

TREINAMENTO APLICADO AOS COLABORADORES PARA CORREÇÃO DAS NÃO CONFORMIDADES EM UMA UNIDADE COMERCIAL DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO.

HREHOROVITCH, Danieli¹
TAGLIARI, Mirian Alves²

Resumo: A qualificação de pessoas tem sido cada vez mais imprescindível na execução dos processos de melhorias atribuídos as empresas de vários setores. O investimento em treinamentos são práticas alusivas ao desenvolvimento planejado . Este trabalho tem como objetivo realizar uma análise descritiva da aplicação de treinamentos pautados nas não conformidades observadas em uma unidade de alimentação comercial que fornece três tipos de serviço sendo, almoço, café colonial e panificação. A unidade possui 17 funcionários, os treinamentos foram realizados conforme disponibilidade dos mesmos em horário de expediente. O trabalho foi realizado em um período de seis semanas e os treinamentos se deram sobre os temas: desperdício de alimentos, lavagem correta das mãos e organização. Para a aplicação foram utilizados materiais ilustrativos, informativos, métodos práticos e recursos multimídia. Durante a realização do treinamento notou-se a falta de conhecimento por parte de alguns colaboradores dos procedimentos e métodos aplicáveis aos processos de organização de uma empresa, após a realização verificou-se uma mudança de comportamento produzido pelo conhecimento fornecido, porém não foi possível o supervisionamento para um resultado mais efetivo. Os treinamentos demonstraram ser ferramentas úteis para o desenvolvimento pessoal , para as adequações estabelecidas na empresa e refletem melhorias no desempenho das atividades cotidianas.

Palavras-chave: Desempenho, Desenvolvimento, Satisfação, Processos

1. INTRODUÇÃO

Nos dias atuais, o treinamento é uma peça chave no processo de desenvolvimento organizacional e é de extrema importância que os seres humanos evoluam diante de tantas inovações. Faz-se necessário a estimulação dos profissionais para o total conhecimento, gerando informações uteis e significativas para o aprendizado individual e organizacional, produzindo assim melhores resultados dentro das empresas (CHIAVENATO, 2008).

Segundo Chiavenato (2009) treinamento é um processo educacional de curto prazo, aplicado de maneira sistemática e organizada, por isso, para que o treinamento possa levar ao desenvolvimento organizacional, é necessário que o planejamento deste seja bem elaborado

1 Descrever a titulação do autor e e-mail. Ex: Acadêmico de Nutrição Faculdade de Pato Branco – FADEP, nutricionista@gmail.com;

2 Idem.

garantindo o alcance dos objetivos a que se destina, de forma eficaz. É importante que este processo esteja voltado para a eficiência das pessoas no desempenho de suas atribuições.

Tachizawa et al. (2006) visualiza que o objetivo do treinamento é mudar a atitude das pessoas, com a finalidade de criar entre elas um clima satisfatório, de maneira a motivá-las tornando-as mais receptíveis as técnicas de supervisão e gestão. Todo processo de treinamento deve ser planejado, CHIAVENATO (2010) cita as etapas a serem seguidas para a aplicação:

Diagnóstico - levantamento das necessidades de treinamento a serem satisfeitas a longo e médio prazo;
Programação do treinamento - elaboração do programa que atenderá as necessidades diagnosticadas;
Implementação - aplicação e condução do programa de treinamento.
Avaliação – verificar os resultados obtidos com o treinamento.

O diagnóstico das necessidades de uma empresa pode ser feito a partir da análise organizacional, das operações e tarefas e, por último, da análise individual e coletiva. Quanto a execução de um treinamento, esta deve levar em consideração os vários tipos de treinamento: primeiro o de integração que tem como objetivo adaptar as pessoas à organização; depois o técnico-operacional, que busca capacitar o indivíduo para o desempenho das tarefas específicas as quais realiza; o treinamento gerencial, que tem o intuito de desenvolver a competência técnica, administrativa e comportamental, e, por fim, o treinamento comportamental, que tem como objetivo solucionar os problemas das inter-relações no contexto do trabalho (BOOG, 2001).

A organização é imprescindível no planejamento e visa o alcance dos objetivos para o sucesso da empresa, sendo as pessoas os elementos mais importantes a serem orientados em suas atividades no desenvolvimento dos processos integrantes ao planejamento. Tais processos requerem métodos aplicáveis que resultem em melhor desempenho e eficiência na realização do trabalho, constituindo um ambiente seguro e saudável (PAYNE-PALACIO 2015).

Para Chiavenato (2014), o treinamento que era considerado um meio de adaptação ao cargo e função, foi a pouco ampliado adquirindo um conceito mais abrangente e moderno sendo hoje, um meio de melhorar e aperfeiçoar o desempenho das funções e procedimentos preparando pessoas e desenvolvendo nelas atributos que contribui para os objetivos planejados pela empresa assim como sua autovalorização profissional.

Segundo Chiavenato (2003) no planejamento organizacional de uma empresa, o treinamento de pessoal é um elemento que compõe as ações do direcionamento, uma das funções de ferramentas administrativas. Para tanto, normas e regras são estabelecidas no

planejamento e fundamentam a necessidade de aplicação dos treinamentos aos colaboradores da empresa, salientando que o conjunto de regras e normas técnicas são os procedimentos padronizados rotineiros que constitui a burocracia da empresa a qual rege as atividades desenvolvidas pelos trabalhadores.

Payne - Palacio (2015) cita que a qualificação do profissional através da aplicação de treinamentos, já tem sido adotada por empresas de grande porte no setor de alimentação e tem demonstrado resultados satisfatórios.

No evidente cenário, considerando todos esses processos que norteiam a qualificação dos serviços prestados pelas empresas no atual mercado competitivo, tem-se os recursos humanos como elemento importante e fundamental para a execução destes processos. Devido a grande demanda de profissionais capacitados, torna-se importante a aplicação dos treinamentos intencionados a adaptar os colaboradores aos padrões e procedimentos cotidianos estabelecidos pelas normas e regras da empresa e das legislações que as regulamentam, para o desenvolvimento de suas atividades e para o crescimento pessoal destes profissionais, conseqüentemente isto resultará em melhor produtividade, produtos seguros para o consumo e qualidade no serviço prestado, gerando satisfação e fidelidade da clientela.

Assim sendo foi proposto uma intervenção utilizando a aplicação de treinamentos específicos em uma unidade de alimentação, como uma ferramenta para contribuir na correção das conformidades observadas previamente.

2. MATERIAIS E MÉTODOS

Os treinamentos foram realizados em uma Unidade de Alimentação e Nutrição, localizada na cidade de Pato Branco – PR. A unidade é uma unidade comercial que oferece serviços de refeição variados sendo, almoço aproximadamente 150 refeições, café colonial no período da manhã e tarde e panificação, atende a pedidos externos e serviço de marmitex caracterizando-se distribuição mista, (centralizada e descentralizada). No serviço centralizado o almoço e o café colonial é servido no balcão de distribuição e no serviço descentralizado os alimentos são porcionados, embalados e transportado para serem servidos em outro local.

Os treinamentos foram aplicados dentro de um período de seis semanas. Neles foram pautados as não conformidades referidas aos colaboradores e seu setor de atuação, coletadas através de imagens fotográficas e registradas em planilhas manuais, sendo estas não

conformidades observadas na primeira semana e no dia a dia. As pesquisas feitas são de gênero descritivo qualitativo.

Os treinamentos foram aplicados separadamente em dias distintos e em grupos conforme disponibilidade de horários durante expediente e aplicados de forma prática, através de slides utilizando o *Microsoft Power Point* materiais ilustrativos e multimídia, para o melhor entendimento de todos.

O primeiro treinamento teve como tema o desperdício de alimentos e foi aplicado na segunda semana aos colaboradores da cozinha e do setor de produção. Foram apresentados conteúdos quantitativos sobre a atual situação do desperdício no mundo, para a conscientização dos mesmos e através de comunicação proposto formas de melhorias para a solução do problema.

O segundo treinamento foi aplicado na quarta semana, neste foi abordado a lavagem correta das mãos conforme Resolução RDC nº 216 de 15 de setembro de 2004, utilizando Procedimentos Operacionais Padronizados (POP's), em atenção à Resolução [...]. O treinamento foi de modo prático, em que os colaboradores fizeram inicialmente uma simulação de lavagem utilizando tinta dissolúvel em água para a verificação dos pontos críticos quanto a lavagem correta.

O terceiro treinamento com o tema organização foi aplicado na quinta semana. Neste foram expostos alguns registros do local como, imagens e registros em planilhas das não conformidades relacionadas a organização do ambiente de trabalho. Foram propostos e apresentados estratégias para serem aplicadas como programa de organização e materiais orientativos como cartazes para lembrete.

Os treinamentos foram aplicados em horário de expediente, nos intervalos de trabalho, conforme a disponibilidade dos colaboradores, durando em média 30 minutos cada treinamento e em dias alternados.

3. RESULTADOS O DISCUSSÃO

Para a análise dos resultados foi aplicado o Chek-List proposto pela Resolução RDC 275 de 21 de outubro de 2002, também foram feitas observações e registros de imagens a fim de compará-las aos registros anteriores e através de diálogo com os participantes.

O primeiro treinamento aplicado, designou-se em conscientizar, pois, segundo Paulo Freire (20118) a conscientização insere-se no contexto da educação e representa uma via para

a transformação social, é uma condição necessária para que os sujeitos se reinventem e sejam revolucionários. Neste foi abordado sobre o desperdício de alimentos que é um problema presente na maioria das empresas do ramo alimentício. Segundo estimativas da Organização das Nações Unidas para a alimentação e Agricultura (FAO), 1,3 bilhões de toneladas são perdidos anualmente em todo o planeta, 30% do que é produzido, no Brasil perde-se cerca de 10% da produção, 268,1 milhões de toneladas disponíveis perdeu-se 26,3 em 2013 (BRASIL, 2018).

O controle de desperdício em unidades comerciais é dificultado pela forma de serviço, a unidade objeto deste estudo oferta três tipos de serviços: almoço, café colonial e panificação. No almoço há uma variedade de pratos que define um cardápio diversificado, por esses fatos o controle do desperdício relacionado ao resto ingesta requer o envolvimento dos comensais na aplicação de orientações.

Para abranger de forma geral, o treinamento foi focado no desperdício durante a produção, sendo abordado informações sobre várias formas de controle como, a elaboração de fichas técnicas, controle de estoque, e reaproveitamento de alimentos próprios para consumo (figura 1 e 2), compondo a proposta de padronização e procedimentos a serem adotados pelos colaboradores para a redução do desperdício na realização das suas atividades.



Figura 1: Crutons elaborados a partir de sobras de cascas de pães.



Figura 2: Sanduíches feitos de sobras de recortes de pães.

As figuras 1 e 2 demonstram a parte prática associada ao treinamento e verifica-se a possibilidade do reaproveitamento como alternativa na redução ao desperdício de pães na produção de tortas.

Parisoto 2013 concluiu em seu trabalho que através de medidas de orientação passadas aos colaboradores e comensais foi possível reduzir o desperdício na produção e refletiu positivamente nos índices de resto ingesta de um restaurante no estado de Santa Catarina, oito funcionários foram treinados quanto ao porcionamento, os índices caíram de 4,77% para 3,39%. No presente estudo essas análises não foram possíveis pois foram aplicadas apenas ao setor de produção, assim os resultados ficaram sujeitos ao supervisionamento contínuo das ações propostas.

O treinamento sobre a lavagem correta das mãos foi realizado através de método prático e utilização de POP, embasado nas resoluções vigentes (figura 3). No teste de simulação foi observado que a maioria dos funcionários desconhecia o procedimento correto para a lavagem de mãos estabelecida pelas normas de boas práticas de manipulação de alimentos.



Figura 3: Treinamento de lavagens das mãos.

Durante a aplicação dos treinamentos foram observados a falta de conhecimentos relacionados á algumas informações e práticas no que diz respeito a procedimentos e comportamentos específicos das atividades envolvidas, o que configura a importância dos treinamentos como ferramentas educativas. Pereira et al. (2015) obteve a mesma conclusão durante a análise de questionários sobre as normas e procedimentos das práticas de segurança na manipulação de alimentos, aplicados antes e após um cronograma de treinamento realizado aos colaboradores de um entreposto frigorífico. Após os treinamentos houve um aumento no índice de conhecimento quanto as práticas de segurança conforme resultados do questionário e foram expostas em gráfico (figura 4).

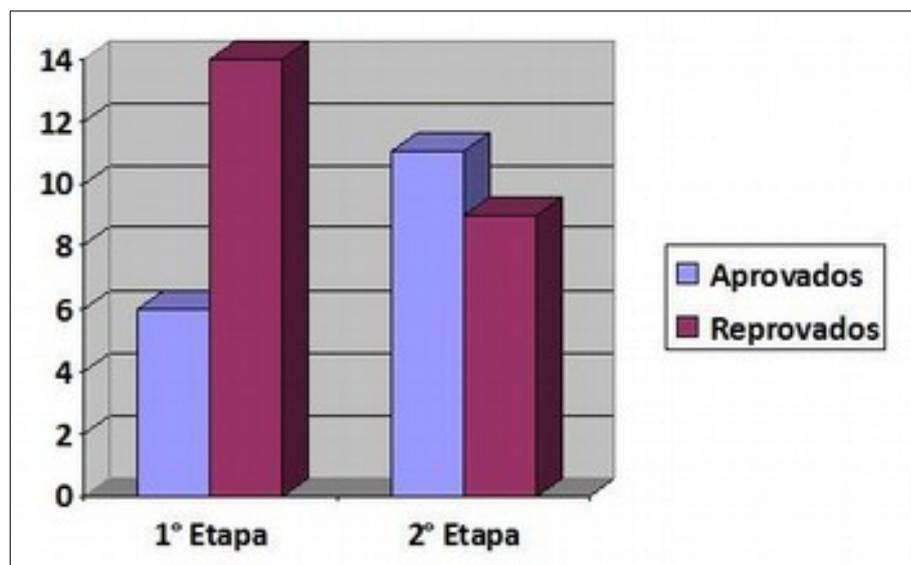


Figura 4: resultados dos questionários antes e após treinamento

Fonte: Pereira et al, (2015)

Sousa (2013), também obteve resultados satisfatórios após a capacitação de colaboradores quanto as boas práticas de higiene em um restaurante em Santa Maria- RS, na aplicação do Chek- List após o treinamento observou-se um aumento de 61% para 73% de adequação. Nos estudos de Andreotti et al, (2003), os resultados após aplicação de treinamento também foram significativos, havendo um aumento de conformidade de 18% nos aspectos gerais, 70% para a lavagem de mãos e 49% a respeito do comportamento durante a manipulação e 37% em cuidados com uniforme, estes estudos evidenciam a eficácia dos treinamentos para as adequações e mudanças de comportamento dos indivíduos.

O terceiro treinamento realizado teve como objetivo produzir melhorias no ambiente de trabalho referente a organização e funcionalidade, propondo métodos e ferramentas úteis e aplicáveis nos setores para promover um melhor desempenho na funcionalidade e na realização das atividades, abrangendo vários aspectos como, redução do tempo da produção, redução do desperdício de alimentos, melhor desempenho das ações, entrega do produto dentro dos horários estabelecidos, redução das situações de estresse produzidas no ambiente de trabalho e qualidade do produto final. Alguns materiais explicativos utilizados durante a aplicação do treinamento estão expostos nas figuras 5 e 6.



Figura 5: Programa de olho na qualidade. Fonte: Priscila Oto (2014)



Figura 6: Modelo de cartaz lembrete. Fonte: Priscila Oto (2014)

A aplicação dos métodos não foram possíveis logo após a realização do treinamento visto que, a unidade passaria por reformas posteriormente, assim as propostas colocadas tiveram caráter conscientizador no primeiro momento, no entanto pode-se perceber algumas melhorias no dia seguinte através de diálogo com as colaboradoras da cozinha, segundo relato das mesmas, algumas mudanças ocasionaram redução do tempo das tarefas a serem realizadas naquele dia, proporcionando a realização das atividades sem correrias.

A organização no ambiente de trabalho é fundamental e contempla as ações de melhorias planejadas pela empresa, a utilização de ferramentas de organização e sua aplicação

demonstram resultados positivos na prática, no entanto, é necessário o engajamento dos colaboradores, nesse sentido as orientações prévias e a conscientização são necessárias para sua utilização.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto conclui-se que os treinamentos de pessoal são indispensáveis e devem ser processos contínuos para a conscientização dos colaboradores, requer ainda o supervisionamento constante nas práticas do dia a dia por parte dos responsáveis a fim de obter êxito. Os resultados obtidos no presente trabalho foram satisfatórios, embora houve limitações para a efetivação da prática, notou-se que a informação e o repasse de conhecimentos refletem efeitos de mudanças pessoal e contribui para os objetivos nos processos organizacionais das empresas.

Tais práticas são exigências do novo perfil de empresas, tendo o ser humano como elemento fundamental neste contexto, pois são eles dotados de capacidade de desenvolvimento e crescimento, tornando relevante envolvê-los em programas educacionais como treinamentos para o seu aperfeiçoamento, o que vem a ser um investimento cada vez mais necessário por parte das empresas para serem representativas no mercado atual.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDREOTTI, A; BELORINI, F. H; PAROSCHI, H. B. S; PAUZA, S. G. A. Importância do treinamento para manipuladores de alimentos em relação a higiene pessoal. **Iniciação científica** 2003, vol.5, n1, pag 29-31. Disponível em: <<https://periodicos.unicesumar.edu.br>> acesso em: 23 de setembro de 2019.

BOOG, **Gustavo G. Manual de Treinamento e Desenvolvimento**: um guia de operações - manual oficial da ABTD. São Paulo: Makron Books, 2001.

BRASIL. Agência de Vigilância Sanitária. **Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004**. Dispõe sobre o regulamento técnico para boas práticas na manipulação de alimentos. Disponível em: < <http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/388704/RESOLU%25C3%2587%25C3%2583O-RDC%2BN%2B216%2BDE%2B15%2BDE%2BSETEMBRO%2BDE%2B2004.pdf/23701496-925d-4d4d-99aa-9d479b316c4b>>. Acesso em 23 de Agosto de 2019.

BRASIL, **Combate ao Desperdício de Alimentos é Desafio do Brasil e do Mundo nos Próximos Anos.** Legado Brasil. 29/08/2018. Disponível em: <<http://legado.brasil.gov.br/noticias/cidadania-e-inclusao/2018/08/combate-ao-desperdicio-de-alimentos-e-desafio-do-brasil-e-do-mundo-nos-proximos-anos>>. Acesso em 17 de nov 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos:** como incrementar talentos na empresa. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos.** 9ª ed, São Paulo: Atlas, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas:** e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

OTO, P. **Apresentação organização e limpeza na empresa.** SlidShare. 06/01/2014. disponível em: <<https://pt.slideshare.net/PriscilaOta/apresentao-organizacao-e-limpeza-na-empresa>>. Acesso em: 16 de nov 2019.

FREIRE, P. **Conscientização.** São Paulo: Cortez, 2018.

PAYNE-PALACIO, June; THEIS, Monica. **Gestão de negócios em alimentação:** princípios e práticas. Barueri: Manole, 2015.

PEREIRA, T. L; MONTEIRO, F. C; MESSIAS, J. V. B. Eficácia de treinamento sobre boas práticas de fabricação no setor agroalimentar. **Archives Off Veterinary Science**, vol 20, n3, pag 30, 2015. disponível em: <www.ser.ufpr.br/veterinary>. Acesso em: 23 de setembro de 2019.

SOUZA, M.S.; MEDEIROS, L.B.; SACCOL, A.L.F. Implantação das boas práticas em UAN. **Alim. Nutr. = Braz. J. Food Nutr.**, Araraquara, v.24, n.2, p. xx-xx, abr./jun. 2013.

TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão com pessoas:** uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. Takeshy Tachizawa, Victor Claudio Paradula Ferreira e Antônio Alfredo Mello Fortuna. 5. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.