



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
BACHARELADO DE GASTRONOMIA

YNGLIDES NATASHA F. DE SOUZA

Ética na Gestão de Conflitos em Serviços de Alimentação

RECIFE-PE
FEVEREIRO/2024

YNGLIDES NATASHA F. SOUZA

Ética na Gestão de Conflitos em Serviços de Alimentação

Relatório de Estágio Supervisionado Obrigatório apresentado à Coordenação do Curso Bacharelado em Gastronomia do Centro de Tecnologia Rural da Universidade Federal Rural de Pernambuco, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Gastronomia.

Orientadora: Neide Kazue Sakugawa Shinohara

Supervisor: Neide Kazue Sakugawa Shinohara

RECIFE-PE

FEVEREIRO/2024

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal Rural de Pernambuco
Sistema Integrado de Bibliotecas
Gerada automaticamente, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

S729

Souza, ynglides Natasha Feliciano

Ética na Gestão de Conflitos em Serviços de Alimentação / ynglides Natasha Feliciano Souza. - 2024.
38 f. : il.

Orientador: Neide kazue sakugawa Shinohara.
Inclui referências.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal Rural de Pernambuco, Bacharelado em
Gastronomia, Recife, 2024.

1. ética. 2. conflito. 3. gestão de conflito. 4. serviços de alimentação. I. Shinohara, Neide kazue sakugawa, orient. II.
Titulo

CDD 641.013

YNGLIDES NATASHA F. SOUZA

Ética na gestão de conflitos nos serviços de alimentação

Relatório de Estágio Supervisionado Obrigatório apresentado à Coordenação do Curso Bacharelado em Gastronomia do Centro de Tecnologia Rural da Universidade Federal Rural de Pernambuco, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Gastronomia.

Data: 21/02/2024

Resultado:

BANCA EXAMINADORA

Profa. Neide Kazue Sakugawa Shinohara (orientadora/membro titular)
DTR/UFRPE

Prof. Victor Casimiro Piscoya (membro titular)
DTR/UFRPE

Profa. Aline Gomes Santana (membro titular)
UAB/Codai-UFRPE

Prof. Rodrigo Rossetti Veloso (membro suplente)
IFPE – Cabo de Santo Agostinho

RECIFE-PE

Fevereiro/2024

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, por ter me dado uma família de laço sanguíneo ou laços fraternais, que sempre apoiou e incentivou todos os meus sonhos, e me permitiu alcançar todos os meus objetivos até aqui.

As minhas Anas, Ana Maria Araújo, Ana Cláudia Santos, e a minha querida Ana Maria da Silva, que sempre acreditaram em mim, me apoiaram e confiaram no meu propósito, nunca me deixando desanimar. A meus tios Natali Hilarião e Flávio Santos, por sempre me incentivarem a seguir o caminho que eu queria, e sempre me acolher nos momentos de dúvida. E ao meu irmão, Deyvid Santos. Que você saiba que essa conquista também é sua, pois você faz parte de mim, e eu faço parte de você.

À meu avô, Silvestre Hilarião (in memoriam) por ter sido tão incrível e cuidadoso, além de me apoiar em muitos momentos do final do curso, e sempre me mostrar que todo esforço é válido. Sei que certamente, estará muito feliz com a finalização deste ciclo que ele não conseguiu acompanhar até o final.

Agradeço também aos professores do curso, pela dedicação, pelo amor por lecionar e pelos ensinamentos que foram essenciais na minha formação e desenvolvimento acadêmico. Em especial, a minha orientadora, Neide Shinohara, as professoras Fátima Padilha (in memoriam), Edenilze Romeiro, Éricka Calábria, e Luciana Leite.

Por fim, agradeço ao meu amor, que chegou no meio dessa minha aventura, e me apoiou e incentivou incansavelmente. Te amo nessa, e em todas as vidas que nos encontrarmos.

*“É necessário cuidar da ética para não
anestesiarmos a nossa consciência e
começarmos a achar que tudo é normal.”*

Mario Sergio Cortella

RESUMO

A ética no ambiente de trabalho, especialmente no setor de serviços de alimentação, é fundamental para o sucesso das empresas. A segurança alimentar, a qualidade dos produtos e a satisfação dos clientes dependem de um ambiente positivo e produtivo, onde os conflitos sejam gerenciados de forma eficaz, além de serem essenciais para a sustentabilidade da empresa. A ética na gestão de conflitos é essencial para o sucesso das empresas no setor de serviços de alimentação. Ao investir em práticas éticas, as empresas podem construir ambientes de trabalho mais saudáveis, fortalecer os relacionamentos entre os funcionários e impulsionar o crescimento sustentável. Este estudo teve como objetivo compreender como a ética é entendida pelos colaboradores/gestores, se é praticada entre colaboradores e empresas e como a gestão de conflitos pode influenciar nessas ações. No levantamento, 57,5% dos respondentes acreditam que seus colegas não agem de forma ética no ambiente de trabalho. Em relação às experiências frequentes com situações antiéticas, uma parcela considerável das respostas (85%) já vivenciou situações que consideraram antiéticas no trabalho, como assédio moral (30%), discriminação (22,5%), fofoca (17,5%) e preconceito de gênero (5%). Foi relatado com preocupação a falta de canais de denúncia eficazes e seguros, por isso, apenas 7,5% dos colaboradores relataram o(s) conflito(s) aos seus superiores, demonstrando a preocupação do medo e receio de punições e constrangimentos no ambiente laboral. Diante desses achados, faz-se necessário implementar treinamentos, campanhas de conscientização e códigos de conduta que reforcem a importância da ética; criação de canais de denúncia seguros e eficazes; investigar e punir casos de comportamento antiético, demonstrando que a empresa não tolera comportamentos inadequados.

Palavras-chave: ética; conflitos; gestão de conflitos; serviços de alimentação.

ABSTRACT

Ethics in the workplace, especially in the food service sector, is fundamental to the success of companies. Food safety, product quality and customer satisfaction depend on a positive and productive environment where conflicts are managed effectively. This case study examines the importance of ethics in conflict management and how it can improve corporate environments, strengthen relationships between employees and boost the growth of companies in the food service sector. Ethics in conflict management is essential to the success of companies in the food service sector. By investing in ethical practices, companies can build healthier work environments, strengthen employee relationships and drive sustainable growth. This study aimed to understand how ethics is understood by employees/managers, whether it is practiced between employees and companies and how conflict management can influence these actions. In the survey, 57.5% of respondents believe that their colleagues do not act ethically in the workplace. With regard to frequent experiences with unethical situations, a considerable proportion of respondents (85%) had experienced situations they considered unethical at work, such as bullying (30%), discrimination (22.5%), gossip (17.5%) and gender prejudice (5%). Concern was expressed about the lack of effective and safe reporting channels, which is why only 7.5% of employees reported the conflict(s) to their superiors, demonstrating the concern of fear and fear of punishment and embarrassment in the workplace. In view of these findings, it is necessary to implement training, awareness campaigns and codes of conduct that reinforce the importance of ethics; create safe and effective reporting channels; investigate and punish cases of unethical behavior, demonstrating that the company does not tolerate inappropriate behavior.

Keywords: ethics; conflicts; conflict management; food services.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADRO

Quadro 1: Cronograma de atividades	26
--	----

GRÁFICOS

Figura 1: Contagem de gênero dos participantes	28
Figura 2: Idade dos participantes	29
Figura 3: Tempo de empresa.	29
Figura 4: Funções de exercício.....	30
Figura 5: Concordância com texto da definição sobre ética	30
Figura 6: Princípios éticos mais valorizados.	31
Figura 7: Comportamento diante de conflitos.	31
Figura 8: Comportamento ético dos colegas de trabalho	32
Figura 9: Presenciado situações antiéticas por parte de colegas.	32

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
2. OBJETIVOS.....	10
3. REVISÃO DE LITERATURA.....	11
3.1. Conceituando a ética.....	11
3.2. A ética no ambiente laboral.....	13
3.3. Códigos de Ética como Guias Essenciais de Conduta.....	14
3.4. A ética do funcionário e a cultura organizacional da empresa.....	15
3.5. A importância da ética para o sucesso das empresas.....	15
3.6. Conceituando a gestão de conflitos.....	16
3.7. Os conflitos em serviços de alimentação (SA).....	17
3.8. Principais causas dos conflitos e consequências aos SA.....	18
3.9. A gestão de conflitos.....	20
3.10. Desafios e oportunidades da ética na gestão de conflitos nos serviços de alimentação.....	21
4. CARACTERIZAÇÃO DO ESTÁGIO.....	23
4.1. Descrição do local.....	23
4.2. Estrutura Organizacional.....	23
4.3. Atividades realizadas no período do estágio.....	23
4.4. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES.....	24
5. MATERIAIS E MÉTODOS.....	24
6. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	25

1. INTRODUÇÃO

Sócrates, o primeiro filósofo a se dedicar ao estudo da ética de forma sistemática, acreditava que a virtude é conhecimento, e que o homem virtuoso é aquele que conhece o que é certo e errado, sendo a ética a busca da sabedoria moral. Para Platão, a alma humana é composta por três partes: a razão, a vontade e o desejo. A razão, localizada na cabeça, busca o conhecimento do que é certo e errado. A vontade, no peito, se manifesta na ação moral. E o desejo, no ventre, é composto pelas paixões e emoções." (Adaptado de Platão, República, Livro IV). Portanto, para Platão, a ética é a busca da harmonia entre as três partes da alma.

Já a aplicação da ética na gestão de pessoas e serviços, pode ser referenciada por diversos documentos nacionais e internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU, 1945); Código de Conduta Ética da Organização das Nações Unidas (ONU, 1979) a Constituição Federal do Brasil (BRASIL, 1988). Estes tratados internacionais subscritos pelo Brasil, são de consenso mundial e norteiam políticas públicas no Brasil fornecendo diretrizes morais e legais para a conduta ética dos gestores, que devem ser adaptadas às especificidades e preceitos individuais de cada organização/colaborador.

Os serviços de alimentação (SA) são atividades econômicas que envolvem a produção, a distribuição e o consumo de alimentos e bebidas. Podem ser prestados por empresas privadas, públicas ou sem fins lucrativos, e têm como objetivo atender às necessidades alimentares em quantidade e qualidade de nutrientes. Essas empresas SA necessitam na sua organização, contemplar um conjunto de informações, conhecimento técnicos de resoluções e normas legais alinhados com valores éticos e princípios, assegurando a sanidade das refeições servidas, em conjunto com um ambiente laboral saudável. Essas atividades estão regulamentadas por leis e resoluções.

O objetivo desta pesquisa, é compreender se as ações éticas são essenciais nas relações dentro do serviços de alimentação por colaboradores e gestores, juntamente com uma gestão de conflitos eficiente.

2. OBJETIVOS

Geral

Compreender se as ações éticas são essenciais nas relações dentro do serviços de alimentação por colaboradores e gestores, juntamente com uma gestão de conflitos eficiente.

Específicos

- Identificar a percepção dos colaboradores sobre ética no ambiente de trabalho;
- Analisar questões como: assédio moral, sexual, verbal etc. nas relações de trabalho;
- Avaliar se os respondentes vivenciam muitos conflitos em seus ambientes laborais;
- Destacar o papel da gestão dos conflitos.

3. REVISÃO DE LITERATURA

3.1. Conceituando a ética

A partir da análise geral, a ética é considerada como parte da filosofia responsável pela investigação dos princípios que motivam, distorcem, disciplinam ou orientam o comportamento humano, refletindo especialmente a respeito da essência das normas, valores, prescrições e exortações presentes em qualquer realidade social (Oxford, 2012).

O surgimento da ética como ciência pode ser situado na Grécia Antiga, no século V a.C., com os filósofos Sócrates, Platão e Aristóteles. Esses pensadores buscaram compreender a natureza da moral e do comportamento humano, e desenvolveram teorias éticas que se são influentes até hoje. Aristóteles desenvolveu uma teoria ética baseada na ideia de que a felicidade é o fim último da vida humana. Para Aristóteles, a felicidade é alcançada através da vida virtuosa, conforme explicitado em sua obra "Ética a Nicômaco". A virtude, segundo o filósofo, é um hábito ou disposição que nos inclina a agir de forma correta, conduzindo-nos ao florescimento humano. Em sua obra seminal, ele identifica quatro virtudes cardinais que servem como pilares para uma vida virtuosa: a sabedoria, a justiça, a temperança e a coragem.

Singer (2008) O surgimento da ética como ciência pode ser situado na Grécia Antiga, no século V a.C., com os filósofos Sócrates, Platão e Aristóteles. No entanto, o desenvolvimento da ética como ciência foi um processo gradual, que se estendeu por vários séculos.

O pensamento ético dos filósofos gregos influenciou o desenvolvimento da ética ocidental. No século XVIII, o filósofo Immanuel Kant desenvolveu uma teoria ética baseada na ideia de que "A ação moral deve ser guiada pela ética do dever, autocoerção da razão, conciliando dever e liberdade." (Kant, 2007). Para Kant, o dever é uma obrigação moral absoluta, que não depende de consequências ou interesses pessoais, combatendo a arrogância e o amor-próprio. Já no século XIX, John Stuart Mill desenvolveu uma teoria ética chamada de utilitarismo, a qual é baseada na ideia de que a ação moral deve ser guiada pelo princípio da utilidade. Para Mill, "Uma ação é moralmente correta se ela produz o maior bem para o maior número de pessoas." (Mill, 2005, p. 24). No século XX, a ética foi influenciada por diversos movimentos filosóficos, como a fenomenologia, a hermenêutica e o

pós-modernismo. Esses movimentos questionam as premissas do pensamento ético tradicional, e propuseram novas abordagens para o estudo da moral.

Além das abordagens citadas acima, outras correntes éticas oriundas de outros pensamentos, como as éticas religiosas, merecem destaque para exaltar a ética, como algo que pode ser interpretada de diversas formas, a depender do contexto social e cultural de cada indivíduo, principalmente em ambientes onde encontram-se indivíduos diversos. Atualmente, podemos encontrar áreas de trabalho que possuem um código de ética, como por exemplo o Código de Ética Médica e o Código de Ética da Advocacia, bem como algumas organizações e associações possuem seu código de ética, como a Petrobrás e a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes.

Sendo assim, entende-se que a ética é uma área da filosofia que se preocupa com o estudo das ações humanas e seus princípios orientadores, investigando o que é certo e errado, bom e mau, justo e injusto, a partir de uma perspectiva racional e crítica. Para fundamentar-se, a ética estipula princípios que devem orientar o comportamento humano, dentre eles: respeito, honestidade, confiança, responsabilidade, justiça, responsabilidade social e ambiental. Sendo assim, para ser ético nos âmbitos da vida, os seres humanos deveriam seguir tais princípios norteadores.

Elucidar tais princípios da ética favorecem o contexto dos direitos e garantias fundamentais quanto à liberdade, à igualdade, à segurança, à autonomia, direitos individuais e coletivos, assegurados na Constituição Federal de 1988. Diante desses fundamentos e princípios, as diferentes áreas da atividade humana como a gestão, e a prestação de serviços em unidade de alimentação devem ser guiados pelas mesmas diretrizes e princípios éticos. Visando minimizar os riscos e desafios da produção de alimentos e bebidas, sem ferir a integridade física dos comensais, e respeitando os aspectos culturais e sociais dos locais onde estão inseridos.

3.2. A ética no ambiente laboral

Segundo Alves e Silva (2015), a ética na indústria alimentícia transcende um mero conjunto de regras, tornando-se uma força vital que permeia toda a organização. Isso se deve ao impacto direto que os produtos alimentícios têm na saúde e no bem-estar da sociedade. A ética transcende um mero conjunto de valores e princípios morais no contexto das empresas de alimentos. Ela se torna uma força vital que permeia cada fibra da organização, desde a produção até a entrega final do produto aos consumidores. No setor alimentício, onde a responsabilidade social se entrelaça com a saúde e o bem-estar individual, a ética assume um

papel ainda mais crucial. Alves e Silva (2015) argumentam ainda que um ambiente de trabalho ético é fundamental para o sucesso de qualquer organização. Uma vez que as empresas sustentáveis estão sentadas em um tripé: Ambiental, social e econômico; e no setor alimentício isso é ainda mais importante, já que a segurança e a qualidade dos produtos dependem diretamente do bem-estar dos colaboradores.

Garantir a justiça e a equidade: a ética ajuda a garantir que todos os funcionários sejam tratados de forma justa e equitativa, independentemente de sua raça, religião, gênero ou qualquer outra característica.

- Promover a confiança e o respeito: a ética ajuda a construir um ambiente de confiança e respeito entre os funcionários, o que é essencial para um ambiente de trabalho harmonioso.
- Melhorar a qualidade do trabalho: a ética ajuda a melhorar a qualidade do trabalho, pois os funcionários éticos estão mais propensos a desempenhar suas funções de forma responsável e competente.
- Contribuir para a construção de uma sociedade melhor: a ética no ambiente de trabalho também contribui para a construção de uma sociedade melhor, pois os funcionários éticos estão mais propensos a agir de forma ética em sua vida pessoal e profissional.

Em suma, Alves e Silva (2015) concluem que a ética é um componente estratégico fundamental para o sucesso da indústria alimentícia. Ao implementar uma cultura ética forte, as empresas podem garantir a segurança e a qualidade dos seus produtos, promover um ambiente de trabalho positivo e contribuir para o bem-estar da sociedade.

Ferrell, Fraedrich e Ferrell (2001) apontam que a ética empresarial surge com o intuito de promover uma melhor qualidade profissional, mantendo sua preocupação moral diante do racionalismo e dos resultados financeiros, preservando também, o zelo necessário com o bem da sociedade. No contexto profissional, a palavra profissão passou a ser usada para designar uma atividade humana que exige um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes específicas, que são desenvolvidas por meio de formação e treinamento. As profissões são regulamentadas por leis ou códigos de ética, que definem os padrões de conduta e responsabilidade dos profissionais. A ética é essencial para qualquer profissão, entretanto, algumas atividades precisam respeitar com maior rigor o código de ética, já que suas atividades laborais requerem responsabilidade social, com a saúde e o bem estar de outros indivíduos, como na gastronomia.

Na gastronomia, a ética assume um papel ainda mais significativo, pois se entrelaça diretamente com a segurança alimentar e o bem-estar dos consumidores. Os profissionais da área, desde chefs e cozinheiros até manipuladores de alimentos, têm a responsabilidade de seguir rigorosamente os padrões de higiene e manipulação de alimentos estabelecidos pela legislação, bem como os códigos de ética da profissão. Ao agir de forma ética, os profissionais da gastronomia contribuem para a promoção de um ambiente de trabalho positivo e produtivo, bem como para a construção de uma sociedade melhor.

3.3. Códigos de Ética como Guias Essenciais de Conduta

Os códigos de ética servem como bússolas para os profissionais da gastronomia, orientando-os em suas decisões e ações. Eles definem os princípios e valores que devem nortear o comportamento no ambiente de trabalho, garantindo a qualidade dos produtos e serviços, a segurança dos consumidores e a preservação do meio ambiente. É uma ferramenta que estabelece os padrões dos comportamentos éticos esperados dos funcionários de uma empresa. Ele é um instrumento importante para a promoção da ética nas empresas, pois fornece orientação aos funcionários sobre como agir em situações específicas.

Os códigos de ética servem como guias para o comportamento dos profissionais da gastronomia, estabelecendo princípios e valores que devem nortear suas ações. Segundo o artigo "A importância dos códigos de ética em empresas de alimentos", publicado pela Food Safety Brazil.org, os códigos de ética:

- Promovem a autorregulação da indústria: Os códigos de ética contribuem para que a própria indústria se regule, evitando a necessidade de intervenção estatal.
- Garantem a qualidade dos produtos e serviços: Ao estabelecer padrões de conduta, os códigos de ética garantem a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelos profissionais da gastronomia.
- Protegem os consumidores: Os códigos de ética protegem os consumidores de práticas abusivas e garantem seus direitos.

Segundo o Conteúdo Jurídico (2023), o código de conduta assume um papel fundamental na construção de uma cultura ética nas empresas, pois define os princípios e valores que devem nortear o comportamento dos colaboradores. É importante também frisar, que o código de conduta deve ser claro, conciso e de fácil compreensão, para que seja eficaz na promoção da ética nas empresas. Ainda segundo Conteúdo Jurídico (2023), um código de conduta claro e objetivo é fundamental para que os colaboradores compreendam os princípios éticos que norteiam a organização e ajam de forma coerente com eles.

Além de estabelecer padrões de comportamento ético, o código de conduta também deve ser comunicado aos funcionários de forma clara e concisa. Isso é importante para que os funcionários entendam o que é esperado deles e possam agir de forma ética no ambiente de trabalho. Também deve ser acompanhado por mecanismos de controle e monitoramento, estes é que irão garantir que os padrões de comportamento ético sejam seguidos pelos funcionários. No entanto, é importante ressaltar que o código de conduta não é uma solução mágica para os problemas éticos nas empresas. Ele é apenas um instrumento que pode contribuir para a promoção da ética, mas é necessário que ele seja acompanhado por outras ações, como treinamentos, campanhas de conscientização e sistemas de punição para comportamentos antiéticos.

3.4. A ética do funcionário e a cultura organizacional da empresa

A cultura organizacional é o conjunto de valores, crenças e normas que orientam o comportamento das pessoas em uma empresa. A ética, por sua vez, é um conjunto de princípios morais que orientam o comportamento das pessoas em geral. Quando a ética do funcionário está alinhada com a cultura organizacional, é mais provável que o funcionário se comporte de forma ética no ambiente de trabalho. Isso ocorre porque o funcionário se sente mais confortável seguindo os valores e normas da empresa. Por outro lado, quando a ética do funcionário está em conflito com a cultura organizacional, é mais provável que o funcionário se envolva em comportamentos antiéticos. Isso ocorre porque o funcionário pode sentir que não está sendo valorizado e respeitado pela empresa.

3.5. A importância da ética para o sucesso das empresas

A importância da ética para o sucesso das empresas é corroborada por diversas teorias e pesquisas recentes. A teoria da justiça organizacional propõe que os colaboradores se sentem mais motivados e engajados quando percebem justiça nas práticas e decisões da empresa, impulsionando o comportamento ético. A teoria da reciprocidade reforça essa perspectiva, salientando que o tratamento respeitoso e justo por parte da organização gera um sentimento de lealdade e reciprocidade nos colaboradores, promovendo a conduta ética.

As empresas éticas são mais bem-vistas pela sociedade porque estão associadas a valores como honestidade, transparência, responsabilidade social e ambiental. Empresas que adotam práticas éticas são percebidas como mais confiáveis e respeitáveis. Além disso, entende-se que devido a seus valores, a empresa tenha funcionários éticos; que são mais produtivos, mais satisfeitos com seus empregos e menos propensos a se envolver em comportamentos antiéticos. Eles se sentem mais motivados e comprometidos com empresas

que compartilham de seus valores. Estas empresas também são menos propensas a serem investigadas ou multadas por órgãos reguladores porque estão mais propensas a cumprir as leis e regulamentos.

3.6. Conceituando a gestão de conflitos

O conflito é uma manifestação complexa das relações humanas, que pode ser compreendida de diversas formas. Em um ambiente de mudanças, exposição de ideias, clima organizacional e culturas diferentes, como as empresas, é fundamental que a percepção do conflito seja única e imparcial. O conceito de conflito é “oposição de ideias, sentimentos ou interesses”, ou seja, o conflito é o choque entre forças contrárias ou opiniões divergentes. Onde há um grupo de pessoas, há conflito e oportunidades de mudanças. O conflito surge quando há a necessidade de escolha entre algumas situações que podem ser consideradas incompatíveis. Pode agregar valores éticos, como o respeito, a justiça e a cooperação, mas também pode gerar conflitos éticos, como a discriminação, a violência e a corrupção. Os resultados podem ser positivos ou negativos, dependendo de como são gerenciados, e o bom gerenciamento, garante que todos os lados sejam atendidos e que os objetivos sejam alcançados.

O conflito pode ser definido de diversas maneiras, dependendo do contexto em que ele ocorre. Por exemplo, o conflito pode ser definido como a oposição entre duas ou mais forças ou ideias que buscam objetivos ou interesses divergentes. O conflito é uma situação em que duas ou mais partes percebem que seus objetivos, crenças, opiniões e etc. são contrários, mas pode surgir também, devido a outros motivos, como diferenças de valores, interesses ou perspectivas. Essa definição é ampla e abrangente, e inclui uma variedade de tipos de conflitos. Por exemplo, um conflito pode ser entre duas pessoas, entre dois grupos ou entre duas organizações. Pode ser um conflito pequeno e de curta duração, ou um conflito grande e de longa duração. Pode ser um conflito verbal ou um conflito físico, e enfatiza o aspecto subjetivo do conflito. O conflito não é simplesmente uma situação objetiva, mas uma situação que é percebida pelas partes envolvidas. Se as partes não percebem que seus objetivos ou interesses são incompatíveis, então não há conflito.

Podendo ser positivos ou negativos, e sua natureza positiva ou negativa depende de como ele é gerenciado. Se o conflito for gerenciado de forma construtiva, ele pode levar a resultados positivos. Se o conflito for gerenciado de forma destrutiva, ele pode levar a resultados negativos. Sendo assim, compreende-se que o conflito é algo natural, que está presente no cotidiano, devido a multifatores da natureza humana, e que pode ser ocasionado por qualquer

divergência entre indivíduos, seja por vivências, opiniões, falas, comportamentos, expressões e etc.

3.7. Os conflitos em serviços de alimentação (SA)

De acordo com Feijó et al. (2022), o conflito entre a vida pessoal e profissional é um fenômeno que vem se intensificando desde a década de 1980, com o aumento da participação das mulheres no mercado de trabalho. No entanto, o conflito entre a vida pessoal e profissional não é mais restrito a mulheres com filhos, mas é um fenômeno que pode afetar qualquer pessoa, independentemente de sua idade, gênero, estado civil ou situação familiar. O contexto atual é ainda mais complexo, pois inclui uma variedade de fatores que podem interferir na conciliação entre as duas esferas, como as constantes mudanças nos valores sociais, a flexibilização do trabalho e a diversidade cultural.

Os serviços de alimentação são ambientes dinâmicos e complexos, onde diferentes pessoas interagem entre si em um ambiente de trabalho comum. Neste contexto, é natural e esperado que conflitos possam surgir. Os conflitos nos SA podem ser classificados de diferentes maneiras. Uma classificação possível é a divisão entre conflitos interpessoais e intrapessoais. Os interpessoais são aqueles que ocorrem entre duas ou mais pessoas, e que variam de acordo com a óptica dos indivíduos sobre a mesma ocorrência, podendo ser causados por diferenças de personalidade, valores, objetivos ou interesses. Os intrapessoais são aqueles que ocorrem no íntimo da pessoa, decorrentes de insatisfações, inseguranças e trata-se de um comportamento pessoal não extensivo, a outros no ambiente laboral, mas que podem vir a causar conflitos com os demais. Outra classificação possível é a divisão em conflitos funcionais e disfuncionais. Os conflitos funcionais são aqueles que contribuem para o crescimento e desenvolvimento da organização, podendo levar a mudanças positivas, como a melhoria da comunicação, da colaboração e da criatividade. Os conflitos disfuncionais são aqueles que prejudicam o funcionamento da organização. E podem levar a perda de produtividade, aumento do estresse e deterioração do clima organizacional.

3.8. Principais causas dos conflitos e consequências aos SA

Em restaurantes, onde a equipe trabalha em ritmo acelerado e sob pressão, os conflitos podem surgir facilmente. A diversidade cultural no ambiente de trabalho pode gerar conflitos devido a diferentes valores e expectativas, tornando a gestão de conflitos ainda mais crucial nesse contexto. Dentre as causas dos conflitos, podemos encontrar:

- Diferenças de personalidade: Cada pessoa tem uma personalidade única, com suas próprias características e valores. Essas diferenças podem levar a conflitos, especialmente quando as pessoas não conseguem respeitar as diferenças dos outros.
- Diferenças de objetivos ou interesses: Quando as pessoas têm objetivos ou interesses diferentes, é natural que surjam conflitos. Por exemplo, um funcionário pode querer trabalhar mais horas para ganhar mais dinheiro, enquanto outro funcionário pode querer ter mais tempo livre para a família.
- Diferenças de valores: Os valores são princípios que guiam o comportamento das pessoas. Quando as pessoas têm valores diferentes, pode ser difícil encontrar um terreno comum. Por exemplo, um funcionário pode acreditar que é importante respeitar os prazos, enquanto outro funcionário pode acreditar que é mais importante priorizar a qualidade do trabalho.

Comunicação ineficaz: A comunicação é essencial para a resolução de conflitos.

Quando a comunicação é ineficaz, pode levar a mal-entendidos e conflitos.

- Falta de liderança: Uma liderança eficaz pode ajudar a prevenir e resolver conflitos. Quando a liderança é ausente ou ineficaz, os conflitos podem se tornar mais frequentes e graves.

Os conflitos podem desencadear uma série de consequências nos ambientes de trabalho que podem afetar diretamente a ordem da empresa, pois os colaboradores envolvidos neles são os principais responsáveis pelo bom funcionamento das empresas, e estes podem afetar significativamente seu desempenho. Podendo gerar alterações nos controles produtivos, e na lucratividade caso não sejam administrados de maneira eficiente. Nos serviços de alimentação, os conflitos podem ter consequências ainda mais graves, pois a manipulação de alimentos requer um alto nível de atenção, cuidado e cooperação entre os funcionários. Quando há conflitos, os funcionários podem estar mais propensos a cometer erros, o que pode levar a problemas de segurança alimentar. Algumas das consequências mais comuns dos conflitos são:

- Perda de produtividade: Os conflitos podem levar a uma redução da produtividade, pois os funcionários podem estar mais preocupados com o conflito do que com o trabalho. Eles podem estar menos propensos a se concentrar em suas tarefas, cometer erros e faltar ao trabalho. Isso pode levar a atrasos na preparação dos alimentos, erros na entrega dos pedidos e, em última análise, à insatisfação dos clientes.

- **Aumento do estresse:** Os conflitos podem causar estresse nos funcionários, o que pode levar a problemas de saúde, como doenças cardíacas e depressão. O estresse pode fazer com que os funcionários se sintam ansiosos, irritados e exaustos. Isso pode afetar a qualidade do trabalho dos funcionários e aumentar o risco de acidentes.
- **Deterioração do clima organizacional:** Os conflitos podem levar a um clima organizacional negativo, o que pode dificultar a motivação e a cooperação dos funcionários. Quando os funcionários não se sentem seguros ou respeitados, eles podem ser menos propensos a trabalhar duro ou colaborar uns com os outros. Isso pode levar a uma alta rotatividade de funcionários, o que pode aumentar os custos da empresa e prejudicar a qualidade dos serviços.
- **Problemas de segurança alimentar:** A manipulação de alimentos requer um alto nível de atenção, cuidado e cooperação entre os funcionários. Quando há conflitos, os funcionários podem estar mais propensos a cometer erros, o que pode levar a problemas de segurança alimentar, como contaminação cruzada, intoxicação alimentar ou até mesmo a morte.
- **Perda de clientes:** Os conflitos com os clientes podem levar à perda de clientes, o que pode prejudicar o faturamento da empresa. Quando os clientes são tratados de forma rude ou desrespeitosa, eles podem ficar menos propensos a fazer negócios com a empresa.
- **Danos à reputação da empresa:** Os conflitos podem prejudicar a reputação da empresa, o que pode dificultar a obtenção de financiamento, a atração de novos clientes e a contratação de novos funcionários. Quando a empresa é vista como um lugar onde os conflitos são comuns, ela pode perder a confiança de seus stakeholders.

A gestão de conflitos é uma competência essencial para os gestores de serviços de alimentação. Os gestores que sabem gerenciar conflitos de forma eficaz podem prevenir que os conflitos se agravem e tenham consequências negativas para a organização.

3.9. A gestão de conflitos

Em um ambiente organizacional dinâmico e multicultural, o conflito ético emerge como uma realidade inevitável. Definido como a "discordância entre os valores e princípios de um indivíduo ou grupo e os valores e princípios da organização" (Adm Fácil, 2023), o

conflito ético exige uma gestão eficaz para evitar seus impactos negativos e gerar resultados positivos.

A gestão de conflitos é uma atividade complexa e desafiadora, que requer a articulação de uma série de fatores, incluindo a visão do gestor, a diversidade de colaboradores e a capacidade de gerenciar o conflito de forma construtiva. A diversidade de colaboradores é um fator que pode contribuir para o surgimento de conflitos, pois as pessoas possuem diferentes culturas, moralidades, sexualidades, religiões, orientações e opiniões. Por isso, é importante que as empresas estejam cientes dessa diversidade e promovam um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso, pois é uma atividade complexa e desafiadora, que requer a articulação de uma série de fatores, incluindo a visão do gestor, a diversidade de colaboradores e a capacidade de gerenciar o conflito de forma construtiva.

Chiavenato (2020) afirma que "a importância do treinamento de gerentes e supervisores em administrar conflitos e habilidades de negociação". No entanto, Anna Burbridge e Richard Burbridge (2012) afirmam o contrário, para eles "o gestor não precisa de nenhum treinamento e sim fazer o uso inteligente de seu poder". Independentemente da posição que se tome sobre a necessidade de treinamento para gestores, é importante que os gestores estejam conscientes da importância de gerenciar conflitos de forma construtiva. Um conflito mal gerenciado pode acarretar em impactos negativos para a empresa, como redução da produtividade, deterioração das relações e clima organizacional negativo.

Os efeitos construtivos do conflito incluem: despertar e fortalecer sentimentos de identidade, estimular energias, despertar a atenção para problemas e testar o poder. Os efeitos destrutivos incluem: desencadear sentimentos ruins, aumentar a coesão grupal, desviar energias, bloquear atividades e prejudicar o relacionamento. O conflito é uma situação inevitável, e sem ele, não seria possível a gestão. Trata-se de uma tarefa complexa, que requer uma abordagem holística. Saber gerenciá-los, trás um melhor controle do negócio, e um ambiente laboral mais harmonioso, e é de grande importância que as empresas estejam comprometidas com a criação de um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso, que promova a diversidade.

3.10. Desafios e oportunidades da ética na gestão de conflitos nos serviços de alimentação

A ética na gestão de conflitos é um pilar fundamental para assegurar resoluções justas, honestas e equitativas para todos os envolvidos (Burbridge & Burbridge, 2014). Ela atua como um guia essencial para o comportamento dos gestores e dos participantes do conflito, promovendo justiça e transparência no processo de resolução. Entretanto, ela também

apresenta seus desafios e oportunidades, que precisam ser reconhecidos pelos gestores para tomar as medidas mais adequadas quando ocorrem.

- **Desafios**

Um dos principais desafios da aplicação da ética na gestão de conflitos nos serviços de alimentação reside na ausência de um consenso universal sobre os princípios éticos a serem seguidos (Chiavenato, 2020). Essa falta de clareza pode levar a decisões arbitrárias e injustas, pois a resolução do conflito dependerá dos princípios da empresa, do gestor e da visão dos próprios envolvidos (Chiavenato, 2020). Nesse contexto, torna-se crucial que as empresas definem seus valores e princípios éticos de forma clara e objetiva, para que todos os colaboradores os conheçam e os sigam. Isso facilita a resolução de possíveis conflitos, pois cria um norteador comum para todos os envolvidos.

Outro desafio é a resistência das partes envolvidas em seguir os princípios éticos, mesmo que estes sejam consensuais ou prezam pelos valores da empresa (Chiavenato, 2020). Essa relutância pode surgir da crença de que seguir tais princípios prejudicará seus interesses pessoais.

Por fim, a falta de treinamento em ética para os funcionários dos serviços de alimentação dificulta a comunicação sobre os valores da empresa e pode gerar divergências no ambiente de trabalho (Chiavenato, 2020). Quando não há um norteamento claro sobre o que se espera em termos de comportamento ético, os colaboradores podem agir de acordo com suas próprias interpretações, o que pode levar a conflitos.

- **Oportunidades**

A aplicação da ética na gestão de conflitos nos serviços de alimentação apresenta diversas oportunidades, sendo uma das principais a melhoria do clima organizacional. A resolução de conflitos de forma ética pode contribuir para a criação de um clima organizacional mais harmonioso e produtivo entre os colaboradores e gestores. Outra oportunidade é a redução de custos. A comunicação eficaz e a resolução justa de conflitos diminuem erros de produção e desperdícios (Burbridge & Burbridge, 2012). Um ambiente desarmônico pode gerar diversos conflitos, que muitas vezes afetam a produtividade da equipe, o que podem gerar erros de produção, aumento nos índices de desperdícios pela falta

de comunicação entre equipes, e custos com matéria prima. Segundo (Chiavenato, 2020) A coesão entre as equipes otimiza o uso de insumos e materiais, evitando compras desnecessárias, sendo assim, a resolução de conflitos pode contribuir para a redução de custos, como os abastecimento de estoque, compra de insumos desnecessários, erros de produção e reclamações de clientes. A melhoria da imagem da empresa também é uma oportunidade. Empresas que demonstram agir de maneira ética, tendem a ter uma melhor visão social de todos os ângulos, sejam seus clientes, colaboradores e até mesmo fornecedores, se tornando uma referência para outras e tendem a ter a preferência do público alvo. A resolução de conflitos de forma ética pode contribuir para essa melhoria, pois uma empresa com ética interna, provavelmente também terá ética no mercado. Para empresas que visam promover a aplicação da ética em suas gestões, é necessário reconhecer que é um trabalho em escala, e que requer comprometimento, dedicação e conhecer bem o perfil que se deseja para a empresa. Sendo assim, é importante que alguns pontos sejam discutidos, como:

- Cultura organizacional: Uma cultura organizacional que valoriza a ética, é mais propensa a promover a aplicação da ética na gestão de seus conflitos.
- Lideranças bem treinadas: Líderes éticos são mais propensos a promover a aplicação da ética na gestão de conflitos.
- Treinamento: O treinamento sobre ética pode ajudar os funcionários a compreender os princípios éticos que a empresa preza, e que devem ser seguidos na resolução de conflitos que venham a ocorrer no ambiente laboral.

A aplicação da ética na gestão de conflitos nos serviços de alimentação é um processo complexo e não muito fácil, pois é necessário planejamento, esforço e organização em seu processo de implementação e manutenção. Além disso, é um processo que requer o envolvimento de todos, incluindo gestores e líderes comprometidos para promover a melhoria do clima organizacional, da produtividade e da imagem da empresa no mercado, garantindo um patamar diferente de outras empresas que não aplicam tais princípios.

4. CARACTERIZAÇÃO DO ESTÁGIO

4.1. Descrição do local

O estágio foi realizado no Laboratório de gastronomia da Universidade Federal Rural de Pernambuco, e trata-se de um espaço dinâmico e multifacetado que oferece aos seus alunos uma experiência de aprendizado rica e completa. Através de uma gama de atividades

abrangentes, o laboratório promove o desenvolvimento de habilidades essenciais para o sucesso na área da gastronomia. Conta com uma equipe de professores e técnicos especializados em diferentes áreas da gastronomia, que orientam e acompanham os estagiários em suas atividades. O laboratório desenvolve também atividades como: prática de técnicas culinárias, pesquisa e desenvolvimento, extensão, desenvolvimento de receitas, análise sensorial e etc. Visando agregar no desenvolvimento acadêmico dos estudantes.

Às atividades realizadas que se referem ao estágio supervisionado obrigatório (ESO), se desenvolveram no período entre 1 de outubro de 2023 a 18 de fevereiro de 2024, com jornada de 6 horas diárias, de segunda a sexta-feira, totalizando 360 horas, com base na Resolução nº678/2008 CEPE/UFRPE.

4.2. Estrutura Organizacional

O curso de Bacharelado em Gastronomia é estruturado em três pilares: Coordenação, Setor Administrativo e Corpo Docente. A coordenação é formada pela coordenadora e pela vice-coordenadora, que são responsáveis pela gestão das questões legais e pela organização das atividades realizadas durante o semestre letivo. O setor administrativo, que é formado pelo secretário do curso, o coordenador do laboratório. O corpo docente é responsável pelas suas respectivas disciplinas, ministrar aulas teóricas e práticas e oferecer orientações acadêmicas aos discentes. Além disso, fazem parte da equipe, a recepcionista e os funcionários responsáveis pelo controle das cozinhas e os profissionais de limpeza, responsável pela manutenção do laboratório e das cozinhas.

4.3. Atividades realizadas no período do estágio

Durante o período do estágio foram realizadas as seguintes atividades com o objetivo de compreender questões éticas nos ambientes laborais, a gestão de conflitos, e como elas estão interligadas e influenciam nos ambientes de trabalho:

- Leitura de artigos, livros e revistas disponíveis no Google Acadêmico, na Biblioteca da UFRPE, do SENAC e literatura geral sobre ética, gestão de conflitos, e ambos inseridos no ambiente de trabalho.

- Elaboração de questionário.

4.4. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

Quadro 1: Cronograma de atividades.

ETAPAS	PERÍODOS
Busca pelo tema	01 de out. a 18 de out. de 2023
Levantamento bibliográfico	18 de out. a 19 de dez. de 2023
Levantamento dos dados	4 de dez. de 2023 a 28 de jan. de 2024
Análise dos dados	29 de jan. de 2024
Revisão e redação final	12 de fev. de 2024
Defesa da dissertação	21 de fev. de 2024
Ajustes finais	29 de fev. de 2024

5. MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa se deu inicialmente por meio de um levantamento bibliográfico, com abordagem qualitativa de conteúdo sobre gestão de conflitos e gastronomia, porém, devido a certa escassez de conteúdo interligando os temas, foram utilizados autores que abordam ética, gestão estratégica e gestão de conflitos empresarial para complementar o embasamento teórico. Como mecanismo de busca, foram utilizados os seguintes descritores: “ética”, “gastronomia”, “gestão de conflitos”, “ética na gestão de conflitos”, e outros temas como ética empresarial, construção de cultura da empresa etc.

Para a construção deste trabalho foram consultadas bases de dados eletrônicas, como: Google Acadêmico, Scielo (Scientific Electronic Library Online), como também periódicos de Universidades e instituições brasileiras. Além das bases online, foram utilizados livros físicos e virtuais para complementar as pesquisas quando necessário.

Foi adotado o questionário online por meio da ferramenta online do google forms, para facilitar a coleta de dados e posteriormente realizar a análise deles de acordo com os pontos destacados nos resultados e discussões. Foi realizada uma busca por estabelecimentos de

serviços de alimentação da região metropolitana do Recife, e através do contato com o formulário online foi compartilhado por meio das redes sociais (Whatsapp e Instagram) para colaboradores dos mais diversos tipos de serviços de alimentação, buscando alcançar um público maior e possibilitando um bom número de participantes. O formulário ficou disponível pelo período de dois meses, até alcançar uma amostragem de 40 participantes. A pesquisa foi realizada da seguinte maneira:

Elaboração e aplicação do questionário que foi criado na ferramenta Google Forms e continha perguntas sobre:

- Perfil dos colaboradores (idade, gênero, tempo de empresa, função);
- Percepção sobre a ética no ambiente de trabalho (definição de ética, concordância com princípios éticos, testemunhar situações antiéticas);
- Experiências pessoais com situações antiéticas no trabalho.

Os dados coletados foram analisados quantitativamente, por meio de estatística descritiva, e qualitativamente, por meio da análise de conteúdo das respostas às perguntas abertas.

6. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O questionário utilizado continha 3 sessões com o objetivo de compreender sobre o entendimento da ética pelos colaboradores, e se havia alguma gestão de conflitos aplicada por parte das empresas. E avaliar se havia ou não a influência dessas questões nos ambientes laborais dos serviços de alimentação (SA). Ele foi aberto para receber respostas do dia 04 de dezembro de 2023 e foi fechado no dia 29 de janeiro de 2024. Os dados são baseados nas 40 respostas obtidas.

A seção 1 tinha apenas o objetivo de confirmar se os respondentes estavam de acordo com a participação na pesquisa. A seção 2 era constituída por 9 perguntas com o objetivo de identificar a percepção ética dos participantes, e também seu perfil com relação aos conflitos éticos diretos ou indiretos, para, desse modo, traçar um perfil do público. As perguntas nesta seção buscavam identificar o gênero, a faixa etária, o tempo de atuação dos participantes dentro dos SA e o cargo de atuação deles no momento da pesquisa.

Com relação ao gênero, dos 60% participantes identificavam-se com o gênero feminino, 35% participantes identificavam-se como gênero masculino, e 5% identificava-se como não binário, de acordo com a figura 1.

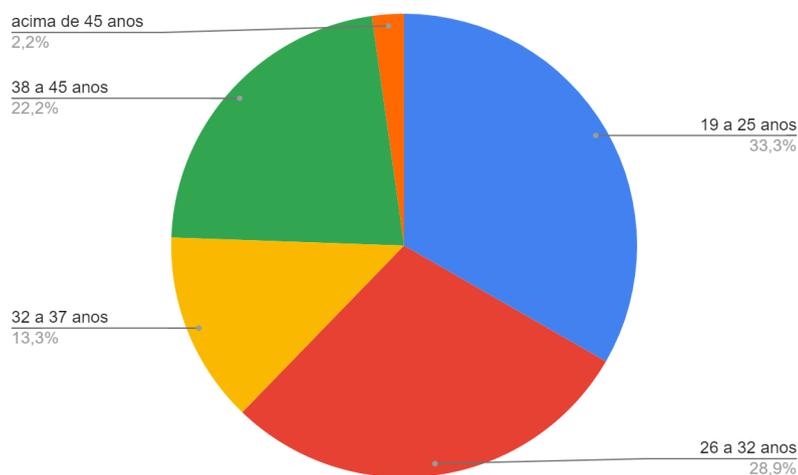
Figura 1: Contagem de gênero dos participantes



Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Quanto à faixa etária, 33,3% dos participantes tinham de 19 a 25 anos; 28,9% dos participantes tinham de 26 a 32 anos; 22,2% dos participantes tinham de 38 a 45 anos; 13,3% dos participantes tinham de 32 a 37 anos; 2,2% dos participantes tinham acima de 45 anos (Figura 2). A pesquisa não teve restrição de idade, pois a idade não era um fator limitante, entretanto, o número de respondentes ser mais para colaboradores entre 19 e 25 anos, demonstra que é um público jovem, que possivelmente está chegando agora ao mercado, e que pode precisar de tempo para um amadurecimento na compreensão sobre as relações de trabalho.

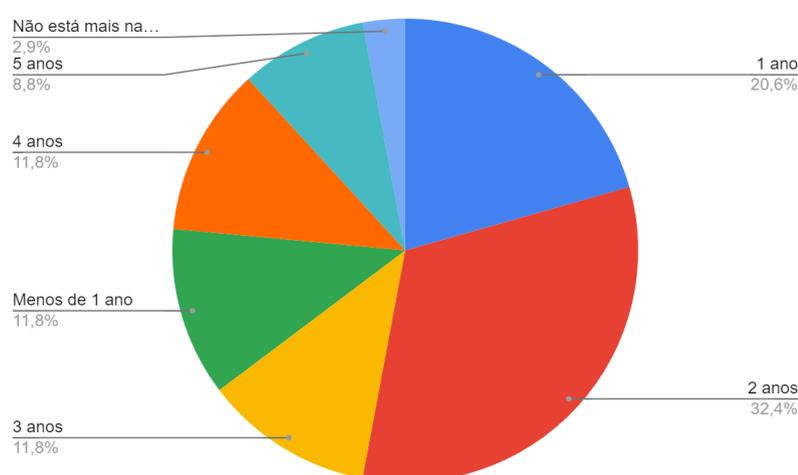
Figura 2: Idade dos participantes



Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Quanto ao tempo de empresa, 32,4% dos entrevistados afirmaram estar na empresa há 2 anos, 20,6% afirmaram estar há 1 ano na empresa, 5% dos entrevistados não estão mais na empresa, 5% dos colaboradores já fazem parte da empresa há 4 anos, 8,8% dos entrevistados alcançaram a marca de 5 anos na empresa, e 11,8% dos participantes informaram estar na empresa há menos de 1 ano (figura 3). Os valores aumentados para tempo entre 1 e 2 anos de empresa demonstram uma alta rotatividade de colaboradores nos estabelecimentos, o que pode ser responsável por uma menor taxa de vínculo entre os colaboradores, e resultar em um aumento de conflito entre estes. 12 dos colaboradores que informaram estar na empresa há 2 anos de, apenas 3 eram estagiários. Os colaboradores que informaram estar na empresa a menos de 1 ano, todos eram estagiários; e entre 7 respondentes que afirmaram estar na empresa há um ano, 5 eram estagiários.

Figura 3: Tempo de empresa.

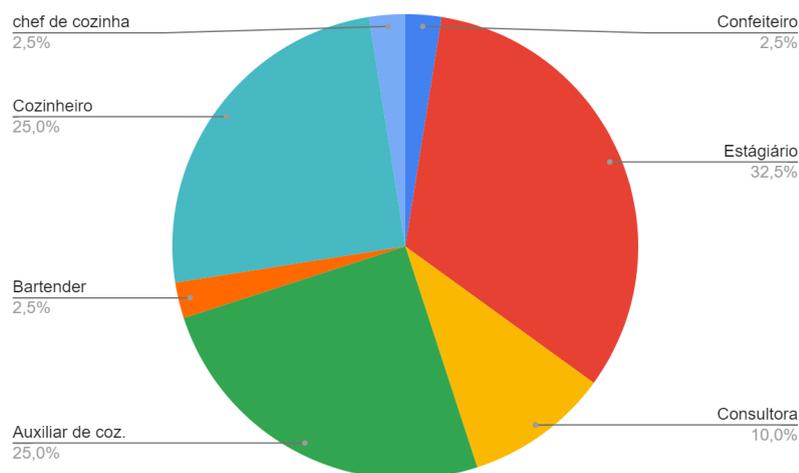


fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Quanto ao cargo que ocupam, 32,5% dos entrevistados são estagiários, 25% são cozinheiros, 25% são auxiliares de cozinha, 10% são consultores e 7,5% distribuem-se entre bartender, chef de cozinha e confeitarias e em partes iguais de 2,5% para cada (figura 4).

O grande índice de estagiários chamou atenção, e embasa os números de tempo de empresa dos colaboradores, já que pela legislação, estagiários só podem manter vínculo de até 2 anos com a empresa como estagiários, o que sugere que as empresas estão tendo maior incidência de estagiários, aumentando a rotatividade de colaboradores nas empresas.

Figura 4: Funções de exercício

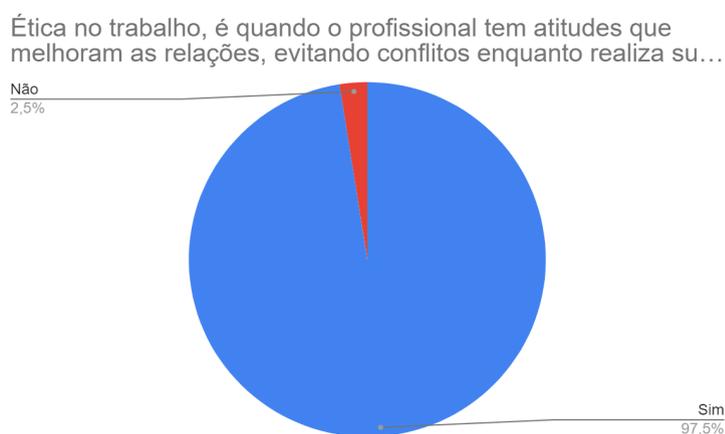


fonte: Elaborado pelo autor (2024)

A segunda sessão era composta por 3 perguntas, e visava identificar se os participantes compreendiam questões afirmativas sobre ética e concordavam, e os, os princípios éticos mais valorizados por estes.

Quando questionados se entendiam sobre o que é ética, 100% dos respondentes informaram que sim. Quanto à ética profissional, 97,5% afirma compreender do que se trata, e apenas 2,5% afirma não compreender. Apesar de todos terem respondido que compreendiam o que é ética, alguns respondentes não concordaram com a afirmação sobre ética no trabalho, este resultado pode ter relação com questões de contexto social e cultural do indivíduo, já que sabemos que a ética pode ser interpretada através da visão de mundo de cada indivíduo.

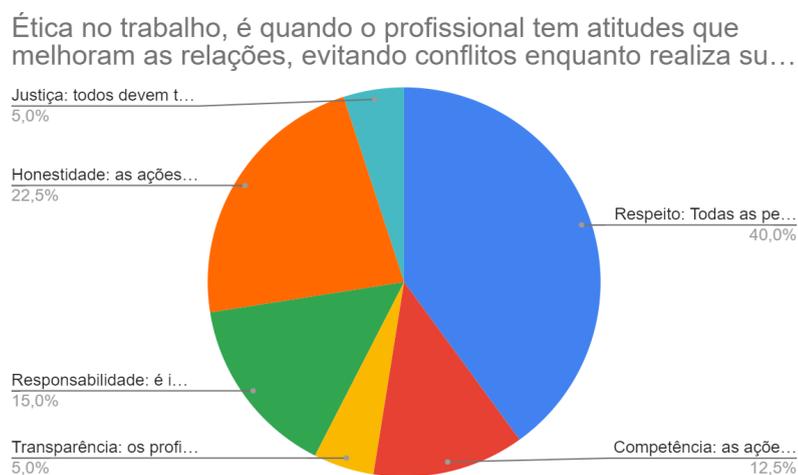
Figura 5 : Concordância com texto da definição sobre ética.



Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Quando questionados sobre quais princípios éticos acreditam ser mais importante, 40% afirma ser o respeito, 22,5% afirma ser a honestidade, 15% afirma ser a responsabilidade, 12,5% afirma ser a competência e 10% divide-se entre a justiça e a transparência contando com 5% cada.

Figura 6: Princípios éticos mais valorizados.



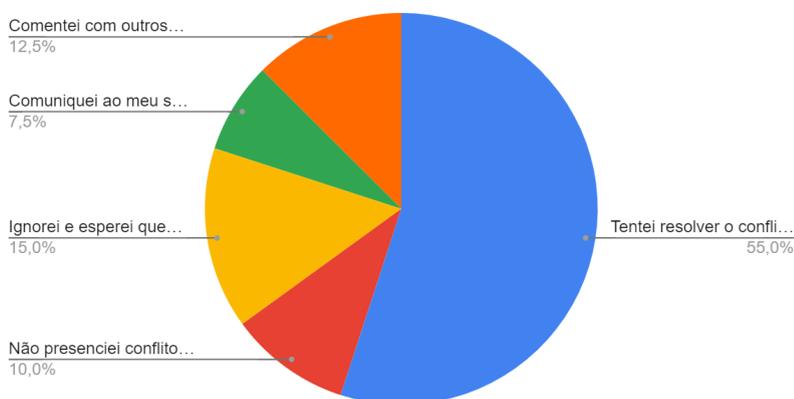
Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Foi questionado ainda, sobre a conduta ética individual dos colaboradores em situações de conflitos, e diante do questionamento, 55% dos entrevistados afirma que tentou solucionar os conflitos presenciados, 15% afirma ter ignorado, 12,5% afirma ter comentado com outros colaboradores sobre o conflito, 10% afirma não ter presenciado nenhum conflito e 7,5% afirma ter comunicado a seus superiores.

Os índices que demonstram a busca pela resolução de conflito por parte dos colaboradores chamou atenção, pois os mesmos afirmam ter tentado solucionar, mas apenas 7,5% informou ter relatado a seus superiores, o que implica dizer, que os colaboradores adotaram suas próprias medidas para resolução de conflitos, e que os gestores possam perceber o ambiente como harmonioso e com poucos conflitos, e pode influenciar na gestão de conflitos adequada ao contexto da situação, além de deixar os gestores alheios a tais conflitos.

Figura 7: Comportamento diante de conflitos.

Dentro do seu ambiente de trabalho, você já presenciou conflito entre colegas (intrigas, fofocas, discriminação, injusti...

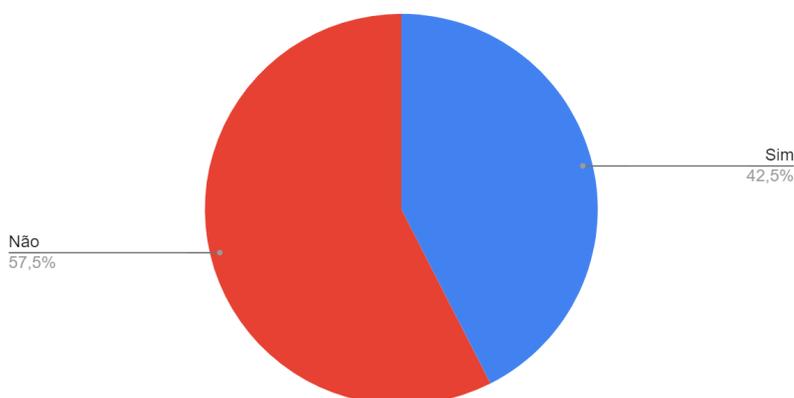


Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Segundo os relatos ocorreu alta percepção de comportamentos antiéticos: 57,5% dos colaboradores acreditam que seus colegas não agem de forma ética no ambiente de trabalho.

Figura 8: Comportamento ético dos colegas de trabalho.

Você acredita que seus colegas agem de forma ética, no seu ambiente de trabalho?

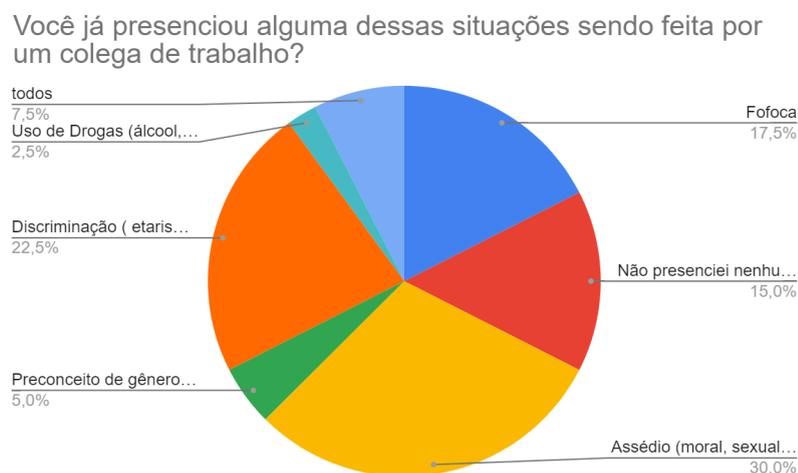


Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Com relação as experiências vivenciadas com situações antiéticas: 85% dos colaboradores já vivenciaram situações que consideraram antiéticas no trabalho, sendo as mais frequentes assédio moral (30%), discriminação (22,5%), fofoca (17,5%) e preconceito de gênero (5%), 15% disse não ter presenciado nenhuma das situações abordadas, 7,5% disse ter vivenciado todas as situações abordadas, 5% disse ter vivenciado preconceito de gênero e 2,5% informou que vivenciou uso de drogas por parte dos colegas, de acordo com a figura 8.

Os dados demonstraram que o assédio, a discriminação e preconceito de gênero aparecem com números significativamente altos pela população da pesquisa (40 respondentes) e cabe dizer que são preocupantes, já que ambos são considerados crimes passíveis de pena, e que não deveriam ocorrer de forma alguma dentro das instituições, isso reforça a importância da cultura da empresa, que apesar de não ser uma obrigação, pode evitar questões processuais para colaboradores e empresas, já que ocorrem dentro do ambiente laboral. E em casos de culturas bem definidas e difundidas para os colaboradores, ficaria claro que esse tipo de conduta além de tratar-se de crime, é terminantemente abominado dentro dos ambientes laborais. Além disso, apesar de serem apenas 2,5% o uso de drogas sendo elas lícitas ou ilícitas apareceu entre as condutas antiéticas, e surge como um alerta, já que nos ambientes laborais dos serviços de alimentação, essas condutas aparecem corriqueiramente, e são tratadas de maneira naturalizada, porém, indivíduos sob efeito de entorpecentes podem ter seu julgamento e coordenação alterados, e pode acarretar em um aumento do risco de acidentes e lesões para si e para terceiros.

Figura 9: Presenciado situações antiéticas por parte de colegas.



Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

A amostragem desta pesquisa apesar de ser aquém do desejado, foi proveitosa, pois trata-se de uma temática bastante importante para compreender possíveis questões éticas no ambiente corporativo dos negócios de alimentação, trazendo a ótica dos colaboradores, os quais estão majoritariamente inseridos neles e passam/passaram, por diversas experiências durante o desenvolvimento de suas funções, relatando de maneira mais explícita sobre a ética dos colegas, possíveis conflitos e como são as questões éticas nas relações conflituosas no mundo do trabalho em SA.

Acreditamos que ampliar o número de participantes e abranger diferentes segmentos, segregando-os pelo tipo traria uma compreensão mais complexa sobre a gestão de conflito no ambiente laboral dos serviços de alimentação, e viriam a favorecer a compreensão sobre onde estão os maiores índices de falta de gestão de conflitos e ética entre colaboradores no ambiente laboral. Entre as possíveis mudanças para uma pesquisa futura, estão:

- Explorar as diferentes formas de assédio moral e discriminação que ocorrem no ambiente de trabalho, para compreender as principais dores dos colaboradores, enriqueceria a pesquisa que poderia ser usada posteriormente para embasar o argumento da importância da ética e de uma boa gestão de conflitos no ambiente laboral.
- Avaliar a efetividade de diferentes intervenções para promover a ética no ambiente de trabalho, contribuindo para adequar melhor as abordagens ao tipo de serviço, a cultura da empresa e aos colaboradores que nela estão inseridos.

Os resultados obtidos apontaram para uma considerável parcela dos colaboradores que estão inseridos nos SA expressam insatisfação com o comportamento dos colegas de trabalho, e essa insatisfação pode sim interferir nos serviços de alimentação. E embora os colaboradores digam compreender o que é ética, ter fundamentos éticos, uma cultura bem estabelecida e difundida pode minimizar os danos que possam vir a ser causados devido ao comportamento e posicionamento ético dos colaboradores. Além disso, uma boa gestão desses conflitos, utilizando-se de pilares como justiça, respeito e a ética, favorecem um ambiente laboral mais saudável e harmonioso para colaboradores e gestores, visando maximizar o sucesso das empresas.

Nesse contexto, o papel da gestão de conflitos é de extrema relevância, e destaca-se como um pilar fundamental para o sucesso e a longevidade dos estabelecimentos. Mais do que uma mera ferramenta para lidar com situações problemáticas, a gestão de conflitos se configura como uma estratégia proativa que contribui para a construção de um ambiente de trabalho positivo, produtivo e atrativo para colaboradores e clientes, promovendo um ambiente de trabalho mais seguro, respeitoso e valorizado, onde os colaboradores se sentem confortáveis para se expressar, colaborar e compartilhar ideias. Isso impacta diretamente na redução do estresse e do absenteísmo, além de aumentar a satisfação, o engajamento e a retenção de talentos.

7.0 CONCLUSÃO

A pesquisa apresenta um panorama inicial da ética no ambiente de trabalho em serviços de alimentação e que os gestores precisam avaliar as questões éticas e de gerenciamento de conflitos com uma ótica mais crítica, e humanizada para avaliar se as ações implementadas atualmente são suficientes e estão alinhadas com os valores da empresa.

E reforçam que a ética e a gestão de conflitos são temas de suma importância para o sucesso dos serviços de alimentação, elevando os padrões éticos do estabelecimento, e tornando o ambiente mais harmonioso. A implementação de medidas para promover a ética e a gestão eficaz de conflitos pode contribuir para a criação de um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo, o que pode levar à melhoria da qualidade dos serviços prestados e à longevidade dos estabelecimentos.

A pesquisa demonstra a necessidade de mais estudos sobre o tema, mas evidencia que as empresas devem se mobilizar para promover um ambiente mais ético e seguro para seus colaboradores, e levar em consideração que a ética e a gestão dos conflitos podem ser de suma importância para o sucesso do setor, pois não somente os clientes se preocupam com as questões éticas dentro do contexto do ambiente de trabalho, mas também os colaboradores e gestores devem ajustar-se, e expandir sua visão sobre o assunto.

8. REFERÊNCIAS

ADM FÁCIL. **A Importância da Gestão de Conflitos Éticos nas Organizações**. 2023. Disponível em:

<https://www.admfacil.com/a-importancia-da-gestao-de-conflitos-eticos-nas-organizacoes/>

Acesso em: 12 de Nov. de 2024.

ALVES, L. F.; SILVA, A. C. **A ÉTICA E A RESPONSABILIDADE SOCIAL COMO COMPONENTES ESTRATÉGICOS DAS ORGANIZAÇÕES**. Revista Gestão & Ambiente, v. 6, n. 2, p. 144-157, 2015. Disponível em:

<https://doi.org/10.23179/g&a.v6i2.36855>. Acesso em: 14 de Dez. de 2023.

ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco**. Tradução de Carlos Alberto Nunes. São Paulo: Editora Unesp, 2007.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Diário Oficial da União, 1988.

BURBRIDGE, R. M., & BURBRIDGE, A. H. M. **Gestão de conflitos: Desafio do mundo corporativo**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

BURBRIDGE, A., & BURBRIDGE, R. **The five languages of conflict resolution: A practical guide to preventing and resolving workplace conflict**. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, 2012.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. São Paulo: Elsevier Brasil, 2020.

FERRELL, O. C.; FRAEDRICH, J.; FERRELL, L. **Business ethics: Ethical decision making and cases**. Boston: Houghton Mifflin Company, 2001.

FEIJÓ, M. R., GOULART JÚNIOR, E., NASCIMENTO, J. M. DO, & NASCIMENTO, N. B. DO. **Conflito trabalho-família: Um estudo sobre a temática no âmbito brasileiro**. Bauru: Universidade Estadual Paulista. Departamento de Psicologia, 2022.

KANT, I. **Fundamentação da metafísica dos costumes**. Tradução de Paulo Quintela. São Paulo: Editora Editora Unesp, 2007.

MILL, J. S. **O utilitarismo**. Tradução de José Arthur Giannotti. São Paulo: Editora Editora Unesp, 2005.

OXFORD LANGUAGES. **Ética**. 2012. Disponível em:

<https://languages.oup.com/google-dictionary-pt/> Acesso em: 14 de Nov. de 2023.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Código de Conduta para Funcionários Públicos Internacionais**. 1979.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. 1945.

SINGER, P. **Ética prática**. São Paulo: Editora Companhia das Letras, 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO. **Resolução nº 05/2004, de 02 de dezembro de 2004**. Criou o Curso de Graduação em Gastronomia na Universidade Federal Rural de Pernambuco. Diário Oficial da União, Brasília, DF, Brasil, 2004.



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRO-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO
COORDENAÇÃO GERAL DE ESTÁGIO



TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO
BACHARELADOS/TÉCNICOS

<p>1. CONCEDENTE UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO, adiante CONCEDENTE CNPJ: 24.416.174/0001-06 ENDEREÇO: Av. Dom Manoel de Medeiros S/N BAIRRO: Dois Irmãos, Recife/PE CEP: CIDADE: Recife ESTADO: Pernambuco REPRESENTADA POR: Leonardo Pereira de Siqueira CARGO: Professor do Magistério Superior EMAIL: leonardo.pesqueira@ufrpe.br TELEFONE: (81) 9.9949-7833</p>
<p>2. ESTAGIÁRIO YNGLIDES NATASHA FELICIANO DE SOUZA ESTAGIÁRIO CPF: 708.985.834-03 RG: 9.975.531 ÓRGÃO DE EXPEDIÇÃO/UF: SDS-PE DATA DE NASCIMENTO: 19/01/2000 ENDEREÇO: Rua Diamante do Norte, 155 BAIRRO: São José CEP: 50080110 CIDADE: Recife ESTADO: Pernambuco EMAIL: Ynglides.natasha@ufrpe.br TELEFONE: (81) 9.9160-0167</p>
<p>3. INSTITUIÇÃO DE ENSINO UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO, adiante UFRPE CNPJ Nº 24.416.174/0001-06 Natureza jurídica da instituição: autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação Av. Dom Manoel de Medeiros S/N Dois Irmãos, Recife/PE. CEP: 52171-900 Representada por Marcelo Brito Carneiro Leão, residente nesta cidade, na qualidade de Reitor.</p>

As partes acima nomeadas celebram entre si este TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO, de acordo com o disposto na Lei 11.788, de 25 de setembro de 2008 e legislação complementar, mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

CLÁUSULA 1ª – DO OBJETIVO

O presente Termo de Compromisso tem por objetivo estabelecer as normas e condições de realização do **ESTÁGIO SUPERVISIONADO OBRIGATÓRIO**, em consonância com o que estabelece a Lei 11.788/2008 e normas complementares.

CLÁUSULA 2ª – DO ESTAGIÁRIO

O(A) ESTAGIÁRIO(A) é aluno do curso de Gastronomia da UFRPE, estando regularmente matriculado no 9º período.
Polo: (Para estudantes da EAD)

CLÁUSULA 3ª - DAS CONDIÇÕES DO ESTÁGIO

O estágio será realizado no (departamento/setor) Laboratório de Gastronomia, da EMPRESA/ESCOLA, no endereço: Av. Dom Manoel de Medeiros S/N Dois Irmãos, Recife/PE.

Vigência do estágio: 02/10//2023 a 15/02/2024 Recesso: 25/12/2023 a 31/01/2024

Dias: Horários:

segunda-feira 07:00 às 13:00

terça-feira 07:00 às 13:00

quarta-feira 07:00 às 13:00

quinta-feira 07:00 às 13:00

sexta-feira 07:00 às 13:00

sábado

Carga-horária total da disciplina: 360H

SUBCLÁUSULA ÚNICA – Em nenhuma hipótese as atividades de estágio poderão coincidir com o horário das aulas do ESTAGIÁRIO.

CLÁUSULA 4ª – DO PLANO DE ATIVIDADES

As atividades do estágio deverão ser elaboradas em conjunto pelo(a) ESTAGIÁRIO(A), pela UFRPE e pela CONCEDENTE, e deverão estar de acordo com a proposta pedagógica do curso, à etapa e modalidade da formação escolar do estudante e o horário e calendário escolar.

SUBCLÁUSULA ÚNICA: O (a) estagiário (a) **desenvolverá as seguintes atividades:** (preencher o quadro de acordo com as atividades do estágio)

Projeto de Pesquisa para submeter como ESO ao final da unidade curricular.

CLÁUSULA 5ª – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONCEDENTE

A CONCEDENTE deverá:

- liberar o ESTAGIÁRIO, por ocasião das reuniões de acompanhamento, visitas técnicas e aulas práticas que forem oficializadas pela UFRPE, bem como a redução da carga horária do estágio, pelo menos à metade, nos períodos de avaliação de aprendizagem, programadas no calendário escolar;
- manter as instalações com condições de proporcionar ao ESTAGIÁRIO atividades de aprendizagem social, profissional e cultural;

- respeitar o limite máximo legal de 10 estagiários por SUPERVISOR;
- disponibilizar ao ESTAGIÁRIO os equipamentos de segurança que se fizerem necessários e exigir o seu uso durante o desempenho das atividades do estágio;
- não expor o ESTAGIÁRIO a riscos ambientais insalubres ou perigosos, sem o uso dos EPI's e EPC's obrigatórios, dentro dos limites de tolerância;
- informar ao ESTAGIÁRIO todas as normas de Segurança do Trabalho previstas para seu estágio;
- entregar quando do desligamento do ESTAGIÁRIO, termo de realização do estágio, com indicação resumida das atividades desenvolvidas, dos períodos e da avaliação de desempenho.

CLÁUSULA 6ª – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA UFRPE

A UFRPE se compromete a colaborar com a CONCEDENTE e com o ESTAGIÁRIO para que a realização do estágio atinja os seus objetivos acadêmicos e ocorra em observância aos dispositivos legais e regulamentares pertinentes, devendo para tanto:

- avaliar as instalações do local em que será realizado o estágio e sua adequação à formação cultural e profissional do ESTAGIÁRIO;
- zelar pelo cumprimento deste termo de compromisso, reorientando o ESTAGIÁRIO para outro local em caso de descumprimento de suas normas;
- comunicar à CONCEDENTE o início do período letivo e as datas de realização de avaliações escolares ou acadêmicas;
- comunicar à CONCEDENTE o desligamento do ESTAGIÁRIO da UFRPE.

CLÁUSULA 7ª – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO ESTAGIÁRIO

O ESTAGIÁRIO deverá:

- apresentar-se ao professor orientador e cumprir as normas estabelecidas para avaliação do Estágio, conforme o projeto pedagógico do curso;
- elaborar o relatório final circunstanciado, sobre o estágio; entregá-lo à empresa concedente para o visto do seu supervisor e, posteriormente, à Coordenação do curso, que o encaminhará para a avaliação do professor orientador.
- responsabilizar-se pelas perdas e danos, que porventura sejam causados à CONCEDENTE e/ou a terceiros, quando agir de forma contrária às normas regulamentadoras do Estágio;

CLÁUSULA 8ª – DO(A) ORIENTADOR(A) DO ESTÁGIO (UFRPE)

A UFRPE designa o(a) Professor (a) Neide Kazue Sakugawa Shinohara, para atuar como orientador (a) do ESTÁGIO, a quem compete, entre outras atribuições, zelar pelo cumprimento deste Termo de Compromisso e pela observância das normas legais pertinentes.

CLÁUSULA 9ª – DO(A) SUPERVISOR(A) DO ESTÁGIO (Concedente)

A CONCEDENTE designa o (a) Sra. Neide Kazue Sakugawa Shinohara, que ocupa o cargo de Professora do Magistério Superior, para ser o(a) supervisor(a) do estágio, a quem compete, entre outras atribuições, zelar pelo cumprimento deste Termo de Compromisso e pela observância das normas legais pertinentes.

CLÁUSULA 10ª – DO SEGURO CONTRA ACIDENTES PESSOAIS

O(A) ESTAGIÁRIO(A) encontra-se assegurado contra acidentes pessoais, através da APÓLICE nº 14.820.54062.001, da MBM Seguradora S.A. tendo com ESTIPULANTE a INSTITUIÇÃO DE ENSINO, nas condições e valores fixados na referida APÓLICE, compatíveis com os valores de mercado.

CLÁUSULA 11ª – DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO

O estágio não gera vínculo empregatício de qualquer natureza, independentemente da concessão de benefícios relacionados a transporte, alimentação e saúde, ressalvado o disposto sobre a matéria na legislação previdenciária e no Art.15 da Lei 11788/08.

CLÁUSULA 12ª – DA EXTINÇÃO DO ESTÁGIO

O estágio será extinto;

- por iniciativa de quaisquer das partes, mediante comunicação por escrito feita com antecedência mínima de cinco (05) dias, respeitando-se o período de recesso;
- na hipótese do ESTAGIÁRIO ser desvinculado da UFRPE.

E por estarem de acordo, firmam as partes o presente Termo de Compromisso em três vias de igual teor para um só efeito.

Recife, 18 de setembro de 2023

ORIENTADOR – UFRPE
(assinatura e carimbo)

SUPERVISOR
(assinatura e carimbo)

INSTITUIÇÃO DE ENSINO – UFRPE
(assinatura e carimbo)

CONCEDENTE
(assinatura e carimbo)

ESTAGIÁRIO(A)