

***ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS OPERADORES DE
CHECKOUT DE SUPERMERCADOS DE ITUIUTABA - MG******Analysis of the Supermarket's Checkout Operators' Work Conditions
from Ituiutaba - MG***

Jenie Cristina Oliveira Garcia, Vania Alves Nascimento

RESUMO

As condições de trabalho dos operadores de checkout de supermercados têm sido discutidas nos últimos anos, devido aos riscos físicos, ambientais e psicológicos aos quais estão expostos no ambiente de trabalho. Este estudo teve o objetivo de verificar se os supermercados da cidade de Ituiutaba, interior de Minas Gerais, estão atendendo as condições de trabalho determinadas no Anexo I da NR-17. Os dados foram coletados em quatro supermercados da cidade, sendo dois de pequeno porte e dois de médio porte. Para obtenção dos dados foram realizadas entrevistas com os gerentes e os operadores de checkout, e observações diretas nos postos de trabalho. Pode-se concluir que os supermercados analisados atendem a maioria das condições de trabalho exigidas no Anexo I da NR-17, requerendo alguns ajustes como aumento no espaço dos checkout, a colocação de suporte para os pés, a implantação de esteira rolante, o reposicionamento dos computadores, a revisão das instalações elétricas e a não remuneração por desempenho, o que beneficiariam os operadores de checkout.

Palavras-chave: Posto de trabalho. Organização do trabalho. Operadores de checkout.

ABSTRACT

The work conditions of supermarket's checkout operators have been discussed in the last few years, due physical, environmental and psychological risks that they're exposed on work's atmosphere. This study aims verifying if the supermarkets from Ituiutaba, countryside of Minas Gerais, are attending the work conditions specified at Attachment I from NR-17. The data were collected in four supermarkets, two of them being smaller and the other two medium sized. To obtain the data were applied interviews with the managers and with the checkout operators, beyond straight observations in the work's spot. Can be concluded that the supermarkets attend mostly work conditions required on Attachment I from NR-17, retailing some adjusts like increasing checkout spaces, installing feet support, putting conveyor belt, restitution of computers, the review of electrical installations and the lack of remuneration due performance, which would beneficiate he checkout operators.

Keywords: Work spot. Work organization. Checkout operators.

INTRODUÇÃO

A busca por processos que promovam a interação entre usuários e sistemas é uma constante nas organizações, nesse contexto, faz-se necessário o desenvolvimento de elementos que propiciem maior conforto, saúde e segurança aos trabalhadores. Pensando nisto foi criado a Engenharia de Segurança, responsável em prevenir riscos à saúde e a vida do trabalhador, cujo objetivo é adotar medidas que eliminem ou neutralizem os acidentes de trabalho e as doenças ocupacionais.

O intuito de analisar as condições de trabalho dos operadores de Checkout, ou operadores de caixas, deu-se a partir da leitura de artigos entre os quais destacam - se: Trelha *et al.* (2007) que fizeram um relatório das posturas e movimentos realizados pelos operadores de checkout durante a atividade, perceberam a forma como são executados os movimentos e as posturas adotadas durante o período de trabalho aliado com a inadequação do posto de trabalho, estes fatores poderiam contribuir para que os funcionários adquirissem dores nas regiões da coluna lombar, ombros e punhos. Batiz; Santos; Licea (2009) verificaram as condições em que os operadores realizam suas atividades, constataram que a atividade pode representar riscos à saúde dos operadores de caixa, deste modo foi identificado à necessidade de uma ação ergonômica incluindo layout adequado do posto de trabalho e um avanço nas condições ambientais e organizacionais. Gomes *et al.* (2010) observaram postos de trabalho dos operadores de caixa, comprovando que o nível de iluminância era inferior ao permitido, encontraram falha na posição do teclado, com isso ressaltaram a importância de falar sobre ergonomia aos operadores de caixa, sobre a adequação dos postos de trabalho, e até de iniciarem a jornada de trabalho com uma ginástica laboral. Pelissari *et al.* (2011) analisaram os fatores que influenciavam na rotatividade de funcionários, constataram que a mesma seria menor devido às relações interpessoais e os benefícios oferecidos pela empresa. Braga *et al.* (2013) discutiram sobre o estresse ocupacional em operadores de caixa, identificando sintomas físicos e psicológicos como indicativos do quadro de estresse, devido à execução de várias atividades ao mesmo tempo. Soares (2013) destacou a importância de rever a organização e as condições de

trabalho das operadoras de caixa, buscando melhorias no modo de atuação das funcionárias e reduzindo a sobrecarga de trabalho.

Será objeto de estudo o Anexo I da NR-17 que descreve o Trabalho dos Operadores de Checkout, sendo aplicada aos empregadores que desenvolvem atividade comercial utilizando sistema de autosserviço e Checkout, como supermercados, hipermercados e comércio atacadista (Brasil, 2007). De modo geral, as empresas visam produtividade e eficiência sem se preocupar com o planejamento ergonômico do posto de trabalho (Peres *et al.*, 1999). Com o intuito de melhorar as condições de trabalho dos operadores de caixa, foi publicado em 30 de março de 2007 o Anexo I da NR-17, estabelecendo metas que deveriam ser cumpridas até dezembro de 2011 em todos os estabelecimentos.

O descumprimento da norma por parte dos supermercados foi ressaltado nos estudo de Teixeira *et al.* (2009) e de Batiz; Santos; Licea (2009). Analisando os operadores de checkout de quatro supermercados, sendo dois na capital do Rio de Janeiro e dois no interior na cidade de Nova Iguaçu, foi identificado inadequações à norma e condições inapropriadas de trabalho nos supermercados da cidade do interior em Nova Iguaçu, conforme mostrado no estudo de Moreira; Bastos; Nepomuceno (2011).

Objetivou-se neste estudo verificar se os supermercados da cidade de Ituiutaba, interior de Minas Gerais, estão atendendo as condições de trabalho determinadas no Anexo I da NR-17. Serão analisados o mobiliário e equipamentos do posto de trabalho (item 2 e subitem 2.1 e 2.2), e a organização do trabalho (item 4 e subitem 4.1, 4. 2 e 4.3).

O mobiliário do checkout e as suas dimensões, no posto de trabalho deve atender às características antropométricas de 90% dos trabalhadores, de acordo com a média das medidas da população brasileira, sendo a área de trabalho de fácil alcance e visualização. O espaço do checkout deve permitir ao trabalhador alternar a posição sentada e em pé, para movimentação e colocação da cadeira, sendo confortável nas duas situações. A cadeira de trabalho deve ter assento e encosto. Possuir apoio para os pés com superfície inclinada. Adotar em cada posto de trabalho, sistema com esteira eletromecânica nos checkout que possuem

comprimento a partir de 2,70m. Possuir sistema de comunicação com pessoal de apoio e supervisão.

Os equipamentos utilizados pelos operadores de checkout devem favorecer os movimentos e ações próprias da função, sem exigência acentuada de força, pressão, preensão, flexão, extensão ou torção dos segmentos corporais. Todos os equipamentos devem estar posicionados ao alcance manual e visual do operador. As instalações devem garantir proteção contra acidentes de natureza mecânica ou elétrica nos checkout.

Quanto à organização do trabalho a quantidade de operadores e checkout em funcionamento devem ser compatíveis com o fluxo de clientes, para isso a empresa deve adotar pelo menos um dos seguintes itens: possuir pessoas para apoio ou substituição, criar filas únicas por grupos de checkout, ter caixas especiais, oferecer pausas durante a jornada de trabalho e rodízio entre os operadores de checkout. As saídas dos operadores dos postos de trabalho podem ocorrer a qualquer momento para atender suas necessidades. A premiação e/ou remuneração especial pelo desempenho efetuado são vedados.

MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa se classifica como uma investigação descritiva com o intuito de verificar as condições de trabalho que estão inseridos os operadores de caixa. Os dados foram coletados em quatro supermercados de Ituiutaba, sendo dois de pequeno porte e dois de médio porte.

Para obtenção destes dados formularam-se dois questionários com base nas exigências descritas no Anexo I da NR-17, um roteiro de perguntas destinadas aos operadores de checkout e outro aos gerentes. Foram realizadas entrevistas com os funcionários específicos.

Realizaram-se observações diretas nos postos de trabalho dos operadores com o intuito de avaliar o mobiliário (cadeira, bancada do checkout) e os equipamentos utilizados (computador, leitor de código de barras). Foi observado se a empresa adota pelo menos um dos itens descritos na organização do trabalho. As informações coletadas foram anotadas em um formulário de observação.

Foram denominados de A e B os supermercados de pequeno porte e C e D os supermercados de médio porte.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O supermercado A possui dois checkout e duas operadoras. O supermercado B possui cinco checkout e onze operadoras. O supermercado C possui doze checkout e vinte e oito operadores. O supermercado D possui doze checkout e trinta operadores. Observou-se que todos os supermercados, com exceção do A, apresentam um quadro de funcionários maior que o dobro do número de checkout, o que facilita a rotatividade de turnos e a substituição de pessoas, em caso de ausência.

No supermercado B foi identificado que o espaço do checkout é inadequado, dificultando a utilização ou não da cadeira. Já no supermercado D o mesmo problema ocorre nos checkout especiais.

Com relação às cadeiras dos checkout todas estavam no padrão exigido pelo Anexo I da NR-17. Verificou-se que nos supermercados A, B e D não haviam suportes para os pés, ao invés disso utilizavam a cadeira com aro, o que não é recomendado.

No Anexo I da NR-17 exige-se que checkout com comprimento a partir de 2,70m tenha sistema com esteira eletromecânica. Realizou-se a aferição nos checkout dos supermercados verificando que nenhum ultrapassava esta medida. Mesmo assim o supermercado C já utiliza este sistema.

Nos supermercados A e D a altura dos computadores está inadequada, ficando acima da linha reta da visão dos operadores, o que pode acarretar dores na região cervical.

Foi relatado pelos operadores, que os checkout do supermercado A estão dando choques elétricos, podendo indicar que os equipamentos não estão aterrados.

Durante a entrevista com os gerentes dos supermercados B e D, foi constatado que são oferecidos aos operadores remuneração por desempenho, fato proibido segundo a norma.

CONCLUSÃO

Pode-se concluir com este trabalho que os supermercados de Ituiutaba, atendem à maioria das condições de trabalho determinadas no Anexo I da NR-17. Contestando o estudo de Moreira; Bastos; Nepomuceno (2011) no qual ressaltaram que nas cidades do interior há maior inadequação à norma.

De forma geral, os supermercados A, B e D requerem algumas adequações como: aumento no espaço dos checkout favorecendo a movimentação dos operadores; a colocação de suporte para os pés; a implantação de esteira rolante a fim de minimizar esforços físicos; o reposicionamento dos computadores com relação aos operadores; a revisão das instalações elétricas de acordo com a NBR 5410 e a não remuneração por desempenho. O supermercado C, inaugurado após a publicação do Anexo I da NR-17 apresentou-se adequado.

REFERÊNCIAS

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, p. 190-201, 2009.

BRAGA, J. C. M et al. Tensões no trabalho: estudo com operadores de caixa de uma rede mineira de supermercados. **Revista Eletrônica de Administração** (Online), v. 12, n.1, ed. 22, jan-jun 2013.

BRASIL. Portaria nº 8, de 30 de março de 2007. **Trabalho dos operadores de checkout**. Disponível em: <http://portal.mte.gov.br/portal-mte>. Acesso em: 2 jul. 2014. (DOU 2/04/2007).

GOMES, D. R. et al. Análise ergonômica do posto de trabalho de operadores de caixa no supermercado BC, em Alegre- ES. **XIV Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e X Encontro Latino Americano de Pós-Graduação** – Universidade do Vale do Paraíba, 2010.

MOREIRA, E. J. T; BASTOS, T. S; NEPOMUCENO, V. Análise exploratória sobre o posto de trabalho de operadoras de checkout de supermercados de Nova Iguaçu e Rio de Janeiro. **XXXI Encontro Nacional de Engenharia de Produção**. Belo Horizonte, MG, Brasil, 4 a 7 de outubro de 2011.

PELISSARI, S. et al. Fatores que podem influenciar na rotatividade de pessoal: um estudo de caso na rede de supermercados de Londrina. **Revista Cesumar Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**. v.16, n.2, p. 355-388, set./dez. 2011.

PERES, C. C et al., **A Multiprofissionalidade e interinstitucionalidade necessárias em uma ação ergonômica complexa.** Disponível em: <http://www.ergonet.com.br/download/amultiprofissionalidade-claudiocperes.pdf>
Acesso em: 16 set. 2014.

SOARES, Eva Bessa. Cargas de trabalho na rotina de operadores de caixa de um supermercado. **XXXIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção.** Salvador, BA, Brasil, 08 a 11 de outubro de 2013.

TEIXEIRA, C. S et al. Fatores associados ao trabalho de operadores de checkout: investigação das queixas musculoesqueléticas. **Revista Produção**, v.19, n.3, São Paulo, 2009.

TRELHA, Celita Salmaso et al. **Análise de posturas e movimentos de operadores de checkout de supermercado.** Curitiba - PR, v. 20, n. 1, p. 45-52, jan./mar., 2007.

AUTORES

Jenie Cristina Oliveira Garcia é graduada em Engenharia Elétrica. Especialização em Engenharia de Segurança de Trabalho pela Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG) – UNIDADE ITUIUTABA-MG.
jeniecrisrina@hotmail.com

Vania Alves Nascimento é doutora em Ciências pela USP - Ribeirão Preto, SP. Professora na Universidade do Estado de Minas Gerais – Unidade Ituiutaba-MG.
nascimento.va@gmail.com