



UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS
MBA EM GESTÃO EMPRESARIAL – 2010/2

MARIZABEL BIEDRZYCKI

O PERFIL DOS PROFISSIONAIS DAS PRAÇAS DE ALIMENTAÇÃO:
CONSEQUÊNCIA NAS CORPORAÇÕES E A RESPONSABILIDADE DOS GESTORES

PORTO ALEGRE

2011

Marizabel Biedrzycki

O PERFIL DOS PROFISSIONAIS DAS PRAÇAS DE ALIMENTAÇÃO:
CONSEQUÊNCIAS NAS CORPORAÇÕES E A RESPONSABILIDADE DOS GESTORES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Administração, pelo MBA em Gestão Empresarial da Universidade do Rio dos Sinos.

Orientadora: Prof.^a Ms. Heloísa Amaral

Porto Alegre

2011

AGRADECIMENTOS

Muitas pessoas contribuíram para a realização deste trabalho: amigos, colegas, parentes e cidadãos desconhecidos que responderam os questionários e foram a fonte dessa pesquisa.

Na impossibilidade de relacionar aqui todos esses nomes, cito duas pessoas que conheci nesta etapa importante da minha vida e que me ajudaram não somente na elaboração da monografia, mas que são exemplos de força, perseverança, paciência e solidariedade; características que considero fundamentais para a construção de um mundo mais justo e ético.

Aos meus colegas: Paloma Cardoso e Henrique Luzzardi.

“A teoria unicista é a inclusão; a pessoa é membro, cidadão e parceiro em potencial. Mas a inclusão não é uma rua de mão única; ela exige obrigações recíprocas da pessoa, bem como direitos – e em cada domínio e cada classe social. Esses direitos podem ser organizados num código voluntário ou podem ser codificados dentro da lei. As instituições que crescem desses relacionamentos fomentam relações de confiança e compromisso; elas tendem a serem grandes investidoras, atentas ao capital humano e extremamente criativas.”

(Will Hunton)

RESUMO

Este trabalho aborda o tema da responsabilidade social dos administradores perante o seu quadro de funcionários através de um estudo de caso sobre o perfil de cidadãos que trabalham em uma praça de alimentação. Traz com isso uma situação pouco difundida: as dificuldades e stress dos trabalhadores que exercem suas funções neste contexto. O principal método utilizado para elaboração desta monografia, além de pesquisas em sindicato e entrevistas com pessoas do segmento objeto deste estudo, foi aplicação de um questionário para 40 profissionais que trabalham numa praça de alimentação. O resultado obtido com o questionário foi a evidente falta de perspectivas sociais, culturais e profissionais desses indivíduos e as más condições de trabalho dessas pessoas. Várias podem ser as conclusões obtidas com essa pesquisa, mas a principal delas é que as empresas também devem ser responsáveis pelo crescimento pessoal e profissional de seus colaboradores, pois a má qualificação e a má conduta dos mesmos afetam diretamente as organizações e a sociedade em geral.

Palavras-chave: Perfil. Praça-de-alimentação. Responsabilidade Social das Organizações.

ABSTRACT

This paper addresses the issue of social responsibility of manager towards their staff through a case study on the profile of people who work in food courts. The result of this survey shows us a situation little known: the difficulties and stress of workers who exercise their functions in this context. The main method used for the preparation of this monograph beyond of interviews in trade unions and people of the segment object of this study was the application of a questionnaire to 40 professionals working in a food court. The result obtained with the questionnaire was the apparent lack of social perspectives, cultural and professional backgrounds of these people. Several conclusions can be gained from this research, but the mains one is that companies should also responsible for personal and professional growth of this employees, because the misconduct and the poor qualification of them directly affect the organizations and the society in general.

Key-words: Profile. Food-court. Corporate Social Responsibility.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA E PERGUNTA DE PESQUISA	9
1.2 OBJETIVOS.....	11
1.2.1 Objetivo Geral	11
1.2.2 Objetivos Específicos	11
1.3 JUSTIFICATIVA	12
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1 PRAÇAS DE ALIMENTAÇÃO	14
2.2 TRABALHADORES DE PRAÇAS DE ALIMENTAÇÃO	14
2.3 CLASSIFICAÇÃO DE EMPRESAS NO BRASIL (Por número de empregados):.....	15
3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS	18
3.1 DELINEAMENTOS DA PESQUISA	18
3.2 DEFINIÇÕES DA UNIDADE DE ANÁLISE	18
3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS.....	18
3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS.....	19
3.5 LIMITAÇÕES DO MÉTODO.....	19
4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS	20
4.1 CARACTERÍSTICAS DOS FUNCIONÁRIOS DA PRAÇA DE ALIMENTAÇÃO DO IPA	20
4.1.1 Faixa Etária dos Entrevistados	20
4.1.2 Nível de Escolaridade	21
4.1.3 Índice de Rotatividade	21
4.1.4 Satisfação no Trabalho	22
4.1.5 Características que consideram importante no trabalho	23
4.1.6 Outros Empregos	23
4.1.7 Mudança de Profissão	24
4.1.8 Dificuldades para continuar o estudo	25
4.1.9 Expectativas para o futuro	25
4.1.10 Média Salarial	26
4.4. ANÁLISE DOS DADOS	26

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS 28

REFERÊNCIAS 30

APÊNDICE I 32

1 INTRODUÇÃO

Esta monografia é uma pesquisa científica sobre as características sociais, pessoais e financeiras dos profissionais que trabalham em praças de alimentação, como cozinheiras, auxiliares de cozinha, garçonetes, garçons, chapistas, pasteleiros, saladeiras, atendentes, entre outros.

Este estudo mostra o perfil dos trabalhadores citados acima. Logo no primeiro capítulo, serão mostrados os pensamentos, idéias e sonhos destas pessoas e porque isso conseqüentemente afeta os negócios e os futuros funcionários.

Os participantes são um grupo específico que trabalha na praça de alimentação de uma Universidade de Porto Alegre.

A coleta de dados foi realizada através de um questionário com esses trabalhadores, informações extraídas de registros de empregados dessa categoria bem como dos gestores e empreendedores dessa área.

1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA E PERGUNTA DE PESQUISA

Este sub-capítulo apresentará a situação problema constatada por este estudo de caso e a pergunta de pesquisa que a autora tentará responder através dos dados conseguidos com este trabalho.

Baseado em livros de registros de empregados das empresas Comercial Zycki Ltda., Soder Selmo Ltda.; Italian Fast Food; Troppo Buono Ltda; Roberto Santos e Filhos Ltda.; Feira da Fruta Ltda.; Frango & Cia. Ltda.; Cruschiel & Família Ltda.; e nas informações dos registros e dos auditores do Sindicato dos Bares Hotéis, Restaurantes e Similares de Porto Alegre, situado na Rua Avaí, 230, Centro, foi analisado que os profissionais que trabalham em praças de alimentação, geralmente não têm mobilidade social. Ou seja, não mudam de posição na pirâmide de classes e também não adquirem cultura, não se profissionalizam, não buscam cursos de aprimoramento em suas funções, dificilmente ingressam em faculdades ou mesmo terminam o 2º grau.

As mudanças profissionais na vida dessas pessoas caracterizam-se apenas na troca de um espaço físico, de um superior ou de uma razão social por outra. Na maioria das vezes por um mesmo salário e mesmo cargo. O desligamento da empresa geralmente é provocado por eles mesmos, através de faltas no trabalho ou

problemas de caráter. Visam com isso, apenas a obtenção imediata da rescisão trabalhista e os vários meses de folga que terão através do Seguro Desemprego.

O dinheiro obtido com o término do contrato de trabalho e o subsídio do governo, raramente é usado para obtenção de uma provável melhora na sua condição social ou financeira, como estudos ou aquisição da casa própria. O numerário é apenas o recurso utilizado no período ocioso desses trabalhadores para sua subsistência ou para pagamento de antigas dívidas no comércio, onde adquiriram tênis de marca ou celulares de última geração.

A Praça de Alimentação citada na introdução e onde foi aplicado o questionário para a coleta dos dados deste trabalho, está localizado no Bairro Rio Branco de Porto Alegre, em uma das unidades da Rede Metodista de Educação, mais conhecida como IPA.

A Rede Metodista de Educação Sul, nasceu da fusão de instituições de ensino centenárias do Rio Grande do Sul.

Em 1971 foi criado o primeiro curso superior nas instituições que atualmente formam as faculdades IPA.

Atualmente, o Centro Universitário Metodista conta com 34 cursos de graduação, 14 cursos de pós-graduação e dois mestrados.

O IPA é a única Universidade da Região Metropolitana que reuniu todas as suas lanchonetes e restaurantes e um único espaço. Modelo normalmente usado em shopping-center denominando-se assim Praça de Alimentação.

A Praça de Alimentação deste Centro Universitário é composta por 06 (seis) lanchonetes que tem 8 (oito) metros quadrados cada uma e 03 (três) restaurantes que tem 20 (vinte) metros quadrados cada um. Cada operação destas tem em média 05 funcionários, que trabalham nas profissões objetos deste estudo, como cozinheiras, auxiliares de cozinha, chapistas, saladeiras, garçons, garçonetes, atendentes e outros.

Outro diferencial da Praça de Alimentação do IPA é estar localizada numa região de empresas e condomínios. Sendo assim, freqüentada não apenas por alunos, professores e trabalhadores da Universidade, mas muitas pessoas que moram ou trabalham na região, fazem suas refeições em suas lanchonetes e restaurantes.

O problema em questão, ou seja, a imobilidade social, cultural e financeira dos funcionários que trabalham em praças de alimentação, foi observada por empresários do ramo através dos dados extraídos dos seus livros de empregados e também do Sindicato da Categoria.

Esse estudo resulta da percepção das graves conseqüências que essa situação traz para as empresas, para a sociedade e para as futuras gerações que já nascem inseridas neste contexto. Situação essa constatada pelos dados dos Contadores, Gerentes de Departamento Pessoal e empresários das organizações sediadas em Praça de Alimentação. Dados como nível de qualificação muito baixo e grau altíssimo de rotatividade, o que gera além do fator financeiro, ou seja, muitos recursos necessários para uma grande quantidade de homologações trabalhistas, falta de comprometimento com o trabalho, acarretando um nível de atendimento aos clientes muito baixo. Muitos clientes que se consideram mal atendidos por atendentes, garçons e caixas, não retornam mais ao estabelecimento em questão. Resultando em mais prejuízo para a empresa.

Esta monografia analisará as características de cidadãos que exercem funções em praças de alimentação, tentando assim evidenciar as causas que os levam a ter um comportamento inadequado para eles, às empresas e à sociedade.

A pobreza e a falta de informação aumentam o consumo de drogas, a violência e a gravidez indesejada e esse quadro freqüentemente prejudica os resultados das organizações.

Como e por que as empresas podem contribuir para uma melhora desta situação, proporcionando e divulgando melhores condições educacionais para essas pessoas?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar o déficit de educação e a falta de perspectivas dos profissionais que trabalham em uma Praça de Alimentação e identificar como e porque seus gestores podem contribuir para a melhora desse quadro.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar o perfil dos profissionais que trabalham em uma Praça de Alimentação, através de coleta de dados culturais, sociais e econômicos.

- Fazer uma análise das causas que fazem com que esses trabalhadores fiquem completamente estagnados comparando com outros profissionais e conhecer as várias conseqüências que isso traz ao meio empresarial e a sociedade em geral.
- Identificar e compreender as condições de vida dos profissionais das praças de alimentação, analisando suas expectativas de futuro, diante dos dados sobre rendimento, emprego e meio social.
- Sensibilizar os administradores que tem suas operações em Praças de Alimentação quanto à responsabilidade que eles têm sobre a formação e o desenvolvimento dos cidadãos que trabalham em suas organizações, que isso não significa caridade e filantropia, mas uma visão mais ampla do futuro de seu negócio.

1.3 JUSTIFICATIVA

Este problema de estudo foi escolhido devido á experiência da autora em diversos segmentos do comércio e a conseqüente constatação das diferenças sociais e culturais dos profissionais que trabalham em praças de alimentação, comparados com trabalhadores em outras situações e das implicações que isto gera para o mundo corporativo.

A pesquisa desta monografia poderá despertar administradores para a responsabilidade que eles têm sobre o desenvolvimento de seus colaboradores que vai além das obrigações trabalhistas.

Este estudo de caso pode tornar visível que empresas inseridas em praças de alimentação têm geralmente condições precárias para os trabalhadores devido á situações como: espaço físico limitado, impossibilitando que esses trabalhadores possam ficar sentados alguns minutos durante o dia; sanitários de difícil acesso e temperatura ambiente exposta ao calor ou frio excessivos. Essas condições resultam em de mão-de-obra desqualificada, alta rotatividade e conseqüentemente prejuízos.

Caso esse trabalho sensibilize os empresários do ramo alimentício que tem suas operações situadas em praças de alimentação, que melhorando as perspectivas sociais e financeiras dos cidadãos que trabalham em suas organizações, promoverá resultado social e econômico positivo. Poderá também permitir que eles percebam a necessidade de proporcionar melhores condições físicas de trabalho para seu “*staff*”,

convencendo autoridades competentes que estabeleçam normas para as construções de estabelecimentos comerciais que tenham as mesmas características de shopping-center, para que seus deslumbrantes projetos arquitetônicos tenham condições mais dignas para os trabalhadores das praças de alimentação.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo apresenta os conceitos necessários para o bom entendimento desta pesquisa.

2.1 PRAÇAS DE ALIMENTAÇÃO

Praça: lugar aberto onde se compra e se vende; mercado, feira, comunidade comercial e financeira de uma cidade. (HOUAISS, P.595).

Praça é qualquer espaço público urbano livre de edificações e que propicie convivência e ou recreação para seus usuários. Normalmente a apreensão do sentido de “praça” varia de população para população de acordo com a cultura de cada lugar. Em geral, este tipo de espaço está associado à idéia de haver prioridade ao pedestre e não acessibilidade de veículos. (WIKIPÉDIA, acesso em 05/11/2011).

Alimentação: abastecimento com as substâncias necessárias para a conservação da vida. (HOUAISS, P. 31).

Na linguagem vernácula, alimentação é o conjunto de hábitos e substâncias que o homem usa, não só em relação às suas funções vitais, mas também como um elemento da sua cultura e para manter ou melhorar a sua saúde. (WIKIPÉDIA, acesso em 05/11/2011)

Praça de Alimentação, “food court”, na língua inglesa, é um ambiente em grandes estruturas como centros comerciais, aeroportos, hospitais e universidades, dedicado ao consumo de alimentos vendido por restaurantes contíguos, normalmente no sistema de comida rápida (fast food).

Estes estabelecimentos comerciais são normalmente bem pequenos, pois os aluguéis cobrados pela administradora do empreendimento são por metro quadrado e muito valorizados. O espaço interno é unicamente utilizado para cocção e exposição dos produtos. Não há lugares para cadeiras ou qualquer outro tipo de conforto.

Estes pontos comerciais são também chamados de Lojas ou Operações.

2.2 TRABALHADORES DE PRAÇAS DE ALIMENTAÇÃO

Os trabalhadores de Praças de Alimentação, que são o foco da presente monografia, são todas as pessoas que exercem suas atividades profissionais dentro de uma estrutura ou ambiente, que possa ser considerado “Praça de Alimentação”.

Alguns exemplos destas profissões:

- **Chapistas:** a palavra chapista é usada para denominar os trabalhadores da área de alimentação que trabalham na chapa da cozinha, ou seja, fritam as carnes, ovos, batatas fritas e outros alimentos que necessitem deste procedimento culinário.
- **Pasteleiros:** pessoa que faz a massa de pastel e frita o mesmo.
- **Garçom/garçonete:** ficam na frente das lojas, geralmente com cardápios nas mãos, oferecendo os produtos e servindo as mesas. São também chamados de Promotores.
- **Atendentes:** auxiliam os Garçons e Garçonetes e atendem aos clientes.

Também são Atendentes os funcionários do próprio empreendimento (shopping-center, universidade, hospitais), que trabalham no salão da Praça da Alimentação, fazendo a limpeza e recolhendo os pratos e bandejas vazias. Geralmente são do sexo feminino e são também chamadas pelos outros trabalhadores locais de “Manas da Praça”.

- **Cozinheiras, Auxiliares de Cozinha, Doceiras e Saladeiras:** cozinham e preparam os alimentos.
- **Operadores de Caixa:** registram os pedidos dos clientes e o pagamento dos mesmos.
- **Gerentes:** administram os estabelecimentos.

Existe um número bastante elevado de atividades que são exercidas neste contexto de Praça de Alimentação, dependendo do tipo de operação.

2.3 CLASSIFICAÇÃO DE EMPRESAS NO BRASIL (Por número de empregados):

A maior parte dos trabalhadores que estão nas Praças de Alimentação é empregada de pequenas e médias empresas.

A tabela abaixo mostra o quê são consideradas atualmente no Brasil pequeno, médio e grandes empresas, pelo segmento e número de funcionários:

PORTE	INDÚSTRIA	COMÉRCIO E SERVIÇOS
Micro Empresa	Até 19 funcionários	Até 09 funcionários
Pequena Empresa	De 20 á 99 funcionários	De 10 á 49 funcionários
Média Empresa	De 100 á 499 funcionários	De 50 á 99 funcionários
Grande Empresa	Acima de 499	Acima de 99 funcionários

Geralmente as operações do varejo que estão localizados em Praças de Alimentação, são classificadas como Micro e Pequenas Empresas. Esse tipo de empresa, apesar de reduzido o número de funcionários por estabelecimento, geraram nos últimos anos mais empregos que as organizações de grande porte. Segundo dados da RAIS (Relação Anual de Informações) de 1995 á 2000, os pequenos negócios de até 100 funcionários criaram 96% dos novos empregos no Brasil.

2.4 CLASSES SOCIAIS

Classe social, segundo a Enciclopédia Livre, Wikipédia, é um grupo de pessoas que têm status social parecido, seguindo alguns critérios, principalmente econômicos.

Para a FGV (Fundação Getúlio Vargas), a avaliação de classes seria por bens disponíveis e não pela renda.

Já o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) e o DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas Sócio-Econômicas) utilizam uma classificação por salários mínimos.

Considerando o salário mínimo do ano de 2010 (R\$ 510,00), o IBGE organizou as classes da seguinte forma:

CLASSES	SALÁRIO MÍNIMO (S. M.)	RENDA FAMILIAR (R\$)
A	Acima de 20 s. m.	Acima de R\$ 10.200,00
B	Entre 10 e 20 s. m.	De R\$ 5.100,00 á R\$ 10.200,00
C	Entre 4 e 10 s. m.	De R\$ 2.040,00 á R\$ 5.100,00
D	Entre 2 e 4 s. m.	De R\$ 1.020,00 á R\$ 2.040,00
E	Até 2 s. m.	De R\$ 0 á R\$ 1.020,00

Em março deste ano (2011), o grupo francês BNP Paribas (um dos maiores conglomerados financeiros do mundo), encomendou um estudo de classes à empresa IPSOS Public Affairs que trabalha com políticas sociais e políticas públicas. O resultado foi publicado no jornal gaúcho Zero Hora de 23 de março de 2011, conforme veremos abaixo:

	Classe A/B	Classe C	Classe D/E
A renda média em 2010 (valor mensal em R\$)	2.983,00	1338,00	809,00

Comparando as duas pesquisas (do IBGE e da IPSOS), observa-se a grande discrepância na classificação de classes dessas duas empresas.

Na sociologia há uma corrente que condena esse tipo de classificação, ou seja, não existe um consenso em torno deste conceito, pois um indivíduo pode possuir mais de um tipo de "capital", tendo em vista que além do capital econômico, existe também o capital social, o capital cultural e o capital simbólico. (SILVA, Jana; 2011. Entrevista. Cientista Social).

2.5 MOBILIDADE SOCIAL

Uma das características fundamentais que distingue a sociedade ocidental moderna é a possibilidade de mobilidade social, diferente da sociedade medieval, onde quem nascesse servo, escravo ou com outro termo social, morreria da mesma forma.

A mobilidade social do nosso tempo pode ocorrer através da informação, saúde, educação, transporte e também como consequência do meio onde o indivíduo está inserido e sua conduta para que isso ocorra.

Mobilidade Social é toda passagem de um indivíduo de uma posição social para outra. (Gardner & Moore, 1969, p.71).

Segundo o Instituto Universitário de Pesquisas do Rio de Janeiro, Mobilidade Social são as chances obtidas através de modelos que descrevem o grau de associação estatística entre classes de origem e de destino. As taxas relativas de mobilidade social comparam, por exemplo, as chances de pessoas com origens em classes sociais distintas alcançarem uma mesma classe social de destino. Se essas chances forem bem distribuídas, podemos dizer que a classe de origem está pouco associada à classe de destino.

3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Este capítulo delinea o método de pesquisa, a unidade caso e indica as técnicas de coleta e de análise de dados utilizadas. No final, descreve algumas limitações que o método apresentou na pesquisa.

Coleta de informações, leitura de bibliografias e documentos investigativos, troca de experiências com empresários que tem suas operações situadas em praças de alimentação e aplicação de questionários.

3.1 DELINEAMENTOS DA PESQUISA

Esta pesquisa foi delineada através de um estudo de caso exploratório, o qual, conforme o autor Fidel (1992), é um método específico de pesquisa de campo, que são investigações de fenômenos á medida que ocorrem, sem qualquer interferência significativa do investigador.

Este método foi escolhido por se tratar de um estudo específico de profissionais que trabalham em Praças de Alimentação.

3.2 DEFINIÇÕES DA UNIDADE DE ANÁLISE

A empresa na qual se realizou o estudo de caso foi o conjunto de restaurantes e lanchonetes que fazem parte da Praça de Alimentação situada na Universidade Metodista de Porto Alegre, mais conhecida como IPA.

O local de pesquisa deste trabalho de conclusão foi escolhido por se tratar de uma autêntica Praça de Alimentação, nos mesmos moldes de Shopping-center, porém em dimensões bem menores, tornando assim o estudo mais viável, pelo pouco tempo disponível para a conclusão do mesmo.

3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Para coletar os dados foram utilizadas as seguintes técnicas:

- Elaboração de questionários para 40 pessoas que trabalham na Praça de Alimentação do IPA;

- Entrega dos questionários para a gerência de cada unidade, para que os funcionários preenchessem em seus horários de folga;
- Recolhimento do questionário após uma semana da entrega.
- Leitura dos livros de empregados de empresas que tem lojas em Praças de Alimentação.

3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS

As técnicas usadas para analisar os dados foram:

- Construção de gráficos com a as informações conseguidas através dos questionários;
- Pesquisas nos livros de registros de empregados da Praça de Alimentação;
- Análise de relatos de gestores de Praça de Alimentação.

3.5 LIMITAÇÕES DO MÉTODO

Essa pesquisa foi delimitada aos trabalhadores de Praças de Alimentação, especificamente a Praça de Alimentação do IPA (Universidade Metodista de Porto Alegre). Não foram estudados restaurantes, lanchonetes ou empresas similares que não estejam inseridas neste modelo de comércio.

Por se tratar de um assunto muito amplo e complexo, este trabalho de conclusão, não analisou as questões que levam os grandes empresários a construir modelos comerciais, como shopping-centers que são tão atrativos aos consumidores e inadequados aos trabalhadores locais.

4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados dos dados obtidos com os questionários respondidos por pessoas que trabalham em uma Praça de Alimentação.

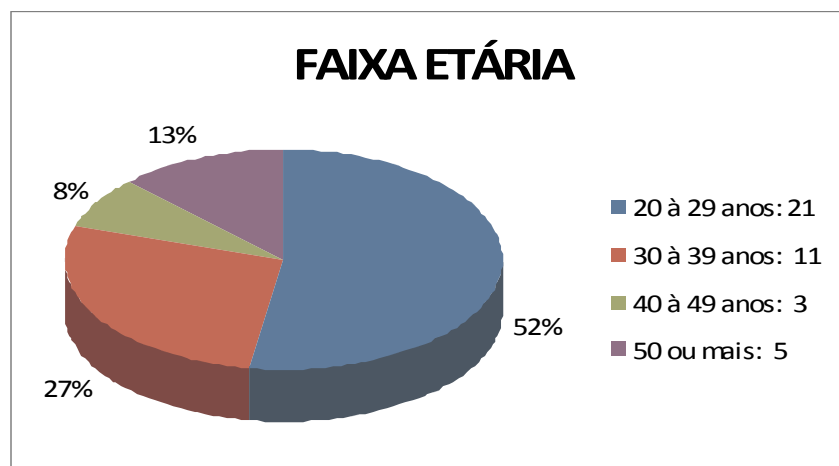
4.1 CARACTERÍSTICAS DOS FUNCIONÁRIOS DA PRAÇA DE ALIMENTAÇÃO DO IPA

Neste capítulo serão analisadas individualmente as características dos funcionários da Praça de Alimentação do IPA, através dos percentuais encontrados em 12 gráficos elaborados a partir das respostas dos questionários.

4.1.1 Faixa Etária dos Entrevistados

A grande maioria dos funcionários (52%) tem idade entre 20 e 29 anos e em segundo lugar com 27% vêm à faixa de idade que está entre 30 e 39 anos.

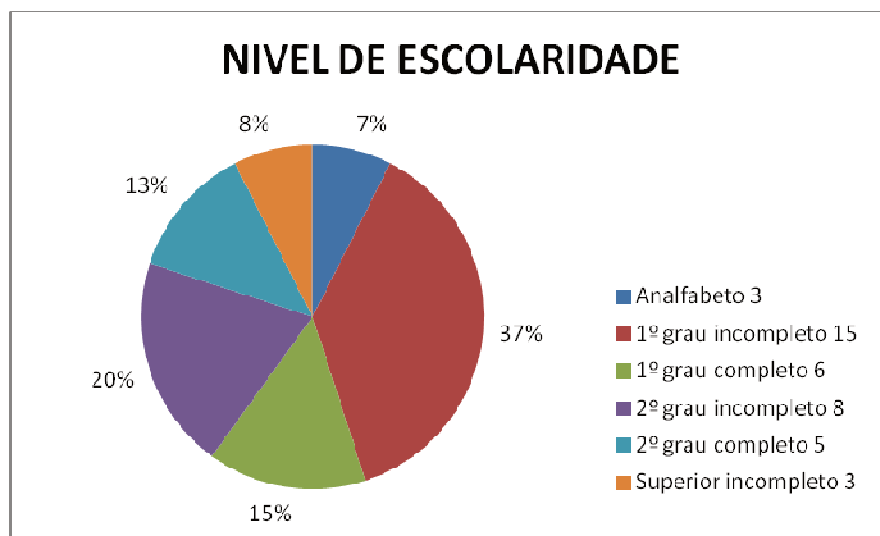
FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS:	
20 a 29 anos:	21
30 a 39 anos:	11
40 a 49 anos:	3
50 ou mais:	5
TOTAL =	40



4.1.2 Nível de Escolaridade

O mesmo percentual da faixa etária, ou seja, 52% dos trabalhadores, não têm o ensino fundamental completo e 33% ingressaram no 2º grau, mas muitos não terminaram o ensino médio. Praticamente o mesmo percentual que foi encontrado de colaboradores cursando o 3º grau (8%), foi encontrado de analfabetos (7%).

NIVEL DE ESCOLARIDADE:	
Analfabeto	3
1º grau incompleto	15
1º grau completo	6
2º grau incompleto	8
2º grau completo	5
Superior incompleto	3
TOTAL =	40



4.1.3 Índice de Rotatividade

60% dos entrevistados não chegam a permanecer nem os primeiros 6 meses no mesmo trabalho e 20% ficam de sete a doze meses. Os outros 20% são mais estáveis e permanecem de um a cinco anos com a carteira assinada na mesma empresa.

HÁ QUANTO TEMPO VOCÊ ESTÁ NESTE EMPREGO?

1 a 6 meses	24
7 a 12 meses	8
1 a 5 anos	3
6 anos ou mais	5
TOTAL =	40



4.1.4 Satisfação no Trabalho

O índice de satisfação no trabalho é extremamente alto, 92%.

VOCÊ ESTÁ SATISFEITO NO SEU EMPREGO ATUAL?

SIM	37
NÃO	3
TOTAL =	40



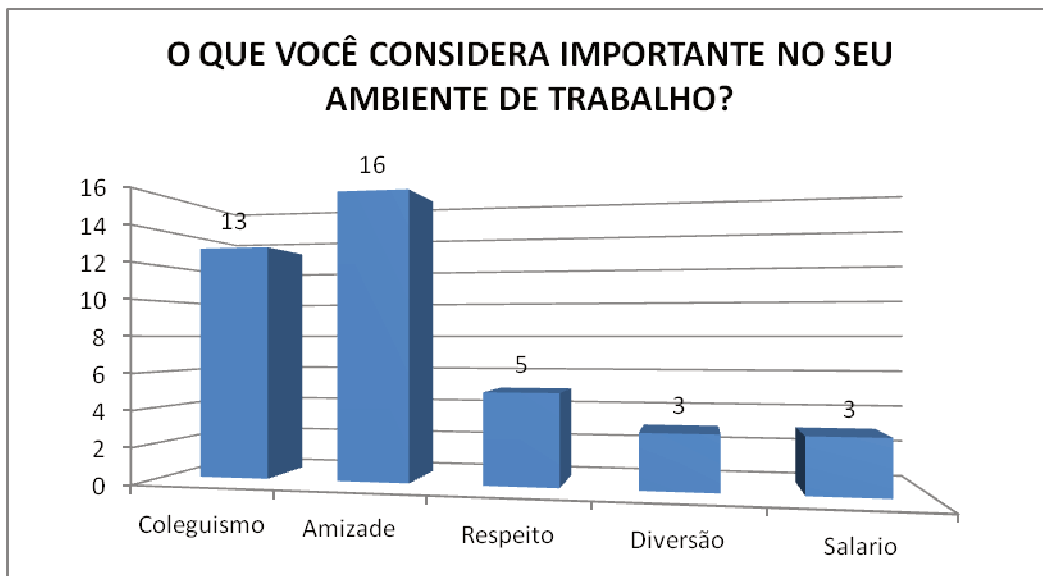
No item abaixo, analisaremos quais as características que geram satisfação no trabalho para os trabalhadores de Praças de Alimentação.

4.1.5 Características que consideram importante no trabalho

Um índice muito baixo considerou salário importante no trabalho. Coleguismo, amizade, respeito e diversão foram os itens que esses trabalhadores não dispensam em seus empregos.

O QUE VOCÊ CONSIDERA IMPORTANTE NO SEU AMBIENTE DE TRABALHO?

Coleguismo	13
Amizade	16
Respeito	5
Diversão	3
Salário	3
TOTAL =	40



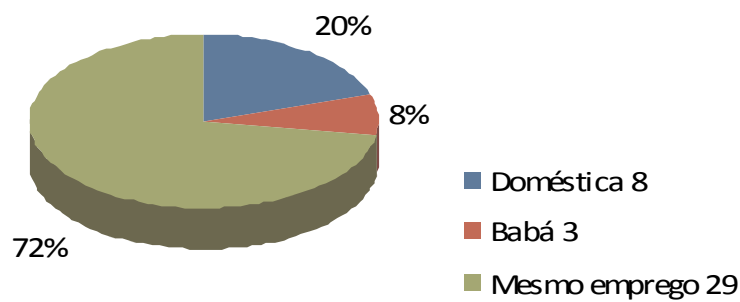
4.1.6 Outros Empregos

73% dos entrevistados sempre tiveram o mesmo tipo de emprego. E os outros 27% tinham empregos domésticos.

QUAL ERA O SEU EMPREGO ANTERIOR?

Doméstica	8
Babá	3
Mesmo emprego	29
TOTAL =	40

QUAL ERA O SEU EMPREGO ANTERIOR?



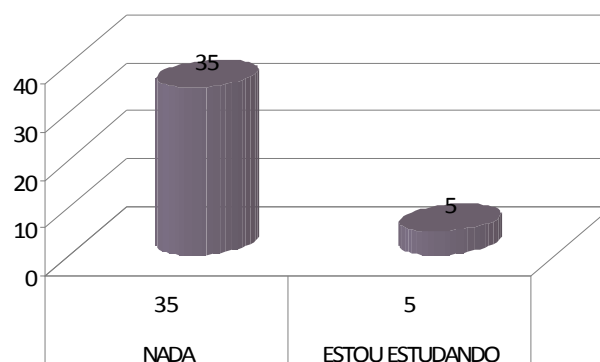
4.1.7 Mudança de Profissão

87% responderam que não estão fazendo nada para mudarem de profissão.

VOCÊ ESTÁ FAZENDO ALGUMA COISA PARA MUDAR DE PROFISSÃO?

NADA	35
ESTOU ESTUDANDO	5
TOTAL =	40

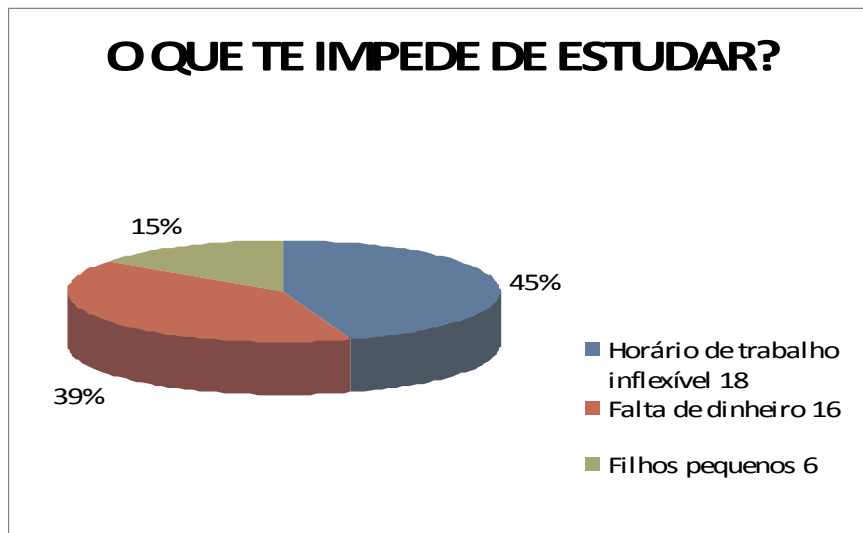
VOCÊ ESTÁ FAZENDO ALGO PARA MUDAR DE PROFISSÃO?



4.1.8 Dificuldades para continuar o estudo

45% responderam que o maior impedimento para que retomem os estudos ou que ingressem em cursos de capacitação é o horário de trabalho inflexível. 39% indicaram a falta de recursos financeiros e 15% disseram que não tinham com quem deixar os filhos pequenos.

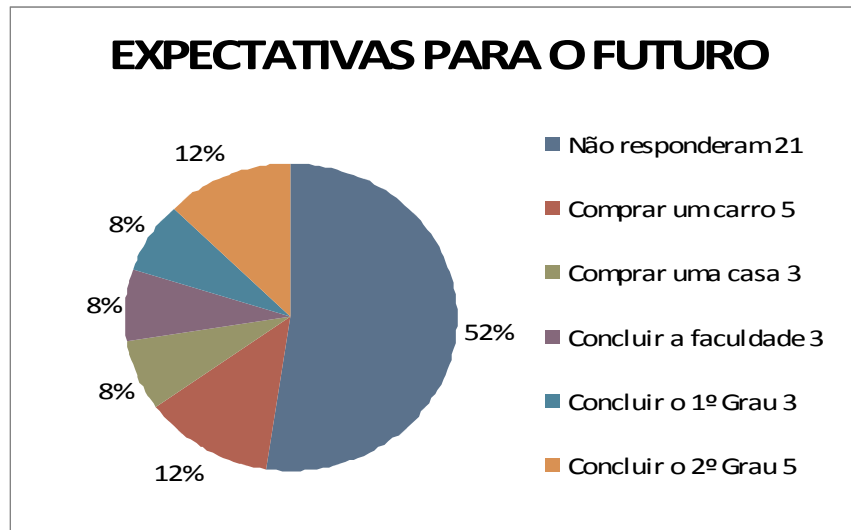
O QUE TE IMPEDE DE ESTUDAR?	
Horário de trabalho inflexível	18
Falta de dinheiro	16
Filhos pequenos	6
TOTAL =	40



4.1.9 Expectativas para o futuro

52% não responderam a pergunta sobre quais suas expectativas para o futuro. 13% e 12% responderam que pretendem comprar um carro ou uma casa e 24% falaram que gostariam de terminar o 1º, 2º e 3º graus.

QUAIS SUAS EXPECTATIVAS PARA O FUTURO?	
Não responderam	21
Comprar um carro	5
Comprar uma casa	3
Concluir a faculdade	3
Concluir o 1º Grau	3
Concluir o 2º Grau	5
Total =	40



4.1.10 Média Salarial

O piso salarial dos funcionários que trabalham no ramo da alimentação é R\$ 547,80, acrescidos de 20% de insalubridade sobre o salário mínimo, que atualmente é R\$ 545,00 e mais 2% de gorjeta.

A grande maioria desses funcionários recebe o piso salarial, apenas alguns colaboradores que geralmente tem o cargo de Cozinheira Chefe e o Gerente da Unidade percebe uma remuneração maior que varia entre R\$ 800,00 à R\$ 1.500,00.

4.4. ANÁLISE DOS DADOS

Os trabalhadores de Praça de Alimentação são relativamente jovens, ao geral tem um rendimento pouco acima do salário mínimo, nível de escolaridade baixa, pouca qualificação e horários de trabalho que mudam conforme a escala , porém a grande maioria provavelmente não vai sair dessa situação devido a fatores como:

- **Financeiro:**

A maioria, mesmo sendo jovens, já tem filhos e uma família para sustentar, não podendo disponibilizar recursos financeiros para qualquer tipo de estudo ou especialização.

- **Inflexibilidade de Horário:**

Os trabalhadores das Praças de Alimentação trabalham em turnos alternados, inclusive finais-de-semana, sábados e domingos. Isso dificulta muito alguma atividade

social que exija assiduidade como a educação. Segundo Dingnes (1989) e Leger (1995), o trabalho em turno alternado deixa a condição física desgastada, devido ao cansaço, déficit de sono e outras implicações que influenciam a qualidade no trabalho, aumentando os riscos de acidente. Isso também gera uma alta rotatividade o quê, como informou o SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio as Empresas), em Porto Alegre, na palestra sobre Recrutamento e Seleção ministrada em 13 de outubro de 2008, tem sido para muitas organizações um obstáculo á almejada excelência no atendimento.

• **Inércia e Acomodação:**

Poderia me dizer, por favor, qual o caminho que devo seguir daqui?

Isto depende bastante de “onde você quer chegar”. Disse o Gato em “As aventuras no país das maravilhas”, por Lewis Candel.

Como a maioria dos colaboradores da área do nosso estudo (52%), nem responderam a pergunta sobre expectativas para o futuro, eles nem mesmo pensam em melhorar suas condições de vida.

Muitos têm ou tiveram a família e os vizinhos no mesmo tipo de trabalho, então são guiados pelo meio onde vivem.

Segundo o questionário aplicado geralmente moram todos próximos, em algum conjunto habitacional, ou em pequenas residências no mesmo pátio dos parentes.

Os valores culturais e os padrões de comportamento emergem sempre que as pessoas trabalham em conjunto, ou por qualquer outra maneira interagem durante certo período. Certas idéias serão desenvolvidas relativamente aos valores e comportamento apropriados para as várias posições e ambiente de relações que existem em uma sociedade. Estas noções sobre os valores e comportamento apropriados chamam-se expectativas de papel. (Burleigh e Moore, p. 61, 1969).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho abordou a questão da imobilidade social das pessoas que trabalham em uma Praça de Alimentação. Foram analisados rendimentos, nível escolar, perspectivas para o futuro e outros dados destes membros. Foi observado que as principais dificuldades para esse impasse são o meio onde estão inseridas essas pessoas, a falta de informação e expectativas dessas pessoas.

De nada adianta programas de governo de estímulo à educação, se essas informações não chegam à quem realmente precisa. Pessoas que têm um nível cultural muito baixo tenderão a ficar sempre estagnadas, pois não têm alcance suficiente nem mesmo para perceber que têm um déficit de qualificação e renda muito baixa e que isso produzirá efeitos negativos para seu futuro e de seus filhos.

A resposta a questão central deste trabalho, ou seja, “Como e por que as empresas podem contribuir para uma melhora desta situação, proporcionando e divulgando melhores condições educacionais para essas pessoas?” Depois de analisar os questionários respondidos pode-se dizer que indivíduos que não tem consciência da sua realidade, de seu padrão, não conseguem se libertar do mesmo. Pessoas que vivem e convivem apenas com outras que têm as mesmas atitudes, comportamentos e idéias e não são estimuladas pela camada da sociedade que tem condições para isso, não conseguem ter noção de tudo o que ainda pode alcançar e transformar nas suas vidas.

Vivemos num mundo onde o Estado está cada vez mais omissos e empresas têm uma receita maior que algumas nações, isso demonstra que a responsabilidade social das empresas deveria aumentar a cada dia. Além disso, é uma importante ferramenta de marketing.

A Perdigão, empresa produtora de aves e suínos, implementou um programa desde 1995, cuja intenção era que nenhum funcionário ficasse sem o 1º grau completo. A empresa ganhou com essa política, mais produtividade devido a assimilação mais veloz do processo tecnológico. (Revista de Administração da Unimed. Setembro à Dezembro de 2003, V. 1 p. 34).

Pesquisas do IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada) revelam que as empresas ao contrário do que se esperavam, têm ações voltadas para alguma ajuda alimentar, mas poucos subsídios para a educação e a melhoria da qualidade da mão-de-obra.

Os líderes e gestores têm influência direta sobre seus subordinados. Precisam saber usar essa influência positivamente, para que auxiliem seus colaboradores a se tornarem pessoas mais competentes, cientes das perspectivas que podem trazer para

o futuro de muitas pessoas, através de práticas que além de estimular a educação, crie situações como fez a empresa Perdigão, que torne o conhecimento necessário para a permanência na empresa. Promova treinamentos constantes e flexibilize os horários para os trabalhadores que querem ou estão estudando.

A maioria dos funcionários da Praça de Alimentação como têm renda baixa, não têm acesso a muitas informações importantes que são divulgadas em jornais, revistas e pela internet, que poderiam ajudá-los de alguma forma, como facilidades para educação, saúde e moradia que atualmente são proporcionadas pelo governo, organizações não governamentais ou empresas privadas. Os gestores podem também divulgar tudo isso aos seus colaboradores o quê certamente produzirá empresas mais sólidas e uma sociedade mais justa.

REFERÊNCIAS

DUTRA, Joel Souza. **Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna.** São Paulo: Atlas, 2007. 206 p.

DUTRA, Joel Souza; FLEURY, Maria Tereza Leme; RUAS, Roberto; SARSUR, Amyra (Org.) et al. **Competências: conceitos, métodos e experiências.** São Paulo: Atlas, 2008. vi, 303 p.

MCINTOSH, Malcolm; LEIPZINGER, Débora; JONES, Keith; COLEMAN, Gill. **Cidadania Corporativa: Estratégias Bem-sucedidas para Empresas Responsáveis.** 1ª. Ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

BURLEIGH, B. Gardner; MOORE, David G. **Relações Humanas na Indústria.** 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1964.

CAPPELIN, Paola; GIULIAN, Gian M. **Compromisso Social no Mundo dos Negócios.** Boletim do Ibase. "Orçamento e Democracia". Nº 11. Fev/1999 – p. 10-11.

CASTELO, Luciano. **Inteligência Emocional.** Revista de Administração Contemporânea .Curitiba. 2001, n. 5. Disponível em: <http://www.geranegocio.com.br/html>>. Acesso em: 17 maio. 2011.

FERNANDES, Florestan. (org.) Max/Engels. **Coleção Grandes Cientistas Sociais.** Ática, 2001.

Fundação de Economia e Estatística (FEE). Disponível em <http://www.fee.tche.br/sitefee/pt/content/capa/index.php>. Acessado em 15 outubro de 2010.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. **Censo 2010.** Disponível em <http://www.censo2010.ibge.gov.br/> . Acesso em 19 outubro 2010.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Sales; FRANCO, Francisco Manoel de Mello. **Míni Dicionário Houaiss. Dicionário da Língua Portuguesa**. 3ª. Edição, Objetiva, Rio de Janeiro, 2009. 173 p.

MARX, Karl. **O Capital**. Crítica da Economia Política. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1971. Livro 1.

O FIM DA PIRÂMIDE, Classe C passa de 100 milhões. Zero Hora, Porto Alegre, Rio Grande do Sul, ano 2011, 23 março 2011. Brasil , p. 14.

PERRENOUD, Philippe. **Dez competências para ensinar**: convite à viagem. Porto Alegre: Artmed, 2000.

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA. Revista de Administração da Unimed, Porto Alegre, v. 1, p. 34, set/dez. 2003.

ROBBINS, Stephen P. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 7ª. ed. São Paulo: Pearson, 2004.

APÊNDICE I

Questionário

Este questionário é parte integrante e fundamental do trabalho de conclusão do Curso de Pós-Graduação da estudante de MBA em Gestão Empresarial da Unisinos, Marizabel Biedrzycki.

Tem o objetivo de identificar o perfil dos profissionais da área da alimentação e ser de alguma forma útil para seu crescimento pessoal e profissional, levando esses dados para instituições que possam contribuir para isso.

Agradeço quem possa responder esse questionário e peço a maior veracidade possível nas respostas.

Questionário Sobre o Perfil do Profissional da Área de Alimentação:

1)Nome: (opcional)

2)Idade:

3)Profissão:

4)Escolaridade:

5)Endereço:

6)Estado Civil:

7)Escolaridade do cônjuge:

8)Profissão do cônjuge/companheiro:

09)Profissão do Pais:

10)Escolaridade dos Pais:

11)Tem Filhos? Quantos: Idade:

12)Profissão:

13)Quais as pessoas que moram com você?

14)Qual seu endereço?

15) Reside em casa própria?

16)Quanto tempo está nesse trabalho?

17)Quantos emprego teve?

18)Sente satisfação no seu trabalho?

19)Quais as características que considera importante no seu ambiente de trabalho?

20)Gostaria de trocar de profissão?

21)Caso sim, o quê está fazendo para que isso aconteça?

22)Estuda atualmente?

23)Caso sim, o quê está estudando?

24)Caso não, pretende voltar estudar?

25)Por quê?

26)O quê te impede de estudar atualmente?

27) Qual o valor que poderia dispor para a mensalidade de um curso?

28)Quais as tuas expectativas para o futuro?

29)Quais teus sonhos de consumo?

30)O quê está fazendo para realizá-los?