**UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA**

**IONARA LAIZ VERDIN CAMARGO**

**MARCELLE DOMINONI**

# PADRONIZAÇÃO DOS TREINAMENTOS PARA MANIPULADORES DE ALIMENTOS E BEBIDAS ANTES DO INGRESSO NOS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO DO SESI EM JOINVILLE E JARAGUÁ DO SUL/SC

Florianópolis

2007

**IONARA LAIZ VERDIN CAMARGO**
**MARCELLE DOMINONI**

# PADRONIZAÇÃO DOS TREINAMENTOS PARA MANIPULADORES DE ALIMENTOS E BEBIDAS ANTES DO INGRESSO NOS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO DO SESI EM JOINVILLE E JARAGUÁ DO SUL/SC

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Gestão de Alimentos e Bebidas da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão de Alimentos e Bebidas.

Orientador (a): Profª. Msc. Francine Ferrari

Florianópolis
2007

**IONARA LAIZ VERDIN CAMARGO**
**MARCELLE DOMINONI**

# PADRONIZAÇÃO DOS TREINAMENTOS PARA MANIPULADORES DE ALIMENTOS E BEBIDAS ANTES DO INGRESSO NOS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO DO SESI EM JOINVILLE E JARAGUÁ DO SUL/SC

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado à obtenção do título de Especialista em Gestão de Alimentos e Bebidas e aprovado em sua forma final pelo Curso de Especialização em Gestão de Alimentos e Bebidas da Universidade do Sul de Santa Catarina

Florianópolis, 09 de novembro de 2007.

_____

Profª. e orientadora Francine Ferrari, Msc.
Universidade do Sul de Santa Catarina

Dedicamos este Trabalho de Conclusão de Curso ao Sesi Serviço de Alimentação.

## AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus, pois Ele é o alicerce de tudo o que fazemos.

Ao Sesi Serviço de Alimentação por ter nos oportunizado realizar este curso de pós-graduação em Gestão de Alimentos e Bebidas.

Aos nossos familiares pela compreensão e apoio.

Aos professores da Unisul pela atenção recebida durante o curso e pelos conhecimentos repassados.

“Não basta saber, é preciso aplicar. Não basta querer, é preciso fazer”(GOETHE).

**RESUMO**

A Segurança Alimentar depende prioritariamente da qualificação dos manipuladores de alimentos e bebidas (A&B). Hoje no Serviço de Alimentação do Sesi das regionais Jaraguá do Sul/SC e Joinville/SC durante as contratações de novos manipuladores não é exigido experiência profissional e muitas vezes os recém contratados iniciam suas atividades isentos de informações principalmente sobre a sua importância na prevenção de Doenças Transmitidas por Alimentos (DTA´s). Descobrir quais foram as principais dificuldades e dúvidas encontradas pelos manipuladores de alimentos e bebidas contratados até 2 anos atrás nestas regionais foi fundamental para o desenvolvimento deste trabalho. Para tanto, foi aplicado um questionário exploratório, com perguntas sobre experiência profissional, escolaridade, higiene pessoal e ambiental, segurança alimentar, procedimentos operacionais e Equipamentos de Proteção Individual (EPI´s), levando-se em consideração os conhecimentos dos participantes antes de entrar no Sesi. A partir dos resultados encontrados foi elaborado um Manual para os futuros contratados pelo Sesi Alimentação. A padronização dos treinamentos antes do ingresso no Serviço de Alimentação do Sesi, através de um Manual de Orientação para Iniciantes vem amenizar a falta de experiência dos novos contratados e inicia um processo de conscientização para a prevenção de DTA´s, otimizando o tempo dos profissionais envolvidos e agilizando o processo de qualidade dos produtos oferecidos aos clientes.

Palavras-chave: Manipuladores de Alimentos e Bebidas. Treinamentos. Segurança Alimentar.

**ABSTRACT**

Food security depends on the skill of the handlers of food and drinks (F&D). Currently, over the hiring of new handlers for the Food Service of SESI of the regional Jaraguá do Sul/SC and Joinville/SC is not required professional experience and often the newly hired start its activities without knowing its importance in the prevention of the Diseases Transmitted by Food (DTF's). To discover which they had been the main difficulties and doubts found for the handlers of foods and drinks contracted up to 2 years behind in these regional ones were basic for the development of this work. For in such a way, a exploratory questionnaire was applied, with questions on professional experience, schooling, personal and ambient hygiene, alimentary security, operational procedures and Equipment of Individual Protection (EIP's), taking in consideration the knowledge of the participants before entering in the Sesi. From the joined results a Manual for the futures contracted for the Sesi was elaborated. The standardization of training before entering the Food Service of SESI through a Manual of Orientation for Beginners, comes mitigate the lack of experience of new hires and start a process of awareness for the prevention of DTF's, optimizing the time of the professionals involved and making faster the process of quality of products offered to customers.

Keywords: Handlers of Food and Drinks. Training.  Food security.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Resultado da pesquisa quanto à experiência de trabalho na área de cozinha industrial..... .....19
Gráfico 2 – Resultado da pesquisa quanto ao relacionamento com as colegas em sua primeira semana de trabalho no Sesi SA..... .....20
Gráfico 3 – Resultado da pesquisa quanto ao conhecimento sobre higiene pessoal e ambiental antes de iniciar as atividades no Sesi SA..... .....21
Gráfico 4 - Resultado da pesquisa quanto ao conhecimento sobre monitoramento de tempo e temperatura dos alimentos antes de iniciar as atividades no Sesi SA..... .....22
Gráfico 5 - Resultado da pesquisa quanto ao conhecimento sobre os Procedimentos Operacionais (PO´s), antes de iniciar as atividades no Sesi SA..... .....23
Gráfico 6 - Resultado da pesquisa quanto ao desenvolvimento das funções na primeira semana de atividades no Sesi SA..... .....24
Gráfico 7 – Resultado quanto à escolaridade das colaboradoras pesquisadas no Sesi SA..... .....25
Gráfico 8 – Resultado quanto à faixa etária das colaboradoras pesquisadas no Sesi SA..... .....26
Gráfico 9 – Resultado quanto à função exercida pelas colaboradoras pesquisadas no Sesi SA..... .....27
Gráfico 10 – Resultado quanto ao uso de EPI´s pelas colaboradoras antes de iniciar as atividades no Sesi SA..... .....28

# SUMÁRIO

**1 INTRODUÇÃO** ..... **10**
**2 APRESENTAÇÃO DO TEMA** ..... **13**
**3 OBJETIVOS** ..... **14**
3.1 OBJETIVO GERAL ..... 14
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS ..... 14
**4 RELEVÂNCIA DO TEMA** ..... **15**
**5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS** ..... **18**
5.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA ..... 18
**6 RESULTADOS E DISCUSSÃO** ..... **19**
**CONCLUSÃO** ..... **29**
**REFERÊNCIAS** ..... **30**
**APÊNDICES** ..... **32**
**APÊNDICE A** ..... **33**
**APÊNDICE B** ..... **35**

# 1 INTRODUÇÃO

Segundo publicação da Organização Mundial de Saúde, mais de 60% dos casos de doenças de origem alimentar foram decorrentes de técnicas inadequadas de processamento e por alimentos contaminados servidos em restaurantes (PORTERO; MAISTRO, 2001, p. 22).

Cavalli & Salay (2004, p. 30) tendo por base os dados epidemiológicos observam que:

> Os serviços de alimentação estão entre os principais locais onde ocorrem os surtos de doenças transmitidas pelos alimentos e o que os fatores causais associados às enfermidades, relacionam-se com o processo produtivo e diretamente com os manipuladores de alimentos.

O termo “manipuladores de alimentos” considera qualquer indivíduo que exerça função nas etapas de produção, processamento, embalagem, transporte e distribuição de alimentos (HAZELWOOD; MCLEAN,1994).

Conforme Germano e outros (2000), o manipulador de alimento, caracteriza as principais doenças veiculadas pelos produtos alimentares e identifica o manipulador como potencial transmissor destas doenças. O autor enfatiza a necessidade de desenvolver programas de educação para melhorar a qualificação dos manipuladores.

Neste vies de pensamento, Góes e outros (2001), relatam que dentre as estratégias para melhorar a qualidade dos alimentos oferecidos à população preconizadas pela FAO e OMS, observa-se prioritariamente a capacitação de recursos humanos em todos os níveis sociais e, especialmente, para os manipuladores de alimentos. Para estes autores, a importância do treinamento é dar aos manipuladores os conhecimentos teórico-práticos necessários para capacitá-los e levá-los ao desenvolvimento de habilidades e atividades do trabalho específico na área de alimentos.

“Através do treinamento a pessoa pode assimilar informações, aprender habilidades, desenvolver atitudes e comportamentos diferentes” (CHIAVENATO, 1999, p. 296).

Em Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN), o treinamento visa à conscientização dos funcionários através de programas educativos, principalmente os que trazem noções de higiene, técnicas corretas de manipulação de alimentos e práticas que garantam a inocuidade das refeições oferecidas à clientela, com vistas a evitar as toxinfecções alimentares (RÊGO et al., 1999, p. 82).

Souza (2006, p.38) descreve como conclusão de seu artigo que a condução para boas práticas de fabricação depende de um trabalho de capacitação e motivação aos manipuladores de alimentos, devendo-se ainda “Promover e estimular um espírito de comprometimento com a

qualidade e segurança alimentar, o qual não deve ser imposto, mas sim fruto de persuasão e convencimento.”

Os recursos humanos admitidos numa organização, mesmo estando plenamente capacitados ao exercício profissional, sempre podem aperfeiçoarem-se. Como destaca Teixeira (1997, p. 136-37) “Nessa visão, pode-se afirmar que o sistema de treinamento e desenvolvimento dos recursos humanos faz parte do crescimento e desenvolvimento da própria organização.”

Contribuindo Germano (2003), aponta que o futuro para a segurança alimentar encontra-se na educação em saúde e promoção da saúde no local de trabalho. Porém ainda permanecem como um desafio para as empresas do ramo alimentar.

Germano e outros (2000), relatam no artigo: È Preciso. Regulamentar? Será Preciso?, publicado na Revista Higiene Alimentar, que a maioria das pessoas envolvidas com a manipulação de alimentos, nas UANs, carece de conhecimentos relacionados aos cuidados higiênico-sanitários, que devem ser seguidos na elaboração dos produtos, como conseqüência, tem-se práticas inadequadas de higiene e processamento realizadas por pessoas inabilitadas, podendo provocar a contaminação dos alimentos.

“Uma das mais freqüentes vias de transmissão de microorganismos aos alimentos é o manipulador. Pois quando as mãos encontram-se mal higienizadas transferem microorganismos provenientes do intestino, da boca, nariz, da pele, ferimentos” (ARRUDA, 1997, SILVA JR., 2002 apud MAISTRO et al., 2005, p.39)

Goés e outros (2001), também defendem a idéia que os trabalhadores das UANs, devem ser conscientizados da importância do treinamento para o desempenho das tarefas, pois, de modo geral, ao serem admitidos, são desprovidos de treinamento na área de Alimentação e Nutrição, e dentre estes, apenas um pequeno percentual possui algum tipo de experiência adquirida em outras unidades. O autor pondera que por outro lado, às empresas, os técnicos e os profissionais devem estar conscientes de implementar programas de capacitação para os manipuladores.

Diferentemente das indústrias alimentícias, discute Maistro e outros (2005), onde a automação, com produção em escala e seqüenciada, possibilita monitoramento e correção imediata de falhas e inconformidades do processo, em UAN´s a lógica muda diariamente, de acordo com o cardápio, fazendo com que o preparo de refeições fique atrelada ao elemento humano, o que potencializa a probabilidade de ocorrência de falhas no processamento das refeições, que poderão comprometer a desejável qualidade final do produto fornecido.

Corroborando, Riedel (2005), exemplifica que o problema maior está naqueles que têm um contato mais estreito e permanente com os alimentos e que os mesmos raramente possuem um conhecimento aprofundado sobre o assunto, tornando-se altamente recomendável a apresentação

de cursos práticos de treinamento para manipuladores. Estes cursos, conclui, “devem utilizar recursos práticos e didáticos atrativos para pessoas não acostumadas a sessões de aulas formais”.

Observando o fator: rotatividade, constata-se que é uma realidade muito presente nos Serviços de Alimentação. De acordo com os dados repassados pelo o setor de Recursos Humanos de Jaraguá e Joinville S/C, a rotatividade nos serviços de alimentação destas regionais (SA 432-Jaraguá e 12 cozinhas industriais de Joinville), nos últimos anos foram de: 34% e 47% respectivamente em 2006 e 8% e 17% respectivamente em 2007 (dados até abril de 2007).

Neste contexto Proença (1997 apud CAVALLI; SALAY 2004, p. 30-31) menciona que no setor de produção de refeições a rotatividade é considerada como um problema para a organização, pois não permite a evolução no processo de treinamentos e padronização, para adoção de inovações tecnológicas e de sistemas de qualidade.

De acordo com o referendado acima, visando facilitar e aprimorar o papel fundamental dos manipuladores de Alimentos e Bebidas, na preservação e promoção da higiene e sanidade das preparações oferecidas aos clientes da Indústria, propõe-se com o presente trabalho iniciar um processo de implementação de treinamento padronizado para iniciantes no Serviço de alimentação em cozinhas industriais do Sesi. Neste primeiro contato com regras básicas de higiene e limpeza, o novo contratado já entrará ciente das responsabilidades com a sanidade dos produtos elaborados por ele.

Baseando-se também no fato de que um colaborador recém contratado deseja aprender o mais rápido possível as funções inerentes ao seu cargo, o treinamento proposto neste trabalho facilitará o ingresso deste novo colaborador na Unidade de Alimentação, pois já entrará familiarizado com suas responsabilidades.

Entender os anseios e dificuldades que esses colaboradores têm e terão ao ingressar na Unidade de Alimentação é o primeiro passo para o sucesso e motivação dos mesmos no decorrer do seu trabalho, uma vez que as dificuldades serão focadas e superadas dentro da Unidade com a ajuda do profissional Nutricionista.

Padronizar o treinamento para manipuladores antes do seu ingresso nas Unidades de Alimentação, inicialmente nas Regionais de Joinville/SC e Jaraguá do Sul/SC será motivador até mesmo para o Nutricionista que receberá este novo colaborador em seu local de trabalho, pois o treinamento será focado e estará disponível a qualquer nova contratação, otimizando o tempo e acelerando o contato com os novos recursos humanos.

## 2 APRESENTAÇÃO DO TEMA

Padronização dos treinamentos para manipuladores de alimentos e bebidas antes do ingresso nos Serviços de Alimentação do SESI em Joinville/SC e Jaraguá do Sul/SC.

O instrumento básico do treinamento será um Manual, desenvolvido especificamente com a finalidade de familiarizar o novo colaborador com a sua função, bem como lhe apresentar os cuidados básicos de higiene e limpeza que deverão ser realizados antes, durante e após a manipulação de alimentos. Este Manual também estará embasado nas principais dificuldades do recém contratado, que serão conhecidas através de um questionário aplicado aos atuais colaboradores com até dois anos de trabalho no Sesi Alimentação, que responderão conforme seus anseios observados nos primeiros dias de trabalho.

Este método de treinamento que antecede a entrada do recém contratado poderá ser utilizado futuramente nas demais regionais do Serviço de Alimentação do SESI, em nível Coorporativo.

O Manual é um meio eficaz de repassar as informações necessárias aos recém contratados, podendo utilizar linguagem acessível, condizente com a baixa escolaridade dos mesmos, de acordo com a observação da realidade das unidades do Serviço de Alimentação, estando assim de acordo com Pistore & Gelinskib (2006) que relatam sobre a necessidade de recursos de ensino de fácil compreensão “considerando a baixa escolaridade desta classe trabalhadora e a resistência a mudanças por se tratar de pessoas adultas e com anos de trabalho nesta função”.

# 3 OBJETIVOS

## 3.1 OBJETIVO GERAL

- Elaborar e padronizar o treinamento inicial que os recém contratados do Serviço de Alimentação devem receber no primeiro dia de trabalho, através de Manual específico, inicialmente nas Regionais de Joinville e Jaraguá do Sul/SC.
- Promover a familiarização com a função, aos colaboradores recém contratados nas Unidades de Serviço de Alimentação do Sesi, inicialmente nas Regionais de Joinville e Jaraguá do Sul/SC.

## 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Inicializar o processo de conscientização e responsabilidade dos manipuladores de alimentos na elaboração de alimentos.
- Elaborar Manual informativo, contendo conceitos básicos e primordiais de controle higiênico-sanitário para manipuladores de alimentos e bebidas com linguagem acessível ao público alvo.
- Disponibilizar através do Manual informativo o organograma da empresa, possibilitando ao recém contratado familiarizar-se com a empresa na qual será inserido;
- Disponibilizar às demais Regionais do Serviço de Alimentação do Sesi, através dos Analistas de Recursos Humanos, o Manual informativo para treinamentos.

## 4 RELEVÂNCIA DO TEMA

Atualmente os manipuladores de alimentos e bebidas que iniciam seu trabalho nos Serviços de Alimentação do SESI nas Regionais de Joinville e Jaraguá do Sul não recebem um treinamento inicial, entram muitas vezes sem conhecer os controles higiênico-sanitários primordiais na manipulação de alimentos. Iniciam a realização e preenchimento dos procedimentos operacionais (PO´s) sem conhecerem a importância desta função na Segurança Alimentar, gerando muitas dúvidas.

Observamos que nestas Regionais, os novos contratados para o Serviço de Alimentação, são instruídos por colaboradores mais antigos na função, prática que pode deixá-los confusos e desestimulados, quando não são bem orientados.

Torna-se então notória a necessidade da realização de um treinamento inicial com os novos manipuladores de alimentos e bebidas antes do seu ingresso nas Unidades de Alimentação. O fato desse treinamento ser padronizado facilita a execução e otimiza o tempo de quem o executará. O intuito deste trabalho é inicializar com o manipulador um processo de consciência e estímulo na execução de suas atividades antes de iniciar seu compromisso com o SESI.

Corroborando Germano (2003), relata que o treinamento de admissão é um momento de integração do funcionário com a equipe a qual fará parte, é um momento de informá-lo sobre normas e procedimentos da empresa e conscientizá-lo das suas novas responsabilidades.

Registramos através de nossas experiências, enquanto gestoras da UANS, que os resultados proporcionados pelo treinamento, contribuem para o manipulador adquirir uma visão mais ampla sobre a importância de seus atos na segurança alimentar e deixá-lo mais seguro quanto à forma adequada de realizar sua atividade.

Souza e outros (2004) apóiam que o treinamento de manipuladores de alimentos tem sido apontado como o meio mais eficaz e econômico de superar inadequações nas atividades executadas.

Para a área Organizacional, a elaboração de um material de treinamento padronizado favorecerá a Organização SESI, otimizando o tempo dos profissionais envolvidos na capacitação de novos colaboradores. Germano (2003) concluiu através pesquisas sobre a importância da realização de treinamentos em empresas fornecedoras de alimentos, que treinar pode garantir a sobrevida das mesmas num mercado extremamente competitivo, onde “só irão sobreviver às empresas que tiverem certo nível de profissionalismo”.

O Sesi, uma empresa que tem a marca da responsabilidade social, repassa a todos os seus colaboradores que é importante treinar e que o conhecimento engrandece a sociedade. Germano

(2003) reforça que é importante treinar mesmo que o funcionário futuramente mude de empresa, atribui-se a esse pensamento que a segurança alimentar na verdade constitui-se em um benefício social.

Adiciona-se também ao campo Social, que o fato de treinar os novos manipuladores na prática diária de controle Higiênico-sanitário, estará preservando a saúde e qualidade de vida dos comensais, fato que torná-se relevante como uma conduta socialmente responsável. "É fundamental que qualquer funcionário de bar e restaurante conheça pelo menos as regras básicas de higiene antes de começar a trabalhar" (MARICATO, 2001, p.204).

Ressalta-se também a importância deste trabalho no campo pessoal e cultural, pois serão destacados no treinamento proposto os hábitos higiênico-sanitários adequados e primordiais na manipulação de alimentos e bebidas, onde os recém contratados com certeza poderão aplicar em suas residências e evitar que tragam hábitos errôneos para dentro da UAN.

Conforme Maricato (2001, p.124), essa prática pode ser comum:

> Em locais onde os empregados são oriundos de pequenas cidades do interior do país, onde inexiste rede de esgoto e às vezes até mesmo água encanada, é normal que tragam suas normas de conduta, sua desinformação e seus preconceitos para o local de trabalho.

Contribuindo, Germano (2003) relata que treinar não consiste apenas em adquirir conhecimentos, e sim mudar comportamentos que o funcionário internalizou desde a mais tenra idade e que fazem parte da sua cultura. Constituindo-se no grande desafio para quem realiza os treinamentos aos manipuladores de alimentos nas organizações.

Nesta linha de pensamento, Chiavenato (1998 apud CHIAVENATO, 1999, p. 295), relata que "o treinamento é o processo educacional através do qual às pessoas aprendem conhecimentos, atitudes e habilidades em função de objetivos definidos". Bartz (1989, apud CHIAVENATO, 1999, p. 295) acrescenta que se trata de uma "experiência aprendida que produz uma mudança relativamente permanente em um indivíduo e que melhora sua capacidade de desempenhar o cargo".

Ainda no campo pessoal e cultural, Germano (2001 apud SOUZA et al, 2004, p. 23) colabora mencionando que,

> 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.

Chiavenato (1999) menciona que o treinamento é uma forma eficaz de agregar valor às pessoas, as organizações e aos clientes, reforça ainda que enriquece o patrimônio humano das organizações, que é composto de pessoas que vão desde o operário ao executivo.

Em suma, o tema treinamento para manipuladores de alimentos e bebidas corrobora para o cumprimento das legislações vigentes no país, uma vez que a portaria 1428/93 da ANVISA determina no seu artigo 2º que: “os estabelecimentos relacionados à área de alimentos adotem sob responsabilidade técnica, as suas próprias boas práticas de produção e prestação de serviços”. Somente colaboradores bem treinados e conscientes cumprem as Boas Práticas de Fabricação adotadas pela empresa.

# 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o intuito de elaborar um Manual informativo efetivo para a realização do treinamento padronizado para manipuladores de alimentos e bebidas antes do seu ingresso nas Unidades de Alimentação do Sesi, foram pesquisadas primeiramente as principais dúvidas e dificuldades encontradas durante a primeira semana de trabalho dos manipuladores de alimentos e bebidas contratados pelo Sesi até 2 (dois) anos atrás. Considerando que o período que antecede Junho de 2005, o procedimento admissional não é o mesmo utilizado atualmente, pois continha teste prático.

A partir desde questionamento informal, foi elaborado e aplicado um questionário exploratório (APÊNDICE A) aos manipuladores de alimentos e bebidas das regionais de Joinville/SC e Jaraguá do Sul/SC, contratados no período entre junho de 2005 a maio de 2007. O questionário foi aplicado entre 09/07 à 17/07/07 nas Unidades: SA 440, 446 e 432.

O questionário foi elaborado e aplicado pelas nutricionistas autoras desde Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), Ionara Camargo e Marcelle Dominoni, as quais explicaram, antes que o colaborador respondesse ao questionário, o intuito do trabalho e caso ocorressem dúvidas na interpretação das perguntas, poderiam pedir auxílio das mesmas.

Baseado nas principais dúvidas e dificuldades pesquisadas através do questionário foi elaborado o Manual de Orientação para Iniciantes (APÊNDICE B). O Manual foi embasado teoricamente pelos PO´s disponibilizados para o Serviço de Alimentação do Sesi.

## 5.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A pesquisa foi aplicada com 12 colaboradores do Sesi Serviço de Alimentação, contratados no período de junho de 2005 a maio de 2007, conforme mencionado nos procedimentos metodológicos. Todos os colaboradores pesquisados são do sexo feminino, sendo que, 11 exercem a função de auxiliar de copa e cozinha e 1 a função de cozinheira.

## 6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os gráficos a seguir apresentam os resultados do questionário exploratório aplicado às colaboradoras do Sesi Serviço de Alimentação. Foram pesquisadas as experiências profissionais na área, questões sobre segurança alimentar, entre outras informações que respaldam a iniciativa deste trabalho de padronizar os treinamentos antes do ingresso no Sesi Serviço de Alimentação.

**Resultado da pesquisa quanto à experiência de trabalho na área de Cozinha Industrial.**

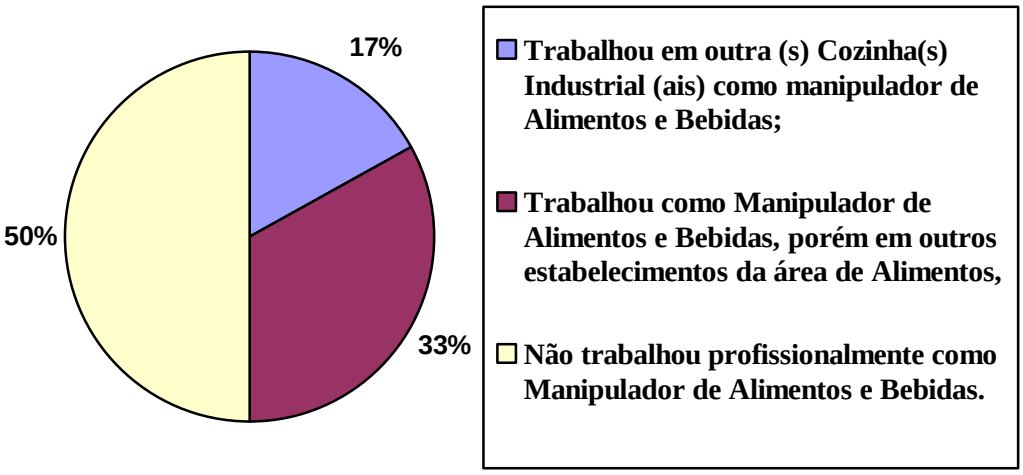


Gráfico 1 – Resultado da pesquisa quanto à experiência de trabalho na área de Cozinha Industrial.
Fonte: Serviços de Alimentação Sesi Unidades: 432 de Jaraguá do Sul/SC, 440 e 446 de Joinville/SC (2007).

Para a contratação de manipuladores de Alimentos e Bebidas no Sesi Serviço de Alimentação não é necessariamente um pré-requisito experiência profissional na área, devido principalmente à escassez de mão de obra qualificada no mercado. No gráfico 1, identificou-se nitidamente a falta de experiência dos recém contratados, onde, 50% nunca trabalharam como manipuladores de alimentos e bebidas. As conseqüências destes números podem ser desastrosas, caso estes novos profissionais não sejam bem encaminhados e treinados na função de manipuladores de A&B, uma vez que exercem papel fundamental na preservação da saúde dos clientes, ofertando-lhes alimentos inócuos

No estudo sobre a Segurança do Alimento e Recursos Humanos, desenvolvido por Cavalli (2004), a autora cita que as doenças de origem alimentar estão diretamente relacionadas à contaminação de alimentos pelos manipuladores, decorrentes de falta de conhecimento destes quanto aos hábitos de higiene inadequados e também práticas inadequadas na sua função de manipulação e operacionalização da produção.

**Resultado da pesquisa quanto ao relacionamento com as colegas em sua 1ª semana de trabalho no Sesi SA.**

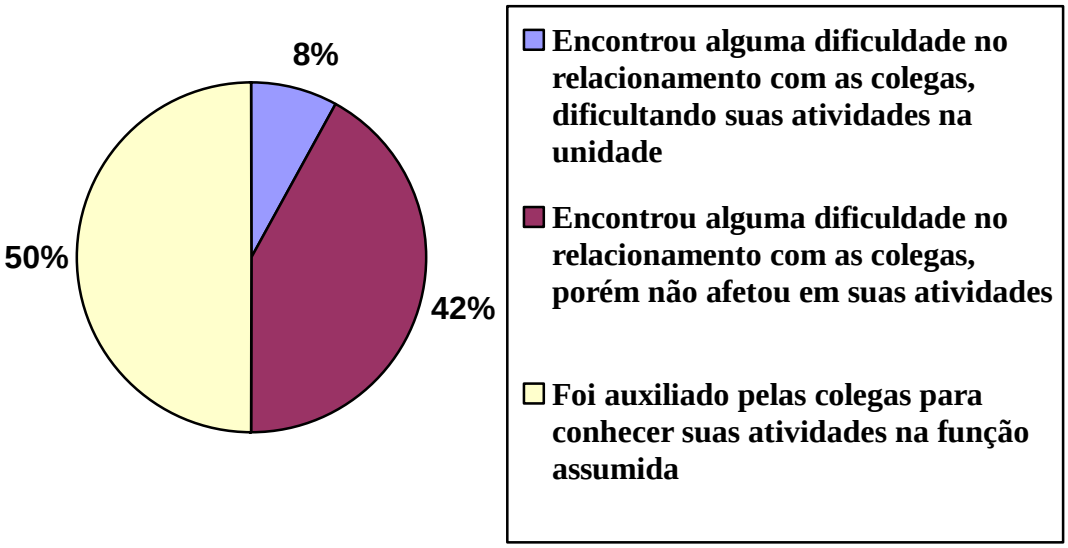


Gráfico 2 – Resultado da pesquisa quanto ao relacionamento com as colegas em sua 1ª semana de trabalho no Sesi SA.
Fonte: Serviços de Alimentação Sesi Unidades: 432 de Jaraguá do Sul/SC, 440 e 446 de Joinville/SC (2007).

Constata-se pelos dados do Gráfico 2, que somando o percentual (8%) de entrevistadas que encontrou alguma dificuldade no relacionamento com as colegas interferindo em suas atividades, com o percentual (42%) que teve as mesmas dificuldades, porém estas não afetaram em suas atividades, percebe-se que 50% sentiu alguma dificuldade de relacionamento com as colegas, percentual significativo, levando em consideração que o relacionamento entre as colaboradoras nos primeiros dias de trabalho é importante para o bom funcionamento de uma Unidade de Alimentação que depende do trabalho integrado, que só terá êxito em uma equipe que trabalha harmoniosamente, conforme as experiências vivenciadas pelas autoras deste Trabalho.

**Resultado da pesquisa quanto ao conhecimento sobre higiene pessoal e ambiental antes de iniciar as atividades no Sesi SA**

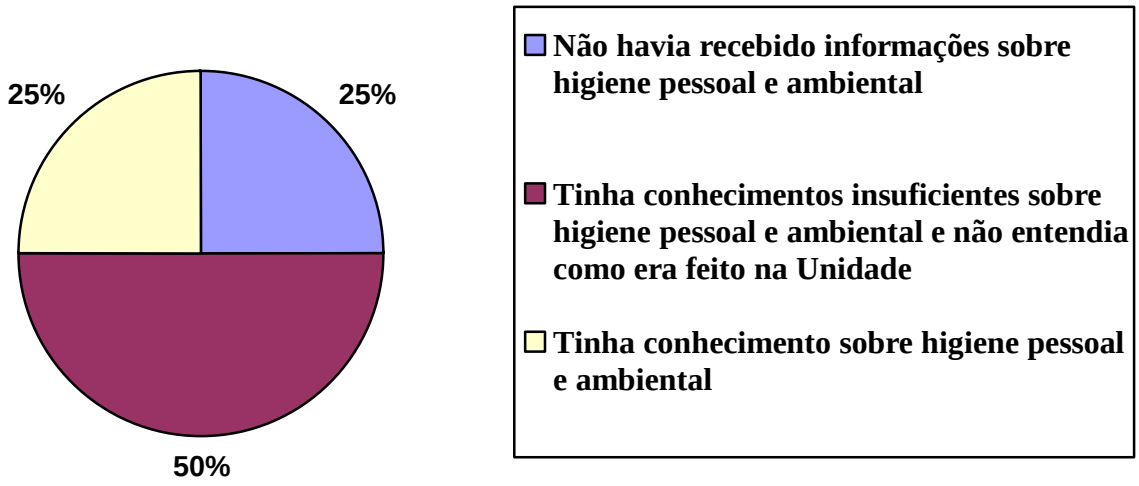


Gráfico 3 – Resultado da pesquisa quanto ao conhecimento sobre higiene pessoal e ambiental antes de iniciar as atividades no Sesi SA.
Fonte: Serviços de Alimentação Sesi Unidades: 432 de Jaraguá do Sul/SC, 440 e 446 de Joinville/SC (2007).

O conhecimento e a aplicação sobre higiene pessoal em cozinhas industriais refletem diretamente na sanidade dos produtos ofertados aos clientes. Observa-se no Gráfico 3 que 50% dos entrevistados responderam que seus conceitos sobre higiene pessoal e ambiental eram insuficientes e não entendiam como eram feitos tais procedimentos na Unidade. Índice bastante significativo, uma vez que ao iniciarem suas atividades, automaticamente estes colaboradores já manipulam alimentos, podendo ocasionar riscos à saúde dos clientes.

"Os manipuladores de alimentos constituem elemento primordial, sendo responsáveis por casos de contaminação dos alimentos, tanto por hábitos inadequados de higiene pessoal como de lavagem das mãos, ou por serem portadores de microorganismos patogênicos." (SOUZA, 2004, p. 21)

Cardoso (1999 apud OLIVEIRA et al, 2003) pesquisou o grau de higiene das mãos de manipuladores de alimentos que exerciam suas atividades em restaurantes industriais em Camaçari – BA, e surpreendentemente, encontrou em 97,3% dos pesquisados, contaminação por coliformes fecais e 40,5% contaminação por *Staphylococcus aureus.* Demonstrando que possivelmente estes manipuladores também não conheciam suficientemente os conceitos sobre higiene pessoal para trabalhar como manipuladores de alimentos e bebidas.

Para Panneta (1998 apud SOUZA, 2004), a maioria dos casos de toxinfecção alimentar, deve-se à contaminação através dos manipuladores, que comprometem os alimentos por hábitos inadequados de higiene como a manipulação dos alimentos com as mãos não higienizadas, hábitos precários de higiene pessoal, entre outros.

Pistore e Gelinskib (2006) avaliando os conhecimentos higiênico-sanitários dos manipuladores de merenda escolar, constataram que nas questões que responderam sobre higiene do manipulador de alimentos e higienização de instalações, equipamentos e utensílios houve significativa porcentagem de erros, 23,4% e 25,4% respectivamente, demonstrando que as merendeiras possuem maior deficiência de informação sobre estes assuntos.

Silva (2000 apud FAÇANHA et al, 2003, p.31) reforça mencionando que "os dois principais fatores contribuintes para o surto de doenças transmitidas por alimentos, são limpeza inadequada e práticas inadequadas de higiene pessoal."

**Resultado da pesquisa quanto ao conhecimento sobre monitoramento de tempo e temperatura dos alimentos antes de iniciar as atividades no Sesi SA**

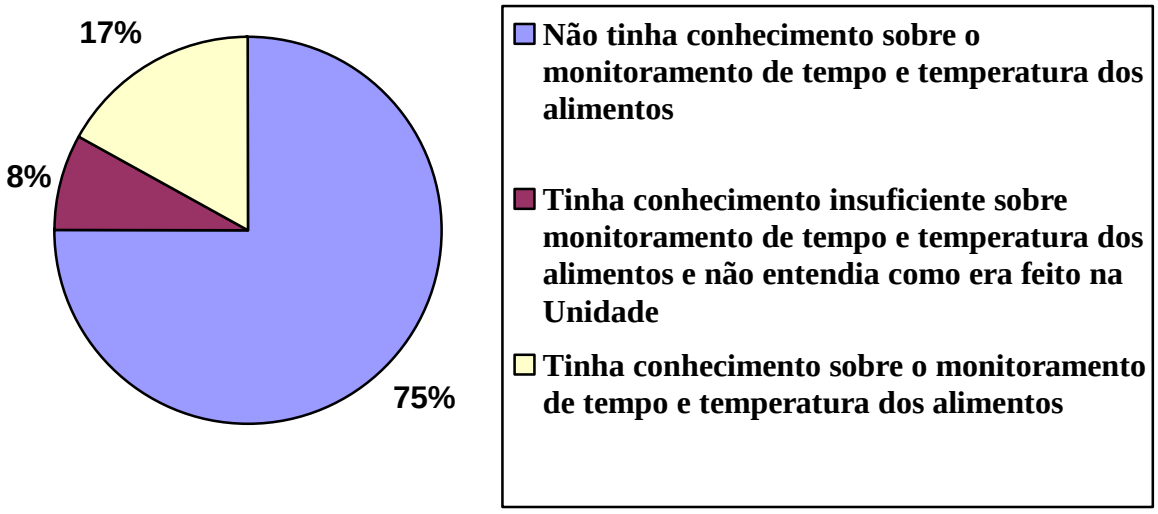


Gráfico 4 – Resultado da pesquisa quanto ao conhecimento sobre monitoramento de tempo e temperatura dos alimentos antes de iniciar as atividades no Sesi SA.
Fonte: Serviços de Alimentação Sesi Unidades: 432 de Jaraguá do Sul/SC, 440 e 446 de Joinville/SC (2007).

Observa-se no gráfico 4, que a maioria (75%) dos manipuladores não tinham conhecimento sobre o monitoramento de tempo e temperatura dos alimentos, neste caso também não conheciam sua importância.

O monitoramento do binômio tempo e temperatura dos alimentos tem relevância nos Serviços de Alimentação, visto que os alimentos quando armazenados, produzidos ou servido em temperaturas inadequadas, podem servir como substrato para multiplicação de diversos microorganismos, muitas vezes patogênicos, capazes de produzir toxinas, podendo assim causar riscos à saúde do consumidor quando ingeridos (GONÇALVES, 1998).

Conforme o estudo sobre o conhecimento dos manipuladores da merenda escolar em São Paulo (SP), Silva e outros (2003), constataram que os manipuladores não detinham

conhecimentos sobre a existência de Doenças Transmitidas por Alimentos (DTAs) e sobre a prevenção destas doenças utilizando o fator tempo e temperatura.

**Resultado da pesquisa quanto ao conhecimento sobre os Procedimentos Operacionais (PO´S), antes de iniciar as atividades no Sesi SA**

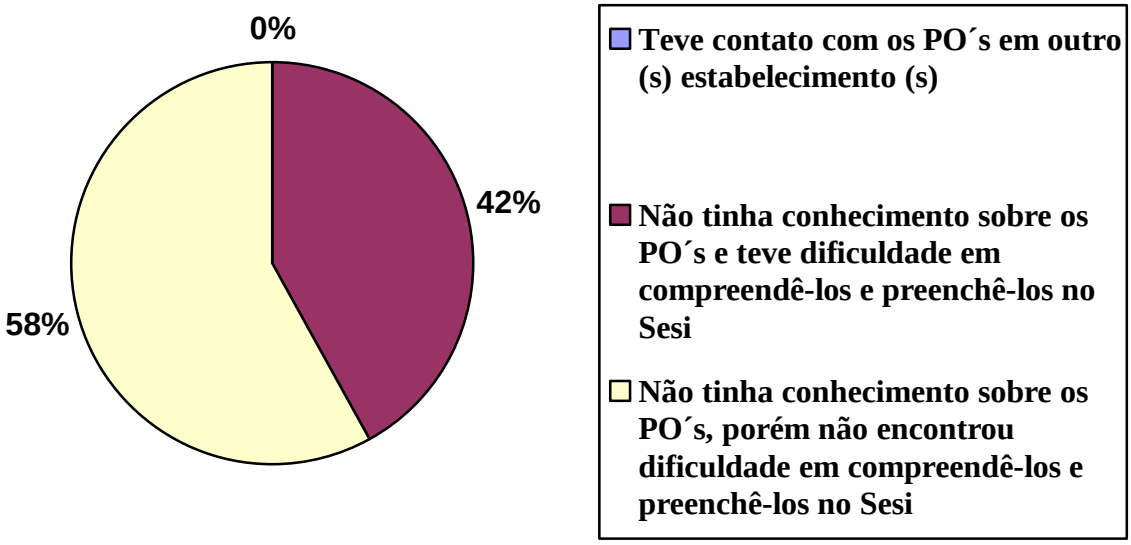


Gráfico 5 – Resultado da pesquisa quanto ao conhecimento sobre os Procedimentos Operacionais (PO´S), antes de iniciar as atividades no Sesi SA.
Fonte: Serviços de Alimentação Sesi Unidades: 432 de Jaraguá do Sul/SC, 440 e 446 de Joinville/SC (2007).

No gráfico 5, encontram-se dados significativos, onde 100% dos entrevistados não tinham conhecimentos sobre Procedimentos Operacionais (P.O´s) antes de entrarem no Sesi. Souza (2006) em sua pesquisa com manipuladores de alimentos, identificou após aplicação de um questionário, que os resultados negativos na manipulação de alimentos, resultam também pelo desconhecimento sobre Boas Práticas de Fabricação e Procedimentos Operacionais Padronizados.

**Resultado da pesquisa quanto ao desenvolvimento das funções na primeira semana de atividades no Sesi SA**

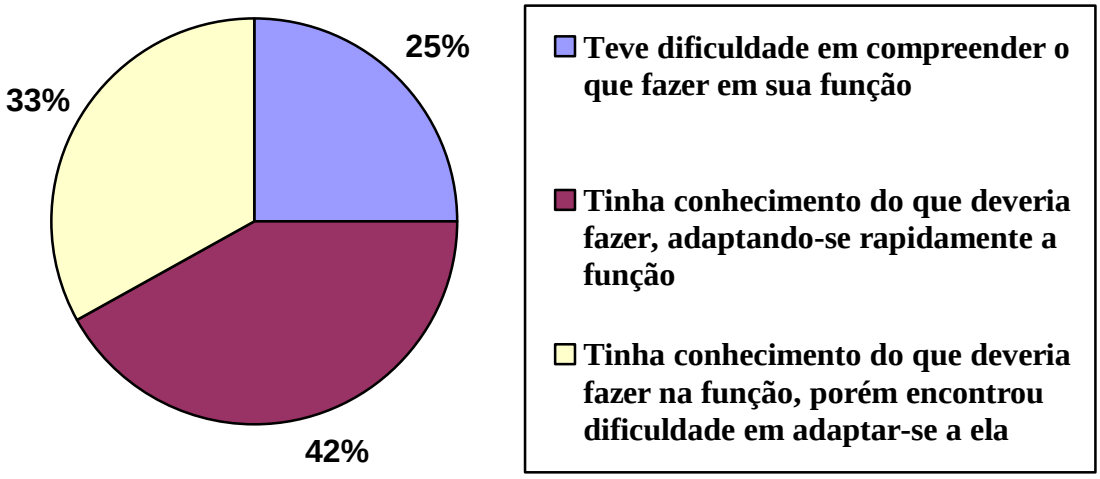


Gráfico 6 – Resultado da pesquisa quanto ao desenvolvimento das funções na primeira semana de atividades no Sesi SA.
Fonte: Serviços de Alimentação Sesi Unidades: 432 de Jaraguá do Sul/SC, 440 e 446 de Joinville/SC (2007).

Observa-se no gráfico 6 que grande parte (42%) dos entrevistados tinha conhecimento do que deveria fazer na função e adaptaram-se a ela rapidamente, porém somando-se os colaboradores que tinham conhecimento do que deveriam fazer na função mas encontraram dificuldade aos colaboradores que manifestaram dificuldade em compreender o que fazer na função, encontra-se um número significativo (75%) de colaboradores que sentiram dificuldade em realizar as atividades que a função exige, o que pode influenciar na Segurança Alimentar.

Conforme Germano (2001 apud SOUZA, 2004), a maioria das pessoas envolvidas com a manipulação de alimentos carece de conhecimentos relacionados aos cuidados que devem ser seguidos na função que exercem, como conseqüência, ocorrem práticas inadequadas realizadas por pessoas inabilitadas, podendo provocar a contaminação dos alimentos. Panetta (1998 apud SOUZA, 2004) contribui afirmando que os casos de contaminação de alimentos, através dos manipuladores, podem acontecer por práticas inadequadas devido à desinformação dos mesmos quanto à função.

**Resultado quanto à escolaridade das colaboradoras pesquisadas no Sesi SA**

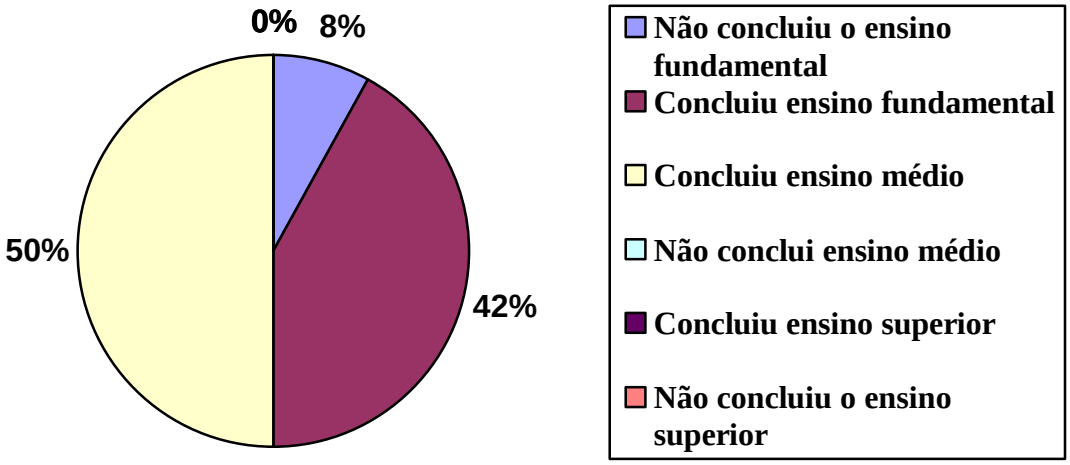


Gráfico 7 – Resultado quanto à escolaridade das colaboradoras pesquisadas no Sesi SA.
Fonte: Serviços de Alimentação Sesi Unidades: 432 de Jaraguá do Sul/SC, 440 e 446 de Joinville/SC (2007).

O gráfico 7 revela que apenas 50% dos entrevistados concluíram o ensino médio, grau de escolaridade maior na pesquisa e um número significativo de colaboradores (42%) só possuíam o ensino fundamental, além de que 8% ainda não haviam concluído o ensino fundamental.

Germano (2003), aponta em seu livro, que a falta de escolaridade impede a obtenção de resultados mais satisfatórios dos treinamentos. Nestes casos, a baixa escolaridade torna mais trabalhosa a tarefa do educador. “Dadas às condições do sistema educacional brasileiro, o fato de haver freqüentado as séries do ensino fundamental não garante a competência do indivíduo em relação ao domínio de comunicação oral e escrita...”

No estudo desenvolvido por Cavalli (2004) em restaurantes comerciais dos municípios de Campinas (SP) e Porto Alegre (RS), a autora encontrou ainda menos escolaridade, comparado ao presente estudo, ela observou que apenas 22% dos operadores possuíam o ensino médio e a maioria (73%) concentrava-se na faixa do ensino fundamental.

Da mesma forma, Silva e outros (2003), encontraram baixa escolaridade entre os manipuladores da merenda escolar da rede estadual de São Paulo (SP), sendo que 58,3% estudaram somente até o ensino fundamental.

Sacco e Ortigoza (2007, p.75) constataram durante a capacitação aos hamburgueiros de Rio Claro (SP), que “a formação escolar dos hamburgueiros, variou entre o ensino fundamental incompleto e superior completo, porém a maioria dos trabalhadores tem o ensino fundamental incompleto”.

Proença (1997 apud CAVALLI, 2004) reforça que a falta de formação e qualificação dos manipuladores de alimentos, associado à rotatividade e absenteísmo no setor de produção de refeições, são considerados problemáticos, pois não permitem a evolução no processo de treinamentos.

**Resultado quanto à faixa etária das colaboradoras pesquisadas no Sesi SA**

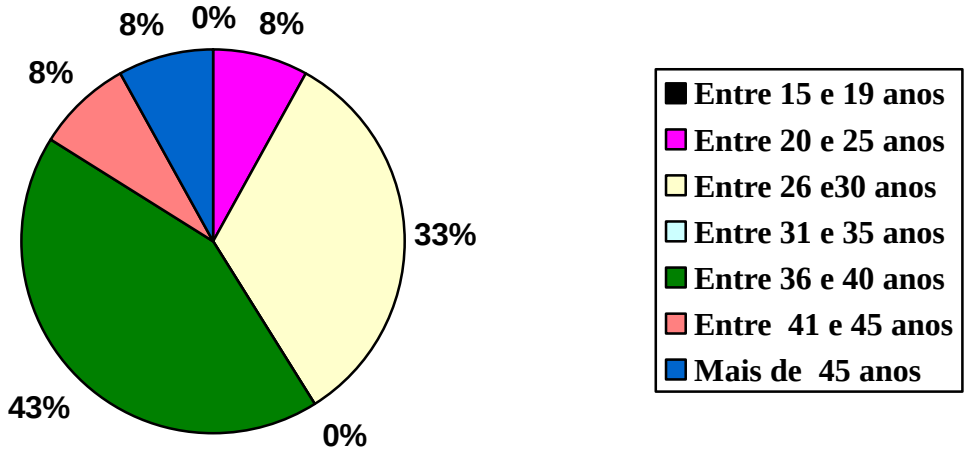


Gráfico 8 – Resultado quanto à faixa etária das colaboradoras pesquisadas no Sesi SA.
Fonte: Serviços de Alimentação Sesi Unidades: 432 de Jaraguá do Sul/SC, 440 e 446 de Joinville/SC (2007).

Quanto à faixa etária dos entrevistados (gráfico 8), verificou-se que a minoria deles encontraram-se entre: 20 e 25 anos, entre 41 e 45 anos e com mais de 45 anos (8% cada faixa etária). Os demais encontraram-se prioritariamente entre 36 e 40 anos (43%), seguidos dos que encontraram-se entre 26 e 30 anos (33%). Conforme Germano (2003), “a condição sócio-econômica gera barreiras, bem como, a idade por ter que aprender de novo”.

No estudo realizado por Germano (2003) com manipuladores de alimentos, houve maior concentração na faixa etária entre 18 e 40 anos, resultados muito parecidos com o presente estudo. Segundo a autora, estes grupos populacionais constituídos por jovens e adultos, são os melhores para submeterem-se a jornadas de trabalho em pé, a variações de temperatura e a tarefas repetitivas, além de necessitarem de força física para carregar e transportar mercadorias.

Apesar da variabilidade da faixa etária encontrada neste estudo, ele também confere com o estudo de Cavalli (2004), no qual a autora verificou que a faixa etária dos auxiliares de copa e cozinha e cozinheiros, ficavam entre 18 e 53 anos.

**Resultado quanto à função exercida pelas colaboradoras pesquisadas no Sesi SA**

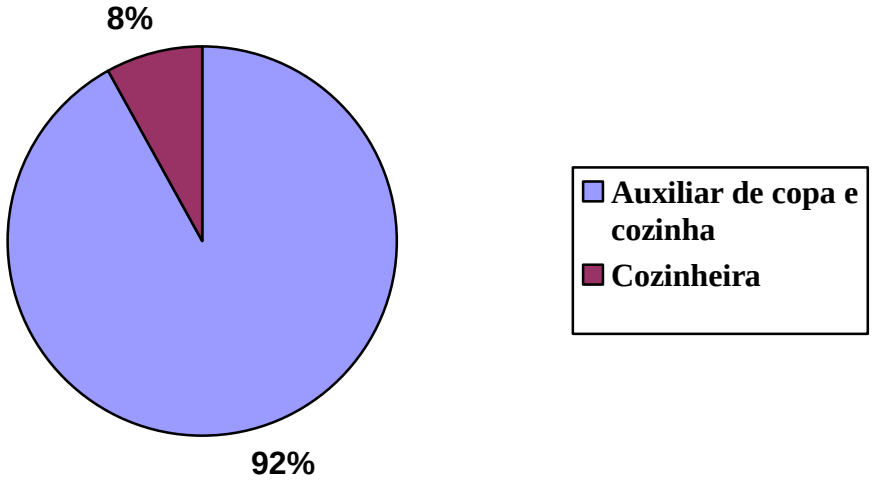


Gráfico 9 – Resultado quanto à função exercida pelas colaboradoras pesquisadas no Sesi SA.
Fonte: Serviços de Alimentação Sesi Unidades: 432 de Jaraguá do Sul/SC, 440 e 446 de Joinville/SC (2007).

Conforme apresenta o gráfico 9, a maioria (92%) das colaboradoras entrevistadas exercem a função de auxiliar de copa e cozinha, o que corresponde ao número de colaboradores do Sesi Serviço de Alimentação, onde há geralmente uma cozinheira responsável por turno ou pela unidade (de acordo com o número de refeições que a mesma serve) e as demais colaboradoras são denominadas como auxiliares de copa e cozinha, indiferentemente de serem saladeiras, auxiliares na distribuição dos alimentos ou auxiliares na produção dos alimentos propriamente ditos.

Cavalli (2004) observou dados semelhantes em seu estudo, quanto à caracterização dos recursos humanos que atuam nos restaurantes comerciais em Campinas (SP) e Porto Alegre (RS). A autora constatou que apenas 18% dos operadores assumiam o cargo de Cozinheiro (a) e 82% correspondiam aos demais cargos de operadores nos restaurantes.

**Resultado da pesquisa quanto ao uso de EPI´s pelas colaboradoras antes de iniciar as atividades no Sesi SA**

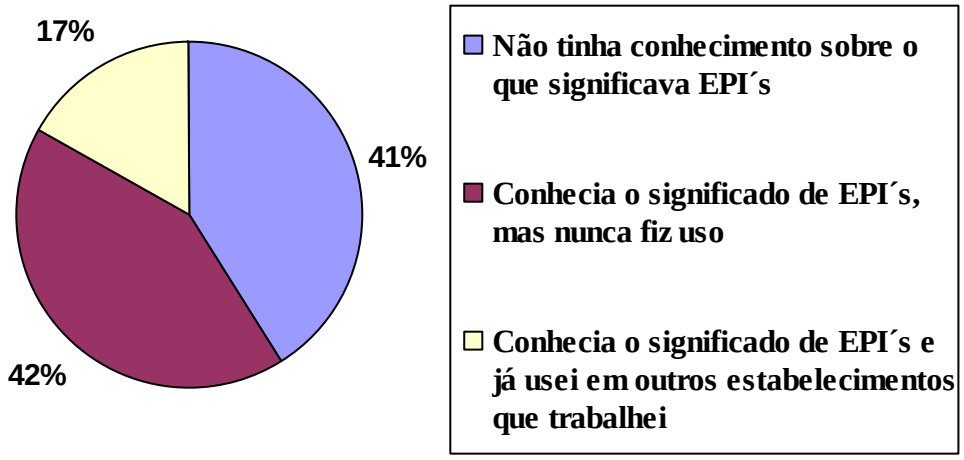


Gráfico 10 – Resultado da pesquisa quanto ao uso de EPI´s pelas colaboradoras antes de iniciar as atividades no Sesi SA.
Fonte: Serviços de Alimentação Sesi Unidades: 432 de Jaraguá do Sul/SC, 440 e 446 de Joinville/SC (2007).

Os dados apresentados no Gráfico 10, demonstram que a maioria das entrevistadas (83%) nunca fizeram uso de EPI´s, dado alarmante pois ao ingressarem nas unidades do Serviço de Alimentação muitas vezes já entram em caráter emergencial em substituição a outra colaboradora, já exercendo assim as atividades que compete a função, sem um treinamento apropriado sobre os EPIs e a forma de uso dos mesmos. Esta situação pode levar ao uso incorreto dos equipamentos de proteção devido as colaboradoras desconhecer a importância dos mesmos para sua saúde e segurança e conseqüentemente não despertará o interesse do uso consciente te todos os EPIs necessários. O não uso, ou uso incorreto de EPIs pelas colaboradoras pode elevar os riscos dos mais variados tipos de Acidentes de Trabalho, gerando prejuízos a saúde da colaboradora e a Unidade do Serviço de Alimentação.

Diante dos dados apresentados nos gráficos, identificaram-se as principais dúvidas e dificuldades encontradas pelos entrevistados na sua primeira semana de trabalho, bem como suas experiências profissionais na área de produção de alimentos para garantir a segurança alimentar. Identificou-se que no Manual de Orientação para Iniciantes é necessário conter informações importantes para inicializar com o recém contratado o preenchimento dos P.O´s, repassar noções básicas sobre higiene pessoal e ambiental para a produção de alimentos e bebidas, demonstrar a importância do controle do binômio tempo e temperatura dos alimentos, enfatizar e explicar o uso de EPI´s. Este Manual foi elaborado também levando em consideração a faixa etária e a escolaridade apresentada na pesquisa.

## CONCLUSÃO

Diante das evidências, credita-se ao manipulador de A&B grande responsabilidade na prevenção de DTA´s, no entanto, os mesmos não são capacitados o suficiente para garantir a segurança alimentar.

Evidentemente é preciso capacitá-los, pois há limitações nessa área, onde a maioria não possui experiência profissional para manipular alimentos e bebidas e dentro do Serviço de Alimentação e Nutrição, treinar significa melhorar a qualidade das refeições produzidas. Treinar nestes casos é uma forma de repassar aos colaboradores a sua importância na preservação da saúde de seus clientes e seu papel dentro da organização e na sociedade.

Com a implementação de treinamento padronizado para recém contratados, inicia-se o processo de conscientização e responsabilidade dos mesmos na elaboração de alimentos e bebidas. O Manual de Orientação para Iniciantes tem esse objetivo, familiarizando também o iniciante com a empresa na qual será inserido, sendo este manual o método mais prático para padronizar o treinamento que os recém contratados devem receber.

Para a organização Sesi, possuir uma ferramenta padronizada de treinamento para iniciantes poderá contribuir com a evolução do processo admissional dos novos colaboradores dessa área de negócio.

Treinar manipuladores de alimentos e bebidas é sem dúvida mais um diferencial para a empresa na qual os mesmos trabalham, entretanto, não é somente a empresa que ganha com a implementação de treinamentos, a sociedade ganha profissionais cientes e comprometidos com a manipulação adequada de alimentos e bebidas, preservando diretamente a saúde da população/ cliente. O próprio colaborador tem a oportunidade de identificar e corrigir hábitos errôneos adquiridos desde a infância.

**REFERÊNCIAS**

CAVALLI, Suzi Barletto; SALAY, Elisabete. Segurança do alimento e recursos humanos: Estudo exploratório em restaurantes comerciais dos municípios de Campinas, SP e Porto Alegre, RS. **Higiene Alimentar**, São Paulo, v. 18, n. 126/127, p.29-34, nov/ dez. 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas – O novo papel dos recursos humanos nas organizações.** São Paulo: Campus, 1999.

FAÇANHA, Silvia Helena Ferreira et al. Treinamento para manipuladores de alimentos, em escolas da rede municipal de ensino, da sede e distritos do município de Meruoca, Ceará: Relato de experiência. **Higiene Alimentar**, São Paulo, v. 17, n. 106, p.31-34, mar. 2003.

GERMANO, Maria Izabel Simões et al. Manipuladores de Alimentos: Capacitar? È Preciso. Regulamentar? Será Preciso? **Higiene Alimentar**, São Paulo, v.14, n. 78/79, p.18-22, nov./dez. 2000.

GERMANO, Maria Izabel Simões. **Treinamento de manipuladores de alimentos: fator de segurança alimentar e promoção da saúde**. São Paulo: Varela, 2003.

GERMANO, Maria Izabel Simões; GERMANO, Pedro Manuel Leal. **Higiene e Vigilância Sanitária de Alimentos**. 3. ed. São Paulo: Varela, 2001.

GOÉS, José Ângelo Wenceslau et al. Capacitação dos Manipuladores de Alimentos e a Qualidade da Alimentação Servida. **Higiene Alimentar**, São Paulo, v. 15, n. 82, p. 20-22, mar. 2001.

GONÇALVES, Paulo. Toxinfecções Alimentares: uma revisão. **Higiene Alimentar**, São Paulo, v. 12, n. 53, p.38-44, 2004.

HAZELWOOD, David; McLEAN, Ana. **Manual de higiene para manipuladores de alimentos**. 1.ed. São Paulo: Varela,1994

MAISTRO, Liliane Correa et al. Controle de Qualidade Higiênico-Sanitário no processo de Produção de Alimentos através da detecção de *Staphylococcus aureus* em mãos de manipuladores. **Revista Nutrição em Pauta,** São Paulo, ano XIII, n.75, p. 38-42, nov./dez.,2005.

MARICATO, Percival. **Como montar e administrar bares e restaurantes**. 3.ed. São Paulo: SENAC, 2001.

OLIVEIRA, Amanda Morais de et al. Manipuladores de alimentos: um fator de risco. **Revista Higiene alimentar**, São Paulo, v.17, p.12-19, nov./dez.,2003.

PISTORE, Andréa Rui; GELINSKI, Jane Mary Lafayette Neves. Avaliação dos conhecimentos higiênico- sanitários dos manipuladores de merenda escolar: fundamento para treinamento contínuo e adequado. **Higiene Alimentar**, São Paulo, v. 20, n. 146, p.17-21, nov. 2006.

PORTERO, Katia Cristina da Cruz; MAISTRO, Liliane Correa. Identificação dos pontos críticos de controle (PCC) durante o pré-preparo de refeições, com base no método APPCC, em uma unidade de alimentação e nutrição. **Revista Nutrição em Pauta,** São Paulo, ano IX, n. 46, p.22-26, jan./fev., 2001.

RÊGO, Josedira Carvalho do et al. O treinamento como instrumento de melhoria da qualidade higiênica em Unidade de Alimentação e Nutrição Hospitalar. **Revista Higiene Alimentar**, São Paulo, p.81-86, nov.dez., 1999.

RIEDEL, Guenther. **Controle sanitário dos alimentos**. São Paulo: Atheneu, 2005.

SACCO, Giovana de Barros; ORTIGOZA, Silvia Aparecida Guarnieri. O papel da educação em saúde como instrumento de melhoria na manipulação/ comercialização de alimentos pelos hamburgueiros de Rio Claro, SP. **Higiene Alimentar**, São Paulo, v. 21, n. 151, p.73-78, 2007.

SILVA, Célia da et al. Conhecimentos dos manipuladores da merenda escolar em escolas da rede estatual de ensino em São Paulo, SP. **Revista Higiene Alimentar**, São Paulo, v.17, p.46-51, out., 2003.

SOUZA, Luiz Henrique Lenke de. A manipulação inadequada dos alimentos: fator de contaminação. **Revista Higiene Alimentar**, São Paulo, v.20, p.32-39, nov., 2006

SOUZA, Raquel Regina de et al. Técnica da simulação aplicada ao treinamento de manipuladores de alimentos, como recurso para a segurança alimentar de refeições transportadas. **Higiene Alimentar**, São Paulo, v. 18, n. 122, p.21-24, jul. 2004.

TEIXEIRA, Suzana Maria Ferreira Gomes et al. **Administração aplicada às UANs**. São Paulo: Atheneu, 1997.

# APÊNDICES

## APÊNDICE A

**Questionário exploratório com as colaboradoras do Sesi Serviço de Alimentação:**

**1. Quanto à experiência de trabalho na área de Cozinha Industrial, você:**
a. Trabalhou em outra (s) Cozinha(s) Industrial (ais) como manipulador de Alimentos e Bebidas;
b. Trabalhou como Manipulador de Alimentos e Bebidas, porém em outros estabelecimentos da área de Alimentos;
c. Não trabalhou profissionalmente como Manipulador de Alimentos e Bebidas.

**2. Quanto ao relacionamento com as colegas em sua primeira semana de trabalho no Sesi SA, você:**
a. Encontrou alguma dificuldade no relacionamento com as colegas, dificultando suas atividades na unidade;
b. Encontrou alguma dificuldade no relacionamento com as colegas, porém não afetou em suas atividades;
c. Foi auxiliado pelas colegas para conhecer suas atividades na função assumida.

**3. Antes de iniciar suas atividades no Sesi SA, o que sabia sobre higiene pessoal e ambiental:**
a. Não havia recebido informações sobre higiene pessoal e ambiental;
b. Tinha conhecimentos insuficientes sobre higiene pessoal e ambiental e não entendia como era feito na Unidade;
c. Tinha conhecimento sobre higiene pessoal e ambiental.

**4. Antes de iniciar suas atividades no Sesi SA, o que sabia sobre monitoramento de tempo e temperatura dos alimentos:**
a. Não tinha conhecimento sobre o monitoramento de tempo e temperatura dos alimentos;
b.Tinha conhecimento insuficiente sobre monitoramento de tempo e temperatura dos alimentos e não entendia como era feito na Unidade;
c. Tinha conhecimento sobre o monitoramento de tempo e temperatura dos alimentos.

**5.Quanto aos Procedimentos Operacionais (PO´s), antes de iniciar suas atividades no Sesi SA, você:**
a. Teve contato com os PO´s em outro (s) estabelecimento (s);
b. Não tinha conhecimento sobre os PO´s e teve dificuldade em compreende-los e preenchê-los no Sesi;
c. Não tinha conhecimento sobre os PO´s, porém não encontrou dificuldade em compreendê-los e preenchê-los no Sesi.

**6. Em sua primeira semana de atividades no Sesi SA, você:**
a. Teve dificuldade em compreender o que fazer em sua função;
b. Tinha conhecimento do que deveria fazer, adaptando-se rapidamente a função;
c. Tinha conhecimento do que deveria fazer na função, porém encontrou dificuldade em adaptar-se a ela.

**7. Quanto à escolaridade, você**:
a. Não concluiu o ensino fundamental;
b. Concluiu ensino fundamental;
c. Concluiu ensino médio;
d. Não conclui ensino médio;
e. Concluiu ensino superior,
f. Não concluiu o ensino superior.

**8. Entre qual das faixas etárias abaixo você se encontra:**
a. Entre 15 e 19 anos;
b. Entre 20 e 25 anos; d. Entre 26 e30 anos; f. Entre 41 e 45 anos;
c. Entre 31 e 35 anos; e. Entre 36 e 40 anos, g. Mais de 45 anos.

**9. Qual a sua função no Sesi SA:**
a. Auxiliar de copa e cozinha b. Cozinheira

**10.Quanto ao uso de EPI´s (Equipamentos de Proteção Individuais), antes de iniciar suas atividades no Sesi você:**
a. Não tinha conhecimento sobre o que significava EPI´s;
b. Conhecia o significado de EPI´s, mas nunca fiz uso;
c. Conhecia o significado de EPI´s e já usei em outros estabelecimentos que trabalhei.

# APÊNDICE B

## Manual de Orientação para Iniciantes