual o setor da Unidade que considera o melhor e o pior? Por que?

7. Há quanto tempo você está trabalhando na empresa?

☐ 0-12 meses ☐ 1-2 anos ☐ 2-5 anos ☐ mais de 5 anos

8. Você está satisfeito com o que faz?

☐ Totalmente insatisfeito ☐ Muito insatisfeito ☐ Insatisfeito ☐ Satisfeito

☐ Muito satisfeito ☐ Totalmente satisfeito

Por que?

9. Você está satisfeito em trabalhar aqui?

☐ Totalmente insatisfeito ☐ Muito insatisfeito ☐ Insatisfeito ☐ Satisfeito

☐ Muito satisfeito ☐ Totalmente satisfeito

Por que?

10. Você pretende sair algum dia desta empresa? ☐ Sim ☐ Não

Por que?

11. Ao ser admitido neste serviço você recebeu alguma forma de treinamento?

☐ Sim ☐ Não

12. Quando você recebeu seu último treinamento?

☐ Nunca ☐ Na admissão ☐ Um ano atrás ☐ Dois anos atrás

☐ Mais de dois anos ☐ Neste ano

13. Como você avalia a importância do treinamento ou reciclagem de conhecimentos para o seu trabalho?

☐ Não é importante ☐ Pouco importante ☐ Regular ☐ Importante ☐ Muito importante

14. O seu trabalho exige de você atenção e responsabilidade?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Algumas vezes ☐ Nunca

E o que você acha disso?

☐ Muito ruim ☐ Ruim ☐ Regular ☐ Bom ☐ Muito bom

15. 17. Como é o seu ritmo de trabalho?

☐ Lento ☐ Moderado ☐ Acelerado ☐ Muito acelerado

Você precisa fazer o trabalho de forma acelerada para dar tempo?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Algumas vezes ☐ Nunca

Em caso afirmativo, quais os principais fatores envolvidos?

☐ Número insuficiente de funcionários ☐ Grande volume de atividades desenvolvidas em curto período de tempo ☐ Falta de manutenção dos equipamentos ☐ Pouca modernização dos equipamentos ☐ Falta de qualificação dos funcionários

Como você avalia o seu ritmo de trabalho?

☐ Muito ruim ☐ Ruim ☐ Regular ☐ Bom ☐ Muito bom

16. Como você avalia seus horários de trabalho?

☐ Muito ruins ☐ Ruins ☐ Regulares ☐ Bons ☐ Muito bons

17. Você faz hora-extra? ☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Algumas vezes ☐ Nunca

Em caso afirmativo, você recebe? ☐ Sim ☐ Não

18. Você recebe gratificações? ☐ Sim ☐ Não

19. Você está satisfeito com o seu salário? ☐ Sim ☐ Não

20. Nos últimos 3 meses, você já faltou o trabalho por algum motivo? ☐ Sim ☐ Não

Se sim, Por qual motivo você faltou?

☐ Ficou doente ☐ Acidente de trabalho ☐ Cansaço ☐ Estresse ☐ Desmotivação ☐ Insatisfação com o trabalho ☐ Algum parente doente ☐ Morte de familiar

21. Você já se acidentou, mesmo que minimamente, quando trabalhando?

☐ Sim ☐ Não

Caso afirmativo, qual o tipo de acidente sofrido? Quantas vezes?

☐ Choque ☐ Corte ☐ Queda ☐ Torção/feito ☐ Queimadura ☐ outros

Qual o horário mais comum do acidente?

☐ Início do expediente ☐ Meio do expediente ☐ Final do expediente

Você precisou se afastar do trabalho devido o acidente? ☐ Sim ☐ Não

O acidente causou seqüelas? ☐ Sim ☐ Não

Qual a principal causa do acidente?

☐ Uso incorreto de utensílios cortantes ☐ Falta de manutenção dos equipamentos ☐ Pisos escorregadios com presença de água/gordura ☐ Não uso do EPI adequado ☐ Posição incômoda ☐ cansaço/estresse ☐ Falta de atenção

No momento do acidente, você estava utilizando todos os EPIs necessários?

☐ Sim ☐ Não

Em caso negativo, por que não estava usando EPI?

☐ A empresa não disponibilizava ☐ Incomoda ☐ Não precisa ☐ Dificulta a tarefa ☐ Outros

22. Como é o espaço físico para a realização de suas atividades?

☐ Amplo ☐ Normal ☐ Pequeno ☐ Muito pequeno

E o que você acha disso?

☐ Muito ruim ☐ Ruim ☐ Regular ☐ Bom ☐ Muito bom

23. Os equipamentos e utensílios são suficientes para o desempenho de suas funções? ☐

Sim ☐ Não ☐

24. O seu trabalho exige de você posturas incomodas?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Algumas vezes ☐ Nunca

Caso afirmativo, você acha a altura das bancadas e pias adequada?

☐ Sim ☐ Não, são muito altas ☐ Não, são muito baixas

Existe espaço para acomodar as pernas e pés? ☐ Sim ☐ Não ☐ Às vezes

Os movimentos que você faz são repetitivos? ☐ Sim ☐ Não ☐ Às vezes

Qual a sua posição de trabalho predominante?

☐ Em pé parado ☐ Em pé andando ☐ Sentado

Você tem períodos de pausas na realização das atividades?

☐ Sim ☐ Não ☐ Às vezes

Há mudança de postos de trabalho? ☐ Sim ☐ Não ☐ Às vezes

Os postos de trabalho permitem mudanças frequentes de postura?

☐ Sim ☐ Não ☐ Às vezes

Os alcances fora do limite são evitados? ☐ Sim ☐ Não ☐ Às vezes

Existe mesa ou cadeira regulável? ☐ Sim ☐ Não

Na realização das tarefas os cotovelos e mãos permanecem abaixo do nível dos ombros?

☐ Sim ☐ Não

25. O seu trabalho exige de você levantamento de peso? ☐ Sim ☐ Não

Caso afirmativo, o levantamento de peso é de forma gradual? ☐ Sim ☐ Não

Existem pegas adequadas para o levantamento de peso? ☐ Sim ☐ Não

O levantamento de carga é feito em equipe? ☐ Sim ☐ Não ☐ Às vezes

Durante o levantamento, a carga é mantida próxima ao corpo? ☐ Sim ☐ Não

Durante o levantamento, há curvatura das costas? ☐ Sim ☐ Não

Durante o levantamento, os joelhos são mantidos retos? ☐ Sim ☐ Não

Durante o levantamento, há rotação simultânea do tronco? ☐ Sim ☐ Não

26. A realização de suas tarefas causa dores musculares? ☐ Sim ☐ Não

Caso afirmativo, em que região? _____

27. Você acha seu trabalho cansativo? ☐ Sempre ☐ Às vezes ☐ Nunca

No final do dia como se sente? _____

28. Como é o seu ambiente de trabalho com relação ao ruído?

☐ Muito barulhento ☐ Barulhento ☐ Normal ☐ Silencioso

Caso o ambiente seja barulhento, já causou alguma das conseqüências abaixo?

☐ Dor de ouvido ☐ Dor de cabeça ☐ Perda auditiva ☐ Irritabilidade ☐ Dificuldade de comunicação com o colega de trabalho ☐ Perda da concentração ☐ Diminuição do rendimento ☐ Aumento do número de erros ☐ Acidente de trabalho ☐ Fadiga mental

☐ Nervosismo ☐ Estress

Você gostaria que em seu local de trabalho tivesse música ambiente?

☐ Sim ☐ Não

29. Como é a temperatura em seu ambiente de trabalho?

☐ Frio ☐ Normal e agradável ☐ Um pouco quente ☐ Muito quente

Caso a temperatura seja elevada, você já chegou a apresentar algum dos seguintes sintomas?

☐ Cansaço ☐ Dor de cabeça ☐ Mal-estar ☐ Tontura ☐ Estress ☐ Náuseas e vômitos
☐ Desmaio ☐ Irritabilidade ☐ Perda da concentração ☐ Diminuição do rendimento ☐ Aumento do número de erros ☐ Acidente de trabalho

30. Como é o seu local de trabalho com relação à ventilação?

☐ Muito ventilado ☐ Normal ☐ Pouco ventilado

31. Como é o seu local de trabalho com relação à umidade?

☐ Está sempre molhado, com a presença de vapores e gordura
☐ Está às vezes molhado
☐ Nunca está molhado

32. Como é o seu trabalho com relação à iluminação natural e artificial?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim

33. Como você avalia a liberdade que sua chefia permite a você de participar das decisões no seu trabalho?

☐ Muito insatisfatória ☐ Insatisfatória ☐ Média ☐ Boa ☐ Muito boa

34. Como você avalia o relacionamento com seus colegas de setor?

☐ Muito insatisfatório ☐ Insatisfatório ☐ Médio ☐ Bom ☐ Muito bom

35. Como você avalia o relacionamento da chefia com os funcionários da Unidade?

☐ Muito insatisfatório ☐ Insatisfatório ☐ Médio ☐ Bom ☐ Muito bom

36. Você acha que seu trabalho é importante e valorizado pelas pessoas?

☐ Sim ☐ Não Às vezes Por que? _____

37. O que você acha que poderia ser feito para melhorar o seu grau de satisfação na empresa? _____