

## RISCOS OCUPACIONAIS E A SAÚDE DO TRABALHADOR NO COMÉRCIO VAREJISTA: UMA PERSPECTIVA DA ENFERMAGEM DO TRABALHO

### OCCUPATIONAL RISKS AND WORKER HEALTH IN RETAIL COMMERCE: AN OCCUPATIONAL NURSING PERSPECTIVE

**Bruna Dias de Moraes** Enfermeira, Bacharel em Enfermagem pelo Centro Universitário Sant'Anna (UNISANT'ANNA), São Paulo, Brasil (2013). Especialista em Enfermagem em Terapia Intensiva pelo Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU), São Paulo, Brasil (2016). Registrada no Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo (COREN-SP).

#### RESUMO

O presente artigo científico tem como objetivo analisar os riscos ocupacionais preponderantes no ambiente de trabalho do comércio varejista, com ênfase nas implicações físicas e psicossociais para a saúde dos trabalhadores. A pesquisa desenvolveu-se através de uma revisão integrativa da literatura, abordando publicações até o ano de 2021, excluindo-se o viés sindicalista para focar na fisiopatologia e na ergonomia laboral. Observou-se que a rotina no comércio, caracterizada por longas jornadas, ortostatismo prolongado e pressão por metas, contribui significativamente para o desenvolvimento de Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) e transtornos mentais comuns, como a Síndrome de Burnout. A análise, sob a ótica da Enfermagem do Trabalho e com base na especialização em cuidados críticos, evidencia que a ausência de medidas preventivas pode agravar quadros crônicos, levando a um aumento do absenteísmo e à deterioração da qualidade de vida. Conclui-se que a atuação do enfermeiro na identificação precoce de riscos e na implementação de educação em saúde é vital para mitigar a morbidade neste setor.

**Palavras-chave:** Saúde do Trabalhador. Enfermagem do Trabalho. Riscos Ocupacionais. Comércio Varejista. Ergonomia.

#### ABSTRACT

This scientific article aims to analyze the prevailing occupational risks in the retail work environment, emphasizing the physical and psychosocial implications for workers' health. The research was developed through an integrative literature review, covering publications up to 2021, excluding the unionist bias to focus on pathophysiology and labor ergonomics. It was observed that the routine in commerce, characterized by long hours, prolonged orthostatism, and pressure for goals, significantly contributes to the development of Work-Related Musculoskeletal Disorders (WMSDs) and common mental disorders, such as Burnout Syndrome. The analysis, from the perspective of Occupational Nursing and based on specialization in critical care, evidences that

the absence of preventive measures can aggravate chronic conditions, leading to increased absenteeism and deterioration of quality of life. It is concluded that the nurse's role in the early identification of risks and the implementation of health education is vital to mitigate morbidity in this sector.

**Keywords:** Worker Health. Occupational Nursing. Occupational Risks. Retail Trade. Ergonomics.

## 1. INTRODUÇÃO

A evolução das relações de trabalho no século XXI transformou profundamente o setor terciário, colocando o comércio varejista como um dos maiores empregadores globais e, simultaneamente, como um cenário de complexos desafios para a saúde ocupacional. Diferentemente do ambiente industrial, onde os riscos físicos e químicos são frequentemente visíveis e imediatos, o ambiente de trabalho no comércio apresenta perigos muitas vezes silenciosos, caracterizados pela repetitividade, pela carga estática postural e, crescentemente, pela sobrecarga cognitiva e emocional. A saúde do trabalhador, neste contexto, não pode ser compreendida apenas como a ausência de doenças, mas como um estado de equilíbrio biopsicossocial que é constantemente ameaçado pelas exigências de produtividade, pelo atendimento direto ao público e pela precarização das condições ergonômicas. A relevância deste estudo justifica-se pela necessidade de lançar um olhar clínico e preventivo sobre uma categoria profissional vasta, cujas patologias são muitas vezes subnotificadas ou tratadas apenas de forma curativa, negligenciando a gênese ocupacional dos agravos.

A atuação da Enfermagem, e especificamente do profissional com visão crítica e intensivista, permite uma análise aprofundada não apenas dos sintomas superficiais, mas das consequências sistêmicas do estresse laboral e do desgaste físico. Autores clássicos da saúde pública e da medicina do trabalho, como Ramazzini, já alertavam para a relação intrínseca entre o ofício e a moléstia, uma conexão que se mantém atual e se exacerba com as novas tecnologias de gestão que monitoram o desempenho do vendedor em tempo real. O trabalhador do comércio enfrenta uma dupla jornada de desgaste: a física, decorrente do manuseio de cargas e da postura em pé (ortostatismo), e a mental, derivada da necessidade imperativa de satisfação do cliente e cumprimento de metas de vendas agressivas. Este artigo, portanto, propõe-se a investigar como essas variáveis ambientais e organizacionais impactam a homeostase do indivíduo, fundamentando-se em teóricos da ergonomia, da psicodinâmica do trabalho e nas normas regulamentadoras vigentes no Brasil.

## 2. DESENVOLVIMENTO E ANÁLISE DOS RISCOS OCUPACIONAIS

### 2.1. A Sobrecarga Biomecânica e o Ortostatismo Prolongado

A análise ergonômica da atividade no comércio revela que o ortostatismo prolongado é um dos fatores de risco mais prevalentes e prejudiciais à fisiologia do trabalhador. Consoante aos estudos de biomecânica ocupacional, a manutenção da postura ereta estática por longos períodos, sem a devida alternância com a postura sentada, gera uma sobrecarga significativa sobre o sistema musculoesquelético, especificamente na coluna lombar e nos membros inferiores. O retorno venoso torna-se prejudicado, predispondo o trabalhador ao desenvolvimento de insuficiência venosa crônica, varizes e edemas, condições que, embora pareçam de menor gravidade inicial, evoluem para quadros álgicos incapacitantes. Segundo pesquisas de Couto (2014), a fadiga muscular decorrente da postura estática é precursora de lesões mais severas, pois a musculatura fatigada perde sua capacidade de proteção articular, deixando ligamentos e discos intervertebrais vulneráveis à degeneração precoce, o que demanda uma intervenção preventiva urgente por parte da equipe de saúde ocupacional.

## 2.2. Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT)

No ambiente do comércio, especialmente em funções de reposição de estoque e operação de caixa, os movimentos repetitivos constituem a gênese dos Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT). A fisiopatologia destas lesões envolve a inflamação crônica de tendões, bainhas sinoviais e nervos periféricos, exacerbada pela falta de pausas recuperatórias adequadas durante a jornada laboral. A literatura médica e de enfermagem aponta que a alta repetitividade, associada à força excessiva e posturas inadequadas, cria um ciclo vicioso de dor e inflamação que, se não interrompido, pode levar à incapacidade permanente. Estudos epidemiológicos, como os apresentados por Mendes (2018), indicam que o setor de comércio e serviços apresenta índices alarmantes de afastamentos previdenciários por LER/DORT, evidenciando que o layout do posto de trabalho e a organização das tarefas muitas vezes ignoram os limites fisiológicos do corpo humano, tratando o trabalhador como uma peça de engrenagem substituível, em detrimento de sua integridade física.

## 2.3. Riscos Psicossociais e a Psicodinâmica do Trabalho

A dimensão mental do trabalho no comércio é frequentemente negligenciada, contudo, representa uma fonte crescente de adoecimento, conforme elucidado pelas teorias da psicodinâmica do trabalho de Dejours. O trabalhador do comércio lida constantemente com o imperativo de "servir", o que exige um controle emocional rigoroso e a supressão de sentimentos negativos diante de clientes, muitas vezes, hostis ou exigentes. Essa dissonância emocional, onde o trabalhador deve simular simpatia independentemente de seu estado interno, gera um custo psíquico elevado. Além disso, a pressão por metas de vendas inatingíveis e a competitividade estimulada entre colegas criam um ambiente de insegurança e medo do desemprego. Seligmann-Silva (2011) corrobora essa visão ao afirmar que a precarização dos vínculos e a gestão pelo medo são gatilhos potentes para transtornos de ansiedade e depressão, transformando o local de trabalho em um espaço de sofrimento psíquico, onde a subjetividade do trabalhador é anulada em prol do lucro.

## 2.4. A Síndrome de Burnout no Varejo

A Síndrome de Burnout, ou síndrome do esgotamento profissional, deixou de ser exclusividade de profissões de ajuda (como saúde e educação) e passou a permear fortemente o setor comercial. Caracterizada pela exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional, a síndrome manifesta-se no comércio através da apatia do vendedor, irritabilidade constante e cinismo em relação à organização e aos clientes. Trigo et al. (2018) destacam que o Burnout no comércio está intrinsecamente ligado à falta de autonomia do trabalhador e à sobrecarga de papéis, onde muitas vezes o funcionário acumula funções de vendas, caixa, limpeza e estoque. A detecção precoce destes sinais é uma competência crucial da Enfermagem, pois o Burnout não tratado evolui para comorbidades físicas severas, incluindo hipertensão arterial e distúrbios gastrointestinais, demonstrando a inseparabilidade entre mente e corpo na patogênese ocupacional.

## 2.5. Riscos Físicos e Ambientais: Ruído, Temperatura e Iluminação

Embora menos evidentes que em uma fábrica, os riscos físicos no comércio impactam diretamente o conforto e a saúde do trabalhador, influenciando sua produtividade e bem-estar. A exposição constante a ruídos em grandes magazines ou supermercados, provenientes de sistemas de som, conversas e máquinas, pode não atingir níveis de surdez ocupacional imediata, mas atua como um estressor contínuo que eleva os níveis de cortisol e contribui para a fadiga mental. Da mesma forma, o conforto térmico é frequentemente inadequado; trabalhadores em açougues ou áreas de congelados enfrentam o frio, enquanto outros em lojas de rua sofrem com o calor excessivo. A Norma Regulamentadora 17 (NR-17) estabelece parâmetros de conforto, mas a fiscalização é muitas vezes insuficiente. A iluminação inadequada, seja por excesso de brilho e reflexos ou por penumbra, força a visão e pode causar cefaleias tensionais, exigindo uma avaliação ambiental rigorosa por parte dos serviços de Segurança e Medicina do Trabalho.

## 2.6. O Papel da Enfermagem na Promoção da Saúde e Prevenção

A inserção do enfermeiro no contexto da saúde do trabalhador do comércio é estratégica para a mudança do paradigma curativo para o preventivo. Com uma formação holística, o enfermeiro é capaz de realizar diagnósticos situacionais, identificando não apenas os riscos evidentes, mas também os riscos ocultos na organização do trabalho. A implementação de programas de Ginástica Laboral, o monitoramento de doenças crônicas não transmissíveis (hipertensão e diabetes) e a realização de campanhas de vacinação são apenas a ponta do iceberg da atuação de enfermagem. Chiavenato (2020), ao discutir gestão de pessoas, ressalta que a qualidade de vida no trabalho é um diferencial competitivo; neste sentido, o enfermeiro atua como um educador em saúde, capacitando os trabalhadores a reconhecerem os sinais de alerta de seus corpos e a adotarem posturas ergonômicas corretas, empoderando-os no autocuidado e na reivindicação de melhores condições laborais.

## 2.7. Legislação e Normas Regulamentadoras: A NR-17 e o Anexo II

O arcabouço legal brasileiro, especificamente através da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e das Normas Regulamentadoras (NRs), oferece as diretrizes para a proteção da saúde do trabalhador, sendo a NR-17 (Ergonomia) a mais pertinente para o setor de comércio. O Anexo II da NR-17, que trata especificamente do trabalho em teleatendimento/telemarketing, mas cujos princípios se estendem a diversas atividades comerciais de atendimento, preconiza a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores. A análise jurídica e técnica demonstra que, apesar da existência de leis robustas, a adesão no varejo, especialmente em pequenas e médias empresas, é deficitária. É imperativo que a gestão de saúde ocupacional utilize essas normas não apenas para evitar passivos trabalhistas, mas como um guia técnico para a humanização do trabalho, garantindo assentos para descanso, pausas regulares e mobiliário ajustável, elementos básicos para a preservação da integridade física do comerciário.

### 3. CONCLUSÃO

Diante do exposto, conclui-se que o ambiente de trabalho no comércio varejista, longe de ser isento de perigos, apresenta uma complexa teia de riscos ocupacionais que demandam atenção especializada e contínua. A pesquisa evidenciou que a precarização das condições de trabalho, somada à intensificação das exigências de produtividade, gera um cenário propício ao adoecimento físico e mental. A saúde do trabalhador do comércio encontra-se em um estado de vulnerabilidade, pressionada entre a necessidade de subsistência e a exposição a fatores ergonômicos e psicossociais degradantes.

Observou-se, através da revisão da literatura e da análise dos riscos biomecânicos, que o corpo do trabalhador é frequentemente utilizado além de seus limites fisiológicos. O ortostatismo prolongado e os movimentos repetitivos não são meros desconfortos, mas agentes etiológicos de patologias crônicas que podem abreviar a vida produtiva do indivíduo. A falta de mobiliário adequado e a ausência de pausas recuperatórias constituem uma violação não apenas das normas regulamentadoras, mas da própria dignidade humana no exercício laboral.

No âmbito da saúde mental, a conclusão é alarmante. A invisibilidade do sofrimento psíquico no comércio, mascarada pela exigência do "sorriso constante", contribui para o aumento dos índices de Burnout e transtornos de ansiedade. A gestão organizacional que prioriza o lucro em detrimento do bem-estar humano acaba, paradoxalmente, gerando prejuízos financeiros através do absenteísmo, do presenteísmo e da alta rotatividade de pessoal, criando um ciclo insustentável para a economia e para a sociedade.

A atuação da Enfermagem do Trabalho emerge, neste contexto, como um pilar fundamental para a reversão deste quadro. A expertise clínica do enfermeiro, aliada ao conhecimento da legislação e da fisiologia humana, permite a implementação de estratégias de prevenção primária que vão além do exame admissional e demissional. A enfermagem tem a capacidade de atuar na educação

em saúde, na vigilância epidemiológica e na promoção de um ambiente de trabalho mais salubre e acolhedor.

Ressalta-se, contudo, que a responsabilidade pela saúde do trabalhador não é exclusiva da equipe de saúde ou do próprio indivíduo, mas, precipuamente, das organizações e do Estado. É necessário um rigor maior na fiscalização do cumprimento da NR-17 e de outras diretrizes de segurança, bem como um compromisso ético dos empregadores em reconhecer o capital humano como o ativo mais valioso de suas empresas. Sem uma mudança na cultura organizacional, as intervenções de saúde serão apenas paliativas.

Além disso, conclui-se que há uma necessidade premente de mais pesquisas de campo focadas especificamente na realidade do comércio brasileiro. Muitos estudos ainda se concentram na indústria, deixando lacunas sobre as especificidades do varejo, especialmente diante das novas modalidades de e-commerce e da "uberização" do trabalho, que trazem novos desafios ergonômicos e mentais ainda pouco explorados pela ciência da saúde ocupacional.

Portanto, a promoção da saúde no comércio exige uma abordagem multidisciplinar e intersetorial. A integração entre a medicina, a enfermagem, a engenharia de segurança, a psicologia e a administração é essencial para desenhar postos de trabalho que respeitem a anatomia e a psique humana. A saúde não deve ser o preço a se pagar pelo salário; ela deve ser um valor preservado e fomentado dentro do ambiente corporativo.

Finaliza-se este estudo reafirmando que o trabalho deve ser fonte de realização e sustento, e não de doença. A proteção da integridade do trabalhador do comércio é um imperativo ético e legal. Somente através da conscientização, da prevenção eficaz e da valorização do ser humano, será possível construir um setor comercial produtivo, sustentável e, acima de tudo, saudável para todos os seus integrantes.

## REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **NR 17 – Ergonomia**. Brasília: MTE, 2018.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 5. ed. Barueri: Manole, 2020.
- COUTO, Hudson de Araújo. **Ergonomia aplicada ao trabalho: o manual técnico da máquina humana**. Belo Horizonte: Ergo, 2014.
- DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2015.

GLINA, Debora Miriam R.; ROCHA, Lys Esther. Saúde mental no trabalho: da teoria à prática. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 2, p. 426-427, 2010.

LANCMAN, Selma; SZNELWAR, Laerte Idal. **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. 3. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011.

MENDES, René. **Patologia do Trabalho**. 4. ed. São Paulo: Atheneu, 2018.

SELIGMANN-SILVA, Edith. **Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo**. São Paulo: Cortez, 2011.

TRIGO, Telma R. et al. Síndrome de Burnout: análise de sua existência em profissionais da área de vendas. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, São Paulo, v. 16, n. 4, p. 446-453, 2018.

WALDOW, Vera Regina. **Cuidar: expressão humanizadora da enfermagem**. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 2012.