

CENTRO UNIVERSITÁRIO ASSIS GURGACZ

ALINE CARINA VIEIRA PAZZA

TAMIRA MICHELE SCHUHLI DA CAS

**OTIMIZAÇÃO DO ARRANJO CRONOLÓGICO E FUNÇÕES DOS
FUNCIONÁRIOS DE UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO:
VISANDO QUALIDADE E EFICIENCIA NOS SERVIÇOS PRESTADOS**

CASCADEL

2019

CENTRO UNIVERSITÁRIO ASSIS GURGACZ

ALINE CARINA VIEIRA PAZZA

TAMIRA MICHELE SCHUHLI DA CAS

**OTIMIZAÇÃO DO ARRANJO CRONOLÓGICO E FUNÇÕES DOS
FUNCIONÁRIOS DE UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO:
VISANDO QUALIDADE E EFICIENCIA NOS SERVIÇOS PRESTADOS**

Projeto apresentado à disciplina
Estágio em Asa I e II como requisito
parcial para obtenção da aprovação
semestral no Curso de Nutrição do
Centro Universitário Assis Gurgacz.

**Professora Supervisora: Adriana
Hernandes Martins**

CASCADEL

2019

OTIMIZAÇÃO DO ARRANJO CRONOLÓGICO E FUNÇÕES DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO: VISANDO QUALIDADE E EFICIENCIA NOS SERVIÇOS PRESTADOS

¹PAZZA, Aline Carina Vieira
² DA CAS, Tamira Michele Schuhli
³MARTINS, Adriana Hernandes

RESUMO

Estabelecer uma rotina, funções e modo de preparo dentro de uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) favorece a produção garantindo melhor distribuição do tempo, padronização das funções, qualidade nas refeições e segurança do alimento para população atendida. Objetiva-se melhorar a rotina dentro da UAN ao aprimorar a distribuição de funções, bem como o tempo de execução de tarefas de cada funcionário, possibilitando uma maior eficiência na atribuição das funções e melhora na qualidade do serviço desempenhado. O trabalho foi realizado em um Centro de Convivência do Idoso de Cascavel Pr., que atende lanche e almoço para 30 idosos e lanche para 30 aprendizes. Como resultados observou-se que o material proposto tornou claro as informações e exigências estabelecidas, bem como estabeleceu funções evitando ócio de uns funcionários ou sobrecarga de outros. Além disso, padronizar as refeições e a higienização melhorou os padrões de qualidade na produção de refeições e evitou excesso de sobras. Com isso, torna-se importante padronizar funções, rotinas e preparações dentro de uma UAN visando melhorar o serviço prestado.

Palavras chave: Rotina. Padronização. Segurança Alimentar.

¹ Bióloga e Acadêmica do Curso de Nutrição do Centro Universitário Assis Gurgacz.

² Educadora Física e Acadêmica do Curso de Nutrição do Centro Universitário Assis Gurgacz.

³ Docente do Curso de Nutrição do Centro Universitário Assis Gurgacz e Mestre em Engenharia de Alimentos pela Universidade Regional Integrada.

INTRODUÇÃO

O estudo do tempo e movimento, é um fator necessário quando se pretende estabelecer a capacidade de produção de um determinado local, pois ao mensurar esses fatores pode-se observar a capacidade real, gerando informações para que se possa tomar as decisões e realizar os ajustes necessários. Dentro desse contexto a cronoanálise se faz necessária como uma ferramenta para definir o tempo padrão e para auxiliar a organização dos processos, sendo um instrumento que deve acompanhar a evolução contínua das melhorias (JUNIOR, BONFIM, DUARTE; 2015).

A fim de calcular a capacidade produtiva pode-se fazer uso de dois métodos principais: o primeiro é através de um estudo de tempos cronometrados e o segundo é a através do estudo de movimentos e tempos sintéticos, sendo o primeiro o mais empregado para medir a capacidade produtiva, pois levam em consideração fatores relacionados com o trabalhador, que influencia diretamente na produção (OLIVEIRA et al., 2012 apud SOGLIA et al., 2015).

Contudo antes de iniciar a verificação do tempo gasto na produção é necessário dimensionar os recursos humanos da Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN), para isso é necessário um estudo extenso e aprofundado das necessidades do local, considerando algumas variáveis que podem ser diferentes de uma unidade para outra (TEIXEIRA, MILET, CARVALHO; 2010).

Dentre essas variáveis, podem ser mencionadas: políticas de recursos humanos da organização, padrão de atendimento, recursos físicos e materiais; padrão dos cardápios; dimensão, disponibilidade de equipamentos; tipos de refeição; sistema de distribuição; sistema de higienização; jornada de trabalho; tecnologia empregada na UAN, padrões e normas de procedimentos da UAN; disponibilidade financeira etc. (TEIXEIRA, MILET, CARVALHO; 2010).

De acordo com Gandra e Gambardella (1886) o método para o cálculo de pessoal para UAN deve ser baseado no gasto, em minutos para produzir, higienizar e distribuir uma refeição segundo a faixa relativa ao número de refeição servidas por dia, devendo fazer ajustes de acordo a realidade do local, pelos diversos fatores que influenciam no processo de produção das refeições e no desempenho dos empregados.

O número de refeições/dia considerado para os cálculos é constituído das seguintes refeições: almoço, janta e refeição noturna completa. Para análise

quantitativa de recursos humanos necessários ao funcionamento de uma UAN que atende pessoas sadias, deve ser considerada a jornada média de trabalho realizado, pois ao saber essa jornada pode-se calcular o número de refeições pertinentes (TEIXEIRA, MILET, CARVALHO; 2010).

Segundo Abreu, Spinelli e Pinto (2016) o Índice de Produtividade Individual avalia o rendimento dos empregados em função do número de refeição servidas e produzidas, sendo que a produtividade aumenta conforme o número de refeições, utilizando um funcionário para fazer 30 refeições quando o local produz até 100 refeições e de um funcionário para até 66 refeições quando são produzidas acima de 3000 refeições.

Todavia, esse índice sofre influência de fatores como: recursos materiais e humanos (qualificação) aplicados na produção das refeições; opção oferecidas em recursos tecnológicos (equipamentos e gêneros); o cálculo já considera os empregados administrativos, operacionais e pode variar muito no caso de UAN com refeição transportada (fabricação centralizada otimiza produtividade do empregados, simplicidade do cardápio) (AGUIAR, KRAEMER, MENEZES; 2013).

Outro fator importante na otimização do arranjo cronológico dentro de uma UAN é a distribuição do pessoal, a qual depende de vários fatores, entre eles o sistema de atendimento padronizado, segundo parâmetros socioeconômicos, culturais e tecnológicos, fatores que determinarão o número de empregados de acordo com os cargos definidos na estrutura organizacional (TEIXEIRA, MILET, CARVALHO; 2010).

Usualmente, o pessoal que trabalha em UAN distribui-se pelos seguintes cargos e funções: nutricionista, chefe do serviço, chefe da seção de abastecimento e produção; chefe da seção de clínica; encarregado dos setores; secretaria; cozinheiro; copeiro; auxiliar de serviços gerais. Dentre as funções apresentadas, devido ao número de refeições produzidas, trabalham no local uma cozinheira e duas auxiliares de limpeza.

Além dos itens mencionados acima padronizar as receitas é essencial dentro de uma UAN, pois auxiliam nas preparações diminuindo o tempo gasto com cálculos para mensurar a quantidade que deverá ser usada no preparo das refeições, essa padronização pode ser feita por meio de fichas técnicas de preparação(FTP) (VIEIRA et al., 2011).

A adoção da FTP facilita a integração e treinamento de novos funcionários na execução das preparações e padroniza o sistema de produção garantindo que o produto final tenha sempre composição, valor nutritivo e apresentação semelhantes (VIEIRA et al., 2011).

O presente trabalho traz como objetivo melhorar a rotina dentro da UAN ao aprimorar a distribuição de funções, bem como o tempo de execução de tarefas de cada funcionário, possibilitando uma maior eficiência na atribuição das funções e melhora na qualidade do serviço desempenhado.

METODOLOGIA

O presente trabalho trata-se de um estudo de caso, apoiado em pesquisa exploratória de campo e foi realizado durante o mês de agosto de 2019, na Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) do Centro de Convivência Nair Ventorin Gurgacz, onde realizam as atividades diárias envolvendo os idosos do programa "Ação Integrada pela Cidadania". O local disponibiliza refeições que supram o aporte calórico e nutricional e priorizam o equilíbrio alimentar de forma gratuita aos 30 idosos participantes do projeto nas segundas, quartas e sextas feiras (dia todo) com lanche da manhã, almoço e lanche da tarde e nas terças e quintas (somente no período da tarde) oferece o lanche da tarde, também disponibiliza lanches no período da manhã e da tarde, para os 30 alunos do grupo Jovem aprendiz de segunda a sexta (totalizando 60 lanches ao dia) e conta com 3 funcionários para atender a demanda, uma cozinheira e duas auxiliares de limpeza.

Inicialmente foi observada a rotina de produção da UAN, modo de preparo, quantidade de ingredientes utilizados e cronometrado o tempo para fazer as refeições, bem como a realização da higienização e limpeza do local.

Após foi criado manual de conduta dos funcionários da unidade, contendo um cronograma com as rotinas das tarefas a serem realizadas pelos três funcionários da UAN diariamente em forma de tabela, as atribuições do cargo, a conduta e a postura necessária para desenvolver a profissão. Inclui-se também neste manual os Procedimentos Operacionais Padrão (POP) da unidade.

Outro material desenvolvido foi uma apostila plastificada com as preparações de receitas utilizadas no local com os devidos porcionamentos (30, 35 e 40 pessoas), baseados na ficha técnica existente no local, realizando os devidos ajustes. Esse material foi disponibilizado para eles, após treinamento e orientação sobre como deve ser cumprido o cronograma, as receitas e a importância de seguir o itinerário de atividades propostas (material em anexo).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Manual de conduta tornou claro as informações e exigências estabelecidas pelo Centro de Convivência do Idoso para seus funcionários, evitando enganos, comportamento antiéticos e animosidades. Sob o mesmo prisma, Lins (2011) afirma que uma empresa, não deve realizar determinação oral, por isso ela deve apresentar sempre por escrito os regulamentos, as normas e as determinações.

Com a realização de cronograma de rotinas e procedimentos, os membros da organização ficaram cientes de suas obrigações, responsabilidades, limitações de cargo e autoridade, porém para estabelecer as rotinas evitou-se mecanizar o trabalho e exceder a capacidade de cada funcionário, pois para Araújo e Alevato (2011) a atividade humana não pode ser feita de forma mecanizada, além de relatar que uma boa gestão no trabalho gera consequências na dinâmica vivida, influenciando o estado de saúde e a segurança dos trabalhadores.

Ao anexar o procedimento operacional padronizado ao manual de conduta e realizar os treinamentos dos funcionários garantiu-se uma adequada postura dos funcionários ao cumprir procedimentos como higiene pessoal, de mãos, do local, dos equipamentos e utensílios, com isso assegurou um padrão de qualidade nas preparações evitando contaminação dos alimentos. SILVA et al. (2014) relata em seu estudo que o processo de padronização de execução das tarefas, torna-se um instrumento de extrema importância dentro de uma área de produção alimentícia, sendo importantíssimo o envolvimento e responsabilização dos funcionários do local para realização dos procedimentos no gerenciamento da segurança de alimentos.

Outro aspecto importante observado foi a melhora na execução dos cardápios e na quantidade de ingredientes utilizados, evitando que as mesmas preparações fiquem diferentes, mal executadas ou que sobrem demais. Para corroborar com o assunto Vieira et al. (2011) em sua pesquisa descreve as fichas técnicas de preparação (FTPs) como uma grande auxiliar durante a preparação do cardápio, pois são recursos utilizados para garantir que uma mesma preparação seja fornecida com a mesma qualidade e características sensoriais, independente de quem a tenha preparado.

CONCLUSÃO

Com isso, observa-se que implantar um Manual de Conduta e um cardápio baseado na ficha técnica de preparo, otimiza a produção, melhorando o tempo e a qualidade no preparo das refeições.

Sugere-se o acompanhamento pelos próximos estagiários de nutrição nas atividades executadas diariamente, a fim de verificar pontos falhos e realizar possíveis ajustes nos roteiros e nas fichas de preparos, caso seja necessário, para que o cronograma e cardápio sejam cumpridos adequadamente e o funcionamento da cozinha ocorra em perfeita ordem.

REFERÊNCIAS

ABREU, E. S.; SPINELLI, M. G. N.; PINTO, A. M. S. **Gestão de Unidade de Alimentos e Nutrição: Um modo de Fazer**. 6. Ed. São Paulo: Mentha, 2016. 400p.

ANDRADE, H. **Apostila Custos em Restaurantes** – 2012. Disponível em: <http://www.gastronomiabh.com.br/arquivos/Apostila%20Custo%20em%20Restaurantes.pdf> aceso em: 01\10\2018.

AGUIAR, O. B.; KRAMER, F. B; MENEZES, M. F. G. **Gestão de pessoas em Unidade de alimentação e nutrição**. Rio de janeiro: Rubio, 2013.

ARAUJO, E. M. G.; ALEVATO, H. M. R. **Abordagem ergológica da organização e das condições de trabalho em uma unidade de alimentação e nutrição**. INGEPRO – Inovação, Gestão e Produção. vol. 03, nº. 01, janeiro de 2011.

BARRETO, O. S. C.; SANTANA, Y. M.; SANTOS, J. S.; GERBER, J. Z. **Otimização do arranjo físico de um restaurante universitário: estudo de caso**. XXXV ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUCAO. Perspectivas Globais para a Engenharia de Produção. Fortaleza, CE, Brasil, 13 a 16 de outubro de 2015.

CABRAL, H. C. C, MORAIS, M. P., CARVALHO A. C. M. S. **Composição nutricional e custo de preparações de restaurantes por peso**. Demetra. 2013;8(1):23-38.

COLARES, L.G.T. **Processo de trabalho, saúde e qualidade de vida no trabalho em uma unidade de alimentação e nutrição: uma abordagem qualitativa [tese]**. Rio de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública; 2005.

JUNIOR, J. R. V.; BONFIM, W. B.; DUARTE, J. A. DA S. **Os benefícios da implantação da cronoanálise**. XXXV Encontro nacional de engenharia de

produção Perspectivas Globais para a Engenharia de Produção. Fortaleza- CE, 13 a 16 de outubro de 2015.

OLIVEIRA, C. M. G; FONTENELLE M. A. M; BEZERRA, W. L. A. **Projeto de engenharia de métodos numa indústria de sorvetes: um Estudo de caso.** Anais SEPRONE, VII, Mossoró, RN, 2012. Apud SOGLIA, L. V. de M.;

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. D. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico.** 2ª. ed. Novo Hamburgo: Universidade Freevale, 2013.

LINS, Luiz dos Santos. **Auditoria: Uma abordagem prática com ênfase na auditoria externa.** São Paulo: Atlas S.A., 2011.

GANDRA, Y. R.; GAMBERLLA, A. M. D. **Avaliação de serviços de Nutrição e Alimentação.** São Paulo: Sarvier, 1986, 251 p.

SILVA, C. R.; FERREIRA, T. C. B.; NASCIMENTO, E. B. V.; FONSECA, M. C. P. DA. **Implantação de Um Procedimento Operacional Padronizado em Uma Unidade de Alimentação e Nutrição em Salvador - Ba.** XII Congresso Latino Americano de Microbiologia e Higiene de Alimentos, vol. 1 num. 1, novembro 2014.

VIEIRA, A. S. **Fichas técnicas de preparação em Unidade de Alimentação e Nutrição.** In: XX Congresso de Iniciação Científica da universidade Federal de Pelotas. 2011.

TEIXEIRA, S.; MILET, Z.; CARVALHO, J; et al. **Administração Aplicada às Unidades de Alimentação e Nutrição.** São Paulo: Atheneu, 2010. 230p.

TRIVIÑOS, A.N.S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais.** São Paulo: Editora Atlas; 1987.