

**CILÉA MARIA DOS SANTOS OZELA**

**ABSENTEÍSMO NO SETOR DE NUTRIÇÃO EM  
UM HOSPITAL PÚBLICO DE BELÉM - PARÁ,  
ANO-2009.**

**Orientador: Profº Dr. Ricardo Figueiredo Pinto**

**Co-orientadora: Profª Msc. Gilvanilde Tenório Mendes dos Santos**

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias**

**Lisboa**

**2011**

**CILÉA MARIA DOS SANTOS OZELA**

**ABSENTEÍSMO NO SETOR DE NUTRIÇÃO EM  
UM HOSPITAL PÚBLICO DE BELÉM - PARÁ,  
ANO-2009.**

Dissertação apresentada para obtenção do Grau de Mestre em Gestão Pública no curso de Mestrado em Gestão conferido pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Orientador: Prof<sup>o</sup> Dr. Ricardo Figueiredo Pinto

Co-orientadora: Enfa. Msc. .Gilvanilde Tenório  
Mendes dos Santos

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias**

**Lisboa**

**2011**

**Dados Internacionais de Catalogação-na-publicação (CIP)**

**Biblioteca do CESUPA, Belém - PA**

---

O99a Ozela, Ciléa Maria dos Santos

Absenteísmo no setor de nutrição em um hospital público de Belém-Pará no ano de 2009 / Ciléa Maria dos Santos Ozela; orientadora Gilvanilde Tenório Mendes dos Santos. - 2011.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa, 2011

1. Nutrição. 2. Saúde - Administração 3.Hospitais – Administração de pessoal 4.Administração em Saúde . I. Título.

As minhas filhas **Claudia** e **Laura** por tudo de mais  
belo que representam, fonte de renovação  
e continuidade, **Amo muito vocês!**

Ao meu esposo **Claudio**, por tudo que  
compartilhamos todos estes anos, pelo incentivo  
e apoio para alcançar mais este objetivo.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço especialmente a **DEUS**, pela maneira maravilhosa com que tem guiado a minha vida.

A Meus pais **Juracy e Raymunda Léa** pelos sólidos ensinamentos que me foram repassados;

A Meu esposo **Claudio** e Minhas filhas **Claudia e Laura** pela total compreensão de minhas ausências;

Agradeço especialmente a minha irmã e orientadora Prof<sup>ª</sup> **Gilvanilde Tenório Mendes dos Santos** pelo estímulo desde o início desta jornada, competência, serenidade e disponibilidade sempre oferecidos;

As Minhas colaboradoras e prestimosas alunas **Larine Brito Lopes** e **Nagela M<sup>a</sup> Correa Torres** incansáveis na coleta de dados deste trabalho;

A todos os amigos e anônimos que com gestos, palavras e orações sempre estiveram na torcida.

## RESUMO

O Setor de uma Unidade de Alimentação e Nutrição, não se caracteriza como atrativo para a mão-de-obra, um dos indicadores para esse fato são os altos índices de absenteísmo. Desta forma, objetivou-se caracterizar o índice de absenteísmo em trabalhadores deste setor de uma instituição Hospitalar pública em Belém-PA no ano de 2009. A amostra foi composta por 63 funcionários. A coleta de dados foi realizada através pesquisa em documentos fornecidos pela instituição. Os dados foram analisados no Software Excel 2007 pertencente ao pacote Office 2007 da Microsoft. O estudo mostrou os elevados índices de absenteísmo no ano em questão principalmente nos meses de julho (9,7%) e setembro (8,9%), sendo que a maioria dos funcionários faltosos é do sexo feminino (81%) e o turno onde estas ausências são mais freqüentes corresponde ao turno da manhã (64,96%). Dentre os vários motivos de faltas, o maior percentual está relacionado à licença saúde. A taxa de absenteísmo mostrou-se como uma relação parcialmente completa, mas que permite uma referência para a intervenção tanto no aspecto preventivo de sua inserção quanto para reparar uma condição já instalada, fazendo-se necessário o desenvolvimento de estudos qualitativos e quantitativos sensíveis às diversas possibilidades de explicação.

**Palavras-chave:** Absenteísmo; Unidade de Alimentação e Nutrição; Trabalho.

## **ABSTRACT**

The Sector of Food and Nutrition Unit, is not characterized as attractive for hand labor, an indicator for this fact are the high rates of absenteeism. Thus, the objective was to characterize the rate of absenteeism among workers in this sector of a public hospital in Belém, PA in 2009. The sample was comprised of 63 employees. Data collection was performed by research documents provided by the institution. The data were analyzed in Excel 2007 software belonging to Microsoft Office 2007 suite. The study showed high rates of absenteeism in the current year mainly in July (9.7%) and September (8.9%), and most employees are female defaulters (81%) and the turn where these absences are more frequent corresponds to the morning (64.96%). Among the several reasons for absences, the highest percentage is related to sick leave. The rate of absenteeism has proved to be a relationship partially complete, but a reference that allows for intervention in both the preventative aspect of its inclusion as a condition to repair already installed, making it necessary to develop qualitative and quantitative studies sensitive to the various possible explanations.

**Key word:** Absenteeism; Alimentation and Nutrition Unity; Work.

## **ABREVIATURAS E SIGLAS**

**CEP** - Comitê de Ética em Pesquisa

**FSCMPA** - Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará

**GAN** - Gerência de Assistência Nutricional

**GAP** - Gerência de Administração de Pessoas

**MT** - Medicina do Trabalho

**SND** - Serviço de Alimentação e Nutrição

**TA** - Taxa de absenteísmo

**TCLE** - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

**UAN** - Unidade de Alimentação e Nutrição



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>2. OBJETIVOS .....</b>	<b>15</b>
2.1 OBJETIVO GERAL .....	15
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
<b>3. REVISÃO DA LITERATURA.....</b>	<b>16</b>
3.1 A ORIGEM DA PALAVRA TRABALHO .....	16
3.2 A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO PARA A REALIZAÇÃO PESSOAL .....	16
3.3 A UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO (UAN) E A RELAÇÃO DE TRABALHO.....	18
3.4 CARACTERIZANDO O ABSENTEÍSMO NO TRABALHO .....	21
<b>4. METODOLOGIA.....</b>	<b>26</b>
4.1 CARACTERIZANDO O ESTUDO .....	26
4.2 LOCAL DO ESTUDO .....	26
4.3 DESCRIÇÃO DA AMOSTRA .....	27
4.4 PERÍODO DE COLETA DE DADOS.....	27
4.5 OPERACIONALIZAÇÃO DO ESTUDO E FONTES DE INFORMAÇÃO.....	27
4.6 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA.....	28
4.7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	28
<b>5. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>29</b>
5.1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DOS ENTREVISTADOS .....	29
5.2. ASPECTOS DO ABSENTEÍSMO NO SERVIÇO .....	32
5.3. SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES E INFLUÊNCIA NO ABSENTEÍSMO .....	37
<b>6. CONCLUSÃO.....</b>	<b>54</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>56</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO.....</b>	<b>12</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>i</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>x</b>

## **LISTA DE GRÁFICOS**

<b>Gráfico 01</b> – Distribuição dos trabalhadores da GAN por Sexo .....	<b>29</b>
<b>Gráfico 02</b> – Distribuição dos trabalhadores da GAN por Faixa Etária .....	<b>29</b>
<b>Gráfico 03</b> – Distribuição dos trabalhadores da GAN por Grau de Escolaridade .....	<b>30</b>
<b>Gráfico 04</b> – Distribuição dos trabalhadores da GAN por Estado Civil.....	<b>30</b>
<b>Gráfico 05</b> – Distribuição dos trabalhadores da GAN por Número de Filhos.....	<b>31</b>
<b>Gráfico 06</b> – Índice de absenteísmo dos trabalhadores da GAN da FSCMPA - 2009 .....	<b>32</b>
<b>Gráfico 07</b> – Número de faltas por mês dos trabalhadores da GAN da FSCMPA - 2009 .....	<b>33</b>
<b>Gráfico 08</b> – Ausência dos funcionários da GAN da FSCMPA por Sexo - 2009 .....	<b>34</b>
<b>Gráfico 09</b> – Motivos de falta pelos servidores da GAN da FSCMPA - 2009 .....	<b>36</b>
<b>Gráfico 10</b> – Ausência por turno de trabalho dos servidores da GAN da FSCMPA - 2009 ..	<b>37</b>

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 01</b> – Realiza o trabalho de forma acelerada para dar tempo.....	<b>38</b>
<b>Tabela 02</b> – Questionamento sobre o pior setor de trabalho da GAN.....	<b>39</b>
<b>Tabela 03</b> – Questionamento sobre o melhor setor de trabalho da GAN.....	<b>39</b>
<b>Tabela 04</b> – Ocorrência de faltas dos servidores da GAN. ....	<b>40</b>
<b>Tabela 05</b> – Motivos das faltas dos servidores da GAN. ....	<b>40</b>
<b>Tabela 06</b> – Seu trabalho é cansativo. ....	<b>41</b>
<b>Tabela 07</b> – Como se sente no final do dia.....	<b>41</b>
<b>Tabela 08</b> – Relacionamento com os colegas de setor da GAN.....	<b>42</b>
<b>Tabela 09</b> – Relacionamento da chefia com os funcionários da GAN.....	<b>42</b>
<b>Tabela 10</b> – Seu trabalho exige esforço físico.....	<b>43</b>
<b>Tabela 11</b> – Satisfação com o salário. ....	<b>43</b>
<b>Tabela 12</b> – O seu trabalho exige atenção e responsabilidade. ....	<b>44</b>
<b>Tabela 13</b> – Satisfação como que faz na GAN.....	<b>44</b>
<b>Tabela 14</b> – Exerce outras tarefas além daquelas próprias de sua função.....	<b>45</b>
<b>Tabela 15</b> – Participação nas decisões de trabalho dos servidores da GAN da FSCMPA, 2009.....	<b>45</b>
<b>Tabela 16</b> – Seu trabalho é importante e valorizado. ....	<b>46</b>
<b>Tabela 17</b> – Já teve algum acidente de trabalho.....	<b>47</b>
<b>Tabela 18</b> – Vínculo empregatício .....	<b>47</b>
<b>Tabela 19</b> – Tempo de serviço .....	<b>48</b>
<b>Tabela 20</b> – Já mudou de tarefa ou setor na GAN.....	<b>48</b>
<b>Tabela 21</b> – Há rodízio nas tarefas .....	<b>48</b>
<b>Tabela 22</b> – Recebeu treinamento ao ser admitido.....	<b>48</b>
<b>Tabela 23</b> – Como avalia o fato de exercer outras funções.....	<b>49</b>
<b>Tabela 24</b> – O que acha do seu ritmo de trabalho .....	<b>49</b>
<b>Tabela 25</b> – Quantas pausas existem durante a jornada de trabalho .....	<b>49</b>
<b>Tabela 26</b> – Trabalha quantas horas por dia.....	<b>50</b>
<b>Tabela 27</b> – Faz hora extra .....	<b>50</b>
<b>Tabela 28</b> – Avaliação dos seus horários de trabalho .....	<b>50</b>
<b>Tabela 29</b> – Recebe salário insalubridade .....	<b>50</b>
<b>Tabela 30</b> – Recebe gratificações .....	<b>51</b>

<b>Tabela 31</b> – Recebe de horas extras .....	<b>51</b>
<b>Tabela 32</b> – Quantas folgas tem por mês .....	<b>51</b>
<b>Tabela 33</b> – Tem todas as ferramentas e/ou equipamentos que precisa .....	<b>51</b>
<b>Tabela 34</b> – As Ferramentas e/ou equipamentos são adequados.....	<b>52</b>
<b>Tabela 35</b> – Setor que trabalha na GAN.....	<b>52</b>
<b>Tabela 36</b> – Satisfação em trabalhar na GAN .....	<b>52</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O absenteísmo ou absentismo é o termo utilizado para caracterizar a ausência do funcionário ao trabalho. De forma mais abrangente, é o somatório das faltas dos trabalhadores, não sendo essas decorrentes de desemprego, doença prolongada ou licença legal (Chiavenato, 1979).

O mesmo é entendido como ausências não programadas do trabalhador ao trabalho por meio da adoção de faltas e licenças médicas. Outros estudiosos têm atribuído ao absenteísmo diversos fatores causais, destacando-se: doenças efetivamente comprovadas; doença não comprovada; razões familiares; atrasos involuntários; faltas voluntárias por razões pessoais; dificuldades e problemas de transporte; baixa motivação e estímulo para trabalhar; supervisão ineficaz; dificuldades do trabalhador em relação à administração, a superiores imediatos e a colegas de trabalho; falta de integração do trabalhador à organização; e políticas organizacionais inadequadas, problemas de relacionamento com chefias, supervisão, insatisfação no trabalho; e doenças familiares ou próprias e aspectos relacionados às condições precárias de trabalho (Godoy, 2001).

A taxa de absenteísmo (TA) corresponde à taxa de ausência diária e é calculada através do emprego de uma fórmula que indica a relação percentual entre a média de faltas diárias em um determinado período e o número de empregados fixos num período considerado (Biscontini & Oliveira, 2007).

Desde que o homem começou a ser empregado de outro homem e, com o processo de industrialização e a exigência por produtividade, o absenteísmo passou a ser uma preocupação dos dirigentes, pois um operário ausente que não possa ser substituído de imediato provoca queda de produção, influenciando, de acordo com as funções executadas, na queda da produtividade global. A ausência de empregados ao trabalho é um problema constante nas organizações, não se restringindo à área industrial, mas, também, a outras tantas como comercial e hospitalar, sejam públicas ou privadas (Isosaki & Nakasato, 2009).

O absenteísmo tem se tornado problema crucial tanto para as organizações particulares como para as estatais e, respectivamente, aos seus administradores, os quais percebem a repercussão no quantitativo de recursos humanos e, por via de consequência, o reflexo na qualidade do serviço prestado. Suas causas estão ligadas a múltiplos fatores, tornando-o complexo e de difícil gerenciamento, pois, inúmeras situações pessoais dos

servidores podem desencadear no seu surgimento, como exemplo problemas de ordem pessoal, biológica, ambiental, social, familiar, financeira, funcional, etc (Souza, 2006).

Na área específica de Serviços de Alimentação e Nutrição e Dietética são raros os estudos em relação aos demais setores e áreas. Os serviços de Nutrição e Dietética (SND) têm como característica a prestação diária, ininterrupta e contínua de serviço, sob rigorosos padrões de qualidade, independente do número de funcionários presentes no dia. Assim, se a falta de um integrante da equipe gera atrasos e sobrecarregam os trabalhadores presentes, a situação torna-se crítica se houver várias ausências no dia e/ou se essas ausências não forem momentâneas. A questão do absenteísmo nesses serviços é um dos principais problemas que afeta não só a eficácia, mas principalmente o atendimento prestado aos pacientes, tanto em instituições públicas quanto privadas (Isosaki, 2003).

O nutricionista, junto ao órgão de Administração de Recursos Humanos da Organização, deve controlar e identificar as causas do absenteísmo, que tanto podem estar relacionadas com problemas do empregado, como da própria Organização (Biscontinini & Oliveira, 2007).

No início de minha carreira profissional, atuando em Hospital de grande porte e pelo número reduzido de nutricionistas, desenvolvi atividades em diversas áreas. Com o passar dos anos e pela experiência adquirida assumi uma função gerencial e passei a conviver com problemas desencadeados pela ausência dos colaboradores sob meu gerenciamento, o que acabou por motivar um trabalho de redimensionamento de pessoal. Embora tenha adotado naquele momento o método tradicional proposto pela Associação Americana de Hospitais (1956), que prevê um índice de segurança técnica, verifiquei que não havia um estudo na Instituição sobre o absenteísmo no setor de nutrição, o que acabou por gerar gastos desnecessários com horas extras e plantões para que a operacionalização do serviço não fosse prejudicada. A partir de então, busquei permanentemente atualização de conhecimentos e informações que contribuíssem com a minha prática e a partir disso observei que as ausências de trabalho do pessoal do serviço de nutrição representam ainda uma questão crítica com sérias repercussões na assistência a saúde da população e grupo de trabalho, sendo esta a motivação principal para o desenvolvimento deste estudo.

Portanto, nesta investigação focalizaremos o absenteísmo do pessoal de nutrição de um hospital público de Belém-PA, e para tanto torna-se necessário explorar os aspectos teóricos e operacionais desse fenômeno.

Percebe-se que embora o setor de Alimentação Coletiva seja uma das três grandes áreas de atuação do profissional de nutrição, estudos e publicações minuciosas na literatura nacional ainda são insuficientes para compreender melhor a questão do absenteísmo nos Serviços de Nutrição e Dietética, pois o quantitativo de dados fornecidos é escasso. Portanto, o conhecimento deste assunto pode ser compreendido como uma ferramenta de apoio para as chefias de Unidades de Alimentação e Nutrição na utilização de medidas que visem identificar o motivo de falta ao trabalho pelos servidores e minimizar estas causas na Organização.

Faz-se necessário então, refletir sobre o tema em questão e fornecer aos pesquisadores informações atuais, visto que, como já referimos, é um assunto pouco estudado na área de nutrição. Sendo assim, será criado mais um registro acessível a sociedade científica, o que contribuirá para aprofundarmos nossos conhecimentos.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GERAL**

- Identificar os aspectos que interferem no absenteísmo em um hospital público de Belém- Pará. No período de janeiro a dezembro de 2009.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Calcular a taxa de absenteísmo mensal dos funcionários do hospital de estudo.
- Identificar os principais motivos de faltas pelos funcionários.
- Comparar o número de funcionários faltosos entre o sexo feminino e masculino.
- Verificar em qual mês do ano o número de faltas é maior.
- Verificar em qual turno de trabalho o número de faltas é mais elevado.



### 3. REVISÃO DA LITERATURA

#### 3.1 A ORIGEM DA PALAVRA TRABALHO

A palavra *trabalho* em italiano quer dizer *lavoro*, em inglês *labour*, em espanhol *trabajo*. *Lavoro* e *labour* derivam do latim *labor*, significando dor, sofrimento ou qualquer atividade penosa. O trabalho é conceituado como um processo que se passa entre o homem e a natureza, caracterizando uma atividade intencional, que tem por fim a produção de valores de uso e apropriação de elementos naturais (Godelier, 1986). Esse processo constitui condição geral das trocas entre o homem e a natureza. Com base neste ponto de vista capitalista, o processo de trabalho mostra o trabalhador que trabalha sob o controle do capitalista, e o produto deste trabalho pertence ao capitalismo (Bicalho, 1990).

O trabalho pode ser definido como uma ação (ou uma sucessão de ações), de duração e localização definidas, realizadas graças aos meios humanos ou materiais, feitos em benefício de um cliente individual ou coletivo, a partir de processos, procedimentos e comportamentos codificados. Assim, o setor de serviços inclui todas as atividades econômicas, cujo resultado pode não ser um produto físico, é geralmente consumido na época da produção e apresenta um valor inatingível ao consumidor (Gonçalves, 1994).

Para Kretly (2002), o trabalho deveria ser considerado como uma atividade criativa e prazerosa na vida dos indivíduos, o qual poderia favorecer o desenvolvimento das habilidades físicas e mentais, além de melhorar a qualidade de vida com base em uma remuneração adequada. Espera-se também que o horário seja compatível com a saúde do trabalhador e que proporcione tranquilidade e alegria para a sua vida e a de sua família. A realidade se concretiza de forma muito diferente, o ambiente das organizações de trabalho apresenta, em seu cotidiano, trabalhadores que vendem o único bem disponível, a sua força de trabalho, em troca de sobrevivência e, com isso, constituindo um cenário privilegiado para a observação de conflitos gerados no interior desses ambientes.

#### 3.2 A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO PARA A REALIZAÇÃO PESSOAL

O trabalho sempre foi importante na vida das pessoas, seja como fator de crescimento e realização pessoal ou, em uma visão menos idealizada, como meio de sobrevivência. Por suas determinações históricas e econômicas, o trabalho pode ser

compreendido como organizador da vida social, embora estabeleça caminhos para a dominação cultural, social e econômica e para a submissão do trabalhador ao capital. Na relação de subordinação, ocorre a desarticulação entre o pensar e o fazer. Para um conjunto de pessoas é reservado o direito de pensar e planejar; para outros cabe apenas a execução, sendo esses, via de regra, pertencentes à base da pirâmide social, segundo Alves: “O trabalho no modo capitalista de produção é algo externo ao trabalhador e não faz parte de sua essência. Não representa a satisfação de uma necessidade, mas um meio de satisfazer as necessidades com recursos extraídos dele.” (Alves, 1996).

No entanto, o trabalho ocupa um espaço importante na vida das pessoas; afinal, grande parte de suas vidas é vivida dentro das empresas. Desta forma, o homem precisa realizar-se no trabalho, produzindo e construindo sua própria subjetividade. (Godoy, 2001).

A análise da relação capital/trabalho revela contradições, pois o mesmo trabalho que dignifica, confere status e reconhecimento ao ser humano, pode ser também fonte de sofrimento, de desequilíbrio físico e mental, de dor e frustração. Tudo isso se agrava com o estabelecimento do modelo capitalista e a exacerbação dos ditames da administração científica. Nesse contexto, as condições de trabalho tornam-se insalubres, a ponto de agredir a dignidade dos trabalhadores, caracterizando uma prática laboral incompatível com a qualidade de vida (Alves & Godoy, 2001).

O mundo do trabalho foi submetido a várias mudanças em seus modos de execução a partir do advento da modernização das máquinas e da microeletrônica, assim como da nova organização do trabalho daí originada. O homem passa a ser exigido de um outro modo de atuação. A nova forma de atuação no trabalho passa a se voltar para a destreza e a atenção associadas com a aceleração do ritmo do trabalho e o aumento da produtividade (Ribeiro, 1984).

O trabalho, geralmente realizado em equipe, é afetado quando se ausenta um de seus elementos, pois acarreta sobrecarga para os companheiros, o que, por sua vez, diminui a produção e aumenta o custo operacional, tornando necessária, muitas vezes, a convocação de um substituto para executar o trabalho ou, então, recorrer à improvisação (Hito, 2007).

Quando o empregado ingressa em uma organização, há uma dupla expectativa: ele assume a responsabilidade de respeitar suas normas, valores e cultura, além de se dispor a desempenhar atividades relacionadas ao cargo que ocupa. Em contrapartida, a empresa o retribui pelo trabalho realizado. Desta maneira, uma relação de troca é estabelecida (Siqueira, 2005).

### 3.3 A UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO (UAN) E A RELAÇÃO DE TRABALHO

No período de 1940-1943, as fábricas e outras instituições passaram a exigir a instalação de cozinhas em suas áreas de funcionamento, e gradualmente, empresas com mais de 250 empregados também passaram a exigí-las, notabilizando a expansão do setor de alimentação coletiva (Oliveira, 1993). Santana, afirma: “Hoje a alimentação de coletividade forma um conjunto bastante heterogêneo de serviços, cuja finalidade comum é administrar alimentos produzidos para consumo no próprio local, ou para serem transportados até os usuários”. (Santana, 1996)

O mercado de alimentação é dividido em alimentação comercial e alimentação coletiva, sendo que os estabelecimentos que trabalham na produção e distribuição de alimentos para coletividades, atualmente recebem o nome de Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN). A produção de refeições para uma clientela definida envolve fatores como: o número de operadores, tipo de alimento utilizado, técnicas de preparo e infra-estrutura. Exigindo, ainda, uma série de equipamentos e utensílios que visam otimizar as operações, tornando-as mais rápidas e confiáveis do ponto de vista da conformidade do produto final. (Proença, 1996 e 1997).

Uma unidade de produção em alimentação coletiva é uma planta composta de um conjunto integrado de áreas de trabalho, com o objetivo de operacionalizar o provimento nutricional a grupos populacionais específicos. Consiste de um serviço complexo, compreendendo uma sucessão de eventos destinados a produzir e/ou atender refeições balanceadas, dentro dos padrões dietéticos e sanitários ditados pela legislação vigente no país e capaz de cobrir, parcialmente ou integralmente, as necessidades nutricionais de sua clientela (Kornis, Lanzillotti & Pereira, 2006).

A unidade de alimentação e nutrição (UAN), estabelecimento responsável pela produção de alimentos, deve garantir a segurança alimentar dos seus consumidores, ou seja, garantir que estes tenham acesso a alimentos de qualidade e em quantidade necessária ao suprimento de suas necessidades nutricionais, oferecendo manutenção de uma vida saudável (Rêgo, Stamford & Pires, 2001 apud Semprebom & Ribeiro, 2005).

Assim, torna-se responsabilidade da UAN cuidar da higiene, escolha, armazenamento, preparo e distribuição da alimentação, bem como treinamento e manutenção

do pessoal envolvido com o processamento dos alimentos (Ferreira, 2001 apud Semprebom & Ribeiro, 2005).

O objetivo de uma Unidade de Alimentação e Nutrição é o fornecimento de uma refeição equilibrada nutricionalmente, apresentando bom nível de sanidade, e que seja adequada ao usuário. Esta adequação deve ocorrer tanto no sentido da manutenção e/ou recuperação da saúde do consumidor, como visando auxiliar no desenvolvimento de hábitos alimentares saudáveis, a educação alimentar. Além desses aspectos ligados à refeição, uma Unidade de Alimentação e Nutrição objetiva, ainda, satisfazer o usuário no que diz respeito ao serviço oferecido. Este item engloba desde o ambiente físico, incluindo tipo, conveniência e condições de higiene de instalações e equipamentos disponíveis, até o contato pessoal entre operadores da UAN e comensais, nos mais diversos momentos (Proença, 1997).

A base do processo de trabalho em uma UAN é o cardápio, que vai guiar todas as etapas do fluxo produtivo e, segundo Teixeira, Milot & Biscontini (2007), no momento da sua elaboração, devem ser considerados alguns aspectos fundamentais, entre outros: necessidades nutricionais e hábitos alimentares da clientela; disponibilidade de gêneros alimentícios no mercado; recursos humanos, disponibilidade das áreas e equipamentos da UAN; estimativa do número de refeições e estimativa de custo. Alguns destes aspectos podem vir a interferir diretamente nas condições de trabalho dos funcionários que transformam o alimento em refeição, destacando-se que vários autores, compilados por Proença (1993), caracterizam ser este um setor que apresenta condições adversas, tais como, repetição de movimentos, monotonias na realização de tarefas, levantamento de peso excessivo e postura em pé por longos períodos.

No Brasil, freqüentemente a produção de refeições exige dos operadores, alta produtividade em tempo limitado, porém em condições inadequadas de trabalho, com problemas de ambiente, equipamento e processos. Tais condições acabam levando a insatisfações, cansaço excessivo, queda de produtividade, problemas de saúde e acidentes de trabalho (Sant'ana, Azeredo & Castro et. al., 1994).

As Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) concentram pontos estratégicos e críticos no que tange à qualidade, tornando-as extremamente frágeis e de difícil controle. Tais características fazem com que a sua gestão de pessoas passe por mutação, buscando cada vez mais qualificar seus profissionais que representam o elo mais significativo na prestação de serviços (Rocha, 2008).

É essencial que exista entre os funcionários e a empresa uma relação de parceria, cabendo ao gestor empenhar-se em mantê-la. É evidente que, nesse intercâmbio de recursos materiais e não-materiais, as pessoas avaliam o que estão oferecendo e o que estão recebendo em troca. Se essa relação ficar desbalanceada, o sentimento de reciprocidade pode diminuir ou desaparecer, dando início a uma relação conflituosa. Como consequência, surgem a insatisfação, a desmotivação, a falta de comprometimento com o trabalho etc. Isso pode resultar em vários tipos de manifestações, desde as formas mais brandas, como a falta proposital ao trabalho, até os atos de indisciplina e insubordinação (Vaz, 2003).

As condições ambientais em um setor de alimentação coletiva envolvem as condições de ruído, temperatura, umidade, ventilação, iluminação, presença de gases e vapores; bem como espaço físico e concepção de materiais e equipamentos. Algumas vezes, os equipamentos e instalações disponíveis para a produção de refeições coletivas apresentam, problemas de adaptação ao tipo de processo produtivo, agravado pelas dificuldades de manutenção desses, pois na maioria dos casos, não é comum a prática da manutenção preventiva, e assim a correção dos problemas na medida em que eles acontecem. Os aspectos posturais em atividades de produção de alimentação coletiva devem ser estudados, pois a maior parte das atividades é realizada em pé, sem nenhum tipo de apoio. Ocorre também a falta de adequação dos meios de trabalho disponíveis, levando à manutenção de posturas forçadas, principalmente nas atividades de higienização de equipamentos, utensílios e instalações (Vitiello, 2003).

O ambiente de trabalho, como variável social, pode ser fonte importante de sofrimento mental. Como fatores relacionados à organização do trabalho apontam-se: conteúdo da tarefa, horário de trabalho, sobrecarga ou subcarga de trabalho físico e mental; participação e envolvimento no trabalho; relações interpessoais no trabalho; ritmo de trabalho e pressão do tempo; impossibilidade de ascensão funcional, pelas ausências de implementação de planos de cargos e salários (Oliveira & Becker, 2008).

O gerenciamento das UAN apresenta algumas dificuldades, pois possuem estrutura organizacional simples, linear, caracterizada por unidade de comando, representada por um nutricionista responsável técnico e um número pequeno de níveis hierárquicos; há, no entanto, complexidade em seu funcionamento, dependente de fatores como o porte (quantidade e tipo de refeições produzidas) e a forma de inserção no mercado (tipo de gerenciamento, próprio ou terceirizado e tipo de contrato, quando administrado por terceiros). Apesar dos avanços tecnológicos que vêm sendo incorporados a essas unidades, em relação à matéria-prima, aos

métodos de trabalho e aos equipamentos, os locais destinados ao preparo das refeições apresentam, em geral, condições físicas inadequadas como: ruído excessivo, temperatura elevada, iluminação deficiente, arranjo físico e instalações precárias (Colares & Freitas, 2007).

Locais bem administrados, nos quais o empregado é tratado com respeito, em que ele se sinta motivado, bem e responsável pelo sucesso do trabalho, dificilmente apresentam uma taxa de absenteísmo significativa. Não se resolve problemas da alta taxa de absenteísmo contratando mais empregados. Essa atitude só exacerba os problemas. É importante que se detectem os problemas e que estes sejam sanados (Abreu & Spinelli, 2007).

Compreender a alimentação coletiva como um todo exige uma metodologia capaz de traduzir sua identidade, colocando em evidência suas propriedades, o que conduz a uma abordagem sistêmica de sua representação (Kornis et. al., 2006).

O desconhecimento das reais taxas de absenteísmo, que podem variar de uma realidade para outra, dificultam o processo de planejamento e gestão dos recursos humanos. Seu conhecimento permite melhorar a gestão e argumentação junto aos administradores, para a contratação e manutenção de um quadro de recursos humanos que possa promover uma assistência de qualidade aos clientes (Campos, Juliani & Palhares, 2009).

### 3.4 CARACTERIZANDO O ABSENTEÍSMO NO TRABALHO

Várias abordagens e definições aparecem na literatura para a expressão absenteísmo. O termo originou-se de absentismo, aplicado aos proprietários rurais que abandonavam o campo para viver na cidade. No período industrial, a palavra foi usada para definir os trabalhadores que faltavam ao serviço (Quick & Lapertosa, 1982).

Absenteísmo é uma forma de denominar as ausências ao trabalho. Segundo Alves (1996), pode ser visto como um importante indicador da qualidade de vida dos trabalhadores, das relações que eles estabelecem com o trabalho e, conseqüentemente, da qualidade da assistência prestada aos clientes que procuram a instituição hospitalar, pois este fenômeno tem um significado essencial na dimensão do sofrimento dos profissionais de saúde em seu cotidiano de trabalho.

Segundo Andrade (2008), o absenteísmo é um fenômeno complexo e de etiologia multifatorial incluindo fatores psicossociais, econômicos e referentes ao ambiente de trabalho, de forma que pode fornecer informações importantes sobre o estado de saúde da população.

No entanto, a prevalência de absenteísmo e as suas principais causas ainda permanecem pobremente documentadas, principalmente nos países em desenvolvimento, dificultando a elaboração de programas de prevenção e reabilitação voltados para essa população.

Para Quick & Lapertosa (1982), o absenteísmo é dividido em absenteísmo voluntário (ausência no trabalho por razões particulares não justificadas por doença); absenteísmo por doença (inclui todas as ausências por doença ou por procedimento médico; absenteísmo por patologia profissional (ausências por acidentes de trabalho ou doença profissional); absenteísmo legal (faltas no serviço amparadas por leis, tais como: gestação, nojo, gala, doação de sangue e serviço militar) e absenteísmo compulsório (impedimento ao trabalho devido a suspensão imposta pelo patrão, por prisão ou outro impedimento que não permita o trabalhador chegar ao local de trabalho).

Os conceitos e abordagens referentes ao absenteísmo são condicionados pela valorização de diferentes aspectos do fenômeno, sendo assim existem diversas definições para o mesmo (Sancinetti, 2009).

Um aspecto importante a ser considerado é que as causas do absenteísmo nem sempre estão no trabalhador, mas na empresa, enquanto organização e supervisão deficientes, através da repetitividade de tarefas, da desmotivação e desestímulo, das condições desfavoráveis de ambiente e de trabalho, da precária integração entre os empregados e a organização e dos impactos psicológicos de uma direção deficiente, que não visa uma política prevencionista e humanista (Chiavenato, 1994).

Em hospitais o absenteísmo tem recebido destaque nos últimos anos, porém não foram encontrados trabalhos abordando o assunto na rede básica de saúde. Nos estudos realizados em hospitais, entre todas as causas, os agravos à saúde foram os maiores causadores de afastamentos do trabalho (Barboza & Soler, 2003).

Refletindo a cerca do absenteísmo no contexto hospitalar, destaca-se que o dimensionamento de pessoal constitui ferramenta inerente para uma assistência eficaz e de qualidade ao paciente. As ausências ao trabalho interferem diretamente no cuidado prestado, desorganizam a dinâmica dos serviços, geram insatisfação e revertem em custos diretos e indiretos para as instituições. Como principais decorrências têm-se: redistribuição das atividades, com desgaste e sobrecarga dos trabalhadores presentes; compensações com horas extras, o que nem sempre será possível devido a contenções de gastos e falta de disponibilidade para prorrogação de horário; e, o desconhecimento do funcionário remanejado

sobre as tarefas e rotinas do setor, além da falta de entrosamento com os demais (Parra & Melo, 2004).

Os padrões de absenteísmo por doença variam no hospital em função da ocupação do trabalhador, da idade, do sexo. Além destas questões, é importante assinalar algumas outras características do ambiente organizacional do hospital que podem ser fontes geradoras de doença e absenteísmo. A primeira delas é o sistema de turnos de trabalho que podem trazer desordens não só na esfera biológica, mas também na social. Os riscos biológicos, físicos e químicos, presentes no ambiente hospitalar, também podem acarretar adoecimento por doença infecciosa. Por fim, vale assinalar a sobrecarga física, decorrente de esforços repetitivos, postura de trabalho prolongado em pé, posições inadequadas de trabalho e levantamento de cargas. Tais sobrecargas podem acarretar fadiga, sintomas e lesões osteoarticulares. (Carro, Sala, Corrêa & Seixas, 2006).

O absenteísmo, quando excessivo constitui uma perda considerável para a empresa, mesmo quando o empregado ausente não recebe o pagamento. As escalas de trabalho ficam desorganizadas e atrasadas, e a confusão resultante leva a transferências apressadas, a tempo extra de trabalho e mesmo à impossibilidade de satisfazer as datas de entrega (Flippo, 1980).

Uma das formas de conhecer a magnitude do absenteísmo no âmbito organizacional é mensurá-lo através do índice de absenteísmo. Este é um indicador que reflete a porcentagem de tempo ‘dias e horas’ não trabalhado devido às ausências em relação ao volume de atividades planejadas (Chiavenato, 1997 apud Nicola, Barboza & Maraschin, 2005).

A taxa de absenteísmo é um indicador utilizado para avaliar o desempenho da Unidade como um todo e é o que mais reflete a qualidade da administração de pessoal. Ela mede o comprometimento da equipe com o trabalho, o senso de equipe e a motivação. Cada Unidade tem suas próprias características, que vão determinar sua taxa de absenteísmo aceitável. Ausências não programadas causam transtornos, a ponto de exigir mudanças no cardápio proposto, atrasos na distribuição e desgaste na equipe, refletindo diretamente nos custos e na qualidade do serviço. Faltas constantes podem gerar agressividade, irritabilidade e negligência, pois os empregados presentes ficam sobrecarregados e muitas vezes têm ainda o sentimento de estarem sendo explorados. O estresse gerado pelas faltas constantes pode fazer com que diversos empregados fiquem doentes por somatização, acidentes de trabalho ou acúmulo de fadiga. Excesso de faltas não é decorrência dos baixos salários, como muitas vezes costuma ser justificado pelo administrador da Unidade, lembrando que muitas vezes



Unidades com mesma política salarial têm taxas de absenteísmo diferentes (Abreu & Spinelli, 2007).

$$TA = \frac{\text{n}^\circ \text{ médio de empregados ausentes no período}}{\text{n}^\circ \text{ de empregados no período}} \times 100$$

Seu efeito negativo remonta ao período industrial, onde as ausências dos trabalhadores diminuía a produção, repercutindo diretamente na economia. Ele ocasiona não só custos diretos, mas também indiretos representados pela diminuição da produtividade, redução da qualidade e problemas administrativos (Sobrinho, 2002 apud Nascimento, 2003).

Quanto aos trabalhadores de Unidade de Alimentação e Nutrição, o setor não se caracteriza como atrativo para a mão-de-obra, um dos indicadores para esse fato são os altos índices de absenteísmo e rotatividade que podem ser traduzidos como manifestação de descontentamento para com as condições de trabalho oferecidas pelo setor, considerando-se as pressões decorrentes das limitações deste tipo de processo aliadas a deficiência quanto à motivação e reconhecimento profissional. (Proença, 1996).

É inquestionável que os funcionários dos serviços de alimentação trabalham arduamente. Em vista disto, neste tipo de serviço, são frequentes os problemas acarretados pelas longas horas de trabalho diário e pelas escalas de trabalho que podem incluir noites, finais de semana e feriados. Estas situações têm contribuído para a eventual saída de alguns funcionários para outros trabalhos ou mesmo para a mudança de carreira (Crandal, 1995 apud Breda, 2005).

As ausências no trabalho por motivo de doença têm importância na saúde pública, uma vez que indicam um processo de adoecimento dos trabalhadores e têm também impacto econômico, pois interferem na produção, aumentam o custo operacional e reduzem a eficiência no trabalho. O absenteísmo também acarreta sobrecarga àqueles que permanecem no trabalho tendo que executar também as atividades dos colegas ausentes podendo levar ao aparecimento de novos problemas de saúde e possíveis afastamentos no futuro (Primo, 2008).

Assegurar um quadro de trabalhadores adequado aos objetivos e finalidades do hospital constitui um desafio permanente à medida que se toma por referência processos assistenciais qualificados. Taxas de absenteísmo elevadas provocam desequilíbrio no quantitativo de pessoal, uma vez que podem aumentar a carga de trabalho, gerando desgaste

nos trabalhadores que estão em atividade e, conseqüentemente, ampliar o número de afastamentos, com prejuízos significativos à clientela atendida (Laus & Anselmi, 2008).

Pode-se encontrar uma variada gama de problemas que interferem diretamente na qualidade de vida do servidor e, portanto, em seu desempenho e assiduidade. Estes problemas podem ser de natureza pessoal, biológica, ambiental, social, familiar, financeira, funcional e, inclusive, estarem relacionadas à própria estrutura organizacional (Ramos & Ramos, 2006).

As dificuldades em lidar com as questões que surgem a partir do absenteísmo considerado complexo e abrangente, com múltiplas repercussões, apontam para a necessidade de conhecer o contexto onde os trabalhadores estão inseridos, as características deste grupo e os motivos que acarretam os afastamentos. Este delineamento poderá auxiliar na busca de estratégias que favoreçam funcionários e instituição, nos mais diversos níveis (Riboldi, 2008).

## **4. METODOLOGIA**

### **4.1 CARACTERIZANDO O ESTUDO**

Trata-se de um estudo descritivo e retrospectivo sobre absenteísmo em trabalhadores da Unidade de Alimentação e Nutrição da Fundação Santa Casa de Misericórdia (FSCMPA) do Pará no ano de 2009. De acordo com Pina, 2006 um estudo descritivo é aquele que ambiciona apenas estimar parâmetros de uma população, nomeadamente proporções, médias, etc. Não necessita de elaboração de hipóteses de estudo, pois trata-se apenas de uma "fotografia" da situação. Tais estudos têm a importância fundamental de ser sempre o primeiro passo da investigação. Deles nascem as hipóteses que poderão ser estudadas em estudos mais sofisticados.

### **4.2 LOCAL DO ESTUDO**

A pesquisa foi realizada nos setores de Medicina do Trabalho (MT), Gerência de Administração de Pessoal (GAP) e Gerência de Assistência Nutricional (GAN) da Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, localizada na Rua Oliveira Belo, nº 395, após autorização dos coordenadores responsáveis pela instituição. O Hospital da Fundação de Misericórdia do Pará, criado a mais de 350 anos, a partir do ano de 1990 passou a ser um hospital estadual através de Lei complementar 003/90. O Complexo Hospitalar funciona em área de mais de 50 mil metros quadrados, com 277 leitos regulamentados, 129 consultórios e 09 salas de cirurgia entre outros recursos. Realiza cerca de 17.223 internações/mês, e atendimentos de urgência no que é referência (Materno infantil). Para isso conta com uma força de trabalho composta de mais de 2.500 funcionários entre estatutários e contratados, além de médicos residentes e voluntários. É também campo privilegiado de ensino com mais de 2.000 alunos nos diversos cursos de graduação e pós-graduação na área da saúde. Sob o regime estatutário, encontram-se os trabalhadores técnico-administrativos e da área da assistência.

#### 4.3 DESCRIÇÃO DA AMOSTRA

A amostra do estudo foi composta por 63 profissionais lotados no Serviço de Nutrição e Dietética que atenderam aos seguintes critérios de inclusão:

- Pertencerem ao quadro de funcionários da Gerência de Assistência Nutricional do hospital de estudo no ano de 2009;
- Possuírem idade entre 20 a 69 anos, de ambos os sexos;
- Trabalharem há mais de seis meses no setor e aceitarem assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Foram excluídos da pesquisa os funcionários, que estavam de férias, licença maternidade, licença prêmio e os que estavam no setor há menos de seis meses e os que se recusaram a participar do estudo,

#### 4.4 PERÍODO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi desenvolvida com base no ano de 2009, nos meses de abril e maio de 2010, a partir da aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará (FSCMPA), protocolo nº 018/2010/CEP.

#### 4.5 OPERACIONALIZAÇÃO DO ESTUDO E FONTES DE INFORMAÇÃO

A pesquisa foi desenvolvidas em 2 etapas. A primeira constou de um levantamento nos arquivos dos setores de Medicina do Trabalho, Gerência de Administração de Pessoal e Gerência de Assistência Nutricional da instituição, onde foram levantados dados relativos as situações de absenteísmo, para isso utilizando um protocolo pré-elaborado (APÊNDICES C,D,E) onde os dados foram registrados.

A segunda etapa constou de uma pesquisa de campo onde os dados foram coletados através de um questionário (APÊNDICE B) aplicado aos colaboradores da Gerência de Assistência Nutricional, com a finalidade de obter informações quanto ao nível de satisfação e as possíveis causas de absenteísmo no trabalho.

A construção do questionário foi feita a partir da seleção de questões já validadas em outros estudos (Gomes & Miguez, 2006; Maciel, 2002). O questionário foi aplicado durante

os plantões diurno, vespertino e noturno por 5 dias consecutivos, com a finalidade de dar oportunidade ao maior número de trabalhadores de respondê-lo, onde o mesmo foi realizado no horário de expediente.

As variáveis trabalhadas no instrumento foram sexo, idade e outras que tinham relação com o perfil da amostra, bem como questões relativas ao índice de satisfação com o emprego e com as atividades realizadas, englobando ainda informações próprias como: tipo de vínculo empregatício, tempo de serviço, mudança de setor, rodízio de tarefas, treinamentos recebidos, responsabilidade no serviço, realização de outras tarefas, melhor setor, pior setor, exigência de tempo na realização do serviço, ritmo de trabalho, número de pausas durante a jornada de trabalho, presença de esforço físico durante a realização das atividades, opinião quanto ao nível de cansaço, quantidade de horas trabalhada por dia, turno de trabalho, realização de hora extra, avaliação do horário de trabalho, satisfação com o salário, recebimento de insalubridade, gratificação e hora extra, número de folgas, faltas e motivos de faltas ao trabalho, ocorrência de algum acidente de trabalho, avaliação de participação em decisão no trabalho, relacionamento com os colegas e da chefia com os funcionários da unidade, importância e valorização do trabalho, presença de equipamentos e ferramentas e adequação dos mesmos para execução do trabalho.

#### 4.6 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA

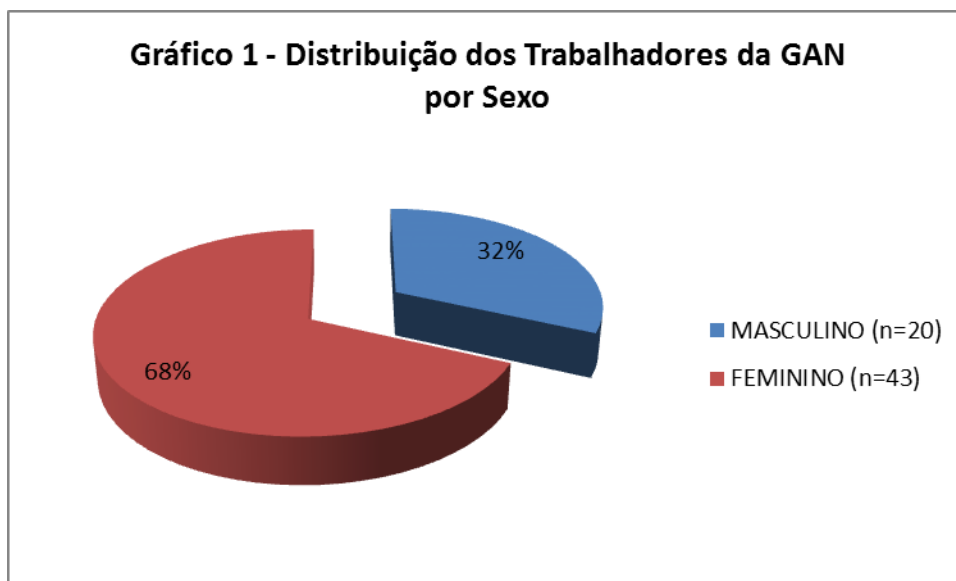
Para garantir os aspectos éticos, todos os participantes foram avaliados segundo os preceitos da Declaração de Helsinque e do Código de Nuremberg, respeitando as Normas de Pesquisa Envolvendo Seres Humanos (Resolução nº 196/96) do Conselho Nacional de Saúde, garantindo o sigilo da identificação dos servidores, através da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

#### 4.7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados se encontram demonstrados sob a forma de tabelas e gráficos, construídas a partir do Software Excel 2007 pertencente ao pacote Office 2007 da Microsoft, sendo utilizado para a análise a estatística descritiva.

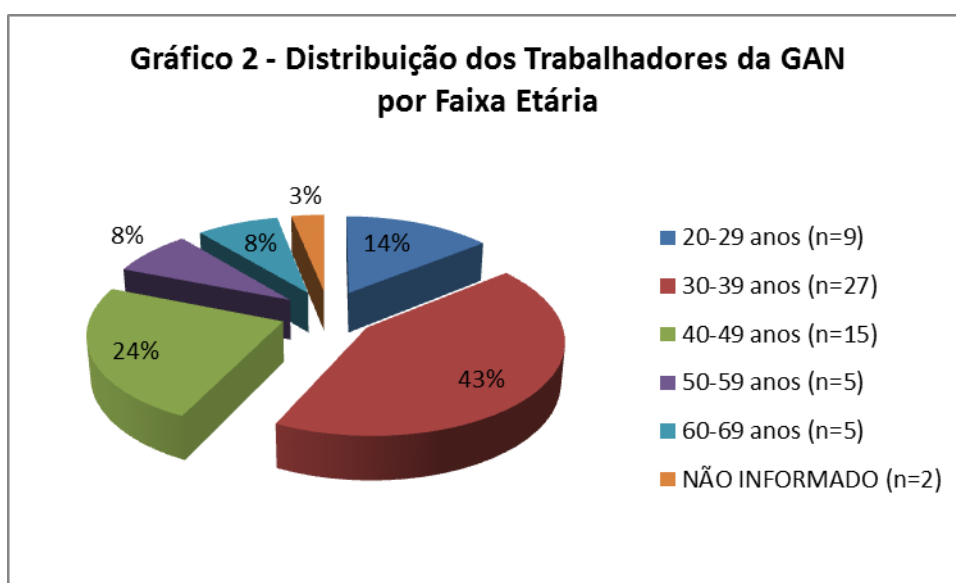
## 5. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 5.1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DOS ENTREVISTADOS



Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

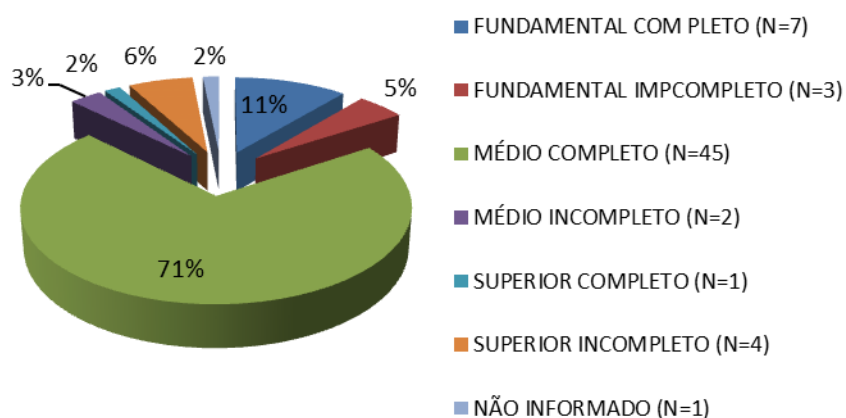
A análise dos dados apresentados no gráfico 01 nos permite constatar que a maioria dos trabalhadores da GAN é do gênero feminino (68%).



Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

No gráfico 02 observa-se predominância na faixa etária de 30 a 39 anos (43%)

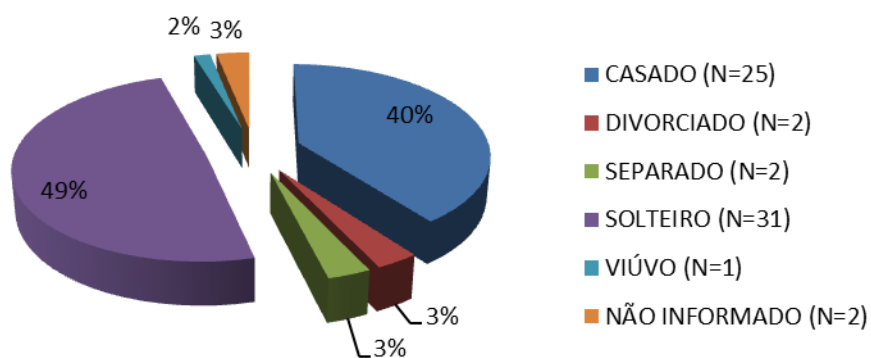
**Gráfico 3 - Distribuição dos Trabalhadores da GAN por Grau de Escolaridade**



Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

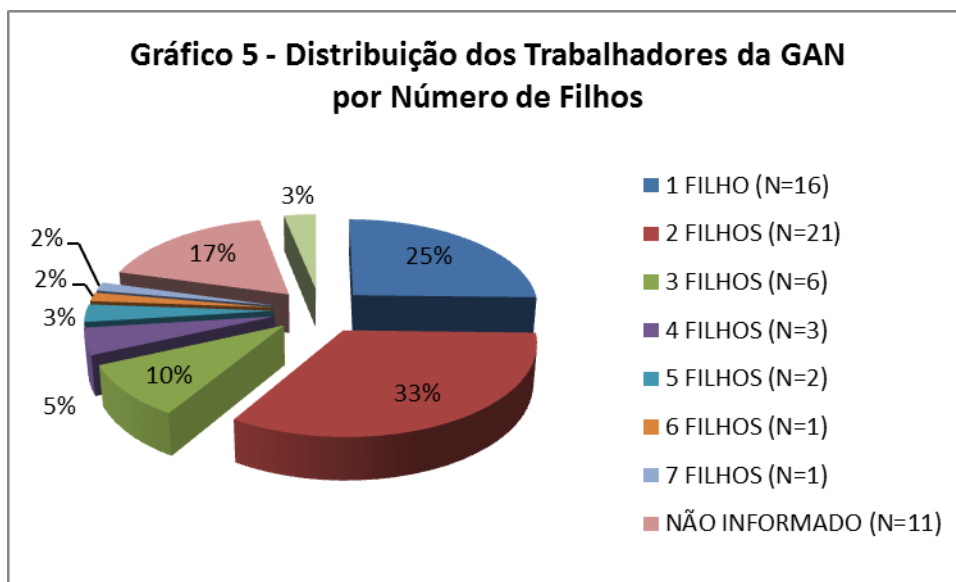
No gráfico 03 demonstra que a maioria completou o ensino médio (71%),

**Gráfico 4 - Distribuição dos Trabalhadores da GAN por Estado Civil**



Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

No gráfico 04 quanto a distribuição dos trabalhadores da GAN por estado civil demonstra que o maior quantitativo é solteiro (49%)



Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

No gráfico 05 demonstra que a maior representatividade é de possui de 1 a 2 filhos (58%).

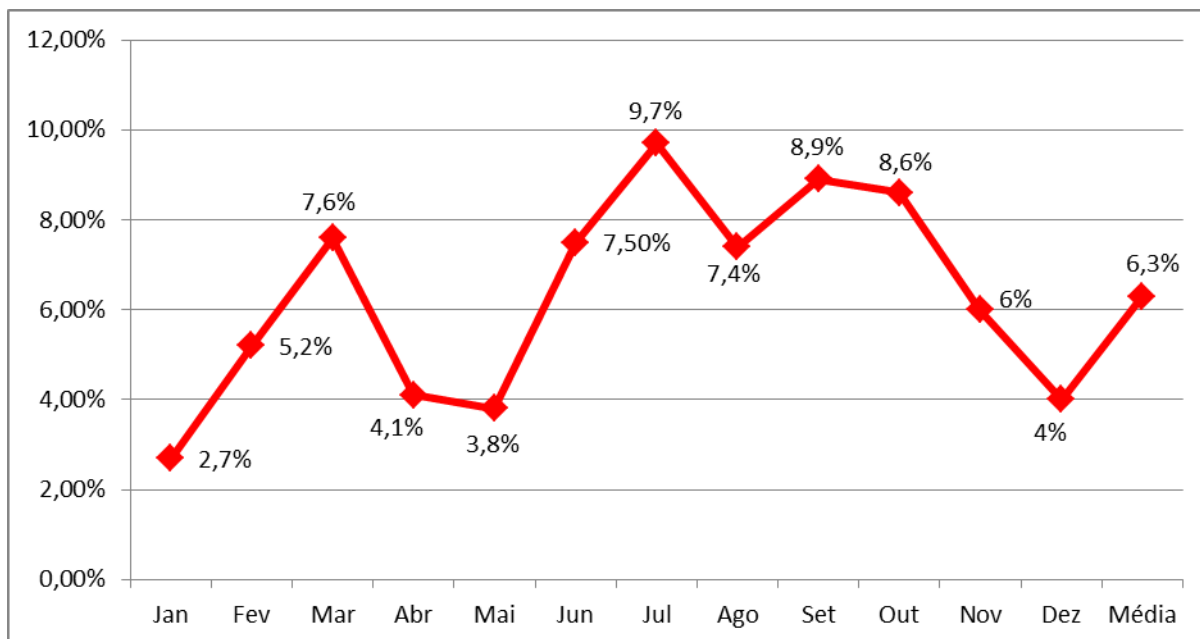
Em uma pesquisa realizada por Lourenço & Menezes (2008), com 23 colaboradores em uma UAN do Rio de Janeiro, os dados da pesquisa revelaram resultados diferentes aos identificados no presente estudo, pois a faixa etária dos colaboradores variou entre 23 e 55 anos, caracterizando uma população de adultos jovens e verificou-se a predominância de pessoas do gênero masculino 70%.

Resultado similar a este estudo foi identificado por Isosaki (2003) que observou em um estudo retrospectivo sobre absenteísmo entre trabalhadores, com participação de 285 servidores de Serviço de Nutrição e Dietética de uma instituição de excelência pública e uma privada de São Paulo, que em ambos os hospitais, a grande maioria era constituída de mulheres e que os funcionários estavam na faixa etária de 20 a 39 anos. Em um dos hospitais grande parte dos trabalhadores eram solteiros enquanto que na outra instituição a maioria era casada ou vivia com companheiro.

Luz (2006) em um estudo com 14 funcionários do Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis notou que todos os funcionários da unidade pertenciam ao sexo feminino, estavam na faixa etária de 25 a 54 anos, 50% da amostra não completou o ensino fundamental, 71% dos trabalhadores eram casados e 43% tinham de 2 a 3 filhos, resultados estes que divergem dos encontrados neste trabalho.



## 5.2. ASPECTOS DO ABSENTEÍSMO NO SERVIÇO



Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Gráfico 06: Índice de absenteísmo dos trabalhadores da GAN da FSCMPA-2009.

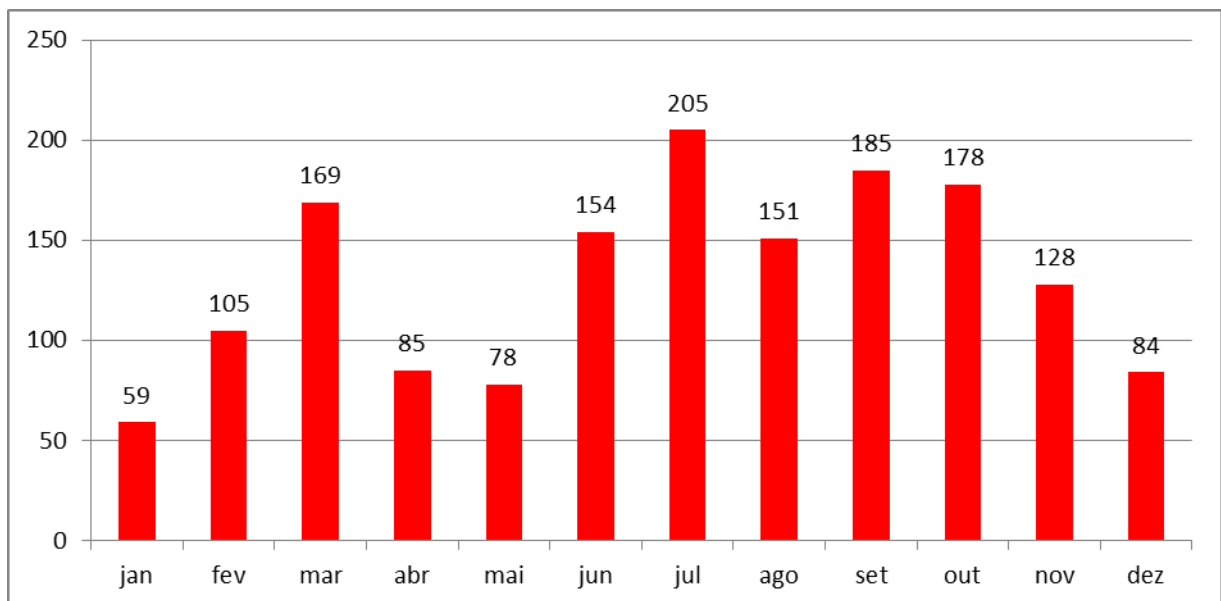
O gráfico 06 mostra o índice de absenteísmo mensal com base no ano de 2009 apresentado pelos servidores estudados de acordo com as informações coletadas em registros fornecidos pela instituição.

É possível perceber que a taxa de absenteísmo inicia baixa em janeiro e é crescente até o mês de março, decai até maio, e a partir deste mês ascende e atinge o valor máximo no mês de julho, decresce em agosto, se eleva em setembro e mantém-se praticamente estável até outubro, apresentando declínio até dezembro.

Observa-se, portanto que o menor índice de absenteísmo ocorreu no mês de janeiro representando 2,7% do índice estimado, estando assim inferior a média anual obtida, igual a 6,3%. No entanto, julho foi o mês com o maior índice de absenteísmo verificado representando 9,7% da taxa de absenteísmo estimada para o ano estudado, encontrando-se acima da média.

De acordo com Godoy (2001) o mês de julho pode ser caracterizado como um mês de férias, tanto para escolares como para grande um número de trabalhadores. O período de novembro a fevereiro é marcado também pelo término das atividades escolares da universidade e pela concentração de grande volume de férias. Isto vem confirmar a necessidade da realização da pesquisa sobre absenteísmo, pois essas ausências, não estando

programadas acabam interferindo no andamento normal do trabalho ao hospital, trazendo ônus financeiro e queda na qualidade da assistência prestada aos pacientes.

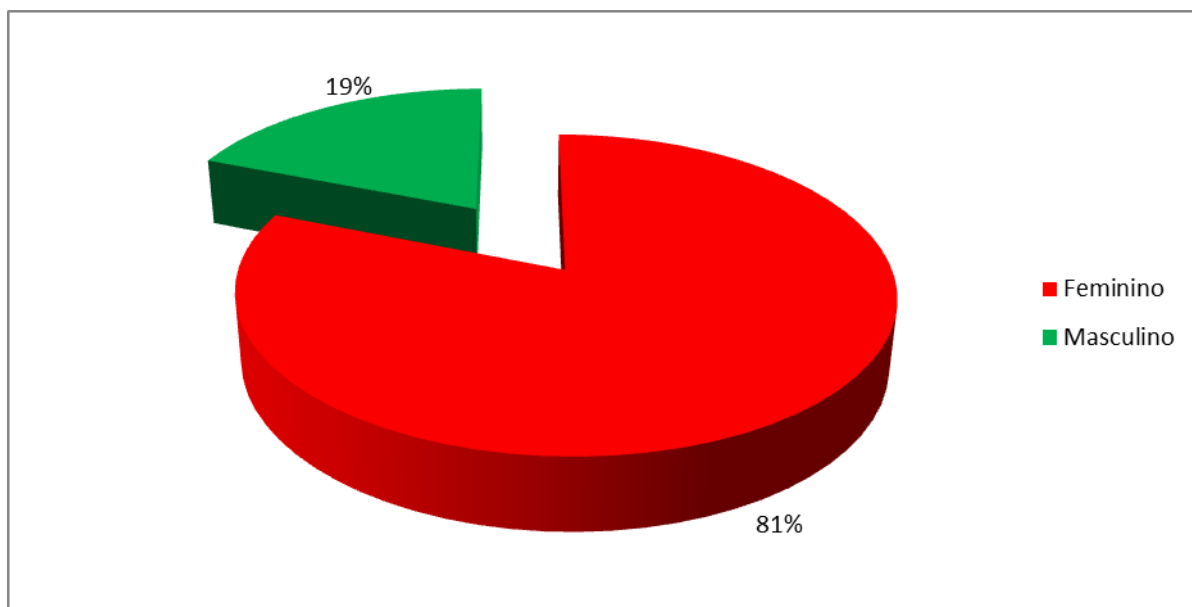


Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Gráfico 07: Número de faltas por mês dos trabalhadores da GAN da FSCMPA-2009.

Analisando o Gráfico 07 podemos concluir que o maior número de faltas no ano de 2009 ocorreu no mês de julho (205), seguidos dos meses de setembro (185) e outubro (178). Acredita-se que isto possa ter relação com o fato de julho ser o mês das férias escolares. Ao mês de setembro não se relaciona nenhum motivo específico que possa justificar o elevado número de faltas além do feriado nacional de 07 de setembro (Independência do Brasil). Já o mês de outubro em nossa região, é caracterizado por uma festa religiosa cercada de alguns feriados que tradicionalmente são comemorados em família.

O resultado encontrado por Reis et. al. (2003) em um estudo com 965 trabalhadores de um hospital universitário, divergiu do presente trabalho, pois os autores concluíram que o maior número de ausências ocorreu nos meses de janeiro, fevereiro e dezembro, devido ao clima da região, sendo esse período preferencial dos profissionais para suas férias. Se considerado o grande número de trabalhadores do sexo feminino no hospital, essa escolha também reflete a coincidência das férias escolares de seus filhos.



Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Gráfico 08 – Ausência dos funcionários da GAN da FSCMPA por sexo – 2009.

Como pode ser observado no Gráfico 08, dos 72 trabalhadores que foram pesquisados, a maioria, ou seja, 81% dos faltosos, pertencem ao sexo feminino e a minoria, apenas 19% das faltas está relacionada ao sexo masculino. Isto provavelmente pode estar ligado ao fato de que a maioria dos servidores que compõe o quadro de funcionários da GAN pertencem ao sexo feminino.

Na análise comparativa das proporções de faltas entre trabalhadores do Serviço de Nutrição e Dietética (SND) de dois hospitais, um com amostra de 123 e outro com amostra de 162 servidores, Isosaki (2003) verificou resultado semelhante ao encontrado neste estudo, pois constatou que os efeitos de gênero foram significativos, uma vez que as faltas entre os homens foi 50% menor em relação às mulheres nos dois hospitais.

Stolte, Hennington & Bernardes (2006) já apontavam que a gerência e o controle da alimentação familiar são atribuições femininas e na maior parte do mundo a preparação da comida e a produção do alimento são tarefas das mulheres que são regidas por regras econômicas, morais, estéticas, de higiene, uso de equipamentos e cuidados com os alimentos, situação esta que perdura até os dias de hoje, apesar da inserção cada vez maior da mulher no mercado de trabalho. Percebe-se, a partir da literatura, que o espaço da cozinha e, conseqüentemente, o preparo da refeição, o cuidado e a discussão de assuntos relacionados à alimentação de modo geral, recaem sobre a mulher.

Para Aquino, Menezes & Marinho (1995) o trabalho em saúde envolve especificidades que se ajustam às qualidades de destreza, paciência, interesse em ser útil e dedicação,

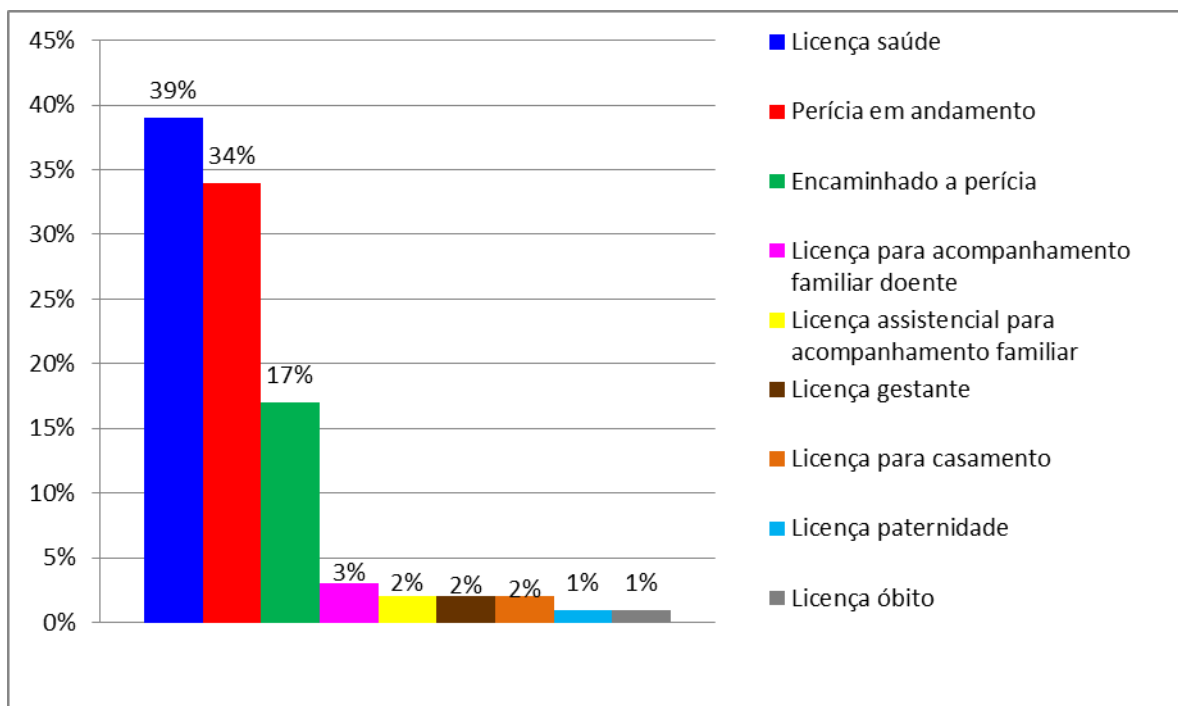
características consideradas “tipicamente femininas” em diversas sociedades. Essa visão idealizada do trabalho se contrapõe ao sofrimento que vivenciam as mulheres, que enfrentam não apenas impactos específicos sobre o ciclo reprodutivo e menstrual, como também a excessiva carga de atividades, o ritmo de trabalho e o caráter de sua continuidade, com o trabalho em turnos. No dia-a-dia expõem-se a fatores de risco mecânicos e ambientais específicos, agravados pela insuficiência e inadequação dos recursos materiais, que ocasionam condições inseguras no trabalho.

Segundo Nascimento (2003), ao serem analisadas as ausências femininas ao trabalho, é possível ver que mais de 80% delas decorrem da necessidade de cuidar dos filhos, da precariedade da infra-estrutura doméstica por não ter com quem deixá-los, principalmente quando eles adoecem.

Ferreira & Ferreira (2008) referem que pela jornada de trabalho enfrentada pelas mulheres, pode-se compreender sua suscetibilidade ao desenvolvimento de estresse físico e mental, com a elevação da possibilidade de desenvolver quadros patológicos, resultando em afastamento do trabalho. O absenteísmo por doença em mulheres é mais frequente também pelo fato de que elas dão mais importância a doenças de pequena gravidade. Ou seja, preocupam-se mais com a própria saúde.

Pitta (2003) considera que a predominância feminina na força de trabalho em saúde deve-se a fatos históricos, em que a divisão social sempre colocou a mulher nas atividades de cuidar de doentes, crianças e idosos. Como o hospital foi considerado um espaço privilegiado de profissionalização do trabalho doméstico, as mulheres foram assumindo este campo.

Godoy (2001) refere que o papel do homem continua, muitas vezes, distante dos afazeres domésticos, por motivos preconceituais, que acabam por reforçar dentro da sociedade as obrigações que a mulher deve assumir caso resolva trabalhar fora do ambiente doméstico.



Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

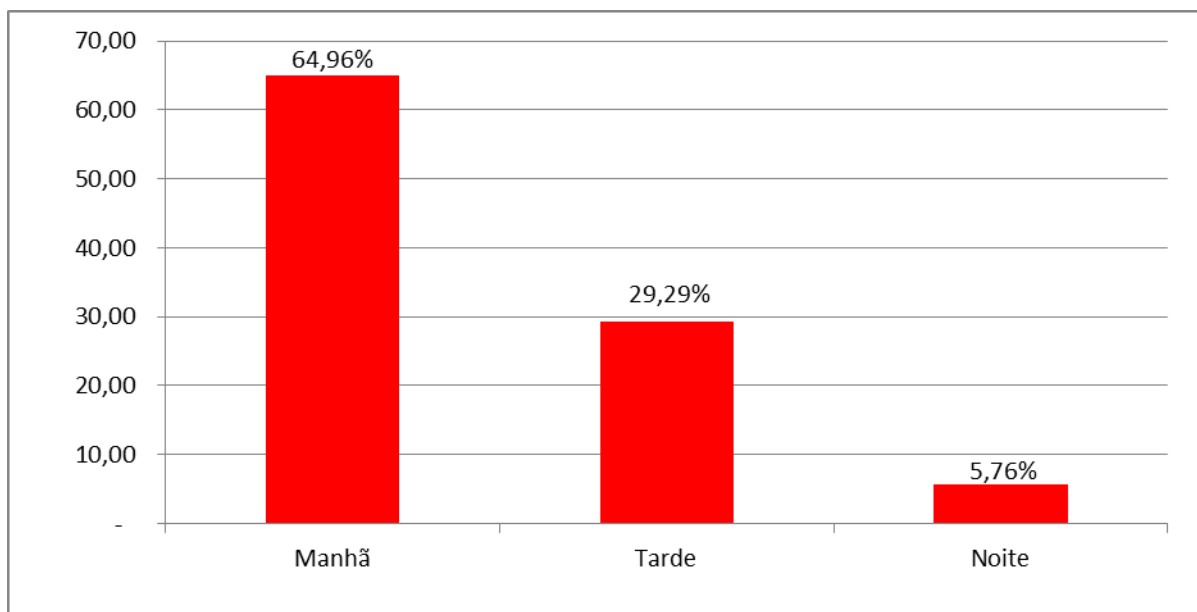
Gráfico 09- Motivos de falta pelos servidores da GAN da FSCMPA- 2009.

De acordo com o Gráfico 09, considerando os principais motivos de falta ao trabalho pelos servidores da GAN, é possível constatar que licença saúde foi a principal razão (39%) pelo qual os funcionários se ausentaram do trabalho no ano de 2009, seguido de perícia em andamento com 34% do percentual total. Os menores percentuais estão relacionados à licença óbito, licença paternidade, licença para casamento, licença gestante, licença assistencial para acompanhamento familiar e licença para acompanhamento familiar doente.

Perícia agendada, perícia deferida e doação voluntária de sangue apresentaram valores pouco significativos em relação aos demais motivos.

Semelhante a pesquisa realizada por Jardim (2005), ao verificar os motivos de faltas ao trabalho em 33 trabalhadores de uma UAN de um restaurante universitário da Universidade Federal Fluminense a mesma constatou, de acordo com as respostas, que foram várias as causas que motivaram as faltas ao trabalho nos últimos 12 meses. Inclusive houve associação de mais de uma causa. Os principais motivos de ausências ao trabalho foram doenças do próprio trabalhador o que pode significar a interferência das atividades sobre as condições de saúde dos mesmos.

Segundo Silva & Marziale (2000), a maioria das ausências é justificada por atestados médicos, o que não significa que todas as ausências sejam sempre decorrentes de causas médicas.



Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Gráfico 10: Ausências por turno de trabalho dos servidores da GAN da FSCMPA – 2009.

A partir do gráfico 10 pode-se observar que o turno da manhã se destaca dos demais apresentando 64,96% de faltas em toda a população estudada. Fato este que pode ser justificado devido este turno ser composto pelo maior número de funcionários uma vez que nesse período do dia a demanda de serviço é mais elevada. Todavia o menor percentual é representado pelo turno da noite com 5,76% de faltas

Desta maneira faz-se necessário um olhar mais cauteloso em relação à distribuição do número de faltas por turno, pois devem ser levadas em consideração as diferenças quantitativas de pessoal, distribuição por sexo, peculiaridades do trabalho realizado bem como a qualificação dos profissionais, variáveis importantes na análise do absenteísmo em geral. Portanto estes dados podem ajudar na compreensão do absenteísmo, mas merecem estudos mais específicos.

### 5.3. SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES E INFLUÊNCIA NO ABSENTEÍSMO

Na segunda fase da pesquisa, que trata da satisfação e condições de trabalho de acordo com a percepção dos servidores, é possível visualizar na Tabela 01 que a maioria dos trabalhadores (41%) responderam que sempre precisam acelerar seu ritmo de trabalho em

função do tempo. Observou-se que o ritmo de trabalho, na unidade estudada, eleva-se na maioria das vezes, igualmente ao que é descrito nas literaturas que mostram o ritmo de trabalho em Unidades de Alimentação e Nutrição como bastante intenso.

Tabela 01 – Realiza o trabalho de forma acelerada para dar tempo.

<b>Precisa fazer trabalho de forma acelerada</b>	<b>Frequência (n)</b>	<b>Percentual (%)</b>
Sempre	26	41
Quase sempre	12	19
Algumas vezes	22	35
Nunca	3	5
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Gomes & Miguez (2006) ao avaliarem a satisfação e estresse no trabalho entre funcionários de uma Unidade de Alimentação e Nutrição do Rio de Janeiro com 29 colaboradores observaram que 51% dos servidores alegaram que frequentemente realizavam as tarefas com muita rapidez, assemelhando-se com os resultados obtidos no presente estudo.

Segundo as Tabelas 02 e 03 que avaliam os piores e melhores setores na unidade pelos funcionários, o setor da UAN considerado o pior por 48% da amostra é o setor de cocção. Destaca-se ainda que 21% dos entrevistados não informaram o setor que julgam o pior e 8% consideram nenhum setor como pior. Foram citados também: pré-preparo de proteínas, hortifrutigranjeiros e despensa. As principais justificativas referidas pelos colaboradores foram: excesso calor, não saber cozinhar para um número elevado de pessoas e por ser uma tarefa muito cansativa.

Os setores da unidade julgados os melhores são o das copeiras (22%), seguido do setor de cocção (14%), lactário (11%) e hortifrutigranjeiros (8%). Também foi mencionado o setor de higienização de utensílios. Ressalta-se que 23% não informaram qual setor consideram o melhor para trabalhar na unidade. As justificativas mais utilizadas para responder a questão foram: gosta do setor, o aprendizado é melhor, se relaciona com diferentes tipos de pessoas, é um setor tranquilo e identificação com as atividades realizadas. Alguns colaboradores que não responderam a questão alegaram que acham todos os setores iguais.

Tabela 02 – Questionamento sobre o pior setor de trabalho da GAN.

<b>Qual o pior setor de Unidade</b>	<b>Frequência (n)</b>	<b>Percentual (%)</b>
Copa	4	6
Setor de cocção	30	48
Despensa	3	5
Hortifrutigranjeiros	3	5
Lactário	1	2
Nenhum	5	8
Pré-preparo de proteínas	2	3
Todos	1	2
Não informado	14	21
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010

Tabela 03 - Questionamento sobre o melhor setor de trabalho da GAN.

<b>Qual o melhor setor de Unidade</b>	<b>Frequência (n)</b>	<b>Percentual (%)</b>
CERENU	1	2
Copa	14	22
Setor de cocção	9	14
Despensa	2	3
Higienização de utensílios	4	6
Hortifrutigranjeiros	5	8
Lactário	7	11
Merenda Especial	1	2
Refeitório	1	2
Todos	1	2
Nenhum	3	5
Não informado	15	23
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Maciel (2002) obteve resultado semelhante ao presente estudo ao caracterizar fatores interferentes na satisfação dos trabalhadores do Serviço de Nutrição e Dietética de um Hospital Universitário com 26 funcionários. O setor da unidade considerado o pior pelos trabalhadores da amostra foi o setor de cocção (38,5%). Foram citados também: copa, açougue ou setor de carnes e limpeza. As justificativas das escolhas foram condições de trabalho inadequadas: excesso de esforço físico, falta de utensílios, ritmo de trabalho e monotonia. Os melhores setores apontados foram a copa (26,9%), seguido do lactário (15,4%) e cozinha dietética (11,5%). Também foram citados o setor de café e sobremesa, colação e cozinha geral. As justificativas utilizadas para as escolhas foram: gosta do setor, é o setor que trabalha, há poucos funcionários no setor, é um setor calmo e é um setor organizado. Muitos funcionários acrescentaram que essas qualidades em um setor levam a maior possibilidade de



se fazer um trabalho bem feito, isto é, preferem setores que deem condições de executar melhor suas tarefas.

Conforme as Tabelas 04 e 05, em relação à ocorrência de faltas, 84% dos funcionários responderam já ter faltado ao trabalho, destacando-se os motivos de doença própria (52%), doenças familiares (28%) e acidentes de trabalho (8%), sendo que alguns funcionários marcaram mais de um motivo de falta.

Tabela 04 - Ocorrência de faltas dos servidores da GAN.

<b>Ocorreu de faltar ao trabalho</b>	<b>Frequência (n)</b>	<b>Percentual (%)</b>
Sim	53	84
Não	10	16
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Tabela 05 - Motivos das faltas dos servidores da GAN.

<b>Motivo por que faltou</b>	<b>Frequência (n)</b>	<b>Percentual (%)</b>
Você ficou doente	44	52
Algum parente doente	24	28
Acidente de trabalho	7	8
Cansaço	2	2
Insatisfação com o trabalho	2	2
Não informado	7	8
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Resultado semelhante foi encontrado em um estudo realizado por Paiva e Cruz (2009) de caráter qualitativo e quantitativo com análise do perfil nutricional e ergonômico com 23 colaboradores de quatro Unidades de Alimentação e Nutrição onde três eram hospitais e uma era instituição de longa permanência para idosos em um município de Minas Gerais, observaram que 56,5% dos colaboradores disseram já ter faltado ao trabalho. Porém, os principais motivos identificados pelos autores foram diferentes dos encontrados neste estudo, pois os motivos mencionados foram: dores de coluna (22%), acidentes de trabalho (16%) e por mal-estar (8%).

Segundo Gehring Júnior (2007), o absenteísmo-doença se refere ao não comparecimento ao trabalho por motivo de doença ou problema de saúde, relacionado ou não ao trabalho.

De acordo com Costa, Vieira & Sena (2009) a investigação do absenteísmo possibilita reflexão sobre a magnitude do problema e poderá subsidiar ações de controle do absenteísmo na equipe de trabalho, contribuindo para a criação de novas possibilidades de tratar o fenômeno. Esperando-se que os resultados estimulem reflexões objetivando esforços para a obtenção de uma organização de trabalho que elimine ou minimize os efeitos nocivos à saúde dos trabalhadores.

A análise das Tabelas 06 e 07 referem que apesar de 49% dos trabalhadores considerarem seu trabalho cansativo, 52% dos servidores, ao final da jornada de trabalho sentem-se pouco cansados. Em contrapartida, 25% declararam sentir-se muito cansados e 13% estressados. Supõe-se que o fato de os servidores se sentirem pouco cansados ao final do expediente se dê em função de que as atividades realizadas sejam repetitivas trazendo assim um sentimento de monotonia devido exigir diariamente, dos mesmos, pouca variação na realização das tarefas. Todavia acredita-se que o fato de os funcionários se sentirem muito cansados ao final da jornada de trabalho seja, provavelmente, resultado da soma de diversas condições inadequadas, como: esforço físico, ruídos algumas vezes excessivo, temperatura ambiente quase sempre alta, entre outras, presentes na Unidade de Alimentação e Nutrição em questão.

Tabela 06 – Seu trabalho é cansativo.

<b>Trabalho cansativo</b>	<b>Frequência (n)</b>	<b>Percentual (%)</b>
Sim	31	49
Pouco	24	38
Não	7	11
Não informado	1	2
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Tabela 07 – Como se sente no final do dia.

<b>Sentimento no final do dia</b>	<b>Frequência (n)</b>	<b>Percentual (%)</b>
Normal	5	8
Pouco cansado	33	52
Muito cansado	16	25
Estressado	8	13
Não informado	1	2
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Maluf (2003) ao avaliar o nível de satisfação de operadores de uma UAN hospitalar com 70 funcionários, obteve resultado diferente ao encontrado neste estudo, pois observou que 49,3% dos trabalhadores consideraram seu trabalho em parte cansativo e 8,6% alegaram que o trabalho realizado causa estresse.

É possível observar, com base nas tabelas 08 e 09, que a maioria dos funcionários, 48% tem um bom relacionamento com os colegas de setor e este mesmo resultado foi verificado na tabela seguinte onde foi avaliado o relacionamento da chefia com os servidores, que coincidentemente, aponta ser também um bom relacionamento. Apenas 4% da amostra referiram ter um relacionamento insatisfatório com os colegas de trabalho e 8% consideraram que o relacionamento da chefia com os entrevistados é insatisfatório.

Tabela 08 - Relacionamento com os colegas de setor da GAN.

<b>Relacionamento com colegas de setor</b>	<b>Frequência (n)</b>	<b>Percentual (%)</b>
Muito bom	18	29
Bom	30	48
Médio	12	19
Insatisfatório	3	4
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Tabela 09 - Relacionamento da chefia com os funcionários da GAN.

<b>Relacionamento da chefia com funcionários</b>	<b>Frequência (n)</b>	<b>Percentual (%)</b>
Muito bom	9	14
Bom	30	48
Médio	19	30
Insatisfatório	5	8
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Resultado similar a este estudo foi verificado por Benemann, Renner e Hubscher (2007) o qual avaliou 8 funcionários da UAN de um restaurante e teve como resultado nos itens de relacionamento com os colegas e com a chefia o maior grau de satisfação, com 94,6% dos funcionários em ambos os aspectos, avaliando esses relacionamentos como bons.

A partir da Tabela 10 pode-se perceber que sempre há exigência de esforço físico em 44% da população estudada, ou seja, na maioria dos servidores, provavelmente devido às atividades desenvolvidas na UAN solicitarem constantemente posturas incômodas e carregamento de peso.

Pode-se concluir ainda que são poucas as atividades que não exigem algum tipo de esforço físico na Unidade de Alimentação e Nutrição da FSCMPA, totalizando apenas 5% da amostra.

Tabela 10 – Seu trabalho exige esforço físico.

<b>Exige esforço físico</b>	<b>Frequência (n)</b>	<b>Percentual (%)</b>
Quase sempre	12	19
Sempre	28	44
Algumas vezes	20	32
Nunca	3	5
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Concordando com Maciel (2006) que realizou um estudo com 26 funcionários de uma Unidade de Alimentação e Nutrição hospitalar observou que a maioria dos funcionários respondeu que sempre (34,6%) ou quase sempre (38,5%), exerce algum esforço físico e apenas os 03 (11,5%) funcionários do lactário que participaram da pesquisa responderam nunca exercer.

Matos (2000) ao fazer a análise ergonômica do trabalho em uma unidade de alimentação e nutrição do tipo concessionária, constatou que o trabalho realizado na Unidade de Alimentação e Nutrição exige esforço físico, movimentos repetitivos por longos períodos, carregamento e levantamento de pesos esporádicos, postura em pé e deslocamentos durante a realização das atividades.

No que diz respeito ao salário nota-se na Tabela 11 que a grande maioria (62%) dos colaboradores não está satisfeita. E somente 38% referiram estar satisfeitos. Supõe-se que a insatisfação com o salário seja em virtude da demanda elevada de tarefas executadas pelos servidores da UAN estudada.

Tabela 11- Satisfação com o salário.

<b>Satisfeito com seu salário</b>	<b>Frequência (n)</b>	<b>Percentual (%)</b>
Sim	24	38
Não	39	62
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Em um estudo quantitativo realizado com 29 funcionários de uma UAN do Rio de Janeiro, Gomes e Miguez (2006) visaram avaliar os determinantes que contribuem para formulação do conceito de satisfação particular, como a adequação da remuneração, onde este

indicou os principais motivos para o distanciamento entre a realidade e uma maior satisfação. O salário foi considerado pouco satisfatório por 58,6% dos entrevistados, assemelhando-se com os resultados obtidos no presente estudo.

A análise da Tabela 12 indica que as atividades executadas por todos os funcionários entrevistados sempre exigem atenção e responsabilidade por parte dos mesmos.

Tabela 12 – O seu trabalho exige atenção e responsabilidade.

<b>Trabalho exige atenção e responsabilidade</b>	<b>Frequência (n)</b>	<b>Percentual (%)</b>
Sempre	63	100
Quase sempre	0	0
Algumas vezes	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Assemelhando-se ao estudo realizado por Benemann et. al. (2007) com 8 funcionários da UAN de um restaurante de um município do Rio Grande do Sul, onde 91,3% dos funcionários consideraram que o trabalho desempenhado exige responsabilidade.

A análise da tabela 13 mostra que a maior parte dos colaboradores, 62%, alegaram estar satisfeito, somente 8% estão totalmente satisfeitos e 13% encontram-se muito satisfeitos com o que fazem. Os satisfeitos relataram que gostam ou se identificam com as atividades desempenhadas e gostam de atuar em seu setor.

Os 9 funcionários que responderam apresentar algum tipo de insatisfação alegaram que se sentem sobrecarregados com muito serviço, trabalho intenso e poucos funcionários para exercer as tarefas do setor, outros ainda dizem que gostariam de atuar em outra área e que as decisões tomadas não contam com a sua participação.

Tabela 13 – Satisfação como que faz na GAN.

<b>Satisfação</b>	<b>Frequência (n)</b>	<b>Percentual (%)</b>
Totalmente satisfeito	5	8
Muito satisfeito	8	13
Satisfeito	40	62
Insatisfeito	7	11
Muito insatisfeito	1	2
Totalmente insatisfeito	1	2
Não informado	1	2
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Sasaki (2008) encontrou resultado semelhante a este estudo ao investigar as relações de adoecimento, fatores de risco e desenvolvimento seguro do trabalho entre 170 trabalhadores de duas Unidades de Alimentação e Nutrição, uma auto-administrada e outra com a administração terceirizada, localizadas em hospitais públicos do Distrito Federal onde constatou que 66% dos trabalhadores nas unidades pesquisadas responderem que estavam satisfeitos com a função que exerciam na UAN.

Segundo a Tabela 14, grande parte dos colaboradores (81%) costuma realizar outros tipos de atividade além daquelas próprias de sua função. Em contra partida, somente 19% referiram não desenvolver outras atividades.

Provavelmente, este fato deve-se em decorrência do elevado número de faltas identificado no presente estudo, onde foi observado que o absenteísmo, por sua vez, tem proporcionado a redistribuição dos serviços aumentando a demanda de trabalho gerando desgaste físico e sobrecarga dos funcionários presentes.

Tabela 14- Exerce outras tarefas além daquelas próprias de sua função

<b>Costuma exercer outras tarefas</b>	<b>Frequência (n)</b>	<b>Percentual (%)</b>
Sim	51	81
Não	12	19
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Um resultado semelhante foi observado num trabalho realizado por Maciel (2002) em uma UAN hospitalar de Santa Catarina com 26 colaboradores, onde 69,2% responderam realizar outras atividades além daquelas que lhes são próprias.

A Tabela 15 dispõe sobre a avaliação dos servidores em relação a participação dos mesmos nas decisões de trabalho, em que 33% dos colaboradores avaliaram a “liberdade” como boa, porém, o segundo maior percentual (24%) avaliou a participação das decisões como insatisfatória.

Tabela 15 - Participação nas decisões de trabalho dos servidores da GAN da FSCMPA, 2009.

<b>Liberdade de participar das decisões no trabalho</b>	<b>Frequência (n)</b>	<b>Percentual (%)</b>
Muito boa	7	11
Boa	21	33
Médio	15	24
Insatisfatória	16	26
Muito insatisfatória	4	6
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Uma avaliação feita por Silva (2008) em duas instituições públicas do ramo alimentício de Belo Horizonte, ambas com 80 funcionários, mostrou que nas duas unidades a liberdade de participação foi satisfatória, com 59,5% (unidade I) e 46,7% (unidade II), o que mostra que a avaliação da participação nas decisões foi positiva assim como no presente trabalho.

Para Blanchard e Johnson (2003) cabe à chefia dar ao servidor a oportunidade de participar das decisões de trabalho estimulando-os a pensar sobre os detalhes da execução do trabalho e sobre as alternativas para torná-lo mais eficaz, reforçando o desenvolvimento da autoconfiança, demonstrando confiança em suas opiniões.

A Tabela 16 mostra que grande parte dos colaboradores, 36 dos 63 funcionários que compunham a amostra, ou seja, 57% avaliaram seu trabalho como sendo importante com a justificativa de o mesmo estar ligado à área de saúde tendo como objetivo o fornecimento de uma alimentação adequada aos pacientes e funcionários do hospital, alegando ainda que muitas pessoas dependem de seu serviço visto que o setor em que trabalham é de grande importância para a instituição. No entanto, apesar de considerarem seu trabalho importante, muitos dos entrevistados responderam que o mesmo não é valorizado pelas pessoas com quem se relacionam fora da GAN, devido funcionários de outros setores e até mesmo pacientes da Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, menosprezarem o trabalho que desempenham na UAN.

Ainda de acordo com a tabela abaixo, 30% da população estudada não considera seu trabalho importante nem valorizado pelas pessoas e justificaram que a GAN é um dos locais do hospital em que mais se trabalha e há pouco reconhecimento ressaltando ainda que os funcionários e pacientes do hospital nunca estão satisfeitos com o serviço prestado.

Tabela 16- Seu trabalho é importante e valorizado.

<b>Trabalho é importante e valorizado pelas pessoas</b>	<b>Frequência (n)</b>	<b>Percentual (%)</b>
Sim	36	57
Não	19	30
Não informado	8	13
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Em um estudo feito por Maluf (2003) em 70 trabalhadores de uma Unidade de Alimentação e Nutrição de um hospital público de Brasília, que avaliou o nível de reconhecimento do trabalho, grande parte dos colaboradores (46,4%) respondeu que o

trabalho é em parte reconhecido. O método utilizado para avaliar a importância e valorização do trabalho dos funcionários pela autora foi diferente do método aplicado neste estudo, porém, é possível supor que o resultado foi positivo, uma vez que atribuiu certo reconhecimento.

Analisando a tabela 17, é possível perceber que a maioria (59%) dos colaboradores não sofreu nenhum tipo de acidente de trabalho. No entanto, dos 63 servidores que compunham a amostra, 26 funcionários, um valor relativamente significativo, responderam já ter sofrido algum tipo de acidente de trabalho. Dentre os acidentes mais citados, estão: quedas, queimaduras e cortes.

Tabela 17 – Já teve algum acidente de trabalho

<b>Teve acidente de trabalho</b>	<b>Frequência (n)</b>	<b>Percentual (%)</b>
Sim	26	41
Não	37	59
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Resultado similar foi encontrado no estudo realizado por Jardim (2005), ao analisar a ocorrência de acidentes de trabalho em 33 trabalhadores de uma UAN de um restaurante universitário da Universidade Federal Fluminense, onde 19 trabalhadores (57,57%) da amostra informaram já ter sofrido um ou mais tipos de acidentes de trabalho. 12 trabalhadores (36,36 %) negaram qualquer tipo de acidente e 2 (6,06 %) não responderam à pergunta. No mesmo trabalho foi possível observar a distribuição dos tipos de acidentes de trabalho informados pelos operadores e constatou-se que estes dados confirmam aqueles encontrados em trabalhos sobre o tema que apontam serem os cortes, seguidos pelas queimaduras e quedas os acidentes mais frequentemente presentes em UANs.

Tabela 18- Vínculo empregatício

<b>Vínculo empregatício</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Efetivado	57	90%
Contratado	6	10%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

A maioria dos servidores da amostra tem vínculo empregatício efetivo, apenas 6 funcionários são contratados.



Tabela 19 - Tempo de serviço

<b>Tempo de serviço</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
0-12 meses	6	10%
1-5 anos	44	69%
5-10 anos	3	5%
Mais de 10 anos	10	16%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Dos 63 colaboradores da GAN, 44 deles trabalha no setor entre 1 a 5 anos e 16% da amostra trabalha há mais de 10 anos na UAN.

Tabela 20 – Já mudou de tarefa ou setor na GAN

<b>Mudou de tarefa ou setor</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Sim	55	87%
Não	8	13%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Apenas 13% da amostra responderam não ter mudado de tarefa ou setor na GAN.

Tabela 21- Há rodízio nas tarefas

<b>Rodízio nas tarefas</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Sim	58	92%
Não	5	8%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

A maioria dos servidores (92%) disse que há rodízio na realização das tarefas desempenhadas por eles.

Tabela 22 – Recebeu treinamento ao ser admitido

<b>Alguma forma de treinamento ao ser admitido</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Sim	35	56%
Não	28	44%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Quanto a ter recebido alguma forma de treinamento ao ser admitido, 44% dos funcionários responderam não ter recebido nenhuma forma de treinamento ao ser admitido.

Tabela 23 – Como avalia o fato de exercer outras funções

<b>Avaliação deste fato</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Muito bom	7	11%
Bom	25	40%
Regular	11	17%
Ruim	5	8%
Muito ruim	3	5%
Não informado	12	19%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Dos funcionários que disseram exercer outras atividades, além das próprias de sua função, a maioria, 40% acha o fato bom e 11% acham muito bom, todavia 17% acham isto regular, 8% acham este fato ruim e 5% acham muito ruim.

Tabela 24 – O que acha do seu ritmo de trabalho

<b>Seu ritmo de trabalho</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Muito bom	16	25%
Bom	34	54%
Regular	9	14%
Ruim	1	2%
Muito ruim	3	5%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

A maioria dos funcionários, 54% consideram seu ritmo de trabalho bom, 25% avaliaram seu ritmo como muito bom e 14% dos colaboradores consideram seu ritmo de trabalho como regular, sendo que 5% acham seu ritmo muito ruim.

Tabela 25 – Quantas pausas existem durante a jornada de trabalho

<b>Pausas durante a jornada de trabalho</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Mais de duas pausas	6	10%
Duas pausas	8	13%
Uma pausa	27	42%
Nenhuma pausa	22	35%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Quanto ao número de pausas durante a jornada de trabalho, 43% da amostra respondeu ter pelo menos uma pausa e 35% respondeu não ter nenhuma pausa durante o expediente.

Tabela 26 – Trabalha quantas horas por dia

<b>Horas de trabalho por dia</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
12 horas	15	24%
8 horas	2	3%
6 horas	45	71%
Não informado	1	2%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

A maioria dos funcionários da amostra, 71% trabalha 6 horas por dia. Os servidores que trabalham 12 horas por dia (24%) são do plantão noturno, estes descansam 48 horas.

Tabela 27- Faz hora extra

<b>Faz hora-extra</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Sim	57	90%
Não	6	10%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Dos 63 colaboradores que compunham a amostra, 57, ou seja, a maioria deles, fazem hora-extra.

Tabela 28 – Avaliação dos seus horários de trabalho

<b>Auto avaliação dos horários de trabalho</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Muito bons	13	21%
Bons	38	60%
Regulares	12	19%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

A maioria dos funcionários classificou seus horários de trabalho como bons (60%), 21% avaliou os horários como muito bons e 19% como regulares.

Tabela 29- Recebe salário insalubridade

<b>Salário insalubridade</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Sim	61	96%
Não	1	2%
Não informado	1	2%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Quase todos os funcionários do ensaio, 97%, recebem salário insalubridade.

Tabela 30– Recebe gratificações

<b>Recebe gratificações</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Sim	62	98%
Não	1	2%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Quanto ao recebimento de gratificações, a maioria dos trabalhadores da GAN, 98% responderam que recebem gratificações.

Tabela 31- Recebe de horas extras

<b>Recebe hora extra</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Sim	52	83%
Não	11	17%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Dos 63 funcionários entrevistados, 52 funcionários recebem hora extra.

Tabela 32- Quantas folgas tem por mês

<b>Folgas ao mês</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Menos de 4	3	5%
4	39	61%
5	7	11%
6	1	2%
7	1	2%
8	4	6%
8 ou mais	7	11%
Não informado	1	2%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

A maioria dos servidores da GAN da FSCMPA tem 4 folgas ao mês, apenas 11% dos funcionários tem 8 ou mais folgas ao mês.

Tabela 33 – Tem todas as ferramentas e/ou equipamentos que precisa

<b>Possui todas as ferramentas e/ou equipamentos que precisa</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Sim	24	38%
Não	39	62%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

Nesta questão, 38% dos funcionários responderam sim e 62% não.

Tabela 34- As Ferramentas e/ou equipamentos são adequados

<b>Estas ferramentas são adequadas</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Sim	35	55%
Não	27	43%
Não informado	1	2%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

A maioria dos servidores, 56% acha que as ferramentas e equipamentos que dispõem para executar seu trabalho estão adequados, em contrapartida 43% dos funcionários consideram as ferramentas e equipamentos como inadequadas.

Tabela 35 - Setor que trabalha na GAN

<b>Setor na UAN</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Administrativo	3	5%
Apoio operacional	1	2%
CERENU	1	2%
Copa	15	24%
Setor de cocção	9	14%
Despensa	3	5%
Higiene de utensílios	3	5%
Hortifrutigranjeiros	7	9%
Lactário	3	5%
Merenda especial	1	2%
Nutrição enteral	1	2%
Plantão noturno	9	14%
Pré-preparo de proteínas	4	6%
Refeitório	3	5%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

A maior parte dos colaboradores que participou da pesquisa exerce sua função na atividade de copeira, no setor de cocção, no plantão noturno e no pré-preparo de hortifrutigranjeiros.

Tabela 36 – satisfação em trabalhar na GAN

<b>Satisfação em trabalhar na GAN</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Totalmente satisfeito	11	17%
Muito satisfeito	6	10%
Satisfeito	38	61%
Insatisfeito	4	6%
Muito insatisfeito	2	3%
Totalmente insatisfeito	2	3%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de campo, 2010.

As respostas dos funcionários variaram entre totalmente satisfeito a totalmente insatisfeito. Quando perguntados do “por que?”, a maioria dos funcionários satisfeitos justificou que gostam de ajudar os pacientes, gostam de ser servidores públicos, e têm bom relacionamento com a equipe de trabalho. As justificativas dos trabalhadores que responderam estar insatisfeitos foram: falta de reconhecimento dado aos funcionários desse setor, sobrecarga de tarefas quando falta um funcionário e insatisfação com a gerência.

## 6. CONCLUSÃO

A análise dos resultados encontrados na presente investigação nos levou a descrever as seguintes conclusões:

- A taxa de absenteísmo entre os funcionários da Gerência de Assistência Nutricional foi elevada apresentando um valor acima da média encontrada no ano de 2009.
- Os principais motivos de falta pelos funcionários foram: licença saúde, perícia em andamento e encaminhamento à perícia.
- O estudo mostrou que a maioria dos funcionários faltosos era do sexo feminino e a minoria do sexo masculino.
- Percebeu-se que o mês de julho apresentou o maior número de faltas em relação aos outros meses durante o ano de 2009.
- O turno da manhã apresentou o maior número de faltas em relação aos demais turnos de trabalho.
- A amostra indicou que grande parte dos colaboradores está satisfeito com a atividade que realizam na GAN.
- O setor de cocção é considerado o pior setor da GAN pela maioria dos funcionários.
- O setor das copeiras é visto como o melhor por grande parte dos servidores.
- De acordo com os resultados, maior parte da população estudada considera seu o trabalho na GAN cansativo.
- Os resultados desta pesquisa indicam que o maior percentual da população estudada mostrou-se insatisfeita com o salário que recebe.
- Em relação à ocorrência de faltas entres os funcionários, a maioria respondeu já ter faltado ao trabalho.
- O estudo mostrou que um número significativo de trabalhadores já sofreu algum tipo de acidente de trabalho.
- Percebeu-se que grande parte da população estudada relatou ter um bom relacionamento com a chefia.
- Na avaliação dos servidores, a maioria considera seu trabalho importante e valorizado pelas pessoas.

- De acordo com os resultados, a maior parte da amostra realiza outras tarefas além das próprias de sua função.
- No que diz respeito à participação nas decisões de trabalho, grande parte avalia esta como satisfatória.
- Todos os indivíduos que compunham a amostra relataram que seu trabalho exige atenção e responsabilidade sempre.
- Nas atividades realizadas pelos trabalhadores da GAN, o maior percentual da amostra referiu que sempre executam as tarefas com algum tipo de esforço físico.

Após as conclusões descritas destacamos que a investigação possibilitou ainda, o entendimento dos principais fatores envolvidos no processo de absenteísmo que ratifica-se como um importante indicador das condições de trabalho, da estrutura organizacional e de quão comprometidos estão os trabalhadores.

A taxa de absenteísmo mostrou-se como uma relação parcialmente completa e que permite uma referência para a atuação e intervenção tanto no aspecto preventivo de sua inserção quanto para reparar uma condição já instalada, fazendo-se necessário o desenvolvimento de estudos qualitativos e quantitativos sensíveis às diversas possibilidades de explicação para o melhor entendimento dessa realidade na área de nutrição.

Com o presente estudo, foi possível perceber que o profissional de nutrição, ao atuar no setor de Alimentação Coletiva, além de executar as atividades próprias da UAN, deve ainda exercer um papel voltado para administração, pois, desta maneira é possível identificar as falhas não somente de estrutura física ou ambiente de trabalho, como também os problemas relacionados aos servidores, e assim garantir melhor produtividade através de um bom relacionamento entre chefia e funcionários.



## BIBLIOGRAFIA

- Abreu, E.S, Spinelli M. G. N., & Pinto A. M. S. (2007). *Recursos humanos*. Gestão de Unidades de Alimentação e Nutrição: um modo de fazer. 2. Ed. São Paulo: Metha. p. 80.
- Alves, M. (1996). *Causas do absenteísmo na enfermagem: uma dimensão do sofrimento no trabalho*. Dissertação de Doutorado em Enfermagem (Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo) São Paulo.
- Alves, M., & Godoy, S. C. B. (2001). Procura pelo serviço de atenção à saúde do trabalhador e absenteísmo – doença em um hospital universitário. *Rev Min Enferm*. 5(1): 73-81.
- Andrade, T. B., Souza, M. G. C. S., Simões, M. P. C., & Andrade, F. B. (2008). Prevalência de absenteísmo entre trabalhadores do serviço público. *Scientia Medica*. Porto Alegre, v. 18, n. 4, p. 166-171, out./dez.
- Aquino, E. M, Menezes, G. M., & Marinho L. F. B. (1995). Mulher, saúde e trabalho no Brasil: Desafio para um novo Agir. *Cadernos de Saúde Pública*. Rio de Janeiro, v.11. n.2. p.87-102, abr./jun.
- Barboza, D. B., & Soler, Z. A. S. G. (2003). Afastamentos do trabalho na enfermagem: ocorrências com trabalhadores de um hospital de ensino. *Revista Latino-americana de Enfermagem*. 11(2.): 177-83.
- Benemann, C., Renner, J. S., & Hubscher, G. H. (2007). *Análise macroergonômica na cozinha de um restaurante: o olhar de um profissional de Relações públicas*. Dissertação de Especialização em Saúde do Trabalhador (Centro Universitário FEEVALE: Federação de Estabelecimentos de Ensino Superior em Novo Hamburgo). Novo Hamburgo: Feevale.
- Bicalho, L.C. (1990). *O capital*. resumo literal, condensação dos livros 1, 2 e 3. Belo Horizonte: Novos Rumos. 563p. cap.1, p.3-4: O processo de trabalho.
- Biscontini, T. M. B., & Oliveira, M. C. (2007). *Recursos Humanos nas unidades de alimentação e nutrição*. In: TEIXEIRA, S (Org). Administração aplicada às unidades de Alimentação e Nutrição. São Paulo: Atheneu. p. 160-161.
- Blanchard, K., & Johnson, S. (2003). *O gerente minuto*. 24. Ed. Rio de Janeiro: Record.

- Breda, G.R. (2005). *Condições de saúde e trabalho dos funcionários do setor de nutrição e dietética do hospital universitário do Oeste do Paraná*. Trabalho de Conclusão de Curso em Fisioterapia (Universidade Estadual do Oeste do Paraná) Cascavel: UNIOESTE.
- Campos, E. C., Juliani, C. M. C. M., & Palhares, V. C. (2009). O absenteísmo da equipe de enfermagem em unidade de pronto socorro de um hospital universitário. *Revista Eletrônica de enfermagem*. 11 (2): 295-302.
- Carro, A. R. L., Sala, A., Linhares, A. R., Correa, A. N., & Seixas, P. H. D. (2006). Perfil das licenças médicas entre trabalhadores da administração direta da secretaria de estado da saúde de São Paulo no ano de 2004. Relatório de pesquisa. *Observatório de recursos humanos em saúde de São Paulo*.
- Chiavenato I. (1979). *Administração de Recursos Humanos*. São Paulo: Editora Atlas.
- Chiavenato, I. (1994). *Recursos humanos na empresa*. 3. ed. São Paulo: Atlas. v. 2, 139p.
- Colares, L. G. T., & Freitas, C. M. (2007). Processo de trabalho e saúde de trabalhadores de uma unidade de alimentação e nutrição: entre a prescrição e o real do trabalho. *Cad. Saúde Pública*. Rio de Janeiro, 23(12):3011-3020, dez/07.
- Costa, F. M., Vieira, M. A., & Sena, R. R. (2009). Absenteísmo relacionado à doenças entre membros da equipe de enfermagem de um hospital escola. *Revista Brasileira de Enfermagem*. 62 (1): 38-44.
- Ferreira, C. M. B. E. O., & Ferreira, S. R. (2008). Absenteísmo entre os trabalhadores de uma equipe de enfermagem – estudo de caso. *Rev. Coletânea*. Belo Horizonte, v.2, n. 2, p. 10-21, abr./set.
- Flippo, E. B. (1980). *Princípios de administração de pessoal*. 2. ed., v. 1, São Paulo: Atlas.
- Gehring Junior, G., Corrêa Filho, H. R., Vieira Neto, J. D., Ferreira, N. A., & Vieira, S. V. R. (2007). Absenteísmo-doença entre profissionais de enfermagem da rede básica do SUS Campinas. *Revista Brasileira de Epidemiologia*. 10(3): 401-9.
- Godelier, M. (1986). Trabalho. In: ENCICLOPLÉDIA Einaudi; modo de produção. Desenvolvimento/subdesenvolvimento. *S.l. Imprensa Nacional*. v.7, p.11-62.

- Godoy, S.C.B. (2001). *Absenteísmo – doença entre funcionários de um hospital universitário*. Dissertação de Mestrado em Enfermagem (Universidade Federal de Minas Gerais) Belo Horizonte: UFMG.
- Gomes, F. S., & Miguez, M. A. P. (2006). Avaliação da Satisfação e Estresse no Trabalho entre Funcionários de uma Unidade de Alimentação e Nutrição no Rio de Janeiro. *Rev. CERES: Nutrição & Saúde*. 1(1); 29-42.
- Gonçalves, J.E.L. (1994). Os impactos das novas tecnologias nas empresas prestadoras de serviços. *Revista da administração de empresas*. São Paulo, v.34, nº 1, p. 19.
- Hito, S. C. (2007). *Condições de trabalho e absenteísmo odontológico em uma indústria frigorífica no Brasil: uma contribuição à gestão da saúde ocupacional*. Dissertação de Mestrado em Gestão Integrada em Saúde do Trabalho e Meio Ambiente (Centro Universitário SENAC) São Paulo: Santo Amaro.
- Isosaki, M. (2003). *Absenteísmo entre trabalhadores de serviços de nutrição e dietética de dois hospitais em São Paulo*. Dissertação de Mestrado em Saúde Pública (Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo) São Paulo: FSP-USP.
- Isosaki, M., & Nakasato, M. (2009). *Gestão de serviço de nutrição hospitalar*. Rio de Janeiro: Elsevier/Medicinas Nacionais.
- Jardim, M. F. B. (2005). *Análise do trabalho em uma Unidade de Alimentação e Nutrição do tipo autogestão: um estudo de caso*. Dissertação de Mestrado em Sistemas de Gestão (Universidade Federal Fluminense) Niterói: UFF.
- Kretly, V. (2002). O processo saúde no trabalho e o risco ocupacional em uma unidade esportiva. *Acta Paul Enferm*. 15(2): 71-8.
- Kornis, G. E. M., Lanzillotti, H. S., & Pereira, A. L. (2006). Modelo conceitual simbólico do sistema de alimentação coletiva. *Higiene Alimentar* – p. 20-28 vol. 20 – n 141. Maio/Junho.
- Laus, A. M., & Anselmi, M. L. (2008). Ausência dos trabalhadores de enfermagem em um Hospital Escola. *Rev Esc Enferm USP*. 42(4):681-9.
- Lourenço, M. S., & Menezes, L. F. (2008). Ergonomia e alimentação coletiva: análise das condições de trabalho em uma Unidade de Alimentação e Nutrição. *IV CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO Responsabilidade Socioambiental das*

*Organizações Brasileiras*. IN [http://www.latec.uff.br/cneg/documentos/anais\\_cneg4/T7\\_0056\\_0183.pdf](http://www.latec.uff.br/cneg/documentos/anais_cneg4/T7_0056_0183.pdf). Acedido em 04 de setembro de 2009.

- Lourenço, M. S., Berlando, C. D., Silva, E. F., Romano, G. C., & Kawaguchi, J. R. (2006). Avaliação do perfil ergonômico e nutricional de colaboradores em uma unidade de alimentação e nutrição. *XIII SIMPEP* - Bauru, SP, Brasil.
- Luz, C. M. (2006). *O trabalho na produção de refeições e as doenças venosas de membros inferiores*. Dissertação de Mestrado em Nutrição (Universidade Federal de Santa Catarina) Florianópolis: UFSC.
- Maciel, T. R. S. (2002). *Fatores interferentes na satisfação dos trabalhadores de uma Unidade de Alimentação e Nutrição hospitalar*. Dissertação de Mestrado em engenharia de produção – Área de concentração ergonomia (Universidade Federal de Santa Catarina) Florianópolis: UFSC.
- Maluf, A. H. S. (2003). *Avaliação do nível de satisfação de uma Unidade de Alimentação e Nutrição hospitalar*. Dissertação de Especialização em qualidade dos alimentos. (Universidade de Brasília) Distrito Federal: UnB.
- Matos, C.H. (2000). *Condições de trabalho e estado nutricional de operadores do setor de alimentação coletiva: um estudo de caso*. Dissertação de Mestrado em engenharia de produção/ Ergonomia (Universidade Federal de Santa Catarina) Florianópolis: UFSC.
- Midorikawa, E. T. (2000). *A odontologia como saúde do trabalhador como uma nova especialidade profissional: definição do campo de atuação e funções do cirurgião-dentista na equipe de saúde do trabalhador*. Dissertação de Mestrado em Ciências Odontológicas (Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo) São Paulo: USP.
- Nascimento, G.M. (2005). *Estudo do absenteísmo dos trabalhadores de enfermagem em uma unidade básica e distrital de saúde do município de Ribeirão Preto-SP*. Dissertação de Mestrado em enfermagem (Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo) São Paulo: EERP-USP.
- Nicola, A. L., Barboza, R. L., & Maraschin. (2005). Índice de absenteísmo dos trabalhadores do serviço de enfermagem de um hospital universitário. *2º Seminário Nacional Estado e Políticas Sociais no Brasil*. IN <http://cacphp.unioeste.br/projetos/gpps/midia/seminario2/trabalhos/saude/msau> 25.pdf. Acedido a 04 de setembro de 2009.

- Oliveira, E. V. (1993). No caldeirão das refeições. *Cozinha Industrial*. n. 36, p.40-58.
- Oliveira, M. L. C., & Becker, S. G. (2008). Estudo do absenteísmo dos profissionais de enfermagem de um centro psiquiátrico em Manaus, Brasil. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. janeiro-fevereiro; 16(1).
- Parra, M. T; Melo, M. R. A. C. (2004). Ações administrativas do enfermeiro frente ao absenteísmo. *Revista de Enfermagem Escola Anna Nery*. Rio de Janeiro, v. 8, n. 1 p. 29-38, abr.
- Pina, A.P.B. (2005). *Investigação e estatística com o Epiinfo*. Algarve.
- Pitta, A. (2003). *Hospital: dor e morte como ofício*. 5. Ed. São Paulo: Hucitec.
- Primo, G.M.G. (2008). *O perfil dos trabalhadores, seu adoecimento e absenteísmo em um hospital público universitário*. Dissertação de Mestrado em Saúde Pública (Universidade Federal de Minas Gerais) Belo Horizonte: UFMG.
- Proença, R.P.C. (1997). *Inovação tecnológica na produção de alimentação coletiva*. Florianópolis: INSULAR.
- Proença, R.P.C. (1996). *Aspectos organizacionais e inovação tecnológica em processos de transferência de tecnologia: uma abordagem antropotecnológica no setor de Alimentação Coletiva*. Tese (Doutorado em Engenharia). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis.
- Proença, R. P. C. (1993). *Ergonomia e organização do trabalho em projetos industriais: uma proposta no setor de alimentação Coletiva*. Florianópolis. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Programa de pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).
- Quick, T.C., & Lapertosa, J. B. (1982). Análise do absenteísmo em usina siderúrgica. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. (10) 40:62-7.
- Ramos, A. M., & Ramos, A. M. W. (2006). *Absenteísmo e a gestão hospitalar*. Universidade do Vale do Itajaí – Univali. IN [http://www.aedb.br/seget/artigos07/1309\\_absenteismo/e/a/gestao/hospitalar.pdf](http://www.aedb.br/seget/artigos07/1309_absenteismo/e/a/gestao/hospitalar.pdf). Acedido em 28 de março de 2010.

- Reis, R. J., La Rocca, P. F., Silveira, A. M., Bonilla, M. L., Ginéc, A. N., & Martín, M. (2003). Fatores relacionados ao absenteísmo por doença em profissionais de enfermagem. *Rev Saúde Pública*. 37: 616-23.
- Ribeiro, H. P., & Lacaz, F. A. C. (1984). Acidentes de trabalho. In: Departamento intersindical de estudos e pesquisa de saúde e dos ambientes de trabalho – DIESAT (Org.). *De que adoecem e morrem os trabalhadores?* São Paulo: DIESAT. p. 65-85.
- Riboldi, C. O. (2008). *Dimensão do absenteísmo entre trabalhadores de enfermagem do hospital de clínicas de Porto Alegre*. Dissertação de mestrado em Enfermagem (Escola de enfermagem, Universidade Federal do Rio Grande do Sul) Porto Alegre: UFRGS.
- Rocha, T. K. M. (2008). Gestão de pessoas e o verdadeiro diferencial competitivo. *Nutrição Profissional*. 4 (17): 30-34 – Janeiro/Fevereiro.
- Sancinetti, T. R. (2009). *Absenteísmo por doença na equipe de enfermagem: taxa, diagnóstico médico e perfil dos profissionais*. Dissertação de doutorado em Enfermagem (Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo) São Paulo: USP.
- Santana, A. M. C. (1996). *A abordagem ergonômica como proposta para melhoria do trabalho e produtividade em serviços de alimentação*. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção - Área de concentração: Ergonomia (Universidade Federal de Santa Catarina) Florianópolis: UFSC.
- Sant'ana, H. M. P., Azeredo, R. M. C., & Castro, J.R. (1994). Estudo ergonômico em serviços de alimentação. *Saúde em debate*. Rio de Janeiro, n.42, março, p.45-48.
- Sasaki, K. P. B. (2008). *Relações entre adoecimento, fatores de risco e desenvolvimento seguro do trabalho entre trabalhadores de duas unidades de alimentação hospitalares*. Dissertação de Mestrado em Nutrição. Faculdade de Ciências da Saúde (Universidade de Brasília) Distrito Federal: UnB.
- Semprebom, K. A; Ribeiro, C. S. G. (2005). Análise da estrutura física, operacional e organizacional de uma Unidade de Alimentação e Nutrição de uma Instituição Geriátrica, Maringá, PR. *Nutrire: Revista da Sociedade Brasileira de Alimentação e Nutrição*. São Paulo, SP, v. 30, p. 53-65, dez.
- Silva, D. M. P. P., & Marziale, M.H.P. (2000). Absenteísmo de trabalhadores de enfermagem em um hospital universitário. *Revista Latino-americana de Enfermagem*. Ribeirão Preto, v. 8, n. 5, p. 44-51, outubro.

- Silva, M. F. G. (2008). *A dinâmica prazer – sofrimento dos trabalhadores: estudo de caso em Unidades de Alimentação situadas na cidade de Belo Horizonte*. Dissertação de Mestrado em Administração. (Faculdade Novos Horizontes). Belo Horizonte.
- Siqueira, M. M. M. (2005). Esquema mental de reciprocidade e influências sobre afetividade no trabalho. *Estudos de Psicologia*, São Paulo: Universidade Metodista, v. 10. n. 1, p. 83-93.
- Souza, L. F. Q. (2006). *Absenteísmo no serviço público*. IN <http://www.advogado.adv.br/artigos/2006/luisfernandoquinteirodesouza/absenteismo.htm>. Acedido em 04 de setembro de 2009.
- Stolte, D., Hennington, E. A., & Bernardes, J. S. (2006). Sentidos da alimentação e da saúde: contribuições para a análise do Programa de Alimentação do Trabalhador. *Cad. Saúde Pública*. vol.22 no.9 Rio de Janeiro, setembro.
- Teixeira, S. M. F., Milot, Z., Carvalho, J., & Biscontini, T. M. (2007). *Administração Aplicada às Unidades de Alimentação e Nutrição*. São Paulo: Atheneu.
- Vaz, C. S. (2003). *Relações Trabalhistas*. Alimentação de coletividade: uma abordagem gerencial: manual prático do gestor de serviços de refeições coletivas. 2. Ed. Brasília: Metha. p. 19.
- Vitiello, I. P. (2003). *Avaliação das condições de trabalho e da produção do processamento de vegetais em cozinhas industriais*. Dissertação de Mestrado Profissionalizante em Engenharia (Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul) Porto Alegre: UFRGS.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Absenteísmo, *13, 14, 15, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 33, 34, 37, 39, 43, 47*  
Absentismo, *12, 22*  
Acidente de trabalho, *29, 49*  
Alimentação coletiva, *14, 18, 20, 21*  
Alimentação Coletiva, *14*

### C

Contexto hospitalar, *23*

### D

Desmotivação, *20, 23*

### E

Excesso de faltas, *24*

### F

Falta de comprometimento, *20*

### H

Hora extra, *12, 29, 52, 53*

### I

Insatisfação, *12, 20, 23, 45, 46*  
Insatisfação no trabalho, *12*

### J

Jornada de trabalho, *29, 43*

### M

Movimentos repetitivos, *45*

### P

Políticas organizacionais inadequadas, *12*  
Processo de planejamento, *21*  
Processo de trabalho, *16*

### R

Realização Pessoal, *17*

### S

Serviços de Nutrição e Dietética, *14, 28, 33, 36, 41*  
Serviços de Alimentação e Nutrição e Dietética, *13*

### T

Taxa de absenteísmo, *6, 21, 24, 34*  
Taxa de ausência diária, *12*  
Trabalhador, *12, 16, 17, 22, 23, 24, 38, 58, 61*  
Trabalho, *12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 52, 53*

### U

Unidade de Alimentação e Nutrição, *14, 18, 19, 20, 25, 27, 40, 43, 45, 47, 49*  
Unidade de produção, *18*



## **APÊNDICE**

## APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

EMPRESA CONHECIMENTO E CIÊNCIA  
UNIVERSIDADE LUSÓFONA DE HUMANIDADES E TECNOLOGIAS

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

(Baseado na Resolução Nº 196 de 10/10/1996 do Conselho Nacional de Saúde)

PESQUISA: Absenteísmo em trabalhadores de uma unidade de alimentação e nutrição de uma instituição hospitalar pública de Belém-PA no período de 1 ano: janeiro de 2009 a dezembro de 2009

Prezado Sr(a):

Você foi selecionado para participar da pesquisa sobre o “Absenteísmo em trabalhadores de uma unidade de alimentação e nutrição de uma instituição hospitalar pública de Belém-PA no período de 1 ano: janeiro de 2009 a dezembro de 2009”. Esta pesquisa está sendo realizada pela aluna do Programa de Mestrado da Empresa Conhecimento e Ciência em convênio com a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias sob orientação da Enfa. Msc .Gilvanilde Tenório Mendes dos Santos, como dissertação, e tem como objetivo caracterizar o absenteísmo em funcionários de uma Unidade de Alimentação e Nutrição no período de 1 ano: janeiro de 2009 à dezembro de 2009.

Com esse estudo, se buscará o fornecimento de informações atuais sobre o tema em questão para acadêmicos, discentes e pesquisadores, visto que é um assunto pouco estudado na área de nutrição. Sendo assim, será criado mais um registro acessível a sociedade científica, o que contribuirá para aprofundarmos nossos conhecimentos.

Sua participação é de suma importância e consistirá em responder as perguntas contidas neste formulário. O formulário não é identificável e em nenhuma hipótese serão divulgados dados que permitam a sua identificação. Os dados serão analisados em conjunto, guardando assim o absoluto **sigilo das informações pessoais**. Queremos também deixar claro que **sua participação é de seu livre-arbítrio, não havendo pagamento** pela mesma, podendo se **recusar a responder quaisquer perguntas** do formulário.

Após a conclusão da coleta de dados, os mesmos serão analisados e será elaborado um trabalho pelos autores da pesquisa, ao qual será feita a divulgação para os trabalhadores envolvidos, e para o meio acadêmico e científico.

---

---

(Pesquisadores responsáveis)

### CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO:

Declaro que li as informações acima sobre a pesquisa e que me sinto perfeitamente esclarecido sobre o conteúdo da mesma, assim como seus riscos e benefícios. Declaro ainda que por minha livre vontade, aceito participar da pesquisa cooperando com as informações contidas no formulário.

Belém, \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_.

---

Assinatura do entrevistado

## APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO

### EMPRESA CONHECIMENTO E CIÊNCIA UNIVERSIDADE LUSÓFONA DE HUMANIDADES E TECNOLOGIAS

Prezados Colegas,

O questionário abaixo foi preparado com a finalidade de compreender melhor as causas de absenteísmo entre os funcionários deste setor. Estas questões servirão como complemento para um trabalho de conclusão de curso. Sua colaboração será importante no sentido de responder a todas as questões apresentadas com a maior sinceridade possível, pois a partir das respostas obtidas será tecido um diagnóstico que poderá servir de base para melhorias futuras.

Grata pela colaboração,

Ciléa Maria dos Santos Ozela

#### IDENTIFICAÇÃO

Nome: \_\_\_\_\_

Sexo ( ) M ( ) F

Idade: \_\_\_\_\_ anos

Estado Civil: \_\_\_\_\_ Número de Filhos: \_\_\_\_\_

Escolaridade: \_\_\_\_\_

Você exerce alguma outra atividade além deste trabalho? ( ) Sim ( ) Não

Qual? \_\_\_\_\_

Renda em salário mínimo: 1( ) 2( ) 3( ) 4 ou mais( )

1. Setor na UAN: ( ) Hortifrutigranjeiros ( ) pré-preparo de proteínas ( ) Cozinha  
( ) Copeiras ( ) Higiene de utensílios ( ) Administrativo ( ) Refeitório ( ) Merenda especial  
( ) Nutrição enteral ( ) Lactário ( ) Despensa ( ) Plantão noturno  
( ) Outros Qual? \_\_\_\_\_

2. Você está satisfeito com o que faz?

( ) Totalmente insatisfeito

( ) Muito insatisfeito

( ) Insatisfeito

( ) Satisfeito

( ) Muito satisfeito

( ) Totalmente satisfeito

Por que? \_\_\_\_\_

3. Você está satisfeito em trabalhar aqui?

( ) Totalmente insatisfeito

( ) Muito insatisfeito

( ) Insatisfeito

- ☐ Satisfeito  
☐ Muito satisfeito  
☐ Totalmente satisfeito

Por que? \_\_\_\_\_

---

4. Vínculo empregatício:  
☐ Efetivado ☐ Contratado

5. Tempo de Serviço:  
☐ 0-12 meses ☐ 1-5 anos ☐ 5-10 anos ☐ mais de 10 anos

6. Durante este período já mudou de tarefa ou setor?  
☐ sim ☐ não

7. Há rodízio (revezamento) nas tarefas?  
☐ sim ☐ não

8. Ao ser admitido neste serviço você recebeu alguma forma de treinamento?  
☐ Sim ☐ Não

9. O seu trabalho exige de você atenção e responsabilidade?  
☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Algumas vezes ☐ Nunca

10. Você costuma exercer outras tarefas além daquelas próprias da sua função?  
☐ Sim ☐ Não

Se você respondeu que sim, como avaliaria este fato?

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

11. Qual o setor da Unidade que considera o melhor? Por que?

---

12. Qual o setor que considera o pior? Por que?

---

13. Você precisa fazer o trabalho de forma acelerada para dar tempo?  
☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Algumas vezes ☐ Nunca

Como você avaliaria seu ritmo de trabalho?

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

14. Quantas pausas existem durante a jornada de trabalho?  
☐ uma pausa ☐ duas pausas ☐ mais de duas pausas ☐ nenhuma pausa

15. O seu trabalho exige de você algum esforço físico (carregamento de peso, posturas incomodas)?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Algumas vezes ☐ Nunca

Você acha seu trabalho cansativo?

☐ Sim ☐ Não ☐ Pouco

No final do dia como se sente?

☐ normal ☐ pouco cansado ☐ muito cansado ☐ estressado

16. Você trabalha quantas horas por dia?

☐ 6 horas ☐ 8 horas ☐ 12 horas

17. Qual o seu turno de trabalho?

☐ Manhã ☐ Tarde ☐ Noite

18. Você faz hora-extra?

☐ Sim ☐ Não

19. Como você avaliaria seus horários de trabalho?

☐ Muito ruins ☐ Bons

☐ Ruins ☐ Muito bons

☐ Regulares

20. Você está satisfeito com o seu salário?

☐ Sim ☐ Não

21. Você recebe salário insalubridade?

☐ Sim ☐ Não

22. Você recebe gratificações?

☐ Sim ☐ Não

23. Você recebe hora-extra?

☐ Sim ☐ Não

24. Quantas folgas têm ao mês?

☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8

25. Já ocorreu de você faltar ao trabalho?

☐ Sim ☐ Não

26. Por qual motivo você faltou?

☐ Você ficou doente ☐ Acidente de trabalho ☐ Algum parente doente

☐ Cansaço ☐ Insatisfação com o trabalho ☐ Outro motivo, qual? \_\_\_\_\_

27. Você já teve algum acidente de trabalho?

☐ Sim ☐ Não Quantos? \_\_\_\_\_ Quais? \_\_\_\_\_

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

- ☐ Muito insatisfatória
- ☐ Insatisfatória
- ☐ Médio
- ☐ Boa
- ☐ Muito boa

29. Como você avaliaria o relacionamento com seus colegas de setor?

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

30. Como você avaliaria o relacionamento da chefia com os funcionários da Unidade?

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

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

- ☐ Sim ☐ Não

Por que? \_\_\_\_\_

32. Você tem todas as ferramentas e/ou equipamentos que precisa para executar seu trabalho?

- ☐ Sim ☐ Não

33. Estas ferramentas e/ou equipamentos são adequados para executar seu trabalho?

- ☐ Sim ☐ Não

## APÊNDICE C – FORMULÁRIO PARA COLETA DE DADOS NA MEDICINA DO TRABALHO

<b>INICIAIS:</b>		<b>SEXO:</b>
<b>JANEIRO</b>		
SETOR	SITUAÇÃO	DIAS NÃO TRABALHADOS
<b>FEVEREIRO</b>		
SETOR	SITUAÇÃO	DIAS NÃO TRABALHADOS
<b>MARÇO</b>		
SETOR	SITUAÇÃO	DIAS NÃO TRABALHADOS
<b>ABRIL</b>		
SETOR	SITUAÇÃO	DIAS NÃO TRABALHADOS
<b>MAIO</b>		
SETOR	SITUAÇÃO	DIAS NÃO TRABALHADOS
<b>JUNHO</b>		
SETOR	SITUAÇÃO	DIAS NÃO TRABALHADOS
<b>JULHO</b>		
SETOR	SITUAÇÃO	DIAS NÃO TRABALHADOS
<b>AGOSTO</b>		
SETOR	SITUAÇÃO	DIAS NÃO TRABALHADOS
<b>SETEMBRO</b>		
SETOR	SITUAÇÃO	DIAS NÃO TRABALHADOS
<b>OUTUBRO</b>		
SETOR	SITUAÇÃO	DIAS NÃO TRABALHADOS
<b>NOVEMBRO</b>		
SETOR	SITUAÇÃO	DIAS NÃO TRABALHADOS
<b>DEZEMBRO</b>		
SETOR	SITUAÇÃO	DIAS NÃO TRABALHADOS

## APÊNDICE D – FORMULÁRIO PARA COLETA DE DADOS NO GAP

<b>INICIAIS:</b>		<b>SEXO:</b>		
<b>JANEIRO</b>				
DATA INICIO	DATA FIM	TOTAL DIAS	MOTIVO DO AFASTAMENTO	DIAS NÃO TRABALHO
<b>FEVEREIRO</b>				
DATA INICIO	DATA FIM	TOTAL DIAS	MOTIVO DO AFASTAMENTO	DIAS NÃO TRABALHO
<b>MARÇO</b>				
DATA INICIO	DATA FIM	TOTAL DIAS	MOTIVO DO AFASTAMENTO	DIAS NÃO TRABALHO
<b>ABRIL</b>				
DATA INICIO	DATA FIM	TOTAL DIAS	MOTIVO DO AFASTAMENTO	DIAS NÃO TRABALHO
<b>MAIO</b>				
DATA INICIO	DATA FIM	TOTAL DIAS	MOTIVO DO AFASTAMENTO	DIAS NÃO TRABALHO
<b>JUNHO</b>				
DATA INICIO	DATA FIM	TOTAL DIAS	MOTIVO DO AFASTAMENTO	DIAS NÃO TRABALHO
<b>JULHO</b>				
DATA INICIO	DATA FIM	TOTAL DIAS	MOTIVO DO AFASTAMENTO	DIAS NÃO TRABALHO
<b>AGOSTO</b>				
DATA INICIO	DATA FIM	TOTAL DIAS	MOTIVO DO AFASTAMENTO	DIAS NÃO TRABALHO
<b>SETEMBRO</b>				
DATA INICIO	DATA FIM	TOTAL DIAS	MOTIVO DO AFASTAMENTO	DIAS NÃO TRABALHO
<b>OUTUBRO</b>				
DATA INICIO	DATA FIM	TOTAL DIAS	MOTIVO DO AFASTAMENTO	DIAS NÃO TRABALHO
<b>NOVEMBRO</b>				
DATA INICIO	DATA FIM	TOTAL DIAS	MOTIVO DO AFASTAMENTO	DIAS NÃO TRABALHO
<b>DEZEMBRO</b>				
DATA INICIO	DATA FIM	TOTAL DIAS	MOTIVO DO AFASTAMENTO	DIAS NÃO TRABALHO



## APÊNDICE E – FORMULÁRIO PARA COLETA DE DADOS NA GAN

<b>MÊS/2009</b>	<b>NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS PRESENTES</b>
JANEIRO	
FEVEREIRO	
MARÇO	
ABRIL	
MAIO	
JUNHO	
JULHO	
AGOSTO	
SETEMBRO	
OUTUBRO	
NOVEMBRO	
DEZEMBRO	

## **ANEXOS**

## ANEXO A - PARECER FINAL DO CEP



**GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ  
FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ  
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA**



### TERMO DE APROVAÇÃO

O Comitê de Ética em Pesquisa da Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará analisou no dia 30 de março de 2010 o Projeto de Pesquisa intitulado **“ABSENTEÍSMO EM TRABALHADORES DE UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO DE UMA INSTITUIÇÃO HOSPITALAR PÚBLICA DE BELÉM-PA NO PERÍODO DE 1 ANO: DE JANEIRO À DEZEMBRO DE 2009”** de CAAE 0021.0.440.000-10 e protocolo nº. **018/2010/CEP**, sob a responsabilidade da Profª. Ciléa Maria dos Santos Ozela, obtendo **APROVAÇÃO** com autorização para desenvolvê-lo nesta Instituição.

Belém, 31 de março de 2010.

Informamos ainda, que V. S. deverá apresentar relatório semestral (previsto para 30/05/2010), anual e/ ou relatório final para este Comitê acompanhar o desenvolvimento do projeto (item VII. 13.d. da Resolução nº 196/96 – CNS / MS).

**Dra. Simone Regina Souza da Silva Conde**

**Coordenadora do Comitê de Ética em Pesquisa / FSCMPA**

CEP /Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, Rua Oliveira Belo, 395 –Umarizal – Fone: (091) - 4009.2264, CEP: 66.050-380 – CNPJ: 049.293.45/0001-85 – Belém – Pa.  
E-mail: cep@santacasa.pa.gov.br

## ANEXO B - A GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL DA FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ

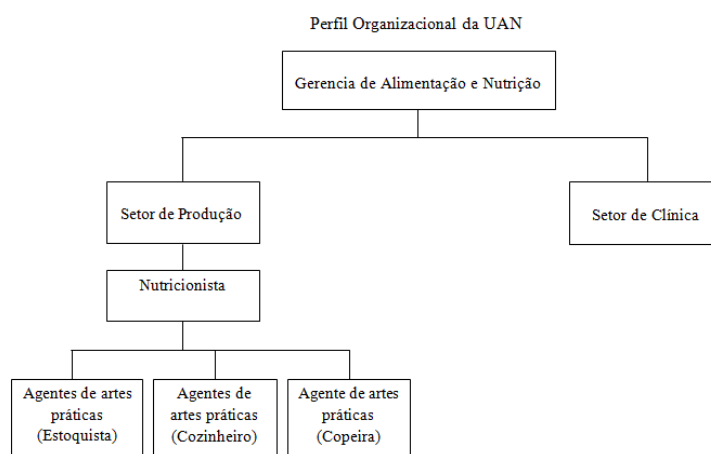
A Gerência de Assistência Nutricional da Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará tem a finalidade de fornecer refeições aos servidores e pacientes da própria instituição hospitalar e possui duas seções: uma seção de dieta livre e outra de dietoterapia.

A Gerência de Assistência Nutricional (GAN) oferece um serviço que funciona 24 horas por dia, durante todos os dias da semana inclusive feriados. Sendo assim, seus colaboradores cumprem horários diferentes, determinados na escala de trabalho pela chefia da GAN, de acordo com a necessidade de cada período.

Na Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) existe uma padronização de cardápios para cada seção e as atividades desenvolvidas pelos funcionários correspondem a rotinas pré-estabelecidas pelos nutricionistas.

Atualmente, a unidade fornece em média 2.500 refeições/dia, na qual as refeições são classificadas como desjejum, lanche da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia. O tipo de serviço prestado é centralizado, isto é, as refeições são preparadas e distribuídas no mesmo local. A distribuição das refeições é feita através de bandejas descartáveis de alumínio com fechamento manual. As refeições são servidas de domingo a domingo

A estrutura organizacional da GAN é representada formalmente através do organograma abaixo. A equipe de trabalhadores na produção é atualmente setenta e seis servidores, que atuam em três turnos (manhã, tarde e noite).



Os critérios de recrutamento e seleção de pessoal são realizados através de concurso público, na qual os aprovados são encaminhados ao setor de Recursos Humanos e Psicologia para entrevista onde são verificadas suas afinidades e aptidões e a partir disso serem

colocados em setor correspondente. No hospital cada funcionário fica disponível três meses em cada área da UAN, existindo assim rodízio de atividades.

A UAN conta, atualmente, com setenta e dois servidores, sendo vinte e do sexo masculino e cinquenta e dois do sexo feminino, trabalhando em 3 turnos, apresentando as seguintes funções:

- Cozinheiros: 11
- Apoio operacional: 3
- Administrativo: 1
- Despensa: 4
- Higienização de equipamentos e utensílios: 4
- Refeitório: 1
- Pré-preparo de proteínas: 3
- Merenda especial: 2
- Nutrição enteral: 2
- Lactário: 2
- Pré-preparo de hortifrutigranjeiros: 7
- Copeiras: 15
- Plantão noturno: 12
- Servidores de férias e licença-prêmio: 5

Na instituição hospitalar não existe divisão de cargos, todos os funcionários são chamados de “agentes de artes práticas”, na qual as tarefas são determinadas pelo nutricionista chefe e nutricionista de produção que são os responsáveis pela elaboração da escala de tarefas.