

UNIVERSIDADE DE SANTO AMARO
CURSO DE NUTRIÇÃO

DAYANA MARTINS MIRANDA SAMPAIO

**PERCEPÇÃO DO DESEMPENHO DOS MANIPULADORES
DE ALIMENTOS SOB ORIENTAÇÃO DE NUTRICIONISTA
EM UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO EM
SÃO PAULO**

São Paulo
2024

DAYANA MARTINS MIRANDA SAMPAIO

**PERCEPÇÃO DO DESEMPENHO DOS MANIPULADORES
DE ALIMENTOS SOB ORIENTAÇÃO DE NUTRICIONISTA
EM UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO EM
SÃO PAULO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Nutrição da Universidade Santo Amaro – UNISA. Como requisito parcial para obtenção do título Bacharel em nutrição. Orientador (a): Prof. ^a Ingrid Campos

São Paulo

2024

S182p

Sampaio, Dayana Martins Miranda.

Percepção do desempenho dos manipuladores de alimentos sob orientação de nutricionista em uma unidade de alimentação e nutrição em São Paulo / Dayana Martins Miranda Sampaio. – São Paulo, 2024.

20 p.: il., color.

Orientadora: Prof. Dra. Ingridy Carolinne Costa Campos.

TCC Graduação. (Curso Superior em Nutrição) – Universidade Santo Amaro, 2024.

Bibliografia incluída.

1. Comunicação. 2. Satisfação. 3. Nutricionista. I. Campos, Ingridy Carolinne Costa, orient. II. Universidade Santo Amaro. III. Título.

CDD 613

NOME COMPLETO

TÍTULO

Monografia apresentada ao Curso de Nutrição Da Universidade De Santo Amaro. como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em nutrição

Aprovada em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Me. Nome Completo (Orientador)

Mestre em XXXXXXXXXX

Universidade

Prof. Me. Nome Completo

Mestre em XXXXXXXXXX

Instituição

Prof. Me. Nome Completo

Mestre em XXXXXXXXXX

Instituição

RESUMO

A comunicação incorreta do nutricionista gestor com os manipuladores de alimento gera o desgaste no dia a dia entre a equipe. As boas práticas de fabricação (BPF) têm como princípio de que os procedimentos e instruções de trabalho são essenciais para as operações dentro de uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN). Sendo assim, devido à importância que traz a forma de comunicação do nutricionista líder com a equipe, o objetivo desse trabalho foi verificar a necessidade de compartilhar feedbacks e explicar o motivo das atribuições que são solicitadas. O questionário foi realizado presencialmente, entregue em folha de sulfite para os funcionários responderem um por vez. A pontuação foi avaliada por 10 perguntas, sendo 100% (sim) totalmente satisfeito com o ensinamento do nutricionista, 50% (sim) correspondera parcialmente satisfeito e menos de 50% totalmente insatisfeito demonstrando assim que o nutricionista gestor não criou nenhum vínculo com esse funcionário.

Palavras-chave: comunicação; satisfação; nutricionista.

ABSTRACT

Incorrect communication between the managing nutritionist and food handlers leads to daily wear and tear among the team. Good manufacturing practices (GMP) have the principle that procedures and work instructions are essential for operations within a Food and Nutrition Unit (UAN). Therefore, due to the importance of the lead nutritionist's form of communication with the team, the objective of this work was to verify the need to share feedback and explain the reason for the assignments that are requested. The questionnaire was carried out in person, delivered on a sheet of paper for employees to answer once. The evaluation was evaluated by 10 questions, with 100% (yes) being completely satisfied with the nutritionist's teaching, 50% (yes) partially satisfied and less than 50% being completely dissatisfied, thus demonstrating that the nutritionist did not create any bond with this employee.

Keywords: communication; satisfaction; nutritionist.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Você sabe qual o papel da orientação do nutricionista no seu trabalho?	11
Figura 2 - Dentre as orientações do nutricionista, você considera que seja importante o que é solicitado?	11
Figura 3 - Diante das dificuldades, o nutricionista sabe resolvê-las?.....	12
Figura 4 - O nutricionista determina e acompanha o trabalho da equipe?	12
Figura 5 - O nutricionista se expressa de forma clara nas orientações passadas?.....	12
Figura 6 - O nutricionista apresenta gestos ou ações de reconhecimento aos esforços da equipe?	13
Figura 7 - O nutricionista orienta o porquê deve ter segurança na manipulação dos alimentos?	13
Figura 8 - Feedbacks diários mudariam sua percepção com o desenvolvimento de suas tarefas?	14
Figura 9 - Após a orientação do nutricionista, você obteve melhora no seu desempenho?	14
Figura 10 - Considera que a frequência em que é aplicado o treinamento é suficiente para execução correta das atividades?	15

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 METODOLOGIA	9
3 ASPECTOS ÉTICOS	10
4 RESULTADOS	11
5 DISCUSSÃO	16
6 CONCLUSÃO	17
REFERÊNCIAS	18

1. INTRODUÇÃO

As unidades de alimentação e nutrição (UANs) são classificadas por portes, sendo pequeno de até 500 refeições por dia, médio de 501 a 2.000 refeições por dia, grande de 2.001 a 10.000 e extra porte acima de 10.000 por dia. ¹

De acordo com o CFN Compete ao Nutricionista, no exercício de suas atribuições em Unidades de Alimentação e Nutrição, planejar, organizar, dirigir, supervisionar e avaliar os serviços de alimentação e nutrição. Realizar assistência e educação nutricional a coletividade ou indivíduos sadios ou enfermos em instituições públicas e privadas. ²

O aumento das unidades que fornecem refeição no país tem aumentado gradativamente e com ele a contaminação por meio de alimentos cresce trazendo grande preocupação mundial. O foco do nutricionista é atuar na prevenção das possíveis patologias por Doenças Transmitidas por Alimentos (DTAs) como *Staphylococcus aureus* e *Escherichia coli* e na qualidade em que aquele alimento é ofertado. ³

A coleta diária de amostras dos alimentos ofertados, armazenamento, recebimento, aferição de temperatura, etapas de pré-preparo, preparo e distribuição dos alimentos, potabilidade da água, higienização, controle de pragas dimensionamento para o fluxo correto dos resíduos e a higiene, controle de saúde e capacitação dos funcionários são previstos como responsabilidade da nutricionista. ⁴

Para que esse sistema tenha caráter funcional, são necessários os Procedimentos Operacionais Padronizados (POP's) cujo seu objetivo principal é que o procedimento possa ser realizado sempre da mesma forma por diferentes profissionais. ¹

O desempenho dos profissionais das UANS é primordial para o resultado do trabalho da nutricionista, portanto a forma em que o funcionário é abordado para tal função é decisiva para execução e conclusão correta do que se foi proposto. ⁵

2. METODOLOGIA

Foi realizado uma pesquisa de campo, descritiva, transversal, quantitativa, com aplicação de questionários estruturados. A pesquisa faz parte do Curso de Nutrição da Universidade Santo Amaro em parceria ao Maxifour. A população deste estudo foi composta por 30 funcionários em registro CLT.

Foram incluídos na pesquisa, funcionários que trabalham dentro dos pontos de cozinha como: Bar da esquina, hamburgueria, pizzaria, cozinha quente e cozinha fria em contato direto com a nutricionista. Foram excluídos da pesquisa todos os funcionários que não trabalhavam em contato com a nutricionista.

Abaixo está o questionário que foi aplicado de respostas com opção de sim ou não.

**PERCEÇÃO DO DESEMPENHO DOS
MANIPULADORES DE
ALIMENTOS SOB ORIENTAÇÃO DE
NUTRICIONISTA EM UMA
UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO EM SÃO
PAULO**



NOME: IDADE:

PERGUNTAS	SIM	NÃO
1. Você sabe qual o papel da orientação do nutricionista no seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Dentre as orientações do nutricionista, você considera que seja importante o que é solicitado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Diante das dificuldades, o nutricionista sabe resolvê-las?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. O nutricionista determina e acompanha o trabalho da equipe?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. O nutricionista se expressa de forma clara nas orientações passadas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. O nutricionista apresenta gestos ou ações de reconhecimento aos esforços da equipe?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. O nutricionista orienta o porquê deve ter segurança na manipulação dos alimentos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Considera que a frequência em que é aplicado o treinamento é suficiente para execução correta das atividades?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Após a orientação do nutricionista, você obteve melhora no seu desempenho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Feedbacks diários mudariam sua percepção com o desenvolvimento de suas tarefas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ASPECTOS ÉTICOS

Os funcionários contatados receberam individualmente o link FORMS que continha o questionário. O preenchimento ocorreu de forma individual, sem interferência ou indução de respostas por parte da pesquisadora.

O projeto foi submetido à avaliação do Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Santo Amaro – UNISA, sendo a pesquisa iniciada somente após a submissão e aprovação desses.

O Termo de Consentimento Livre e esclarecido – TCLE (APÊNDICE B), foi entregue aos indivíduos, sendo a assinatura deste documento de caráter obrigatório para a inclusão do profissional de saúde na pesquisa.

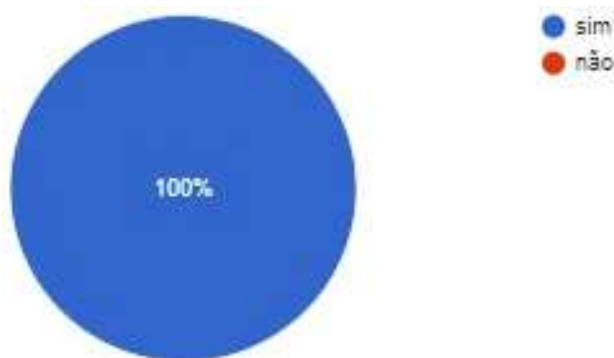
O TCLE possibilitou o conhecimento da pesquisa e a liberdade dos funcionários de se recusarem a participar caso não o queiram. Ressalta-se que os termos foram elaborados respeitando os princípios legais da Resolução 466, de 12 de dezembro de 2012 e do Conselho Nacional de Saúde.

4. RESULTADOS

Foram incluídos todos os funcionários da cozinha do maxifour, nenhum funcionário de outro local participou da pesquisa. As perguntas com mais respostas negativas estão relacionadas a percepção dos funcionários diretamente a forma de expressão, aplicação de treinamento e reconhecimento com os esforços da equipe.

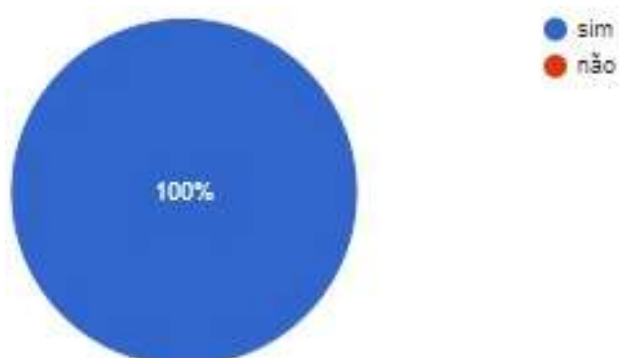
Participaram desse estudo 30 funcionários, todos trabalham de segunda a sábado, tendo folgas intercaladas entre 1 na semana e 1 domingo por mês 8h por dia.

Figura 1 - Você sabe qual o papel da orientação do nutricionista no seu trabalho?



Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Figura 2 - Dentre as orientações do nutricionista, você considera que seja importante o que é solicitado?



Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Os 30 funcionários responderam de forma positiva quando questionados sobre a importância do nutricionista dentro da unidade de alimentação e nutrição.

Figura 3 - Diante das dificuldades, o nutricionista sabe resolvê-las?



Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

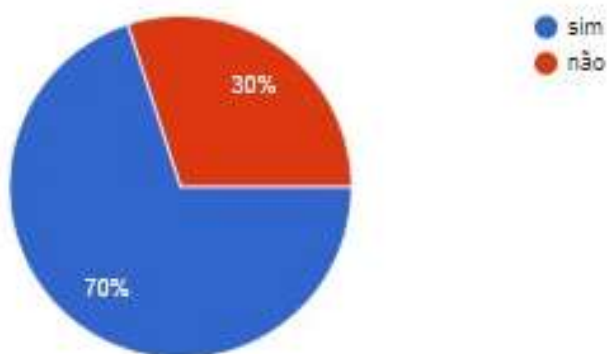
Figura 4 - O nutricionista determina e acompanha o trabalho da equipe?



Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Dos 30 funcionários, apenas 1 teve a percepção negativa sobre o acompanhamento e resolução de dificuldades dentro da cozinha em relação ao nutricionista.

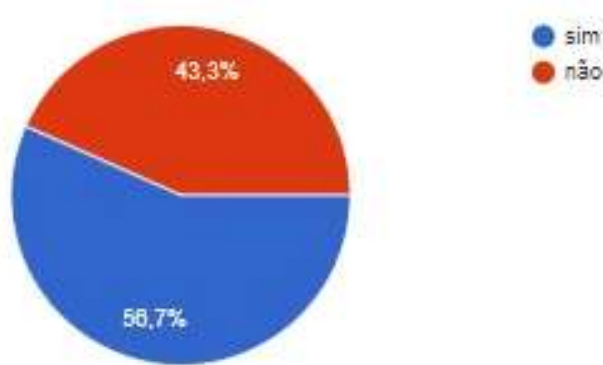
Figura 5 - O nutricionista se expressa de forma clara nas orientações passadas?



Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

21 funcionários responderam de forma positiva enquanto a clareza nas orientações apresentadas pelo nutricionista, enquanto 9 responderam de forma negativa.

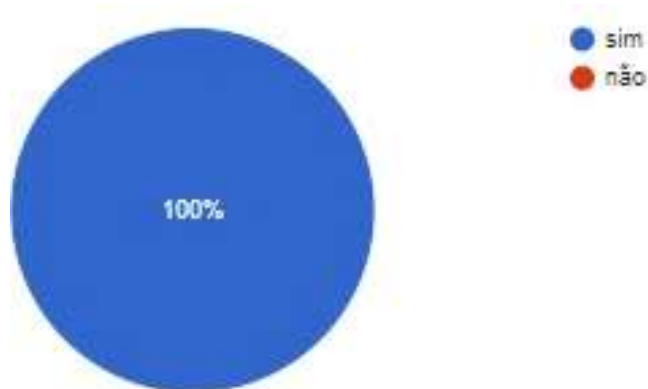
Figura 6 - O nutricionista apresenta gestos ou ações de reconhecimento aos esforços da equipe?



Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

17 funcionários responderam que o nutricionista apresenta reconhecimentos a equipe, enquanto 13 responderam de forma negativa.

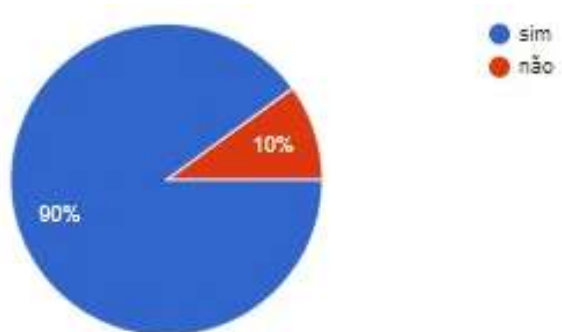
Figura 7 - O nutricionista orienta o porquê deve ter segurança na manipulação dos alimentos?



Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Os 30 funcionários mostram que após a orientação do nutricionista obtiveram melhora no desempenho.

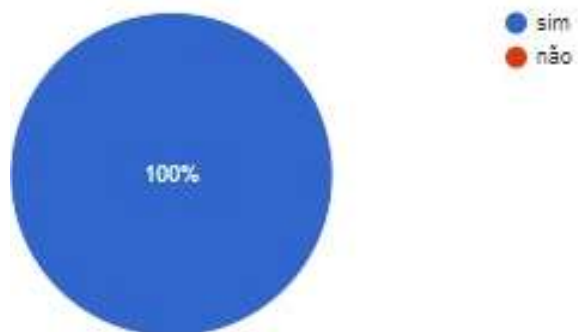
Figura 8 - Feedbacks diários mudariam sua percepção com o desenvolvimento de suas tarefas?



Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

27 funcionários responderam que feedbacks mudariam a percepção com o desenvolvimento de suas tarefas e 3 que seria indiferente.

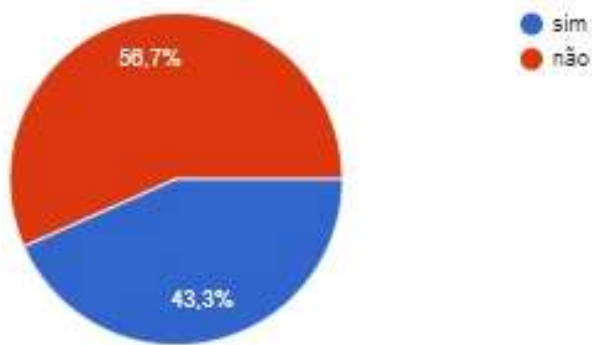
Figura 9 - Após a orientação do nutricionista, você obteve melhora no seu desempenho?



Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Os 30 funcionários mostram que entendem a orientação do nutricionista.

Figura 10 - Considera que a frequência em que é aplicado o treinamento é suficiente para execução correta das atividades?



Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

17 funcionários responderam que a frequência dos treinamentos não é suficiente enquanto 13 responderam de forma positiva.

5. DISCUSSÃO

O Presente estudo identificou que os principais agravantes entre erros de funcionamento em uma unidade de alimentação e nutrição está entre a falha de comunicação do nutricionista líder com a sua equipe.

Em 2013, um estudo realizado por Centro Universitário Curitiba – UNICURITIBA⁶ demonstraram que um líder eficaz deve ser motivado, ter espírito de treinador, deve saber aplicar feedback, tanto positivo quanto o construtivo, ter comprometimento carisma e caráter, deve saber se expressar com seus liderados, deve saber lidar com conflitos interpessoais e solucionar problemas de imediato, deve ter discernimento, atitude positiva, transmitir segurança, ter visão, ser prestativo, tem que procurar adquirir a confiança da equipe aos poucos, saber ouvir, ser paciente e deixar os liderados expressarem sua opinião.⁶

Em 2011, um estudo realizado sobre Conceitos e elementos para a prática do nutricionista em unidades de alimentação e nutrição afirma que nutricionistas que atuam na área de refeições coletivas pouco buscam formação acadêmica complementar e a dedicação se baseia no exercício diário da profissão no mercado de trabalho. Para projeções futuras, sugere-se o incentivo à formação técnica de qualidade que deve proporcionar que os graduados atuem de forma consciente do seu papel social, tornando-se um agente de transformação na sociedade.⁷

Outro estudo realizado em 2022, um estudo realizado em Codó-MA sobre a motivação e satisfação no ambiente de trabalho demonstra que empregados motivados, satisfeitos e envolvidos com o trabalho rendem mais, são mais rápidos e querem permanecer no emprego por longo período.¹⁰

Portanto analisando as respostas do questionário e comparando a outros estudos conseguimos identificar a insatisfação dos funcionários em relação a clareza, reconhecimento, feedbacks e treinamentos aplicados pelo nutricionista líder. Detalhes que poderiam facilmente serem modificados para melhor desempenho do trabalho e convivência em equipe.

A medida em que se é encontrado erro em execuções de tarefas já estabelecidas de faz a necessidade de como está sendo proposto o treinamento sobre a forma de como exercer. É papel do líder entender qual dificuldade da equipe e traçar novas metas para resolvê-las. A formação e capacitação correta para de fato ser líder e conseguir desenvolver com eficácia o trabalho é de extrema importância para garantia do controle de qualidade.

6. CONCLUSÃO

O principal desafio de um nutricionista líder é conseguir lidar com os obstáculos diários ocorrentes em situações que não sejam programas e associar com a liderança correta em sua equipe.

É necessário adquirir práticas para sobressair de forma acolhedora e objetiva para que os funcionários tenham confiança em que se é solicitado, assim tendo estabilidade no bom funcionamento da UAN.

Com base na maioria das afirmativas o resultado da pesquisa demonstra que acontece um grande déficit na comunicação entre nutricionista e funcionários, além de ser necessário a confiança e o reconhecimento da liderança é necessário ter uma boa capacitação profissional.

O resultado das questões que foram respondidas pelos funcionários nos mostra uma falha entre a forma de expressão do líder nas orientações passadas, no reconhecimento quando a tarefa é realizada com excelência, no despreparo em relação aos treinamentos e na transmissão dos feedbacks.

Dentro do que nos foi entregue, é possível analisar que um líder deve não somente ordenar, aplicar feedbacks tanto para melhora quando para agradecimento e reconhecimento do trabalho da equipe, deve saber se expressar quando solicitar a demanda aos funcionários e aplicar treinamentos para melhor entendimento do que seja necessário no dia a dia.

REFERÊNCIAS

- ¹ Procedimentos operacionais padronizados e o gerenciamento de qualidade em centros de pesquisa. Revista da Associação Médica Brasileira [Internet]. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ramb/a/vtnRjHJ85fcM43FdbLKv8nx/?lang=pt> Acesso em: 26 fev. de 2024.
- ² de F. Normativo CFN - SisNormativo [Internet]. Cfn.org.br. 2023. Disponível em: [/http://sisnormas.cfn.org.br:8081/viewPage.html?id=600](http://sisnormas.cfn.org.br:8081/viewPage.html?id=600) Acesso em: 16 mar. de 2024.
- ³ Ribeiro AL da S. Controle de qualidade no varejo alimentar mediante atuação do nutricionista [Internet]. repositorio.ufrn.br. 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/46900> Acesso em: 18 mar. de 2024.
- ⁴. BRASIL. Ministério da Saúde [Internet]. Disponível em: <bvsmis.saude.gov.br>. 2004. Acesso em: 24 mar. de 2024.
- ⁵ Andrade Batista J. SUSTENTABILIDADE EM UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO [Internet]. Disponível em: https://www.cfn.org.br/wp-content/uploads/2019/06/2.-Sustentabilidade_em_UAN.pdf Acesso em: 26 fev. de 2024.
- ⁶ Atuação do nutricionista líder em unidade de alimentação e nutrição no segmento de refeições transportadas para penitenciárias em Curitiba – PR e Região Metropolitana. Administração de Empresas em Revista [Internet]. 2013 Disponível em: <https://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/admrevista/article/view/707/533> Acesso em: 26 fev. de 2024.
- ⁷ Oliveira JS de. Gestão de pessoas: conceitos e elementos para a prática do nutricionista em unidades de alimentação e nutrição. lumeufrgsbr [Internet]. 2022; Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/252512> Acesso em: 10 mar. de 2024.
- ⁸.Verçoza ABB de, Vasconcelos NBR, Oliveira LHS de, Nascimento A da S, Rezende DC, Barbosa LB, et al. Doenças transmitidas por alimentos e surtos alimentares: uma revisão. Brazilian Journal of Health Review [Internet]. 2024 Feb 27];7(1):7236–50. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/67609/48116> Acesso em: 24 mar. de 2024.
- ⁹. Korb SF, Lucion R, Trentin MM. EDUCAÇÃO NUTRICIONAL – BOAS PRÁTICAS DE MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS. Anais de Saúde Coletiva [Internet]. 2024 Mar 19;3(1):29–30. Disponível em: <https://uceff.edu.br/anais/index.php/SAUDECOLET/article/view/624> Acesso em: 24 mar. de 2024.

10. **Motivação e satisfação no trabalho: um estudo de caso numa escola da rede pública. Ufsmbr [Internet]. 2024 Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/16124>
Acesso em: 27 OUT. de 2024.**