

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE**

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

**CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO A DISTÂNCIA**

**JULIANA TELES GALVÃO**

**SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA DO OPERADOR DE CAIXA DE  
SUPERMERCADO**

Palmas – TO

2012

**JULIANA TELES GALVÃO**

**SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA DO OPERADOR DE CAIXA DE  
SUPERMERCADO**

Monografia apresentada a Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Professora Orientadora: Maria Helena da Silva Martins.

Palmas – TO

2012

GALVÃO, Juliana Teles.

Saúde e Qualidade de Vida do Operador de Caixa de Supermercado

47 f.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília,  
Departamento de Administração - EaD, 2011

Orientador: Dr. João Batista Drummond Câmara

1. Regime de Previdência Complementar. 2. Entidades Fechadas de Previdência Complementar. 3. Aplicação de Recursos das Entidades Fechadas de Previdência Complementar. I. Título.

**JULIANA TELES GALVÃO**

**SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA DO OPERADOR DE CAIXA DE  
SUPERMERCADO**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da aluna

**Juliana Teles Galvão**

Professor-Orientador:

Dr. João Batista Drummond Câmara

Professora Supervisora:

Profa. Dra. Tatiane Paschoal

Palmas, 15 de abril de 2012.

Dedico este trabalho ao Senhor Deus que colocou em meu caminho pessoas para me ajudar, aos meus pais, esposo e filho que sempre estiveram ao meu lado.

## **AGRADECIMENTOS**

Obrigado mãe por me dar tanta força e sempre me encorajar, mesmo quando eu queria desistir. Bruno obrigado por ser um companheiro compreensivo e amoroso comigo e com nosso filho Felipe.

## RESUMO

Esta monografia tem a preocupação de demonstrar aos profissionais que atua como operador de caixa de supermercado a importância do seu trabalho, os cuidados que os mesmos devem ter os riscos que correm, o que é necessário para sua qualidade de vida, saúde etc. Dessa forma foi elaborado propostas para aperfeiçoar o conhecimento dos gestores para que estes adotem estes fatores de incentivos no trabalho e inserir dentro das suas empresas, dando mais ênfase ao conforto, saúde e bem estar dos colaboradores.com isso manter o capital intelectual, promover maior responsabilidade e comprometimento dos colaboradores junto à organização, conseqüentemente, elevando a estima da equipe e reduzindo acidentes ocupacionais neutralizando a agressividade dos perigos peculiares ou inerentes as atividades humanas.

Palavras-chave: Operador de Caixa. Qualidade Vida. Saúde do Trabalhador.

## LISTA DE GRÁFICO

GRÁFICO 1.....	26
GRÁFICO 2.....	27
GRÁFICO 3.....	27
GRÁFICO 4.....	28
GRÁFICO 5.....	28
GRÁFICO 6.....	29
GRÁFICO 7.....	29
GRÁFICO 8.....	29
GRÁFICO 9.....	29
GRÁFICO 10.....	30
GRÁFICO 11.....	30
GRÁFICO 12.....	31
GRÁFICO 13.....	31
GRÁFICO 14.....	32
GRÁFICO 15.....	32
GRÁFICO 16.....	32
GRÁFICO 17.....	33
GRÁFICO 18.....	33
GRÁFICO 19.....	34
GRÁFICO 20.....	34
GRÁFICO 21.....	34
GRÁFICO 22.....	35
GRÁFICO 23.....	35
GRÁFICO 24.....	35
GRÁFICO 25.....	35
GRÁFICO 26.....	36
GRÁFICO 27.....	36
GRÁFICO 28.....	37
GRÁFICO 29.....	37
GRÁFICO 30.....	37
GRÁFICO 31.....	38
GRÁFICO 32.....	38



# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	09
1.1 Formulação do problema.....	10
1.2 Objetivo Geral.....	11
1.3 Objetivos Específicos.....	11
1.4 Justificativa.....	11
<b>2 REFERENCIAL TEORICO</b> .....	13
2.1 Função de Operador de Caixa.....	13
2.2 Qualidade de Vida no Trabalho.....	14
2.3 Saúde do Trabalhador.....	15
2.4 Doenças Ocupacionais e suas Causas.....	15
2.5 Ações Potenciais no Combate às Doenças do Trabalhador.....	19
2.6 Equipamento de Proteção Individual- EPI.....	21
2.7 CEREST.....	21
2.8 Legislação Pertinente.....	22
<b>3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA</b> .....	24
3.1 Caracterização da organização, setor ou área.....	24
3.2 Participantes do estudo.....	24
3.3 Instrumentos de pesquisa.....	24
3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	25
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	26
4.1 Dados pessoais.....	26
4.2 Adoecimento.....	27
4.3 Ambiente de trabalho.....	28
4.4 Carga horária.....	30
4.5 Relacionamento.....	33
4.6 Valorização do trabalho e do trabalhador.....	33
4.7 Condições físicas dos trabalhadores.....	34
<b>5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES</b> .....	39
<b>6 REFERÊNCIAS</b> .....	41
<b>ANEXO</b> .....	44
ANEXO 1 - AVALIAÇÃO DO TRABALHO DE CAIXA DE SUPERMERCADO.....	45

# 1 INTRODUÇÃO

No Brasil, estudos demonstram que entre os trabalhadores do comércio e serviços, o setor de supermercados é o que apresenta maior incidência de Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) em razão do uso repetitivo de grupos musculares; uso forçado de grupos musculares; e manutenção de posturas inadequadas que atingem principalmente os membros superiores, a região escapular e o pescoço (BRASIL, 1998) citado por Ballardin *et al.* (2005).

Segundo Shinnar *et al.* (2004) “embora o número de funcionários empregados como operadores de caixa tenham diminuído na última década nos Estados Unidos, o número de doenças ocupacionais tem aumentado nesta população”.

Analisando este aspecto, para evitar a ocorrência de doenças de origem ocupacional é necessária a adequação dos postos e ambiente de trabalho no que diz respeito à utilização de mobiliário, oferecimento por parte das empresas de ginásticas laborais e equipamentos de proteção individual (EPIs) dentre outros, de acordo com necessidades do trabalhador e das características das áreas de atuação profissional.

Oliveira (1997) afirma que “as inovações tecnológicas e organizacionais sempre vêm causando importantes mudanças no trabalho, levando a uma nova relação homem-máquina e expondo o trabalhador a novos riscos à sua saúde”. Esta realidade vem sendo vivenciada pelos trabalhadores do setor de supermercados na substituição da caixa registradora pela leitura de código de barras no processo de registro de mercadorias pelos operadores de caixa.

Dessa forma, para neutralizar a agressividade dos perigos peculiares ou inerentes às atividades humanas, tem sido aplicadas técnicas de prevenção dos riscos ocupacionais com o objetivo de prevenir acidentes ou doenças ocupacionais. Estudar, desenvolver e aplicar medidas para prevenir esses perigos e riscos é o papel preponderante das atividades preventivas de acidentes e doenças ocupacionais. “Tudo que se faz nessas atividades converge para um ponto comum: evitar que os perigos, cada um com suas características próprias, causem danos às pessoas e prejuízos à empresa” (ZOCCHIO, 2002).

De acordo com a Organização Mundial de Saúde – OMS, saúde não pode ser considerado apenas como ausência de doença, mas sim o completo bem estar mental, social e físico.

Por fim, Qualidade de Vida para a Organização Mundial da Saúde (OMS) (1995) é “a percepção do indivíduo de sua inserção na vida no contexto da cultura e sistemas de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”. Não é possível existir um conceito único e definitivo sobre Qualidade de Vida, mas pode-se estabelecer elementos para pensar nessa noção enquanto fruto de indicadores ou esferas objetivas (sociais) e subjetivas, a partir da percepção que os sujeitos constroem em seu meio (BARBOSA, 1998) citado por Marques (2007, p.22).

Segundo o Paragrafo único do Art. 3º da Lei 8.080 de 1990: “Dizem respeito também à saúde as ações que, por força do disposto no artigo anterior, se destinam a garantir às pessoas e à coletividade condições de bem-estar físico, mental e social”.

Levando em consideração todos os autores citados considera-se que se o indivíduo sobre de ausência de quais quer um destes itens ele não gozará da plenitude de sua saúde, e considerando que os operadores de caixa de supermercado sofrem pressão psicológica do ambiente de trabalho devido o exercício de sua função, considera-se que esta função não possibilite ao funcionário o gozo pleno da saúde.

Assim, este trabalho monográfico teve como objetivo o estudo, a análise e avaliação das condições de trabalho e saúde dos funcionários que ocupam a função de operador de caixa em supermercados, para que com isso possamos identificar os fatores relevantes para uma qualidade de vida satisfatória destes profissionais.

## **1.1 Formulação do problema**

A problemática desta pesquisa girou em torno do seguinte questionamento:  
**Quais os fatores associados à qualidade de vida e à saúde do trabalhador na função de operador de caixa de supermercado?**

## 1.2 Objetivo Geral

Identificar os fatores relacionados à saúde e à qualidade de vida no ambiente de trabalho dos operadores de caixa de supermercado e as potenciais possibilidades de diminuição de risco.

## 1.3 Objetivos Específicos

- Avaliar a qualidade de vida dos operadores de caixa segundo sua concepção;
- Identificar as doenças associadas à função de operador de caixa e suas respectivas causas e conseqüências;
- Analisar o ambiente de trabalho dos operadores de caixa;
- Analisar as condições de saúde segundo a concepção dos operadores de caixa.

## 1.4 Justificativa

A política de Saúde do Trabalhador teve o ápice da sua discussão na 8ª Conferência Nacional de Saúde em 1986 onde foram deliberadas questões a serem discutidas na 1ª Conferência de Saúde do Trabalhador ocorrida em 1987, nessa discussão foram levantados pontos que norteiam a Constituição Federal de 1988 e a Lei Orgânica da Saúde nº 8.080 de 19 de setembro de 1990 onde diz:

Entende-se por saúde do trabalhador, para fins desta lei, um conjunto de atividades que se destina, através das ações de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, à promoção e proteção da saúde dos trabalhadores, assim como visa a recuperação e a reabilitação da saúde dos trabalhadores submetidos aos riscos e agravos advindos das condições de trabalho [...] (BRASIL, 1990).

Estas normalizações ampliam as possibilidades de melhorias, porém, os mecanismos que mapeiam as condições de trabalho e saúde dos trabalhadores são deficientes devido à ineficiência das notificações e a implantação morosa de Políticas de Saúde do Trabalhador.

Neste trabalho o objeto de estudo foi o operador de caixa, o qual desempenha uma função delicada quando se trata da saúde e qualidade de vida do operador, pois o modo como esta função é desempenhada gera situações de trabalho que podem estar associadas a doenças como stress, LER (Lesão por esforço repetitivo), problemas de coluna, entre outros.

Dessa forma, com o desenvolvimento deste trabalho foi possível avaliar os diversos fatores associados à saúde e qualidade de vida do trabalhador que desenvolve suas atividades em caixas de mercados.

O presente trabalho utilizou coleta de dados e informações mediante aplicação de questionário junto a alguns operadores de caixa que serviu como base de discussão acerca de doenças, causas e consequências que acometem o trabalhador operador de caixa; podendo assim neste trabalho subsidiar tanto a iniciativa pública quanto privada na elaboração de políticas e normatizações que possam contribuir para a melhoria das condições de trabalho.

## 2 REFERENCIAL TEORICO

### 2.1 Função de Operador de Caixa

Segundo a Política de Saúde e Segurança do Trabalhador publicada na Portaria nº 3.214/78 que criou as Normas Regulamentadoras e em 1988 com as Normas regulamentadoras rurais e em 1990 com a lei orgânica da saúde 8.080, entende-se por trabalhadores homens ou mulheres que exercem atividades para sustento próprio e/ou de seus dependentes, sejam operadores de caixas, no mercado de trabalho formal ou informal da economia. Inclusive os que trabalham ou trabalharam como assalariados, domésticos, avulsos, rurais, autônomos, temporários, servidores públicos, cooperativados e empregadores, proprietários de micro e pequenas unidades de produção e serviços, entre outros.

O operador de caixa, de acordo com estudos de Kasper (1991) citado por Junior e Rodrigues (2005, p.3):

É o funcionário responsável por registrar as compras e vendas de mercadorias, receber os pagamentos e dar o troco devido; sendo que o seu posto de trabalho fica localizado na área chamada frente de loja, constituída por todas as operações de fechamento de venda, incluindo também os fiscais de caixa, empacotadores e gerente.

Segundo Stôpa *et al.* A atividade de trabalho consiste, basicamente, em pegar a mercadoria na esteira, passar no scanner, colocá-la na esteira que leva até a área de empacotamento, situada atrás do operador, e fazer a cobrança. Quando o funcionário responsável pelo empacotamento de mercadorias não está presente, o operador também realiza esta atividade.

Para pegar os produtos o operador muitas vezes fica curvado. Além disto, os repetidos estiramentos e torções do tronco resultam em posturas incorretas, tensões musculares e queixas de dores, já que o corpo humano não está preparado para as sucessivas compressões e trações de nervos ocorridas neste tipo de atividade. Com isso, estes trabalhadores estão sujeitos a adquirir lesões que podem comprometer a capacidade de realizar movimentos de forma parcial ou até total.

## 2.2 Qualidade de Vida no Trabalho

França (1997) citado por Vasconcelos (2001) afirma que “qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho”.

Segundo Marques *et al.* (2008) estudos específicos sobre QVT iniciaram na década de 50, sendo que um dos pioneiros foi Eric Trist e seus colaboradores no Instituto Tavistock de Londres. Na década seguinte tais estudos são impulsionados por cientistas e dirigentes interessados em melhores formas de realizar o trabalho, admitindo a conscientização dos trabalhadores e o aumento da responsabilidade social da empresa. O conceito além de englobar aspectos legais de proteção ao trabalhador, atendimento as suas necessidades, humanização do trabalho e responsabilidade da empresa de conceder condições favoráveis ao trabalhador para o cumprimento das tarefas, inclui aspectos tecnológicos, psicológicos e sociológicos.

As empresas, conscientes de que esta pode se tornar uma ferramenta confiável para avaliar a eficácia das políticas e práticas de gestão de pessoas, buscam a melhoria da produtividade sem prejuízo da qualidade de vida no trabalho. Além do conhecimento técnico individual, percebem que outros importantes diferenciais são a motivação, a satisfação e o comprometimento dos empregados. Todavia, o que parece faltar é a adequação dos modelos de QVT à realidade específica de cada organização e uma maior consciência do seu real valor, já que, aplicada fora dos seus moldes teóricos e por razões alheias às que lhe deram origem, acaba sendo questionada por grupos que a identificam como uma forma sutil de controle dos empregados, no intuito de aumentar a produtividade da empresa.

Segundo Marques (2007):

O universo de conhecimento em Qualidade de Vida se expressa como uma área multidisciplinar de conhecimento que engloba além de diversas formas de ciência e conhecimento popular, conceitos que permeiam a vida das pessoas como um todo. Nessa perspectiva, lida-se com inúmeros elementos do cotidiano do ser humano, considerando desde a percepção e expectativa subjetivas sobre a vida, até questões mais deterministas como o agir clínico frente a doenças e enfermidades.

Tani (2002), diz que Qualidade de Vida tornou-se, em muitas circunstâncias, um jargão útil a promessas fáceis e propagandas enganosas. Isso ocorre devido a

uma falta de compreensão específica sobre o termo, e sua conseqüente colonização por parte dos meios comerciais e de comunicação, que o utilizam como justificativa para tornar seus produtos úteis, ou para manipular a opinião pública.

Qualidade de Vida é a “condição humana resultante de um conjunto de parâmetros individuais e sócio-ambientais, modificáveis ou não, que caracterizam as condições em que vive o ser humano”.

“A qualidade de vida sempre foi objeto de preocupação da espécie humana, com outros títulos e em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de suas tarefas” (RODRIGUES, 1999) citado Massola (2007).

No que se refere à qualidade de vida do trabalhador e ao processo saúde doença, vivencia-se uma situação conturbada, na qual pouco se questiona sobre os responsáveis pelo sistema de saúde e estes não são identificados, em detrimento da saúde dos envolvidos no processo de produção. As ações governamentais, ao mesmo tempo em que promovem o enxugamento do Estado, fazem crescer, cada vez mais, a responsabilidade corporativa pela saúde e qualidade de vida de seus trabalhadores.

### **2.3 Saúde do Trabalhador**

A política de saúde do trabalhador no Brasil começa a ser desenhada após a promulgação da Constituição Federal de 1988 no artigo 196 coloca que “a saúde é um direito de todos, e dever do Estado garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco da doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação” (CEREST – AMAZONAS, s/d).

### **2.4 Doenças Ocupacionais e suas Causas**

As doenças ocupacionais são aquelas que estão diretamente ligadas a alterações no estado de saúde do trabalhador. Elas são originadas devido às condições de trabalho, atividade desempenhada pelo trabalhador e até mesmo situações pessoais enfrentadas pelo indivíduo que interferem na atividade desempenhada; estas doenças podem acarretar em pagamentos de auxílio,



indenizações entre outros direitos que devem ser garantidos ao trabalhador caso ele seja vítima de uma doença ocupacional.

- **LER (doenças):** Oliveira (2001) afirma que as LER/DORT estão relacionadas a processos de trabalho cujas tarefas são fragmentadas, desqualificadas, repetitivas e desprovidas de significado humano. Acrescenta-se a estes fatores o ritmo acelerado de trabalho, objetivando a maior produção, além de todo um processo de isolamento e competitividade que acaba impossibilitando o aparecimento entre os trabalhadores de relações de solidariedade no trabalho. As queixas sinais e sintomas mais comuns entre os trabalhadores com LER/DORT, são a dor localizada, irradiada ou generalizada, desconforto, fadiga e sensação de peso, formigamento, parestesia, sensação de diminuição de força, edema e enrijecimento articular, choque, falta de firmeza nas mãos, sudorese excessiva, alodínea (sensação de dor como resposta a estímulos não nocivos em pele normal). As queixas geralmente se apresentam em diferentes graus de severidade, podendo ser caracterizadas em relação ao tempo de duração, localização, intensidade, entre outros aspectos.

Os sintomas apesar de inicialmente apresentarem-se de forma insidiosa, predominando mais no término ou em momentos de picos da produção, aliviam através do repouso. Com o decorrer do tempo, esses sintomas podem tornar-se freqüentes durante o trabalho, inclusive incidindo nas atividades extra laborativas do trabalhador. Neste momento, as pessoas procuram atendimento médico, devido às dificuldades que tais sintomas implicam no desempenhar de suas capacidades funcionais. É constante nestes casos, o tratamento baseado apenas em antiinflamatórios e sessões de fisioterapia, que somente vão dissimular os sintomas, sem atingir os seus fatores desencadeantes, não ocorrendo alterações nas condições e organização do trabalho, ocasionando a progressão do quadro clínico. Com o passar do tempo, os sintomas além de aparecerem espontaneamente, tendem a se manter de forma contínua, gerando crises de dor intensa, geralmente desencadeadas por movimentos bruscos, pequenos esforços físicos, alternância de temperatura, insatisfação e tensão.

- **INFECÇÕES URINÁRIAS:** Considera-se como infecção das vias urinárias a presença e multiplicação de microorganismos na urina, com possível invasão e reação das estruturas tubulares ou parenquimatosas do aparelho urinário ou órgãos

anexos. A ITU (Infecção do Trato Urinário) é a infecção bacteriana mais comum no âmbito comunitário. São mais freqüentes na mulher, por causa da uretra mais curta e da maior proximidade do ânus com o vestíbulo vaginal e uretra. No homem, o maior comprimento uretral, maior fluxo urinário e o fator antibacteriano prostático são protetores. O papel da circuncisão é controverso, mas a menor ligação de enterobactérias à mucosa do prepúcio pode exercer proteção contra ITU, à presença do prostatismo é que irá torná-lo mais suscetível. Nas mulheres, a roupa pode contribuir para o surgimento de cistite, como ocorre com a roupa íntima sintética e meia calça, jeans apertados e ficar muito tempo com trajes de banho úmidos. A falta da ingestão de líquidos e o fato de "segurar" a urina também é um fator de predisposição.

- **PROBLEMAS DE COLUNA:** A postura é muito importante. Ficar com a postura corcunda, por 20 minutos, é tão desgastante para as costas quanto um dia inteiro em posição correta que é o caso de quem trabalha em caixa de supermercado corre um grande risco de adquirir problema de posturas, coluna etc. É bom fazer exercícios específicos para as costas, porque é muito mais fácil se manter em posição reta se estes músculos estiverem fortalecidos.

Postura é um fator importantíssimo quando o tema é bem-estar físico do trabalhador. Cerca de 25% dos riscos de dor está diretamente relacionado a erros cometidos ao sentar, levantar, realizar trabalhos por longos períodos, além de carregar mochilas, pastas e outras atividades rotineiras. Quem passa horas na frente do computador, por exemplo, deve tomar alguns cuidados básicos para não ter dores nas costas.

- **SÍNDROME DO TÚNEL DO CARPO:** É a síndrome caracterizada pela compressão do nervo mediano em sua passagem pelo canal ou túnel do carpo. Está associada a tarefas que exigem alta força e/ou alta repetitividade, observando-se que a associação de repetitividade com frio aumenta o risco. As exposições ocupacionais consideradas mais envolvidas com o surgimento do quadro incluem flexão e extensão de punho repetido principalmente se associadas com força, compressão mecânica da palma das mãos, uso de força na base das mãos e vibrações. Entre os profissionais mais afetados estão os que usam intensivamente os teclados de computadores, os trabalhadores que lidam com caixas registradoras,

os telegrafistas, as costureiras, os açougueiros e os trabalhadores em abatedouros de aves ou em linhas de montagem. O quadro inicial caracteriza-se por queixas sensitivas: sensação de formigamento (hipoestesia) na mão, à noite, dor e parestesia em área do nervo mediano (polegar, indicador, médio e metade radial do anular), que podem aumentar na vigência de exigências do trabalho semelhantes às supracitadas, desconforto que pode se irradiar até os ombros. Os sintomas são predominantemente noturnos e podem, inclusive, melhorar em alguns casos durante as atividades diurnas. Alguns pacientes referem-se a dores nas mãos que irradiam para o ombro. Os achados de exame físico incluem diminuição da sensibilidade superficial (teste de monofilamento) e de 2 pontos no território mediano. Os testes de Phalen, Phalen invertido, Tinel ou dígito-percussão em projeção de túnel de carpo são úteis na caracterização clínica dos sintomas. A hipotrofia tenar é característica das compressões crônicas. Nota-se diminuição da força de preensão e de pinça (polegar – indicador), dificuldade de impulsionar bolinha de papel (piparote) com polegar indicador.

- **RUIDO:** A exposição ao ruído pode ser prejudicial para a saúde dos trabalhadores, além dos problemas auditivos, podem ocorrer outros transtornos causados pelo barulho elevado, podendo atingir outros órgãos do corpo, provocando diversos problemas, tais como: dores de cabeça; problemas digestivos; sono agitado, falta de sono; dificuldade de atenção e concentração; chiados nos ouvidos ou na cabeça; vertigens e perda de equilíbrio; alterações cardíacas e hormonais; ansiedade, nervosismo e aumento da agressividade.

KWITKO (1993) citado por Komniski<sup>1</sup> e Watzlawick<sup>2</sup> (2006, p. 9) relata que:

O indivíduo exposto ao ruído pode apresentar alguns sintomas não auditivos como: nervosismo, fadiga física e mental, dificuldade no relacionamento social, insônia, tontura, irritabilidade, aumento na frequência cardíaca e respiratória, aumento na pressão arterial, dilatação pupilar, contração muscular, perda de concentração, distúrbio de visão, alterações gastrintestinais, etc.

A importância do bem-estar físico e mental, para um bom desempenho do indivíduo, tanto nas suas atividades profissionais, como na sua vida social.

A empresa é obrigada a fornecer aos empregados, gratuitamente, equipamento de proteção individual adequado ao risco e em perfeito estado de conservação e funcionamento, sempre que as medidas de ordem geral não ofereçam completa proteção contra os riscos de acidentes e danos à saúde dos empregados (BRASIL, 1997).

- **ESTRESSE:** São muitos fatores que contribuem para o estresse relacionado com o trabalho, sendo raro que único fator causal provoque estresse relacionado com o trabalho.

Segundo Junior e Rodrigues (2005) Estresse é uma palavra derivada do latim. Durante o século XVII ganhou conotação de "adversidade" ou "aflição". No final do século seguinte, seu uso evoluiu para expressar "força", "pressão" ou "esforço". O conceito de estresse não é novo, mas foi apenas no início do século XX que estudiosos das ciências biológicas e sociais iniciaram a investigação de seus efeitos na saúde física e mental das pessoas.

Silva (1999) menciona que “o estresse pode se originar, basicamente, de três fontes: da família, do trabalho, e do ambiente em que se vive”. E Lipp (1996) distingue os estressores em externos e internos. Os externos são decorrentes de eventos ou condições externas ao organismo, como o que acontece na sua vida e as pessoas com quem se relaciona; e os internos referem-se ao próprio indivíduo, ao seu modo de pensar e as suas crenças e valores.

- **ERGONOMIA:** Estuda as condições de trabalho ligadas a pessoas. Fundamentada na medicina, na psicologia, na motricidade e na tecnologia industrial, visando ao conforto na operação.

“A Ergonomia objetiva modificar os sistemas de trabalho para adequar a atividade nele existentes às características, habilidades e limitações das pessoas com vistas ao seu desempenho eficiente, confortável e seguro” (ABERGO, 2000).

## 2.5 Ações Potenciais no Combate às Doenças do Trabalhador

A todo trabalhador é assegurado que este goze de pausas regulares no exercício da função como também de segurança física e social para o exercício de sua atividade, pois a prevenção e/ou tratamento a saúde do trabalhador está amparada pela Lei Orgânica da Saúde 8.080.

Segundo Rodrigues *et al.* (2010) “A necessidade de redução dos acidentes de trabalho, que é um dos grandes desafios ao homem (CARDELLA, 1999), se tornou uma realidade crescente no Brasil”. Isto tem ocorrido devido a importantes mudanças de pensamento oriundo da classe trabalhadora, da ação constante dos

órgãos fiscalizadores oficiais e principalmente pela preocupação em aliar a atividade produtiva com a qualidade de vida dos trabalhadores.

- **MOBILIÁRIO ADEQUADO:** Mobiliário é o assento, a posição que o mesmo fica em tempo determinado isso se da à altura da bancada, a existência de espaço reduzido entre os microcomputadores e a limitação para os movimentos dos braços devido ao pequeno espaço destinado a colocação do teclado.

A altura das bancadas sob a ótica da ergonomia deve ser planejada tomando como princípio as medidas antropométricas dos usuários e o tipo de tarefas a serem realizadas. O mobiliário deve ser concebido com regulagens que permitam ao trabalhador adaptá-lo as suas características. Devem principalmente permiti alternâncias de posturas (sentado e em pé), pois não existe nenhuma postura fixa que seja confortável.

- **GINÁSTICA LABORAL:** E um método de exercícios físicos, realizado durante a jornada de trabalho, prescrito de acordo com a função exercida pelo trabalhador, tendo como finalidade à prevenção de doenças ocupacionais, promovendo o bem-estar individual por intermédio da consciência corporal.

Contribui para diminuir o numero de afastamentos dos funcionários nas empresas e ajuda a reduzir caso de doenças ocupacionais. A ginástica laboral proporciona ganhos psicológicos, tendo uma diminuição do estresse, aumento no poder de concentração, motivação, moral e conseqüentemente podem aumentar a produtividade dos operadores de caixa.

- **TEMPOS DE DESCANSO:** Observa-se, que a maioria dos operadores de caixa sentem desconfortos ou dores, isto poderia indicar que a prática de algum tipo de atividade física amenizaria ou cessaria estas dores relacionadas à prática do trabalho, proporcionando desta maneira uma melhor qualidade de vida aos trabalhadores. O empregador tem a obrigação de respeitar o colaborador, dando - lhe as necessárias condições de trabalho.

A empresa é obrigada a fornecer ao empregado, gratuitamente, EPI- Equipamento de Proteção Individual, adequado ao risco, em perfeito estado de conservação e funcionamento, nas seguintes circunstâncias:

Conforme Norma Regulamentadora nº. 6, Equipamento de Proteção Individual – EPI é todo dispositivo de uso individual utilizado pelo empregado, destinado à proteção de riscos suscetíveis de ameaçar a segurança e a saúde no trabalho.

## **2.6 Equipamento de Proteção Individual- EPI**

Segundo a legislação vigente NR 6 – 6.3 a empresa é:

A empresa é obrigada a fornecer aos empregados, gratuitamente, EPI adequado ao risco, em perfeito estado de conservação e funcionamento, nas seguintes circunstâncias:

- a) sempre que as medidas de ordem geral não ofereçam completa proteção contra os riscos de acidentes do trabalho ou de doenças profissionais e do trabalho;
- b) enquanto as medidas de proteção coletiva estiverem sendo implantadas;
- e,
- c) para atender a situações de emergência.

A utilização adequada e conscientização dos trabalhadores sobre os benefícios da utilização destes equipamentos são de responsabilidade da empresa, porem o trabalhador é o ator ativo envolvido na sua própria segurança e por este motivo não está isento da sua parcela de responsabilidade quanto a conservação e utilização correta dos EPIs.

## **2.7 CEREST**

Os Centros de Referência em Saúde do Trabalhador (CEREST) tem como uma de suas prioridades as ações de vigilância em saúde do trabalhador como articulador das intervenções nas relações entre o processo de trabalho e a saúde.

Segundo Oliveira (2001) citado por Sanchez *et al.* (2009) “são resultados de uma política sanitária governamental, decorrente de um processo reivindicatório entre diferentes atores: trabalhadores, sindicalistas, profissionais interessados na preservação da saúde”.

O CEREST dispõe de um Sistema de Vigilância dos Acidentes de Trabalho (SIVAT) que registra os acidentes no Município. A principal função do SIVAT é a intervenção nos ambientes e processos de trabalho para prevenir novas ocorrências. Possui vigilância em LER/DORT que vem sendo implantado desde 2004 através de convênio firmado com o Ministério da Saúde e a Secretaria

Municipal de Saúde, que possibilitou a disponibilização de serviços de profissionais especializados em ergonomia. O CEREST realiza ainda o acolhimento aos trabalhadores portadores de doenças profissionais encaminhados pelo SUS ou Sindicatos. O CEREST também realiza atividades educativas, atividades de pesquisa/intervenção, palestras e educação permanente em Saúde do Trabalhador para Unidades do SUS e sociedade em geral, em ações envolvendo os Sindicatos de trabalhadores, Empresas, Universidades e outros centros de capacitação.

## **2.8 Legislação Pertinente**

O Ministério do Trabalho e Emprego e o Conselho Nacional dos Trabalhadores no Comércio firmaram um acordo para colocar em prática a adequação dos caixas de supermercados; assim os supermercados terão que se adequar a nova legislação para caixas.

Assim, os estabelecimentos têm até o final deste ano de 2011, para se adequarem às normas que vigoram desde 2007.

Estão previstas uma série de mudanças visando melhorias nas condições de trabalho; entre elas, para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé, as bancadas, mesas, escrivaninhas e os painéis devem proporcionar ao trabalhador condições de boa postura, visualização e operação.

As cadeiras devem ter altura ajustável à estatura do trabalhador e à natureza da função exercida e para as atividades de pé, devem ser colocados assentos para descanso em locais em que possam ser utilizados por todos os trabalhadores durante as pausas.

Consta na NR 17 que:

17.3.2. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé, as bancadas, mesas, escrivaninhas e os painéis devem proporcionar ao trabalhador condições de boa postura, visualização e operação e devem atender aos seguintes requisitos mínimos:

- a) ter altura e características da superfície de trabalho compatíveis com o tipo de atividade, com a distância requerida dos olhos ao campo de trabalho e com a altura do assento;
- b) ter área de trabalho de fácil alcance e visualização pelo trabalhador;
- c) ter características dimensionais que possibilitem posicionamento e movimentação adequados dos segmentos corporais.

Entre os benefícios diretos das modificações nos caixas estão economia de material, economia de energia, redução de acidentes, diminuição de absenteísmo,

aumento da qualidade na prestação do serviço e aumento da produtividade. Segundo Márcio Aldecoa, também é válido planejar programas paralelos atrelados à saúde no trabalho como ginástica laboral e palestras educativas.



### **3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

Este estudo foi realizado utilizando como método a pesquisa bibliográfica do tipo quantitativa; sendo que como técnica de pesquisa foi a pesquisa de campo, sendo que o instrumento de pesquisa foi o questionário aplicado com operadores de caixa de dois supermercados da cidade de Paraíso do Tocantins – TO.

A metodologia é um conjunto de métodos ou caminhos percorridos na busca do conhecimento (SEVERINO, 2002). A metodologia inclui inicialmente uma pesquisa bibliográfica acerca do tema com objetivo de formar um banco de dados teórico para subsidiar a elaboração do questionário e aplicação do mesmo em campo.

Para nortear esta pesquisa o ponto de partida foi o problema previamente formulado: “Quais os fatores associados à qualidade de vida e à saúde do trabalhador na função de operador de caixa de supermercado?”.

#### **3.1 Caracterização da organização, setor ou área**

O setor a ser estudado se trata de empresas que atuam na área de supermercado no Estado do Tocantins na cidade de Paraíso do Tocantins, as quais possuem um grupo de funcionários na função de operador de caixa, os quais serão os sujeitos dessa pesquisa na coleta dos dados.

As empresas a serem pesquisadas atuam neste ramo há aproximadamente 36 anos, são empresas de médio porte a nível estadual e de grande porte a nível municipal, onde contam com uma média de 17 caixas e 94 funcionários, ambas atendem secos e molhados, hortifrutigranjeiros, panificação e frios.

#### **3.2 Participantes do estudo**

Os participantes do estudo foram os operadores de caixa que atuam nos supermercados da cidade de Paraíso do Tocantins - TO selecionados para a pesquisa desenvolvida.

Neste estudo foi entrevistado um total de 26 operadores de caixa, onde foi averiguada as condições de trabalho e pessoais, como faixa etária, função, situação salarial, carga horária, dentre outras.

### **3.3 Instrumentos de pesquisa**

Como instrumentos de pesquisa foi escolhido o questionário contendo 31 perguntas do tipo fechadas aplicado aos operadores de caixa de dois supermercados situados na cidade de Paraíso do Tocantins.

“O questionário é o meio mais rápido e barato instrumentos de obtenção de informações, além de não exigir treinamento de pessoal e garantir o anonimato” (GIL, 2002). O questionário utilizado nesta pesquisa foi elaborado conforme estudos de Battisti *et al.* (2004) o qual segue anexo.

### **3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados**

A coleta de dados procedeu-se com a aplicação do questionário junto aos operadores de caixa e posterior análise das respostas. A etapa da coleta de dados foi feita através de pesquisa em livros, artigos, periódicos e publicações relacionadas ao tema proporcionando a formação de um banco de dados que foi utilizado para o desenvolvimento da pesquisa bem como para o planejamento da etapa de coleta em campo de informações mediante aplicação do questionário.

A análise dos dados coletados foi feita de modo sistemático de modo a permitir uma análise clara e objetiva das respostas, bem como a tabulação das respostas utilizando gráficos para melhor apresentar os resultados e possibilitar uma melhor compreensão das informações obtidas.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados das informações coletadas serão apresentados e discutidos conforme comparação com a literatura estudada para que não seja apenas uma informação quantitativa e sim qualitativa podendo ser usada na melhoria da qualidade de vida dos profissionais entrevistados e como literatura para futuros estudos e aprofundamento no assunto.

### 4.1 Dados pessoais

Observamos após a coleta dos dados quem há uma predominância quanto ao sexo dos trabalhadores que exercem a função caixa de supermercado sendo em sua totalidade feminino.

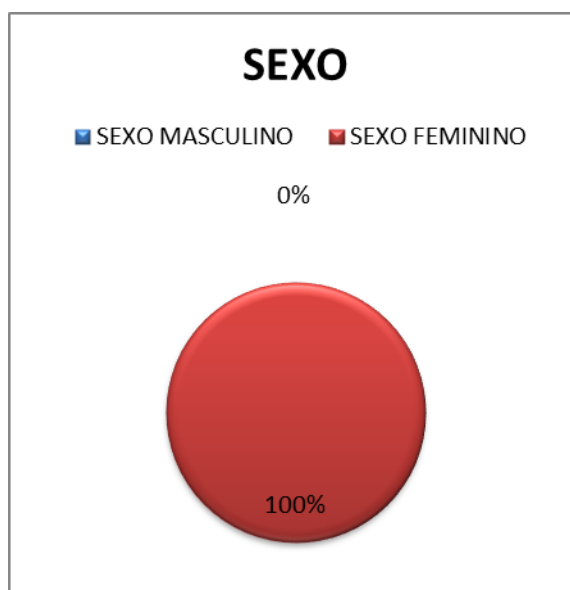


Gráfico 01

Fonte: dados da pesquisa

A população feminina e jovem é a mais encontrada exercendo a função caixa de supermercado é o que mostra o gráfico 02, onde 46% das entrevistadas têm entre 18 e 30 anos de idade. “Isso pode está relacionado com a as inovações tecnológicas e organizacionais que vêm causando importantes mudanças no

trabalho, levando a uma nova relação homem-máquina e expondo o trabalhador a novos riscos à sua saúde” conforme afirma Oliveira (1997).

Essa relação homem máquina e as inovações tecnológicas pode ser observada no tempo de serviço das trabalhadoras já que sua maioria 58% das entrevistadas (gráfico 03) não tem mais de 2 anos de serviço, podendo sugerir uma rejeição ou uma adaptação inapropriadas em relação a essas tecnologias inovadoras.

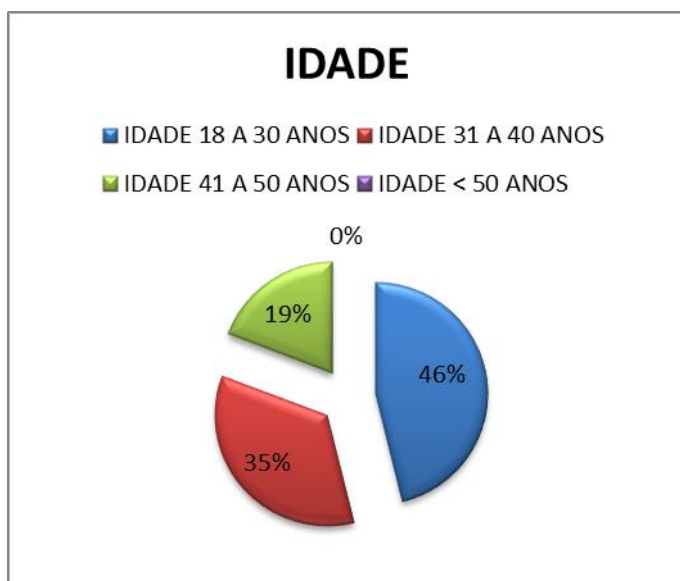


Gráfico 02

Fonte: dados da pesquisa.

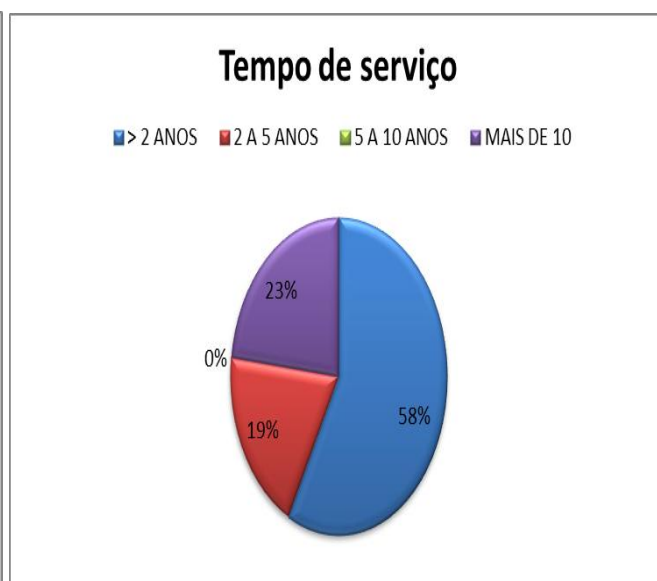


Gráfico 03

Fonte: dados da pesquisa.

## 4.2 Adoecimento

Nos gráficos a seguir vamos iniciar o processo de identificação da saúde destas trabalhadoras e para darmos inicio a este processo buscamos uma definição básica e explicativa sobre a principal queixa nas literaturas estudadas atribuídas ao trabalhador da função caixa de supermercado e Oliveira (2001) afirma que “as LER/DORT estão relacionadas a processos de trabalho cujas tarefas são fragmentadas, desqualificadas, repetitivas e desprovidas de significado humano”.

Apesar do que afirmam as literaturas a pesquisa realizadas neste trabalho nos mostram outra realidade ou apenas uma falta de informação destas

trabalhadoras sobre a LER/DORT já que 100% (gráfico 04) afirmam “não ter sofrido tal doença”, porem isso pode está relacionada ao tempo de trabalho que vem diminuindo, porem no gráfico 05 12% das entrevistadas afirmam já ter sofrido algum tipo de acidente de trabalho.

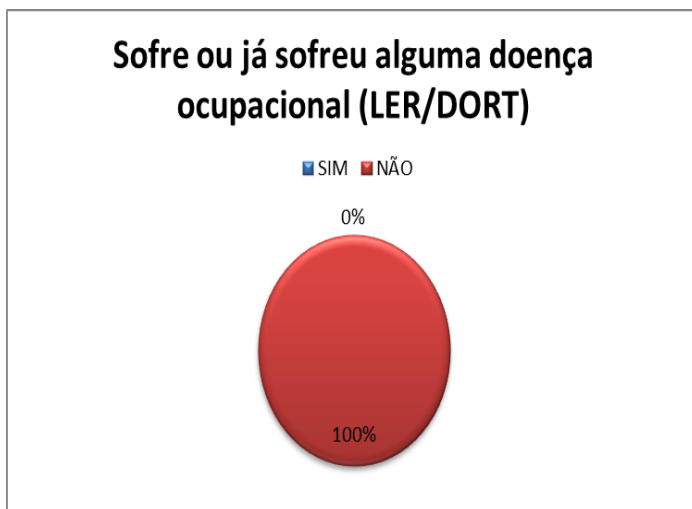


Gráfico 04

Fonte: dados da pesquisa.

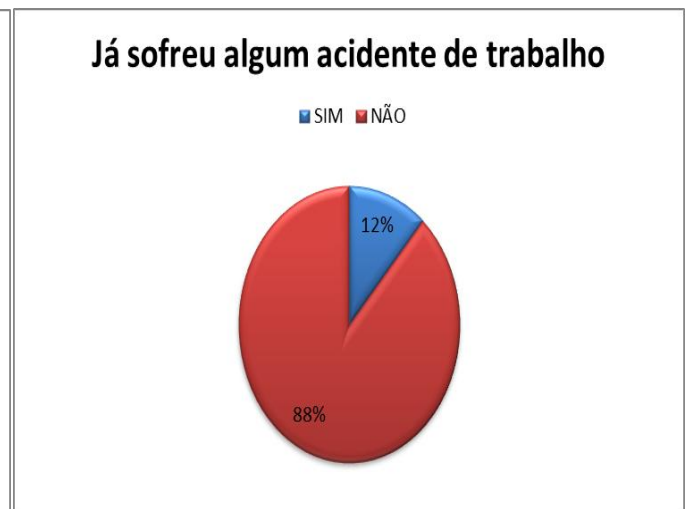


Gráfico 05

Fonte: dados da pesquisa.

### 4.3 Ambiente de trabalho

Nos gráficos a seguir estaremos analisando como as condições físicas do local de trabalho está afetando a qualidade de vida das operadoras de caixa, pois para França (1997) citado por Vasconcelos (2001) afirma que “qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho”.

Começaremos essa análise pela iluminação e higiene do ambiente de trabalho apresentados nos gráficos 06 e 07. Percebemos que boa parte das entrevistadas estão satisfeitas com a iluminação e a higiene do ambiente de trabalho já que em ambos os gráficos apontam o nível de satisfação “B” ou seja bom é de 65%, e se relacionarmos aos baixo índice de acidente no trabalho podemos concluir que essa satisfação é verídica.

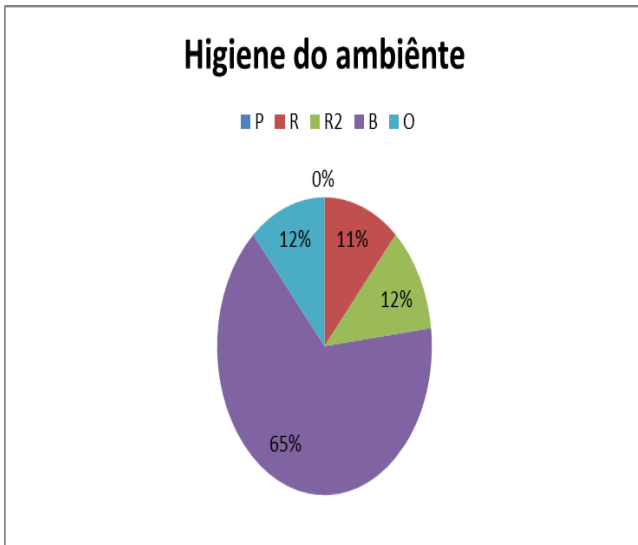
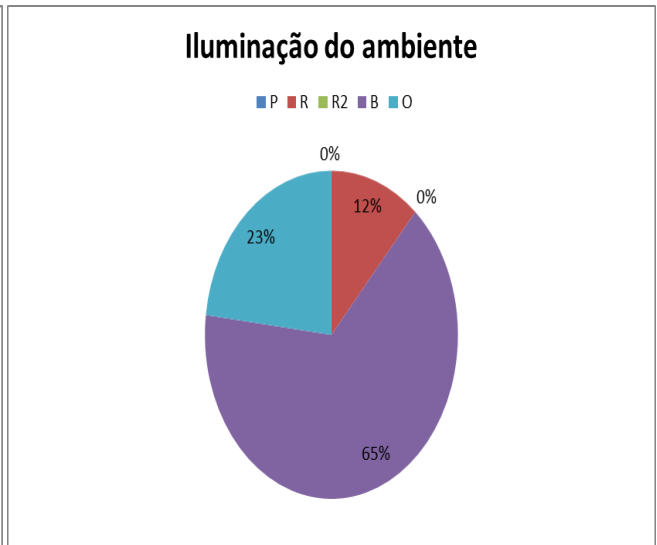


Gráfico: 06  
Fonte: dados da pesquisa.



Gráficos: 07  
Fonte: dados da pesquisa.

O operador de caixa, de acordo com estudos de Kasper (1991) citado por Junior e Rodrigues (2005, p.3) “é o funcionário responsável por registrar as compras e vendas de mercadorias, receber os pagamentos e dar o troco devido”; Embora esse trabalhador não esteja adoecendo o nível de insatisfação quanto aos equipamentos é significativo já que em ambos os gráficos o índice chega a 31% no quesito ruim, merecendo esse fator ter uma olhar especial.

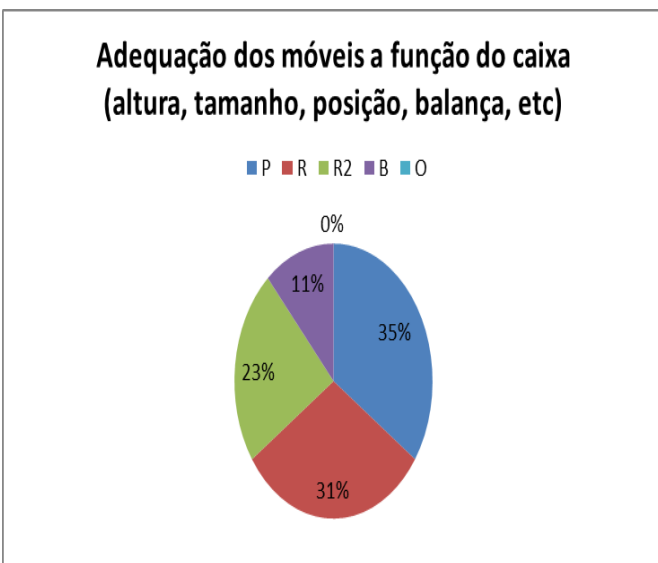


Gráfico 08:  
Fonte: dados da pesquisa.

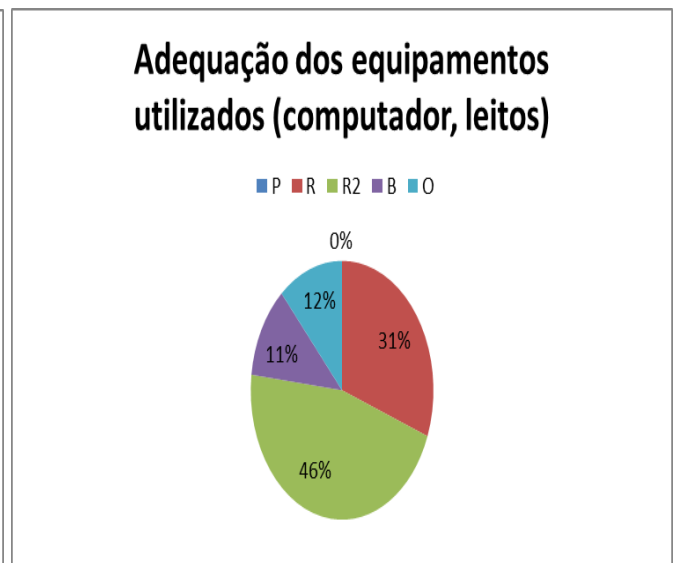


Gráfico 09:  
Fonte: dados da pesquisa.

#### 4.4 Carga horária

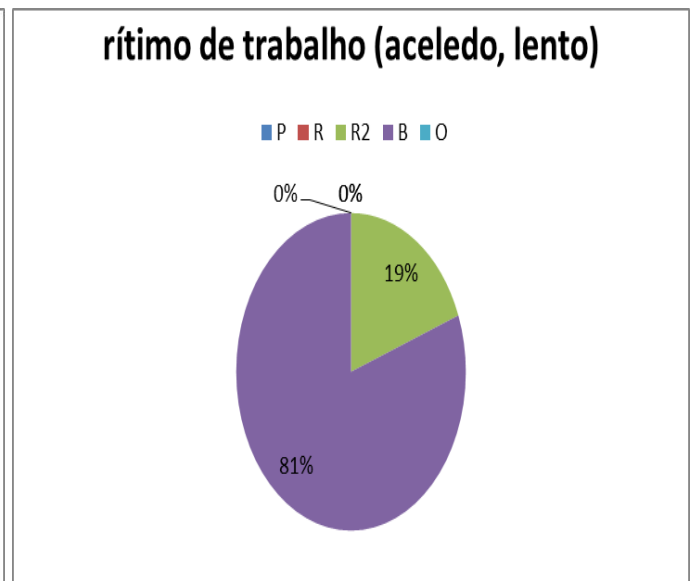
A carga horária de trabalho influencia de forma direta na qualidade de vida se consideramos a localização dos postos de trabalho de cada caixa e as pressões diárias sofridas por este trabalhador, devido a estes e outros fatores envolvidos essa carga tem que ser relativa para que o trabalhador não se sinta sobrecarregada e venha a adoecer. Os gráficos 10 e 11 vem apresentar um retrato da satisfação de cada um destes profissionais relacionados ao nível de satisfação com sua jornada de trabalho.

No gráfico 10 identificamos que 77% destas profissionais tem carga horária de 8 horas dia, porem no gráfico 11 apesar da carga horária ser a determinada pela legislação trabalhista 81% dos entrevistados consideram o ritmo de trabalho bom, ou seja, adequado a carga horária.



Gráfico 10

Fonte: dados da pesquisa.



Gráficos 11

Fonte: dados da pesquisa.

Kwitko (1993) citado por Komniski<sup>1</sup> e Watzlawick<sup>2</sup> (2006, p.9) relata que:

O indivíduo exposto ao ruído pode apresentar alguns sintomas não auditivos como: nervosismo, fadiga física e mental, dificuldade no relacionamento social, insônia, tontura, irritabilidade, aumento na frequência cardíaca e respiratória, aumento na pressão arterial, dilatação pupilar, contração muscular, perda de concentração, distúrbio de visão, alterações gastrintestinais, etc.

A carga de trabalho e os ruídos no ambiente podem afetar de forma direta na saúde do trabalhador e o gráfico 12 com 35% de R2 – regular, traz uma leve

insatisfação relacionada a quantidade do trabalhador exercida dentro da carga horária, posição esse que merece atenção especial pois logo em seguida vem o gráfico 13 com o nível de ruídos no ambiente e 12% dos entrevistados já estão se incomodando com esse fator relacionado diretamente com a execução do seu trabalho

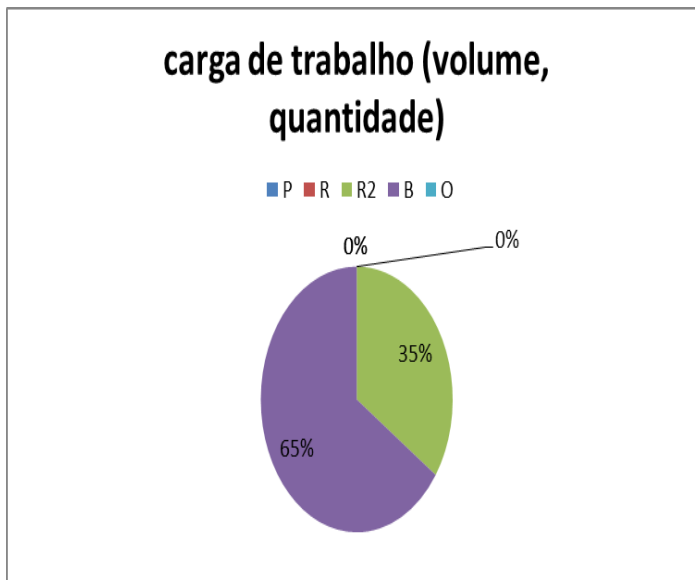


Gráfico 12

Fonte: dados da pesquisa

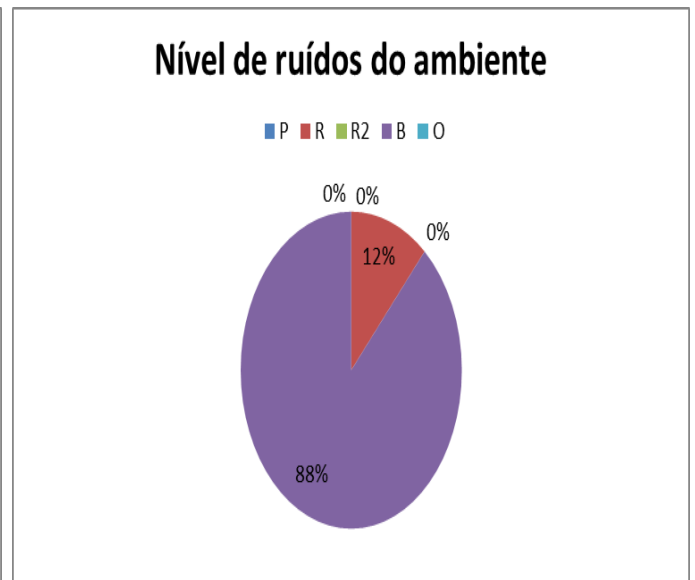


Gráfico 13

Fonte: dados da pesquisa

Segundo Rodrigues *et al.* (2010) “A necessidade de redução dos acidentes de trabalho, que é um dos grandes desafios ao homem (CARDELLA, 1999), se tornou uma realidade crescente no Brasil”. Podemos observar isso quando analisamos as medidas que vem sendo adotadas pelas empresas para amenizar os danos à saúde causados pelos esforços do trabalho e uma medida simples que agrada ao trabalhador é as pausas durante o período de trabalho e no gráfico 14 observamos a satisfação com 58% das trabalhadoras entrevistadas, porem 11% destas tem certeza de que essas pausas podem melhorar.



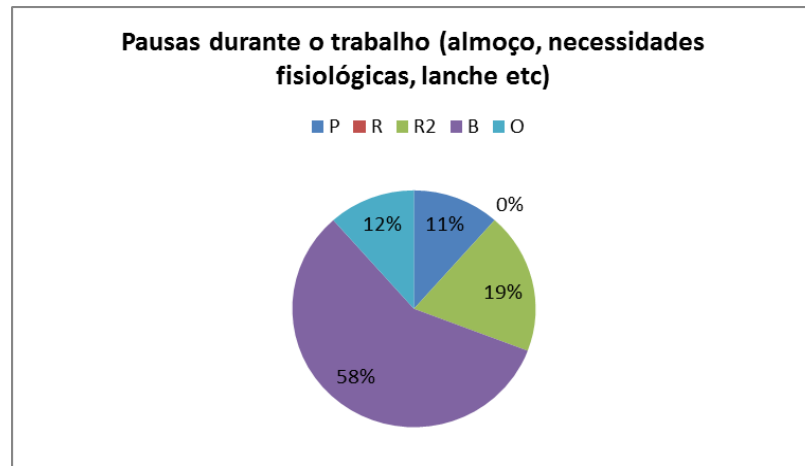


Gráfico 14

Fonte: dados da pesquisa

Vamos fazer a análise dos gráfico 15 e 16 para identificar o que está causando essa insatisfação nos trabalhadores. E ao comparar os gráficos 15 com o gráfico 14 observa-se que o índice de insatisfação com as pausas está correlacionado com o índice de trabalhadores que não fazem o uso dos intervalos devendo este ponto ser analisado com maior cuidado.

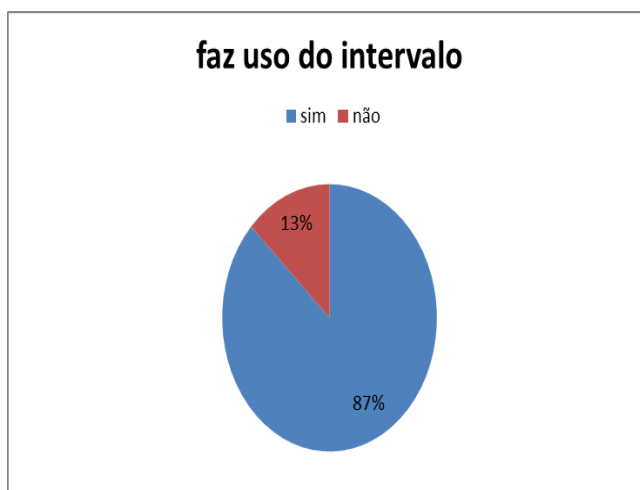


Gráfico 15

Fonte: dados da pesquisa

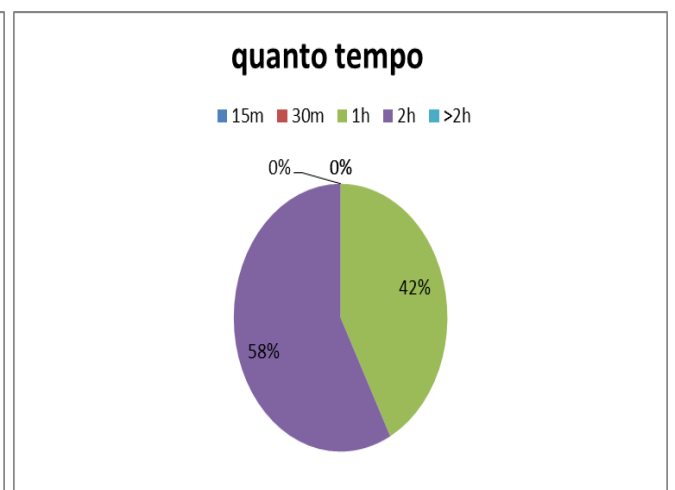


Gráfico 16

Fonte: dados da pesquisa

#### 4.5 Relacionamento

Qualidade de Vida é a “condição humana resultante de um conjunto de parâmetros individuais e sócio-ambientais, modificáveis ou não, que caracterizam as condições em que vive o ser humano”.

As relações de trabalho com colegas e clientes é sempre um campo minado, pois o ser humano é um sujeito individual e cheio de particularidades que interferem nessas relações tornando-as enumeras vezes conturbadas e desgastantes, porem na analise dos gráficos 17 e 18 constata que mais de 50% das trabalhadoras estão satisfeitas com essa relação.

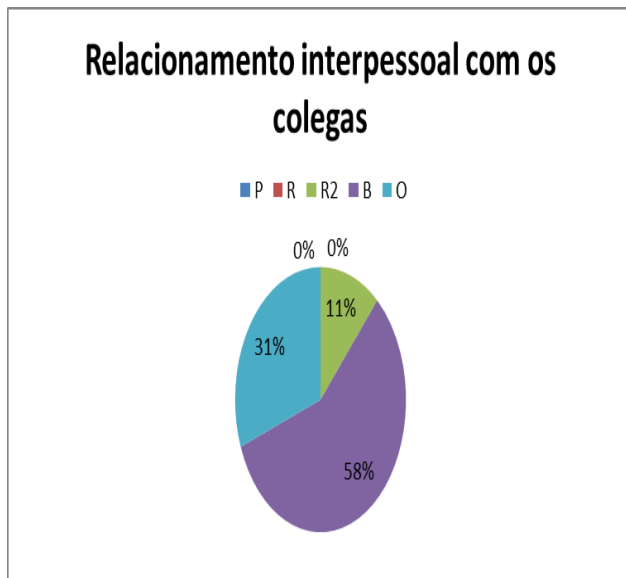


Gráfico 17

Fonte: dados da pesquisa



Gráfico 18

Fonte: dados da pesquisa

#### 4.6 Valorização do trabalho e do trabalhador

Considerando o conceito de saúde da Organização Mundial de Saúde – OMS, onde diz que saúde não pode ser considerado apenas como ausência de doença, mas sim o completo bem estar mental, social e físico e observando o resultado dos gráficos 19 e 20 conclui-se que embora as empresas não tenham chegado a uma gral mais alto de excelência, seus trabalhadores estão gozando de boa qualidade de vida já que mais de 70% destes afirmam está satisfeito com a valorização profissional e com a administração da empresa.

As horas extras também interferem nessa qualidade de vida e 58% dos trabalhadores fazem uso delas com muita freqüência.

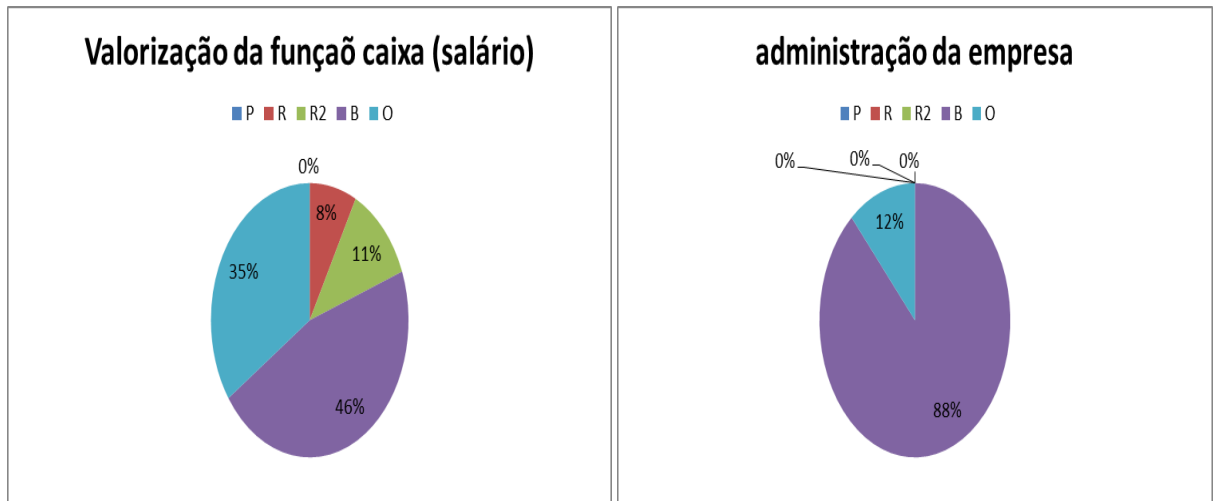


Gráfico 19

Fonte: dados da pesquisa

Gráfico 20

Fonte: dados da pesquisa

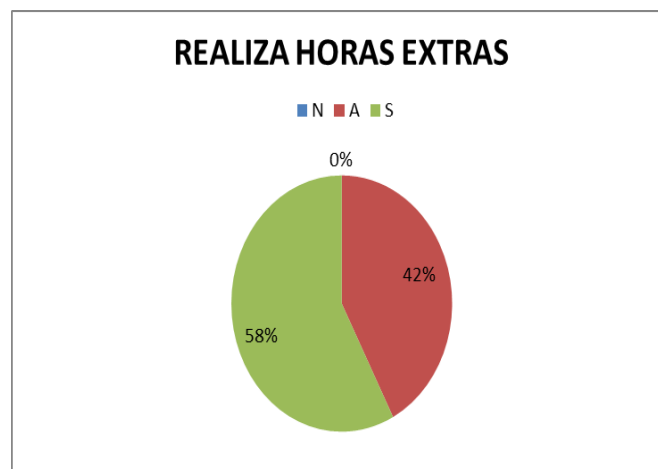


Gráfico 21

Fonte: dados da pesquisa

#### 4.7 Condições físicas dos trabalhadores

As condições do trabalho e as ações repetitivas podem afetar o sistema nervoso dos profissionais ocasionando lesões que não tratadas podem ser irreversíveis e com a ajuda dos gráficos será analisada uma situação perigosa no ambiente de trabalho já que 100% dos trabalhadores realizam movimentos

repetitivos e em sua totalidade não realizam nenhum tipo de atividade física durante a semana.



Gráfico 22

Fonte: dados da pesquisa

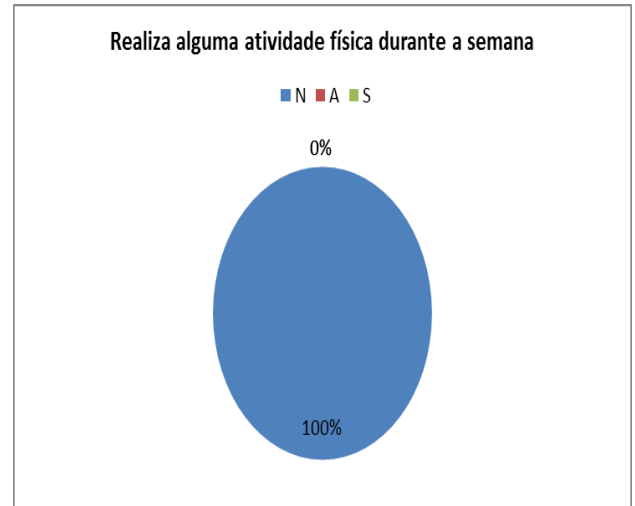


Gráfico 23

Fonte: dados da pesquisa

A maioria dos trabalhadores considera seu trabalho monótono porem com grande tensão durante o exercício de sua atividade conforme exposto nos gráficos 24 e 25.

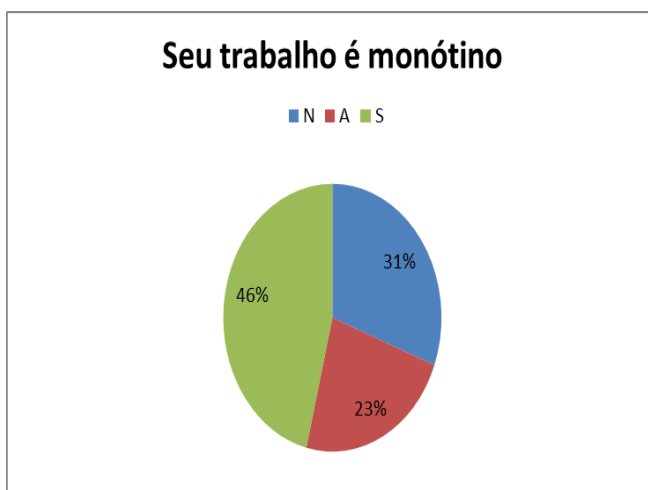


Gráfico 24

Fonte: dados da pesquisa

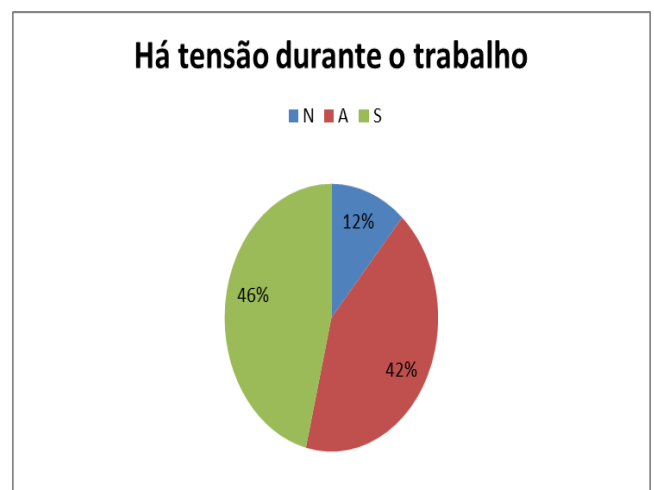


Gráfico 25

Fonte: dados da pesquisa

Outra realidade constatada pelos gráficos resultados das entrevistas é que a maioria das operadoras de caixa está sempre usando de força física e com dores no

corpo devido ao exercício de sua função e os locais mais constantes serão apresentados no gráfico 28.

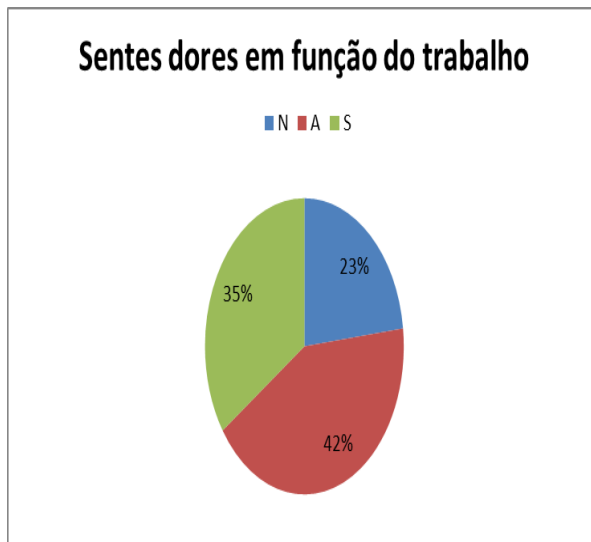


Gráfico 26

Fonte: dados da pesquisa

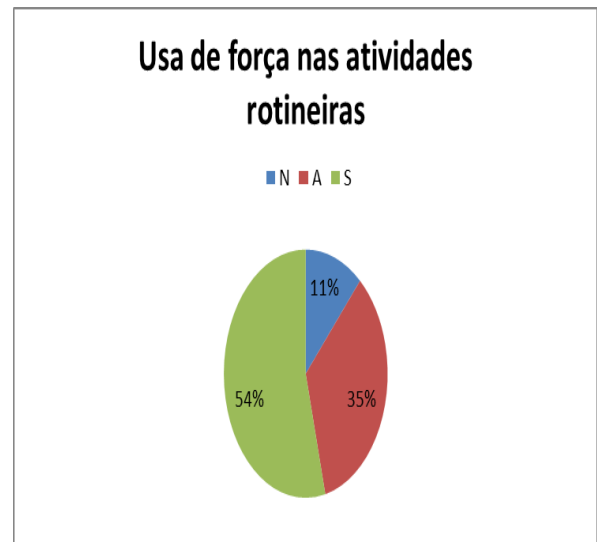


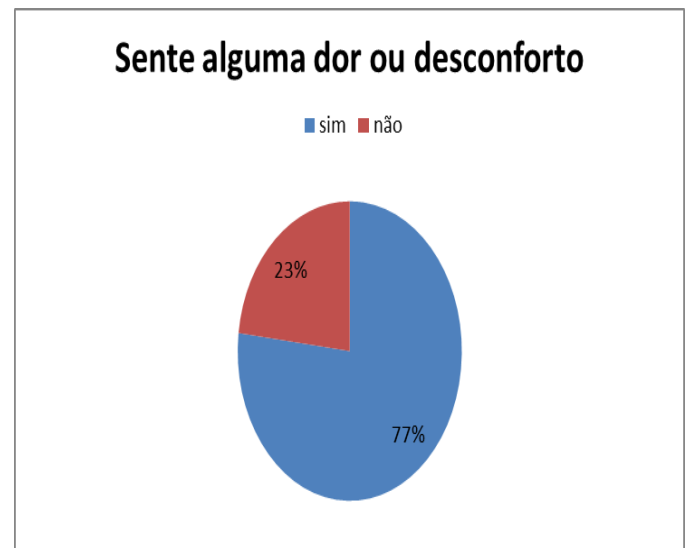
Gráfico 27

Fonte: dados da pesquisa

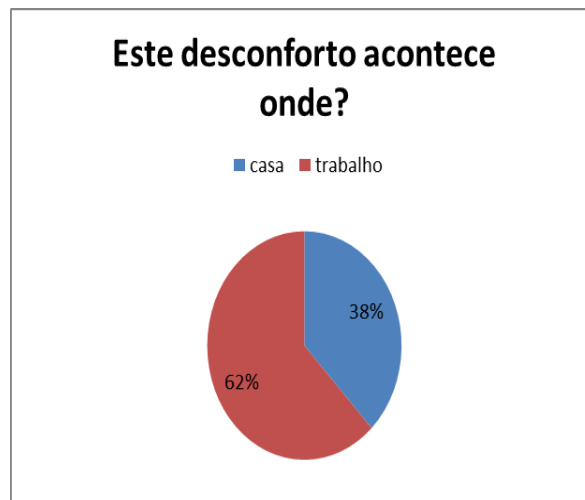
Postura é um fator importantíssimo quando o tema é bem-estar físico do trabalhador. Cerca de 25% dos riscos de dor está diretamente relacionado a erros cometidos ao sentar, levantar, realizar trabalhos por longos períodos, além de carregar mochilas, pastas e outras atividades rotineiras. A maior incidência de reclamação está associada com as dores na costa devido à posição ocupada pelo operador de caixa por um período prologado durante o dia o que ocasiona dor e desconforto sentidos geralmente quando esse trabalhador chega em casa, é o que mostra o gráfico 30.



**Gráfico 28**  
Fonte: dados da pesquisa



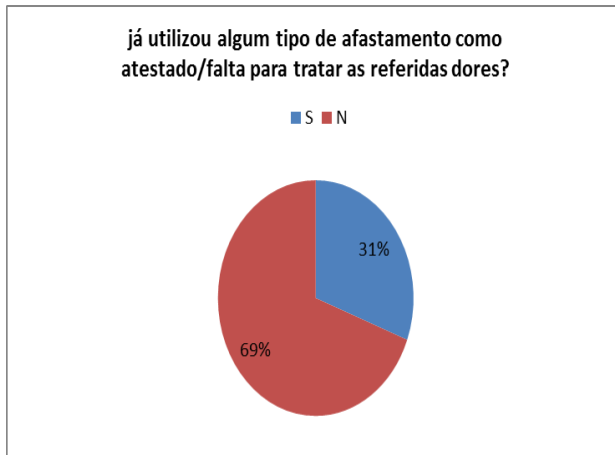
**Gráfico 29**  
Fonte: dados da pesquisa



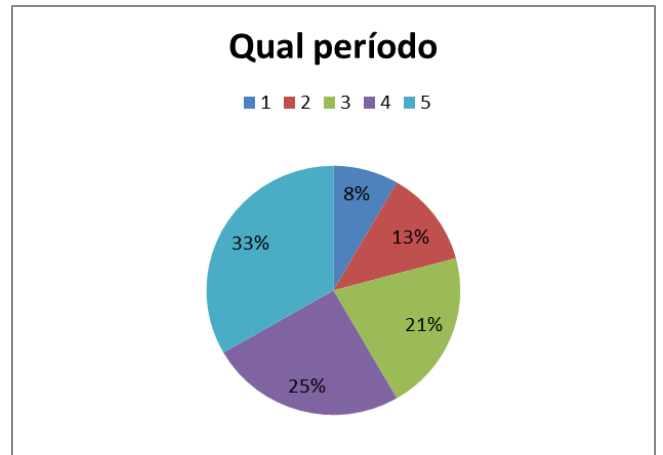
**Gráfico 30**  
Fonte: dados da pesquisa

Dores e incômodos físicos geram absenteísmo no trabalho, pois o trabalhador tende a se afastar na tentativa de amenizar as dores ou iniciar tratamentos é o que mostra o gráfico 31 e 32.

Esses períodos podem ser utilizado para descanso físico ou para tratamentos paliativos com uso de medicamentos.

**Gráfico 31**

Fonte: dados da pesquisa

**Gráfico 32**

Fonte: dados da pesquisa

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Ao final deste trabalho avaliamos a qualidade de vida dos operadores de caixa, foi possível afirmar que os pesquisados, são maioria do sexo feminino. Com isso podemos diagnosticar uma carência no conforto das pessoas, foram vistos seus pontos fortes os quais necessitam ser evidenciados e melhorados, e os pontos fracos os quais necessitam de uma maior atenção para se chegar ao sucesso. Observa-se, que um número grande de operadores de caixa sente desconfortos ou dores, isto poderia indicar que a prática de algum tipo de atividade física amenizaria ou cessaria estas dores relacionadas à prática do trabalho, proporcionando desta maneira uma melhor qualidade de vida aos trabalhadores, sendo que a maioria não pratica nem um tipo de atividade física. Embora esses trabalhadores não estejam adoecendo o nível de insatisfação quanto aos equipamentos, o mobiliário deve ser concebido com regulagens que permitam ao trabalhador adaptá-lo as suas características. Percebemos também que boa parte das entrevistadas estão satisfeitas com a iluminação e a higiene do ambiente de trabalho, isso faz com que o mesmo tenha uma boa qualidade de vida dentro da empresa. Por ser um trabalho em tempo integral as pessoas coloca em risco sua saúde interna e externa como coluna, costa, circulação, stress, lesões etc. Depois de avaliado e diagnosticado será propostos melhorias relacionado ao conforto dos mesmos. Foi verificada a importância de analisar detalhadamente todos esses fatores que são importantes. O bem estar dos colaboradores ajuda no crescimento da empresa, pois uma pessoa motivada trabalha mais e melhor. Esse resultado foi diagnosticado em cima das empresas pesquisadas e todas têm o mesmo conceito e forma de trabalho quando se trata de qualidade de vida, operador de caixa e saúde dos trabalhadores, na maioria das vezes não ver esses cuidados como prioridade.

Alem de preocupa-se com seus compromissos dentro dos parâmetros constitucionais, legais, com a qualidade dos seus produtos e serviços não apenas com relação à remuneração, horário de trabalho precisa também se preocupa com o bem estar e a motivação dos seus colaboradores e com isso obter resultados.

Segue abaixo algumas propostas que é de suma importância anexar no dia a dia da empresa com as pessoas que trabalha em foco caixa de supermercado.



### Propostas:

- Fazer treinamentos com seus colaboradores para com isso ver a capacitação do seu pessoal, esse treinamento ira detectar se a pessoa já tem ou não problemas, se esses problemas surgirem depois será devido as, mas condições de trabalho tendo a empresa com responsável. Ainda mostra que a empresa se preocupa com os mesmo;
- Contratar um profissional da saúde para exames e avaliações periódicos;
- Exercícios durante a jornada de trabalho, alongamento uma boa indicação seria um fisioterapeuta;
- Padronizar uma cadeira especifica pára caixa de supermercados com assento mais confortável e proporcionando uma boa postura;
- Criar um sistema de ventilação adequado;
- Uma caixa de sugestão onde os mesmo possam se expressa;
- Criar um manual de conduta orientando os operadores de caixa mostrando a melhor postura e como deve ser seu comportamento durante seu período de trabalho, dando aos mesmos as responsabilidades diárias e cuidados próprios.

## 6 REFERÊNCIAS

ABERGO, 2000. **A certificação do ergonomista brasileiro**. Editorial do Boletim 1/2000, Associação Brasileira de Ergonomia.

BALLARDIN, L.; FONTOURA, C.; FELLIPPA, C.S.; VOGT, M.S. **Análise ergonômica dos postos de trabalho de operadores de caixa de supermercado**. Florianópolis: Revista Produção, v. 5, nº 3, 2005.

BATIZ, E. C. SANTOS, A. F. LICEA, O. E. A. **A postura no trabalho dos operadores de checkout de supermercados: uma necessidade constante de análises**. Produção, v. 19, n. 1, jan./abr. 2009, p. 190-201.

BATTISTI, H. H; GUIMARÃES, A. C. A; SIMAS, N. P. J. **Atividade física e Qualidade de Vida de Operadores de Caixa de Supermercado**. 2004, p. 71-78 e com algumas adaptações conforme a realidade local.

BRASIL. **LEI Nº 8080 de 19 de setembro de 1990**, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Secretaria de Políticas de Saúde. Departamento de Atenção Básica**. Área Técnica de Saúde do Trabalhador Saúde do Trabalhador/Ministério da Saúde, Departamento de Atenção Básica, Departamento de Ações Programáticas e Estratégicas, Área Técnica de Saúde do Trabalhador. Brasília: Ministério da Saúde, 2001.

**CEREST** **AMAZONAS**. Disponível em: [www.saude.am.gov.br/docs/programas/QuemSomos.pdf](http://www.saude.am.gov.br/docs/programas/QuemSomos.pdf). Acessado em: 07 de abril de 2012.

JUNIOR, A. S. M; RODRIGUES, C. L. P. **Avaliação de estresse e dor nos membros superiores em operadores de caixa de supermercado na cidade de**

**João Pessoa:** estudo de caso. In: XXV Encontro Nac. de Eng. de Produção – ENEGEP. Porto Alegre, RS, Brasil, 2005, 8 p.

LIPP, M.N. **Estresse: conceitos básicos.** In: LIPP, M. E. N. (Org.). Pesquisas sobre estresse no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco. Campinas: Papyrus, 1996. p.17-31.

MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL. **Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil.** Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Organizado por Elizabeth Costa Dias; colaboradores Idelberto Muniz Almeida *et al.* Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2001. 580 p.

**NR. 6.** Disponível em: [portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812DC56F8F012DCDAD35721F50/NR06%20%28atualizada%29%202010.pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812DC56F8F012DCDAD35721F50/NR06%20%28atualizada%29%202010.pdf) Acessado em 12 de março de 2012.

**NR. 17.** Disponível em: [portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr\\_17.pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf). Acessado em 13 de março de 2012.

OLIVEIRA, R. M. R. A abordagem das lesões por esforços repetitivos/distúrbios osteomoleculares relacionados ao trabalho - LER/DORT no Centro de Referência em Saúde do Trabalhador do Espírito Santo - CRST/ES. [Mestrado] Disponível em: [http://portalteses.icict.fiocruz.br/transf.php?script=thes\\_chap&id=00005103&lng=pt&nr=iso](http://portalteses.icict.fiocruz.br/transf.php?script=thes_chap&id=00005103&lng=pt&nr=iso) Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública; 2001. 143 p.

OLIVEIRA, S. **A qualidade da qualidade: uma perspectiva em saúde do trabalhador.** Centro de Estudos de Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana. Escola Nacional de Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz. Rio de Janeiro, RJ. Out – Dez. 1997. p 626.

SANCHEZ, M. O; REIS, M. A; CRUZ, A. L. S; FERREIRA, M. P. **Atuação do CEREST nas Ações de Vigilância em Saúde do Trabalhador no Setor Canavieiro.** Saúde e Sociedade, v. 18, supl. 1, 2009.

SHINNAR A.; ALTINAR M.; INDELICATO J.; **Survey of ergonomic features of supermarket cash registers.** J Industrial Ergonomics 2004; 34: 535–541.

SILVA, M. A. D. (1999). **Quem ama não adoce:** o papel das emoções na prevenção e cura das doenças. 19 ed. São Paulo: Best Seller, 1999.

SILVA, M. A. S.; MELO, T. G. **Medicina do Trabalho: Sintomas Presentes.** Disponível em: [www.protecao.com.br/site/content/edicoes/edicao\\_detalhe.php?id=J9ja](http://www.protecao.com.br/site/content/edicoes/edicao_detalhe.php?id=J9ja) Acessado em: 28 de março de 2012.

ZOCCHIO, A. **Prática na prevenção de acidentes:** ABC da segurança no trabalho, Editora Atlas, 2002.

## **ANEXO**

## ANEXO 1

## AVALIAÇÃO DO TRABALHO DE CAIXA DE SUPERMERCADO -

QUESTIONÁRIO

Este questionário visa somente conhecer sua opinião sobre o trabalho de caixa de supermercado. As informações serão tratadas como dados estatísticos sem a divulgação individual, preservando totalmente o anonimato das pessoas envolvidas.

Marque com um "X" a resposta desejada:

<b>Dados pessoais</b>					
01. Sexo:	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino				
02. Idade:	<input type="checkbox"/> 18 a 30 anos <input type="checkbox"/> 31 a 40 anos <input type="checkbox"/> 41 a 50 anos <input type="checkbox"/> mais de 50 anos				
03. Tempo na função de caixa:	<input type="checkbox"/> menos de 2 anos <input type="checkbox"/> 2 a 5 anos <input type="checkbox"/> 5 a 10 anos <input type="checkbox"/> mais de 10 anos				
04. Sofre ou já sofreu alguma doença ocupacional (DORT/LER)?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não				
05. Já sofreu algum acidente de trabalho no desempenho da função de caixa?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não				
<b>Ambiente de trabalho</b>					
	<b>P</b>	<b>R</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>Ó</b>
06. Iluminação do ambiente					
07. Nível de ruídos do ambiente					
08. Higiene do ambiente					
09. Adequação dos móveis à função de caixa (altura, tamanho, posição, balança etc.)					
10. Adequação dos equipamentos utilizados (computador, leitora, etc.)					
11. Valorização da função de caixa? Salarial					
12. Relacionamento interpessoal com os colegas					
13. Relacionamento interpessoal com os clientes					
14. Carga de trabalho (volume, quantidade) Quantas horas trabalhada por dia? _____					
15. Ritmo de trabalho (acelerado, lento)					

16. Pausas durante o trabalho (almoço, necessidades fisiológicas, lanche, etc) Faz o uso do intervalo? _____ Quanto tempo? _____					
17. Administração da empresa					
<b>Ambiente de trabalho</b>	<b>N</b>	<b>A</b>	<b>S</b>		
18. Realiza horas extras					
19. Sente dores em função do trabalho					
20. Há tensão durante o trabalho					
21. Realiza movimentos repetitivos					
22. Usa de força nas atividades rotineiras					

<b>Ambiente de trabalho</b>	<b>N</b>	<b>A</b>	<b>S</b>
23. Seu trabalho é monótono			
24. Seu trabalho envolve responsabilidade			
25. Realiza atividade alternadas ora em pé, ora sentado			
26. Realiza algum tipo de atividade física durante a semana Qual _____ Quantas vezes por semana _____			
27. Sente algum desconforto ou dor	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		
28. Esse desconforto acontece durante o período de trabalho ou em casa	<input type="checkbox"/> Casa <input type="checkbox"/> Trabalho		
29. Qual local no corpo acontece com mais frequência o desconforto?			
30. Já utilizou algum tipo de afastamento, atestado /falta, para tratar os referidas dores?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		
31. Qual o período?	<input type="checkbox"/> 2 dias <input type="checkbox"/> 3 dias <input type="checkbox"/> 6 dias <input type="checkbox"/> 8 dias		

### Legenda

<b>P</b>	Péssimo
<b>R-1</b>	Ruim
<b>R-2</b>	Regular
<b>B</b>	Bom
<b>O</b>	Ótimo

<b>N</b>	Nunca
<b>A</b>	As vezes

<b>S</b>	Sempre
----------	--------