

## Qualidade de vida no trabalho de funcionários de uma unidade de alimentação e nutrição do município de São Cristóvão/SE

### RESUMO

**Natalia Lohayne Dias Vasconcelos**

[diaslohayne@gmail.com](mailto:diaslohayne@gmail.com)

[orcid.org/0000-0002-6544-3860](https://orcid.org/0000-0002-6544-3860)

Universidade Federal de Sergipe (UFS),  
São Cristóvão, Sergipe, Brasil

**Rebecca Aimée Massonetto Ribeiro**

[rebeccamassonetto@hotmail.com](mailto:rebeccamassonetto@hotmail.com)

[orcid.org/0000-0002-2540-5034](https://orcid.org/0000-0002-2540-5034)

Universidade Federal de Sergipe (UFS),  
São Cristóvão, Sergipe, Brasil

**Izabela Maria Montezano de Carvalho**

[i.montezano.c@gmail.com](mailto:i.montezano.c@gmail.com)

[orcid.org/0000-0002-1680-3137](https://orcid.org/0000-0002-1680-3137)

Universidade Federal de Sergipe (UFS),  
São Cristóvão, Sergipe, Brasil

**OBJETIVO:** Avaliar a qualidade de vida no trabalho (QVT) de funcionários do restaurante universitário (RESUN) do campus de São Cristóvão da Universidade Federal de Sergipe (UFS).

**MÉTODOS:** Os funcionários da produção do restaurante universitário da UFS foram entrevistados com auxílio do questionário TQLW-42. O instrumento compreende cinco dimensões: biológica/fisiológica, psicológica/comportamental, sociológica/relacional, econômica/política e ambiental/organizacional. A pontuação para cada item foi analisada por meio da sintaxe desenvolvida pelos autores da ferramenta no Excel, obtendo o nível de satisfação para cada aspecto estudado.

**RESULTADOS:** Foram entrevistados 21 funcionários, dos quais 52,4% eram do sexo masculino, com média de idade de 32,4 anos. Verificou-se que 61,9% dos entrevistados eram auxiliares de serviços gerais, e 38,1% ocupavam cargos de copeiras e auxiliares de cozinha. Em relação à percepção dos trabalhadores quanto à QVT, a avaliação geral, os aspectos biológico/fisiológico, psicológico/comportamental, sociológico/relacional e econômico/político foram considerados satisfatórios. Por outro lado, observou-se insatisfação quanto à dimensão ambiental/organizacional.

**CONCLUSÕES:** A QVT dos funcionários da UAN mostrou-se satisfatória. Todavia, é necessária uma atenção maior para a esfera ambiental/organizacional, cujos aspectos apresentaram avaliação insatisfatória.

**PALAVRAS-CHAVE:** Qualidade de vida. Saúde do trabalhador. Condições de trabalho. Serviços de alimentação.

## INTRODUÇÃO

A alimentação é uma atividade vital para o ser humano, seja pelo suprimento da necessidade biológica ou pelas implicações sociais e culturais do ato (PROENÇA *et al.*, 2005). A partir da Segunda Guerra Mundial, situações adversas se tornaram cada vez mais comuns, e consigo traziam demandas inusitadas à época, como foi o caso da produção de refeições para coletividades. Com efeito, a produção de alimentos no âmbito de instituições de longa permanência - como asilos e orfanatos -, passou a ser ampliada para outros segmentos da população (SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL, 2007).

No contexto atual, as Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs) são responsáveis pelo fornecimento de uma alimentação equilibrada nutricionalmente e que garanta um nível adequado de sanidade (PROENÇA, 1999).

Abreu, Spinelli e Pinto (2011) apontam que as UANs podem estar inseridas:

- a) em unidades institucionais, que possuem demanda fixa de clientes e ficam situadas, por exemplo, dentro de empresas e escolas;
- b) em unidades comerciais, situadas em restaurantes abertos ao público;
- c) no setor hoteleiro; *catering* ou comissarias;
- d) em cozinhas de estabelecimentos assistenciais de saúde.

Muitos avanços tecnológicos foram incorporados às UANs. No entanto, devido ao grande volume de produção em limitado espaço de tempo, não é raro que a organização do trabalho apresente inadequações como ruídos excessivos, altas temperaturas, iluminação deficiente, horários prolongados, atividades e instalações que promovam posturas inadequadas e movimentos repetitivos, número insuficiente de funcionários, entre outras. Tais problemas influenciam tanto na produtividade quanto na saúde dos funcionários. Apesar disso, a administração das unidades é desempenhada, na maioria das vezes, com maior enfoque nos custos da produção de refeições, e o cuidado com a saúde dos funcionários pode ficar em segundo plano (COLARES; FREITAS, 2007; SILVA; FERNANDES; SANTOS, 2018).

Problemas de saúde são os maiores responsáveis por impedir o indivíduo de realizar suas atividades rotineiras, entre elas, o trabalho (AGUIAR, 2009). De acordo com Antloga (2009), desde o final do século XX, a importância da qualidade de vida no trabalho (QVT) passou a ser disseminada, principalmente, por grandes empresas e pelo setor público, gerando programas de QVT. Tais programas, em sua maioria, objetivam que o trabalhador produza mais e tenha melhor desempenho, sem considerar os reais problemas do contexto e suas causas.

QVT é a combinação de programas de qualidade, comprometimento com processos inovativos, preservação e valorização dos talentos e o respeito as necessidades humanas, e serve para a consolidação da cultura competitiva de uma empresa (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2009). O conceito de capacidade de trabalho está relacionado à percepção individual de demandas no trabalho e o enfrentamento das mesmas (ILMARINEN, 2009). Sua avaliação é de grande importância, visto que seu comprometimento leva a aposentadorias precoces, absenteísmo por doença e desemprego. Sendo assim, a melhoria na capacidade de trabalho tem influência na QVT (TUOMI *et al.*, 2001; WELCH, 2009).

Neste cenário, o setor de alimentação coletiva é entendido como um setor **de passagem** devido à alta rotatividade, altas taxas de absenteísmo, baixa atratividade e pouco reconhecimento profissional (PROENÇA, 2000; TEIXEIRA *et al.*, 2006). A baixa remuneração, segundo Aguiar (2009), também diminui a qualidade da mão-de-obra e o tempo de permanência no setor.

Apesar dos problemas identificados no setor de alimentação, a preocupação com a qualidade de vida dos trabalhadores é crescente na maioria das empresas, visto que o processo produtivo está condicionado à saúde dos colaboradores (PAIVA; CRUZ, 2009). Diante do exposto, o presente estudo tem a finalidade de avaliar a QVT de funcionários do restaurante universitário (RESUN) do campus de São Cristóvão da Universidade Federal de Sergipe (UFS).

## **METODOLOGIA**

O trabalho foi realizado no RESUN do Campus Professor José Aloísio de Campos da UFS, localizado no município de São Cristóvão/SE.

Para a avaliação da QVT dos funcionários da UAN, foi aplicado o questionário TQLW-42 (PEDROSO, 2010), durante os meses de maio e junho de 2018. O questionário foi totalmente aplicado pelos pesquisadores, uma vez que maioria dos participantes era analfabeta, o que inviabilizava a autoaplicação.

O TQLW-42 contém 47 questões, sendo 5 referentes à caracterização da amostra (idade, sexo, estado civil, escolaridade e tempo de serviço) e 42 divididas em cinco aspectos:

- a) biológico/fisiológico;
- b) psicológico/comportamental;
- c) sociológico/relacional;
- d) econômico/político;
- e) ambiental/organizacional.

É subdividido em 21 esferas: disposição física e mental; capacidade de trabalho; serviços de saúde e assistência social; tempo de repouso; autoestima; significância da tarefa; feedback; desenvolvimento pessoal e profissional; liberdade de expressão; relações interpessoais; autonomia; tempo de lazer; recursos financeiros; benefícios extras; jornada de trabalho; segurança de emprego; condições de trabalho; oportunidade de crescimento; variedade da tarefa; identidade da tarefa; e, auto avaliação da qualidade de vida.

As respostas são efetuadas em escala de Likert de cinco pontos (1 a 5), as quais correspondem ao quanto cada variável está presente na vida do trabalhador ou o grau de satisfação em relação a tal variável. Para análise das informações coletadas foi utilizada a sintaxe desenvolvida pelo autor para tabulação e cálculo dos resultados do TQWL-42 no software Microsoft Office Excel.

A classificação dos resultados foi feita seguindo o proposto por Timossi *et al.* (2009). A classificação apresenta um ponto central (50), que caracteriza o nível intermediário da QVT, enquanto os valores compreendidos entre os pontos 25 e 50 são caracterizados como insatisfação e entre 50 e 75 satisfação.

Já os valores menores que 25 significam **muito insatisfatório** e valores maiores que 75 significam **muito satisfatório** (PEDROSO, 2010).

Quadro 1 – Classificação da qualidade de vida no trabalho proposta por Timossi *et al.* (2009)

Intervalo	Resultado
0 a 25	Muito insatisfatório
25,01 a 50	Insatisfatório
50,01 a 75	Satisfatório
75,01 a 100	Muito satisfatório

Fonte: Adaptado de Timossi *et al.* (2009).

O estudo (CAAE: 94205018.3.0000.5546) foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Sergipe (CEP/UFS), por meio do Parecer nº 2.801.786/2018.

## RESULTADOS

A caracterização socioeconômica e de trabalho dos funcionários estão descritas na Tabela 1. Foram entrevistados 21 funcionários (84,0%) envolvidos na produção das refeições do RESUN do campus de São Cristóvão da UFS, uma vez que 4 funcionários (16%) não quiseram participar da pesquisa.

Tabela 1 – Caracterização socioeconômica e do trabalho de funcionários responsáveis pela produção de refeições do restaurante universitário do campus de São Cristóvão/UFS (continua)

Variáveis	Resultados
<b>Idade (anos)<sup>b</sup></b>	32,4±7,5
<b>Sexo<sup>a</sup></b>	
Masculino	11 (52,4%)
Feminino	10 (47,6%)
<b>Estado civil<sup>a</sup></b>	
Solteiro	10 (47,6%)
Casado ou em união estável	11 (52,4%)
<b>Escolaridade<sup>a</sup></b>	
Ensino fundamental incompleto	4 (19,0%)
Ensino fundamental completo	3 (14,3%)
Ensino médio incompleto	4 (19,0%)
Ensino médio completo	9 (42,9%)
Ensino superior incompleto	1 (4,8%)

Tabela 1 – Caracterização socioeconômica e do trabalho de funcionários responsáveis pela produção de refeições do restaurante universitário do campus de São Cristóvão/UFS (conclusão)

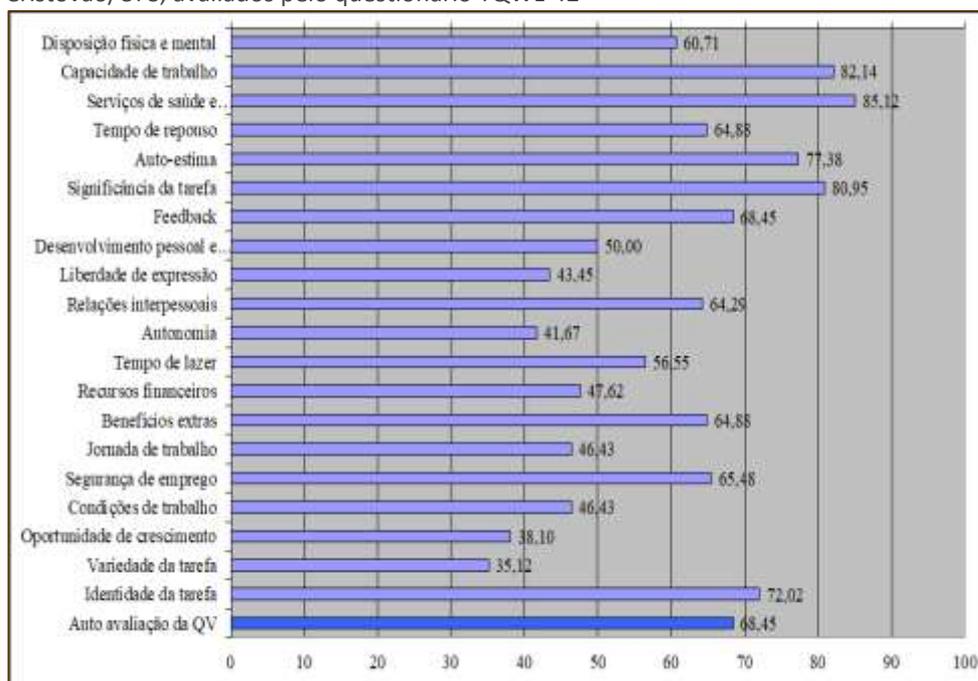
Variáveis	Resultados
<b>Tempo de trabalho na empresa<sup>b</sup></b>	29,9±16,7 meses
<b>Cargo ocupado na empresa<sup>a</sup></b>	
Auxiliar de serviços gerais	13 (61,9%)
Copeira	5 (23,8%)
Auxiliar de cozinha	3 (14,3%)

Fonte: Autoria própria (2018).

Nota: <sup>a</sup> Dados apresentados em frequência absoluta e relativa; <sup>b</sup> Dados apresentados em média e desvio padrão.

Conforme classificação de Timossi *et al.* (2009), ao analisar os resultados obtidos a partir da aplicação do questionário, apenas os itens Serviços de saúde e assistência social, Capacidade de trabalho, Significância da tarefa e Autoestima foram classificados como  **muito satisfatório** (Figura 1).

Figura 1 – Aspectos relacionados à qualidade de vida no trabalho de funcionários responsáveis pela produção de refeições do restaurante universitário do campus de São Cristóvão/UFS, avaliados pelo questionário TQWL-42

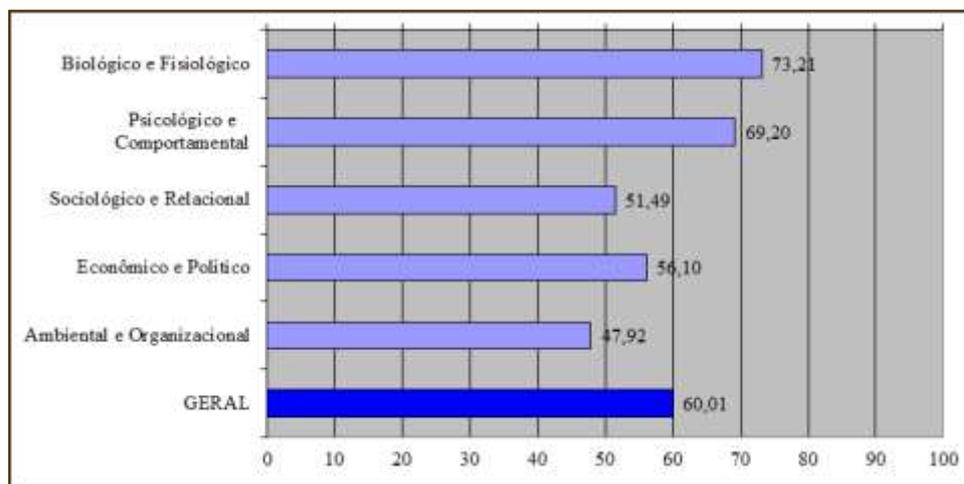


Fonte: Autoria própria (2018).

Nota: Os valores estão apresentados em percentual.

Considerando os aspectos relacionados à QVT, por meio dos resultados obtidos agrupados por esferas, nota-se que a avaliação geral é considerada satisfatória, com exceção para a dimensão ambiental/organizacional, considerada insatisfatória (Figura 2).

Figura 2 – Aspectos relacionados à qualidade de vida no trabalho, agrupados por esferas, de funcionários responsáveis pela produção de refeições do restaurante universitário do campus de São Cristóvão/UFS, avaliados pelo questionário TQWL-42



Fonte: Autoria própria (2018).

Nota: Os valores estão apresentados em percentual.

## DISCUSSÃO

De acordo com Hackman e Oldham (1975 *apud* PEDROSO; PILATTI, 2009, p. 12), a significância da tarefa reflete “[...] o quanto o resultado de um emprego impacta na vida ou no trabalho de outras pessoas, tanto na própria organização ou externamente a esta”. Esta esfera, provavelmente, é considerada muito satisfatória devido à participação dos funcionários da unidade na distribuição das refeições. Deste modo, é possível que os colaboradores acompanhem o destino do trabalho desenvolvido, por meio do contato direto com os comensais, os quais demonstram a importância do serviço prestado à comunidade acadêmica da universidade.

A autoestima pode ser compreendida como a forma que o indivíduo se sente acerca de si mesmo, com o sentimento, o apreço e a consideração que cada indivíduo sente por si próprio, ou seja, o quanto cada um gosta de si, como se vê e o que pensa sobre si (DINI; QUARESMA; FERREIRA, 2004).

De acordo com Branden (2000), a autoestima determina a forma de agir em todas as áreas da vida, inclusive no ambiente de trabalho, sendo que, as reações aos fatos cotidianos são determinadas pela autoimagem. De acordo com os resultados do presente estudo, os funcionários demonstram estar muito satisfeitos com a autoestima, um fato importante para a empresa, visto que a baixa autoestima pode ser responsável por comportamento inadequado dos funcionários.

Para os itens Identidade da tarefa, Feedback, Segurança de emprego, Tempo de repouso, Benefícios extras, Relações interpessoais, Disposição física e mental e Tempo de lazer, a avaliação foi **satisfatória** (entre 50,01 e 75,00%) (Figura 1).

A identidade da tarefa, segundo Moretti e Treichel (2003), é um problema comum nas empresas, visto que alguns funcionários possuem pouco senso de responsabilidade e incapacidade de sentir orgulho pelos resultados e senso de realização.

No entanto, verifica-se que a satisfação aumenta quando os funcionários conseguem identificar a contribuição que proporcionam, por meio de ações que gerem autonomia, variedade, identidade de tarefa e retroinformação.

A satisfação em relação ao feedback pode ser justificada pela informação que os funcionários têm a respeito da evolução de seu desempenho, prática rotineira na UAN em questão. Para Morin (2001), o feedback tem impacto importante na motivação dos trabalhadores, visto que permite fazer os ajustes necessários no sentido de melhorar seus resultados, além de estimular o senso de responsabilidade.

A segurança de emprego está relacionada ao sentimento dos funcionários no que concerne à permanência na empresa (SIQUEIRA *et al.*, 2017). Para Freitas e Souza (2009), quando o trabalhador se sente seguro em relação à sua permanência na empresa, pode investir na aquisição de novos conhecimentos, capazes de gerar benefícios para a própria empresa.

A avaliação relativamente positiva do tempo de repouso é de grande importância, tendo em vista seu impacto sobre a saúde e a qualidade de vida (GODNHO *et al.*, 2017). Alterações no padrão no sono modificam a rotina diária e a QVT, posto que podem levar a situações de estresse, diminuição da produtividade e da concentração, fadiga, insatisfação com o trabalho, além de aumento no risco de acidente de trabalho (MÜLLER; GUIMARÃES, 2007).

Os benefícios extras são compreendidos como formas complementares de remuneração além do salário, como vale-refeição, vale-transporte, assistência médica e odontológica, auxílio-educação, entre outros. São considerados fatores para envolver os funcionários e, às vezes, os membros da família, na medida em que também são beneficiários (RUAS; ANTUNES, 1997). A UAN fornece aos funcionários vale-alimentação, vale-transporte e assistência médica, além de assistência odontológica opcional, com coparticipação do funcionário, dessa forma, tal realidade justifica a satisfação dos funcionários quanto ao item.

A satisfação com as relações interpessoais no ambiente de trabalho demonstra que há um processo de interação entre os membros da equipe da UAN, por meio de vínculos profissionais, e até pessoais, com o objetivo de juntos executarem uma ação coletiva, de forma a alcançar um objetivo em comum.

A disposição física e mental classificada de forma satisfatória demonstra que os funcionários da UAN sentem que conseguem responder às demandas da empresa. A insatisfação por não conseguir executar o trabalho, muitas vezes por más condições fornecidas pela própria empresa, pode afetar a saúde física e mental dos trabalhadores e, conseqüentemente, atrapalhar o bom andamento dos serviços necessários (CARDOSO, 2015).

O tempo no trabalho deve estar em equilíbrio, de modo que as atividades e os cursos requeridos para aperfeiçoamento no cargo não excedem o tempo de lazer (FREITAS; SOUZA, 2009). Com a avaliação é possível inferir que os funcionários estão satisfeitos com o tempo que disponibilizam para atividades de lazer. A importância da situação reside no fato de que é necessário considerar a relação intrínseca entre trabalho e lazer, já que a dinâmica de um interfere no outro (SILVESTRE; RIBEIRO; AMARAL, 2016).

Foram classificados como insatisfatórios os itens Desenvolvimento pessoal, Recursos financeiros, “ornada de trabalho, Condições de trabalho, Liberdade de expressão, Autonomia, Oportunidade de crescimento e possibilidade de carreira e Variedade da tarefa (entre 25,01 e 50,00%) (Figura 1).

O desenvolvimento pessoal é uma das esferas que afetam o colaborador em sua saúde e seu desempenho, pois está relacionado com suas capacidades e habilidades, estimulando o crescimento profissional (TIMOSSI *et al.*, 2009). A avaliação insatisfatória dessa esfera deve ser vista com atenção, já que a valorização do conhecimento obtido através da aprendizagem auxilia não só no desempenho profissional, bem como atende às necessidades da empresa (SIQUEIRA *et al.*, 2017).

Morin (2001, p. 11) discute que o trabalho deve permitir aos funcionários a realização de “[...] algo que tenha sentido, de praticar e de desenvolver suas competências, de exercer seus julgamentos e seu livre-arbítrio, de conhecer a evolução de seus desempenhos e de se ajustar”.

A insuficiência dos recursos financeiros para os trabalhadores do setor de alimentação coletiva é um apontamento recorrente. O salário deve permitir prover não só as necessidades básicas, mas também um sentimento de segurança, possibilitando autonomia e independência (MORIN, 2001). A baixa remuneração é responsável por diminuir a qualidade da mão-de-obra do setor, bem como favorece a grande rotatividade de funcionários (MELLO *et al.*, 2010).

A insatisfação quanto à jornada de trabalho reflete não só no desempenho no trabalho, como também na qualidade de vida no núcleo familiar. De acordo com Timossi *et al.* (2009), quando o trabalho consome muito tempo, proporcionando desgaste físico, o trabalhador realiza menos atividades de lazer com a família.

Verificou-se que, na UAN, os funcionários possuem jornada de trabalho de 44 horas semanais, de segunda à sexta-feira. Entretanto, são comuns os pedidos das supervisoras para a realização de horas-extras, devido ao absenteísmo. Tal situação pode ser um agravante para a insatisfação dos colaboradores.

As condições de trabalho englobam tudo o que influencia a própria atividade laboral. O serviço em UANs, frequentemente, apresenta condições insatisfatórias aos funcionários, visto que a elaboração de refeições em grande quantidade exige alta produtividade em um tempo limitado, situação agravada por problemas no ambiente (como temperatura, iluminação e ruídos), equipamentos inadequados e processos de produção. Tais condições resultam em insatisfação, cansaço excessivo, queda de produtividade, problemas de saúde e acidentes de trabalho (SANT’ANA; AZEREDO; CASTRO, 1994).

Em uma empresa deve haver o direito de discordância em relação às decisões de superiores, sem que haja qualquer forma de repreensão (TIMOSSI *et al.*, 2009). Apesar da avaliação satisfatória no que concerne à esfera das relações interpessoais, há necessidade de mais reuniões e programas de motivação, bem como a ampliação de canais de comunicação interna, conforme sugerem Leite, Tomelim e Ramos (2014).

A autonomia no trabalho, segundo Rosenfield e Alves (2011), é definida como a autodeterminação do trabalhador e sua responsabilidade para definir sua tarefa, remetendo ao controle sobre todos os elementos que a envolvem ou sobre alguns deles.

A insatisfação apresentada pelos funcionários no presente estudo pode ser um agravante para o absenteísmo e desempenho. Isto porque, de acordo com o modelo das características do emprego de Hackman e Oldham (1976 *apud* MORIN, 2001), a autonomia proporciona maior senso de responsabilidade do funcionário, o qual passa a apresentar baixo absenteísmo e melhora da motivação, do desempenho e da satisfação.

A autonomia no ambiente de trabalho está presente quando a empresa permite que os funcionários sejam os administradores de suas atividades, e que, por meio da presença de feedback, informando o desempenho de cada um, permitindo que sejam feitos os ajustes necessários para obter melhores resultados (MORIN, 2001).

Devido à realidade dos serviços executados nas UANs, a possibilidade de carreira é bem limitada, o que ocasiona a insatisfação dos funcionários. No entanto, de acordo com Moretti e Treichel (2003), o setor de recursos humanos das empresas pode utilizar diferentes métodos com o intuito de melhorar os cargos que não oferecem oportunidades de realização, reconhecimento e crescimento, como técnicas que envolvam a rotação de cargo, promoção de cargo e enriquecimento de grupo de trabalho. Tais técnicas, normalmente, são mencionadas como programas de QVT.

Com relação à variedade das tarefas, este é um item comumente apontado como insatisfatório na rotina das UANs, sendo capaz de causar estresse e insatisfação da equipe, além de problemas de saúde. Algumas estratégias podem ser adotadas, como pausas para descanso e ginástica laboral, em que os colaboradores podem ser orientados para realizar alongamentos e pequenos exercícios físicos, prevenindo doenças ocupacionais, como lesão por esforço repetitivo (LER) e distúrbios osteomoleculares relacionados ao trabalho (DORT) (OLIVEIRA, 2007).

Além disso, a escala de trabalho deve ser feita de forma a variar, dentro do possível, as atividades desenvolvidas. A alocação de cada funcionário na escala mensal de trabalho deve ocorrer observando suas características (agilidade, delicadeza, visão do todo, força, etc.).

Ademais, o supervisor da unidade deve discutir com os funcionários possíveis melhorias nas escalas, visto que saber ouvi-los é imprescindível na gestão de recursos humanos de organizações, reconhecendo a importância de cada um e tornando o ambiente de trabalho mais agradável (FONSECA; SANTANA, 2012).

De modo geral, a autoavaliação da QV mostrou-se satisfatória. Todavia, este item detém uma subjetividade, já que pode variar de trabalhador para trabalhador, tendo em vista fatores sociais, culturais e estruturais (LEITE; TOMELIM; RAMOS, 2014).

Assim, é necessário ressaltar que esse tipo de avaliação da QVT não pode ser feita exclusivamente por meio de análises clínicas, devendo ser reportada pelo próprio indivíduo. Os resultados reportados pelo TQWL-42 podem diferir da autoavaliação da QVT, já que o questionário não identifica qual é a concepção de qualidade de vida adotada pelos respondentes (PEDROSO, 2010).

Nos aspectos observados quanto à QVT, a esfera ambiental/organizacional, de acordo com a divisão do TQWL-42, envolve aspectos mais críticos relacionados à rotina das UANs: condições de trabalho, oportunidade de crescimento, variedade da tarefa e identidade da tarefa (PEDROSO, 2010).

De acordo com Werther e Davis (1983), os desafios ambientais e organizacionais das empresas influenciam diretamente na QVT, de forma que as mudanças para a melhoria desses itens devem ser antecipadas e bem planejadas, por desencadearem a percepção de diminuição da QVT dos funcionários.

É relevante reconhecer as variadas necessidades do ser humano, de forma a favorecer seu desenvolvimento enquanto ser multidisciplinar que não trabalha apenas para obter um salário, mas tem ambições, sentimentos e expectativas. É necessário que os gestores compreendam que os funcionários são seres indivisíveis, com direito a sonhos de autoestima e autorrealização. Além disso, o investimento na qualidade de vida dos funcionários constitui investimento no progresso da sociedade e da economia global (MORETTI; TREICHEL, 2003).

No que diz respeito à aplicação do questionário, foram observadas algumas limitações. Primeiramente, o TQWL-42 deve ser autoaplicado. Todavia, devido ao baixo nível de escolaridade dos sujeitos da ação, optou-se por aplicá-lo em forma de entrevista. Em segundo lugar, a linguagem utilizada no questionário dificultou o entendimento pelos trabalhadores, tendo sido necessário que as entrevistadoras definissem o significado de algumas palavras, ou dessem exemplos para facilitar a compreensão, o que pode ter influenciado nas respostas. Finalmente, por ser um questionário extenso, percebeu-se, no momento da aplicação, que os participantes ficavam cansados, sendo possível que algumas respostas tenham sido enviesadas.

Este estudo é o primeiro a utilizar o TQWL-42 para avaliação da QVT de funcionários de uma UAN. De acordo com Pedroso *et al.* (2014), esse instrumento possui abordagens condizentes com o estilo de vida das sociedades contemporâneas. Além disso, o TQWL-42 tem a vantagem de permitir avaliações quantitativas e qualitativas a respeito da QVT.

Esse tipo de avaliação tem ganhado importância, visto que as empresas têm se preocupado com a organização do trabalho, dando atenção à satisfação do trabalhador na execução de suas tarefas, o que contribui, não só para QVT, como também para a produtividade (COLARES, 2005). Contudo, pouco tem sido feito para transformação dos trabalhadores no sentido de seu envolvimento nas situações adversas no trabalho, propiciando saúde e QVT (COLARES; FREITAS, 2007).

A QVT envolve diversos aspectos, de forma a considerar o funcionário como um indivíduo biopsicossocial, que necessita de um ambiente físico seguro e agradável, com decisões descentralizadas, benefícios sociais satisfatórios, autonomia, valorização dos superiores e oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal.

É preciso compreender que o trabalho é essencial ao ser humano. Entretanto, não apenas para satisfazer suas necessidades materiais, mas para a manutenção de sua saúde física e mental.

Dessa forma, as empresas que buscam melhor produtividade e mais sucesso devem compreender que os programas de QVT não são desperdício de recursos financeiros, mas sim um investimento que trará retorno, por meio da canalização de esforços para o desenvolvimento dos seus recursos humanos e, conseqüentemente, progresso da sociedade.

Apesar do tamanho absoluto ter sido pequeno ( $n=21$ ), a amostra representou mais de 80% dos funcionários que trabalhavam na UAN estudada. Não foi possível chegar a 100% devido à recusa de quatro funcionários em participar do estudo.

## Quality of life in the work of employees in a foodservice in the city of São Cristóvão/SE

### ABSTRACT

**OBJECTIVE:** Assess the Quality of Life at Work (QLW) of employees of the university restaurant (RESUN) on the São Cristóvão campus of the Federal University of Sergipe (UFS).

**METHODS:** The production employees of the UFS university restaurant were interviewed with the aid of the TQLW-42 questionnaire. The instrument comprises five dimensions: biological/physiological, psychological/behavioral, sociological/relational, economic/political and environmental/organizational. The score for each item was analyzed using the syntax developed by the author of the tool in Excel, obtaining the level of satisfaction for each studied aspect.

**RESULTS:** Twenty-one employees were interviewed, of which 52.4% were male, with a mean age of 32.4 years old. It was found that 61.9% of respondents were assistants in general services, and 38.1% held positions as waitresses and kitchen assistants. Regarding the workers' perception of QLW, the general evaluation, the biological/physiological, psychological/behavioral, sociological/relational and economic/political aspects were considered satisfactory. On the other hand, there was dissatisfaction regarding the environmental/organizational dimension.

**CONCLUSIONS:** The QLW for employees of this foodservice was satisfactory. However, more attention is needed to the environmental and organizational spheres, whose aspects presented an unsatisfactory evaluation.

**KEYWORDS:** Quality of life. Occupational health. Working conditions. Food services.

## REFERÊNCIAS

ABREU, E. S.; SPINELLI, M. G. N.; PINTO, A. M. S. **Gestão de unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer**. 4. ed. São Paulo: Metha, 2011.

AGUIAR, O. B. **Aspectos psicossociais do impedimento laboral por motivos de saúde em trabalhadores de cozinhas sociais**. 2009. Tese (Doutorado em Saúde Coletiva) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: [http://www.bdt.d.uerj.br/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=3445](http://www.bdt.d.uerj.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3445). Acesso em: 10 nov. 2019.

ANTLOGA, C. S. **Práticas gerenciais e qualidade de vida no trabalho: o caso das micro e pequenas empresas do setor de serviços de alimentação em Brasília**. 2009. Tese (Doutorado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) – Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: [https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/7109/1/2009\\_CarlaSabrinaXAntloga.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/7109/1/2009_CarlaSabrinaXAntloga.pdf). Acesso em: 10 nov. 2019.

BRANDEN, N. **Auto-estima: como aprender a gostar de si mesmo**. São Paulo: Saraiva, 2000.

CARDOSO, A. C. M. O trabalho como determinante do processo saúde-doença. **Tempo Social**, São Paulo, v. 27, n. 1, p. 73-93, jan./jun. 2015. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-20702015000100073&lng=pt&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-20702015000100073&lng=pt&nrm=iso&tlng=en). Acesso em: 10 nov. 2019.



COLARES, L. G. T. **Processo de trabalho, saúde e qualidade de vida no trabalho em uma unidade de alimentação e nutrição: uma abordagem qualitativa**. 2005. Tese (Doutorado em Ciências) – Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/4430/2/257.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2019.

COLARES, L. G. T.; FREITAS, C. M. Processo de trabalho e saúde de trabalhadores de uma unidade de alimentação e nutrição: entre a prescrição e o real do trabalho. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 23, p. 3011-3020, dez. 2007. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2007001200022&lng=pt&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2007001200022&lng=pt&tlng=pt). Acesso em: 10 nov. 2019. 

DINI, G. M.; QUARESMA, M. R.; FERREIRA, L. M. Adaptação cultural e validação da versão brasileira da escala de auto-estima de Rosenberg. **Revista da Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica**, São Paulo, v. 19, n. 1, jan./abr. 2004. Disponível em: <http://www.rbc.org.br/details/322/adaptacao-cultural-e-validacao-da-versao-brasileira-da-escala-de-auto-estima-de-rosenberg>. Acesso em: 10 nov. 2019.

FONSECA, K. Z.; SANTANA, G. R. **Guia prático para gerenciamento de unidade de alimentação e nutrição**. Cruz das Almas, Bahia: UFRB, 2012.

FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. B. Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. **Revista Eletrônica Sistemas & Gestão**, Niterói, v. 4, n. 2, p. 136-154, 2009. Disponível em: <http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/view/V4N2A4>. Acesso em: 10 nov. 2019. 

GODNHO, M. R. *et al.* Fatores associados à qualidade do sono dos trabalhadores técnico-administrativos em educação de uma universidade pública. **Revista de Medicina e Saúde de Brasília**, Brasília, v. 6, n. 3, 2017. Disponível em: <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/rmsbr/article/view/8624>. Acesso em: 10 nov. 2019.

ILMARINEN, J. Work ability: a comprehensive concept for occupational health research and prevention. **Scandinavian Journal of Work, Environment & Health**, Finland, v. 35, n. 1, p. 1-5, Jan. 2009. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19277432>. Acesso em: 10 nov. 2019. 

LEITE, M. H. R.; TOMELIN, C. A.; RAMOS, M. R. Bastidores da hotelaria: qualidade de vida no trabalho no setor de governança-camareiras dos hotéis de Foz do Iguaçu – PR - Brasil. **Tourism & Management Studies**, Portugal, v. 10, p. 200-206, 2014. Disponível em: [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2182-84582014000300026](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2182-84582014000300026). Acesso em: 10 nov. 2019.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MELLO, A. G. *et al.* Conhecimento dos manipuladores de alimentos sobre boas práticas nos restaurantes públicos populares do Estado do Rio de Janeiro. **Brazilian Journal of Food Technology**, Campinas, v. 13, n. 1, p. 60-68, jan./mar. 2010. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/12076>. Acesso em: 10 nov. 2019. 

MORETTI, S.; TREICHEL, A. Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana. **Revista Leonardo Pós-Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG**, Blumenau, v. 1, n. 3, p. 73-80, 2003.

MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 8-19, jul./set. 2001. Disponível em: <https://rae.fgv.br/rae/vol41-num3-2001/sentidos-trabalho>. Acesso em: 10 nov. 2019. 

MÜLLER, M. R.; GUIMARÃES, S. S. Impacto dos transtornos do sono sobre o funcionamento diário e a qualidade de vida. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 24, n. 4, p. 519-528, 2007. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-166X2007000400011&lng=pt&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2007000400011&lng=pt&tlng=pt). Acesso em: 10 nov. 2019. 

OLIVEIRA, J. R. G. A importância da ginástica laboral na prevenção de doenças ocupacionais. **Revista de Educação Física**, Sorriso, n. 139, dez. 2007. Disponível em: <http://www.ergonomianotrabalho.com.br/ginastica-labora-prevencao.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2019.

PAIVA, A. C.; CRUZ, A. A. F. Estado nutricional e aspectos ergonômicos de trabalhadores de unidade de alimentação e nutrição. **Revista Mineira de Ciências da Saúde**, Pato de Minas, ano 1, n. 1, p. 1-11, 2009. Disponível em: <https://revistas.unipam.edu.br/index.php/revistasaude>. Acesso em: 10 nov. 2019.

PEDROSO, B. **Desenvolvimento do TQWL-42**: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. 2010. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2010. Disponível em: [http://www.pg.utfpr.edu.br/ppgep/dissertacoes/diss\\_2009/DissertaBruno.pdf](http://www.pg.utfpr.edu.br/ppgep/dissertacoes/diss_2009/DissertaBruno.pdf). Acesso em: 10 nov. 2019.

PEDROSO, B. *et al.* Construção e validação do TQWL-42: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista de Salud Pública**, Colômbia, v. 16, n. 6, p. 885-896, 2014. Disponível em: <https://www.scielo.org/pdf/rsap/2014.v16n6/885-896>. Acesso em: 10 nov. 2019. 

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Motivação e trabalho: análise do modelo de qualidade de vida no trabalho de Hackman e Oldham. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, Ponta Grossa, v. 1, n. 2, 2009. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rbqv/article/view/453>. Acesso em: 10 nov. 2019. 

PROENÇA, R. P. C. *et al.* **Qualidade nutricional e sensorial na produção de refeições**. Florianópolis: UFSC, 2005.

PROENÇA, R. P. C. **Inovação tecnológica na produção de alimentação coletiva**. 2. ed. Florianópolis: Insular, 2000.

PROENÇA, R. P. C. Inovações tecnológicas na produção de refeições: conceitos e aplicações básicas. **Higiene Alimentar**, São Paulo, v. 13, n. 63, p. 24-30, 1999. Disponível em: <https://www.higienealimentar.com.br/63-2/>. Acesso em: 10 nov. 2019.

ROSENFELD, C. L.; ALVES, D. A. Autonomia e trabalho informacional: o teletrabalho. **Dados**, Rio de Janeiro, v. 54, n. 1, 2011. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0011-52582011000100006&lng=pt&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0011-52582011000100006&lng=pt&tlng=pt). Acesso em: 10 nov. 2019.  DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0011-52582011000100006>.

RUAS, R.; ANTUNES, E. Gestão do trabalho, qualidade total e comprometimento no cenário da reestruturação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 42-53, 1997. Disponível em: [http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/v11n01/v11n01\\_05.pdf](http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/v11n01/v11n01_05.pdf). Acesso em: 10 nov. 2019.

SANT'ANA, H. M. P.; AZEREDO, R. M. C.; CASTRO, J. R. Estudo ergonômico em serviços de alimentação. **Saúde em Debate**, Londrina, v. 42, p. 45-48, 1994. Disponível em: [http://docvirt.com/asp/acervo\\_cebes.asp?Bib=SAUDEDEBATE&PASTA=N.42+-+mar.+1994&pesq=&x=38&y=10](http://docvirt.com/asp/acervo_cebes.asp?Bib=SAUDEDEBATE&PASTA=N.42+-+mar.+1994&pesq=&x=38&y=10). Acesso em: 31 mar. 2020.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL (SENAC) – SÃO PAULO. **Administração na alimentação coletiva**. São Paulo: SENAC-SP, 2007. Disponível em: <https://docplayer.com.br/12263807-Administracao-na-alimentacao-coletiva.html>. Acesso em: 10 nov. 2019.

SILVA, J. M. P. da; FERNANDES, G. M.; SANTOS, T. F. dos. Avaliação do perfil nutricional e dos aspectos ergonômicos relacionados ao trabalho de colaboradores de uma Unidade de Alimentação e Nutrição em Macapá. **Revista Arquivos Científicos**: IMMES, Macapá, v. 1, n. 2, p. 4-13, 2018. Disponível em: <http://arqcientificosimmes.emnuvens.com.br/abi/article/view/29>. Acesso em: 31 mar. 2020. 

SILVESTRE, B. M.; RIBEIRO, O. C. F.; AMARAL, S. C. F. O tempo de não trabalho e o lazer dos trabalhadores terceirizados da vigilância da UNICAMP: uma análise comparativa entre os gêneros. **Revista Brasileira de Ciência e Movimento**, Brasília, v. 24, n. 4, p. 110-120, 2016. Disponível em:

<https://portalrevistas.ucb.br/index.php/RBCM/article/view/6754>. Acesso em: 10 nov. 2019. 

SIQUEIRA, J. G. *et al.* Qualidade de vida no trabalho segundo o modelo de Walton: um estudo de caso. *In*: MOSTRA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO, 17., 2017, Caxias do Sul. **Anais [...]**. Caxias do Sul: UCS, 2017. Disponível em:

<http://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/mostraucspgga/xviiimostrappga/paper/viewFile/5573/1822>. Acesso em: 17 jun. 2018. 

TEIXEIRA, S. M. F. G. *et al.* **Administração aplicada às unidades de alimentação e nutrição**. Rio de Janeiro: Atheneu, 2006.

TIMOSSI, L. S. *et al.* Adaptação do modelo de Walton para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista da Educação Física/UEM**, Maringá, v. 20, n. 3, p. 395-405, jul./set. 2009. Disponível em:

[https://www.researchgate.net/publication/277029580\\_Adaptacao\\_do\\_modelo\\_de\\_Walton\\_para\\_avaliacao\\_da\\_Qualidade\\_de\\_Vida\\_no\\_Trabalho\\_-\\_DOI\\_104025reveducfisv20i35780](https://www.researchgate.net/publication/277029580_Adaptacao_do_modelo_de_Walton_para_avaliacao_da_Qualidade_de_Vida_no_Trabalho_-_DOI_104025reveducfisv20i35780). Acesso em: 10 nov. 2019. 

TUOMI, K. *et al.* Promotion of work ability, the quality of work and retirement. **Occupational Medicine**, London, v. 51, n. 5, p. 318-324, Aug. 2001. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11473138>. Acesso em: 10 nov. 2019.



WELCH, L. S. Improving work ability in construction workers: let's get to work. **Scandinavian Journal of Work, Environment & Health**, Finland, v. 35, n. 5, p. 321-324, Oct. 2009. Disponível em:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19696954>. Acesso em: 10 nov. 2019.



WERTHER, B. W.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos: a qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

**Recebido:** 03 out. 2019.

**Aprovado:** 08 mar. 2020.

**DOI:** <http://dx.doi.org/10.3895/rbqv.v12n1.10909>.

**Como citar:**

VASCONCELOS, N. L. D.; RIBEIRO, R. A. M.; CARVALHO, I. M. M. de. Qualidade de vida no trabalho de funcionários de uma unidade de alimentação e nutrição do município de São Cristóvão/SE. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, Ponta Grossa, v. 12, n. 1, e10909, jan./mar. 2020. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rbqv/article/view/10909>. Acesso em: XXX.

**Correspondência:**

Natalia Lohayne Dias Vasconcelos.

Avenida Marechal Rondon, s/n, Jardim Rosa Elze, São Cristóvão, Sergipe, Brasil.

**Direito autoral:**

Este artigo está licenciado sob os termos da Licença Creative Commons-Atribuição 4.0 Internacional.

