

CARACTERIZAÇÃO DO ARRANJO FÍSICO E PERCEPÇÃO DE COLABORADORES SOBRE O REFEITÓRIO PARA FUNCIONÁRIOS DE UM HOTEL CARIOCA

**CHARACTERIZATION OF THE PHYSICAL ARRANGEMENT AND PERCEPTION OF
EMPLOYEES ABOUT THE RESTAURANT FOR EMPLOYEES OF A CARIOCA HOTEL**

ELGA BATISTA DA SILVAⁱ
TIAGO MOREIRA MACIELⁱⁱ

Palavras-chave

Produtividade;
Qualidade de
Vida no Trabalho
(QVT);
Serviços de
alimentação.

Resumo

A estrutura física e o serviço do refeitório destinado aos funcionários de meios de hospedagem podem impactar a vida desses colaboradores e as dinâmicas do próprio estabelecimento, principalmente no que tange aos aspectos de qualidade de vida do trabalhador. Considerando a importância dessa área física para a saúde ocupacional, esse trabalho teve como objetivo caracterizar o arranjo físico (*layout*) do refeitório para funcionários de um meio de hospedagem (MH) situado na Barra da Tijuca, bairro do município do Rio de Janeiro, bem como conhecer a percepção desses indivíduos sobre o espaço em questão. Para tanto, utilizou-se como instrumentos de pesquisa um *checklist* elaborado para avaliar as condições de arranjo físico e ambiência, e um questionário para entrevistar 19 funcionários do MH. Cabe ressaltar que esse refeitório não servia refeições preparadas na cozinha exclusiva para o restaurante dos hóspedes. Após a coleta de dados realizada em campo, foram elaborados dois planos de ação do tipo 5W1H, baseando-se nas não conformidades verificadas. Destaca-se que os itens não observados podem influenciar na habitabilidade do espaço e na segurança deste, fato que ressalta a relevância do uso de ferramentas para gestão da qualidade, como os planos de ação, visando melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) desses colaboradores.

ISSN

2594-8407

Revisado por
pares

Submetido em
19/01/2021
Aprovado em
15/04/2021



Keywords

*Productivity;
Quality of Life at
Work (QLW);
Food service;*

Abstract

The physical structure and service of the cafeteria for employees of lodging facilities can impact the lives of these employees and the dynamics of the establishment itself, especially with regard to aspects of quality of life of the worker. Considering the importance of this physical area for occupational health, this work aimed to characterize the physical layout (layout) of the cafeteria for employees of a lodging facility (LF) located in Barra da Tijuca, a district in the city of Rio de Janeiro, as well how to know the perception of these individuals about the space in question. For this purpose, a checklist designed to evaluate the conditions of physical arrangement and ambience, and a questionnaire to interview 19 employees of the LF were used as research instruments. It should be noted that this cafeteria did not serve meals prepared in the exclusive kitchen for the guests' restaurant. After data collection carried out in the field, two 5W1H action plans were elaborated, based on the verified non-conformities. It is noteworthy that the items not as observed can influence the habitability of the space and its safety, a fact that highlights the relevance of using tools for quality management, such as action plans, aiming to improve the Quality of Life at Work (QLW) of those employees.

INTRODUÇÃO

No segmento hoteleiro, os colaboradores desenvolvem um papel fundamental no alcance da qualidade percebida pelo cliente externo, pois esses trabalhadores podem influenciar não apenas a produtividade da organização como também a avaliação do consumidor em relação aos serviços do meio de hospedagem (MH). Por conta disso, considera-se relevante estudar as condições laborais desses colaboradores, bem como compreender quais ações podem ser desenvolvidas para propiciar um ambiente agradável para a sua jornada de trabalho.

Estudo recente de Manoharan, Jones, Jiang e Singal (2021) apontou que o desempenho dos trabalhadores de meios de hospedagem é influenciado pela forma como esses colaboradores enxergam suas carreiras nas referidas organizações, especialmente em momentos de crise, como a conjuntura contemporânea acarretada pela pandemia da COVID-19. Entretanto, Torres e Zhang (2021) destacaram que implementar ações de bem-estar para os trabalhadores de meios de hospedagem e outras organizações da indústria da hospitalidade é uma tarefa desafiadora, pois envolvem aspectos diversos como a satisfação e engajamento no trabalho, comportamentos de cidadania organizacional e, inclusive, a intenção de sair da atual ocupação. Ressalta-se que iniciativas visando o bem-estar dos colaboradores de meios de hospedagem



podem ainda ser úteis para reduzir, segundo McGinley, Hanks e Line (2017) a alta rotatividade nesse segmento profissional.

O bem-estar no local de trabalho relaciona-se a várias práticas organizacionais no ambiente da empresa, que deve proporcionar condições adequadas aos colaboradores através de ações específicas, e disponibilizar uma infraestrutura para garantir a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). De acordo com Hernandez e Macêdo (2008), que estudaram o prazer e o sofrimento no trabalho em uma empresa familiar hoteleira, considera-se qualidade de vida do trabalhador as relações e interações que ocorrem entre indivíduo x trabalho x organização, tendo essas fortes influências no dia a dia do colaborador, podendo gerar benefícios ou prejuízos tanto ao indivíduo quanto à organização. Esses fatores são importantes para os colaboradores, pois o bem-estar do trabalhador impacta positivamente a organização por motivar o mesmo, além de ser fundamental e relevante para a saúde do funcionário.

Nesse contexto, é necessário desenvolver estratégias para manutenção das adequadas condições de trabalho dos funcionários de MH, visando a geração de impactos positivos sobre a organização e sobre o próprio trabalhador, visto que esses fatores contribuem para o seu bem-estar laboral e, por conseguinte, para a saúde ocupacional. Entre os fatores capazes de influenciar a satisfação do funcionário com seu ambiente de trabalho, destacam-se as condições dos refeitórios destinados a esses indivíduos, utilizados não apenas como locais adequados à realização das refeições mas também espaços de socialização entre os colegas de trabalho. O refeitório de um MH é um local também propício para a interação entre os colaboradores, um meio de incentivar o fortalecimento das relações humanas, *networking* e troca de ideias, elementos que poderão contribuir para a manutenção do ambiente motivador.

Para tanto, é importante zelar pela área física dos refeitórios visando a manutenção de um certo nível de habitabilidade. O conceito de habitabilidade foi definido por Bestetti (2014) como o conjunto de condições que uma edificação possui e que a tornam habitável. Ainda segundo Bestetti o conforto do ambiente possibilita as melhores condições de permanência, e, por conta disso, são considerados fatores de ambiência como temperatura, ventilação, luminosidade e aspectos que alteram condições de habitabilidade, especialmente na questão física e na capacidade produtiva dos usuários.

Como um problema detectado na etapa de levantamento bibliográfico, observou-se que são escassos os trabalhos voltados aos temas acerca das condições de trabalho de colaboradores (clientes internos) de meios de hospedagem, especialmente em fontes nacionais, no que tange ao assunto desenvolvido nesta pesquisa, embora esses clientes exerçam papéis fundamentais na garantia da qualidade de qualquer



estabelecimento hoteleiro. Constatação semelhante foi apontada por Araújo, Costa-Souza e Trad (2010) e Abiyev, Saner, Eyupoglu e Sadikoglu (2016), que afirmaram que existem poucos estudos sobre a satisfação no trabalho dos funcionários de hotéis.

Também percebeu-se que, em pesquisas na área hoteleira, a preocupação com o bem-estar do cliente externo e a disponibilidade de um espaço de alimentação bem estruturado para esses indivíduos, estão em conformidade com a legislação pertinente. Por outro lado, o arcabouço legislativo brasileiro vigente não contempla uma lei específica para refeitórios que atendem a menos de 300 colaboradores, que é o caso de muitos meios de hospedagem. Assim, considera-se necessário estudar as necessidades desses colaboradores, principalmente na oferta de espaços para a realização das refeições com adequado *layout*, visando o bem-estar do trabalhador. Por conta dessa lacuna, o objetivo deste trabalho foi analisar os aspectos relativos ao arranjo físico e à percepção de colaboradores sobre um refeitório dos trabalhadores de um MH carioca.

METODOLOGIA

Inicialmente, foi efetuada uma pesquisa bibliográfica envolvendo temas como Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), clientes internos de organizações hoteleiras, saúde e bem-estar dos colaboradores. Segundo Linde e Willich (2003) e Gil (2002) esse tipo de pesquisa corresponde a um método de investigação empregado para acrescentar informações de um agregado de estudos feitos de modo separado sobre um determinado tema, que podem ser coincidentes ou conflitantes, e ainda distinguir temas que são necessários destacar, para contribuir com futuras pesquisas.

Foi realizado um estudo de caso envolvendo uma abordagem qualitativa, a partir de uma investigação de caráter descritivo e exploratório sobre o tema, aplicando um questionário aos trabalhadores de um hotel e um *checklist* (realizado pelos autores por meio de observação) para caracterização do arranjo físico do refeitório. Sobre os procedimentos técnicos, utilizou-se o estudo de caso para investigar um fenômeno contemporâneo em contexto real (Yin, 2015). Conforme Vieira (2002), a pesquisa descritiva pretende conhecer e interpretar a realidade estudada, sem interferir ou modificar a mesma, buscando descobrir e observar fenômenos para descrevê-los, classificá-los e interpretá-los. Já a pesquisa de cunho exploratório é definida por Gil (2002) como um trabalho que visa proporcionar maior familiaridade com o problema



pesquisado, envolvendo também o levantamento bibliográfico, a opinião das pessoas que possuem experiências práticas com o problema pesquisado e a análise de exemplos que incitem a compreensão.

O gestor do Departamento de Alimentos e Bebidas (A&B) MH que aceitou participar da pesquisa autorizou a realização do trabalho verbalmente, e depois assinou um Termo de Consentimento Livre, conforme Resolução nº466 de 12 de dezembro de 2012, do Ministério da Saúde (Brasil, 2012).

Checklist para avaliação de condições do refeitório dos colaboradores do hotel

Os dados da pesquisa de campo foram coletados via *checklist* (tabela 1), baseado na Norma Regulamentadora 24 (NR-24) (Brasil, 1978a) que fala das condições sanitárias e conforto nos locais de trabalho, direcionados aos trabalhadores para analisar aspectos do ambiente físico e suas adequações à NR-24, que diz que nos “estabelecimentos onde trabalhem mais de 300 operários é obrigatória a existência de refeitório, não sendo permitido aos trabalhadores tomarem suas refeições em outro local do estabelecimento” (Brasil, 1978b, p.4). Esta definição mostra mais uma limitação nessa legislação, que considera obrigatório o refeitório apenas para locais com mais de 300 funcionários. Embora essa NR cite os estabelecimentos com menos de 300 colaboradores, empresas que possuem um número menor de trabalhadores encontram-se excluídas do arcabouço legal válido que defenda um local digno, acessível, confortável e em adequadas condições físicas e sanitárias. Assim sendo, considerou-se razoável utilizar a NR-24 como instrumento para pesquisa deste trabalho, considerando a ausência de legislação específica para estudar as condições gerais dos refeitórios destinados a menos de 300 funcionários.

Além da NR supracitada, também foi usada como referência para a elaboração do *checklist* a Resolução RDC 216/2004 (Brasil, 2004) para complementar a abordagem sobre as condições do referido espaço, que dispõe sobre Boas Práticas para os serviços de alimentação. Cabe ressaltar que esse refeitório não servia refeições preparadas na cozinha exclusiva para o restaurante dos hóspedes.

Tabela 1. *Checklist* para avaliar o arranjo físico (*layout*) do refeitório dos colaboradores de hotel, baseado na Norma Regulamentadora 24 (NR-24), do Ministério do Trabalho e Emprego (Brasil, 1978a).

Itens a serem avaliados

REFEITÓRIO	C	NC	NA
1.Existe uma área de 1,00m ² por usuário?			
2. O refeitório abriga, de cada vez, 1/3 (um terço) do total de empregados por turno de trabalho?			



3. Há espaço para circulação principal com largura mínima de 0,75m?			
4. A circulação entre bancos e banco/parede possui largura mínima de 0,55m?			
5. A rede de iluminação é protegida por eletrodutos?			
6. Possui lâmpadas incandescentes de 150 W/6,00 m ² de área com pé direito de 3,00m máximo ou outro tipo de luminária que produza o mesmo efeito?			
7. O piso é impermeável, revestido de cerâmica, plástico ou outro material lavável?			
8. A cobertura possui estrutura de madeira ou metálica?			
9. As telhas são de barro ou fibrocimento?			
10. O teto é de laje de concreto, estuque, madeira ou outro material adequado?			
11. As paredes são revestidas com material liso, resistente e impermeável, até a altura de 1,50m (um metro e cinquenta centímetros)?			
12. A ventilação e iluminação estão de acordo com as normas fixadas na legislação federal, estadual ou municipal?			
13. Possui água potável, em condições higiênicas, fornecida por meio de copos individuais, ou bebedouros de jato inclinado e guarda-protetora?			
14. Os lavatórios individuais ou coletivos e pias instalados nas proximidades do refeitório, ou nele próprio, encontram-se em número suficiente?			
15. As mesas são providas de tampo liso e de material impermeável, bancos ou cadeiras, mantidos permanentemente limpos?			
16. O refeitório não se comunica diretamente com os locais de trabalho, instalações sanitárias e locais insalubres ou perigosos?			
17. Não ocorre a utilização do refeitório para depósito, ou para quaisquer outros fins?			
18. Os equipamentos, móveis e utensílios disponíveis nessas áreas são compatíveis com as atividades, em número suficiente e em adequado estado de conservação?			
19. Os equipamentos necessários à exposição ou distribuição de alimentos preparados sob temperaturas controladas estão em estado adequado de higiene, conservação e funcionamento?			
20. Há limpeza, arejamento e boa iluminação?			
21. O equipamento de exposição do alimento preparado na área de consumação dispõe de barreiras de proteção que previnem a contaminação do mesmo devido à proximidade ou da ação do consumidor?			
22. As mesas e assentos são em número correspondente ao de usuários?			
23. Possui estufa, fogão ou similar, para aquecer as refeições?			
24. Os alimentos expostos para consumo imediato estão protegidos contra poeira, insetos e outras pragas urbanas?			
25. Os alimentos expostos para consumo imediato estão protegidos contra contaminantes oriundos dos consumidores (gotículas de saliva, fio de cabelo e etc)?			
26. Os alimentos expostos para consumo obedecem aos critérios de tempo x temperatura?			



27. A água do balcão térmico é trocada diariamente e mantida a temperatura de oitenta graus a noventa graus Celsius?			
28. Os ornamentos localizados no refeitório não constituem fonte de contaminação para os alimentos preparados?			
29. As instalações, equipamentos, móveis e utensílios são mantidos em condições higiênico-sanitárias apropriadas e bom estado de conservação?			
30. O refeitório é livre de focos de insalubridade, tais como lixo, objetos em desuso, animais, poeira, água estagnada, e de vetores e pragas urbanas?			
31. O acesso é direto e independente?			
32. Possui acessibilidade à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida?			
COZINHA (ÁREA DE PRODUÇÃO DE REFEIÇÕES)			
33. A cozinha é adjacente ao refeitório e com ligação para o mesmo, através de aberturas por onde serão servidas as refeições?			
34. A cozinha e o depósito de gêneros alimentícios possuem 35% e 20%, respectivamente, da área do refeitório?			
35. O pé-direito possui 3,00m no mínimo?			
36. As paredes das cozinhas são construídas em alvenaria de tijolo comum, em concreto ou em madeira, com revestimento de material liso, resistente e impermeável - lavável em toda a extensão?			
37. O piso é lavável?			
38. As portas são metálicas ou de madeira, medindo no mínimo 1,00m x 2,10m?			
39. As janelas são de madeira ou de ferro, de 0,60m x 0,60m, no mínimo?			
40. As aberturas garantem suficiente aeração e são protegidas com telas? Podendo ser melhorada a ventilação através de exaustores ou coifas			
41. Especificações para a pintura das paredes, portas e janelas, móveis e utensílios: alvenaria – tinta de base plástica; ferro – tinta a óleo; madeira – tinta especial retardante a ação do fogo.			
42. A rede de iluminação possui fiação protegida por eletrodutos?			
43. Possui lâmpadas incandescentes de 150 W/4,00m ² com pé-direito de 3,00m máximo, ou outro tipo de luminária que produza o mesmo efeito?			
44. Possui lavatório dotado de água corrente para uso dos funcionários do serviço de alimentação e dispõe de sabão e toalhas?			
45. O tratamento de lixo segue as normas locais do Serviço de Saúde Pública?			
46. Os funcionários da cozinha, encarregados de manipular gêneros alimentícios, refeições e utensílios, dispõem de sanitário e vestiário próprios, cujo uso é vedado aos comensais e não se comunica com a cozinha?			
ESPECIFICIDADES PARA 30 FUNCIONÁRIOS OU MENOS			
47. As atividades do estabelecimento são interrompidas nos períodos destinados às refeições (caso sejam feitas no local de trabalho)?			
48. Não desenvolve atividades insalubres, perigosas ou incompatíveis com o asseio corporal (caso a refeição seja feita no local de trabalho)?			
ESPECIFICIDADES DE 31 ATÉ 299 FUNCIONÁRIOS			
49. Possui local adequado para as refeições fora da área de trabalho?			
50. Possui mesas e assentos em número correspondente ao de usuários?			



51. Há lavatórios e pias instalados na proximidade ou no próprio local?			
52. Há o fornecimento de água potável aos empregados?			
53. Disponibiliza estufa, fogão ou similar para aquecer as refeições?			

Legenda: C: Conforme, NC: Não conforme, NA: Não aplicável.

Fonte: Brasil (1978a)

Elaboração do questionário aplicado aos funcionários do meio de hospedagem

Para a criação do questionário aplicado aos funcionários (tabela 2) utilizou-se a metodologia adaptada de Silva (2015), inspirada no trabalho de Gordon, Adler, Day e Sydnor (2019), que também estudaram as percepções de colaboradores de meios de hospedagem em seus locais de trabalho.

Tabela 2. Questionário aplicado aos funcionários do meio de hospedagem sobre a percepção do refeitório e os hábitos relativos à utilização desse espaço coletivo.

Questionário sobre a percepção do refeitório por funcionários de um meio de hospedagem

1. Quanto tempo você costuma passar no refeitório?
() Menos de 30 minutos () Entre 30 minutos e uma hora () Mais de uma hora
2. Em sua opinião, como está a iluminação do refeitório? () Muito boa () Boa () Razoável () Péssima
3. Qual sua opinião em relação ao conforto das mesas e cadeiras do refeitório?
() Muito bom () Bom () Razoável () Péssimo
4. Você acha que a temperatura do ambiente é agradável?
() Muito agradável () Agradável () Razoável () Péssimo
5. Os espaços existentes para circulação no refeitório são adequados e confortáveis para todos?
() Muito confortável () Confortável () Razoável () Péssimo
6. Como você classifica o nível de ruído existente no refeitório?
() Muito alto () Alto () Razoável () Não possui ruído significativo
7. O piso existente é adequado, sendo nivelado, antiderrapante e com cores claras?
() Muito adequado () Adequado () Parcialmente adequado () Inadequado
8. Você considera o refeitório um local bem higienizado e agradável? () Sim () Parcialmente () Não
9. Considerando todos esses aspectos, você se sente confortável durante suas refeições?
() Muito confortável () Confortável () Parcialmente confortável () Muito desconfortável
10. Caso pudesse, escolheria outro local para realizar suas refeições? () Sim () Talvez () Não

Fonte: Adaptado de Silva (2015)



Elaboração do Plano de Ação 5W1H

Após as etapas de avaliação do arranjo físico do refeitório e aplicação de questionários aos colaboradores do meio de hospedagem estudado, foi elaborado um Plano de Ação (PA) tipo 5W1H. De acordo com Lucena e Sproesser (2015) o 5W1H permite um mapeamento das atividades a serem desenvolvidas para um determinado fim. No caso dessa pesquisa, os fins são as possíveis ações para melhorar condições específicas não conforme ou ausentes no refeitório estudado.

Segundo Nunhes, Barbosa e Oliveira (2016) esse método está baseado na construção de respostas para atender a seis perguntas, enfatizando o desenvolvimento de ações que representam propostas com soluções para os principais problemas observados em uma organização (neste caso, as não conformidades detectadas via *checklist*). As principais perguntas são: *What? Why? Where? Who? When?* (que significam, respectivamente: O que? Por que? Onde? Quem? Quando?); enquanto que a letra “H” simboliza *how*, ou seja, “como executar” uma determinada atividade.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Condições do refeitório e da cozinha dos colaboradores do meio de hospedagem

O refeitório não possuía espaço de circulação entre bancos e banco/parede com largura mínima de 0,55m, nem lâmpadas incandescentes de 150 W/6,00m² de área com pé direito de 3,0m máximos ou outro tipo de luminária que produza o mesmo efeito. Tanto a ventilação quanto a iluminação estavam em desacordo com normas da legislação. As mesas não tinham tampo liso nem eram de material impermeável, e os bancos ou cadeiras não eram mantidos permanentemente limpos.

O refeitório se comunicava com o banheiro dos funcionários, além disso, o corredor que chegava ao refeitório era estreito com tubulações e fios expostos. A iluminação era precária e foram percebidos alguns pontos sujos, como o balcão (cuja tinta estava descascando) onde os funcionários apoiavam alimentos e a geladeira (com pontos de ferrugem). No local havia também um balcão pequeno e três bancos, mobiliário em quantidade incompatível com o número de funcionários.

Sobre os quesitos para acessibilidade, o local é inadequado para Pessoas com Deficiência (PcD) ou mobilidade reduzida, como é o caso de gestantes e alguns idosos. Destaca-se que as não conformidades



constatadas podem influenciar diretamente na saúde e bem-estar desses colaboradores. Milaneze, Goettems, Silveira e Ely (2012) destacaram a relevância da usabilidade e deslocamento para acessibilidade no restaurante universitário, com foco em questões acerca da acessibilidade espacial, como orientação espacial, comunicação, deslocamento e uso, fatores que podem afetar a convivência social dos frequentadores de um serviço de alimentação.

Adicionalmente, os resultados dos estudos de Aguiar, Valente e Fonseca (2010) apontaram para a falta de planejamento nos projetos dos restaurantes industriais, a manutenção deficiente dos equipamentos e a organização do trabalho como fatores preponderantes para os acidentes de trabalho e doenças ocupacionais. Nessa mesma pesquisa foi constatado que a área física é inadequada pois foi observado: cruzamentos de fluxos e espaços reduzidos, pisos escorregadios, exposição a altas temperaturas e ruído, manuseio de equipamentos elétricos, a vapor e a gás e de utensílios cortantes sem manutenção preventiva. O item 9 não se aplica ao estabelecimento em questão pois o refeitório estudado não possui telhas em sua estrutura. Do mesmo modo, não se aplicam os itens 19, 21 e de 24 a 27 por se tratarem de aspectos sobre a exposição de alimentos, pois o refeitório não praticava tal atividade. Também não foi possível avaliar o item 41, visto que a gerência do meio de hospedagem não possuía as informações solicitadas para viabilizar essa análise.

Avaliação da área de produção de refeições (cozinha)

Sobre a avaliação da cozinha apresentada no *checklist*, todos os quesitos não se aplicavam ao refeitório objeto desse estudo, pois o MH não oferecia cozinha no refeitório dos funcionários, a única cozinha do estabelecimento pertence ao restaurante do hotel e oferece alimentação apenas aos hóspedes.

Avaliação de especificidades do refeitório segundo o número de colaboradores

Sobre especificidades para refeitórios destinados a um quantitavo de 31 a 299 funcionários, foi observado, enquanto não conformidade, que o espaço não possuía mesas e cadeiras suficientes segundo o número de funcionários.



Resultados do questionário dos funcionários sobre a percepção do refeitório

O questionário foi aplicado a 19 colaboradores, pertencentes a vários departamentos, assim como na pesquisa de Gordon *et al.* (2019), que também estudaram as percepções de colaboradores de hotéis nos Estados Unidos da América sobre seus locais de trabalho.

Quando perguntados sobre o tempo que passam no refeitório, 53% dos funcionários afirmaram passar menos de 30 minutos, 47% entre 30 minutos e uma hora e nenhum mencionou permanecer mais de uma hora nesse espaço.

Sobre a iluminação do refeitório, 82% consideram-na boa, e 12% razoável. Para Athanázio-Heliodoro, Zaruma, Pupo e Fenner (2017), “a luz e sua intensidade são capazes de afetar o comportamento humano inclusive influenciando o desempenho no trabalho, conforto, bem-estar, humor, sono e segurança do trabalhador”; adicionalmente, sabe-se que a baixa iluminação no ambiente pode induzir a insônia, e níveis elevados de iluminação melhoram o desempenho, saúde e produtividade, sem afetar a qualidade do sono. Com relação à opinião dos colaboradores sobre o nível de conforto das mesas e cadeiras do refeitório, 47% dos respondentes consideram-no bom. Entretanto, 29% desses respondentes considerou o nível de conforto péssimo, o que pode ser explicado por uma observação durante a etapa da pesquisa de campo, quando os colaboradores apontaram preferência por um sofá, por ser mais confortável, porém nem todos conseguiam utilizar esse móvel dependendo do horário, e utilizam as cadeiras (menos confortáveis) e prejudicam sua postura. Um mobiliário desconfortável pode acarretar problemas posturais e, segundo Barros, Ângelo e Uchôa (2011), as posturas inadequadas acarretam dor, que pode ser um fator limitante para o desempenho do trabalhador, pois a postura afeta a qualidade na execução das tarefas, promoção da saúde e minimização do estresse e do desconforto durante o trabalho. O gráfico 1 apresenta a análise dos colaboradores sobre a temperatura percebida no refeitório:

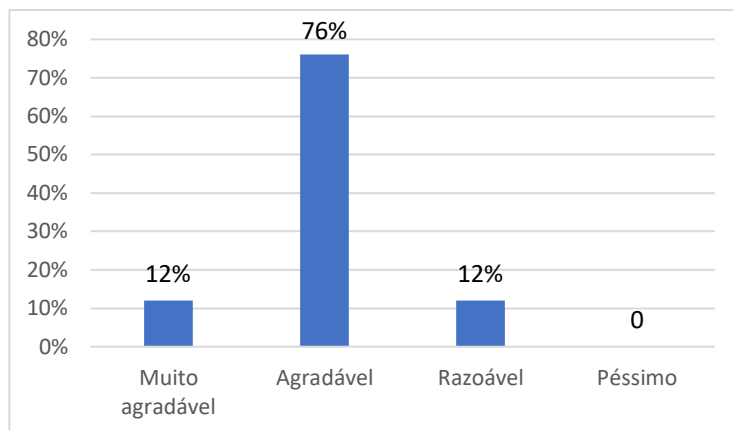


Gráfico 1 - Você acha que a temperatura do ambiente é agradável?

Embora o refeitório apresente uma não conformidade na ventilação, 76% dos funcionários avaliaram a temperatura desse espaço como “agradável”. Esse resultado pode ser considerado positivo, pois segundo Rosa e Lima (2019) o estresse térmico é um risco ocupacional do tipo físico, que pode afetar a saúde e segurança do trabalhador, inclusive aumentando a prevalência de acidentes.

Com relação à opinião dos funcionários sobre o espaço para circulação no refeitório, foi possível verificar que 47% dos colaboradores consideram-no confortável, 41% razoável e 12% péssimo.

Segundo observação em campo, 12% dos colaboradores que responderam “péssimo” à questão apresentada no gráfico 3 eram funcionários mais idosos e/ou com dificuldade de locomoção. Ressalta-se a importância de ofertar aos colaboradores com mobilidade reduzida (como idosos e Pessoas com Deficiência) espaços que propiciem uma adequada integração desses indivíduos. Além disso, segundo Bestetti (2014), ao definir-se uma organização adequada para a circulação de pessoas, deve-se considerar a utilização do espaço territorial necessário aos seres humanos, reconhecendo-se que o espaço pode influenciar seu relacionamento com os demais.

O gráfico 2 representa a percepção dos colaboradores sobre o ruído percebido no local das refeições:

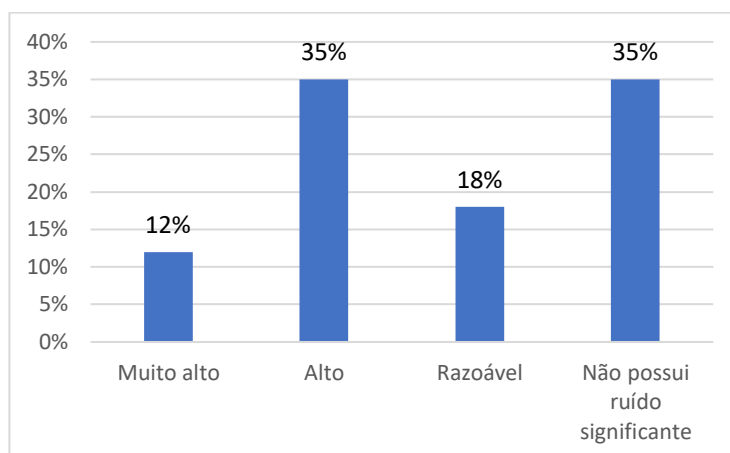


Gráfico 2 - Como você classifica o nível de ruído existente no refeitório?

Durante a etapa da pesquisa de campo, no refeitório não foi percebido nenhum ruído significativo causado por equipamentos, e muitos colaboradores que reclamaram do ruído fizeram menção aos outros colaboradores que falam muito alto dentro do espaço, e incomodam os demais.

No gráfico 3 estão as percepções dos funcionários entrevistados sobre a adequação do piso existente no local:

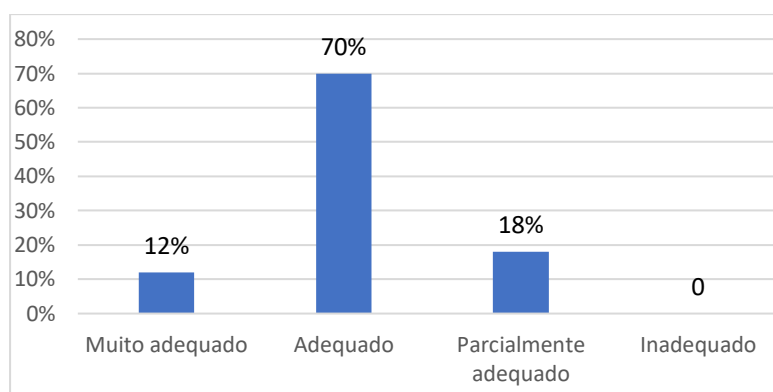


Gráfico 3 - O piso existente é adequado, sendo nivelado, antiderrapante e com cores claras?

Foi possível perceber que 70% dos funcionários analisaram o piso do refeitório como adequado, e os 18% que o identificaram como “parcialmente adequado” apontaram a cor do piso, que não era clara, como algo inadequado. Entretanto, em termos de legislação sanitária, a Resolução RDC n.216 (Brasil, 2004) afirma que “piso, parede e teto devem possuir revestimento liso, impermeável e lavável, sendo mantidos íntegros,



conservados, livres de rachaduras, trincas, goteiras, vazamentos, infiltrações, bolores, descascamentos”, ou seja, não faz menção a uma possível obrigatoriedade de cor clara para o piso dos serviços de alimentação e suas áreas anexas.

Sobre a higiene do local, 53% dos colaboradores consideraram o refeitório “parcialmente” higienizado e agradável, e 47% consideraram-no higienizado e agradável. A higienização é um dos principais pontos para um ambiente agradável e livre de contaminação. Operações de higienização devem ser realizadas por funcionários capacitados, com frequência que garanta a manutenção dessas condições e minimize o risco de contaminação alimentar (Brasil, 2004).

O gráfico 4 apresenta o nível de confortabilidade para esses colaboradores:

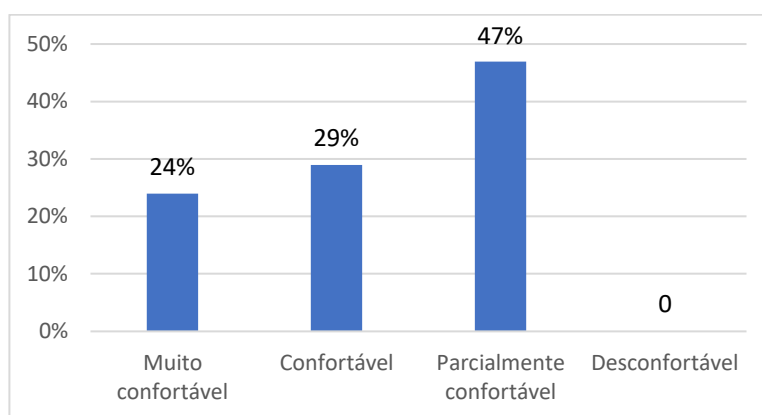


Gráfico 4 - Considerando todos esses aspectos, você se sente confortável durante suas refeições?

Para Bestteti (2014) o conforto é a condição de bem-estar relativa às necessidades do indivíduo e sua inserção no ambiente imediato, envolvendo não somente critérios térmicos, acústicos, visuais ou ainda químicos, mas também sentimentos como emoção e prazer. Assim sendo, observa-se no gráfico que a condição de bem-estar dos colaboradores está parcialmente comprometida por algum dos itens que Bestteti (2014) citou em sua pesquisa.

No gráfico 5 estão os resultados referentes à questão “Caso pudesse, escolheria outro local para realizar suas refeições?”:

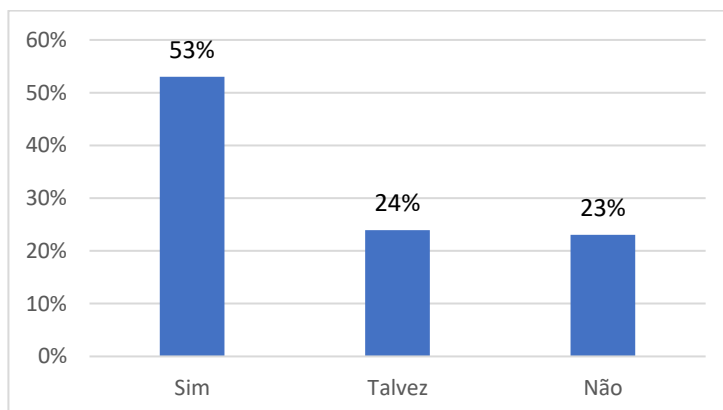


Gráfico 5 - Caso pudesse, escolheria outro local para realizar suas refeições?

No contexto apresentado no gráfico 5 emerge a questão da distância que o indivíduo percorre para realizar suas refeições no refeitório oferecido por seu empregador, especialmente o almoço, o que pode colocar o trabalhador em risco de acidente de trajeto; ou impactar a qualidade da alimentação, o que repercute na qualidade de vida dos indivíduos, no índice de acidentes de trabalho nas empresas (faltas e licenças saúde, sem ser licença maternidade). Dados da Previdência Social demonstraram que mais de um terço dos acidentes de trânsito que ocorreram no Brasil em 2010 (Brasil, 2012) foram computados como acidentes de trabalho.

Elaboração do Plano de Ação 5W1H

Considerando as não conformidades verificadas após a aplicação do *checklist* que avaliou a área física e do questionário utilizado como instrumento para entrevistar os colaboradores, foram desenvolvidos dois Planos de Ação (tabelas 3 e 4), com objetivo de propor melhorias tanto para os problemas relacionados ao arranjo físico quanto à importância de ampliar o conforto dos funcionários durante os momentos de suas refeições.

Tabela 3. Plano de Ação 5WIH para melhoria de problemas relacionados ao arranjo físico (*layout*) da Unidade Produtora de Refeições (UPR) de um meio de hospedagem.

<i>What</i>	<i>Why</i>	<i>Where</i>	<i>Who</i>	<i>When</i>	<i>How</i>
Ampliar circulação principal do refeitório para 0,75cm, circulação banco/parede para 0,55 cm e aumentar pé direito para 3 metros	O refeitório não possui espaço para circulação entre bancos e banco/parede; proporcionar maior conforto ao colaborador, adequação do espaço à NR24	Refeitório	Empresa de engenharia terceirizada	Nos próximos seis meses	Através da elaboração de um projeto pela empresa de engenharia terceirizada para melhorar o espaço em questão
Implementar lâmpadas incandescentes	Necessidade de adequação à NR 24	Refeitório	Auxiliar de Serviços Gerais (ASG)	Em uma semana	Trocando as lâmpadas atuais do refeitório por outras lâmpadas incandescentes de 150 W/6m ² de área
Implementar saídas de ar protegidas com tela milimétrica para ventilação	As saídas de ventilação não estão de acordo com as normas fixadas na legislação federal, estadual ou municipal	Refeitório	Empresa de engenharia terceirizada	Nos próximos seis meses	Através da elaboração de um projeto pela empresa de engenharia terceirizada para melhorar o espaço em questão
Adquirir 35 novas mesas e cadeiras de material impermeável	As mesas e cadeiras atuais não condizem com a norma estabelecida	Refeitório	Gestor	Nos próximos dois meses	Comparar preços com empresas de confiança e que forneçam os itens com material ideal, selecionar o melhor custo x benefício
Desativar banheiros existentes e criar novas instalações sanitárias	O refeitório se comunica com locais insalubres, desrespeitando a RDC nº216 da Anvisa	Refeitório	Empresa de engenharia terceirizada	Nos próximos seis meses	Reformar as instalações sanitárias, criando novos banheiros que não se comuniquem diretamente com o refeitório
Adquirir novos equipamentos e utensílios	Os referidos equipamentos, móveis e utensílios estão em mau estado de conservação	Refeitório	Gestor	Em um mês	Levantar os melhores preços e marcas de micro-ondas e geladeira, que sejam duráveis e seguros
Adequar espaços à norma de acessibilidade	O espaço não possui acessibilidade	Refeitório	Empresa terceirizada de engenharia	Nos próximos seis meses	Aumentando espaço de circulação para, no mínimo, 0,90cm, colocando mesas de no máximo 1,00m no refeitório segundo a NBR 9050.
Estipular a frequência e criar um <i>checklist</i> de rotina limpeza do refeitório	A área física em questão não se encontra em estado ideal de higiene	Refeitório	Auxiliar de Serviços Gerais (ASG)	Em dois dias	Criar um <i>checklist</i> para itens e espaços que devem ser limpos no refeitório.

Tabela 4. Plano de Ação 5WIH para melhoria do conforto dos colaboradores durante os momentos de suas refeições em um meio de hospedagem.

<i>What</i>	<i>Why</i>	<i>Where</i>	<i>Who</i>	<i>When</i>	<i>How</i>
Ampliar circulação principal do refeitório para 0,75cm, circulação banco/parede para 0,55 cm e aumentar pé direito para 3 metros	O espaço é pequeno para a quantidade de funcionários existentes no meio de hospedagem	Refeitório	Empresa de engenharia terceirizada	Nos próximos seis meses	Através da elaboração de um projeto pela empresa de engenharia terceirizada para melhorar o espaço em questão
Criação de um espaço mais tranquilo dentro do refeitório	Os colaboradores que ficam incomodados com o barulho causado por algumas pessoas, podem ter um espaço onde poderão aproveitar seu momento de almoço com tranquilidade.	Refeitório	Empresa de engenharia terceirizada	Nos próximos seis meses	Através da elaboração de um projeto pela empresa de engenharia onde nesse espaço sejam disponibilizados puffs, com música ambiente e luminosidade mais amena.
Oferecer refeições aos funcionários utilizando o restaurante contido no hotel	Para diminuir a necessidade do deslocamento do colaborador até outro local a fim de realizar sua refeição	Refeitório	Gestores (incluindo a gestão do restaurante)	Ao finalizar as obras do refeitório (seis meses)	Montar cardápios semanais e disponibilizar aos colaboradores para que façam suas escolhas e possam retirar no restaurante.
Instalar TV no refeitório	Criar mais interatividade no espaço para que o funcionário tenha vontade de passar mais tempo nele.	Refeitório	Técnico especializado	Ao finalizar as obras do refeitório (seis meses)	Contratar técnico especializado para instalar TV adquirida considerando melhor custo x benefício.
Disponibilizar <i>food machines</i>	Gerar maior atratividade e opções no refeitório para os colaboradores.	Refeitório	Empresa terceirizada de <i>food machine</i>	Ao finalizar as obras do refeitório (seis meses)	Pesquisar melhores opções de <i>food machine</i> , com opções saudáveis, e contratar um equipamento com esse perfil



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a aplicação do questionário aos colaboradores, foi possível perceber que os itens que mais incomodavam esses indivíduos no refeitório do meio de hospedagem pesquisado eram: ruído que geralmente provém de conversas entre os próprios funcionários, falta de conforto das cadeiras e mesas e espaço reduzido, que não condiz com o número de colaboradores do hotel. Observou-se que a junção desses fatores, associado ao fato do refeitório não oferecer nenhuma interatividade ou opção relevante de lazer que beneficie o colaborador de alguma forma, faz com que este não passe a maior parte do seu tempo de descanso no espaço disponibilizado para tal finalidade.

Sobre a avaliação do arranjo físico, foi possível perceber que o refeitório apresentou não conformidades como: não possuir espaço para circulação entre bancos e banco/parede suficiente, não apresentar lâmpadas incandescentes de 150 W/6,00 m² de área e pé direito de 3,00m (três metros), estrutura de ventilação em desacordo com as normas fixadas na legislação federal, estadual ou municipal, mesas sem tampo liso e material impermeável, higienização precária, comunicação direta com locais insalubres e/ou com instalações sanitárias, os utensílios e móveis pertencentes ao local encontravam-se em um mau estado de conservação, e por fim, ausência de acessibilidade. Destaca-se que esses itens geram incômodos ao trabalhador, e influenciam na habitabilidade do espaço e na segurança deste, fato que ressalta a relevância de Planos de Ação como aqueles desenvolvidos nesta pesquisa, bem como o uso de outras ferramentas para gestão da qualidade visando melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) desses colaboradores. Espera-se, com a apresentação dos resultados deste trabalho, ampliar os olhares dos gestores de meios de hospedagem sobre as demandas dos colaboradores desse tipo de organização no que tange às condições de ambiência de refeitórios.

REFERÊNCIAS

- Abiyev, R. H., Saner, T., Eyupoglu, S., & Sadikoglu, G. (2016). Measurement of job satisfaction using fuzzy sets. *Procedia Computer Science*, 102, 294-301.
- Aguiar, O. B., Valente, J. G., & Fonseca, M. J. M. (2010). Descrição sócio demográfica, laboral e de saúde dos trabalhadores do setor de serviços de alimentação dos restaurantes populares do estado do Rio de Janeiro. *Revista de Nutrição*, 23(6), 969-982.

- Araújo, M. P. N., Costa-Souza, J., & Trad, L. A. B. (2010). A alimentação do trabalhador no Brasil: um resgate da produção científica nacional. *História, Ciências, Saúde – Manguinhos*, 17(4), 975-992.
- Athanázio-Heliodoro, J. C., Zaruma, D. G., Pupo, C. H., & Fenner, P. T. (2017). Análise da iluminância no ambiente de trabalho. *Revista Ciências do Trabalho*, 07, 190-0120.
- Barros, S. S., Ângelo, R. C. O., & Uchôa, E. P. B. L. (2011). Lombalgia ocupacional e a postura sentada. *Revista Dor*, 12(3), 226-230.
- Bestetti, M. L. T. (2014). Ambiência, espaço físico e comportamento. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 17(3), 601-610.
- Brasil. (2004). Resolução RDC n. 216, 15 de setembro de 2004. Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. *Diário Oficial da União*, 15 de setembro de 2004.
- Brasil. (2012). Resolução nº466 de 12 de dezembro de 2012. *Diário Oficial da União*, 12 de dezembro de 2012.
- Brasil. (1978a). Norma Regulamentadora nº24, de 8 de junho de 1978. *Condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho*. Disponível em: http://www.mte.gov.br/legislacao/normas_regulamentadoras/nr_24.asp. Acesso em: 21 Abr. 2019.
- Brasil. (1978b). Norma Regulamentadora nº15, de 8 de junho de 1978. *Atividades e operações insalubres*. Disponível em: http://www.mte.gov.br/legislacao/normas_regulamentadoras/nr_24.asp. Acesso em: 21 Abr. 2019.
- Gil, A.C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed., São Paulo: Atlas, 41 p.
- Gordon, S., Adler, H., Day, J., & Sydnor, S. (2019). Perceived supervisor support: A study of select-service hotel employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 38, 82-90.
- Hernandes, J. C., & Macêdo, K. B. (2008). Prazer e sofrimento no trabalho numa empresa familiar: o caso de um hotel. *Revista Gestão Organizacional*, 1(1), 07-19.
- Linde, K., & Willich, S. N. (2003). How objective are systematic reviews? Differences between reviews on complementary medicine. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 96(1), 17-22.
- Lucena, R. M., & Sproesser, R. L. (2015). Análise da gestão de licenciamento de patentes: estudo multicase de instituições federais de ensino superior. *RAI – Revista de Administração e Inovação*, 12(3), 28-55.
- Manoharan, A., Jones, J., Jiang, Z., & Singal, M. (2021). Career optimism of culturally and linguistically diverse hotel workers in the pandemic age. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 102796.

- McGinley, S. P., Hanks, L., & Line, N. D. (2017). Constraints to attracting new hotel workers: A study on industrial recruitment. *International Journal of Hospitality Management*, 60, 114-122.
- Milaneze, G. L. S., Goettems, R. F., Silveira, C. S., & Ely, V. H. M. B. (2012). Usabilidade e deslocamento para acessibilidade no restaurante universitário da UFSC. *Revista Técnico Científica (IFSC)*, 03(1), 166 – 175.
- Nunhes, T. V., Barbosa, L. C. F. M., & Oliveira, O. J. (2016). Identification and analysis of the elements and functions integrable in integrated management systems. *Journal of Cleaner Production*, 142, I(04), 3225–3235.
- Rosa, V. C., & Lima, L. E. M. (2019). O estresse térmico visto como um risco ocupacional. *Revista Gestão Industrial*, 15(2), 53-73.
- Silva, C. F. (2015). *Influência da existência de refeitório no ambiente de trabalho sobre os acidentes de trajeto*. Dissertação. Universidade Estadual Paulista Julio de Mesquita Filho (UNESP). Faculdade de engenharia de Bauru.
- Torres, E. N., & Zhang, T. (2021). The impact of wearable devices on employee wellness programs: A study of hotel industry workers. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 102769.
- Vieira, V. A. (2002). As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing. *Revista da FAE*, 5(1), 61-70.
- Yin, R. K. (2015). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 320 p.

INFORMAÇÕES DO (S) AUTOR (ES)

i **ELGA BASTISTA DA SILVA** – Doutorado em Ciência e Tecnologia de Alimentos pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ) e docente da área de Alimentos e Bebidas do Curso de Bacharelado em Hotelaria da UFRRJ.
E-mail: elga.silva@hotmail.com

ii **TIAGO MOREIRA MACIEL** – Bacharel em Hotelaria pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. E-mail: tiagomoreiram2015@gmail.com