

CENTRO UNIVERSITÁRIO ASSIS GURGACZ

MARCIA MACHADO

MARIANELA URRUTIA

MARINA HORST

**ADEQUAÇÃO DE ROTINAS DO PLANTÃO NOTURNO DO SETOR DE
NUTRIÇÃO E DIETÉTICA DE UM HOSPITAL DO MUNICÍPIO DE
CASCAVEL-PR**

CASCAVEL

2019

CENTRO UNIVERSITÁRIO ASSIS GURGACZ

MARCIA MACHADO

MARIANELA URRUTIA

MARINA HORST

**ADEQUAÇÃO DE ROTINAS DO PLANTÃO NOTURNO DO SETOR DE
NUTRIÇÃO E DIETÉTICA DE UM HOSPITAL DO MUNICÍPIO DE
CASCAVEL-PR**

Trabalho apresentado ao Estágio em Unidades de Alimentação e Nutrição A como requisito parcial para obtenção da aprovação semestral no Curso de Nutrição do Centro Universitário Assis Gurgacz.

Professora Orientadora: Adriana
Hernandes Martins

CASCADEL
2019
ADEQUAÇÃO DE ROTINAS DO PLANTÃO NOTURNO DO SETOR DE
NUTRIÇÃO E DIETÉTICA DE UM HOSPITAL DO MUNICÍPIO DE
CASCADEL-PR

¹URRUTIA, Marianela Díaz

²MACHADO, Marcia

³HORST, Marina

⁴MARTINS, Adriana Hernandes

RESUMO

Introdução: Ainda que seja efetuada uma seleção eficiente de funcionários para uma determinada Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN), estes devem ser constantemente treinados e qualificados para alcançar um melhor desempenho das rotinas que lhes foram designadas. Estas rotinas devem ser, da mesma forma, constantemente supervisionadas para evitar erros na cadeia produtiva de alimentos. **Objetivo:** O presente trabalho teve por objetivo, nortear as tarefas realizadas no setor de Serviço de Nutrição e Dietética (SND) de um hospital da cidade de Cascavel - PR, através da adequação e implantação de rotinas. **Metodologia:** Para desenvolvimento da pesquisa, houve aplicação de dois questionários às funcionárias, o primeiro tratava-se de uma auto avaliação e o segundo sobre o relato que as mesmas fizeram das rotinas que desenvolviam no setor. Logo, as respostas obtidas dos questionários, foram confrontadas com as rotinas estabelecidas previamente pela supervisão do SND do hospital. Assim, houve uma reformulação das rotinas das funcionárias, que foram aplicadas mediante treinamentos. **Resultados:** Observou-se a necessidade que as funcionárias demonstrem por ter um supervisor presente na jornada noturna. Por outro lado, verificou-se não conformidades ao confrontar o relato que as funcionárias fizeram das próprias rotinas, com as que já foram estabelecidas pela supervisão do SND. Após realizada a adequação de rotinas, houve aplicação de treinamentos para as funcionárias. **Conclusão:** Foi possível concluir que, para manter sempre a constância da qualidade da produção dos alimentos, as rotinas designadas para funcionários de uma UAN, requerem de uma constante supervisão por parte do responsável técnico.

Palavras-chave: líder, supervisão de rotinas, gestão de qualidade.

¹Discente do curso de nutrição do Centro Universitário Assis Gurgacz, Cascavel – PR (e-mail: mfwk@hotmail.com).

²Discente do curso de nutrição do Centro Universitário Assis Gurgacz, Cascavel – PR (e-mail: marianeladiazurrutia@gmail.com).

³Discente do curso de nutrição do Centro Universitário Assis Gurgacz, Cascavel – PR (e-mail: marinahorts2014@gmail.com).

⁴Nutricionista. Docente do Centro Universitário Assis Gurgacz, Cascavel – PR. Especialista em Gestão da Qualidade e Segurança dos Alimentos e Chef de Cozinha (e-mail: adrihernandesm@gmail.com).

1. INTRODUÇÃO

É fundamental que as empresas contem com pessoas eficientes que façam parte dos recursos humanos, pois quanto maior a sua competência, melhor resultados serão obtidos na empresa (ROCHA, 2009).

Essas pessoas unem-se para formar equipes, onde há colaboração e cooperação de todos, possibilitando assim, uma união de idéias que são compartilhadas e desenvolvidas em prol de uma meta essencial da empresa (SILVA et al., 2016).

Para conquistar tais metas, Andrade et al. (2011), aponta que é necessário trabalhar a individualidade de cada colaborador que compõe a equipe, a modo de que se sinta satisfeito com o ambiente em que está inserido, incluindo diversos fatores, como, oportunidade de promoção, remuneração e o relacionamento com os seus pares de trabalho.

Os colaboradores, mesmo sendo profissionais capacitados ao exercício, não podem ser considerados “obras acabadas”. Uma seleção eficiente pode até reduzir as necessidades de treinamento para um cargo, mas não a eliminam. O treinamento, nesse sentido, ajusta o novo funcionário às necessidades do cargo que irá exercer, e o orienta sobre as tarefas pertinentes que por ele serão executadas (TEIXEIRA, 2004).

A reciclagem e treinamento continuado de profissionais é um fator muito importante, principalmente quando se trata de uma equipe. As Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) Hospitalares, por exemplo, necessitam que o quadro da sua equipe esteja sempre o mais completo possível e funcionando da melhor maneira, uma vez que exerce uma prestação diária e ininterrupta de refeições para pacientes e funcionários do hospital. A alimentação dos pacientes, principalmente, não pode deixar de ser servida, uma vez que as dietas fazem parte do seu processo de cura. Portanto, as ações desenvolvidas em uma UAN hospitalar exigem exatidão, rapidez e sincronia da equipe, e as reciclagens e treinamentos continuados podem colaborar diretamente nesse sentido (VIEIRA, 2012).

As rotinas estabelecidas para serem desenvolvidas após treinamentos, precisam de supervisão pelo profissional Nutricionista que deve ser feita de maneira contínua e em todas as etapas do processo de produção das refeições. O Nutricionista, também deve se atentar às

habilidades de cada funcionário, verificando assim, se estão alocados em atividades condizentes com os seus “talentos”. O Nutricionista deve sempre estar trocando informações com as equipes, ouvindo sugestões e/ou verificando oportunidades de melhorias. Esse contato direto e constante é de extrema importância para a Unidade de Alimentação e Nutrição e também para os funcionários (FONSECA, 2012).

Nesse contexto, o objetivo do presente trabalho foi nortear as tarefas realizadas no setor de Serviço de Nutrição e Dietética através da adequação e implantação de rotinas, de forma que as colaboradoras não somente cumpram suas atribuições, mas também compreendam a importância deste processo, quando em execução e supervisionamento, como um aliado na qualidade, agilidade e eficiência na prestação de serviços e auto satisfação, motivação e harmonia entre os plantões as equipes envolvidas.

2. MATERIAIS E MÉTODOS

O presente trabalho trata-se de um estudo descritivo, pois foi necessário coletar uma série de informações sobre as rotinas desenvolvidas em um Serviço de Nutrição e Dietética (SND) de uma cozinha hospitalar. Considerando que há uma relação dinâmica favorável entre o mundo real e o sujeito e não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas, o ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o processo da pesquisa e os seus resultados são os focos principais de abordagem (GIL, 1996).

A pesquisa envolveu as funcionárias do turno noturno de um setor de SND de um hospital, mediante abordagens estratégicas e específicas para diagnosticar o nível de percepção e motivação em relação às rotinas desenvolvidas para cada função. Para tal, foram avaliadas; as coqueiras fixas com jornada de 12x36h, cozinheira com jornada de 6h, coqueira de apoio e folguistas do setor.

As avaliações iniciaram com a aplicação de 2 questionários, sendo o primeiro de auto avaliação colaborativa, onde todas as funcionárias descreveram o que dificultava e o que favorecia o desempenho pessoal e profissional de acordo com seu setor, função e sua percepção, bem como as sugestões de melhorias, conforme anexo 1.

No segundo questionário aplicado, as colaboradoras relataram as rotinas realizadas de acordo com cada ciclo de horário e o que elas realmente faziam passo a passo, conforme anexo 2.

Posteriormente, realizou-se análise detalhada das rotinas vigentes, previamente estabelecidas pela supervisão do SDN. Dessa maneira, foi possível a verificação de três parâmetros: as rotinas estabelecidas, as rotinas relatadas e as rotinas observadas por alguns dias seguidos em diferentes plantões.

Com base nestes três parâmetros, foram desenvolvidas as adequações de rotinas do setor, determinando tarefas para cada ciclo de horário estabelecido, de forma que estas fossem cumpridas com eficiência e monitoradas por meio de checklist de supervisão.

A aplicação das rotinas já adequadas foram iniciadas com treinamento de apresentação para ressaltar a importância da sua utilização de forma consciente e responsável por parte das colaboradoras.

A otimização do treinamento, teve início com a execução das rotinas das equipes de cada plantão, que foram observadas e acompanhadas durante uma semana com suporte, para as funcionárias, com o intuito de esclarecimento de dúvidas enquanto as adequações inseridas.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após aplicado o questionário de auto avaliação colaborativa, corroborou-se a necessidade que as colaboradoras sentem em ter um supervisor direto presente durante a jornada que se desenvolve no período noturno, para manifestar dúvidas em relação ao trabalho que cada uma desempenha dentro da UAN e para expor seus desafios diários, enfrentados durante o trabalho. Segundo Souza (2016), em um estudo apresentado no XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão, é fundamental definir valores e enfatizar a importância de cada funcionário, pois traz grandes impactos positivos para o ambiente de trabalho, dentre eles confiança, respeito, reconhecimento e comprometimento, que somente se torna viável com um serviço de ouvidoria para que cada colaborador de cada setor seja ouvido e esclarecido quanto à suas atribuições, questionamentos e sugestões. É também uma forma de avaliação e auto avaliação do seu desempenho e interesse em alcançar os resultados e estabelecidos pela empresa, com mais excelência e inovação na produtividade, além de engajar a relação de confiança entre líder e liderados.

Ainda analisando as informações do questionário aplicado, observou-se que as colaboradoras se sentem desmotivadas devido ao fato que só acontece uma conversa com seus superiores diretos, no caso de alguma não conformidade ou reclamação das mesmas. Ainda, sentem a necessidade de um *feedback* mais constante, seja este positivo ou negativo. Souza (2016) apresenta que, para uma organização ter trabalhadores engajados e comprometidos, é preciso que esta reconheça e valorize o seu cliente interno. Reconhecer um colaborador é muito mais que dar gratificações, bônus ou aumento no salário do fim do mês, é reconhecer seu desempenho eficaz, no trabalho, incluí-lo em projetos, nas decisões da empresa e em

sugestões de melhoria. Um funcionário satisfeito com a sua profissão, será mais comprometido e envolvido com as atividades do ambiente de trabalho.

Após análise do relato das colaboradoras sobre as rotinas desenvolvidas por parte de cada uma, observou-se que ao serem comparadas com as rotinas determinadas pelo superior do setor, havia inconformidade de horários, refletindo na ordem em que as rotinas deveriam ser efetuadas. De acordo com Bunn e Fumagalli (2016), a importância da presença constante de um líder no campo de trabalho, radica em que depois da identificação das fraquezas de uma equipe, o processo de influenciar os funcionários deve ser contínuo e não tem fim, para assim, obter os melhores resultados para a empresa. Alevato e Araújo (2009), por outro lado, identificam que tarefas pré estabelecidas e determinadas aos funcionários, e que não possibilitam o mesmo de interferir no processo, de alguma maneira, impede que o trabalhador possa se adaptar livremente à atividade ou de adaptar a atividade às suas possibilidades, o que pode se tornar um fator de tensão e prejudicar o objetivo principal, que é o andamento das atividades.

Mediante análise e confronto dos três parâmetros aplicados, sendo eles: autoavaliação colaborativa; relato das rotinas desenvolvidas por cada colaboradora e rotinas estipuladas pelos responsáveis técnicos da UAN, foi possível encontrar pontos de desconformidade nas ações realizadas que estavam provocando problemas, tais como, a redução da qualidade dos alimentos preparados e disponibilizados para os usuários do SND do hospital.

Akutsu *et. al.*, (2005), determinou através de um estudo aplicado à UANs hoteleiras, para verificação das boas práticas da fabricação de alimentos, que os responsáveis técnicos por essas UANs, devem solucionar as não conformidades relacionadas à qualidade higiênico-sanitária dos alimentos. Uma vez que, é mediante a avaliação constante, em campo, das rotinas efetuadas pela equipe responsável do preparo e distribuição de alimentos, que constata-se erros gerados e assim, é através de correções dessas rotinas que pode-se melhorar a produção do setor.

Por outro lado, Silva e Almeida (2011), propõem, através de um estudo que avaliou a Análise de Perigo e Ponto Crítico de Controle (APPCC) de uma UAN, que há uma necessidade imperativa de aplicar em uma UAN, processos de seleção, treinamento e educação dos manipuladores, assim como também, a avaliação de competências, para assim alcançar sucesso no fornecimento de alimentos inócuos.

Em relação ao treinamento realizado com as colaboradoras, houve uma certa resistência e diversos questionamentos por parte das colaboradoras, principalmente quanto aos horários de encerramento de lanches e jantar e horário de intervalo. Ambos os plantões alegam impossibilidade de executar as rotinas nos horários estabelecidos por motivos alheios à sua alçada, dentre eles à negativa de servir jantar fora do horário determinado, sendo que ao passo que elas dizem não, superiores são acionados ordenando para abrirem exceções. Embora todos os questionamentos e reclamações foram registrados, todas foram orientadas a seguir a nova adequação, visto que tudo iria ser passado para possíveis esclarecimentos e mudanças cabíveis a cada situação. Nesse contexto, Hernandez e Caldas (2001), através de um artigo de revisão, destacam que a resistência às mudanças ou inovações é uma das primeiras barreiras às transformações organizacionais, porém, com o passar do tempo o indivíduo exposto à mudança, avalia a inconsistência que julgou em um primeiro momento, fazendo que encontre atributos na nova proposta.

4. CONCLUSÃO

Conclui-se, que as rotinas designadas para funcionários de uma UAN, requerem de uma constante supervisão por parte do responsável técnico, tanto dos processos em si como de quem os executa, através da utilização de ferramentas avaliativas, com análise de resultados e aplicação de ações corretivas, com capacitação e treinamento dos colaboradores, para manter sempre a constância da qualidade da produção dos alimentos.

REFERÊNCIAS

- AKUTSU, R. C.; BOTELHO, R. A.; CAMARGO, E. B.; SÁVIO, K. E. O.; ARAÚJO, W. C. **Adequação das boas práticas de fabricação em serviços de alimentação.** Rev. Nutr., Campinas-SP, 2005.
- ALEVATO, H.; ARAÚJO, E. M. G.; **Gestão, Organização e Condições de Trabalho.** Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 2019.
- ANDRADE, D. V. P.; QUEIROZ, J. V.; QUEIROZ, F. C. B. P.; VASCONCELOS, N. V. C.; SILVA, A. K. S. **Metas Organizacionais e Satisfação no Trabalho: Um Estudo de Caso de uma Instituição Financeira.** VII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Resende - RJ, 2011.
- BUNN, F.; FUMAGALLI, L. A. W. **A importância do líder na organização: influenciando pessoas para o atingimento dos resultados.** Rev. FAE, Curitiba - PR, 2016.
- FONSECA, K. Z.; SANTANA, G. R. **Guia Prático para Gerenciamento de Unidades de Alimentação e Nutrição.** Cruz das Almas - BA: UFRB, 2012.
- HERNANDEZ, J. M. C.; CALDAS, M. P. **Resistência à mudança: uma revisão crítica.** RAE - Revista de Administração de Empresas. São Paulo - SP, 2001.
- ROCHA, R. M. **Rotinas Trabalhistas e Previdenciárias para Organizações Contábeis.** Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul, Porto Alegre - RS, 2009.
- SILVA, C. B. G.; ALMEIDA, F. Q. A. **Qualidade Na Produção De Refeições De Uma Unidade De Alimentação E Nutrição (UAN).** Rev. Simbio-Logias, 2011.
- SILVA, A. S. S.; FERREIRA, C. L.; LOPES, R. J. F.; SILVA, V. S. **Equipes de alta performance e o papel do líder como construtor de resultados.** Faculdade de Ciências e Tecnologia de Birigui - FATEB, 2016.
- SOUZA, H. P. R. T.; **A importância de valorizar os colaboradores no ambiente organizacional.** Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 2016.
- TEIXEIRA, S.; MILET, Z.; CARVALHO, J.; BISCONTINI, T. M. **Administração Aplicada às Unidades de Alimentação e Nutrição.** São Paulo: Editora Atheneu, 2004.
- VIEIRA, M. N. C. M.; JAPUR, C. C. **Gestão de Qualidade na Produção de Refeições.** Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2012.

SOUZA, H.P.R.T. A Importância De Valorizar Os Colaboradores No Ambiente Organizacional. XII Congresso Nacional De Excelência Em Gestão, 2016.