

MATÉRIA . MATERIA: Administração e Segurança no Serviço de Alimentação

Professor . Profesor Ana Paula (nutricionista - Unimop em 2003)

Sala 1 2º e 5ª feira - últimas aulas

	Provas . Exâmenes	Data . Fecha		Faltas . Inasistências
Jan . Ene				
Fev . Feb				
Mar . Mar				
Abr . Abr				
Mai . May				
Jun . Jun				
Jul . Jul				
Ago . Ago				
Set . Sep				
Out . Oct				
Nov . Nov				
Dez . Dic				

1ª Prova 19/09
 2ª Prova 28/11 (A partir de Saúde e Segurança)
 Substitutiva 01/12
 Recuperação 05/12

• Competências

1. Compreender os fundamentos da administração e as técnicas de gerenciamento;
2. Avaliar condições e atos inseguros no ambiente, nas instalações, nos equipamentos das UANs e cozinhas domésticas.

• Bases Tecnológicas

- Evolução dos sistemas de administração: do Taylorismo ao Sistema Administrativo para Qualidade Total.
- Funções da Administração.
- UAN = definição, objetivos e finalidades.
- Instrumentos administrativos usados na UAN.
- Sistemas de Qualidade Total usados em serviços de alimentação.
- Saúde e Segurança no Trabalho (SST).
- Códigos e símbolos específicos em SST.
- Comissão Interna de Preservação / Prevenção de Acidentes (CIPA).
- Causas e formas de prevenção de acidentes de trabalho em UANs.
- Ergonomia no trabalho.
- Equipamentos de Proteção Individual (EPI) ^{EPC} (coletiva).
- Rotinas de exames clínicos e laboratoriais para controle de saúde do pessoal operacional da UAN.
- Primeiros Socorros.

2 28 07 16

(UAN)

Caracterização das Unidades de Alimentação e Nutrição

Histórico dos Serviços de Alimentação no Brasil:

- Década de 50: predominância dos estabelecimentos de estrutura familiar caracterizados por serviços personalizados e das lanchonetes e cantinas.

Autogestão X
Terceirização

↳ 1954: Programa Nacional de Alimentação
Escolar (PNAE)
Comprado pelo Governo Federal (industrializado)

Autogestão

- Década de 60: caracterizada pela implantação de restaurantes comerciais com estruturas administrativas e operacionais mais evoluídas, surgindo as primeiras redes de lojas.

- Década de 70: Expansão e implantação efetiva do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) → 1977

- Década de 80: crescimento contínuo do setor alimentício, com maior profissionalização e a chegada das grandes multinacionais do setor administradoras de restaurantes e redes fast food.

alimentação
trabalhador
Cesta Básica

Terceirização
→ mais
Menor custo

Concorrência → exigência do consumidor por
qualidade → higiene. (semelhante questões de higiene).

Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN)

É aquela que fornece alimentação sadia, racional, variada e econômica, de forma a evitar desperdício, além de indiretamente, proporcionar educação alimentar e nutricional — UTOPIA

→ SND (Serviço de Nutrição e Dietética) **Patologias**
Unidade de Nutrição e Dietética (UND)

É aquela que fornece alimentação sadia, racional, variada e econômica de forma a evitar o desperdício, com o objetivo de proporcionar a recuperação ou a manutenção do estado de saúde dos indivíduos enfermos ou saudáveis por intermédio

do atendimento direto, assistência nutricional ou educação alimentar ou nutricional.

02/08/16

Tipos de Clientela é de grande responsabilidade o estabelecimento das necessidades nutricionais do público a ser atingido:

- funcionários de empresas / - escolares / - universitários
- hospitalar /
 (fisiologia e patologia do paciente)
 Per Capita
 Qual a quantidade de Alimento em / pessoa?

• Número de Clientes e Refeições

A UAN deverá possuir a estimativa do número de usuários diariamente nos seus diversos refeitórios ou num refeitório comum. Assim como, deverá estar ciente do tipo de refeições a ser servidas diariamente (desjejum, almoço, lanche da tarde, jantar, ceia) ou eventualmente (coffee break).

Na UND, o nº de refeições pode variar segundo o número plantas e jornada de trabalho de funcionários e lotação do hospital.

• Administração da UAN

Pode ser realizada por:

- serviço próprio (autogestão): a empresa ^{assume} toda a responsabilidade;
- serviços de terceiros (prestação de serviços): fornecimento de refeições e formalizado por meio de contrato.

• Modalidades de Contratos:

- refeições convênio / - refeições transportadas / comodato

↳ convênios com restaurantes comerciais por método **ticket**.

↳ a empresa fornece o local para refeição e o contratado / terceirizado fornece a refeição.
Ex: refeições transportadas em presídios.

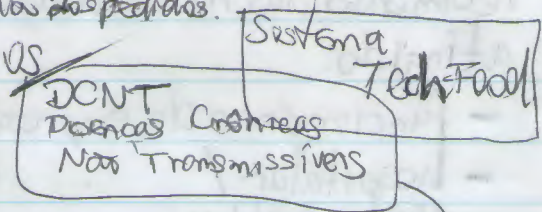
Quando a concessionária contratada utiliza as instalações da

contratante. (EMS, DELL, MAB E)
 avalia das instalações.

4 2 08 16

Especificidades da VAN

- **Gestão de Cardápios** quandos dias, por mês serão servidas as refeições, quandos pratos principais vou servir, quomitar, saladas. não posso ter repetidores de gênero e cores. observan a safra/produto da época. equipamentos e pessoal disponível para preparar o cardápio.
- **Gestão da matéria-prima e estoque** Avaliação dos fornecedores, pedido de compra, frequência das pedidas. Ex: Convergix
- **Gestão de Recursos Humanos** Idoneidade Talvez o mais difícil.
- **Gestão de Custos**
- **Vigilância em Saúde - Saúde do Trabalhador.** Vários Exames.



- A terceirização nos distanciou da vida real.

4/08/16 Conceito de Administração

"Administração é o ato de trabalhar com e através de pessoas para realizar os objetivos tanto da organização quanto de seus membros".

"Administração é o processo de planejar, organizar e dirigir e controlar o uso de recursos a fim de alcançar objetivos".

A tarefa básica da administração é a de fazer as coisas, por meio das pessoas, de maneira eficiente e eficaz.

- **Eficácia** Determina o quanto uma organização realiza seus objetivos. Quanto mais alto o grau de realização dos objetivos, mais a organização é eficaz.
- **Eficiência** Determina o quanto uma organização usa corretamente seus recursos.

Significa a realização de atividades ou tarefas de maneira

2/8/16 5

certa e inteligente, com o mínimo de esforço e o máximo de aproveitamento de recursos.

• Funções do Administrador Planejar.

Pensar antecipadamente nas objetivos e ações. Os atos são baseados em algum método, plano ou lógica e não em palpites.

8/08/16

Planos → São as Linhas Mestras das Quais:

1. A organização obten e aplica os recursos necessários ao alcance dos seus objetivos;
2. Os membros da organização realizam atividades consistentes com os objetivos e procedimentos escolhidos;
3. O progresso na direção dos objetivos é monitorado e medido, de modo que possam ser tomadas atitudes corretivas caso ela não seja satisfatória.

Organizar

É o processo de arrumar e alocar o trabalho, a autoridade e os recursos entre membros da organização de modo que eles possam alcançar eficientemente os objetivos da mesma.

Organograma
Hierorgura

Flussograma

relacionado ao processo/operacional.

Ex.

Escala de Atividades

Enxaguar mãos e braços

massagear as
mãos c/ sabonete
por ^{aproximadamente} 1 minuto entre
os dedos.

Enxaguar as
mãos

6 8 8 16

Dirigir: Conduzir as pessoas de acordo com o plano estratégico, visando a realização dos objetivos e metas estabelecidas pela empresa.

É o processo administrativo que conduz e coordena o pessoal na execução das tarefas anteriormente planejadas.

Liderança. Não há oposição?

→ Persuasão e Manipulação. Leva as pessoas a trabalharem do seu lado.

11/08/16

Controle - Ação corretiva em uma atividade que está fora do planejado ou fora dos objetivos/foco.

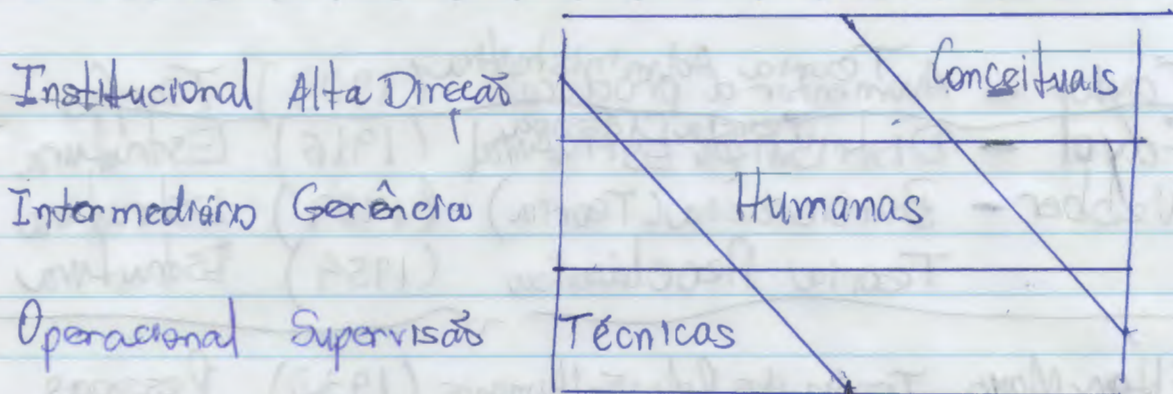
15/08/16 Tipos de Habilidades do Administrador

- **Habilidade Técnica.** Consiste em utilizar conhecimentos, métodos, técnicas e equipamentos necessários para a realização de suas tarefas específicas, através de sua instrução, experiência e educação.
- **Habilidade Humana.** Consiste na capacidade e no discernimento para trabalhar com pessoas, compreender suas atitudes e motivações e aplicar uma liderança eficaz.
- **Habilidade Conceitual.** Consiste na habilidade para compreender as complexidades da organização global e o ajustamento do comportamento da pessoa dentro da organização.

A adequada combinação dessas habilidades varia à medida que um indivíduo sobe na escala hierárquica, de posições de supervisão e posições de alta direção.

Níveis Administrativos

Habilidades Necessárias



As Influências na Administração

A Revolução Industrial

1ª Fase: 1780-1860. Revolução do carvão e do ferro.

2ª Fase: 1860-1914. Revolução do aço e da eletricidade.

Vestir a Camisa da Empresa?

Objetivos de Vida — Outros Valores.

Antes - Sistema Feudal de Trocas

Insolência dos Trabalhadores / Cultura do Campo

Alienação — Vestibular

Divisão do Trabalho favorece? É bom?

Benefícios aos Trabalhadores → são necessárias

mas é importante o despertar da consciência e proposta de Liberdade.

8 12 08 16

Quadro Resumo das Teorias Administrativas

- Taylor - Teoria Administrativa (1903) ^{Aumentar a produção} Fatores
- Fayol - Teoria Clássica (1916) ^{Distribuição Estrutural} Estrutura
- Weber - Burocracia (Teoria) (1909) Estrutura
- Teoria Neoclássica (1954) Estrutura

- Elton Mayo Teoria das Relações Humanas (1932) Pessoas
- Maslow Teoria do Comportamento Organizacional (1957) Pessoas
- Teoria do Desenvolvimento Organizacional (1962) Pessoas

- Karl Marx Teoria Estruturalista (?) Ambiente
- Woodward Teoria da Contigência (1972) Ambiente

- Bertalanffy e Teoria dos Sistemas (1951) Tecnologia
- Scharr

1. Administração Científica (Taylorismo)

Frederick Winslow Taylor (1856-1915)

- americano / engenheiro
- Trabalho no chão de fábrica junto ao operariado, voltado para sua tarefa.
- Enfoque: produção no nível operacional.
- Técnicas de racionalização do trabalho do operário através do estudo dos TEMPOS e MOVIMENTOS.
- Um operário médio produzia menos do que era potencialmente capaz com o equipamento disponível. Conclui-se que o operário não produzia mais, pois seu colega também não produzia.

* Daí surgiu a necessidade de ^{de criar} ~~pagar~~ condições de ~~pagar~~ mais ao operário que produzia mais.

- Escrever um livro: Shop Management, cuja essência é:

- o objetivo de uma boa administração é pagar salários altos e ter baixas custas unitárias de produção;
- para isso, a administração deve aplicar métodos científicos de pesquisas e experimentação, a fim de formular princípios e estabelecer processos padronizados que permitam o controle de operações fabris; ↳ importante para a indústria UAN/IND
- os empregos devem ser cientificamente alocados, em serviços ou postos em que os materiais e as condições de trabalho sejam cientificamente selecionados, para que as normas possam ser cumpridas.

"Vadiagem Sistemática pelos Operários" falta de sistematização e falta de conhecimento da gerência. falta de uniformidade das técnicas de trabalho.

Indicador de Produtividade Individual - IPI

Minimizar a Dignidade do Ser Humano.

- os empregados devem ser cientificamente adestrados para aperfeiçoar suas aptidões e, portanto executar um serviço ou tarefa de modo que a produção nominal seja cumprida.
- uma atmosfera de cooperação deve ser cultivada entre a administração e os trabalhadores, para garantir a continuidade do processo.
- Na segunda fase do ~~processo~~ trabalho de Taylor ele concluiu que a racionalização deveria ser acompanhada de uma estruturação da empresa que padecia de três problemas:
 - vadiagem sistemática por parte dos operários
 - Desconhecimento pela gerência das normas de trabalho e do tempo necessário para sua realização.
 - falta de uniformidade das técnicas e métodos de trabalho

Para
somar
OBT

10 17/08/16

Taylor - EVA

ORT: Organização Racional do Trabalho

Substituição de métodos empíricos e rudimentares pelos métodos científicos em todos os ofícios

Esse trabalho é composto por 75% de análise e 25% de bom senso

05/09/16

Fordismo. Faz parte da administração científica

Contemporâneo de Taylor Adotou 3 princípios básicos:

- Princípio da Intensificação: diminuir o tempo de produção com o emprego imediato dos equipamentos e da matéria-prima e a rápida colocação do produto no mercado.
- Princípio da economicidade: reduzir ao mínimo o volume do estoque da matéria-prima em transformação.
- Princípio de produtividade: aumentar a capacidade de produção do homem no mesmo período através da especialização da linha de montagem.

→ Europa

Teoria Clássica Henri Fayol (1841-1925)

- Ênfase: na estrutura organizacional, pela visão do homem econômico e pela busca da máxima eficiência.
- Enfoque: organização formal, princípios gerais da administração, funções da administração.

Abordagem na Anatomia (estrutura) e fisiologia (funcionamento) da organização.

Princípios Gerais da Administração p/ Fayol

- Divisão do trabalho; - Autoridade e responsabilidade
- Disciplina; - Unidade de Comando e Direção;
- Subordinação do interesse particular ao interesse geral.

- Remuneração pessoal;
- Centralização;
- Hierarquia;
- Ordem

Elementos administrativos p/ Fayol

Prever

Organizar

Comandar

Coordenar

Controlar

Funções administrativas

Funções da Empresa de acordo c/ Fayol

- Função Técnica: relacionada à produção, fabricação, transformação de bens ou serviços da empresa.
- Função Comercial: relaciona às compras, vendas e permutas.
- Função Financeira: relacionada à procura e geração de capitais.
- Função de Segurança: relacionada à proteção e preservação.
- Função de Contabilidade: relacionada aos inventários, balanços, custos, registros e estatísticas.
- Função administrativa: prever, organizar, comandar, coordenar e controlar.

Diferença entre Taylor e Fayol - a estrutura

Hierarquia, gerente, organograma

Coloca ordem na casa. Comanda e dirige.

autoridade x responsabilidade.

Taylor. Enfoque nas tarefas.

12) 12 09 16

Abordagem Humanística da Administração Teoria das Relações Humanas.

Surgiu com a Experiência de Hawthorne, desviando totalmente a preocupação anteriormente voltada para as tarefas e para a estrutura, para virá-la para a preocupação com as pessoas.

Foi basicamente um movimento de reação e de Oposição à Teoria Clássica.

Em fase: pessoas

Em foco: Organização informal, motivação, liderança, comunicação e dinâmica de grupo.

• A Origem:

- Necessidade de humanizar e democratizar a administração;
- Desenvolvimento das ciências humanas, principalmente psicologia e sociologia.
- Conclusões da Experiência de Hawthorne.

• Experiência de Hawthorne

- Desenvolvida entre 1927 e 1932.
- Coordenador: Elton George Mayo. + Equipe de Harvard.
- Onde: companhia norte-americana "Western Electric" que fabricava equipamentos p/ empresas telefônicas, localizada em Hawthorne, distrito de Chicago.
- Objetivo: detectar de que modo fatores ambientais, como a iluminação do meio ambiente (ambiente de trabalho), influenciava a produtividade dos trabalhadores.

- FASES:

- Sala de provas de montagens de relés; 5 relés em 6 min.
2400 unid./máq./semana
- Programa de entrevistas
- Sala de observações da montagem de terminais; Intervalos aumentam a produção, redução da jornada de trabalho.
3000 unid./semanais.

Administração Científica X Ciências Humanas
 Estrutura/Tarefas (psicologia e sociologia).
 Taylor * fator social e psicológico
 aumento da produção.

Sala de provas. Supervisão + branda e + diversificado
 ambiente amistoso e sem pressão.

Entrevistas. expectativas. o que estava sendo legal ~~um~~ no
 trabalho.

Pirâmide de Maslow (Verificar)

Conclusões:

- ① Nível de Produção é resultante da integração social e não da capacidade física e fisiológica do empregado;
- ② O comportamento social dos empregados se apoia totalmente no grupo;
- ③ A organização é composta de diversos grupos sociais informais que diferem suas regras de comportamento;
- ④ As relações humanas são as ações e atitudes desenvolvidas pelos contatos entre pessoas e grupos. Cada indivíduo é uma personalidade única que influi no comportamento dos outros → isso permite melhores resultados ao administrador.
- ⑤ A especialização do trabalho e a fragmentação do trabalho (divisão de cargos) não é a forma mais eficiente de trabalho.
- ⑥ Ênfase nos aspectos emocionais.

12/09/16

O conceito de **HOMO ECONOMICS** passa a ser substituído por **HOMO SOCIAL** (Homem Social).

O pagamento ou recompensa salarial não é o único fator decisivo na satisfação do trabalhador. O homem é mais motivado por recompensas sociais e simbólicas.

15/09/16

Toyotismo

(Sistema de Qualidade Total)

Origem

Nos anos 50 : o engenheiro japonês Eiji Toyoda observou o modelo de produção fordista.

Quando retornou para o Japão na sua empresa Toyota, junto com seu especialista em produção Taiichi Ohno mudou o processo de produção.

Introduziram técnicas onde fosse possível alterar as máquinas rapidamente durante a produção, para ampliar a oferta e a variedade de produtos → maior fonte de lucro.

- O espaço para armazenamento era outro obstáculo → eliminação de estoques e mercadorias com giro rápido.
- Partiram do princípio de que qualquer elemento ^{que} não agregasse valor ao produto deveria ser eliminado : tempo que se perdia para consentos, produção maior que o necessário, operações desnecessárias de manufatura, transporte, movimento humano e espera.

Excelentes Resultados

↓
Essência do Modelo Japonês de Produção

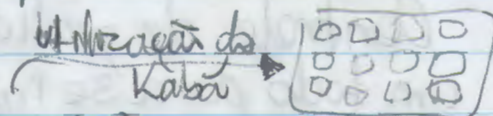
Falha — Máquina versus Humano

18/09/16

- A partir disso, o modelo de produção era composto por:
 - Automação - Just-in Time
 - Trabalho em Equipe - Flexibilização da mão-de-obra.
 - Gestão Participativa - Controle de Qualidade
 - Subcontratação.

Automação

Utilização de máquinas capazes de parar automaticamente quando surgem problemas.



Just-in-Time (Na Hora Certa)

Consiste em detectar a demanda e a produção de bens em função da necessidade específica. Produção pós venda.

22/09/16

Trabalho em Equipe: a ideia consiste em agrupar os trabalhadores em equipes, com a orientação de um líder. Ao contrário do fordismo, na cadeia de montagem que se movimenta é o produto em fase de produção.

Flexibilização da Mão-de-Obra: é preciso que o trabalhador seja polivalente para assumir qualquer posto que se faça necessário.

Baseado neste princípio → teoria das competências. O indivíduo precisa desenvolver uma série de capacidades para se inserir ou se manter no mercado de trabalho.

Gestão Participativa: os trabalhadores são levados a se sentirem como participantes da empresa.

Crítica - busca pela liderança - sobrecarga de trabalho estimula competitividade.

Manual de Boas Práticas (MBP)

Procedimento Operacional
POP Padronizado

1. Molhar mãos e braços

mínimo 30s / Higiene de Mãos
Caixa d'água
Ambiente

2. Passar Sabão Antisséptico

Controle de Pragas
Controle Médico

3. Massagear toda a mão por, no mínimo, 1 minuto. Lembrando entre os dedos.

→ Sistema de Qualidade

A PPCC - Análise dos Pontos e Pontos Críticos de Controle

3/10/2016

Certificações de Qualidade Relacionadas à VAN:
conceito e características, como adquirir e como se aplica à VAN:

- (1) Família ISO (ISO 9000, 14000 e 22000)
- (2) PNQ (Prêmio Nacional de Qualidade)
- (3) Acreditação Hospitalar

igual
igualdade

ISO

9000 - grupo de normas técnicas

modelo de gestão da qualidade / garantir a qualidade

International Organization for Standardization (Padronização)

ISO 14000 - garantir a gestão ambiental

ISO 22000 - garantir a segurança alimentar
"da colheita à mesa"

Prêmiação - Concorrer

PNQ (Prêmio Nacional de Qualidade (PNQ))

↳ Fundação Nacional de Qualidade

Instituição brasileira sem fins lucrativos

Objetivo: disseminar os critérios de excelência

contribuir p/o aumento da competitividade

Accreditação Hospitalar (Certificação de Qualidade)

exclusivo p/instituições de Saúde

Método de Avaliação Voluntário / Periódico

Não é fiscalização / É educação continuada

9001 qualidade no processo, instalação e produção

9004 implantação do sistema (pref. capacitades p/a implantação do sistema).

5S • Utilização

• Ordenação

• Limpeza

• Saúde

• Auto-disciplina

Ciclo PDCA Planejar

Do - Fazer

Check - Checar

Ajustar

ISO 14000 - Garantia Gestão Ambiental
Responsabilidade Social e Ambiental

14001

14004

14010

14020

14031

14040

- Separação dos Lixos

- Descarte do Óleo

- Escolha do Detergente.

ISO 22000

Segurança do Alimento
higiênico/sanitário.

Colheita
Alimento

à

Mesa

Rastreabilidade

APPTC

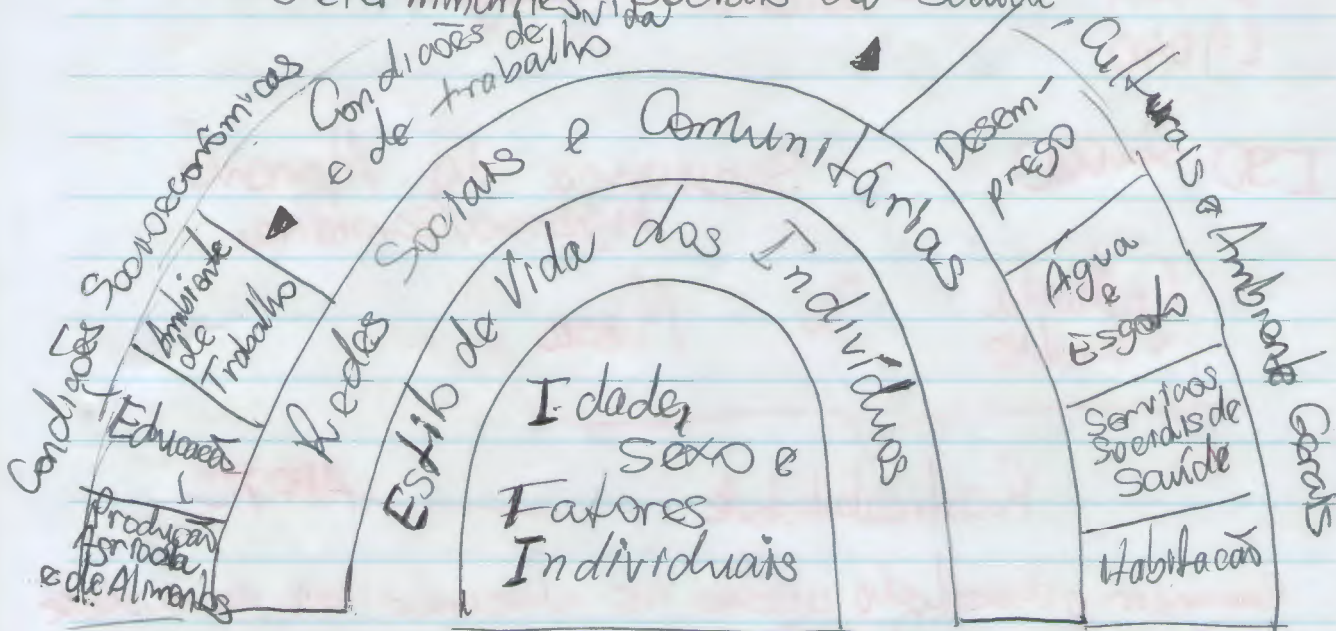
Garantir o ininterrupto acesso ao alimento em quantidade suficiente e qualidade.

Segurança Alimentar —

Pág. 187

→ O Trabalho como "Determinante" & "Promotor de Saúde"

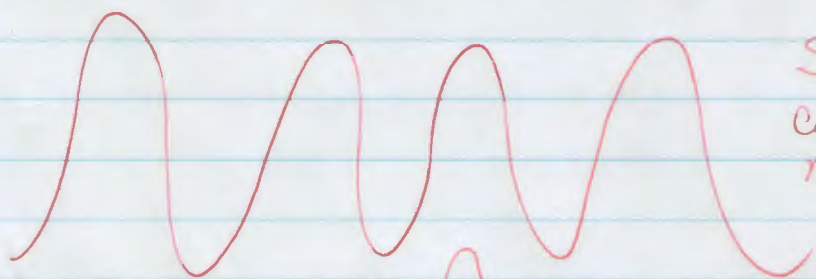
Modelo de Determinação Social da Saúde
adotado pela Comissão Nacional de
Determinantes Sociais da Saúde



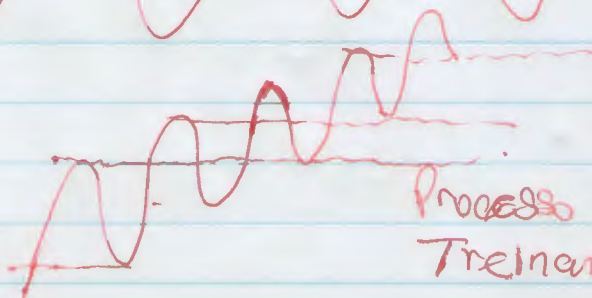
Conceito de Saúde: OMS

É o completo bem estar físico, psíquico e social.

"Freud Além da Alma" - mulher que volta a andar.



Saúde como a
capacidade de
resiliência.



Processo de Adaptação
Treinamento

0 Trabalho como Promotor da Saúde

- Direito Social
- Fonte de renda (subsistência)
- Fonte de prazer e realização
- Oportunidade de desenvolvimento de capacidades e talentos.
- Como local de socialização, autonomia, estabelecimento de redes sociais, etc.

Pode/Dere ser Seguro e Saudável

"Para promover saúde no trabalho é necessário modificar os processos de trabalho patogênicos."

"Processo Estressante"

↳ Condições de Trabalho
Cargas, Injúrias, falta de
higiene, comida... EPI

FISPQ

Ficha de Informações
de Segurança de Produtos
Químicos.

• Forno Combinado

- Temperatura - Limpeza química
- Eletricidade - Óculos de Segurança / Máscara
+ Luva nitrílica de comprimento

• Liquidificador Industrial

- Lâminas - Eletricidade

• Descascador de Legumes

- Eletricidade - A mão na lixa. c/o aparelho ligado
- Cuidado c/ a Higiene.

- Moedor de Carnes
Faixas de Corte

Materia p/ Prova 23/4

Da pág 187 a 211

EPI 215 a 216

Não valear sobre
certificações de
qualidade

- Máquina de Cortar Fritas

- Fritadeira Elétrica

Queimadura — Usar o mangote

Derramamento de Óleo Durante a Operação

↳ Risco de Queda

Princípio de Incêndio — por falha do termostato

↳ Pontos de Combustão

- Panela Industrial — Caldeira de Chão

- Espremedor de Frutas

Ventosa. Solter o Espremedor

- Amaciador de Bifes

Abacaxio/Mamão

Bromelina Papaína (Enzimas)

- Coifas — Risco → a limpeza

- Salamandra (Calor Seco)

Finalizar o Trabalho ou Manter aquecido até o momento de servir.

- Pass Through

- Banho - Maria

Balco de Distribuição

- Marmiteiro

Queimadura

- Você é gerente de VAND que presta serviços para uma empresa multi-nacional e foi chamado para participar da reunião da CIPA (Comissão Interna/Prevenção de Acidentes) da empresa, como representante do restaurante.

Nesta reunião, serão eleitos os membros que irão compor a nova gestão da CIPA para o próximo ano.

De acordo com esses dados o grupo deve:

- a) Compôr, hipoteticamente, a nova comissão, contendo: nome do funcionário, cargo da empresa e ocupação na CIPA.
- b) Elaborar o plano de trabalho/ação para a próxima gestão (baseando-se nas atribuições da CIPA)
- c) O gerente da VAND (você) aproveitou para relatar que no último mês houve um acidente de trabalho com uma funcionária que se queimou utilizando a fritadeira. Foi discutido, então, na reunião sobre o PPA e PCMSO. Pesquise o que são esses programas.