

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO DE GESTÃO MUNICIPAL EM SAÚDE**

Anajara Calliari Lacava

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE
NUTRIÇÃO DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ENGENHARIA DE
SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO DA PREFEITURA
MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA.**

**Porto Alegre
2012.**

Anajara Calliari Lacava

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE
NUTRIÇÃO DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ENGENHARIA DE
SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO DA PREFEITURA
MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA.**

**Trabalho de conclusão do curso de
Especialização apresentado ao Programa de Pós-
Graduação em Administração da Universidade
do Rio Grande do Sul, como requisito parcial
para obtenção do título de Especialista em
Gestão em Saúde.**

Orientador: Prof. Dr. Ivan Antônio Pinheiro

Porto Alegre

2012

Anajara Calliari Lacava

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE
NUTRIÇÃO DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ENGENHARIA DE
SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO DA PREFEITURA
MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA.**

**Trabalho de conclusão do curso de
Especialização apresentado ao Programa de Pós-
Graduação em Administração da Universidade
do Rio Grande do Sul, como requisito parcial
para obtenção do título de Especialista em
Gestão em Saúde.**

Conceito final:

Aprovado emde.....de.....

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. – Instituição

Prof. Dr. – Instituição

Orientador: Prof. Dr. Ivan Antônio Pinheiro – UFRGS

RESUMO

O presente estudo partiu da necessidade de análise criteriosa sobre o Serviço de Nutrição do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) da Prefeitura Municipal de Cachoeirinha-RS, posteriormente ao seu processo de implantação, como forma de aprimorar o trabalho desenvolvido e medir suas implicações na qualidade de vida do servidor. Dessa maneira, a pesquisa teve como objetivo avaliar o Serviço de Nutrição oferecido pela instituição referida, a partir das percepções dos gestores e dos usuários do serviço. Para a realização do mesmo, foram adotados os seguintes procedimentos: a primeira etapa, uma pesquisa exploratória qualitativa com utilização de entrevista semi-estruturada com as gestoras e a segunda, descritiva quantitativa, com aplicação de um questionário de satisfação, dirigido aos servidores que utilizaram o Serviço de Nutrição. Concluído o estudo foi possível verificar altos índices de satisfação com o serviço. Entretanto, observou-se a necessidade de adequações frente às percepções externadas pelos participantes da pesquisa, como por exemplo, melhoria na identificação do local de atendimento, ampliação na divulgação do serviço, criação do grupo de apoio nutricional, entre outros, possibilitando o aprimoramento, implantação de melhorias, bem como, resgate do papel estratégico a que o Serviço de Nutrição se propõe, estimulando a gestão a utilizar indicadores claros para o desenvolvimento racional de suas ações e programas.

Palavras-chave: Avaliação de satisfação, Serviço de Nutrição, Qualidade de vida no trabalho, Prefeitura Municipal de Cachoeirinha.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	6
2. REVISÃO DA LITERATURA	9
2.1. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	9
2.2. NUTRIÇÃO E SAÚDE DO TRABALHADOR.....	11
2.3. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO EM SAÚDE.....	13
2.4. SERVIÇO DE NUTRIÇÃO NO SESMT NA PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA-RS.....	15
3. PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR.....	17
4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	18
4.1. PÚBLICO ALVO	18
4.2. PROCEDIMENTOS.....	19
5. ANÁLISE DOS DADOS	21
5.1. ENTREVISTA COM AS GESTORAS	21
5.2. QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO	27
5.2.1. Categoria 1 – Estrutura Física do Serviço.....	27
5.2.2. Categoria 2 – Acessibilidade.....	29
5.2.3. Categoria 3 – Estrutura Organizacional	30
5.2.4. Categoria 4 – Aspectos Relação Interpessoal	32
5.2.5. Categoria 5 – Qualidade Técnica do Cuidado.....	34
5.2.6. Categoria 6 – Qualidade do Serviço	38
6. PREPOSIÇÕES E RECOMENDAÇÕES.....	40
REFERÊNCIAS	43
ANEXO A – QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO.....	46
ANEXO B – ENTREVISTA GESTORAS	49

1. INTRODUÇÃO

O município de Cachoeirinha localiza-se a 11 km de Porto Alegre, portanto integra a Região Metropolitana, possuindo área total de 43,77 Km². Nos últimos anos a economia do município diversificou-se e tomou impulso com a instalação de um distrito industrial, colocando o município na quarta posição no ranking de arrecadação de ICMS, no estado.

Atualmente a Prefeitura Municipal de Cachoeirinha conta em seu quadro funcional com aproximadamente 3.258 servidores entre cargos em comissão, celetistas e estatutários distribuídos em 24 secretárias prestando serviços a população local.

Dentro desta instituição localiza-se o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), que foi instituído cumprindo a obrigatoriedade da Portaria nº 3.214 (BRASIL, 1978) que versa: “O SESMT se institui na medida que uma empresa de caráter público ou privado atinge o número igual ou superior a 50 servidores ou empregados. Tendo como finalidade promover a saúde e proteger a integralidade do trabalhador no local de trabalho”.

No município de Cachoeirinha o SESMT foi instituído através do Decreto nº 1789 (CACHOEIRINHA, 1994) que dispõe: “Cria o Serviço de Segurança e Medicina do Trabalho-SESMT”, tendo como finalidade promover a saúde e proteger a integralidade do empregado, no local de trabalho, permitindo o estabelecimento de normas e rotinas de segurança dos servidores.

O Serviço de Nutrição no SESMT teve como marco inicial a vontade da Secretária de Administração do município juntamente com a Coordenação do SESMT, que relataram perceber afastamentos laborais ligados a ocorrência de Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DCNT) tais como: hipertensão, diabetes, doenças cardiovasculares e osteomusculares, as quais estão diretamente relacionadas com excesso de peso, bem como hábitos alimentares inadequados.

Inicialmente o atendimento nutricional era realizado através de uma parceria com a Secretaria de Saúde do município que disponibilizava um número de atendimentos clínicos nutricionais aos servidores, porém em quantidade limitada, pois tinha como objetivo o atendimento à população e não ao servidor.

Conforme relato da Secretária de Administração que percebeu nesta parceria a limitação no desenvolvimento de um trabalho continuado voltado a promoção e prevenção da saúde, inseriu no SESMT um profissional da área de nutrição para desenvolver trabalhos de orientação nutricional.

A autora deste estudo, nutricionista, teve a incumbência de implantar o Serviço de Nutrição no SESMT, iniciando suas atividades em fevereiro de 2010. Dentre as atividades desenvolvidas está o engajamento em campanhas de prevenção e promoção da saúde que são realizadas pela equipe multidisciplinar, e a implantação do atendimento clínico nutricional. Este atendimento é disponibilizado aos servidores, duas vezes por semana, no turno da manhã, mediante agendamento prévio.

Passado o período de implantação e percorrida às atividades, faz-se necessário realizar uma avaliação do Serviço de Nutrição do SESMT de Cachoeirinha, como forma de aprimorar o trabalho desenvolvido e medir suas implicações na qualidade de vida do servidor.

Desta forma o trabalho tem como objetivo avaliar o Serviço de Nutrição do SESMT a partir das percepções dos gestores e dos usuários do serviço (servidores).

A implantação dos SESMTs, nas organizações públicas, propiciou um olhar diferenciado ao servidor na busca da prevenção e promoção da saúde. Através da organização destes serviços foi possível detectar índices de absenteísmos e verificar os motivos pelos quais decorrem os afastamentos, bem como as doenças que acometem os trabalhadores.

O Serviço de Nutrição do SESMT tem um papel estratégico dentro da organização. Entretanto, esta percepção ainda é informal, nem foi medida, uma vez que nas instituições públicas não há esta cultura de medir, avaliar e utilizar estes dados como ferramenta de aprimoramento do trabalho.

A consolidação de indicadores de Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho pode levar a área de gestão de pessoas a um amadurecimento conceitual e metodológico com a mesma importância de outras áreas da organização. Devem-se localizar e descrever aspectos que permitem registro, comparações e avaliações na construção de um método de análise baseado em indicadores. FRANÇA (2007, p.173).

A forma utilizada para coleta de dados foi a construção de um inventário de satisfação aplicado em usuários do serviço e a realização de entrevista semi-estruturada para detectar a percepção dos gestores frente ao referido serviço.

O presente trabalho pode contribuir com o aperfeiçoamento das atividades realizadas, pois colabora para a aplicação racional de recursos por parte dos gestores e proporciona, aos usuários, acesso a um serviço de qualidade que atenda as suas reais necessidades. Assim, avaliar a satisfação dos servidores frente a um dos serviços disponibilizados (Serviço de Nutrição) constitui-se em um instrumento indispensável, que oportuniza o desenvolvimento de práticas mais eficazes e economicamente viáveis de atenção aos servidores. Além disso, a presente pesquisa se propõe a servir de estimulador para novos estudos na área de nutrição e saúde do trabalhador, visto a escassez, na atualidade, de trabalhos desenvolvidos sob este enfoque.

Segue, nas seções seguintes um breve resgate histórico da qualidade de vida no trabalho e conceitos sobre o referido tema, a importância da nutrição na saúde do trabalhador, reflexões frente à avaliação de satisfação e um relato das atividades desenvolvidas no Serviço de Nutrição do SESMT. Após, é apresentado o procedimento metodológico utilizado para avaliação, análise dos dados e as conclusões. Dentre os achados resultantes do trabalho desenvolvido destacam-se a necessidade de analisar criticamente os serviços e ações em saúde através de processos de avaliações permanentes com a participação dos usuários e gestores. Esses processos gerarão indicadores que auxiliarão no redimensionamento das ações eficazes de saúde para os servidores.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Desde os primórdios da civilização o trabalho esteve presente na história do desenvolvimento do homem, seja na busca de caça para sobrevivência, seja através de cultivo de alimentos para subsistência, ou na construção de materiais e objetos que facilitaram sua existência. MACEDO e COLABORADORES (2007) colocam que na medida em que o homem passou a utilizar instrumentos para facilitar as tarefas cotidianas, reduzindo esforços, não só operacionalizou seu trabalho, mas agregou a este qualidade de vida. Neste sentido, mesmo que de forma empírica a busca pela qualidade de vida sempre foi uma constante na vida do homem.

No século XX, houve o desenvolvimento de pesquisas que contribuíram para o estudo sobre a satisfação do indivíduo no trabalho. Dentre os pesquisadores, que desenvolveram estudos nesta área, destaca-se Helton Mayo, cujas pesquisas, conforme RODRIGUES (1994) são relevantes para análise do comportamento humano, da motivação dos indivíduos para a obtenção das metas organizacionais e da qualidade de vida do trabalhador.

Segundo FRANÇA (2002), na década de 1930, a qualidade de vida no trabalho estava ligada aos interesses do movimento sindical, que se baseavam na segurança e na salubridade do trabalho, no tratamento dispensado ao trabalhador e em reivindicações salariais. A autora também associa a qualidade de vida no trabalho ao enfoque da psicologia surgida na década de 1950, que faz uma ligação positiva do estado de ânimo e produtividade, referindo ser possível elevá-los através das melhorias das relações humanas. Concomitantemente, RODRIGUES (1994) afirma que a partir dos anos 50 nascem as primeiras teorias que associavam a produtividade e a satisfação do trabalhador. O autor também destaca que ao refletir sobre as origens do movimento da qualidade de vida no trabalho, refere como

primeira fase o período entre 1969 a 1974, considerando o último período citado o marco no seu desenvolvimento, devido ao interesse de cientistas, líderes sindicais, empresários e governantes, pelas maneiras de influenciar a qualidade das vivências do trabalhador num determinado emprego. No referido período as indústrias japonesas mudavam o enfoque do gerenciamento organizacional tornando-as distintas das utilizadas no ocidente, surgindo, no interior das organizações, aplicações estruturadas e sistematizadas com propostas de qualidade de vida no trabalho. Na década seguinte, anos 80, houve crescente desenvolvimento tecnológico e modernização das organizações, nas quais dinamismo e instabilidade estavam presentes, corroborando com a necessidade de atrelar a produtividade com a satisfação do trabalhador.

A partir do contexto descrito acima é possível perceber a crescente importância do tema qualidade de vida e saúde no trabalho, pois conforme aponta OLIVEIRA (2005) esse fator tem impacto significativo na produtividade dos sujeitos e, por conseguinte, nos resultados das organizações. A autora, também coloca que, se torna difícil fazer uma cisão entre as questões relacionadas à qualidade de vida no trabalho e fora dele, pois ambas promovem ações voltadas para o cuidado e bem-estar do ser humano. Por esse motivo fica tão evidente a necessidade de práticas desenvolvida pelas organizações na busca da qualidade de vida em sua totalidade, considerando indicadores organizacionais, biológicos, psicológicos e sociais, “[...] já que é nas empresas que o ser humano desenvolve uma parte muito significativa de sua vida: o trabalho”. OLIVEIRA (2005, p.8).

SATO (1991) propõe que a qualidade de vida no trabalho constitui-se em um conceito que dialoga com noções relacionadas à saúde, segurança, motivação e satisfação. Fatores que envolvem novas maneiras de organizar o trabalho, bem como, novas tecnologias. Logo, fica clara a idéia de que qualidade de vida no trabalho depende de variáveis distintas, e conforme aponta FERNANDES (1996) estão ligadas a melhoria das condições físicas, programas de lazer, estilo de vida, ambiente, atendimento as reivindicações dos trabalhadores e ampliação do conjunto de benéficos oferecidos pela organização.

Com o passar dos tempos intensificam as ações na área de gestão voltadas para a qualidade de vida no trabalho. Neste novo contexto a inserção de outros

profissionais como: assistente social, educador físico, nutricionista, psicóloga, entre outros profissionais, vem a integrar uma nova visão de gestão da saúde do trabalhador centrada na atenção integral, bem como na valorização das ações de promoção e prevenção e não em uma visão curativa focada na doença.

2.2. NUTRIÇÃO E SAÚDE DO TRABALHADOR

A alimentação é uma necessidade vital do homem, não há como desenvolver nenhuma atividade, mesmo que as fisiológicas (respiração, circulação, digestão) sem que haja o combustível para tal feito. Uma nutrição adequada é essencial, visto que distúrbios nutricionais em qualquer etapa do ciclo da vida exercem repercussões no estado de saúde e da qualidade de vida do indivíduo. Variáveis ligadas ao conceito de segurança alimentar como: qualidade e a quantidade do que ingerimos irão refletir diretamente em nossa saúde, seja de forma positiva através de disposição, imunidade, concentração, ou negativa através do desenvolvimento de doenças relacionadas a hábitos alimentares inadequados.

PROENÇA (1997) destaca que a má nutrição pode desencadear uma série de conseqüências inter-relacionadas, tais como: redução da vida média, redução dos anos produtivos, redução da resistência a doenças, aumento do absenteísmo laboral, aumento da predisposição de acidentes de trabalho, redução da carga média de trabalho, hipodesenvolvimento mental e físico, baixa capacidade de aprendizado, redução da produtividade. Assim, desenvolver programas, bem como políticas públicas focadas na educação e orientação nutricional reduzem gastos decorrentes de afastamentos, uso de medicamentos e internações dos servidores, pois essas ferramentas auxiliam na prevenção e promoção da saúde.

Percebemos também que com o passar dos anos o processo de automatização e informatização do trabalho vem reduzindo as necessidades diárias energéticas para o desenvolvimento das atividades laborais. Assim, faz-se necessário a realização de ajustes na busca de um equilíbrio, sendo à educação nutricional uma ferramenta ideal para está prática.

O estado nutricional é o reflexo das necessidades fisiológicas de nutrientes que são atendidas diariamente. A ingestão de nutrientes depende do consumo real de alimentos sofrendo a influencia de fatores como condição econômica, comportamento alimentar, ambiente emocional, hábitos culturais, e da capacidade de consumir e absorver nutrientes de maneira adequada, bem como a presença ou ausência de doenças. (MAHAN E COLABORADORES, 2002).

Segundo dados da Política Nacional de Alimentação e Nutrição, hábitos alimentares inadequados alteram o estado nutricional dando origem as chamadas Doenças Crônicas não Transmissíveis (DCNT), tais como: hipertensão, diabetes, doenças cardiovasculares, obesidade. Observamos na atualidade a mudança do perfil epidemiológico da população na qual doenças como obesidade já representam um número maior de acometimentos quando comparadas com a desnutrição. No Brasil, 34% de todas as causas de óbito, estão relacionadas, em grande parte, com a obesidade e com práticas alimentares e estilos de vida inadequados.

As DCNT são influenciadas pelo ambiente e por isso passíveis de prevenção. Esse grupo de doenças é considerado uma manifestação da má nutrição. No último século, essas doenças têm sido a causa principal de incapacidade e de mortes prematuras na maioria dos países economicamente desenvolvidos; contudo os processos de transição demográfica, epidemiológica e nutricional também começam a afetar os países em desenvolvimento, incluindo a América Latina e o Brasil. POLÍTICA NACIONAL DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO (2008, p.135).

WIELEWSKI (2007) destaca que as condições de trabalho e saúde encontram-se diretamente ligada à performance e produtividade, ou seja, caso o trabalhador não tenha saúde, não conseguirá desenvolver suas atividades laborais previstas. E este fator por si só justifica a necessidade de programas eficazes de qualidade de vida bem como programas nutricionais dentro das organizações. A autora ainda aponta uma realidade relevante a ser considerada, que os elementos mais importantes de uma empresa (pública ou privada) são os recursos humanos. Desta forma torna-se fundamental que as empresas demonstrem preocupação com a saúde dos seus trabalhadores. Coloca também que a alimentação e o estado nutricional podem ser considerados como formas de remunerações indiretas.

ANDRADE (2008) traz a importância de investimentos em programas de prevenção e proteção à saúde do trabalhador como forma de redução dos níveis de absenteísmo. A autora também refere que nos últimos anos agravos como obesidade, hipertensão e diabetes são responsáveis pelo aumento dos gastos públicos gerados por afastamentos médicos.

A inclusão do Serviço de Nutrição nos SESMTs justifica-se na medida que, investir em educação alimentar auxilia na redução dos afastamentos e seus impactos negativos, pois quando há comprometimento das atividades laborais desenvolvidas pelos servidores, há uma repercussão não só na instituição, mas também na população, que é atendida pelo serviço.

Sendo assim, avaliar a satisfação do serviço já referido torna-se relevante, na medida em que as análises das informações podem balizar ações e estratégias para o aprimoramento da atenção aos trabalhadores.

2.3. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO EM SAÚDE

A partir da década de 1990 os estudos de satisfação tiveram início no Brasil, segundo apontam ESPIRIDIÃO e TRAD (2006). Estes foram desenvolvidos com a promoção e participação das comunidades nos processos de planejamento e avaliação dos serviços de saúde. A participação de usuários nos procedimentos de avaliação é valorizada por aumentar a adequação dos mesmos no uso dos serviços disponibilizados.

MEZOMO (1993) refere que a satisfação do paciente pode ser analisada como forma de aumentar a demanda de serviços, avaliar a conduta dos profissionais e levantar indicadores para ponderar a qualidade da assistência.

OLIVEIRA e GURARDELLO (2006) apontam que a satisfação do paciente é a relação entre as expectativas do atendimento e sua percepção frente ao atendimento recebido. Estas percepções, mesmo que subjetivas, constituem-se em

visões da realidade, tornando-as informações relevantes que podem ser utilizadas no aprimoramento e adequação dos serviços. É importante pontuar aqui, que a avaliação de satisfação de um serviço em comparação a um produto adquirido acontece de forma diferenciada. A avaliação de um produto parte-se do princípio que, anterior à aquisição do mesmo, já se realizou uma pré-avaliação, pois houve a escolha de um produto em relação a outro, tornado esta avaliação concreta na medida em que itens como: garantia oferecida, economia de energia, preço, entre outros, são dados já estabelecidos ficando mais claro e objetivo os indicadores de avaliação e comparação. A avaliação de um serviço é baseada em experiências vivenciadas anteriormente sendo possível a realização de comparações, portanto uma avaliação subjetiva.

Segundo a *Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations* apud CARMAGNANI E COLABORADORES (2008), colocam que através do uso de indicadores é possível realizar delimitação de parâmetros e operacionalizar comparações consistentes sendo uma medida quantitativa utilizada como ferramenta, indispensável, para monitorar e a avaliar a qualidade dos cuidados oferecidos aos pacientes. Refere também que os indicadores servem para avaliar os processos ao longo do tempo indicando a direção no alcance de metas.

Percebe-se também que elementos como conhecimento técnico, cordialidade, interesse pelo paciente e seus anseios são questões a serem consideradas, pois reforçam o vínculo com o profissional, auxiliando no tratamento proposto, assim como melhoria e manutenção da saúde, resultados obtidos, condução do tratamento, divulgação do serviço, acesso ao serviço, materiais utilizados, são fatores também a serem considerados quando na avaliação dos índices de satisfação do serviço.

2.4. SERVIÇO DE NUTRIÇÃO NO SESMT NA PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA-RS

O Serviço de Nutrição do SESMT que teve como instrumento inicial para sua implantação o projeto denominado Equilíbrio Nutricional, que foi proposto e apresentado junto à Secretaria de Administração, no início de 2010, tinha por finalidade promover hábitos alimentares saudáveis, através de orientação, educação e atendimentos clínicos. O serviço iniciou as atividades em fevereiro do referido ano, com atendimentos clínicos individuais, disponibilizados duas vezes por semana no turno da manhã, para todos os servidores da Prefeitura Municipal de Cachoeirinha, mediante agendamento prévio.

Os atendimentos são realizados nas dependências do SESMT que está situado no prédio próximo a sede da Prefeitura Municipal de Cachoeirinha, mais precisamente, localizado nas dependências do Posto Municipal de Especialidades. A sala na qual são realizados os atendimentos é dividida com três médicos que também atuam no setor (médico do trabalho e perito).

O tempo do atendimento nutricional varia em média de 25 a 30 minutos, e a frequência dos mesmos depende do objetivo inicial, bem como, da evolução de cada paciente, ou seja, não existe um limite máximo de atendimentos, nem protocolos, sendo livre o acesso ao serviço disponibilizado.

Desde o começo do serviço os agendamentos para os atendimentos eram realizados por telefone ou pessoalmente junto ao próprio SESMT. A divulgação do serviço foi realizada por meio de cartazes distribuídos em dois pontos estratégicos: Sede Administrativa (local de grande circulação de servidores), estando lotados neste local 376 servidores, e Complexo de Serviços (Secretaria de Obras, Trânsito, Transportes e Serviços Urbanos), onde a gestão identificou que os servidores lotados neste local, em um total de 257, na sua maioria, não tinham o hábito de realizar exames periódicos, nem a preocupação em evitar adoecimentos através de práticas e atitudes preventivas. Atualmente, a divulgação é realizada através do aproveitamento de espaços criados em ações operacionalizadas pelo setor (Jornada

de Qualidade de Vida, Hiperdia, Projeto Cozinha Brasil e ações desenvolvidas por outros profissionais da equipe multidisciplinar que representam o setor em palestras) e campanhas de prevenção e promoção a saúde realizada junto a outras secretarias municipais.

O Serviço de Nutrição atendeu 197 servidores, dados levantados desde o início de suas atividades até o mês de dezembro de 2011, correspondendo a 6% do quadro atual de trabalhadores. Quanto ao perfil dos servidores atendidos é possível observar que: 150 (76,14%) são do gênero feminino e 47 (23,85%) do gênero masculino. Dentre as causas motivadoras da procura pelo atendimento está a redução de peso com 176 (89,34%), sendo que desta totalidade 34 (19,31%) apresentavam dislipidemias, 29 (16,47%) eram hipertensos, 9 (5,11%) diabéticos, 7 (3,97%) com diagnóstico de hipotireodismo, necessitando de ajustes na conduta dietoterápica, pois havia patologias associadas ao sobrepeso ou obesidade já estabelecida. Outras causas motivadoras da consulta foram: reeducação alimentar 16 (8,12%), gastrites 3 (1,52%), baixo peso 2 (1,01%).

O Serviço de Atendimento Nutricional oferecido aos servidores é novo e revela a necessidade de ser constantemente aprimorado. Entretanto, ainda não existe a investigação e discussão formal de indicadores que expressem a evolução permanente do serviço disponibilizado. Atualmente as ações desenvolvidas atendem a demandas apontadas pela gestão administrativa.

3. PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR

A partir da busca de referencial teórico sobre nutrição e saúde do trabalhador, constatou-se que existem poucos estudos que versam sobre esta temática. Na sua maioria, estes achados discorrem sobre o impacto nutricional dos beneficiados pelo Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT). Vale ressaltar que estes estudos mostram a relação direta do PAT na saúde do trabalhador, e não da nutrição na saúde do trabalhador, reforçando a relevância do tema e a necessidade de novos estudos.

O Programa de Alimentação do Trabalhador foi instituído no ano de 1976, pelo governo federal, que permite a dedução de despesas com alimentação dos próprios trabalhadores em até 4% do imposto de renda devido. O PAT tem por objetivo melhorar as condições nutricionais dos trabalhadores, com repercussões positivas na qualidade de vida, na redução de acidentes de trabalho e no aumento da produtividade. BRASIL, MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO (2004). Com o passar do tempo, na década de 90, houve atualização no Programa incluindo a promoção de uma alimentação saudável, estimulando as empresas a realizarem ações de educação nutricional.

Segundo BANDONI E COLABORADORES (2006) o local de trabalho é reconhecido como estratégico para a promoção da saúde e alimentação saudável. A Organização Mundial da Saúde considera que o local de trabalho deve oportunizar e estimular os trabalhadores a realizarem escolhas saudáveis. Neste sentido o PAT é considerado estratégico na política de alimentação e nutrição voltadas para a população brasileira adulta, refletindo diretamente no estado nutricional da população ativa.

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo foi desenvolvido através de uma pesquisa exploratória descritiva que, conforme MALHOTRA (2004) é utilizada para ajudar a compreender a situação problema (avaliar a satisfação dos usuários do Serviço de Nutrição do SESMT), constitui-se em um processo flexível, com uma amostra pequena.

Sendo assim, o trabalho desenvolveu-se em dois estágios: o primeiro, como uma pesquisa exploratória qualitativa que procurou avaliar as percepções das gestoras envolvidas nos processos de implantação e permanência do serviço, para auxiliar na compreensão da situação problema. O segundo, como uma pesquisa descritiva quantitativa, que teve como instrumento o questionário de satisfação, que foi aplicado aos servidores que utilizaram o Serviço de Nutrição, com intuito de auxiliar a determinar, avaliar e selecionar o melhor curso das ações a serem desenvolvidas após o término da pesquisa.

4.1. PÚBLICO ALVO

O público alvo envolvido nesta pesquisa foram quarenta e três servidores da Prefeitura Municipal de Cachoeirinha. Inicialmente foram entrevistadas as gestoras que participaram da implantação e manutenção do programa Equilíbrio Nutricional: (I) gestora administrativa (Secretária de Administração, que exerce a função há aproximadamente seis anos, responsável pela gestão geral dos serviços oferecidos aos servidores, inclusive os disponibilizados pelo SESMT) e (II) gestora do setor (Coordenadora do SESMT atuante aproximadamente há sete anos, responsável por todas as atividades realizadas no SESMT, tais como: serviço de nutrição, ginástica laboral, serviço de psicologia, medicina e segurança do trabalho).

A pesquisa foi realizada através de uma entrevista, que foi gravada e transcrita pela própria pesquisadora. As perguntas norteadoras da entrevista encontram-se no Anexo B.

Posteriormente, foram consultados todos servidores de ambos os sexos, sem limite de idade, que participaram de pelo menos três atendimentos clínicos nutricionais, desde o início do oferecimento do serviço.

4.2. PROCEDIMENTOS

Inicialmente foi realizada uma seleção a partir da análise dos prontuários (ficha de atendimento nutricional) para verificar os servidores que participaram de no mínimo três atendimentos desde o início do serviço. Após foi realizado contato telefônico esclarecendo o objetivo do presente estudo e solicitando agendamento para a entrega do questionário de satisfação auto-aplicável, que se encontra disposto no anexo A.

A entrega dos questionários foi realizada de duas formas: presencial ou através de encaminhamento por e-mail, para aqueles servidores que não puderam descolar-se até o serviço, atendendo melhor a necessidade de cada um.

Cabe salientar que o contato telefônico, bem como entrega e recolhimento dos questionários de satisfação foi realizado pela estagiária do setor com objetivo de reforçar a imparcialidade das respostas. Além disso, é importante pontuar que a referida estagiária recebeu orientações sobre o objetivo do estudo e suas implicações e como proceder na realização das tarefas anteriormente mencionadas.

Posterior o recolhimento dos questionários foi desenvolvida a tabulação e análise dos dados obtidos.

Concomitantemente à efetuação da pesquisa de satisfação, foi realizada entrevista semi-estruturada, gravada e transcrita pela própria pesquisadora, as duas gestoras envolvidas no processo de implantação e manutenção do serviço de

atendimento nutricional. As perguntas norteadoras da entrevista encontram-se no Anexo B.

5. ANÁLISE DOS DADOS

5.1. ENTREVISTA COM AS GESTORAS

A entrevista realizada com as gestoras teve os seguintes pontos abordados: a implantação do Serviço de Nutrição no SESMT; a organização dos recursos; aspectos a serem desenvolvidos no serviço; programas de capacitações disponibilizados, e as metas para os próximos anos.

Com relação ao processo de implantação do Serviço de Nutrição no SESMT, a Secretária da Administração relatou a dificuldade quando assumiu a Secretaria de Administração. Falou sobre a ausência de projetos e como estratégia iniciou o trabalho através de diretrizes e eixos orientadores, dentre eles a saúde do trabalhador. Relata que o serviço tem um papel estratégico, pois percebia a redução da qualidade do trabalho decorrentes dos adoecimentos. Entretanto esta percepção é baseada em uma visão generalista da gestora, já que não existem bases de dados dentro da organização que comprovem este fato.

Embora a gestora não apresente dados que atestem a baixa na qualidade do trabalho decorrentes de adoecimentos, sua fala vai ao encontro do que propõe OLIVEIRA (2005). Este autor sugere que a saúde do trabalhador reflete na produtividade das empresas ou organizações, interferindo conseqüentemente nos resultados. Coloca também que o homem dedica uma parte significativa de sua vida ao trabalho, ressaltando a importância das organizações em desenvolver ações focadas na qualidade de vida no trabalho.

A Secretária de Administração também discorreu sobre o papel da administração frente a mudanças de hábitos não saudáveis, ressaltando o comprometimento da organização neste processo e as dificuldades de modificar culturas já estabelecidas nas vidas cotidianas dos trabalhadores.

“Enfrentamos muitas dificuldades. Primeiro na ginástica laboral a grande maioria dos homens, principalmente do complexo achavam que isso era “frescura”, assim como, no projeto nutrição, que iria tirar os hábitos alimentares deles que era o revirado de manhã cedo, às sete horas da manhã. Um revirado com arroz, feijão, ovo frito, Coca cola e cachaça, isso no meu entendimento, isso não pode acontecer. A administração pública, uma Secretária Municipal de Administração, tem que criar culturas diferentes, e aí foi o Projeto Nutrição trazido aos trabalhadores. Não rompendo de imediato, com aquela cultura deles, mas trazendo alternativas alimentares que veio atender suas necessidades básicas [...]”.

Os projetos propostos, entre eles o Serviço de Nutrição, iniciaram a partir da vontade política e, conforme refere à Secretária, emancipadora, com o intuito de propiciar aos sujeitos a avaliação de suas culturas já arraigadas. A Secretária refere ainda que, o projeto nutrição veio da observação dos hábitos alimentares inadequados dos servidores: “Passavam comendo bolachinhas recheadas, chocolates, balas, cafezinho, imagina no cotidiano, na vida da pessoa ao longo de seus trinta anos de trabalho.” Colocou também a dificuldade dos servidores em acreditar que iria dar certo:

“Isso aí é só uma campanha, não diferenciando do que é um projeto. Campanhas passam, vêm, se divulgam e depois não se tem um trabalho de pesquisa, de dados, de fichas, e o nosso projeto não. Não é uma campanha apenas, ele é uma campanha cotidiana, com dados e registros”.

Através do discurso acima se observa uma nova visão de gestão da saúde do trabalhador, focada na atenção integral, no qual, são inseridos profissionais da área da saúde (educador físico, nutricionista, psicóloga) e a valorização das ações de promoção e prevenção.

A Coordenadora do SESMT relata que o processo de implantação foi iniciado a partir da organização dos Serviços de Medicina do Trabalho e dos atendimentos do Serviço Social que observou adoecimentos relacionados à obesidade, hipertensão e diabetes. Iniciou-se assim, a parceria com a Secretária Municipal de Saúde, onde eram agendados atendimentos nutricionais aos servidores. A Coordenadora relata: “A assistente social que coordenava o SESMT entendeu que seria um serviço importante dentro do SESMT”, efetivando a inclusão de um profissional da área de nutrição no referido setor.

Nesta fala, é possível perceber que no processo de implantação do serviço, uma das gestoras propõe a inclusão do serviço em função de uma necessidade estratégica, enquanto a outra, foca nas necessidades dos trabalhadores. Este fato ocorre em função da posição diferente que cada uma ocupa na organização. Uma gesta toda a estrutura aumentando a percepção sistêmica e a outra trabalha diretamente na atenção aos servidores, focando nas necessidades de cada um. Com relação às dificuldades relatadas, percebe-se novamente uma distinção importante, pois uma gestora coloca como principal dificuldade a necessidade da mudança de culturas alimentares estabelecidas, bem como, a aceitação dos funcionários. Já a outra gestora, relata não ter dificuldades na implantação em si, mas resgata a necessidade de instrumentos para o aprimoramento da realização do Serviço de Nutrição.

No processo de implantação do Serviço de Nutrição no SESMT a gestora do local refere não perceber dificuldades, pois o trabalho já acontecia, porém quando indagada sobre a carência de equipamentos, a mesma relata falta de verbas e vontade política, havendo a necessidade de retomar as negociações frente a esse dificultador.

Com relação à organização dos recursos para investimentos nas ações desenvolvidas pelo Serviço de Nutrição a Secretária de Administração relata que os mesmos são organizados através da LOA (Lei Orçamentária Anual) e da LDO (Lei de Diretrizes Orçamentárias), mas que em geral as Secretarias de Administração são vistas como folha de pagamento e de quitação de despesas com aluguéis e contratos, inexistindo verbas para outras demandas que não sejam as já citadas anteriormente. A gestora ainda relata que diante dessa dificuldade foi criado o fundo municipal da Secretária de Administração, no qual, verbas oriundas dos contratos realizados com a prefeitura destinassem um percentual, já previsto no edital, para esse fundo. O fundo é organizado através da formação de conselheiros, com a participação de um servidor de cada secretaria. O conselho tem o objetivo de destinar as verbas existentes nesse fundo aos projetos e demandas da Secretaria de Administração. Quando perguntada sobre a existência de recursos específicos para o SESMT a mesma relata que não existe, e que o referido setor não é uma Secretaria, e sim um setor agregado à Secretaria Municipal de Administração.

Quando há necessidade de aquisições e melhorias no setor, há um encaminhamento, no início do ano, para avaliação da Secretária e de sua executiva.

A gestora do setor relata a inexistência de recursos para o Serviço de Nutrição, os disponíveis são gerais para atender todo o setor, e que, atualmente, são destinados a contratação de palestrantes.

Quando fica clara a inexistência de recursos específicos para a execução e aprimoramento do serviço, desenha-se um paradoxo relevante. Um serviço com papel estratégico dentro de uma organização requer investimento, que no caso do presente serviço se restringe a contratação de uma profissional nutricionista. Este fato pode estar relacionado à escassez de recursos característicos da Secretaria de Administração e falta de dados concretos que fortalecem e consolidam o Serviço de Nutrição, bem como o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho do município.

As gestoras quando questionadas sobre os recursos disponibilizados para ações e programas de qualidade de vida trazem em suas respostas uma naturalização da escassez desses recursos. Entretanto conforme aponta SATO (1991) a idéia de qualidade de vida no trabalho busca combinar interesses diversos e contraditórios, presentes no ambientes e condições de trabalho, nas empresas públicas ou privadas. Interesses esses que estão relacionados ao mundo subjetivo (desejos, vivências, interesses), valores, crenças e as necessidades econômicas e políticas. Desta forma, fica evidente a necessidade do desenvolvimento permanente da gestão no sentido de perceber que a distribuição de recursos está intimamente ligada à manutenção de programas de qualidade de vida no trabalho.

Quanto ao aprimoramento do serviço a Secretária de Administração relata que foi atingida a primeira etapa. Direcionando o serviço para algumas secretarias específicas, priorizando-as dando início ao Projeto Nutrição. E que agora devemos expandir, atingindo, inclusive, os familiares dos servidores, através de seminários e criando espaços coletivos de troca.

A Coordenadora do setor relata a importância de rever a sistemática do atendimento. Esta revisão é sugerida com o intuito de melhorar a adesão e garantir a permanência dos servidores no processo de cuidado desenvolvido pela nutrição, pois a Coordenadora acredita que muitos colegas agendam os atendimentos e não

comparecem. Entretanto essa não é a realidade do serviço, ao contrário, por mais que existam faltas, a maioria dos trabalhadores que agendam atendimentos comparecem aos mesmos. Esta afirmação é baseada em dados levantados de fevereiro a outubro de 2011: 404 agendamentos, 276 atendimentos o que equivale a 68% dos atendimentos realizados.

Neste momento faz-se necessário construir uma cultura de coleta de dados específicos e partilhá-los com os colegas e gestão para que as percepções sejam cada vez mais claras e menos generalistas. Percebe-se também, através das falas, que a única ferramenta utilizada, no momento, pela gestão é o relato de casos esporádicos, ferramenta essa que traz distorções nas percepções, pois generalizam um fato, o que é comum em atividades iniciantes. A estrutura e o sistema gerencial burocrata que rege a administração pública ainda não utiliza dados como ferramenta de aprimoramento da gestão. Isso dificulta o desenvolvimento eficaz das ações realizadas pelo Serviço de Nutrição, bem como por todos os serviços oferecidos. Indo ao encontro do que foi discorrido acima, FRANÇA (2007) propõe que a consolidação de indicadores pode levar a gestão a um amadurecimento da compreensão e da forma de fazer. Logo, é necessário descrever aspectos que proporcionem o registro e a utilização do mesmo para o aprimoramento dos serviços.

Em relação às capacitações que são oferecidas aos profissionais técnicos e gestores para o aprimoramento do serviço a Secretária de Administração relata que são disponibilizados cursos através do Programa de Formação Continuada. As temáticas variam entre contabilidade pública, tesouraria, arquivamento, meio ambiente, autoestima, entre outros.

A gestora do setor relata não haver recursos disponíveis para que cada membro da equipe multidisciplinar realize, pelo menos, um curso por ano. Refere também que os cursos disponibilizados pela formação continuada não atendem a necessidade de aperfeiçoamento dos técnicos nem dos gestores, pois tratam de temáticas amplas.

A partir das falas fica clara a carência de programas específicos de treinamento e desenvolvimento para cada área da qualidade de vida no trabalho

(nutrição, educação física, enfermagem, psicologia, assistência social...), necessários para o aprimoramento do serviço. FRANÇA (2007) alerta que pessoas capacitadas produzem melhor sentindo-se mais confiantes. Entretanto aqueles que não possuem capacitação adequada ao cargo tornam-se passíveis a tomadas de decisões incorretas. Atualmente gestão municipal parece não ter clareza da magnitude dos problemas e “custos” que podem acarretar a falta de qualificação profissional específica. Conforme aponta TACHIZAWA E COLABORADORES (2001), capacitações provocam mudanças nas atitudes das pessoas, criando um clima mais satisfatório, aumentando a motivação e tornando-as mais receptivas às técnicas de supervisão e gestão.

Investir no desenvolvimento de pessoas significa investir na qualidade dos serviços que determinada organização ou empresa oferece, porém, esse investimento deve privilegiar todas as pessoas que participam da organização, pois os resultados decorrem das atividades do coletivo.

Quanto às metas a serem desenvolvidas pelo setor a Secretária de Administração refere à necessidade de avaliação do Serviço de Nutrição pelos seus colaboradores e a partir destas informações traçar metas e diretrizes para novos projetos. Relata também a importância de trocas de experiências com outros municípios para vislumbrar o que é possível desenvolver para os próximos anos.

A gestora local sinaliza a necessidade da criação do grupo de apoio nutricional, de ações externas junto aos servidores e da realização de ciclo de palestras.

As falas descritas acima reforçam a necessidade de construção de uma ferramenta formal de avaliação do serviço oferecido. As metas somente podem ser desenvolvidas caso se tenha clareza de quais são as reais demandas dos servidores. Atualmente, percebe-se a carência deste instrumento de avaliação, consolidando a necessidade de trabalhos como este. Conforme CARMAGNANI E COLABORADORES (2008), a utilização de dados e indicadores proporcionam a definição de parâmetros e comparações, medindo, de forma quantitativa a qualidade dos serviços prestados.

5. 2. QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

O questionário de satisfação, auto aplicável (anexo A), foi respondido por quarenta e um servidores usuários do serviço, os quais atendiam os critérios de inclusão do presente estudo: ter comparecido a, pelo menos três atendimentos clínicos nutricionais, sem limite de idade e de ambos os sexos. As perguntas e as respostas dos questionários foram segmentadas em seis categorias (estrutura física do serviço, acessibilidade, estrutura organizacional, aspecto de relação interpessoal, qualidade técnica do cuidado e qualidade do serviço) com o objetivo de facilitar a análise e interpretação dos dados. O referido questionário foi aplicado no período de 06 a 12 de janeiro de 2012 e os resultados do mesmo encontram-se expostos abaixo.

5.2.1. Categoria 1 – Estrutura Física do Serviço

Com relação a estrutura física do serviço foi constatado que 29 dos respondentes (70%) encontram-se satisfeitos ou bastante satisfeitos com a sala e os materiais que são utilizados e disponibilizados no atendimento, conforme os gráficos 1 e 2 . Entretanto faz-se necessário considerar que 10 respondentes (25%) encontram-se na faixa de “a coisas boas e más” e insatisfeitos, vide os gráficos 1 e 2, evidenciando a necessidade de aprimoramento desses fatores. Esta consideração fica mais clara a partir dos relatos externados pelos servidores na pergunta aberta do questionário de satisfação (O(a) Senhor(a) tem alguma sugestão para a melhoria do atendimento nutricional?):

“A sala poderia receber identificação na porta, já que a 1ª consulta, para quem não conhece se perde e muitos não sabem informar onde se localiza a sala”. “Melhoria no local de acesso, aparelho para medir o nível de gordura do paciente, placas informando a sala”. “Realizar as consultas trazendo mais materiais ilustrativos, demonstrativos de doenças que a má alimentação pode provocar”.

A partir da análise desta categoria é possível indentificar novamente uma características da gestão pública, que se constitui na dificuldade de planejar e prever os investimentos necessários para a estrutura física com intuito de promover a qualidade dos serviços prestados. A gestão pública demonstra uma preocupação grande na execução de ações e acaba deixando de perceber a relevância do planejamento integral dos programas.

Estrutura Física do Serviço

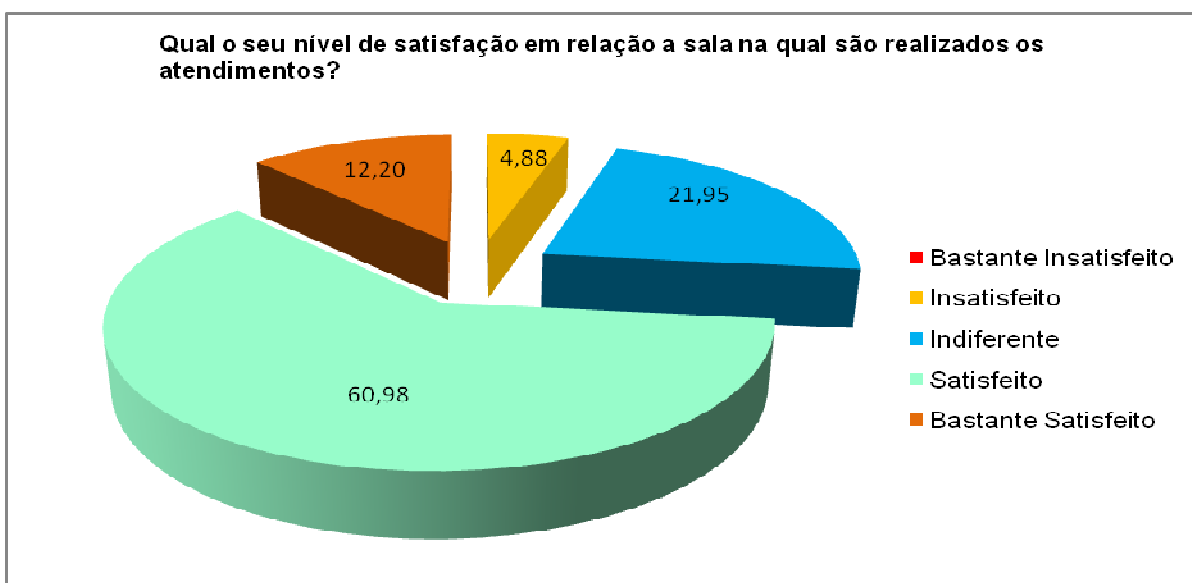


Gráfico 1 – Nível de satisfação em relação a sala de atendimentos

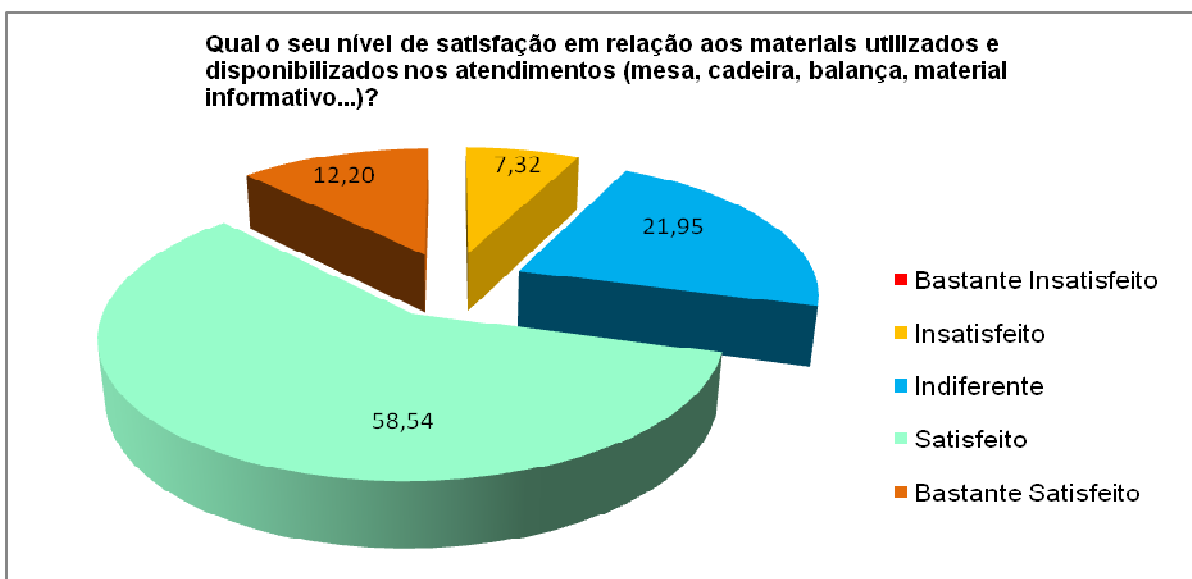


Gráfico 2 – Nível de satisfação dos materiais utilizados e disponibilizados nos atendimentos.

5.2.2. Categoria 2 – Acessibilidade

Quanto a categoria acessibilidade, percebe-se com base nos gráficos 3 e 4 que 29 respondentes (70%) dos servidores que utilizam o serviço estão satisfeitos ou bastante satisfeitos com o local e o acesso ao Serviço de Nutrição. Esta afirmativa pode estar relacionada com a proximidade do local de atendimento com Sede Administrativa da Prefeitura Municipal, facilitando seu acesso. Outro fator a ser considerado nesta categoria é o fato que os servidores que procuram o serviço ,em sua maioria, não estão doentes, nem com dificuldades de locomoção. É provavel que está condição contribua para aumentar os níveis de satisfação.

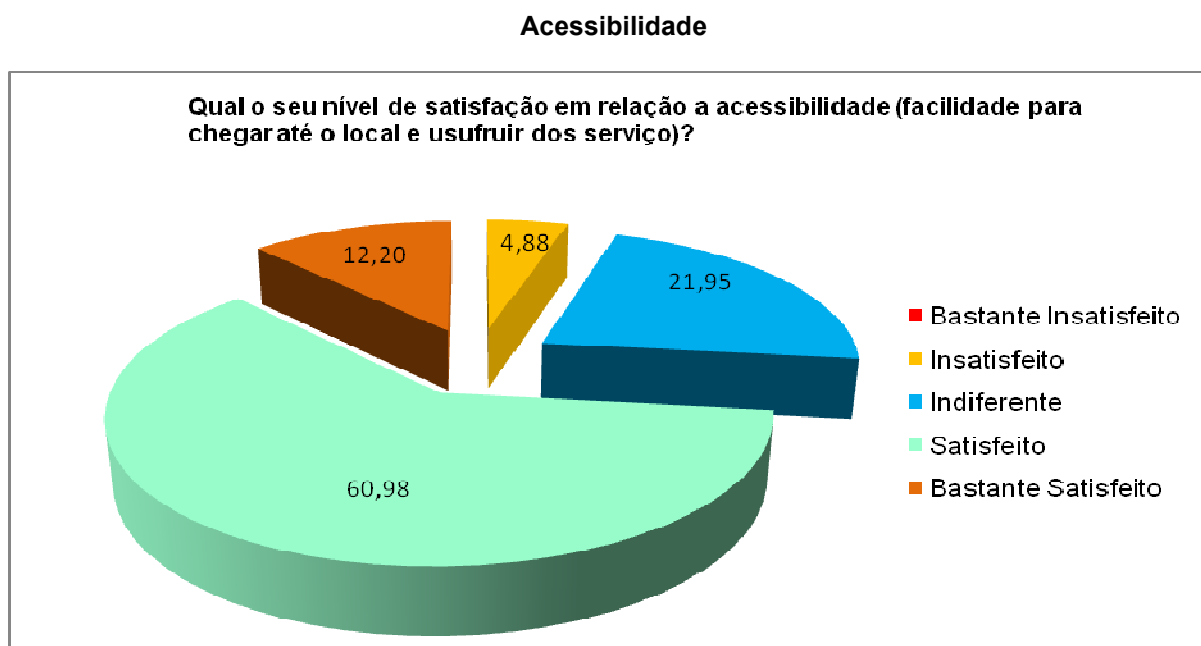


Gráfico 3 – Nível de satisfação em relação a acessibilidade.

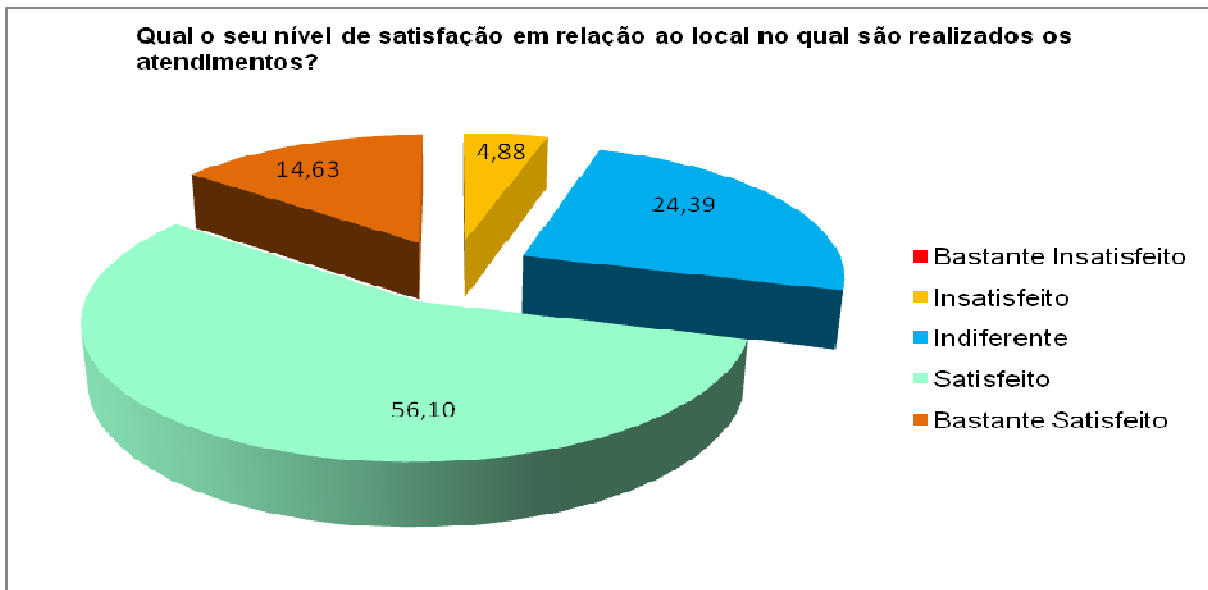


Gráfico 4 – Nível de satisfação em relação ao local onde são realizados os atendimentos.

5.2.3. Categoria 3 – Estrutura Organizacional

Com relação a divulgação do serviço e turnos de atendimentos, 27 dos servidores que participaram da pesquisa (65%) classificaram como satisfeitos ou bastantes satisfeitos, conforme aponta os gráficos 5 e 6. No entanto 12 servidores (30%) consideram que “há coisas boas e más” ou insatisfeitos, mostrando a necessidade de estratégias de aprimoramento. Esta afirmação também é observada através de manifestações explicitadas na pergunta aberta do questionário de satisfação (O(a) Senhor(a) tem alguma sugestão para a melhoria do atendimento nutricional?):

“Penso que poderia ser mais divulgado este serviço, sabia da existência mas não sabia como e onde procurar”. “Acredito que uma divulgação maior em todas as secretarias dentro da prefeitura o tornaria mais eficaz e válido”. “Horários alternados”. “Talvez um pouco mais de informação. Soube desse atendimento através de uma colega. Na verdade não sei os dias de atendimento e nem que turnos são feitos porque estive pela manhã”.

Quanto aos dias da semana pouco mais que a maioria, 23 servidores (56,1%) dos participantes do inventário de satisfação, conforme aponta o gráfico 7, alegam estar satisfeitos e bastante satisfeitos e 18 (43,9%) demonstram indiferença e insatisfação. Este dado levanta a necessidade de repensar os dias nos quais são oferecidos os atendimentos, pois atualmente são apenas dois.

Os índices de satisfação nesta categoria apresentam uma baixa considerável. Este fato pode estar relacionado com a estratégia inicial de divulgação do serviço, na qual foram priorizadas a Sede Administrativa e o Complexo de Serviços.

Estrutura Organizacional do Serviço

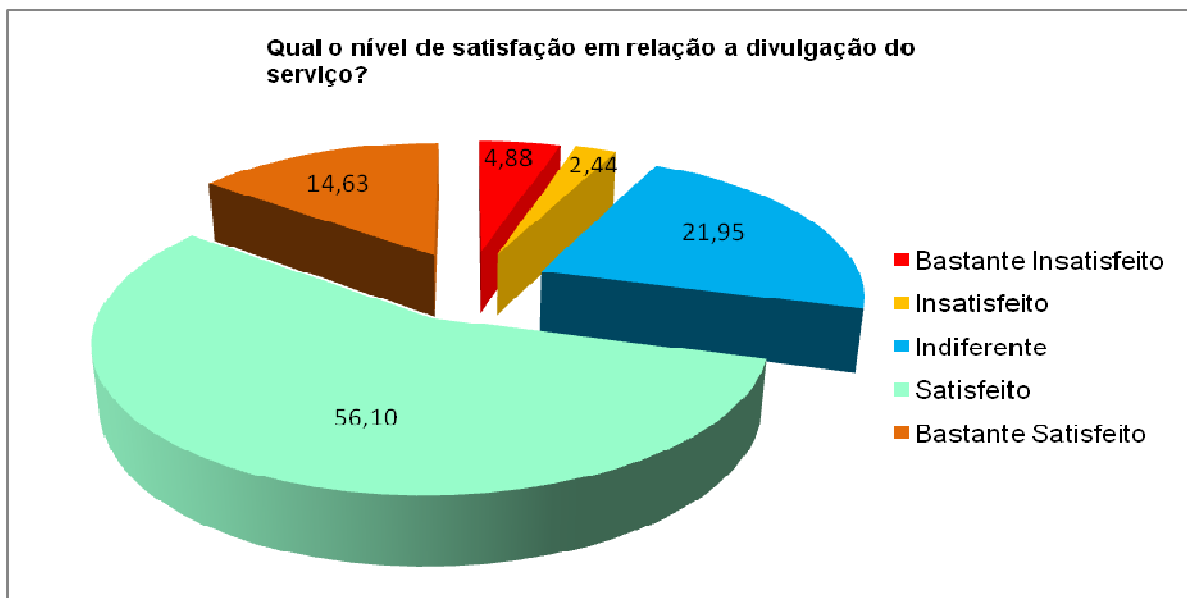


Gráfico 5 – Nível de satisfação em relação a divulgação do serviço.

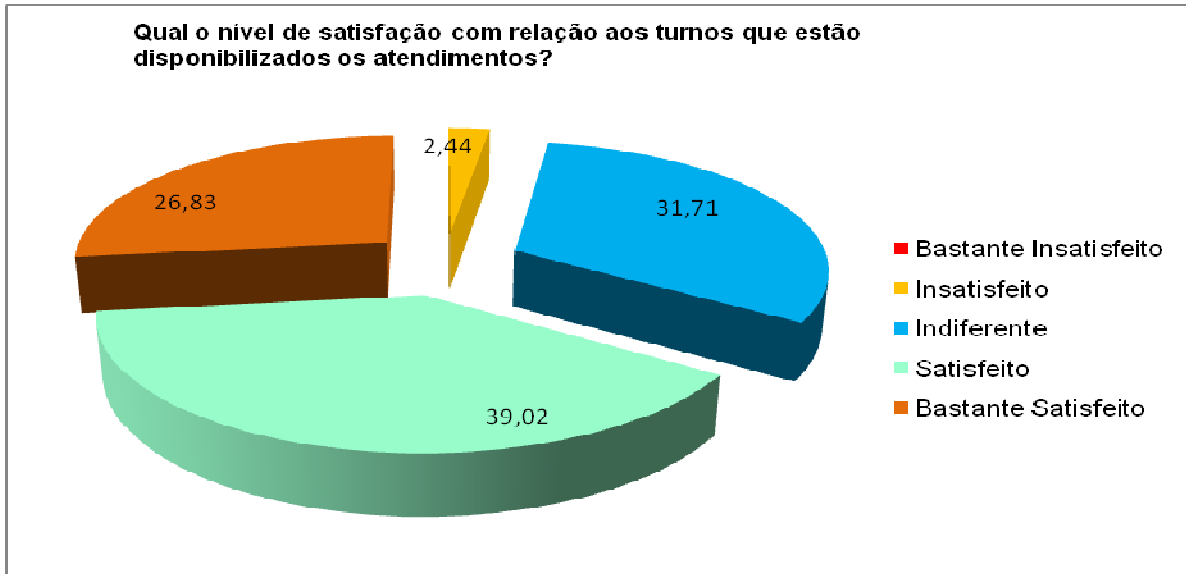


Gráfico 6 – Nível de satisfação com relação aos turnos de atendimentos

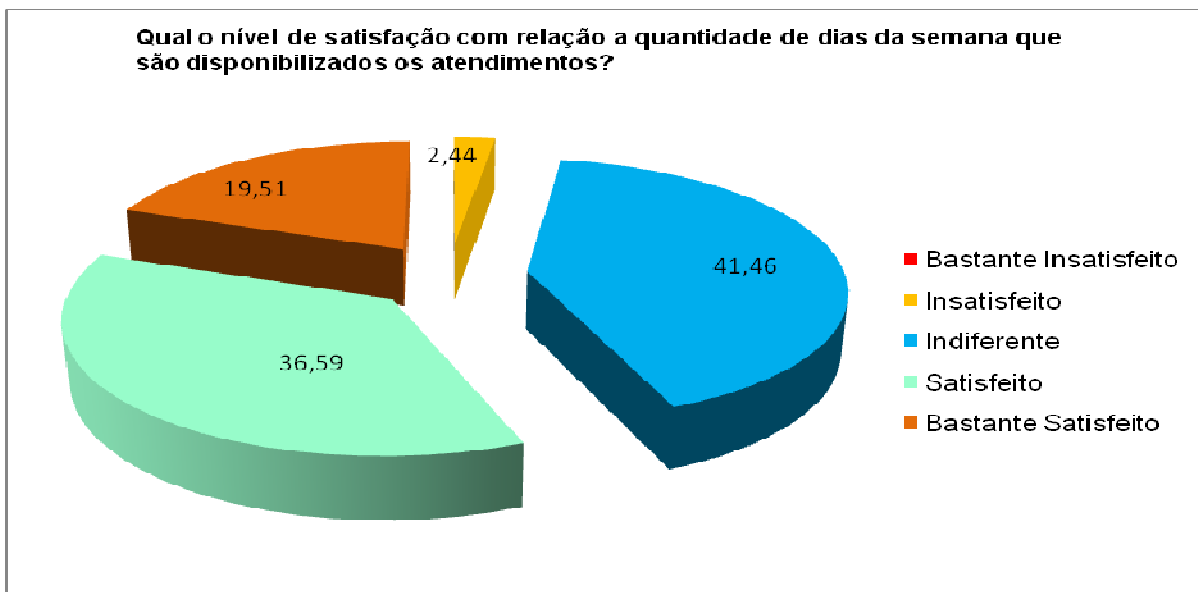


Gráfico 7 – Nível de satisfação com relação a quantidade de dias da semana disponibilizados para atendimento

5.2.4. Categoria 4 – Aspectos Relação Interpessoal

Quando analisado variáveis como: respeito profissional, preocupação com o paciente, comportamentos de cortesia e cordialidade dispensados pela profissional no atendimento, nota-se alto índice de satisfação, pois mais de 40 participantes do

inventário de satisfação (97% a 100%) manifestaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos, como apontam os gráficos 8, 9 e 10. Este fato pode estar relacionado com a necessidade dos servidores em ter um momento para pensar sobre sua saúde, bem como de uma percepção de atendimento baseada na visão médico centrada. No atendimento nutricional, não há prescrição de remédios, mas sim uma anamnese detalhada na qual são analisados a prática de atividade física, funções intestinais, hábitos alimentares (através de um recordatório alimentar de 24 horas), ingestão de água, alergias alimentares, avaliação do estado nutricional, entre outros, desta forma o atendimento passa a ser um momento de estabelecimento de conversa, na qual, os servidores tem a oportunidade de verificar sua saúde sob enfoque integral. Além disso, o alto índice de satisfação para esta categoria pode estar relacionado a habilidade do profissional.

Há na questão aberta do questionário de satisfação uma manifestação que elucida o resultado desta categoria: “A profissional sempre demonstra interesse pelo andamento do tratamento do servidor, espero realmente que continue assim”.

Aspectos de Relação Interpessoal

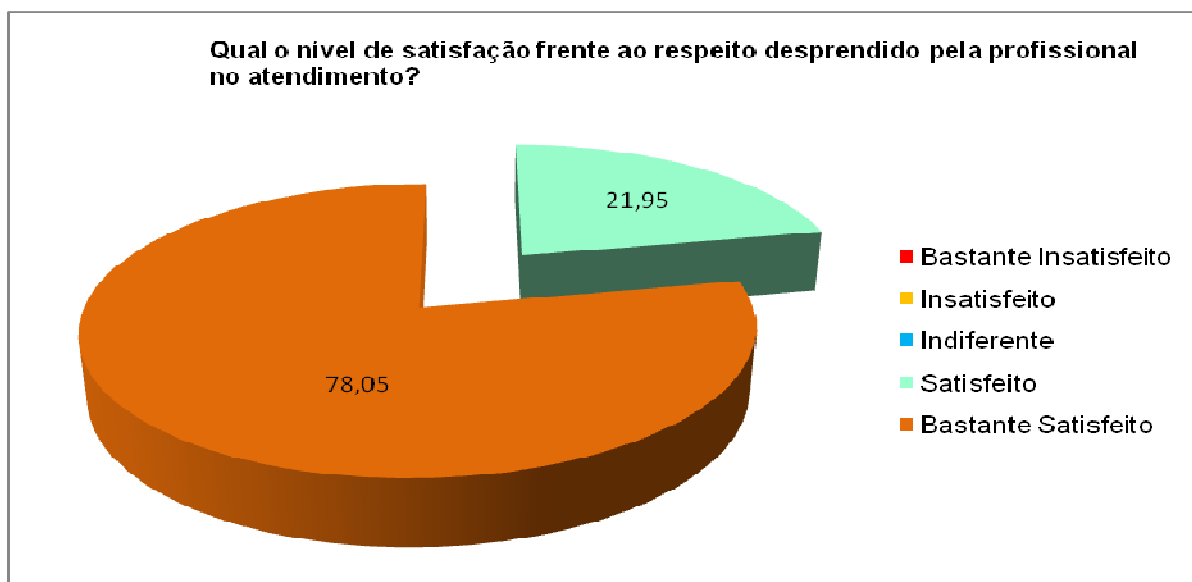


Gráfico 8 – Nível de satisfação frente ao respeito profissional no atendimento

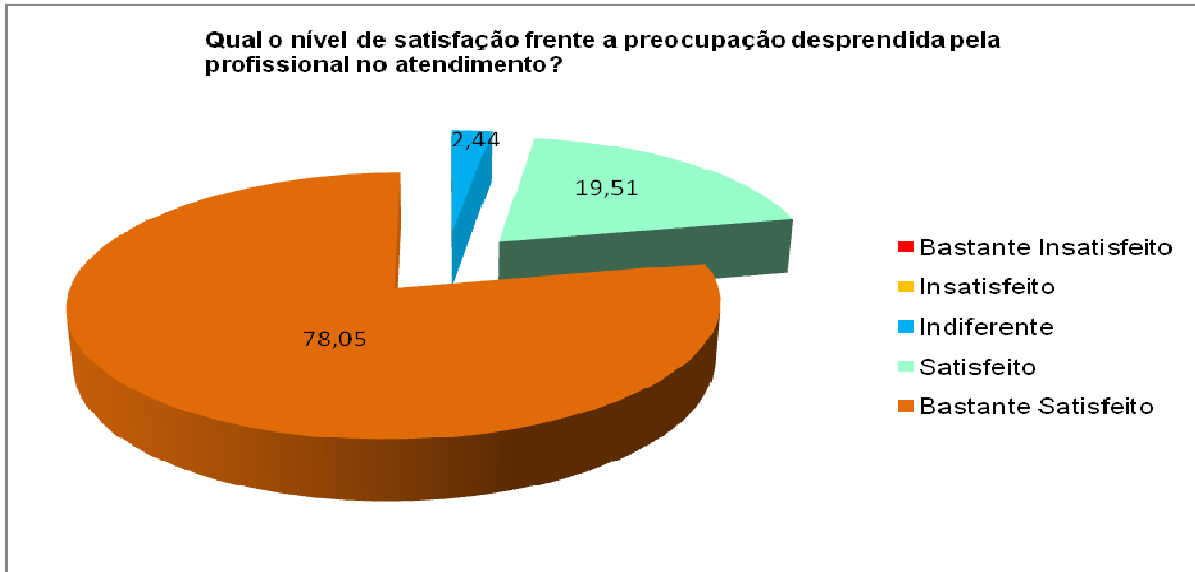


Gráfico 9 – Nível de satisfação frente a preocupação despendida pela profissional no atendimento.

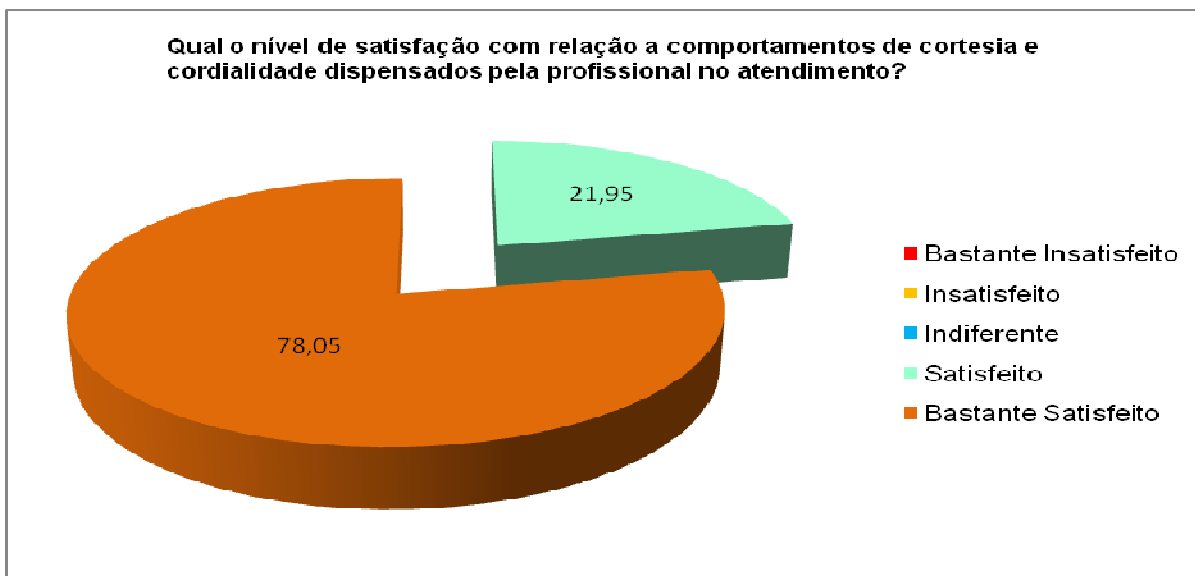


Gráfico 10 – Nível de satisfação com relação a comportamentos de cortesia e cordialidade dispensados

5.2.5. Categoria 5 – Qualidade Técnica do Cuidado

Analisando a categoria qualidade técnica do cuidado nota-se um percentual elevado de satisfação do serviço. Esta afirmação fica evidente quando 37 dos respondentes (90%), conforme apontam os gráficos 11, 12 e 13, expressam alto

índice de satisfação frente a realização do diagnóstico nutricional, condução do tratamento e as mudanças em sua condição de saúde. Quanto a condição de saúde, 37 dos servidores participantes do estudo (90%) referem ter sido beneficiado pelo tratamento nutricional percebendo mudanças em sua saúde com o resultado do acompanhamento nutricional oferecido, conforme aponta o gráfico 14.

Na atualidade, é possível perceber uma mudança no perfil epidemiológico da população brasileira, no qual, doenças decorrentes de hábitos alimentares inadequados estão crescendo. Desta forma o cuidado nutricional torna-se importante aliado na redução das chamadas Doenças Crônicas não Transmissíveis. Os servidores entrevistados parecem estar cientes dessa configuração atual, dados comprovados a partir da análise dos gráficos 15, 16 e 17, nos quais, existem uma demonstração relevante da eficácia do cuidado realizado, pois 32 (78%) dos servidores entrevistados apontam melhorias e manutenção da saúde, alcance de objetivos, bem como mudança de comportamentos após os atendimentos.

Qualidade Técnica do Cuidado

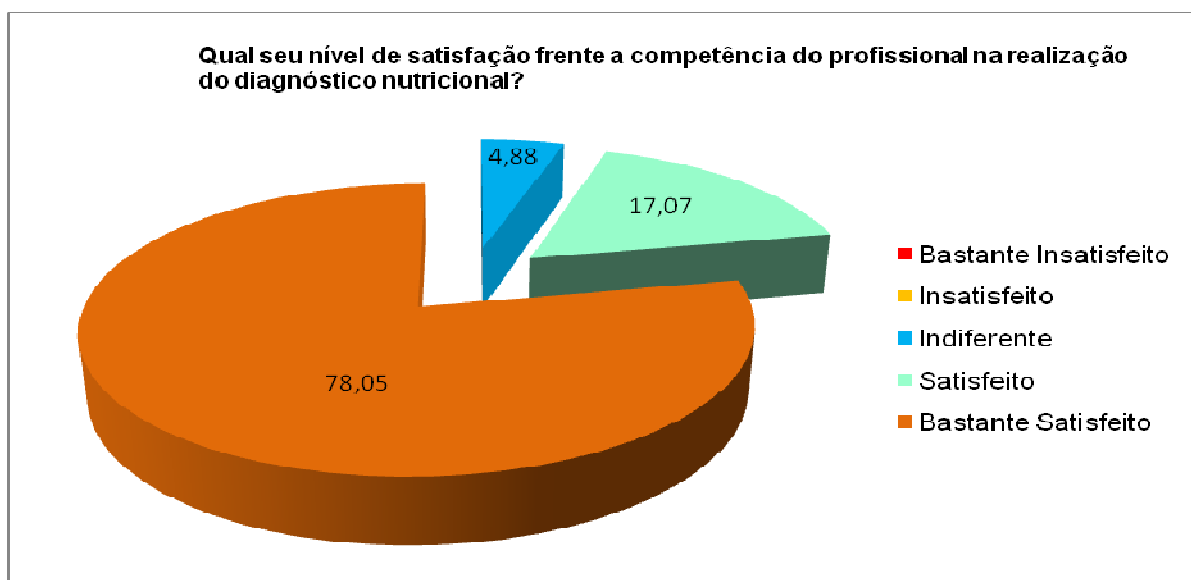


Gráfico 11- Nível de satisfação frente a competência profissional

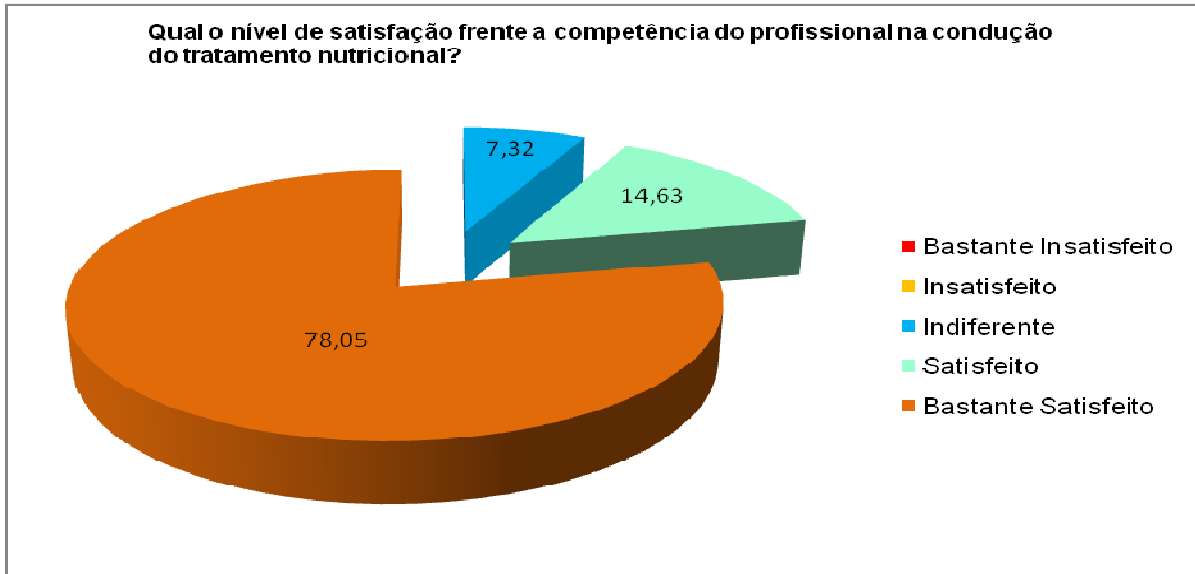


Gráfico 12 – Nível de satisfação frente a competência profissional

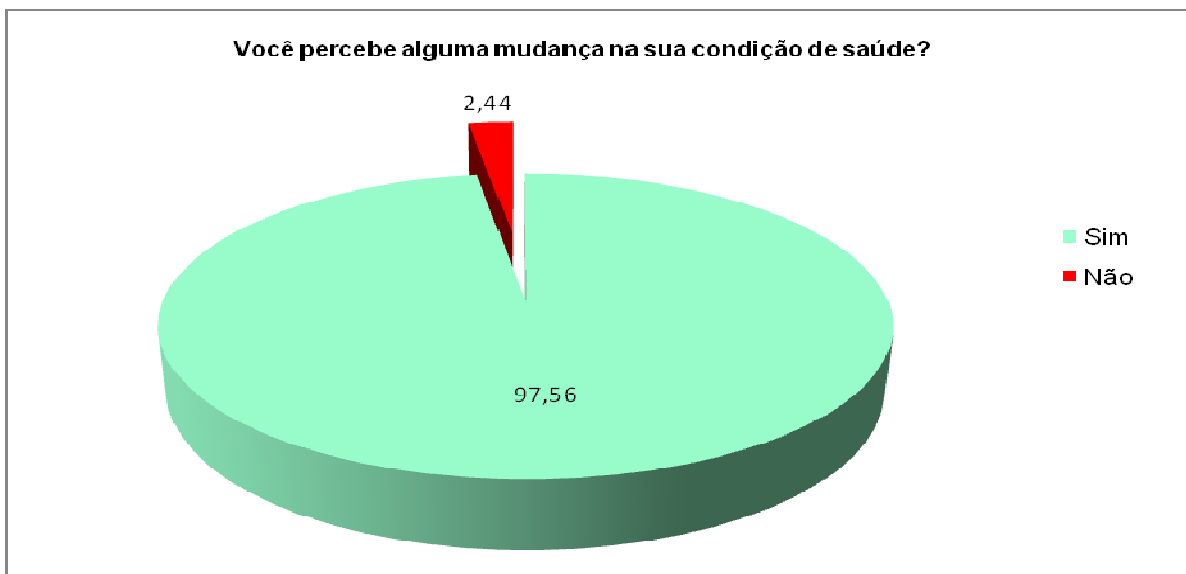


Gráfico 13 – Percepção de mudança na condição de saúde

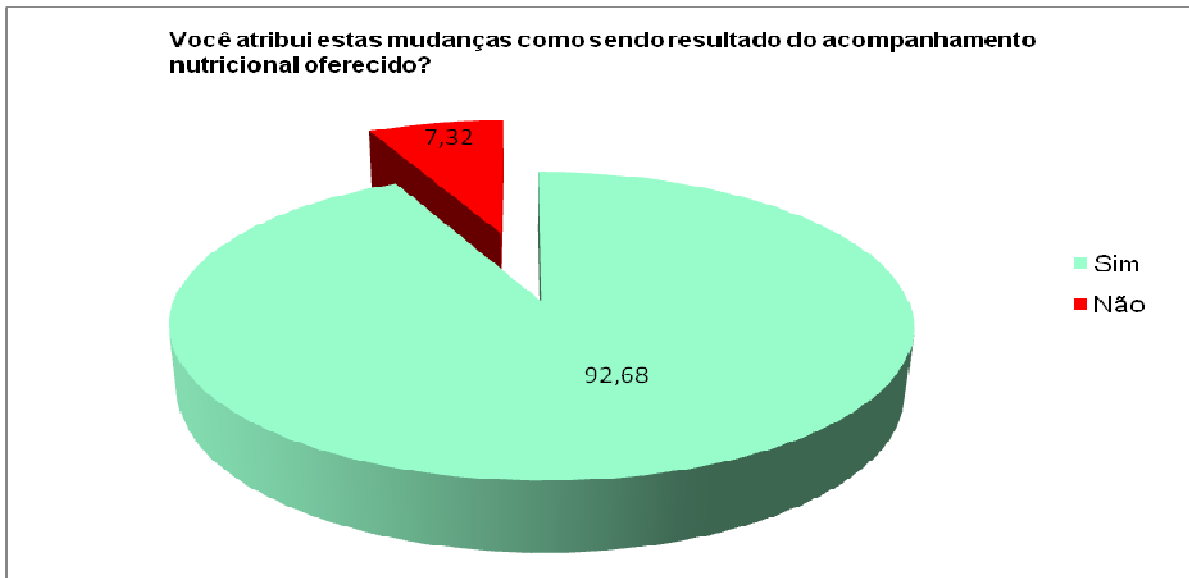


Gráfico 14 – Atribuição das mudanças como resultado do acompanhamento nutricional

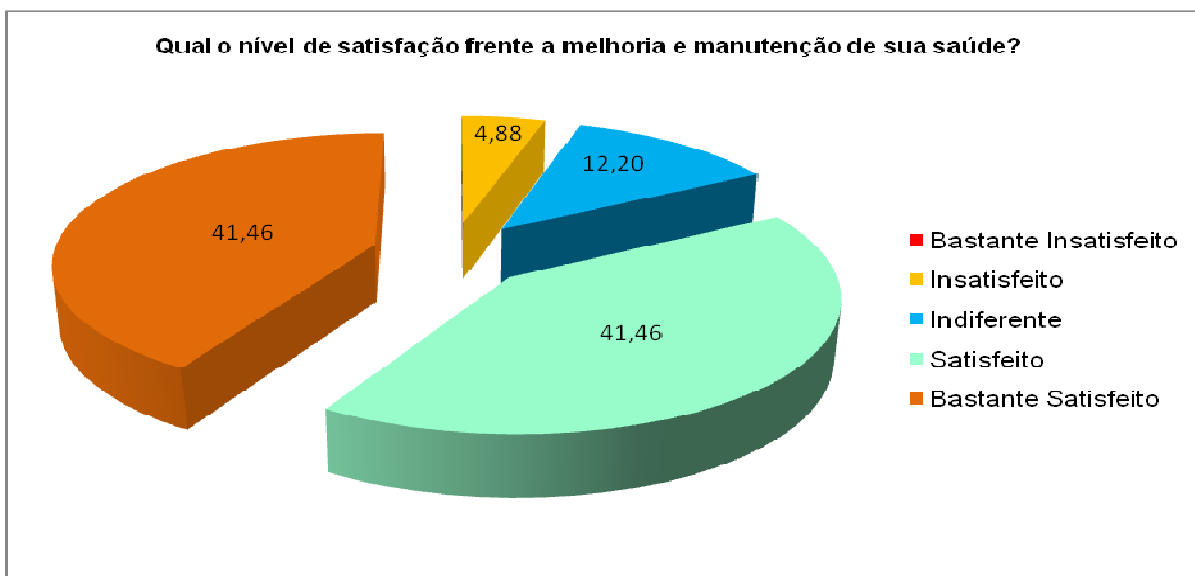


Gráfico 15 – Nível de satisfação frente a melhoria e manutenção da saúde

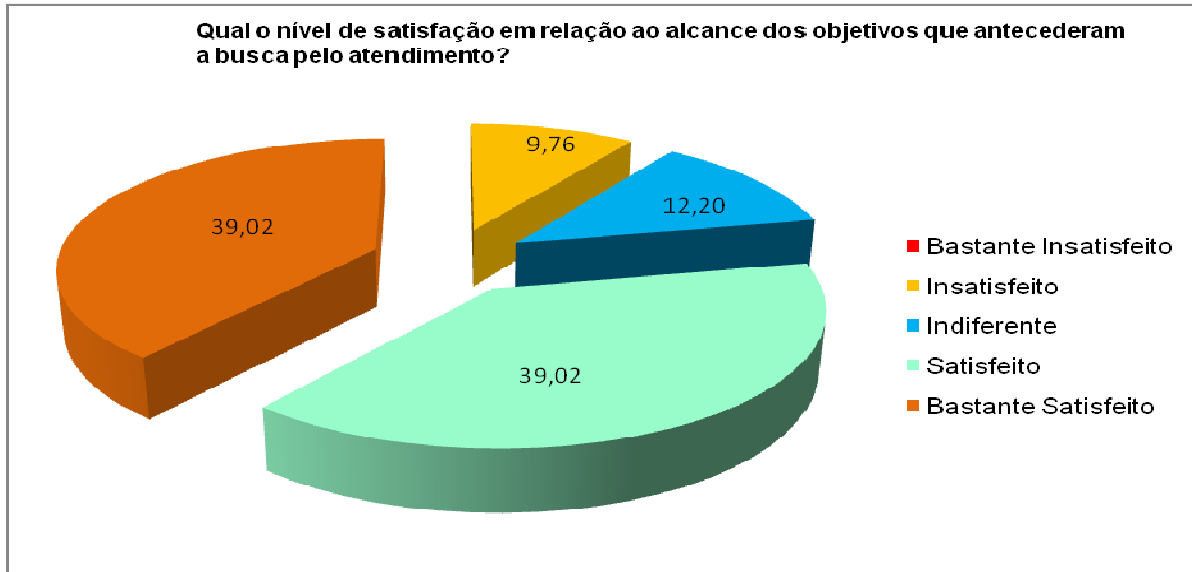


Gráfico 16 – Nível de satisfação em relação ao alcance dos objetivos

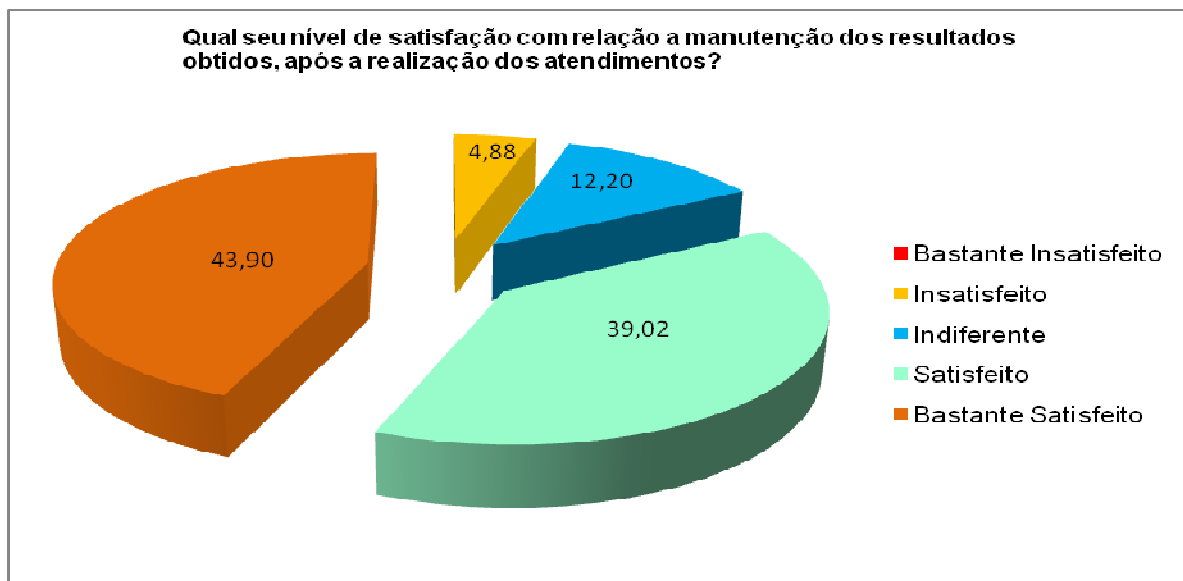


Gráfico 17 – Nível de satisfação com relação a manutenção dos resultados

5.2.6. Categoria 6 – Qualidade do Serviço

Com relação a categoria qualidade do serviço observamos um alto índice de satisfação, pois 40 participantes do estudo (97%) afirmam estar satisfeitos com o serviço prestado, conforme aponta o gráfico 18. Os dados apresentados no referido gráfico podem ser um reflexo dos objetivos, bem como, expectativas alcançadas

pelos servidores após os atendimentos. Este fato vai ao encontro do que propõe ESPERIDIÃO E TRAD (2006), quando colocam que a medida que se tem expectativas superadas, novas expectativas são formadas e de modo mais exigente, ou seja, caso os usuários não atingissem seus objetivos os índices de satisfação poderiam ser menores.

Qualidade do Serviço

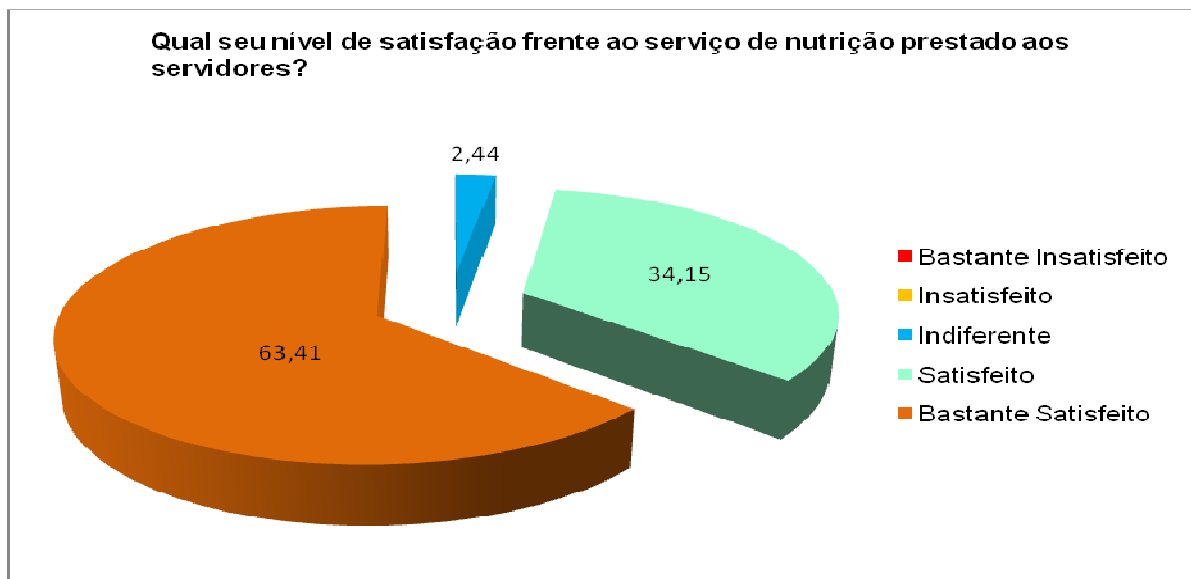


Gráfico 18 – Nível de satisfação frente ao serviço de nutrição prestado

6. PREPOSIÇÕES E RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto é possível observar elevados índices de satisfação referentes ao Serviço de Nutrição. Entretanto é necessário pontuar que um índice de satisfação alto não garante a manutenção do papel estratégico a que o serviço se propõe. Avaliar a satisfação deve ser encarado pela gestão como um passo importante, mas constitui-se como um primeiro passo. É imprescindível salientar, também, que este passo precisa ser aprimorado, discutido e amplamente difundido para todos os serviços oferecidos no SESMT, bem como, em toda a organização. Dessa forma ele iniciará a escalada em direção ao papel estratégico mencionado pela Secretária de Administração, pois os indicadores levantados a partir de um processo de avaliação auxiliarão nas proposições de metas e planejamento de ações realmente eficazes.

A partir da organização deste trabalho percebeu-se a carência de dados concretos sobre o Serviço de Nutrição, bem como, dos outros serviços oferecidos para os servidores. Fato que dificulta, mais uma vez, o cumprimento dos propósitos principais deste serviço, tais com: redução de adoecimentos, diminuição dos níveis de absenteísmo, assim como da utilização de medicações e internações, que implicam em “custos” para a organização e para a população. Cabe aqui explicitar que os custos mencionados não estão relacionados somente com as despesas financeiras, mas sim, na baixa da qualidade do serviço oferecido a comunidade.

Outro fator relevante percebido a partir do estudo foi o baixo investimento temporal e financeiro para o planejamento das ações e programas. As ações acontecem dentro do serviço, entretanto existe a necessidade de operacionalização de estudos sobre os impactos decorrentes dessas ações e posterior planejamento e recondução das mesmas.

Outra questão a ser considerada, é a necessidade de capacitar os envolvidos no processo de promoção à saúde, através de investimentos em atualizações periódicas, pois se sabe que um profissional preparado para a função desenvolve

suas atividades laborais com maior eficácia. Entretanto essas capacitações devem atender as especificidades de cada área, e não somente temáticas amplas que pouco contribuem para o desenvolvimento de ações específicas. Vale ressaltar que essas capacitações também devem atingir os gestores, proporcionando o amadurecimento da gestão e profissionalização da mesma.

Para o desenvolvimento de melhorias no serviço já disponibilizado, bem como, nas ações em saúde, se faz necessário a disponibilidade de recursos e investimentos. Diante da falta de recursos característico da Secretaria de Administração e da gestão pública como um todo. Estratégias como apresentações de resultados devem ser incentivadas, e o uso de indicadores é uma ferramenta válida neste processo, como forma de mostrar aos gestores os impactos das ações desenvolvidas na redução dos adoecimentos, afastamentos, e sensibilizar na construção de um orçamento específico, visando constante aprimoramento.

Neste contexto, surge outra necessidade que versa sobre o comprometimento do profissional que opera o serviço. Caso este não colete os índices e os indicadores relacionados as suas ações, ficará muito difícil para a gestão acessar e utilizar os dados que contribuiriam para o aprimoramento do cuidado. A ausência dos dados impossibilitam uma visão sistêmica da gestão, frente aos serviços disponibilizados e inviabilizam o desenvolvimento de um plano adequado. Cresce então a necessidade de construção de espaços de trocas entre profissionais e gestão para efetivação de planejamento, nos quais, os profissionais tem a oportunidade de levantar as demandas técnicas e a gestão, por sua vez, analisar as condições e possibilidades para execução das ações.

A realização da presente pesquisa superou o que pretendia. Atingiu o objetivo de avaliar o Serviço de Nutrição a partir das percepções de usuários e gestores, e além disso, proporcionou um momento de extrema riqueza, no qual, a profissional responsável pode coletar informações relevantes e a partir deste ponto redimensionar o processo de trabalho, tão logo. As gestoras trouxeram em seus discursos idéias relacionadas à criação do grupo de apoio nutricional, realização das atividades externas, promoção de ciclos de palestras, expansão da divulgação do serviço a outras secretarias da Prefeitura Municipal, revisão da sistemática do atendimento e elaboração de metas após análise dos dados resultantes do presente

estudo. Os usuários, a partir do questionário de satisfação sugeriram mudanças simples que os afetam, tais como: melhoria na identificação do local da sala de atendimento, aquisição de equipamentos, distribuição de material informativo, alternância dos turnos, flexibilizando os horários e ampliação dos dias de atendimentos, possibilitando maior número de vagas para agendamento. A partir das pontuações descritas acima a profissional teve a oportunidade de imediatamente realizar o processo de reestruturação do cuidado. Logo fica evidente a relevância e a necessidade da realização de estudos como esse, que cabe a profissional responsável, bem como a gestão estimular.

Por fim, o presente estudo evidência sua relevância no sentido de estruturar uma avaliação peculiar que pode e deve ser aplicada e aprimorada permanentemente. Além disso, destaca-se aqui o pioneirismo do estudo, pois desde o início de sua construção percebeu-se uma importante carência na literatura que versasse sobre o papel da nutrição na saúde do trabalhador, avaliação dos programas de qualidade de vida e no estudo de satisfação dos usuários de serviço de saúde. Dessa maneira a pesquisa contribuirá para o desenvolvimento e aprimoramento do Serviço de Nutrição do SESMT da Prefeitura Municipal de Cachoeirinha, e para a construção de futuros estudos.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, B.Tânia. **Prevalência de absenteísmo entre trabalhadores do serviço público**. Scientia Médica, Porto Alegre, v18,n4, out/dez, p. 166-171.2008.

BRANDONI, D.H; BRASIL, G. Bettina; JAIME C. Patrícia. Programa de Alimentação do Trabalhador: representações sociais e gestores locais. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v.40, n.5, p. 837-42, 2006. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/rsp/v40n5/13.pdf> Acesso em: 05 jan. 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Alimentação e Nutrição**. Brasília, 2008,p.135.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Avaliação do Programa de Alimentação Trabalhador**. Portaria nº111 de 12 de dezembro de 2004. Publicada no DOU de 18 de dezembro de 2004. Seção I. Disponível em: <www.mte.gov.br/empregador/pat/conteudo/7059.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2011.

BRASIL. **Portaria nº 3214 de 8 de junho de 1978**. Art. 1º , Aprovar as Normas Regulamentadoras - NR - do Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho, relativas à Segurança e Medicina do Trabalho. Ministério do Trabalho. Disponível em: < www3.dataprev.gov.br/sislex/paginas/05/mtb/4.htm>. Acesso em: 5 dez. 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Guia alimentar para população brasileira**. Brasília, 2006. 210 p.

CACHOEIRINHA. **Decreto Municipal Nº1789/94, de 3 de novembro de 1994**. Cria o Serviço de Segurança e Medicina do Trabalho- SESMT. Gabinete do Prefeito Municipal de Cachoeirinha.

CARMAGNANI, M.S. Isabel; D'Innocenzo, Maria; Labbadia, L. Lilian; Grande,S. Nancy; Fogliano, R.F. Rosana. **Avaliação da satisfação do paciente atendido no Hospital São Paulo**. Revista de administração em saúde ;10(39):61-64, abr.-jun. 2008.

ESPERIDIÃO. M.A;TRAD L.A.B; **Avaliação de satisfação de usuários: Considerações teóricos- conceituais**. Caderno de Saúde Pública, Rio de Janeiro.

V22,nº6, p.1267-1276. Jun 2006. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/csp/v22n6/16.pdf>. Acesso em : 6 dez. 2011.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da qualidade, 1996.

FRANÇA, Ana.C.L.**Práticas de Recursos Humanos-PHR: conceitos,ferramentas e procedimentos**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

FRANÇA, A.C.L. **As pessoas nas organizações**. São Paulo. Gente, 2002.

LACAZ, A.C. Francisco. **Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença**. Ciência & Saúde Coletiva, São Paulo,v5, jan-jun, 2000. Disponível em: www.scielo.br/pdf/csc/v5n1/7086.pdf. Acesso em: 6 dez. 2011.

LOPES, Fernando D. **Aspectos operacionais para elaboração do TCC**. Apostila do seminário de metodologia de pesquisa do curso Gestão em Saúde, UFRGS, Porto Alegre, 2011.

MACEDO, Juliano; Matos,Raquel.Revista Eletrônica Lato Sensu – Ano 3, nº1, março de 2007. ISSN 1980-6116 <http://www.unicentro.br> - Ciências Sociais Aplicadas **Qualidade de vida no trabalho: um estudo realizado com os funcionários da unicentro, do *campus* de IRATI**.

MAHAN, LK; Scott-Stump. Krause. **Alimentos, nutrição e dietoterapia**. 10ed. São Paulo: Roca.2002.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing uma orientação aplicada**. 4º edição. São Paulo : Artmed, 2004.

OLIVEIRA, Acácia Maria Lima de nd GUIRARDELLO, Edinêis de Brito. **Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais**. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v40n1/a09v40n1.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2011.

OLIVEIRA, M.Patrícia; FRANÇA,C.L.Ana. **Avaliação de gestão de programas de qualidade de vida no trabalho**. RAE- eletrônica. São Paulo,v4,n1,p 1-21, jan/jun. 2005. Disponível em:<era.fgv.br/sites/era.fgv.br/files/artigos/10.1590_51676-56482005000100010.pdf>. Acesso em: 14 dez. 2011.

PINHEIRO,Ivan A. Do projeto à monografia de conclusão de curso. Apostila da disciplina Orientação 1 do curso Gestão em Saúde, UFRGS, Porto Alegre, 2011.

PORTAL ELETRÔNICO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA. Disponível em: < <http://www.cachoeirinha.rs.gov.br>>. Acesso em: 01 dez. 2011.

PROENÇA,R.P.C. **Inovação Tecnológica na produção de alimentação coletiva**.Florianópolis: Insular,1997.

ROCHA, Raphaela F. **A qualidade de vida no trabalho em pequenas empresas: a mensuração rumo à melhoria- O caso Agromídia software Ltda**. Trabalho de conclusão graduação, Departamento de Letras, Universidade Federal de Viçosa, Minas Gerais, 2007.

RODRIGUES,M.V.C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis: Vozes,1994.

SATO, L., **Abordagem Psicossocial do Trabalho Penoso: Estudo de caso de motoristas de ônibus urbano**. Dissertação de Mestrado. Programa de Estudos de Pós-Graduação em Psicologia Social, PUC, São Paulo, 115 p. 1991.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. **Gestão com Pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. São Paulo: FGV, 2001, cap. 9, 2^a. ed.

WIELENSK 2007/DC. **Perfil antropométrico e nutricional de colaboradores da unidade de alimentação e nutrição do interior de SC**. Revista Brasileira de Obesidade, Nutrição . São Paulo. V.1, n1, p.39-52, jan/fev, 2007.

ESTRUTURA FÍSICA DO SERVIÇO

1)Qual o seu nível de satisfação em relação a sala na qual é realizada os atendimentos?	1	2	3	4	5

2)Qual o nível de satisfação em relação aos materiais utilizados e disponibilizados nos atendimentos (mesa, cadeira, balança, material informativo...)	1	2	3	4	5

ACESSIBILIDADE (facilidade para chegar até o local e usufruir do serviço)

3)Qual seu nível de satisfação em relação a acessibilidade (facilidade para chegar até o local e usufruir do serviço) e onde o atendimento é realizado?	1	2	3	4	5

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

4)Qual seu nível de satisfação em relação a divulgação do serviço?	1	2	3	4	5

5)Qual seu nível de satisfação com relação aos turnos que estão disponibilizados os atendimentos?	1	2	3	4	5

6)Qual seu nível de satisfação com relação a quantidade de dias da semana que são disponibilizados os atendimentos?	1	2	3	4	5

ASPECTOS DE RELAÇÃO INTERPESSOAL

7)Qual seu nível de satisfação frente ao respeito e preocupação desprendida pela profissional no atendimento?	1	2	3	4	5

8)Qual seu nível de satisfação com relação a comportamentos de cortesia e cordialidade dispensados pela profissional no atendimento?	1	2	3	4	5

QUALIDADE TÉCNICA DO CUIDADO

9)Qual seu nível de satisfação frente a competência do profissional na realização do diagnóstico nutricional?	1	2	3	4	5

10)Qual seu nível de satisfação frente a competência do profissional na condução do tratamento nutricional?	1	2	3	4	5

EFICÁCIA DOS RESULTADOS

11)Qual seu nível de satisfação frente a melhoria e manutenção de sua saúde?	1	2	3	4	5

12)Qual seu nível de satisfação em relação ao alcance dos objetivos que antecederam a busca pelo atendimento?	1	2	3	4	5

13)Qual seu nível de satisfação com relação a manutenção dos resultados obtidos, após a realização dos atendimentos?	1	2	3	4	5

QUALIDADE DO SERVIÇO

14)Qual o seu nível de satisfação frente ao serviço de nutrição prestado aos servidores?	1	2	3	4	5

SUGESTÕES E DEPOIMENTOS

O(a) senhor(a) tem alguma sugestão para a melhoria do atendimento nutricional?

ANEXO B – ENTREVISTA GESTORAS

Identificação

Gestora:

Perguntas propostas:

1) Como aconteceu o processo de implantação do Serviço de Nutrição no SESMT?

Quem tomou iniciativa?

Com base em que? (dados, vontade política, pressão, etc.)

Dificuldades? Como foram vencidas?

2) Como são organizados os recursos para os investimentos das ações desenvolvidas pelo Serviço de Nutrição?

Recursos físicos (balança, material para avaliação nutricional)

Recursos financeiros (de forma centralizada ?, como é realizado?)

3) Fale sobre os pontos positivos do serviço e os pontos que precisam ser desenvolvidos.

4) Quais os programas de capacitação oferecidos aos profissionais técnicos e para gestão, para o aprimoramento do serviço?

5) Quais são as metas, desejadas pelo gestor, a serem desenvolvidas pelo Serviço de Nutrição nos próximos anos?

Como atingir?