

SATISFAÇÃO NO TRABALHO ENTRE COLABORADORES DE DIFERENTES UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO

MÜLLER, Cátia Regina¹; AÑAÑA, Edar²; BOTELHO, Fabiana Torma³

¹ Graduanda em Nutrição. Faculdade de Nutrição - UFPel. catia.sls@gmail.com

² Docente da Faculdade de Administração – UFPel. edaranana@gmail.com

³ Docente da Faculdade de Nutrição - UFPel. fabibotelho@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

Uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) é um sistema de produção de alimentos que visa oferecer refeições equilibradas e seguras para a população. Para alcançar este objetivo, a qualidade da mesma depende de condutas técnicas que são norteadas pelo controle da qualidade nutricional, sensorial, sanitária, ergonomia e também da saúde física e psíquica dos indivíduos envolvidos nessa atividade. A avaliação da qualidade de vida no trabalho (QVT) vem sendo aplicada em organizações com o objetivo de otimizar o relacionamento entre profissionais e a busca por resultados, satisfação e bem-estar dos mesmos (VASCONCELOS, 2001).

Em geral, os colaboradores que trabalham em UAN são submetidos, muitas vezes, a rotinas inadequadas e/ou cansativas, devido aos procedimentos exigidos pela legislação sanitária para garantir a segurança dos alimentos, bem como metas de custos e bom atendimento ao cliente, estipuladas pela empresa. É necessário que a satisfação permaneça presente com o trabalhador a fim de que ele conduza seu trabalho da melhor maneira possível. A satisfação pode ser definida de diferentes modos, como sinônimo de motivação, como uma atitude, ou como estado emocional positivo (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003).

Muitos fatores contribuem para diminuir a satisfação no trabalho, por isso devem ser identificados e combatidos por meio de ações e políticas realizadas pela organização (CAVASSANI, 2006). A busca constante por um ambiente próprio para o trabalho e equilibrado é um, entre os tantos aspectos da QVT, não se limitando apenas em prevenir acidentes de trabalho e sim, propiciar uma realidade favorável para os colaboradores como também para a organização.

Há muitas publicações que avaliam a satisfação e o estresse em diferentes áreas, porém existem poucos estudos relacionados à satisfação e o estresse de colaboradores em UAN por tratar-se de um tema não muito explorado pela ciência da nutrição. Desse modo, este estudo tem como finalidade avaliar a satisfação dos colaboradores de três UAN com diferentes tipos de serviços e administração, quais sejam: hospitalar, empresarial e institucional.

2 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo do tipo transversal descritivo, onde foram avaliados colaboradores de UAN com diferentes sistemas de administração e serviços oferecidos, sendo hospitalar (auto-gestão e atendimento à enfermos), institucional (auto-gestão e atendimento à estudantes) e empresarial (serviço

terceirizado e atendimento à colaboradores pertencentes ao PAT- Programa de Atenção ao Trabalhador) da cidade de Pelotas – RS, em julho de 2011.

A amostra foi composta por 69 respondentes, sendo que 40 são funcionários de UAN hospitalar, 8 de UAN empresarial e 21 de UAN institucional. Foi aplicado aos colaboradores um questionário contendo questões demográficas e questões de percepção da satisfação no trabalho. Os dados coletados foram tabulados no programa *Microsoft Excel 2007*[®], analisados e descritos em percentual.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A amostra é composta no total por 58% (40/69) de funcionários de UAN hospitalar, 11,6% (8/69) de UAN empresarial e 30,4% (21/69) de UAN institucional. A amostra foi predominantemente feminina (84%) e a escolaridade média foi de 2º grau completo (68%). Nesse sentido, é fundamental o cuidado com a qualidade de vida das mulheres, pois, em sua maioria, realiza ao mesmo tempo, várias funções além do trabalho fora de casa, pois é sempre complicado para a mulher que trabalha fora, conciliar o trabalho doméstico (compras, refeições, limpeza, cuidar dos filhos) com o seu ofício no trabalho (STEGALL-GOMES; MENDES, 1995).

Podemos constatar que a maioria dos avaliados trabalha há menos de 1 ano na função e na empresa (29%), o que indica alta *turn over* (rotatividade) nas empresas. Santana (1996) acredita que as taxas de rotatividade são maiores em empresas produtoras de refeições do que em outro tipo de empresa. Orellano e Pazelo (2010) relatam que a elevada rotatividade é considerada negativa, especialmente porque o rompimento das relações de emprego, em geral, atribui custos para ambas as partes: empregado e empregador. Podendo isto indicar uma excessiva falta de comprometimento entre eles.

No presente estudo 94% dos respondentes relatam gostar de sua função (94%), assim como no estudo de Sasaki (2008), que observou as relações entre adoecimento, fatores de risco e desenvolvimento seguro das atividades entre trabalhadores de duas unidades de alimentação hospitalares, sendo uma com seu serviço próprio e a outra com serviço terceirizado, onde na Unidade A 75% disseram estar satisfeito ou muito satisfeito e na Unidade B, 84% se consideram satisfeitos ou muito satisfeitos.

Na Fig. 1, podemos observar que os itens considerados mais importantes no local de trabalho em que se desenvolveu esta pesquisa foram, salário e respeito, igualmente com 27,5%, seguido de relacionamento pessoal (20%), reconhecimento (15%), segurança no emprego (6%) e trabalhar com alimentos (4%). Maluf (2003) avaliou o nível de satisfação de 70 colaboradores de uma UAN hospitalar quando através utilizando uma escala aplicada aos colaboradores, atribuiu importância de 1 a 5 aos itens investigados, sendo que a variável considerada mais importante em relação ao trabalho foi o salário, seguido de respeito. E o item menos citado como importante, foi trabalhar com alimentos (4%), mesmo considerando que a maioria dos colaboradores afirmaram gostar de sua função.

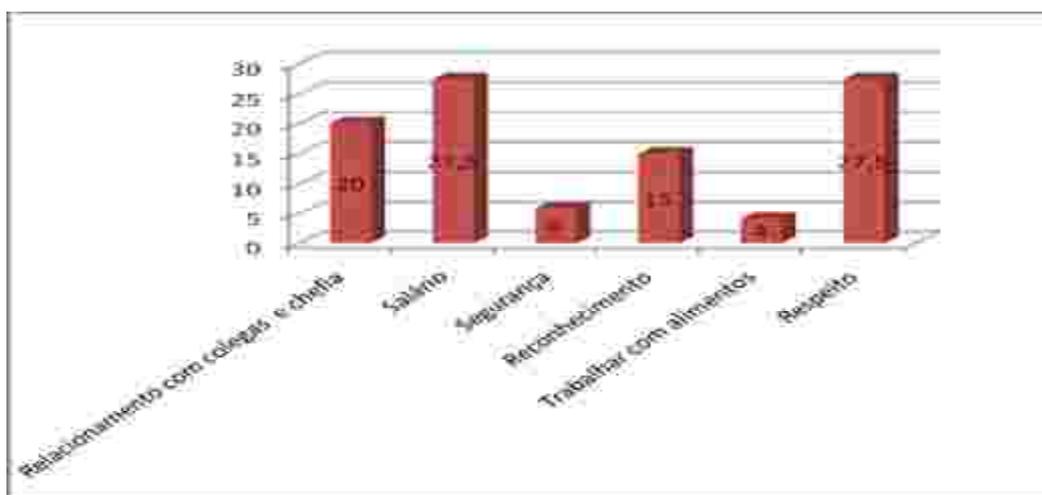


Figura.1. Distribuição das variáveis consideradas mais importantes no emprego em diferentes Unidades de Alimentação e Nutrição na cidade de Pelotas, 2011.

De acordo com os dados apresentados na Tab.1, podemos verificar que quando questionados quanto à sua percepção de satisfação no trabalho (Tab. 1), 79,7% relataram estarem satisfeitos em seu local de trabalho, e apenas 18,8% relataram insatisfação, o que indica alto grau de satisfação da maioria.

Analisando os dados separados por UAN, podemos identificar onde os colaboradores estão mais satisfeitos. De acordo com a tabela abaixo a satisfação foi maior na UAN Institucional (90%), seguido da UAN Hospitalar (77%) e UAN empresarial, de serviço terceirizado (75%). Resultado semelhante foi encontrado no estudo de Gomes e Miguez (2006), realizado numa UAN hospitalar no Rio de Janeiro, onde obtiveram um valor de satisfação em 79,3% de colaboradores satisfeitos e 6,9% de colaboradores muito satisfeitos e como o pior fator de insatisfação a remuneração (58,6%). Já no trabalho de Maluf (2003), em uma UAN hospitalar, 88,7% sentiam-se satisfeitos com o salário e 91,3% dos colaboradores relataram terem o reconhecimento da chefia.

Tabela 1. Satisfação dos funcionários, segundo local de trabalho em diferentes UAN na cidade de Pelotas – RS, 2011.

Tipo de Serviço	Satisfeitos n (%)	Insatisfeitos n (%)
UAN Hospitalar	30 (77,5)	9 (22,5)
UAN empresarial	6 (75)	2 (25)
UAN Institucional	19 (90)	2 (10)
Total	55 (79,7)	13 (20,3)

4 CONCLUSÃO

Os resultados indicam que a amostra é composta, em sua maioria por mulheres, e a escolaridade média é a de 2º grau. As empresas apresentam uma alta taxa de rotatividade e, o respeito e o salário foram considerados os itens mais importantes no trabalho. Observou-se maior nível de satisfação em UAN de empresa Institucional, seguido de UAN Hospitalar e por ultimo de UAN de serviço terceirizado.

Sugere-se que pesquisas adicionais sejam realizadas para quantificar o grau de satisfação dos colaboradores na área de alimentação coletiva com vistas a identificar e melhorar a satisfação desses trabalhadores, minimizando possíveis problemas que possam ocorrer no preparo dos alimentos, decorrentes dessa insatisfação.

5 REFERÊNCIAS

CAVASSANI, A. P.; CAVASSANI, E. B.; BIAZIN, C. C. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. **XIII Simpósio de Engenharia de Produção**. Bauru, 8p, 2006.

GOMES, F. S.; MIGUEZ, M. A. P. Avaliação da Satisfação e Estresse no Trabalho entre Funcionários de uma Unidade de Alimentação e Nutrição no Rio de Janeiro. **CERES: nutrição e saúde**. Rio de Janeiro, v. 1, p. 29-42, 2006

MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. B. B. Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos. **Caderno de Psicologia Social do Trabalho**. São Paulo, 2003.

MALUF, A. S. **Nível de satisfação de trabalhadores de uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar**. Monografia (Especialista em Qualidade de Alimentos) Universidade Federal de Brasília. Brasília, 2003.

ORELLANO, V. I. F. PAZELLO, E. T. **Evolução e determinantes da rotatividade de mão-de-obra nas firmas da indústria paulista na década de 1990**. Textos para discussão, 2010. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream>.

SANTANA, Â. 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. Florianópolis, 1996. Disponível em: <http://www.eps.ufsc.br/disserta97/santana/>

SASAKI, K. P. B. **Relações entre adoecimento, fatores de risco e desenvolvimento seguro do trabalho entre trabalhadores de duas unidades de alimentação hospitalares**. 2008. 96 f. Dissertação (Mestrado em Nutrição)-Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

STEGALL-GOMES, D. L.; MENDES, I. J. M. A Força do Trabalho da Mulher. **ACTA, Paul, Enf**, v. 8, n.1., p. 61-74. São Paulo, 1995.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**. São Paulo, v. 8, 13p, 2001.