

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

HELOISA BEATRIZ SCHNEIDER FORTES

**PROJETO “PARCEIROS NA COZINHA”: AVALIAÇÃO DE UM
TREINAMENTO PARA MANIPULADORES DE ALIMENTOS DAS
CRECHES DE PORTO ALEGRE CONVENIADAS COM A ONG
PARCEIROS VOLUNTÁRIOS**

Porto Alegre, 2005

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO GESTÃO EM SAÚDE**

**PROJETO “PARCEIROS NA COZINHA”: AVALIAÇÃO DE UM
TREINAMENTO PARA MANIPULADORES DE ALIMENTOS DAS
CRECHES DE PORTO ALEGRE CONVENIADAS COM A ONG
PARCEIROS VOLUNTÁRIOS**

Heloisa Beatriz Schneider Fortes

Monografia apresentada à Universidade Federal do Rio Grande do Sul como parte do requisito do título de especialista Gestão em Saúde no curso de pós-graduação lato sensu, sob orientação da Profa. Ana Cecília Stenzel

Porto Alegre, maio de 2005

SUMÁRIO

1. DEFINIÇÃO DO PROBLEMA E JUSTIFICATIVA	5
2. REVISÃO TEÓRICA	8
3. OBJETIVOS.....	19
4. METODOLOGIA	21
5. RESULTADOS E ANÁLISE.....	23
5.1. A percepção dos manipuladores de alimentos sobre os resultados do treinamento.....	23
5.2. Avaliação dos coordenadores das creches sobre os resultados do treinamento	25
5.3. Observação das práticas após o treinamento.....	26
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	28

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....32

ANEXOS

1. DEFINIÇÃO DO PROBLEMA E JUSTIFICATIVA

O controle de qualidade no serviço de alimentação é importante e abrangente havendo a necessidade de se definir as situações básicas que envolvem a preparação dos alimentos como as técnicas culinárias, as regras adequadas para preparar os mesmos em condições de segurança higiênico-sanitárias e as instruções de ensino teórico e prático para desenvolver as técnicas operacionais com manipulação e processamento seguro para não ocorrer as toxinfecções alimentares.

Esta investigação justifica-se pela necessidade de estabelecer programas de educação continuada do (as) manipuladores (as) envolvidos (as) direta ou indiretamente com a produção de alimentos, oferecendo subsídios teóricos e práticos que os levem a uma mudança de atitude no desenvolvimento da sua tarefa e comprometimento das pessoas envolvidas no preparo dos alimentos

A necessidade da qualificação de pessoal é uma meta constante da ONG Parceiros Voluntários, que tem por missão desenvolver a cultura do trabalho voluntário organizado. Esta organização conta com a parceria de profissionais voluntários para implementar seus

projetos. Na Organização Parceiros Voluntários, há uma pessoa responsável em visitar as creches conveniadas e acompanhar o trabalho desenvolvido pelos (as) manipuladores (as). Através deste acompanhamento a responsável constatou que não havia um profissional da área da saúde responsável por orientar estes funcionários com relação à correta manipulação dos alimentos, elaboração de cardápios, cuidados com a higiene pessoal e reaproveitamento dos alimentos. A partir desta necessidade, no início do ano de 2004, a Parceiros Voluntários passou a contar com o trabalho de uma nutricionista voluntária que elaborou e coordenou um projeto para atuação na área de nutrição junto às creches conveniadas com essa organização

O objetivo do projeto foi oferecer treinamento para cozinheiros (as) e auxiliares de 90 (noventa) creches, cuja natureza jurídica é a de Organizações da Sociedade Civil – OSC. As aulas foram ministradas no Prato Popular, restaurante comunitário, em Porto Alegre. O curso denominado “Parceiras na Cozinha” pretendeu atingir o número total de instituições conveniadas e o engajamento de todos os manipuladores (as). Cada um dos grupos participou de três encontros, sempre as segundas-feiras, com carga horária total de nove horas. A primeira aula, com 30 manipuladores (as) aconteceu em junho de 2004.

O treinamento para manipuladores de alimentos teve por objetivo adequar as práticas de conservação, armazenagem, elaboração de cardápios e a manipulação dos alimentos de acordo com as técnicas atuais em relação às condições higiênico-sanitárias necessárias para evitar os surtos de toxinfecções alimentares. Esse curso foi oferecido visando à aplicação prática dos conceitos fundamentais sobre higiene pessoal e dos alimentos e alimentação balanceada desenvolvendo junto aos manipuladores os

procedimentos corretos para associar os métodos preventivos às técnicas dietéticas (culinárias) para preparação dos alimentos constituintes do cardápio. Os resultados do treinamento visaram melhorias das condições higiênico-sanitárias dos manipuladores de alimentos. O treinamento também buscou oferecer momentos de trocas de conhecimentos, experiências e degustação de receitas elaboradas pelos (as) manipuladores (as) valorizando a capacidade de cada profissional estabelecendo uma relação de trocas entre as creches conveniadas.

O objetivo fundamental do curso era que o conhecimento adquirido fosse incorporado nas tarefas rotineiras para evitar a contaminação dos alimentos.

Foi prevista uma avaliação do treinamento, de caráter qualitativo, que deveria acontecer em duas etapas:

- Durante o treinamento, através da observação de uma funcionária da ONG Parceiros Voluntários, e no último encontro do treinamento através de formulário de satisfação elaborado pela nutricionista voluntária.
- A segunda etapa aconteceu após alguns meses do início do programa Parceiros na Cozinha através de entrevistas com cozinheiros (as) e coordenadores (as) e observação dos (as) manipuladores (as) de alimentos em relação a mudanças na sua prática no que se refere à higiene pessoal, que é objeto desse estudo .

Em relação aos conteúdos trabalhados nesse estudo, foram observados os aspectos relativos a higiene pessoal dos manipuladores de alimentos. Também foram investigadas as limitações ou facilidades para implementação das práticas do ponto de vista dos (as) manipuladores (as) e das coordenadoras das creches, através de entrevistas.

2 REVISÃO TEÓRICA

Segundo Façanha (2000) todo o serviço de alimentação e nutrição necessita de quadro de pessoal adequado, tanto do ponto de vista quantitativo quanto qualitativo, para atender às diversas atividades envolvidas com os manipuladores de alimentos. Para promover a manutenção e recuperação da saúde dos comensais, deve-se fornecer uma alimentação sadia atendendo a critérios de natureza nutricionais, organolépticas e higiênico-sanitárias, observando as diretrizes de boas práticas de fabricação.

Segundo a Revista do Conselho Federal de Nutricionistas (2004) , dados de todo o país comprovam a crescente atuação do nutricionista em diversas áreas relacionadas à saúde da população brasileira por meio de importantes trabalhos nas áreas de Alimentação e Nutrição.

Uma interessante experiência foi constatada na Vigilância Sanitária (VISA) de São José do Rio Preto – São Paulo que, ao invés de simplesmente investir em medidas punitivas fiscalizatórias sobre o setor alimentício, vem promovendo cursos de treinamento de manipuladores e trabalhadores do setor, desde ambulantes e feirantes até proprietários e gerentes de grandes restaurantes. Nas vistorias feitas pelo órgão em lanchonetes populares e

mesmo em outros estabelecimentos alimentícios, foi constatado a falta de cuidados considerados simples em relação à higiene pessoal e ao ambiente. Foram encontrados problemas na manipulação, no procedimento e na estrutura física destes locais. Os comerciantes cobraram orientações para a resolução destes problemas.

A experiência contou com o trabalho de uma nutricionista que ministrou o curso “Boas Práticas de Higiene na Manipulação e Comércio de Gêneros Alimentícios”. O curso abordou assuntos como processo de manipulação de alimentos, com destaque para higienização, microbiologia, contaminação, e prevenção de acidentes, além de orientações quanto às normas sanitárias vigentes. Também tratou de noções de meio ambiente, saúde pública, cidadania e turismo transmitidos em aulas expositivas, filmes e dinâmicas.

Atualmente há uma grande preocupação do consumidor com a qualidade dos alimentos e com os conseqüentes riscos à saúde, tornando-se urgente, estabelecer padrões obrigatórios de segurança alimentar. Destaca-se, assim, como essencial a capacitação dos manipuladores de alimentos na qualidade da alimentação servida, através de programas de treinamento, sendo este o meio mais eficaz para transmitir conhecimentos e promover mudanças de atitudes.

Para Góes et al.,

a segurança alimentar pode ser definida como direito inalienável de todos os cidadãos terem acesso permanente aos alimentos necessários à vida, em quantidade e qualidade, que a torne digna e saudável (2001, p. 21).

Para Silva et al. (2003) os funcionários que trabalham com alimentação coletiva precisam ser preparados para o trabalho que desempenham. A manipulação é uma importante forma de contaminação ou de transferência de microorganismos de um alimento

a outro. Os manipuladores com sinais de diarreia, febre, faringite ou sinusite devem ser afastados do seu trabalho até a sua recuperação. Lesões cutâneas, principalmente nas mãos, devem também determinar o afastamento do funcionário.

Neste contexto existe uma realidade preocupante que tem como causa principal as condições dos manipuladores de alimentos, na maioria das vezes com deficiência qualitativa e quantitativa. O despreparo dos manipuladores é refletido na higiene pessoal, nas operações de higiene e sanificação de equipamentos e utensílios. Segundo Germano, (2003, p.102), a manipulação inadequada nos estabelecimentos e nos domicílios não é simplesmente produto da ignorância, mas às vezes, é uma resposta para as circunstâncias existentes.

A educação e a formação dos manipuladores de alimentos é uma das medidas aplicáveis na prevenção de doenças transmitidas por alimentos, pois a maioria deles possui uma formação educacional deficiente, dificuldade para ler e escrever e até mesmo em se expressar verbalmente. A metodologia dos programas de treinamento destinados a este público deve considerar suas limitações, a fim de que se atinja o objetivo.

Práticas indesejáveis enraizadas na cultura da cozinha são difíceis de modificar, mesmo pelo treinamento mais imaginativo, principalmente se forem ignoradas pelo responsável pelo treinamento (Germano, 2003, p.102).

A legislação concernente aos alimentos especificamente aquelas relacionadas aos manipuladores tem evoluído estabelecendo parâmetros sobre higiene pessoal, higiene operacional, uniformização e hábitos a serem evitados em áreas de manipulação. Tem-se preocupado, ainda, em enfatizar a necessidade de treinamento contínuo (educação

permanente) voltado para as pessoas que atuam neste segmento com o objetivo de aperfeiçoar os sistemas de garantia de qualidade.

Melhorias na segurança alimentar através de educação e treinamento... dependem da interação entre o ambiente físico e as variáveis econômicas, sabe-se que a segurança é negligenciada onde há pouca comida ou pobreza (Germano, 2003, p.102)

Os estabelecimentos que trabalham com produção e distribuição de alimentação para coletividades atualmente recebem o nome de Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs). Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) é um conjunto de áreas com o objetivo de operacionalizar o provimento nutricional de coletividades. Consiste de um serviço organizado, compreendendo uma seqüência e sucessão de atos destinados a fornecer refeições balanceadas dentro dos padrões dietéticos e higiênicos, visando assim, atender as necessidades nutricionais de seus clientes. As UANs podem estar estabelecidas em complexos industriais, empresas e escolas sob diversas formas de gerenciamento. A administração da UAN deve ser delegada a um nutricionista que é o profissional melhor preparado para esta função cabendo a ele as funções de planejamento, organização, direção, supervisão e avaliação.

Os trabalhadores das Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs) necessitam ser conscientizados da importância do treinamento para o desempenho das tarefas, pois, de modo geral ao serem admitidos, são desprovidos de treinamento e poucos possuem algum tipo de experiência adquirida em outras unidades. De um modo geral as UAN encontram-se em condições higiênico-sanitárias inadequadas, sendo necessário um treinamento constante para que aconteça a melhoria destas unidades. A capacitação dos manipuladores de alimentos através de treinamento significa contribuir não somente para a melhoria da

qualidade higiênico-sanitária, mas, sobretudo, para o aperfeiçoamento das técnicas e processamento utilizados.

Parece consenso entre diversos autores a importância que a capacitação de manipuladores representa no sentido de minimizar a ocorrência de contaminações dos alimentos. Frequentemente, o treinamento de manipuladores é recomendado como uma medida eficiente econômica para evitar surtos por doenças transmitidas por alimentos – DTAs. Treinamento significa o conjunto de ações educativas organizadas com finalidade específica de aprimorar uma competência ou conjunto de competências de um indivíduo ou grupo. Considerando-se competências as habilidades e comportamentos passíveis de treinamento. O treinamento, como atividade educativa, pode desempenhar papel de destaque na promoção da saúde dos próprios manipuladores de alimentos, sendo essencial ao desenvolvimento de programas que visem à segurança alimentar dos consumidores.

O treinamento dos manipuladores de alimentos constitui uma dentre as inúmeras tarefas do dia a dia dos profissionais que atuam como responsáveis técnicos (funcionários) ou consultores (prestadores de serviços) dos estabelecimentos que industrializam ou comercializam alimentos. Os responsáveis pelo treinamento dos manipuladores de alimentos devem ser qualificados e tem papel central no sucesso de programas de segurança alimentar preparados para sensibilizar, educar e motivar os funcionários.

A questão da preparação de pessoas para atuar como educadores é extremamente relevante; cada vez mais se percebe que as competências para ser bom profissional e cidadão estão aproximando-se e se complementando. Segundo Germano,

a educação para o trabalho e a educação para cidadania passam a ser objetivo da sociedade e não somente das empresas, das escolas e dos grupos de profissionais de recursos humanos (2003, p. 101)

A importância do treinamento, segundo Hendrix (1981) é dar aos funcionários conhecimentos prático-teóricos necessários ao desenvolvimento de habilidades e atividades para capacitá-los ao trabalho, corroborando Santos (1992) ao afirmar que a educação em serviço ou treinamento deve ser um processo contínuo e planejado que visa promover o desenvolvimento de funcionários através de programas educativos e prover a instituição de pessoas qualificadas, satisfeitas e estáveis, minimizando os custos operacionais da empresa.

Assim, ao planejar ações voltadas para os manipuladores de alimentos faz-se necessário descobrir quais as práticas existentes entre eles e o que tais práticas representam para estas pessoas em termos de valores; e evidenciar que as novas práticas, em relação às anteriores, têm vantagens para o grupo assim como para os consumidores.

Cabe ressaltar que existem outras razões para que se dê ênfase ao desenvolvimento dos funcionários, como o crescimento profissional e o desenvolvimento da instituição. Programas de desenvolvimento de pessoal têm aumentado rapidamente, pois a sociedade como um todo está demandando cada vez mais produtividade e qualidade.

Segundo relatório do SENAI, 2000, o treinamento é essencial para a equipe, pois proporciona motivação e estímulo, como também condições para que os manipuladores possam exercer um trabalho com qualidade.

Contandriopoulus et al. (1997) propõe distinguir as avaliações que são baseadas nos métodos das que são orientadas por uma discussão teórica sobre as relações entre a intervenção, o contexto no qual ela é inserida e os resultados obtidos. Para tentar visualizar melhor o quadro no qual este trabalho se insere, podemos adotar a seguinte definição, que é hoje objeto de amplo consenso. Avaliar consiste fundamentalmente em fazer um julgamento de valor a respeito de uma intervenção ou de qualquer um de seus componentes, com o objetivo de ajudar na tomada de decisões. Este julgamento pode ser resultado da aplicação de critérios e de normas (avaliação normativa) ou se elaborar a partir de um procedimento científico. Uma intervenção, qualquer que seja, pode sofrer dois tipos de avaliação. Podemos, por um lado, buscar estudar cada um dos componentes da intervenção em relação a normas e critérios. Trata-se então de uma avaliação normativa. Por outro lado podemos querer examinar por um procedimento científico as relações que existem entre os diferentes componentes de uma intervenção. Trata-se então de pesquisa avaliativa. Uma intervenção é constituída pelo conjunto dos meios (físicos, humanos, financeiros, simbólicos) organizados em um contexto específico, em dado momento, para produzir bens ou serviços com o objetivo de modificar uma situação problemática através da avaliação dos resultados. A avaliação então é feita como um processo de negociação entre os atores envolvidos na intervenção a ser avaliada.

A avaliação normativa é a atividade que consiste em fazer um julgamento sobre uma intervenção, comparando os recursos empregados e sua organização (estrutura), os serviços ou os bens produzidos (processo), e os resultados obtidos, com critérios e normas. Os critérios e as normas nos quais se apóiam as avaliações normativas constituem o que Riveline (1991) chama de “resumos do verdadeiro e resumos do bem”. Eles podem ser

derivados dos resultados da pesquisa avaliativa ou de outros tipos de pesquisa, ou fundamentados no julgamento de pessoas bem informadas ou de experts na área. Todas as avaliações normativas se apóiam no postulado de que existe uma relação forte entre o respeito aos critérios e às normas escolhidas e os efeitos reais do programa de intervenção.

A avaliação normativa é uma atividade comum em uma organização ou um programa. Ela corresponde às funções de controle e de acompanhamento assim como aos programas de garantia de qualidade.

No que se refere à apreciação dos resultados de um treinamento a tarefa consiste em se perguntar se os resultados observados correspondem aos esperados, isto é, aos objetivos que a intervenção se propôs a atingir. A apreciação dos resultados é feita comparando os índices dos resultados obtidos com critérios e com normas de resultados esperados. Esta apreciação é muitas vezes insuficiente para se fazer um julgamento válido sobre os resultados de uma intervenção. Para avaliá-los deve-se geralmente empregar uma pesquisa avaliativa .

Segundo Lynn (1992) não existe uma metodologia única para avaliação de serviços; é que a metodologia apropriada está diretamente vinculada ao que se pretende avaliar e a perspectiva do avaliador. O importante, portanto, é aumentar a capacidade de análise de quem está trabalhando, particularmente em nível local, através da melhor formação destes sujeitos no que concerne à organização, coordenação e avaliação de serviços, capacitando-os para a escolha e utilização do método mais adequado para enfrentar as situações

levantadas pela problemática total, assim como funcionamento do serviço e sua inserção na rede.

Cabe ressaltar que existem várias técnicas para avaliação do resultado do treinamento. Segundo Kirpatrick (2001) os resultados dos projetos de treinamento devem ser prospectados em quatro fases: avaliação de reação, avaliação de aprendizagem, avaliação da mudança de comportamento e avaliação dos resultados.

Boog (1978) propõe cinco níveis de avaliação no treinamento que são: de reação, de aprendizado, de comportamento, de avaliação de valores, de avaliação de resultados finais.

O nível de avaliação da reação consiste em buscar a reação dos treinandos com relação ao módulo aplicado e seu conteúdo, ao instrutor e as condições em que o módulo foi apresentado (local, ambiente, suporte logístico, etc.).

A avaliação do aprendizado consiste em verificar na prática o que foi assimilado durante o módulo de treinamento, comparativamente ao resultado que se vinha obtendo antes do treinamento.

A avaliação de comportamento é o processo avaliativo mais complicado devido à dificuldade imediata de comprovar a mudança e pela própria subjetividade em estimar os resultados obtidos. Em muitas ocasiões o treinando gostou do módulo e demonstra que aprendeu, porém, o seu comportamento no local de trabalho não muda.

A avaliação de valores analisa os efeitos do treinamento no que diz respeito aos sistemas de valores dos indivíduos; eles causarão mudanças no perfil cultural individual e, por consequência, na cultura organizacional.

A avaliação de resultados finais é a comparação que se faz levando-se em conta as metas organizacionais, que deveriam registrar, no período pós-treinamento, melhorias. Toda avaliação é um processo para estimular ou constatar o valor, a excelência, as qualidades ou o status de algum processo ou pessoa.

Quando se pensa na avaliação do treinamento, podem-se lembrar múltiplas facetas a serem levadas em consideração. Uma consiste na reação dos treinandos ao programa desenvolvido, ou seja, a opinião dos participantes sobre as atividades desenvolvidas, favorecendo o replanejamento destas ações. Outra diz respeito a quanto ele efetivamente aprendeu, que no caso dos manipuladores, poderia ser medido no cotidiano do trabalho, através de observação sistemática, ou de forma prática durante o treinamento, mediante demonstrações de outras técnicas que permitam verificar a mudança de comportamento. Pode-se, ainda, avaliar o treinamento, seus pontos fortes e fracos, identificando o que deve ser melhorado, baseado em critérios e normas que buscam responder questões relativas ao contexto (facilidades e dificuldades). A avaliação, também, visa subsidiar a decisão sobre a continuidade, mudança, ou interrupção de uma intervenção, sendo estes aspectos utilizados na avaliação do treinamento realizado no programa desenvolvido para manipuladores de alimentos – programa “Parceiros na Cozinha”.

Reconhecendo a importância da intervenção e do treinamento para manipuladores de alimentos, foi desenvolvido o programa “Parceiros na Cozinha” cujos resultados serão avaliados neste trabalho. Em vista do trabalho de capacitação desenvolvido e dos conceitos desenvolvidos pelos autores compreendo ser essencial o acesso à informação capacitando os profissionais que atuam na elaboração dos alimentos para que utilizem no seu dia-a-dia os conhecimentos adquiridos, atendendo às necessidades dos comensais, visando uma alimentação saudável e livre de contaminação.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Avaliar os resultados do treinamento de capacitação de cozinheiros (as) das creches de Porto Alegre conveniadas com a ONG Parceiros Voluntários.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Avaliar os resultados na implementação das práticas propostas em relação à higiene dos manipuladores de alimentos quanto aos seguintes aspectos: lavagem das mãos, uso completo do uniforme, ausência de acessórios, unhas curtas e sem esmalte, circulação de pessoas não autorizadas na cozinha e problemas de saúde aparentes.

2. Analisar os cardápios elaborados pelos cozinheiros (as) visando uma alimentação balanceada e saudável.

3. Avaliar as dificuldades para a implementação das novas práticas nas creches participantes do treinamento.

4. Analisar, junto às coordenadoras das creches, as mudanças ocorridas nas práticas dos cozinheiros (as) após a realização do treinamento

4 METODOLOGIA

Nesta pesquisa de estudo exploratório, com abordagem qualitativa, foram utilizadas duas técnicas para a coleta de dados: observação e entrevista, cujos roteiros estão em anexo. Dentre as noventa creches atendidas pela ONG Parceiros Voluntários, foram sorteadas dez creches para a realização da pesquisa e treinados noventa manipuladores de alimentos, durante o curso.

As observações e as entrevistas foram efetivadas no mesmo período, nos meses de abril e maio do corrente ano. As observações foram realizadas durante uma hora, no local de preparo dos alimentos, cozinha, enquanto os (as) manipuladores desempenhavam as suas tarefas rotineiras. Na observação foram verificados os princípios do treinamento a saber: lavagem das mãos, uso do uniforme, ausência de acessórios, circulação de pessoas sem vestuário adequado para atuar na cozinha, problemas de saúde aparentes, através de um roteiro estruturado (Anexo 3).

As entrevistas foram realizadas com dez manipuladores (as) de alimentos e dez coordenadores (as) através de um roteiro estruturado (Anexo 1 e 2). Na entrevista com os

coordenadores (as) das creches foram questionados aspectos em relação à expectativa do treinamento, mudança na postura dos manipuladores (as) e a continuidade do mesmo.

Em relação aos manipuladores (as) de alimentos foram questionados os seguintes aspectos: o que ficou de mais importante do treinamento, o que foi possível de ser concretizado ou não, e as impossibilidades da realização do que foi oferecido no treinamento e por que.

O último aspecto a ser analisado é a interpretação dos dados coletados e considerações finais, apontando sugestões quanto ao treinamento.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante a realização das entrevistas, os entrevistados demonstraram receptividade em responder as perguntas feitas e, principalmente, interesse na continuidade do treinamento, colocando a dificuldade de efetivar algumas práticas, como a realização de uma dieta balanceada, já que as creches são instituições que dependem de doações vindas da comunidade e do poder público. Também, em contar com uma pessoa da área da saúde, orientando e acompanhando constantemente o trabalho, para que as práticas possam ser concretizadas.

5.1 A percepção dos manipuladores (as) de alimentos sobre os resultados do treinamento

Este estudo foi desenvolvido com a finalidade de refletir sobre a importância dos programas de treinamento na formação dos manipuladores de alimentos. Mas somente os escritos não conseguiriam dar vida a esta pesquisa, já que o objetivo principal era saber quais foram os resultados após a capacitação dos manipuladores (as). Assim, a opção pela

entrevista possibilitou a aproximação do pesquisador com seu objeto, tratando diretamente com os personagens envolvidos na situação.

Na análise das entrevistas realizadas no que se refere ao primeiro questionamento: “O que ficou de mais importante do treinamento?”, os entrevistados mencionaram a importância do mesmo quando destacaram mudança nas suas práticas quanto às noções de conservação e higiene dos alimentos, as dicas sobre organização de cardápios equilibrados, e as noções de congelamento dos alimentos, como se pode perceber na fala dos manipuladores:

“Aprendi a elaborar um cardápio equilibrado e com isto diminuir o custo da refeição” (Cozinheira, Entrevista 1).

Percebem-se nas entrevistas feitas com os manipuladores de alimentos que o treinamento foi importante na medida em que pôde tratar aspectos que não haviam sido explorados no seu ambiente de trabalho.

“Eu gostei do treinamento porque falaram coisas que aqui na creche ninguém tinha me ensinado, e que eram importantes (Cozinheira, Entrevista 3)”.

Em uma das entrevistas a cozinheira colocou de forma clara a sua percepção com relação à mudança na sua prática adotando-as, inclusive, fora do local de trabalho:

“O que aprendi a respeito dos alimentos pude ensinar aos familiares e amigos” (Cozinheira, Entrevista 2).

Quanto ao que se refere ao que não foi possível colocar em prática, os manipuladores disseram que há falta de privacidade na cozinha, pois ela se torna um local de encontro para conversas, cafezinho ou mesmo passagem para outro setor. A dificuldade está também, na organização do espaço físico, pois muitas vezes a cozinha está localizada num local de passagem e não tem refeitório para os funcionários.

“Ainda sinto dificuldade de pedir às pessoas que não fiquem na cozinha tomando cafezinho ou conversando” (Cozinheira, Entrevista 5)

Também disseram que a instituição não tem condições de seguir um cardápio balanceado por falta de recursos financeiros para comprar, principalmente frutas, verduras e carnes. Relataram que a instituição não tem nutricionista para cuidar da parte nutricional das crianças e precisam do apoio da coordenação para que as práticas se efetivem.

Ao serem questionados (as) sobre o que faltou no treinamento apontaram a não realização da parte prática, já que no local onde aconteceu o curso não tinha cozinha. Solicitaram a continuidade do treinamento priorizando a escolha de um local apropriado para o aprendizado e elaboração das receitas.

5.2 A avaliação dos coordenadores (as) das creches sobre os resultados do treinamento

Nas entrevista com os (as) coordenadores (as) das creches sobre os resultados percebidos após o treinamento, foram feitos três questionamentos: o primeiro se refere a expectativa em relação ao treinamento, o segundo as mudanças observadas após o treinamento e, o terceiro se o treinamento deve ser oferecido novamente.

No que se refere à primeira questão sete entrevistados responderam que as expectativas foram atendidas, três responderam que as expectativas foram parcialmente atendidas, conforme a fala do (a) entrevistado (a):

“A troca de experiências foi um momento para aprender o que não se sabia, o material explicativo era de boa qualidade, o

manipulador trouxe as informações que aprendeu no curso. Quanto mais a pessoa sabe, melhor para a instituição” (Cozinheira, Entrevista 8).

Quanto a segunda e terceira questão, o total de entrevistados (as) apontou mudanças nos manipuladores (as) de alimentos após o treinamento e a necessidade de dar continuidade a esta formação, explicitada na fala do entrevistado (a):

“O funcionário passou a guardar os alimentos tampados na geladeira, passaram a usar o uniforme completo, inclusive sapato fechado. Percebi as pessoas mais motivadas e com novas idéias. O treinamento deve ser oferecido para as outras pessoas da instituição (auxiliares de cozinha, educadoras. Coordenadora, Entrevista 2)”.

5.3 Observação das práticas após o treinamento

Após o treinamento foram observados os seguintes procedimentos adotados pelos manipuladores (as) de alimentos, conforme tabela:

Procedimentos	Sim	Não
Lavagem de mão	09	01
Uso do uniforme	07	03
Ausência de acessórios	05	05
Circulação de pessoas sem vestuário adequado	09	01
Problemas de saúde aparente	00	10

Durante a observação verificaram-se algumas impropriedades com relação aos procedimentos adotados , como: todos tinham incorporado na sua rotina a lavagem das

mãos após realizar as tarefas, apesar de não terem local apropriado para realização desta ação. Foi constatado que a maioria usava uniforme, mas alguns usavam apenas o avental sem o jaleco e outros (as) estavam com os uniformes sujos e velhos. Havia algumas irregularidades em relação ao cabelo que não estava totalmente coberto pela touca e a circulação de pessoas de outros setores sem vestuário adequado para estar na cozinha. O aspecto que apresentou pior desempenho foi o que se refere ao cuidado com a ausência de acessórios, pois somente a metade deixou de usar anéis, pulseiras, brincos e esmalte nas unhas.

A fala dos manipuladores (as), coordenadores (as) e as observações realizadas apontaram resultados positivos no treinamento oferecido com perspectivas de mudanças futuras, já que os mesmos adquiriram conhecimentos até então descolados da sua prática usual podendo, assim, aliar o que foi aprendido ao seu fazer diário na manipulação dos alimentos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo foi desenvolvido com a finalidade de avaliar um programa de treinamento para manipuladores de alimentos que atuam em creches, que ofereceu subsídios teóricos e práticos visando uma mudança de atitude no desenvolvimento das tarefas e o comprometimento das pessoas envolvidas no preparo dos alimentos.

As creches envolvidas com o treinamento realizado estão inseridas, na sua maioria, em um contexto sócio-cultural bastante carente. Os locais apresentavam poucas condições econômicas sendo visível as limitações tanto no que se refere aos aspectos físicos da instituição quanto ao despreparo e desconhecimento dos manipuladores com relação aos cuidados na manipulação dos alimentos. Em contrapartida verificou-se que as instituições, apesar destas condições, apresentavam um quadro favorecedor de mudanças.

Assim, ao avaliar os resultados do treinamento no que se refere aos objetivos propostos: 1) implementação das práticas em relação à higiene dos manipuladores de alimentos quanto aos seguintes aspectos: lavagem das mãos, uso completo do uniforme, ausência de acessórios, unhas curtas e sem esmalte, circulação de pessoas não autorizadas

na cozinha e problemas de saúde aparentes; 2) análise dos cardápios elaborados pelos cozinheiros (as) visando uma alimentação balanceada e saudável; 3) as dificuldades para a implementação das novas práticas nas creches; 4) as mudanças apontadas pelos coordenadores (as) ocorridas nas práticas dos manipuladores após a realização do treinamento percebe-se que os resultados foram considerados positivos pelos entrevistados, e a pesquisadora observou que os ensinamentos foram adotados, em sua maioria, porém há algumas dificuldades para implementá-los devido à falta de recursos financeiros das creches, a falta de espaço físico nas cozinhas, além de necessitarem de apoio da coordenação para executar as mudanças necessárias. Outro aspecto positivo, observado pela pesquisadora, é em relação às mudanças relatadas pelos (as) coordenadores (as) no que se refere à motivação dos funcionários após o treinamento e sugerindo continuidade do mesmo.

Após o término do estudo e da avaliação da capacitação dos manipuladores de alimentos, pode-se concluir que há necessidade de treinamento periódico dos trabalhadores durante todas as etapas do processamento, numa perspectiva de educação continuada. Somente através de eficazes e permanentes programas de treinamento, informação e conscientização dos manipuladores é que se conseguirá produzir e oferecer ao consumo alimentos seguros, inócuos e com propriedades nutricionais que satisfaçam a um consumidor cada vez mais exigente e informado.

A capacitação dos manipuladores de alimentos através de treinamento significa contribuir não somente para a melhoria da qualidade higiênico-sanitária mas, sobretudo para o aperfeiçoamento das técnicas e processamentos utilizados.

Considera-se cada vez mais necessário aos profissionais ligados à produção de alimentos, incorporarem à sua prática diária um conjunto de ações voltadas para o controle de qualidade dos alimentos.

Assim sendo, ao planejar ações voltadas para os manipuladores de alimentos faz-se necessário descobrir quais as práticas existentes entre eles e o que tais práticas representam para estas pessoas em termos de valores; e evidenciar que as novas práticas em relação às anteriores têm vantagens para o grupo assim como para os consumidores.

Percebe-se que a mudança, em alguns casos, é dificultada pelos vícios adquiridos pelos funcionários no transcorrer da sua vida profissional. O processo de convencimento para mudar estes hábitos é longo e exige, além de paciência, o envolvimento de todas as pessoas da instituição.

Nesse sentido é preciso buscar soluções que minimizem os efeitos destas dificuldades que se referem à questão da escolaridade, de compreender conteúdos abstratos e de visualizar a importância da manipulação adequada. Assim, é de suma importância conhecer bem a cultura dos manipuladores, pois se percebe a dificuldade de compreensão dos manipuladores quando não enxergam as coisas ou pensam que contaminado é só o que é visível ou perceptível pelo olfato. Os resultados do treinamento apontaram para a necessidade de continuidade do mesmo no aspecto que se relaciona à prática.

Apesar do avanço, no que se refere às normatizações apontadas pela legislação brasileira na área de alimentos, as intervenções promotoras da saúde ainda permanecem como um desafio a ser concretizado nas organizações do ramo alimentar.

Em vista do trabalho de capacitação desenvolvido e dos conceitos trabalhados, compreende-se como essencial o acesso à informação capacitando os profissionais que atuam na elaboração dos alimentos para que utilizem no seu dia-a-dia os conhecimentos adquiridos, atendendo as necessidades dos comensais, visando uma alimentação saudável e livre de contaminação.

É importante uma reciclagem anual destes profissionais estendendo este treinamento para outras pessoas da instituição com o objetivo de poder contar com os mesmos para que as rotinas possam ser estabelecidas e cumpridas pelos funcionários que trabalham na cozinha da instituição.

Ao se elaborar um programa de treinamento deve-se levar em conta que se os sujeitos envolvidos no mesmo, são pessoas dotadas de sentimentos e características próprias, por isso, além de visar à capacitação técnica dos profissionais envolvidos, precisa-se, inicialmente, oportunizar o relato de suas experiências, através de um ambiente facilitador e incentivador das trocas, colocando-os a vontade, desinibindo-os e incentivando-os a esclarecerem suas dúvidas. Educar é um processo contínuo de desenvolvimento, e um bom programa de educação é aquele que estimula o indivíduo a pensar, agir e sentir por meio de suas experiências formais e informais na família, trabalho e outros grupos sociais, assim como nas situações planejadas em seu ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, E. S.; SPINELLI, M. G.N., ZANARDI, A. M. P. **Gestão de Unidades de Alimentação e Nutrição: um modo de fazer**. São Paulo: Metha, 2003.

BOOG, G. G. (coord.). **Manual de Treinamento e desenvolvimento. Um guia de operações**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2001.

CONTANDRIOPOULOS, A. P; CHAMPAGNE, F.; DENIS, J.; PINEAULT, R. A avaliação na área da saúde: conceitos e métodos. In. **Avaliação em Saúde. Dos modelos Conceituais à prática na análise da implantação de programas**. Org. Zulmira Maria de Araújo Hartz. São Paulo: Fiocruz, s.d., p. 5-14.

FAÇANHA, S. H. F. Treinamento para manipuladores de alimentos, em escolas da rede municipal de ensino, da sede e distritos do município de Meruoca, Ceará: relato de experiência. **Revista de Higiene Alimentar**. São Paulo, v. 17, nº. 106, p. 30-34, 2003.

FURASTÉ, P. A. **Normas Técnicas para o trabalho científico**. Porto Alegre: s.n., 2002.

GERMANO, M. I. S. **Treinamento de manipuladores de alimentos: fator de segurança alimentar e promoção da saúde**. São: Paulo: Varela, 2003.

GÓES, José Ângelo Wenceslau (et al.) **Capacitação dos manipuladores de alimentos e a qualidade da alimentação servida**. Revista Higiene Alimentar, São Paulo, v.15, nº 82, p. 20-22, 2001.

HAZELWOOD, D & MCLEAN, A.C. **Manual de higiene para manipuladores de alimentos**. Trad. José A. Ceschin. São Paulo: Livraria Varela, 1994.

LYNN, Silver. **Aspectos metodológicos em avaliação dos serviços de saúde**. In. Gallo, Edmundo Rivera, F, Javier e Machado, Maria Helena (orgs.) Planejamento Criativo: Novos Desafios em Políticas de Saúde. Rio de Janeiro, 1992.

LÜCK, Heloísa [et al.]. **A escola participativa: o trabalho do gestor escolar**. 4 ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2000.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos. Do operacional ao estratégico.** 3 ed. São Paulo: Futura, 2000.

NUTRICIONISTA ensina comerciantes. Como lidar com alimentos. **Revista do Conselho Federal de Nutricionistas**, São Paulo, ano IV, n. 13, 2004, p. 17.

PRODANOV, C.C. **Manual de metodologia científica.** Novo Hamburgo, RS: Feevale, 2003.

SILVA, Célia da. (et al.). **Conhecimento dos manipuladores da merenda escolar em escolas da rede estadual de ensino em São Paulo, SP.** In. Revista de Higiene Alimentar, São Paulo, v. 17, nº 113, p. 46-51, 2003.

SILVA JR., E. A. da. **Manual de controle higiênico sanitária em alimentos.** São Paulo: Varela, 1995.

Relatório SENAI, 2001.

RÊGO, Josedira Carvalho do. (et al.). **Influência do treinamento no controle higiênico-sanitário de unidades de alimentação e nutrição.** In. Revista de Nutrição, PUCCAMP, Campinas, v. 10, nº 1, p.50-62, 1997.

ANEXO 1

Roteiro de entrevistas para manipuladores de alimentos

Roteiro de entrevistas para os manipuladores de alimentos (cozinheiros) das creches em relação aos aspectos citados na metodologia:

1. O que ficou de mais importante do treinamento?
2. O que foi possível colocar em prática?
3. O que foi difícil colocar em prática e por quê?
4. O que não vai ser possível colocar em prática e por quê?

ANEXO 2

Roteiro de entrevistas para Coordenadores (as) das Creches

Entrevistado: _____

Creche: _____

Data da entrevista: _____

Período do treinamento : junho a novembro/ 2004

1 Em relação as suas expectativas você diria que o curso:

- Atendeu a expectativa
- Atendeu parcialmente a expectativa
- Não atendeu a expectativa

Por quê? _____

2. Você observou alguma mudança depois do treinamento?

- Sim

Não

Quais: _____

3. Você acha que este treinamento deva ser oferecido outra vez?

Sim

Não

Sugestões: _____

ANEXO 3

Roteiro de observação da higiene pessoal

Creche: _____

Dia da observação: _____

Período:

Início: _____ Fim: _____

Lavagem das mãos	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
Uso do uniforme	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
Ausência de acessórios	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
Circulação de pessoas sem vestuário adequado	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
Problemas de saúde aparente	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não