

FATORES QUE PODEM INTERFERIR NO DESEMPENHO PROFISSIONAL DE TRABALHADORES ATUANTES EM UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO: UMA REVISÃO DE LITERATURA

Oziomara Marcia Bezerra de Novaes¹
maranovaes16@gmail.com

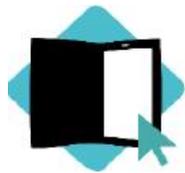
Angell Ângelo Mendes de Almeida²
angeloalmeida.nutricionista@hotmail.com

Resumo: Introdução: Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) é um segmento de mercado voltado ao desenvolvimento de atividades relativas ao fornecimento de refeições coletivas, sendo a mesma composta por um conjunto de profissionais diversificados que, com suas funcionalidades produzem e ofertam uma alimentação nutritiva e saudável aos mais diferentes tipos de público, como por exemplo, pacientes de hospitais. Objetivo: Analisar, com base numa revisão de literatura, os fatores que podem interferir no desempenho profissional de trabalhadores atuantes em Unidade de Alimentação e Nutrição. Metodologia: Esse estudo trata-se de uma revisão integrativa da literatura, em que a seleção de obras científicas foi desenvolvida no primeiro semestre do ano de 2022, tendo como suporte de busca as bases de dados eletrônicas: *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE). Resultados: A pesquisa mostrou que fatores relativos a aspectos estruturais, nutricionais, psicossociais e motivacionais, tendem a influenciar no processo produtivo da unidade, sendo elencados como principais exemplos, a inadequação na temperatura e luminosidade do ambiente, os ruídos, o sobrepeso do funcionário, a ausência de estímulos, o espaço laboral mal estruturado, as falhas na comunicação interna, a carga elevada de trabalho e a escassez de equipamentos necessários ao serviço. Conclusão: O acervo literário mostrou que o rendimento dos colaboradores de uma UAN pode ser afetado por elementos diversificados presentes no cotidiano laboral do segmento, em outros termos, após análise, constatou-se que há um número considerável de agentes que, quando não observados corretamente pelo estabelecimento, interferem de forma negativa a capacidade operacional dos funcionários, reduzindo não apenas a produção, como também a qualidade do serviço prestado. **Palavras-Chave:** Serviços de Alimentação; Desempenho Profissional; Nutrição.

Abstract: Introduction: Food and Nutrition Unit (UAN) is a market segment focused on the development of activities related to the provision of collective meals, being composed of a set of diversified professionals who, with their functionalities, produce and offer nutritious and healthy food to the most different types of public, such as hospital patients. Objective: To analyze, based on a literature review, the factors that may interfere with the professional performance of workers working in the Food and Nutrition Unit. Methodology: This study is an integrative literature review, in which the selection of scientific works was developed in the first half of the year 2022, having as search support the electronic databases: Scientific Electronic Library Online (SciELO), Latin American and Caribbean Literature in Health Sciences (LILACS) and Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE). Results: The research showed that factors related to structural, nutritional, psychosocial and motivational aspects tend to influence the production process of the unit, being listed as main examples, the inadequacy of the temperature and brightness of the environment, noise, employee overweight, the absence of stimuli, the poorly structured workspace, failures in internal communication, the high workload and the scarcity of equipment necessary for the service. Conclusion: The literary collection showed that the performance of employees of a FNU can be affected by diverse elements present in the daily work of the segment, in other words, after analysis, it was found that there is a considerable number of agents that, when not correctly observed by the establishment, negatively interfere with the operational capacity of employees, reducing not only production, but also the quality of the service provided. **Keywords:** Food Services; Professional performance; Nutrition.

¹ Graduanda do Curso de Nutrição do Centro Universitário Estácio do Recife.

² Mestre e Docente do Curso de Nutrição do Centro Universitário Estácio do Recife.



INTRODUÇÃO

Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) é o termo atribuído ao setor de refeições coletivas, responsável por fornecer alimentação aos colaboradores da instituição a qual encontra-se instalada. No geral, a mesma é um serviço terceirizado, contratado por exemplo, por empresas, faculdades, dentre outros estabelecimentos que contam com programas voltados a oferta de alimentos (SARTOR; ALVES, 2019).

Destaca-se que o ramo utiliza diferentes recursos e insumos, todos escolhidos de modo a ofertar refeições diárias nutritivas e saudáveis ao público atendido pela organização, como por exemplo, os hospitais, que disponibilizam comida a seus pacientes, seguindo um amplo protocolo sistematizado de ações de higienização, manipulação e requisitos nutricionais, fundamentais a saúde dos citados comensais (MARTINS; SANTOS, 2022).

Em outros termos:

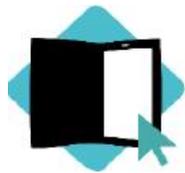
As Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) são unidades pertencentes à saúde coletiva, as quais são empresas que trabalham com fornecimento de serviços de alimentação. Estes serviços podem estar presentes em empresas, escolas, universidades, hospitais, asilos, orfanatos, restaurantes comerciais e similares, hotelaria marítima, serviços de bufê e de alimentos congelados, na alimentação do trabalhador, restaurantes populares etc. Nelas são preparadas e servidas alimentação para coletividades sadias e/ou enfermas, com características organolépticas e higiênico-sanitárias adequadas e com aporte nutricional satisfatório (ARAÚJO, 2019, p. 6).

Seu quadro de funcionário é composto por diferentes profissionais que, dentro de suas capacitações, atuam de maneira individual ou em grupo na produção e fornecimento de refeições nutricionalmente equilibradas. Nesse contexto é possível afirmar que o nutricionista possui relevante papel no andamento da unidade, cabendo ao mesmo a responsabilidade pela execução de ações de cunho nutricional e administrativa, sendo, portanto, um dos principais componentes da equipe de trabalho (CAMPOS; SPINELLI, 2021).

Mais especificamente falando, o nutricionista, no contexto de refeições coletivas, desempenha funções não limitadas apenas a elaboração de cardápios, ou seja, o mesmo também realiza outras ações, como planejamento, compra e estocagem de insumos, coordenação e supervisão de equipes e de produção, gerenciamento de orçamentos e custos, execução de capacitação, dentre outras práticas de gestão e de tomada de decisão (SARTOR; ALVES, 2019).

Apesar do profissional da área de nutrição ser um dos principais componentes de uma UAN, é pertinente salientar que o sucesso do segmento não fica restrito apenas a ele, isto é, outros aspectos também incidem na qualidade do serviço, como é o caso, das condições de trabalho e de infraestrutura, assim como outros fatores que, por influenciarem no desempenho de toda a mão de obra e afetar o processo produtivo, precisam ser constantemente observados (SANDOVAL; SPINELLI, 2017).

A execução do trabalhado é realizada na maioria das vezes em ambiente com dimensões inadequadas, sendo ele compartilhado entre os colaboradores e os equipamentos, o que leva ao aumento do risco de acidentes. Além da exposição a ameaças físicas, químicas e biológicas, o mal planejamento estrutural também gera desconforto e



cansaço, o que potencializa as chances de uma redução no ritmo de trabalho (ARAÚJO, 2019). Em outros termos, os funcionários “muitas vezes laboram em condições que podem acarretar: insatisfações, cansaço, queda de produtividade, risco de acidentes de trabalho e problemas relacionados à saúde” (MELO, 2021, p. 23).

Em fase de todo o exposto, enfatiza-se que a pesquisa se justifica por haver a necessidade de se estudar sobre os principais eventos que possam interferir no desempenho dos colaboradores de uma UAN, visto que eles são parte primordial do processo. Destaca-se ainda que a busca por informes acerca do tema é relevante, pois através das constatações observadas, torna-se possível entender quais agentes físicos, químicos, biológicos e ergonômicos, são potencializadores de problemas, além de compreender como os mesmos ocorrem no cotidiano de trabalho.

Tal conhecimento é fundamental para o nutricionista atuante no setor, já que em conformidade com o inciso II do art. 3º, da lei nº 8.234/1991, que regulamenta a profissão, cabe ao referido profissional o “planejamento, organização, direção, supervisão e avaliação de serviços de alimentação e nutrição” (BRASIL, 1991), ficando, por tanto, o mesmo incumbido de zelar pela qualidade de vida dos trabalhadores, e por consequência, do bom andamento do serviço.

Evidencia-se, portanto, que o objetivo desse trabalho foi: analisar, com base numa revisão de literatura, os fatores que podem interferir no desempenho profissional de trabalhadores atuantes em Unidade de Alimentação e Nutrição. O estudo buscou apresentar informações conceituais sobre as UAN's, enfatizando os elementos relacionados ao rendimento do colaborador, assim como possíveis medidas que possam ser implementadas de modo a melhorar a qualidade do trabalho, sendo tais dados considerados fundamentais a obtenção de resposta a problemática levantada sobre quais os agentes que podem influenciar no aproveitamento dos colaboradores atuantes nas unidades.

METODOLOGIA

O presente estudo trata-se de uma revisão integrativa da literatura, no qual o levantamento bibliográfico foi realizado no primeiro semestre de 2022 nas seguintes bases de dados eletrônicas: *Scientific Eletronic Libray Online* (SciELO), *Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde* (LILACS) e *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE), ambas escolhidas por sua credibilidade no tocante a publicação de pesquisas científicas. Ressalta-se que a busca foi efetuada com o auxílio de palavras-chave, levantadas pelo Descritor em Ciências da Saúde (DeCS), sendo elas: “Serviços de Alimentação”; “Desempenho Profissional” e “Nutrição”.

Conjuntamente com os descritores, também foram elencados alguns critérios de inclusão e exclusão, visando reunir obras com conteúdo pertinentes ao desenvolvimento da pesquisa, ficando portanto, determinado o aceite apenas de artigos originais, produzidos e publicados de forma integral, nos idiomas português e inglês entre os anos de 2015 e 15 de abril de 2022, sendo desconsiderados materiais duplicados, produções incompletas e em idiomas que não os especificados, além de estudos realizados em data anterior ao período de base estipulado.



A etapa correspondente ao levantamento bibliográfico resultou num total 70 estudos encontrados acerca do tema, dos quais, após leitura fluante dos resumos e isolamento realizado através da aplicação dos critérios inclusivos e exclusivos, selecionou-se 18 obras para compor o acervo literário, em conjunto com a Lei brasileira que regulamenta a profissão de nutricionista no país. As informações encontradas serão apresentadas de maneira descritiva na tabela inserida no campo abaixo, que por sua vez é formada pelos seguintes itens: autor(a)(s), ano de publicação, título, objetivo, metodologia e resultados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Das obras analisadas na fase de triagem, 12 artigos foram selecionados para compor a etapa de resultados, ambos escolhidos por atenderem aos parâmetros seletivos pautados nos critérios inclusivos e leitura aprofundada do conteúdo, estando a sinopse dos mesmos descrita no Quadro 1 a seguir.

Quadro 1: Síntese dos artigos selecionados para a etapa de resultados

Autor(a)(s) / Ano de Publicação	Título	Objetivo	Metodologia	Resultados
ARAÚJO, D.B.S. 2019	Condições de trabalho em Unidades de Alimentação e Nutrição: uma revisão.	Realizar uma revisão bibliográfica sobre quais são as condições de trabalho em UAN que contribuem para danos à saúde dos trabalhadores e medidas adotadas para reduzir esses riscos.	Trata-se de uma revisão de literatura, de caráter descritiva e com abordagem qualitativa, na qual as obras foram selecionadas em bases de dados online.	Em resumo, o estudo destacou como principais fatores danosos a saúde dos trabalhadores de uma UAN, interferindo por consequência em seu desempenho, a exposição contínua a agentes físicos, químicos, biológicos e ergonômicos, como por exemplo, temperatura, produtos de limpeza, microrganismos, dentre outros.
CAMPOS, E. M. C; SPINELLI, M. G. N. 2021	Utilização das ferramentas de gestão por gerentes de Unidades de Alimentação e Nutrição do município de São Paulo.	Identificar a frequência de utilização de ferramentas de gestão em UAN's do município de São Paulo, bem como avaliar sua aplicação.	Estudo observacional descritivo de delineamento transversal, realizado a partir de coleta de dados primários.	Há o destaque acerca da ergonomia, no qual enfatizou-se a evidência sobre a distância entre o trabalho prescrito e o real, devendo com isso, que se assegure a ergonomia dos trabalhadores, de forma a melhorar a produtividade, reduzindo o absenteísmo decorrente dos afastamentos por lesões.
CARREGOSA, L. B. F. <i>et al.</i> 2020	Avaliação do espaço físico em uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) em um hotel da	Avaliar o espaço físico de uma UAN, localizada dentro em um hotel na cidade de Aracaju/SE.	Pesquisa in loco para determinar pontos de melhorias na produção e segurança no	Aponta-se como fatores de influência no trabalho, as condições inadequadas de ambientação, equipamentos e processos. Enfatiza-se que tais



	cidade de Aracaju – SE.		trabalho em uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) de hotelaria.	elementos são ocasionadores de insatisfação, cansaço excessivo, acidentes e queda na produtividade.
COSTA, D. D. C; LIMA, D. V. T. 2018	Análise dos fatores de ambiência de uma Unidade de Alimentação e Nutrição da cidade de Bayeux-PB.	Comparar os fatores de ambiência de uma unidade de alimentação e nutrição com a legislação intitulada RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004 e RDC nº 275, de 21 de outubro de 2002.	Pesquisa do tipo descritivo transversal, com abordagem quantitativa.	Observou-se problemas em fatores ambientais como ventilação e climatização, o que leva ao desconforto térmico. Enfatizou-se a importância de se direcionar uma atenção maior a esses elementos, de modo a implementar medidas que garantam adequação térmica, trazendo melhorias no desempenho das atividades.
DIAS, G. N. <i>et al.</i> 2020	A importância da ergonomia em Unidades de Alimentação e Nutrição: Uma revisão integrativa	Avaliar a importância da ergonomia em Unidades de Alimentação e Nutrição.	Revisão integrativa da literatura, no qual o acervo foi montado com obras obtidas em bases de dados online.	Destaca-se que os principais problemas ergonômicos presentes em muitas UAN's são, altura inadequada da bancada, luminosidade insuficiente para o trabalho, ruídos e temperatura acima do recomendado, sobrecarga de trabalho, estado nutricional e ambiente mal estruturado.
LIMA, A. P. <i>et al.</i> 2017	Avaliação dos aspectos ergonômicos de um restaurante localizado na	Avaliar o ambiente de trabalho de um restaurante comercial do ponto de vista	Estudo transversal e observacional realizado entre fevereiro e maio de 2016, em uma unidade de	O estudo expõe alguns fatores com potencial de interferir no trabalho, são eles: luminosidade fora do padrão recomendado de 250 lux, incidência de
	zona urbana de São Paulo.	ergonômico em relação a seus aspectos ambientais e físicos, bem como o estado nutricional e a que condições de trabalho estão expostos os funcionários.	alimentação e nutrição da zona urbana de São Paulo, sendo analisados 30 funcionários.	ruídos acima de 70 dB, temperatura, estado nutricional em que o indivíduo esteja acima ou abaixo do peso ideal, ausência ou mau uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), execução de atividade repetitivas, dentre outros.
MELO, V. L. 2021	Prazer e sofrimento no contexto de trabalho de uma unidade de alimentação e nutrição - estudo com	Discutir a relação entre o Contexto de Trabalho, o Prazer/Sufrimento psíquico e o risco de adoecimento dos trabalhadores de uma Unidade	Estudo exploratório, por meio de pesquisa de campo, com abordagem mista, sequencial, realizado com 52 trabalhadores de	Ficou demonstrado que os indicadores de prazer e sofrimento exercem influência no cotidiano laboral, no qual houve o destaque para o apontamento relativo ao esgotamento proveniente



	abordagem mista.	de Alimentação e Nutrição, à luz da Psicodinâmica do Trabalho de Dejours.	um Restaurante Universitário público do município de Niterói-RJ	da precarização do trabalho, além da ausência de uma comunicação mais efetiva com a gerência.
REBOUÇAS, K. C. F. A. <i>et al.</i> 2021	Avaliação das Condições Higiênico-Sanitárias e Físico-Estruturais em Unidades de Alimentação e Nutrição de um Estado do Nordeste Brasileiro.	Analisar as condições higiênico-sanitárias e físico-estruturais de Unidades de Alimentação e Nutrição.	Pesquisa de corte transversal, exploratória, descritiva e quantitativa realizada em UAN de Instituições de Ensino Superior, de hospitais e em restaurante popular localizadas nos municípios de Floriano, Parnaíba, Picos e Teresina do Estado do Piauí.	Constatou-se que a estrutura física é um dos pontos de relevância para que o funcionamento aconteça, devendo por tanto, ser composta por condições adequadas, como por exemplo, boa iluminação, temperatura e ventilação, ofertando maior qualidade de vida aos trabalhadores que atuam dentro do setor.
RODRIGUES, A. C. P. <i>et al.</i> 2017	Saúde ocupacional e aspectos ergonômicos em uma Unidade de Alimentação e Nutrição.	Analisar e avaliar as condições de trabalho dos funcionários de uma UAN, no que se refere a saúde ocupacional e os aspectos ergonômicos da unidade.	Estudo transversal, com abordagem quantitativa e qualitativa, no qual os dados foram coletados através da aplicação de questionário, no grupo de 15 colaboradores de uma UAN do município de Francisco Beltrão/PR.	Em relação ao ambiente, os pontos de maior insatisfação foram: ruído e umidade, apontados como ruim por 90% dos participantes, enquanto que 70% reclamaram do calor. Outro ponto de destaque refere-se ao esforço físico repetitivo e incidência de dores ou desconforto decorrentes das atividades laborais, estando as regiões joelho, mãos e tornozelos, as com maior número de citações.
SANDOVAL, L. C. N.; SPINELLI, M. G. N. 2017	Condições ergonômicas de Unidades de Alimentação e Nutrição escolares sob mesma gestão.	Avaliar e comparar as condições ergonômicas do serviço de alimentação e nutrição de diferentes escolas sob uma mesma gestão.	Estudo transversal, realizado no ano de 2016, em que se avaliou de forma comparativa, aspectos ergonômicos dos serviços de alimentação e nutrição de 6 escolas privadas do município de São Paulo, ambas gerenciadas pela mesma empresa terceirizada especializada nesse tipo de gestão.	Apesar da gestão do serviço ter sido considerada boa, 35% dos 23 participantes relataram ter dores durante o serviço, sendo a perna a região de maior incidência. No tocante as inadequações que podem influenciar na qualidade do trabalho, foram citados, ausência de controle de temperatura, ambiente com presença de obstáculos, dentre outros fatores que exigem maior esforço durante as atividades.
SANTOS, M; BUCCIOLI, P. T. 2019	Motivação e liderança em Unidades de Alimentação e	Avaliar a importância da motivação dentro das Unidades de	Revisão de literatura, no qual o conteúdo originou-se de artigos	O estudo apresenta como um de seus resultados, o apontamento de que não apenas os fatores



	Nutrição.	Alimentação e Nutrição (UAN).	científicos e livros virtuais.	ambientais podem incidir negativamente no desempenho do trabalhador, mas também os psicológicos e motivacionais.
SILVA, J. M. P. <i>et al.</i> 2018.	Avaliação do perfil nutricional e dos aspectos ergonômicos relacionados ao trabalho de colaboradores de uma Unidade de Alimentação e Nutrição em Macapá.	Avaliar o perfil nutricional e os aspectos ergonômicos relacionados ao trabalho de colaboradores de uma UAN, analisando a relação entre condições de trabalho e estado nutricional com a presença de dores e queixas mais frequentes durante a jornada de trabalho.	Foi aplicado um questionário estruturado, de forma a avaliar as condições ergonômicas dos colaboradores da UAN, no qual os dados coletados, foram relatados em gráficos percentuais.	Além do apontamento dos problemas advindos do perfil nutricional, no qual 53,84% dos funcionários estavam com obesidade grau I, 62% dos entrevistados afirmaram que o ritmo de trabalho influencia na qualidade da alimentação. O estudo também mostrou o descontentamento dos trabalhadores em relação a aspectos ergonômicos, como: 61,5% reclamaram que o ruído é irritante a ponto de desconcentrar e 76,9% disseram que transportam carga excessiva devido à falta de equipamentos adequados.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2022.

Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) e o Profissional de Nutrição

Segundo Silva *et al.* (2018) e Vieira *et al.* (2022), as UAN's são unidades especializadas na preparação de refeições nutricionalmente equilibradas, pertencentes ao setor de alimentação coletiva. Com padrão higiênico e sanitário adequados ao serviço prestado, a mesma é responsável por ofertar alimentos para consumo fora do lar, tendo como um dos objetivos centrais, favorecer o desenvolvimento de hábitos alimentares saudáveis, além de contribuir para manter ou recuperar a saúde de coletividades.

O setor, conforme Vasconcelos *et al.* (2021), tem o direcionamento do serviço dividido em dois tipos, sendo o primeiro denominada como UAN comercial, que engloba um público mais amplo, tendo como exemplos de maior conhecimento, os supermercados, padarias, restaurantes, confeitarias entre outros. O segundo tipo é habitualmente chamada de UAN institucional, sendo ela composta por hospitais, indústrias, restaurantes universitários, dentre outros estabelecimentos institucionais.

Dentro desse contexto, Sator e Alves (2019) destacam que o segmento de refeições coletivas, por atender um público tão abrangente, tem apresentado significativo crescimento ao longo dos anos, empregando um número considerável de pessoas para as mais diversificadas funções, chegando a alcançar a marca dos 300 mil novos postos de emprego abertos apenas no ano de 2018.

Tal apontamento também é feito por Rodrigues *et al.* (2017), no qual informa que o setor tem ganhado força de mercado no decorrer dos últimos anos, seguindo a necessidade, cada vez maior, que as pessoas têm de se alimentarem fora de suas residências. Esse crescimento gera uma demanda no quadro de colaboradores, que para



desempenhar atividades relacionadas ao manuseio de alimentos, precisam ser qualificados, em outros termos, o fortalecimento do mercado veio acompanhado da precisão de pessoal, tanto do ponto de vista quantitativo quanto do qualitativo.

No tocante ao funcionalismo da área, considera-se pertinente falar que, conforme determinação legal, compete de forma privativa ao nutricionista o gerenciamento dessas unidades, sendo esse profissional apontado pela Lei nº 8.234/91 como o responsável por planejar, organizar, dirigir, supervisionar e avaliar quaisquer serviços ligados a alimentação e nutrição, devendo ele realizar análises relativas ao processamento de forma a controlar a qualidade de gêneros e produtos, dentre várias outras funções (BRASIL, 1991).

De acordo com Araújo (2019), a presença do nutricionista no cotidiano administrativo da UAN é primordial para o bom funcionamento da unidade, isso porque, a produção de refeições requer um elevado nível de cuidado especializado, de modo a se evitar contaminações provenientes de elementos químicos, físicos e biológicos, durante a produção. Conjuntamente a preocupação com os alimentos, é necessário também que o profissional, direcione atenção a segurança dos recursos humanos, uma vez que, a qualidade do serviço se encontra amplamente interligada as atividades e como elas estão sendo executadas por seus colaboradores.

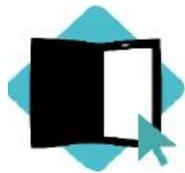
Dias *et al.* (2020), no que diz respeito a constatação de relevância dos trabalhadores para o fluxo produtivo da UAN, expõe que a ergonomia possui uma estreita relação com o rendimento laboral, devendo por tanto ser planejada para que se tenha um ambiente favorável ao trabalho. Em outras palavras, os autores chamam a atenção para os cuidados voltados aos profissionais atuantes na unidade, mostrando que um espaço bem estruturado, contribui, de maneira direta, no desenvolvimento das atividades.

Fatores que interferência no desempenho do colaborador

O sucesso de uma UAN, segundo afirmam Sandoval e Spinelli (2017), encontra-se fundamentado na junção de um conjunto de elementos, entre os quais estão, infraestrutura, insumos, fornecedores, métodos de trabalho e a mão de obra. Dos itens descritos, a força de trabalho é apresentada na obra como a de maior significância para a qualidade das refeições, constatação essa referendada por Pereira *et al.* (2022), no qual o trabalhador é apontado como chave primordial ao andamento de todo o processo, sendo ele insubstituível no tocante ao encaminhamento do serviço.

Assim sendo, conforme Rodrigues *et al.* (2017), é preciso observar quaisquer fatores que possam, de alguma forma, influenciar no serviço interferindo no desempenho dos colaboradores, tendo como primeira exemplificação dessa questão, os ruídos no ambiente, que podem ocasionar problemas a saúde, assim como interferir na eficácia do que se estar realizando. A exposição constante ao barulho, pode levar a quadros de estresse, irritabilidade, assim como a outros problemas que acabam dificultando o trabalho, acarretando em queda na produção devido a interrupções forçadas na tarefa.

Silva *et al.* (2018), por sua vez, constatou que a ausência de equipamentos adequados a execução das atividades acaba prejudicando o desenvolvimento do serviço, os autores relatam que a grande maioria dos trabalhadores entrevistados reclamaram da ausência de materiais específicos, como por exemplo carros de transporte, que presente no ambiente, auxiliaria na locomoção de utensílios e matéria-prima pesados. A



movimentação de carga de forma manual dificulta os afazeres, tornando todo o processo moroso e desgastante, elementos esses que incidem negativamente no desempenho dos funcionários.

Em prosseguimento, Araújo (2019) destaca o desconforto térmico como outro fator de influência no rendimento, ou seja, o autor em sua pesquisa, fala que a temperatura, seja ela baixa ou alta demais, é um dos elementos do processo produtivo com potencial de interferir no andamento dos serviços de uma UAN. A inadequação térmica dentro da unidade, expondo o colaborador ao frio ou calor excessivos, é apontado como desencadeador de uma série de problemas, como cansaço, queda de pressão, mal-estar, desidratação, fadiga, tontura, náuseas, dentre outras ocorrências que comprometem a produtividade e em muitos casos a qualidade do produto ou serviço.

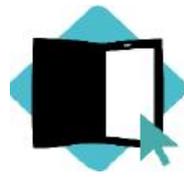
Com base no estudo de Lima *et al.* (2017), o próximo elemento de interferência é a iluminação, que estando fora do recomendado, ou seja, 250 lux (intensidade ou fluxo luminoso – iluminância por m²) para áreas específicas, cria um ambiente incomodo e desfavorável a realização das atividades. Em síntese, torna-se possível afirmar que um espaço com baixa ou alta luminosidade, prejudica a visão do profissional, incidindo de forma negativa na eficiência produtiva, além de ocasionar problemas de saúde e acidentes de trabalho, resultantes da alteração no mecanismo fisiológico da visão.

Em continuidade, Carregosa *et al.* (2020), fala que as dimensões e estruturação do ambiente também é outro ponto influenciador da produção, isso é, a pesquisa mostra que o layout ou arranjo físico é um fator de fundamental importância no tocante a eficiência do processo produtivo, em outros termos, há o entendimento que um recinto mal projetado, composto por medidas inadequadas e disposição desordenada na instalação de equipamentos e utensílios, não oferece condições favoráveis ao trabalho, atrapalhando as atividades e consequentemente o bom funcionamento da unidade.

Sandoval e Spinelli (2017) declaram que além dos aspectos estruturais, fatores relacionados ao campo físico dos colaboradores também precisam ser observados nesse contexto, ou seja, a rotina de trabalho de uma UAN, exige do trabalhador a execução contínua de movimentos repetitivos, muitas vezes com levantamento de peso excessivo, permanência por períodos prolongados em pé, assim como pressão para que se produza muito de modo a atender a demanda. Tudo isso, pode levar a quadros de cansaço, dores no corpo, estresse e insatisfação, refletindo de maneira direta no rendimento e na qualidade do serviço.

Considera-se relevante ressaltar que Silva *et al.* (2018), estudou o perfil nutricional como um dos fatores de influência no processo de produção das citadas unidades, no qual é relatado que o excesso de peso tende a tornar a execução das atividades rotineiras mais desgastantes, levando o trabalhador a reduzir seu ritmo de trabalho. Além disso, o sobrepeso também ocasiona problemas ligados a saúde, como dores na coluna, pernas, entre outras regiões, dificultando com isso os movimentos habituais necessários a realização das atividades do setor.

Em continuidade, tomando como base Santos e Buccioli (2019), direciona-se o foco para a dimensão motivacional, que segundo citam os autores, é um dos principais fatores responsáveis por elevar ou diminuir a eficácia do sistema produtivo. De um modo geral, é preciso que haja dentro das unidades uma preocupação com o bem-estar dos funcionários, pois, a desmotivação com o trabalho torna-o mais fatigante, o que conduz o indivíduo a uma redução em seu ritmo funcional.



Melo (2021), por vez, constatou em seu levantamento, que muitos trabalhadores se sentem desmotivados por não serem reconhecidos pela unidade, isso é, houve relatos em sua pesquisa, sobre a ausência de gratificações pelo fato de atuarem em ambiente insalubre. Para os participantes, isso demonstra uma falta de cuidado para com eles, levando ao desinteresse com as atividades desenvolvidas cotidianamente.

Em síntese, com base nas obras de Costa e Lima (2018) e Lima *et al.* (2017), é possível afirmar que vários fatores podem atrapalhar a execução dos serviços da UAN em decorrência da perda de rendimento de seus colaboradores, tendo como principais destaques a iluminação, temperatura e ventilação, sonorização, configuração geométrica, assim como questões de cunho emocional e nutricional. Além dos elementos descritos, outros itens também foram citados, mesmo que com menor frequência que os demais, são eles: umidade, ausência de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) específicos para a área de alimentação e problemas no planejamento dos procedimentos operacionais.

Medidas voltadas ao melhoramento do desempenho do colaborador

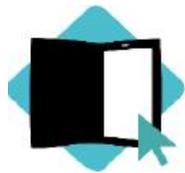
Como pôde ser observado, o desempenho de um profissional pode ser afetado por diferentes tipos de elementos, estejam eles interligados a aspectos estruturas, assim como ao âmbito particular dos mesmos. Em outros termos, o rendimento dentro da UAN não depende apenas dos funcionários, pelo contrário, assim como outros segmentos de mercado, as unidades precisam ofertar um ambiente organizado, estruturado e devidamente adequado ao serviço prestado, garantindo integridade, satisfação e bem-estar a todos os envolvidos no processo de produção (SILVA, *et al.* 2018).

Conforme explicita Sauter *et al.* (2016), um dos primeiros passos a serem dado em busca de melhorias é a troca de informações entre a gerência, realizada pelo nutricionista, e os colaboradores, isso porque, uma comunicação eficaz auxilia, de forma direta, na identificação de elementos que dificultam o andamento das atividades. Segundo Campos e Spinelli (2021) a avaliação periódica das demandas do funcionalismo ajuda no planejamento estratégico, assim como na adoção de medidas voltadas a resolução dos problemas apresentados, isso porque, relata-se que discutir as necessidades ajuda na implantação de melhorias no trabalho.

Já para Dias *et al.* (2020), a disponibilização por parte da unidade e a capacitação acerca da utilização correta dos EPIs são medidas fundamentais, destacando como exemplo, o uso de protetores auriculares como instrumento de proteção aos ruídos. Os autores também dão ênfase a adequação da altura da bancada, implementação de rodízio de trabalho e disponibilização de equipamentos voltados ao auxiliar no levantamento e locomoção de materiais pesados, visando ofertar maior segurança e bem-estar ao colaborador.

Araújo (2019), por sua vez, apresenta uma lista com ações necessárias ao enfrentamento dos fatores que interferem no desempenho, no qual dar-se ênfase em: manter padronizado o arranjo físico, executar manutenção periódica de equipamentos, como por exemplo, os voltados a ventilação, climatização e exaustão, devendo os mesmos serem manuseados apenas por pessoas capacitadas, conservar o ambiente limpo e seco, implantar pausas programadas para descanso, dentre outras intervenções.

Santos e Buccioli (2019), também citam, conjuntamente com as demandas ligadas a parte física da UAN, os cuidados direcionados a questão particular dos funcionários



como sendo uma das medidas necessárias ao bom andamento da unidade. Ou seja, houve a explanação sobre a precisão do nutricionista responsável pelo setor, em buscar meios de motivação, entre os quais estão, promoção de inclusão de grupos, reconhecimento dos serviços prestados, feedback sobre o rendimento, oferta equipamentos de segurança, implementação de sistema de avaliação do bem-estar e realização de treinamentos e capacitações.

Já Silva *et al.* (2018), expõe, ainda no contexto da qualidade de vida do trabalhador, a importância de se desenvolver medidas preventivas acerca da alimentação, citando como exemplo, a realização de palestras de educação nutricional, voltadas ao incentivo de hábitos alimentares saudáveis. A presença de ações educativas deste tipo, quando bem elaboradas tendem a beneficiar a equipe e o serviço de produção, uma vez que tornam os colaboradores mais dispostos, ao reduzir a fadiga e falta de energia provenientes dos distúrbios relacionados ao peso e da má alimentação.

Em síntese, ressalta-se conforme todo o exposto e principalmente pela obra de Rodrigues *et al.* (2017), que cada atividade, independentemente de qual seja, precisa ser minuciosamente estudada e analisada com base em observações, de modo que cada ação esteja condizente com as demandas presentes na unidade. Em outros termos, Rebouças *et al.* (2021), enfatiza a indispensabilidade do planejamento estratégico para que o funcionamento adequado da UAN aconteça, tendo o colaborador um ambiente com boas condições de trabalho.

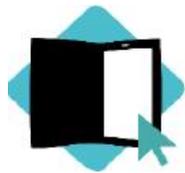
A resolução que costuma ser utilizada nas UANs, é chamada de RDC 216. Ela vem com o principal objetivo a diminuição dos riscos de contaminação aos alimentos que regulamenta técnicas de boas práticas na alimentação dispondo vários critérios para a sua padronização (BRASIL, 2004).

CONCLUSÃO

Os estudos analisados demonstraram a existência de um número considerável de fatores com potencial real de interferência no desempenho laboral de profissionais atuantes no processo de produção de Unidades de Alimentação e Nutrição, levando a ocorrência de perdas no tocante a produtividade, além da redução na qualidade do serviço prestado.

Evidenciou-se que elementos relativos as áreas estruturais, psicossociais, nutricionais e motivacionais, são comumente identificados nos estabelecimentos de refeições coletivas, afetando o cotidiano dos colaboradores que os compõem. Casos como, ambiente com dimensões inadequadas, problemas com iluminação, temperatura e ruídos, foram alguns dos pontos de maior destaque, sendo eles citados em grande parte das pesquisas realizadas acerca do tema.

Além da infraestrutura da UAN, outros fatores também foram informados como ocasionadores de perda de rendimento, como, exposição a agentes químicos e biológicos, déficit em Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e ferramentas apropriadas a atividade, sobrecarga de serviço, falhas na comunicação entre funcionário e gerência, ausência de incentivos, entre outros, que não sendo resolvidos, gera desconforto, cansaço, desânimo, assim como outras situações que potencializam as chances de uma redução no ritmo de trabalho.



Ficou explicitado também a significância que o colaborador possui para o sucesso da unidade, levando ao entendimento que, mediante a importância, é preciso que se haja o planejamento e adoção de medidas que visem prevenir a incidência desses fatores, de modo que se garanta ao trabalhador um ambiente bem estruturado, seguro e com todas as demais características necessárias ao pleno desenvolvimento de suas atribuições.

Em síntese, pode-se concluir que o sucesso de uma UAN se encontra, entre muitos aspectos, condicionado ao serviço executado por seus funcionários, que por sua vez, tem seu desempenho vinculado as condições de trabalho ofertada pela unidade. Assim sendo, destaca-se que é preciso que se observe, de maneira contínua, a presença dos diferentes fatores citados ao longo do estudo, de modo que se possa agir antes que eles interfiram nas atividades, levando a perda de rendimento e por consequência, de produtividade.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, D. B. S. Condições de trabalho em Unidades de Alimentação e Nutrição: uma revisão. **Repositório IFPB**. Patos, 23fl. 2019. Disponível em: <https://repositorio.ifpb.edu.br/handle/177683/1036>. Acesso em: 20 mar. 2022.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução -RDC n.º 216, de 15 de Setembro de 2004. Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Disponível em: <http://www.anvisa.gov.br/e-legis/>. Acesso em: 15 abr. 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.234, de 17 de setembro de 1991**. Regulamenta a profissão de Nutricionista e determina outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1989_1994/18234.htm. Acesso em: 22 mar. 2022.

CAMPOS, E. M. C; SPINELLI, M. G. N. Utilização das ferramentas de gestão por gerentes de Unidades de Alimentação e Nutrição do município de São Paulo. **Disciplinarum Scientia**. Santa Maria, v. 22, n. 1, p. 1-15, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufn.edu.br/index.php/disciplinarumS/article/view/3135/2740>. Acesso em: 12 abr. 2022.

CARREGOSA, L. B. F; SANTOS, J. A; JUNIOR, A. A. M; FILHA, E. S; BAMBERG, C. P; SILVA, L. B. Avaliação do espaço físico em uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) em um hotel da cidade de Aracaju – SE. **Revista Ciência (In) Cena**. Salvador, v. 1, n. 10, 2020. Disponível em: <http://periodicos.estacio.br/index.php/cienciaincenabahia/article/view/6742#:~:text=O%20intuito%20deste%20estudo%20foi,m%C3%A3o%20de%20obra%20nas%20organiza%C3%A7%C3%B5es>. Acesso em: 01 abr. 2022.

COSTA, D. D. C; LIMA, D. V. T. Análise dos fatores de ambiência de uma Unidade de Alimentação e Nutrição da cidade de Bayeux-PB. **Revista Brasileira de Obesidade, Nutrição e Emagrecimento**, São Paulo, v. 12, n. 72, p. 522-526, jul./ago., 2018. Disponível em: <http://www.rbone.com.br/index.php/rbone/article/view/736/562>. Acesso em: 02 abr. 2022.



DIAS, G. N; AIRES, I. O; SOUZA, F. R. O; ARAÚJO, M. C; MOURA, A. C. C; LIMA, S. M. T; MENÊZES, J. V. M; SILVA, M. S; REVOREDO, C. M. S. A importância da ergonomia em Unidades de Alimentação e Nutrição: Uma revisão integrativa. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**. Teresina, v.sup. 38, n. 38, DOI: 10.25248, jan. 2020. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/1680>. Acesso em: 28 mar. 2022.

LIMA, A. P; NASCIMENTO, B. M; HONORATO, I. R; ARAÚJO, L. M. P; ASTRO, T. D. S; FERNANDES, R. C. S; SPINELLI, M. G. N. Avaliação dos aspectos ergonômicos de um restaurante localizado na zona urbana de São Paulo. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**. Três Corações, v. 15, n. 2, p. 296-305, DOI: 10.5892, ago./dez. 2017. Disponível em: http://periodicos.unincor.br/index.php/revistaunincor/article/view/3640/pdf_699#. Acesso em: 29 mar. 2022.

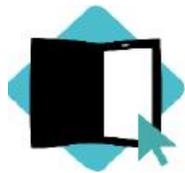
MARTINS, K. S; SANTOS, L. S. A higiene e manipulação de alimentos como garantia da segurança alimentar: uma prevenção para redução dos riscos ambientais em unidades hospitalares. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 2, jan. 2022. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/25701>. Acesso em: 15 abr. 2022.

MELO, V. L. Prazer e sofrimento no contexto de trabalho de uma unidade de alimentação e nutrição - estudo com abordagem mista. **Repositório UFF Institucional**. Niterói, 2021. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/21873>. Acesso em: 13 abr. 2022.

PEREIRA, F. B. R; ANGÉLOCO, L. R. N; LIOTINO-SANTOS, M. Nível de atenção dos colaboradores às boas práticas em UAN: como o uso de imagem pode ser mais eficaz. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v.8, n.2, p. 10411-10422, fev. 2022. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Marilia-Liotino-Santos/publication/358526225_Brazilian_Journal_of_Development/links/62064deefa8884cabd98285/Brazilian-Journal-of-Development.pdf. Acesso em: 15 abr. 2022.

REBOUÇAS, K. C. F. A; JORGE, M. M. O; SILVA, E. A; SANTOS, B. G. F; LOPES, C. L. R; SANTOS, G. M; BARROS, N. V. A; BEZERRA, D. L. C; MACHADO, E. B; SOUSA, P. V. L. Avaliação das Condições Higiênico-Sanitárias e Físico-Estruturais em Unidades de Alimentação e Nutrição de um Estado do Nordeste Brasileiro. **Revista Ensaios e Ciência**, v. 25, n. 1, p. 66-71, mar. 2021. Disponível em: <https://revista.pgsskroton.com/index.php/ensaioeciencia/article/view/7952>. Acesso em: 14 abr. 2022.

RODRIGUES, A. C. P; TESSER, F. J; STRAPAZZON, J; COZER, M. Saúde ocupacional e aspectos ergonômicos em uma Unidade de Alimentação e Nutrição. **Revista Nutrição Brasil**. vol.16, n. 1, p. 13-8, fev. 2017. Disponível em: <https://www.portalatlanticaeditora.com.br/index.php/nutricaoobrasil/article/view/736>. Acesso em: 28 mar. 2022.



SANDOVAL, L. C. N.; SPINELLI, M. G. N. Condições ergonômicas de Unidades de Alimentação e Nutrição escolares sob mesma gestão. **Nutrivisa – Revista de Nutrição e Vigilância em Saúde**. São Paulo, v. 3, n. 3, p. 155-160, fev. 2017. Disponível em: <https://www.revistanutrivisa.com.br/wp-content/uploads/2017/10/nutrivisa-vol-3-num-3-h.pdf>. Acesso em: 21 mar. 2022.

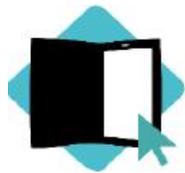
SANTOS, M; BUCCIOLI, P. T. Motivação e liderança em Unidades de Alimentação e Nutrição. **Revista Ciências Nutricionais Online**. v.3, n.1, p.39-45, 2019. Disponível em: <https://unifafibe.com.br/revistasonline/arquivos/cienciasnutricionaisonline/sumario/82/04062019134108.pdf>. Acesso em: 28 mar. 2022.

SATOR, J; ALVES, M. K. Percepção do perfil de liderança do nutricionista gestor em Unidades de Alimentação e Nutrição. **Revista Saúde e Desenvolvimento Humano**. Canoas, v. 7, n. 3, p. 13-19, out. 2019. Disponível em: https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/saude_desenvolvimento/article/view/4888. Acesso em: 20 mar. 2022.

SAUTER, C. C; SCHMITT, G; MARTINS, A. H. Atuação do profissional nutricionista na organização de uma unidade de produção de refeições de um centro de convivência de idosos na cidade de Cascavel/PR. **Revista Thêma et Scientia**. Cascavel, v. 6, n. 1, p. 121-130, jan./jun. 2016. Disponível em: <http://www.themaetscientia.fag.edu.br/index.php/RTES/article/view/276>. Acesso em: 20mar. 2022.

SILVA, J. M. P; FERNANDES, G. M; SANTOS, T. F. Avaliação do perfil nutricional e dos aspectos ergonômicos relacionados ao trabalho de colaboradores de uma Unidade de Alimentação e Nutrição em Macapá. **Revista Arquivos Científicos (IMMES)**. v. 1, n. 2, p. 04-13. nov. 2018. Disponível em: <https://arqcientificosimmes.emnuvens.com.br/abi/article/view/29>. Acesso em: 29 mar. 2022.

VASCONCELOS, M. I. L; TAVARES, J. M. D; SILVA, F. K. C; SANDES, M. O; FERNANDES, H. M. A; FIRMINO, L. A. R. G; SOARES, I. C; OLIVEIRA, M. G. N; BARBOZA, C. D. Análise de um método de checklist de controle de qualidade, aplicado no setor de panificação em uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN), visando o controle microbiológico. **Ciência e tecnologia de alimentos: pesquisa e práticas contemporâneas – v. 2**, Ed. Científica Digital. p. 59-68, set. 2021. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Joao-Emanuel-Tavares/publication/355440460_ANALISE_DE_UM_METODO_DE_CHECK_LIST_DE_CONTROLE_DE_QUALIDADE_APLICADO_NO_SETOR_DE_PANIFICACAO_EM_UMA_UNIDADE_DE_ALIMENTACAO_E_NUTRICAO_VISANDO_O_CONTROLE_MICROBIOLOGICO/links/61709e76c10b387664c87709/ANALISE-DE-UM-METODO-DE-CHECK-LIST-DE-CONTROLE-DE-QUALIDADE-APLICADO-NO-SETOR-DE-PANIFICACAO-EM-UMA-UNIDADE-DE-ALIMENTACAO-E-NUTRICAO-VISANDO-O-CONTROLE-MICROBIOLOGICO.pdf. Acesso em: 15 abr. 2022.



VIEIRA, F. S. T; ÁVILA, E. T. P; GONZAGA, A. L. S; COELHO, J. H; ALMADA, M. O. R. V. Avaliação de resto-ingesta em uma Unidade de Alimentação e Nutrição de um restaurante comunitário. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 3, fev./mar. 2022. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/26777/23484>. Acesso em: 14 abr. 2022.