



# ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE UMA COZINHA HOSPITALAR

**Tatiana M. Pastre, mestranda**

**Daniela Fischer, doutoranda**

**Lia Buarque de Macedo Guimarães, PhD, CPE**

Laboratório de Otimização de Produtos e Processos (LOPP)  
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção (PPGEP)  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)  
tati@ppgep.ufrgs.br; daniela@ppgep.ufrgs.br; lia@ppgep.ufrgs.br

*This article analyses the degree of satisfaction of the workers in a hospital kitchen by means of qualitative (interviews and questionnaires) and quantitative (cluster analysis statistics) tools. Questions like work organization, kitchen layout, work equipment, physical environment and organizational climate were analyzed. The cluster analysis identified 2 groups of workers with different degrees of satisfaction confirming the questionnaire results. In general, the employees on the morning shift are more satisfied than the employees on the afternoon shift. The older workers are also more satisfied than the younger ones. The major complaints are the housekeeping, the weekend shifts and the obligation to fill in for the colleagues during their absence. The high level of absenteeism is more likely to be due to problems related to work organization considering that there were no complaints about work contents and/or dynamics.*

satisfaction degree, hospital kitchen, ergonomics, cluster analysis

## 1. Introdução

Tendo em vista as queixas recebidas (principalmente quanto a DORT), o SESMT de um hospital de Porto Alegre em parceria com a equipe do LOPP/PPGEP/UFRGS iniciaram um programa de ergonomia junto ao setor de nutrição, segundo os moldes da macroergonomia e da ergonomia participativa.

Durante a fase de apreciação ergonômica, foi elaborado um questionário para avaliar o grau de satisfação dos funcionários quanto aos fatores/problemas verificados, para posterior priorização das ações de melhorias. A população-alvo foram os cozinheiros e os atendentes da cozinha industrial nos turnos de trabalho da manhã e da tarde. A seguir é apresentado o método de trabalho utilizado na apreciação do setor de nutrição e os resultados obtidos.

## 2. O setor de nutrição

O Serviço de Nutrição é responsável pela produção e distribuição de alimentos para funcionários e pacientes do hospital. É composto pela cozinha industrial (chamam de produção), pelo refeitório e por copas em todos os andares. Na produção do setor de nutrição trabalham 96 pessoas distribuídas em vários postos, sendo 20 cozinheiros, 2 atendentes de alimentação (almozarife), 42 atendentes de alimentação e 16 de atendentes de alimentação (copas dos andares). A idade dos cozinheiros e atendentes varia de 23 a 55 anos, sendo a maioria do sexo feminino com tempo de serviço entre 2 e 15 anos.



O setor de nutrição encontra-se organizado em subsetores:

- Pré-preparo: os alimentos como legumes, verduras e frutas são processados durante a noite para serem utilizados durante o dia;
- Subsetor de carnes: localizado junto ao pré-preparo o funcionário faz uso de serra e necessita de EPI adequado;
- Subsetor de sobremesas: São preparadas sobremesas para 17 unidades do HCPA;
- Subsetor de sopas: é preparada somente sopa;
- Subsetor de cozimento e preparação do alimento: painéis de cozimento a vapor;
- Subsetor de dietoterapia: neste setor são preparados os alimentos especiais para pacientes, que necessitem dietas especiais.

Os cozinheiros desenvolvem as atividades de acordo com a orientação dos nutricionistas e dos técnicos de nutrição. Eles consultam o cardápio do dia e verificam se os gêneros necessários para a preparação dos mesmos estão prontos. Realizam a cocção dos alimentos destinados à alimentação dos pacientes e funcionários, a limpeza na sua área de trabalho, e são responsáveis pelos equipamentos e utensílios utilizados. As atividades dos cozinheiros são diferentes entre os turnos de trabalho.

Os atendentes de alimentação se dividem em dois tipos de atividades:

- Almojarife: recebe os gêneros, conferindo qualidade e quantidade, rubrica as notas fiscais e faz o encaminhamento conforme rotinas do almoxarifado central;
- Outros atendentes: desenvolve atividades de acordo com a nutricionista e os técnicos de nutrição. Armazena e distribui gêneros, mantém a limpeza e a ordem em toda a área de trabalho.

Segundo o programa de prevenção de riscos ambientais (PPRA), do Hospital de clínicas de Porto Alegre, diariamente são elaborados e servidos em média 1.100 almoços, 25 jantares e 380 desjejuns.

### 3. Identificação da Demanda dos Trabalhadores

O método de análise utilizado foi Análise Macroergonômica do Trabalho (AMT), proposto por Guimarães (2000), que utiliza na fase de levantamento inicial de dados (apreciação) a ferramenta *Design Macroergonômico* (DM), proposto por Guimarães e Fogliatto (1999).

Conforme o DM, a opinião dos trabalhadores sobre seu trabalho foi obtida por meio de entrevistas não induzidas (solicitava-se que os funcionários falassem livremente sobre o seu trabalho) com mais de 1/3 da população (26 funcionários nos turnos de trabalho) de cozinheiros e atendentes. Esta entrevista foi a base de um questionário de 15 perguntas (sobre a organização do trabalho, leiaute, recursos disponibilizados para realizar o trabalho, fatores do ambiente físico e clima organizacional) para avaliar o grau de satisfação com base em uma escala linear e contínua de 15 cm (de acordo com Jones, 1976), com três âncoras nas 2 extremidades (insatisfeito e satisfeito) e uma posição neutra ao centro. O Quadro 1 apresenta o conteúdo das perguntas do questionário conforme por categorias.

Categorias	Perguntas
Organização do trabalho	(P7) Trocas de setor (P9) Organização do seu trabalho (P14) Plantões das 10 horas (P15) Faxinas de final de semana
Fatores do Ambiente Físico	(P12) Temperatura da cozinha (P13) Ruído no ambiente de trabalho



Clima organizacional	(P1) Relacionamento com os colegas (P4) Relacionamento com a chefia
Recursos disponibilizados para realizar o trabalho	(P2) Número de uniformes fornecidos (P5) Número de utensílios (P6) Tipo de uniformes (P8) Mesa para trabalhar
Leiaute	(P3) Espaço disponível para trabalho na cozinha (P10) Acesso aos fogões (P11) Acesso aos fornos

**Quadro 1: Categorias de problemas ergonômicos e respectivas perguntas associadas.**

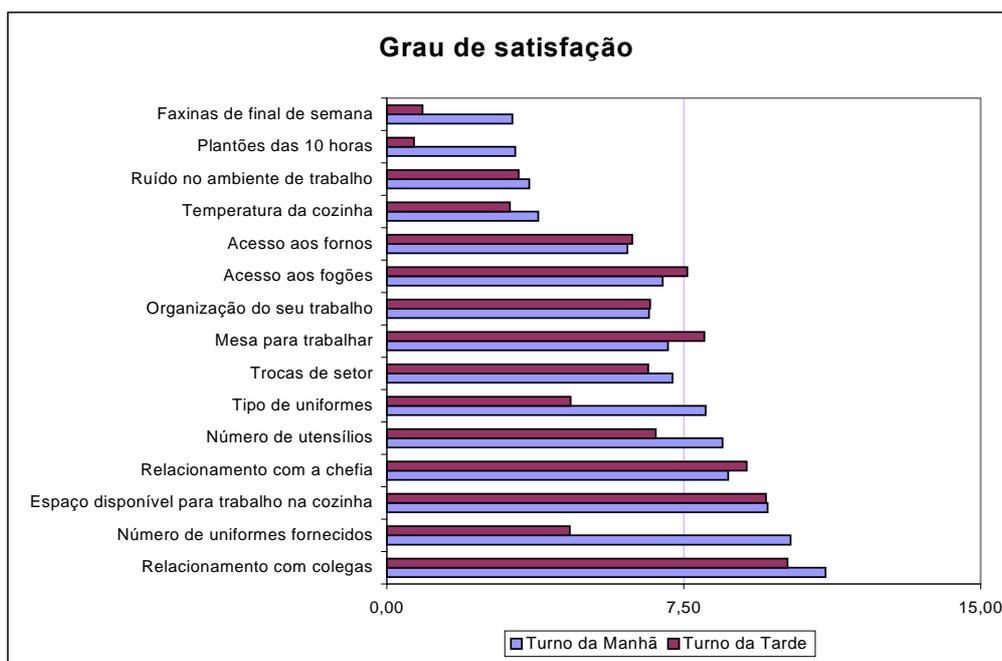
Devido a questões internas do hospital, não foi possível aplicar o questionário a toda população do subsetor de produção, dos turnos da manhã e da tarde. Foram aplicados e respondidos 33 questionários: 18 no turno da manhã e 15 no turno da tarde. A participação dos funcionários foi voluntária.

#### 4. Resultados

Para fins de análise estatística, foram considerados somente 29 questionários pois 4 dos 33 (3 do turno da manhã e 1 do turno da tarde) não foram preenchidos integralmente. A análise das respostas dos questionários indicaram alta consistência interna (Alfa de Crombach = 0,7846). Na Tabela 1 e Figura 1, apresenta-se a média aritmética dos valores atribuídos às perguntas do questionário, conforme os turnos da manhã e da tarde.

Perguntas	Manhã	Tarde
1 Relacionamento com colegas	11,08	10,13
2 Número de uniformes fornecidos	10,20	4,62
3 Espaço disponível para trabalho na cozinha	9,62	9,58
4 Relacionamento com a chefia	8,62	9,09
5 Número de utensílios	8,48	6,79
6 Tipo de uniformes	8,05	4,65
7 Trocas de setor	7,22	6,60
8 Mesa para trabalhar	7,10	8,02
9 Organização do seu trabalho	6,62	6,65
10 Acesso aos fogões	6,97	7,59
11 Acesso aos fornos	6,08	6,20
12 Temperatura da cozinha	3,83	3,11
13 Ruído no ambiente de trabalho	3,60	3,33
14 Plantões das 10 horas	3,24	0,69
15 Faxinas de final de semana	3,17	0,90

**Tabela1: Média aritmética das perguntas do questionário aplicado nos turnos da manhã e da tarde.**



**Figura 1: Média aritmética das perguntas do questionário aplicado nos turnos da manhã e tarde.**

Conforme Tabela 1 e Figura 1, os dois grupos estão insatisfeitos em relação à organização do trabalho, no tocante ao número de horas trabalhadas (faxinas de final de semana e plantões das 10 horas) e com os fatores do ambiente físico (ruído e temperatura). Pode-se dizer que os funcionários dos turnos da manhã e da tarde mostram-se satisfeitos com o clima organizacional e com o leiaute. As principais fontes de satisfação, para ambos os turnos, são o relacionamento com os colegas, espaço disponível para trabalho na cozinha, relacionamento com a chefia

Os recursos disponíveis para realizar o trabalho, por sua vez, encontram-se em posição intermediária, próximos a média de satisfação.

De modo geral, nota-se a tendência dos funcionários do turno da manhã estarem mais satisfeitos que os do turno da tarde. Tendo em vista esta tendência de diferença entre grupos, foi feita uma análise estatística mais detalhada (utilizando o SPSS, *version 8*) com base na análise de aglomerados cujo objetivo “(...) é agrupar objetos baseado nas características que eles possuem. (...) Idealmente, os grupos resultantes devem apresentar alta homogeneidade interna (dentro do grupo) e alta heterogeneidade externa (entre os grupos)” (Ribeiro, 1999). A análise de aglomerados foi feita com os valores originais das variáveis considerando-se 2 e 3 aglomerados. A análise final concentrou-se sobre 2 grupos pois o agrupamento em 3 aglomerados apresentou um grupo com somente 1 indivíduo o qual apresentava características similares as dos outros dois aglomerados. Na Tabela 2, apresentam-se os resultados sumários da análise considerando-se 2 aglomerados.

Elementos	Aglomerado 1	Aglomerado 2
Nº de indivíduos	17	12
Idade (valor médio)	35,7	39,4
Turno	7 (manhã) 10 (tarde)	8 (manhã) 4 (tarde)
Área	12 (produção) 1 (dispensa) 1 (salada) 2 (carne)	10 (produção) 1 (dispensa) 1 (salada) 2 (carne)
Função	6 (cozinheiros) 9 (atendentes)	9 (cozinheiros) 3 (atendentes)

**Tabela 2: Resultados sumários da análise de aglomerados considerando-se 2 aglomerados.**



Conforme Tabela 2, o aglomerado 1 é constituído por indivíduos mais novos, na sua maioria do turno da tarde, e atuam como atendentes na área de produção. Já o aglomerado 2, por indivíduos um pouco mais velhos, na sua maioria do turno da manhã, e atuam como cozinheiros na área de produção. Em relação ao grau de satisfação, tem-se que os indivíduos do aglomerado 2 mostram-se mais satisfeitos que os do aglomerado 1. Os resultados da análise de aglomerados confirma a análise inicial dos dados a partir dos valores médios atribuídos às perguntas do questionário: que os funcionários do turno da manhã mostram-se mais satisfeitos que os do turno da tarde e que os cozinheiros, mais velhos, estão mais satisfeito que os atendentes, mais novos. A insatisfação dos funcionários mais novos é decorrente do tipo de contrato trabalhista, segundo o qual os funcionários contratados recentemente tem que realizar 10 horas a mais que os funcionários contratados há mais tempo, de modo que são eles que realizam o plantão de dez horas semanais. Além disso, soma-se o fato dos funcionários mais novos ganharem menos que os mais antigos.

## 5. Considerações Finais

Durante as entrevistas, constatou-se que as queixas dos funcionários eram basicamente sobre a organização do trabalho, ao contrário do que se esperava, que fossem sobre doenças ocupacionais tal como apontado pelo SESMT.

Quando da análise dos questionários estas suposições foram confirmadas. As principais fontes de satisfação dos funcionários do setor de nutrição dos turnos da manhã e da tarde são o relacionamento com os colegas, o relacionamento com a chefia e o espaço disponível para trabalho na cozinha (ou seja, o clima organizacional e o leiaute). Já as principais fontes de insatisfação são as faxinas de final de semana, os plantões das 10 horas, o ruído no ambiente de trabalho e a temperatura da cozinha (ou seja, a organização do trabalho e os fatores do ambiente físico). Sobre as faxinas nos finais de semana, os funcionários alegam que são cozinheiros e não responsáveis pela limpeza.

A análise de aglomerados permitiu identificar 2 grupos dentro do setor de nutrição. O critério de agrupamento foi o grau de satisfação. Esta análise ratificou as suposições efetuadas sobre os valores médios atribuídos às perguntas do questionário, onde os funcionários do turno da manhã mostram-se mais satisfeitos que os do turno da tarde. Por outro lado, mostrou que os cozinheiros apresentam maior grau de satisfação que os atendentes da mesma forma que os funcionários mais novos estão mais insatisfeitos que os mais antigos.

A opinião geral é que o trabalho realizado na cozinha é dinâmico, porém cansativo devido, entre outros fatores, à sobrecarga de trabalho gerada pelo grande número de atestados, que faz com que os funcionários tenham que realizar o seu trabalho e também o de seu colega afastado. Pode-se até hipotetizar que o grande número de atestados deve-se à insatisfação gerada pelos plantões e faxinas e que as faltas ao trabalho são uma forma de protesto dos funcionários quanto a forma que o trabalho está organizado.

## 6. Referências bibliográficas

**Fogliatto, F. S.** Alfa de Crombach. In: Fogliatto. Técnicas de Análise Estatística Multivariada. [Porto Alegre: UFRGS/PPGEP, 2000a]. cap. 3, p. 45 a 54.

**Guimarães, L. B. de M.; Fogliatto, F.** *Design* Macroergonômico: uma proposta Metodológica para Projeto de Produto. Produto & Produção, Porto Alegre: v.3, n.3, p. 1-15, out. 1999.



- Guimarães, L. B. de M.** Abordagem Ergonômica: o Método Macro. In: Guimarães. Ergonomia de Processo. 3. ed. [Porto Alegre: UFRGS/PPGEP, 2000]. cap. 1.1. v. 1.
- Jones, J. C.** Métodos de Diseños. Barcelona: Gustavo Gili, 1976.
- Ribeiro, J. L.** Análise de Aglomerados. [Porto Alegre: UFRGS/PPGEP, 1999]. p. 1 a 18.

*Este artigo aborda o grau de satisfação de usuários de uma cozinha hospitalar por meio de ferramentas qualitativas (entrevistas e questionários) e quantitativas (análise estatística de aglomerados). Foram analisadas questões como a organização do trabalho, layout, recursos disponibilizados para realizar o trabalho, fatores do ambiente físico e clima organizacional. A análise de aglomerados permitiu identificar 2 grupos com diferentes graus de satisfação dentro do setor de nutrição, ratificando as análises efetuadas com base em questionário. Em geral, os funcionários do turno da manhã mostram-se mais satisfeitos que os do turno da tarde. Os mais velhos também estão mais satisfeitos que os mais novos. As maiores queixas foram as faxinas de final de semana, os plantões e o fato dos funcionários deverem cobrir as faltas dos colegas afastados por atestados. O índice elevado de absenteísmo pode ser devido à insatisfação com a organização do trabalho já que não houve queixas quanto ao conteúdo e dinâmica do trabalho.*

grau de satisfação, cozinha industrial, ergonomia, análise de aglomerados