

SAÚDE E ADOECIMENTO DO TRABALHADOR OPERADOR DE CAIXA DE SUPERMERCADO: ANÁLISE REFLEXIVA À LUZ TEÓRICA DE BETTY NEUMAN

HEALTH AND ILLNESS OF SUPERMARKET CASHIER WORKERS: REFLECTIVE ANALYSIS IN THE THEORETICAL LIGHT OF BETTY NEUMAN

Arielly da Silva Costa¹, Isabelly Meneses Guimarães², Ana Livia Castelo Branco de Oliveira³, Kayron Rodrigo Ferreira Cunha⁴, Larissa de Oliveira Seabra⁵, Márcia Astrês Fernandes⁶

¹ Centro Universitário Santo Agostinho – UNIFSA; Email: arielly26enf@hotmail.com

² Centro Universitário Santo Agostinho – UNIFSA; Email: isabellymguimaraes@gmail.com

³ Centro Universitário Santo Agostinho – UNIFSA; Email: analiviacbranco@unifsa.com.br

⁴ Universidade Federal do Piauí; Email: ikayron.kr@gmail.com

⁵ Instituto Superior de Ciências da Informação e da Administração – ISCIA; Email: los@iscia.edu.pt

⁶ Universidade Federal do Piauí; Email: m.astres@ufpi.edu.br

Abstract

Background: The health and illness of the worker for the scenario of supermarket cashiers. In this sense, Betty Neuman contributes by bringing the perception of workers' health as a balance point with the environment in which they live, with the study of stressors being important. **Objective:** to reflect on the health of supermarket cashier workers in the light of Betty Neuman's theory. **Method:** qualitative study with a theoretical-reflective approach, in the light of Betty Neuman's systems theory. **Results and discussion:** physical, ergonomic and psychological risks are highlighted as factors that promote occupational stress, lack of motivation, dissatisfaction at work, disorganization and even regression of activities. These and other elements constitute the point of imbalance in the health of the professionals in question, and it is important to understand the mechanisms for reducing occupational risk. **Conclusion:** the health of supermarket cashier workers was understood in the light of Betty Neuman's theory, when the phenomenon of illness appears mediated by occupational risk factors of origin, physical, psychological, ergonomic, among others. **Application:** Such risk factors seem to promote an imbalance between the system and the individual, when health suffers the consequences.

Keywords: Occupational Health, Risk factors, Balance Systems

Introdução

Desde a Antiguidade até a sociedade Industrial, foram forjadas crenças sobre o valor do trabalho, centralizando-o de forma social e psicológica a partir do século XIX. Destaca-se a centralidade como o valor que o trabalho assumiu na erudição da identidade humana. Entretanto, com as mudanças no modo de produção foram exigidas dos indivíduos maior ênfase da força laboral submetendo-os muitas vezes a jornadas de trabalho exaustivas e desgastantes, a condições de precarização dos direitos sociais, além da baixa remuneração para as atividades (Bendassoli, 2009).

Desse modo, é imprescindível a discussão acerca dos impactos desses fatores na saúde mental da população. Perpassando o tema, e de acordo com a definição da Organização Mundial da Saúde (OMS, 2009) os determinantes sociais relacionados a saúde estão relacionados com às condições em que uma pessoa vive, ou seja, a forma que o indivíduo se insere na sociedade pode determinar como ele adoecer, assim como esses indicadores influenciam na produção do trabalho.

No Brasil, o número de estudos e de produção científica voltada para a saúde do trabalhador têm crescido consideravelmente. Contudo, na literatura pesquisada, há lacunas quanto a estudos relacionados às condições de trabalho de operadores de caixa de supermercado, apesar da exposição desses profissionais a riscos físicos, ergonômicos e riscos psíquicos, a exemplo dos constrangimentos praticados pelos clientes, falta de reconhecimento no trabalho, medo de passar o troco errado e ser descontado do salário, fadiga, além de lesões por esforço repetitivo (Mélou, 2021).

O trabalho do enfermeiro é o cuidar integral dos clientes, sendo assim, o olhar da enfermagem no campo de atuação multiprofissional é indispensável para a saúde do trabalhador. Para tanto este artigo visa estudar as condições de trabalho dos operadores de caixa sob novas perspectivas, para além do que a literatura aborda, pois é fundamental considerar que os fatores de vida e exposição laboral influenciam no processo saúde-doença (Greco et al., 2016).

Tendo em vista a necessidade de aprofundamento no tema, o referencial teórico da Teoria de Betty Neuman foi eleito como eixo para estruturar a reflexão. Formada em enfermagem nos Estados Unidos em 1957, com mestrado em Saúde Mental concluído em 1966, tornou-se doutora em Psicologia Clínica em 1985, no Pacific Western University. No modelo de sistema de Betty Neuman todo ser humano representa uma estrutura básica que é influenciada por cinco tipos de variáveis. Estas variáveis podem ser fisiológicas, psicológicas, socioculturais, desenvolvimentais e espirituais (Greco, 2016). Nesse sentido, o modelo apresentado por Neuman refere-se à interação do indivíduo e o meio ambiente ao qual está inserido buscando o equilíbrio e a harmonia, de forma que os dois se afetam de forma positiva ou negativa, levando assim ao estresse, adaptação e ou fatores de reconstituição (Neuman, 2010). Diante disto, idealiza-se como objetivo refletir sobre a saúde do trabalhador operador de caixa de supermercado aluz da teoria de Betty Neuman.

Materiais e Métodos

Esse artigo é um estudo qualitativo com abordagem teórico-reflexiva. Logo, parte de uma análise a partir das evidências da literatura seguido por uma perspectiva reflexiva, sem a necessidade de parecer ético visto que evidencia a reflexão dos pesquisadores e traz dados secundários.

As reflexões discorridas nesse artigo são fundamentadas pela teoria luz do modelo de sistemas de Betty Neuman, nesse contexto foi possível a análise do fenômeno: saúde do trabalhador de operadoras de caixas de supermercado.

O modelo de sistema de Neuman faz referência ao indivíduo como um sistema aberto, o qual é composto por variáveis fisiológicas, psicológicas, desenvolvimentais, socioculturais e espirituais. Logo, o ser humano está em constante interação com o ambiente, sendo exposto a estressores que levam ao funcionamento das linhas de resistência do sistema, essas agem como o sistema imunológico. Assim, o embasamento teórico exposto tem como objetivo o equilíbrio do sistema (Neuman et al., 2010).

Os dados levantados no estudo para a articulação do tema apresentado ocorreram por meio da eleição de artigos completos e livros publicados na literatura nacional e internacional acerca da temática através da busca mediada por descritores em bibliotecas que indexam bases de dados: BVS (Biblioteca Virtual de Saúde) e Portal de periódicos CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior). Dessa forma, a dissertação presente neste estudo trata se da leitura, interpretação, análise crítica e reflexão efetuada pelos pesquisadores a partir do levantamento bibliográfico.

Resultados e Discussão

Por meio da busca sistematizada de artigos sobre o tema saúde do trabalhador operador de caixa emergiram como termos-chaves recorrentes os riscos associados ao adoecimento do trabalhador operador de caixa de supermercado e ainda foi possível decifrar os achados sob perspectiva teórica do ser humano trabalhador como sujeito ao equilíbrio como sugere a Teoria de Betty Neuman.

Na teoria dos sistemas de Betty Neuman, o ser humano é retratado por uma visão geral, a qual o indivíduo é sistematizado pelas variáveis fisiológicas, psicológicas, socioculturais, desenvolvimentais e espirituais. Nesse contexto, tal teoria tem como seus componentes chaves o cliente e ambiente, de forma que os dois interagem e podem ser afetados de forma positiva ou negativa um pelo outro (Greco, 2016).

Nesse sentido, cabe destacar os riscos físicos, ergonômicos e psíquicos como fomentadores do estresse ocupacional, falta de ânimo, insatisfação no trabalho, desorganização e até mesmo regressão das atividades. (Minayo et al., 2011). Além da expansão de pressão e cobrança que são vivenciadas como angústia para além do contexto laboral, pois invadem os momentos da vida privada (Mélou et al., 2021). É importante

salientar que há fatores ergonômicos que merecem atenção como a repetitividade de movimentos; o excesso de força empregada no manuseio de produtos pesados, as incorreções de postura, a jornada de trabalho prolongada entre as exigências físicas presentes no trabalho do operador de caixa, consoante a Couto e Moraes (1999).

Os fatores psíquicos, por sua vez, estão associados ao aumento nos índices do afastamento do trabalho fizeram com que a OIT enfatizasse a relevância dos fatores e sua influência no desencadeamento do estresse relacionado ao trabalho, posição a qual foi defendida posteriormente pela OMS. Portanto, a diminuição da qualidade de vida desencadeia doenças ocupacionais. A depressão e os transtornos de ansiedade despontam como os transtornos e sintomas mais recorrentes entre esses grupos de trabalhadores em todo o mundo e demonstram associação com atividades vivenciadas no ambiente de trabalho (OIT, 2022).

O serviço de atendimento ao público, em destaque, do operador de caixa coloca o atendente na linha de frente para suprir as demandas dos clientes, sendo exigido o menor tempo possível para o processamento de compras, além do atendimento cordial e simpático (Greco, 2019).

Além da demanda com grande carga emocional, O operador de caixa, também, apresenta maior possibilidade de desenvolver distúrbios músculo-esqueléticos. Sendo assim, a maioria dos estudos realizados em caixas de supermercado têm como foco esses distúrbios, por considerar esforços repetitivos no pescoço, membros superiores e coluna vertebral como fatores agravantes para a saúde física dessa parcela populacional. (Algarni; Alkhalidi, 2021). Estudiosos do tema identificaram grupo de trabalhadores operadores de caixa de supermercado com algumas queixas relacionadas a chefia, deixar de lado as emoções pessoais para estar sempre sorrindo, horário extra sem remuneração, devolução de clientes, bem como embalar as compras (Mélou, 2021).

Esse grupo de trabalhadores também, deve estar alerta para mecanização de atividades caracterizada como ocupações hipocinéticas, as quais estão associadas a qualidade de vida e aumento do risco cardiovascular, pois o indivíduo passa muitas horas do dia sentado durante o trabalho o que resulta em menor nível de atividade física (Torres et al., 2020). Uma vez que, o estresse atua como um matador silencioso, principalmente, a nível do coração ou mais precisamente, das coronárias (Braga; Honório, 2013).

A partir disso, é possível analisar como o organismo desses indivíduos responde a essas motivações relacionadas ao estresse, tendo em vista o desencadeamento de doenças que vão desde asma às doenças dermatológica. Pois, todas elas estão associadas à ativação excessiva e prolongada do eixo hipotálamo-hipófise-adrenal (Braga; Honório, 2013).

Isto posto, segundo o modelo de sistema relata que a reunião desses estressores pode ser um fortalecedor das linhas de resistência dos indivíduos. De modo que tais linhas são responsáveis funcionam de como protetoras quando a linha de defesa normal é afetada pelos fatores estressores, agindo, por exemplo como o sistema imunológico (Rocha, 2022).

Ademais, a linha de defesa flexível atua como a protetora contra os estressores, sendo a resposta inicial e está no limite externo. Consequentemente, a linha flexível promove a proteção da linha de defesa normal, atuando como amortecedor e escudo para essa linha, dessa maneira, quanto maior a distância entre as duas maior a proteção (Silveira, 2000).

Diante dos achados, emerge a perspectiva de melhoria do ambiente de trabalho como proposto Gomes (2010) quando aponta para otimizações na ergonomia com as mudanças que geram aperfeiçoamento na saúde do trabalhador. Já que, contribui para queda nos índices de doenças ocupacionais quando aplica princípios que melhoram a postura do trabalho. Entretanto, essa não é uma realidade alcançada pelos trabalhadores operadores de caixa, pois ainda restam lacunas que remetem a mudanças a um novo modelo de relações econômicas, políticas e sociais. Destaca-se ainda que a divisão de tarefas, os procedimentos e o ritmo de trabalho quando bem construídos em uma hierarquia, também norteiam a relação humana (Dejours, 2015).

O esboço de uma abordagem teórico- metodológica do serviço de atendimento ao público feita por Ferreira (2000), buscou refletir sobre o aspecto social deste serviço. O autor atesta que o atendimento ao público é um serviço com grau de complexidade que resulta em sinergia de diferentes variáveis, como por exemplo: o

comportamento do usuário, a conduta dos funcionários, a organização do trabalho e as condições físicas ambientais e instrumentais.

Todos esses anseios corroboram para sobrecarga do trabalho e necessidade de compreensão do adoecimento, sendo relevante a contribuição da Teoria de Betty Neuman. Assim, o referencial teórico de Neuman, demonstra a exposição desse grupo de trabalhadores a situações de estresse de origem internos e externos, além do ambiente que estão inseridos, dessa forma o impacto sobre as variáveis do sistema pode influenciar sobre a dinâmica de energia do indivíduo possibilitando o adoecimento (Greco et al. 2016).

Diante ao exposto, a teoria é baseada no sistema holístico e assim na relação dos estressores dos ambientes externos e internos com o indivíduo. Dessa maneira, o cliente é visto como um sistema aberto e possui o objetivo de alcançar e manter o equilíbrio e bem-estar ótimo (Neuman et al., 2010).

Dessa forma, os estressores apontados por Neuman, podem ser identificados no trabalho dos operadores de caixa de supermercado como o estresse ocupacional, problemas ergonômicos, a cobrança e pressão sobre tais trabalhadores, além da insatisfação com o próprio trabalho e falta de ânimo (Minayo et al., 2011).

Portanto, ao interligar a teoria de Betty Neuman e saúde do trabalhador dos operadores de caixa de supermercado, é notório as diversas variáveis desse referencial teórico que interfere dinamicamente no equilíbrio do sistema desses indivíduos (Greco et al. 2016).

Considerando a proposta de Neuman de que a saúde é resultante do equilíbrio entre o estressor e a reação causada por ele, o Enfermeiro que atua na saúde do trabalhador surge como um auxiliar a estabilidade do sistema, fornecendo a ligação entre o sistema do indivíduo, ambiente, saúde e a enfermagem, proporcionando e ajudando o indivíduo a recuperar, reconstruir e manter a estabilidade e estrutura do sistema (Rocha, 2022).

Logo, para Neuman, o enfermeiro é uma parte indispensável no modelo, o qual exerce o papel de ajudar o indivíduo a alcançar, restaurar e manter a estabilidade do sistema, promovendo o equilíbrio e harmonia. Isso é obtido através da prevenção primária, secundária e terciária como intervenção, a quais serão ajustados mediante avaliação dos efeitos reais e o potencial de invasão dos estressores em conjunto a assistência ao sistema do indivíduo (Neuman et al., 2010).

Limitações

O estudo traz o fenômeno adoecimento do trabalhador operador de caixa de supermercado sob uma perspectiva inovadora mediada por teoria de enfermagem, contudo ainda aborda dados secundários, a partir da literatura científica, o que aponta para a necessidade de estudos primários que investiguem o tema em questão e ultrapassem os achados.

Conclusões

Diante do exposto, a saúde do trabalhador operador de caixa de supermercado foi compreendida a luz da teoria de Betty Neuman, quando o fenômeno do adoecimento aparece mediado por fatores de risco ocupacionais de origem, física, psíquica, ergonômica, dentre outros. Tais fatores de riscos parecem promover o desequilíbrio entre o sistema e o indivíduo, quando a saúde sofre as consequências. Logo, o estudo dos fatores e contexto de trabalho despontam como a luz para mitigar o adoecimento deste grupo.

Assim, o estudo contribui de modo salutar para a literatura científica sobre o tema, bem como suscita a discussão e visibilidade necessária para romper as barreiras do estigma e anonimato do adoecimento deste importante grupo de trabalhadores. Logo, sugere-se mais estudos sobre o tema, bem como o fortalecimento de políticas públicas que visem proteger os trabalhadores no que tange a sua saúde.

Referências

- Algarni, F. S., & Alkhalidi, H. A. (2021). Literature Review of Musculoskeletal Disorders and Their Risk Factors Among Supermarket Cashiers. *Rehabilitation Science*. vol. 6, No. 2, pp. 25-40. doi: 10.11648/j.rs.20210602.12.
- Bendassolli, P. F. (2009). *Psicologia e trabalho: apropriações e significados*. São Paulo: Cengage Learning.

- Braga, J. C. M., & Honório, Luiz Carlos. (2013). Estresse Ocupacional: Estudo com Operadores de Caixa de uma Empresa Mineira do Setor do Varejo. Minas Gerais: ReFAE– Revista da Faculdade de Administração e Economia, v. 5, n. 1, p. 209-232.
- Couto, H. A., & Moraes, L. F. R. (1999). Stress no trabalho, fatores psicossociais e alta incidência de LER/DORT entre operadoras de caixa de supermercado: um estudo de caso. XXIII Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. 1999. Foz do Iguaçu. Anais. Foz do Iguaçu.
- Dejours, C. (2015). A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho (6ª ed.). Cortez-Oboré.
- Ferreira, M. C.. (2000). Serviço de atendimento ao público: o que é? Como analisá-lo? Esboço de uma abordagem teórico-metodológica em ergonomia. Revista Multitemas, n.16, p.128-155, Campo Grande.
- Greco, Rosângela Maria. et al. (2016). Condições laborais e Teoria de Betty Neuman: Trabalhadores Terceirizados de uma Universidade Pública. Revista de Enfermagem UFPEN On line, Recife, 10 (Supl.2): 727-35, fev.,2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/viewFile/11013/12387>.
- Levi, L. (2005). Sociedade, stress e doença - investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. V Congresso de Stress da Isma-Br e VII Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho. Porto Alegre.
- Melóu, A. C. S. et al. (2021). análise da psicodinâmica do trabalho de operado de caixa de supermercado, Bélem: Cad. psicol. soc. trab. v.24 n.2 São Paulo jul./dez.
- Mínayo, C. G., Machado, J. M. H. & Pena, P. G. L. P. (2011). Saúde do Trabalhador na sociedade Brasileira Contemporânea. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz.
- Neuman, B. & Fawcett, J. (2010). The Neuman Systems Model. 5th ed. Prentice Hall.
- OIT. Organização Internacional do Trabalho. (2022). Conferência Internacional do Trabalho (ILC) Sessões ILC 110ª Sessão, 2022 Relatórios e documentos Textos aprovados pela Conferência. Resolução sobre a inclusão de um ambiente de trabalho seguro e saudável no quadro dos princípios e direitos fundamentais no trabalho da OIT.
- OMS. Organização Mundial da Saúde. Reducir las inequidades sanitarias actuando sobre los determinantes sociales de la salud [Internet]. Sexagésima Segunda Assembleia Mundial da Saúde; 18-22 de maio de 2009; Genebra, Suíça. Genebra: OMS; 2009. Disponível em: http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA62-REC1/WHA62_REC1-sp-P2.pdf.
- Rocha, Marianna Victória Cerqueira. (2022). Relações Sociais e Determinantes de Saúde: reflexões sobre a população encarcerada à luz de Betty Neuman. Trabalho de Conclusão de Curso (Enfermagem) - Universidade Federal de Alagoas.
- Silveira, D.T.. (2000). Intervenção no processo trabalho: - saúde-adoecimento baseada no modelo de Sistema de Betty Neumann. UFRGS Lume Repositório Digital. Porto Alegre. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/23495>.
- Torres, R. et al. (2020). Cardiovascular risk and quality of life in supermarket cashiers: The role of physical activity. Work, 1–7. doi:10.3233/wor-203295.