

ABSENTEÍSMO, DIAGNÓSTICO E TECNOLOGIA: UM ESTUDO PARA SINALIZAR POLÍTICAS DE PREVENÇÃO

André Geraldo da Costa Coelho

Instituto Federal do Norte de Minas Gerais
andre.coelho@ifnmg.edu.br

Maria das Graças da Silva Costa Coelho

Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais
mariacoelho@cefetmg.br

Resumo

O absenteísmo, definido como atraso ou falta do colaborador ao posto de trabalho, é um problema que, há tempos, vem gerando transtornos para as organizações, haja vista que as ausências e/ou faltas impactam em perda de produtividade, baixa na qualidade dos produtos/serviços, além de afetar as relações interpessoais e a lucratividade da empresa. Para extirpar o índice de absenteísmo faz-se necessário conhecer os fatores que o originam, assim, o objetivo deste estudo consistiu em identificar as principais causas do absenteísmo em uma empresa do ramo têxtil e indicar políticas gerenciais e tecnológicas para sanar ou minimizar este problema. A pesquisa foi realizada sob a forma de um estudo de caso. Foram aplicados questionários a uma amostra de 80 colaboradores do setor produtivo/operacional da empresa e uma entrevista semiestruturada ao gestor de Recursos Humanos. Constatou-se que o absenteísmo é um problema presente e frequente. Uma das causas mais recorrentes, apontada pelos colaboradores, é inerente a doenças. Sob a ótica do gestor de pessoas, as ausências ocorrem em função da falta de compromisso e motivação com o trabalho. Os resultados demonstram a necessidade de utilização de ferramentas gerenciais para apurar com mais precisão as causas do absenteísmo, evidenciando a contribuição da tecnologia como aliada das políticas de controle.

Palavras-chave: Diagnóstico. Absenteísmo. Prevenção. Aplicativos. Recursos Humanos

Abstract

Absenteeism, defined as the employee's delay or lack of employment, is a problem that has been causing disruption to organizations for some time, given that absences and / or absences impact on lost productivity, low product quality Services, as well as affect interpersonal relationships and the company's profitability. The objective of this study was to identify the main causes of absenteeism in a textile company and to indicate management and technological policies in order to remedy or minimize this problem. In order to eliminate the absenteeism index, it is necessary to know the factors that originate it. The research was conducted in the form of a case study. Questionnaires were applied to a sample of 80 employees from the productive / operational sector of the company and a semi-structured interview with the Human Resources manager. It was found that absenteeism is a frequent and frequent problem. One of the most recurrent causes, pointed out by employees, is inherent in diseases. From the perspective of the people manager, absences occur due to the lack of commitment and motivation with the work. The results demonstrate the need to use management tools to more accurately determine

the causes of absenteeism, evidencing the contribution of technology as an ally of control policies.

Keywords: *Diagnosis. Absenteeism. Prevention. Applications. Human Resources*

1 Introdução

Nas últimas décadas, a globalização dos mercados associada às profundas e constantes mudanças ocorridas nos âmbitos econômico, social, demográfico, político e tecnológico têm causado grandes impactos no ambiente de negócios tornando a competitividade cada vez mais acirrada. Neste cenário, os gestores veem-se diante da necessidade de adotarem novos modelos de gestão, que assegurem a participação ativa e o comprometimento dos colaboradores. (ALBUQUERQUE, 1992).

Como corroboram Strapazzon, Calegari e Simioni (2008), as pessoas são os alicerces da organização e empregam suas habilidades, capacidades, experiências e conhecimentos como instrumentos para alcançar os objetivos organizacionais em troca de recompensas para garantir sua subsistência e sucesso pessoal, sejam elas em forma de salários ou benefícios. Percebe-se assim, uma dependência mútua na qual existem interesses recíprocos. (DUTRA, 2001). Por meio da harmonização destes interesses, torna-se possível a redução do índice de absenteísmo e, por conseguinte, o alcance da máxima eficácia dos processos organizacionais e o equilíbrio entre produtividade e capacidade de produção estimada.

Cabe enfatizar que o absenteísmo é um problema crítico que, há tempos, assola as organizações, gerando atrasos no andamento dos trabalhos, sobrecarregando os trabalhadores que estão presentes, afetando a produtividade, provocando insatisfação da comunidade consumidora do produto/serviço ofertado, que não foi atendida em tempo hábil, impactando na redução da renda familiar do trabalhador ausente e nos lucros da empresa. (AGUIAR; OLIVEIRA, 2009; QUICK; LAPERTOSA, 1982). Apesar de ser um fenômeno crescente, o absenteísmo é pouco investigado. (CUNHA, 2007).

Diante do exposto, é evidente a importância do desenvolvimento de pesquisas sobre o assunto, haja vista que a partir do conhecimento dos fatores que provocam o absenteísmo é possível mapear e conduzir ações preventivas, e, implantar políticas de qualidade e bem-estar no trabalho. Nesse sentido, este estudo apresentou por objetivo identificar as principais causas do absenteísmo em uma empresa do ramo têxtil e indicar políticas gerenciais e tecnológicas para sanar ou minimizar este problema, visto que o capital humano constitui fator de imprescindível relevância para se obter êxito e elevar o potencial competitivo.

2 Metodologia

Este estudo foi realizado, no período de abril a maio de 2017, em uma empresa de pequeno porte atuante no ramo têxtil no estado de Minas Gerais. Ela conta, atualmente, com um total de 240 colaboradores atuando no setor produtivo/operacional. A organização estudada não autorizou a divulgação de sua razão social, sendo então, denominada neste artigo como Delta Têxtil Ltda.

Tendo em vista o objetivo e as questões norteadoras da pesquisa, utilizou-se o método de estudo de caso, que na concepção de Yin (2005, p.32) consiste em “uma

investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real". Gil (2006) considera que este método possibilita o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento. Martins (2008) esclarece que o estudo de caso deve ser sustentado por um referencial teórico para orientar as questões e proposições do estudo.

Nesta perspectiva, utilizou-se da técnica de levantamento bibliográfico, que, conforme Severino (2005), é a fase de busca de material publicado sobre o assunto, com base na natureza dos temas estudados e nas áreas em que os trabalhos se situam. Foram consultados livros, revistas, dissertações e artigos que abordam sobre a questão do absenteísmo no ambiente organizacional.

O estudo assumiu caráter exploratório e descritivo. Segundo Malhotra (2001), a pesquisa exploratória é usada em casos nos quais é necessário prover critérios e compreensão para adquirir maior familiaridade com o problema; as informações são definidas ao acaso e o processo de pesquisa apresenta maior flexibilidade; a amostra é pequena e acessível; e, a análise dos dados é qualitativa. Neste trabalho buscou-se identificar as principais causas do absenteísmo na empresa objeto de análise, de forma a tornar o problema mais explícito, indicando a necessidade de realização de estudos mais profundos e estruturados envolvendo todos os setores da empresa para apuração dos fatos.

A pesquisa descritiva, segundo Bertucci (2015), busca descrever um fenômeno ou circunstância em detalhes, permitindo abranger, com exatidão, as características de um indivíduo, uma situação ou um grupo, bem como, estabelecer relação entre variáveis. Nesse sentido, desenvolveu-se uma análise do perfil e das características demográficas da população investigada por meio do levantamento de opiniões acerca dos fatores relacionados ao absenteísmo.

Para a coleta das informações foram elaborados dois instrumentos que consistiram em um questionário e uma entrevista semiestruturada. O questionário conteve um total de 14 questões fechadas e de múltipla escolha relacionadas ao tema absenteísmo, com vistas a caracterizar a população investigada e identificar as principais causas de ocorrência de faltas ou atrasos. De um universo de 240 colaboradores, selecionou-se, por meio da técnica de amostragem não probabilística por conveniência uma amostra de 80 colaboradores do setor produtivo/operacional para responder ao questionário. Neste tipo de amostragem, como explica Malhotra (2001), os elementos são escolhidos de acordo com a conveniência do pesquisador.

A entrevista foi realizada com o gestor do setor de Recursos Humanos da empresa, utilizando-se um roteiro semiestruturado com intuito de conhecer a percepção da empresa sobre o absenteísmo e investigar quais estratégias e ações a organização adota para tornar o funcionário mais assíduo e satisfeito em seu ambiente de trabalho.

Os dados foram tratados da forma quantitativa e qualitativa. De acordo com Creswell (2007), a utilização de procedimentos mistos decorre da necessidade de reunir, na coleta e análise de dados, informações com rigor estatístico e textuais. A análise quantitativa, segundo Malhotra (2001), procura quantificar os dados e aplicar alguma forma da análise estatística, enquanto a qualitativa proporciona uma melhor visão e compreensão do contexto do problema. Dessa forma, os dados coletados foram tratados, tabulados e representados graficamente, e, as informações analisadas e descritas, de forma a possibilitar a leitura e entendimento das particularidades do estudo e do comportamento das pessoas.

3 Fundamentação teórica

3.1 Epistemologia do termo absenteísmo

Absenteísmo compreende uma expressão de origem francesa, *absentéisme*, derivada do inglês *absenteeism*, de *absentee*, usada para designar pessoa que atrasa ou se ausenta ao trabalho por circunstâncias diversas, sejam elas propositais ou alheias à vontade do trabalhador (SOUZA, 2006; FERREIRA, 1986, *apud* SOARES e SILVA, 2002).

Na concepção de Quick e Laperlosa (1982) o absenteísmo originou-se do termo absentismo aplicado aos proprietários rurais que largavam o campo para viver na cidade, sendo que, com o advento da Revolução Industrial, passou a ser usado para designar trabalhadores com tendência a faltar ao labor.

Rehrend e Pocock (1976, *apud* OLIVEIRA; GRANZINOLLI e FERREIRA, 2007) referem-se ao absenteísmo como sinônimo de ausência voluntária ao trabalho mediante pretextos vazios ou sem causa consistente para tal. De acordo com a OIT (Organização Internacional do Trabalho, 1989) absenteísmo é definido como a ausência ao trabalho por parte do empregado e absenteísmo por licença médica como o período ininterrupto de falta ao trabalho, em virtude de uma incapacidade temporária do indivíduo para a execução de tarefa a ele atribuída.

3.2 Principais causas e implicações do absenteísmo

O absenteísmo pode ocorrer em função de causas conhecidas e ignoradas. Entre as conhecidas, estão as amparadas por lei, que são programadas e justificáveis, como: férias, doação de sangue, participação em júris ou eleições, licença maternidade, casamentos, nascimentos, óbitos, feriados e mudanças de domicílio. Enquanto as ignoradas, normalmente, ocorrem em virtude de fatores diversos, como: doença efetivamente comprovada ou não comprovada, razões de caráter pessoal e familiar, atrasos involuntários ou por motivos de força maior, acidentes de trabalho, dificuldades financeiras, problemas de transporte, baixa motivação para trabalhar, supervisão precária da chefia e políticas inadequadas da organização (SOUTO, 1980; MALLADA, 2003).

Na concepção de Penatti Filho (2006) as causas mais conhecidas do absenteísmo são as posições forçadas, os movimentos de força exigidos pelo trabalho, a pressão psicológica, a tensão e o medo da perda do emprego. O absenteísmo não está associado à negligência e à preguiça, e sim a problemas, em grande parte, relacionados ao trabalho.

Quick e Lapertosa (1982) e Couto (1982) apresentam cinco classificações para o absenteísmo, quais sejam: voluntário, que é a ausência não justificada e sem amparo legal para tratar de assuntos particulares; compulsório, que compreende a falta ao trabalho por imperativo de ordem legal, como: suspensão imposta pela chefia, prisão ou outro impedimento que não permita ao funcionário chegar ao local de trabalho; legal que são faltas ao serviço justificadas e amparadas em lei, como: licença maternidade, gala, doação de sangue e serviço militar; por patologia profissional que compreende as ausências por acidente de trabalho ou doença profissional como LER e DORT; e, por doença que abrange todas as abstenções por enfermidades, diagnosticada por procedimento médico.

McDonald e Shaver (1981, *apud* NASCIMENTO, 2003) classificam as ausências não previstas em três categorias: intrínsecas, que estão relacionadas à natureza e condições do trabalho que reflete na satisfação do trabalhador, como o trabalho em si, a

supervisão ineficiente, a sobrecarga no trabalho e a exaustão física; extrínsecas, que dizem respeito às políticas de pessoal condolentes com as faltas, inexistência de canais de comunicação da administração, ausência de seleção, treinamento e orientação adequados, baixos salários e condições de trabalho precárias; E de personalidade, que se referem a colaboradores com conduta tendenciosa a conflitos e às faltas como: hipocondríaco, desmotivado, problemas pessoais relacionados ao abuso de droga e álcool.

O absenteísmo é um fator de grande preocupação nas empresas já que representa um dos mais elevados custos de pessoas e um dos maiores responsáveis por perdas de produção no trabalho refletindo nos indicadores de qualidade de forma negativa, repercutindo no lucro da empresa e gerando sequelas indesejáveis, como perda de mercado (OLIVEIRA; GRANZINOLLI e FERREIRA, 2007).

Pesquisas apontam que o absenteísmo culmina em custos elevados às organizações, em decorrência do não trabalho, da não produção, da redução da eficiência e do aumento da carga de trabalho do supervisor. O ônus anual do absenteísmo ultrapassa os 40 bilhões de dólares em empresas norte-americanas e 12 bilhões em empresas canadenses, enquanto na Alemanha extrapola os 60 bilhões de marcos (CHIAVENATO, 2014). No Brasil, não há estudos oficiais para avaliar o que os custos de absenteísmo representam para o país e quanto está estimado este custo com relação ao nosso PIB (PENATTI FILHO, 2006).

Além dos prejuízos irreparáveis para a empresa, se o absenteísmo ocorrer em função de faltas injustificadas e não amparadas por lei, o colaborador poderá sofrer consequências relacionadas à perda de oportunidades de desenvolvimento profissional, prejuízo financeiro em caso de descontos, advertência, suspensão e até mesmo, desligamento por justa causa.

Poderá ainda, conforme alude o art. 130 da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) ocorrer redução no período de férias, na seguinte proporção: I – 30 (trinta) dias corridos, quando não houver faltado ao serviço mais de 5 (cinco) vezes; II – 24 (vinte e quatro) dias corridos, quando houver tido de 6 (seis) a 14 (quatorze) faltas; III – 18 (dezoito) dias corridos, quando houver tido de 15 (quinze) a 23 (vinte e três) faltas; IV – 12 (doze) dias corridos, quando houver tido de 24 (vinte e quatro) a 32 (trinta e duas) faltas. (BRASIL, 1943).

Souza (2006) adverte que, apesar da possibilidade de rotatividade de pessoal, de modo célere, que a iniciativa privada tem a seu alcance, mediante o regime jurídico adotado para a contratação e demissão nos moldes da CLT, ainda assim, isso é oneroso a qualquer empresa privada, haja vista as responsabilidades trabalhistas decorrentes de demissão e de admissão de novo empregado, com a respectiva capacitação. Por isso, é clarividente a importância de se investir em políticas preventivas.

3.3 Políticas de prevenção do absenteísmo

Segundo Penatti Filho (2006) as políticas prevenção das causas subjacentes ao absenteísmo referem-se à um conjunto de medidas concretas que a empresa adota, compreendendo:

A) Medidas processuais, administrativas ou disciplinares, direcionadas para impedir ou contribuir para a conduta de falta e/ou atraso, como perda de vencimento e/ou de prêmios de assiduidade;kl

B) Medidas preventivas relacionadas ao indivíduo e ao reforço da sua capacidade de trabalho incluindo exames médicos periódicos, vacinação, formação, equipamento de proteção individual contra os riscos profissionais e educação para a saúde;

C) Medidas preventivas voltadas para o ambiente de trabalho físico e psicossocial, de modo a neutralizar, reduzir ou minimizar a discrepância entre as exigências impostas pelo trabalho e a capacidade de resposta do indivíduo, abrangendo criação sustentada de um ambiente de trabalho saudável, seguro e produtivo, e, participação na organização do trabalho e na gestão;

D) E, medidas reintegrativas, para promover a reintegração e reabilitação no local de trabalho, facilitando e apressando o retorno ao trabalho.

As medidas preventivas são essenciais para o sucesso do combate e minimização dos níveis de absenteísmo nas empresas, neste sentido julga-se interessante focar os aspectos ergonômicos e sua importância dentro do contexto de absenteísmo, principalmente em atividades com um alto índice de repetitividade (PENATTI FILHO, 2006).

França (2007) relata que, para mitigar o absenteísmo a empresa pode implementar programas de benefícios que abrangem entrevistas de aconselhamento, horários flexíveis, melhorias no ambiente de trabalho, disponibilização de cursos extras para aperfeiçoamento profissional dos colaboradores e instalações de espaço de descanso e creches dentro da empresa. Outro fator minimizador encontra-se nos sistemas de serviço médico e social próprios, além de serviço de transporte e assistência alimentar.

Em consonância com o exposto, Souto (1980) expõe que empresas que se preocupam com a segurança e o bem-estar dos empregados no trabalho, valorizando e oferecendo benefícios, apresentam um menor índice de absenteísmo e tem muito mais chances de prosperar no mercado.

Para implantar políticas de prevenção e eliminação do absenteísmo, além de conhecer as causas, é importante saber qual é o índice real de faltas ou de saídas durante o expediente de trabalho. Para tanto, pode-se utilizar a fórmula proposta por Marras (2000):

$Ia = Nhp / NnP \times 100$, onde:

Ia= Índice de absenteísmo;

Nhp= número de horas perdidas;

NnP= número de horas planejadas.

3.4 A utilização da tecnologia para controle do índice de absenteísmo

Na contemporaneidade, para gerenciar o grande volume de tarefas e informações, e, liderar equipes de forma produtiva e colaborativa, os profissionais de recursos humanos vêm sofrendo grandes pressões para substituírem padrões operacionais por modelos de gestão mais modernos e inovadores. Neste contexto, a tecnologia de informação é considerada uma eficaz ferramenta de reconfiguração e viabilização de novas estratégias para condução das pessoas (MASCARENHAS; VASCONCELOS; VASCONCELOS, 2005).

Observa-se, nesse sentido, a crescente utilização de aplicativos como aliados às táticas gerenciais para agilizar a comunicação interna e garantir controles mais austeros sobre metas e indicadores (LOUREIRO, 2016). Pode-se dizer que o uso deste tipo de tecnologia otimiza a interação e disseminação da informação no âmbito organizacional,

contribuindo para que o colaborador se mantenha sempre atualizado e em contato com o gestor.

Caso a organização não tenha recursos suficientes para investir em um aplicativo próprio, existem diversos tipos disponíveis no mercado, alguns gratuitos e outros a custos acessíveis. Para controlar o índice de absenteísmo o *Runrun.it* é muito utilizado, pois, trata-se de uma ferramenta voltada para gerenciar o trabalho, os recursos, o fluxo de informações e o tempo dos funcionários de modo a contribuir para aumento na produtividade (PAPP, 2013).

Soares (2015) confirma que o *Runrun.it* é ideal para controle de performance dos colaboradores, disponibilizando o índice de produtividade e desempenho baseado na atividade dos últimos 30 dias dos usuários, o *RR-Rating*. Dessa forma, tem-se acesso a uma avaliação quantitativa do trabalho desempenhado.

Recomenda-se ainda, para empresas de todos os portes, os seguintes aplicativos: O *Appraisd*, que é uma plataforma que permite destacar objetivos, competências, progresso, plano de desenvolvimento pessoal e fazer feedback de toda a equipe; O *Reviewsnap* que viabiliza avaliação de desempenho individual e 360 graus; O *BetterWorks*, que possibilita acompanhar o desenvolvimento das pessoas em todas as hierarquias, de cima para baixo, de baixo para cima e entre áreas a partir do estabelecimento de metas; O *Perdoo* que permite atualização instantânea do progresso das áreas e alinha os colaboradores numa só direção; E, o *Echospan* que é uma ferramenta de feedback 360 graus (SOARES, 2015).

4 Resultados e discussões

A primeira parte do questionário aplicado aos colaboradores foi composta por questões de cunho demográfico cuja finalidade incidiu em identificar as características da população analisada, uma vez que, a literatura indica que algumas questões desta ordem influenciam na elevação do índice de absenteísmo.

Dessa forma, sabe-se que 20% dos pesquisados são do sexo feminino e 80% do sexo masculino; a maioria é solteira (54%), os demais são casados ou separados. Expressivo percentual dos colaboradores entrevistados, 54%, não tem filhos. Supõe-se que seja pelo fato da maioria enquadrar-se na categoria de solteiros. Segundo Borges (2004, *apud* COBÊRO; GODOY, 2014) pesquisas confirmam que o absenteísmo é mais comum entre as pessoas solteiras, pois, elas têm vida noturna mais ativa e não tem compromisso com a família. Para corroborar esta afirmação buscamos em Robbins (1999) uma abordagem que considera que os empregados casados, por adquirirem responsabilidades crescentes, tendem a terem menos faltas, visto que o emprego torna-se mais importante e valioso.

Quanto à idade, 72% da população pesquisada possui entre 18 e 35 anos de idade, e o restante, 28%, acima de 35 anos. Nos grupos mais jovens parece existir menor senso de responsabilidade que nos mais idosos. Acredita-se que isto ocorra com maior frequência em trabalhadores que executam trabalhos monótonos. De tal modo, qualquer desvio no seu estado de saúde, leva-o a ausentar-se do serviço, sentindo-se plenamente justificado ao fazê-lo pelo fato de considerar-se doente. Já os trabalhadores mais idosos relutam em faltar ao serviço, a menos que se sintam incapazes para realizá-lo (COUTO, 1982).

A segunda parte do questionário contemplou questões relacionadas à análise dos fatores ligados ao absenteísmo. Quando perguntados sobre o trabalho, 35% dos

respondentes disseram que as atividades são repetitivas, 45% consideraram como não repetitiva e 20% alegaram fazer rodízio durante as atividades. 67% dos colaboradores pesquisados disseram que faltaram ao trabalho nos últimos 12 meses. Averiguou-se que 19% possuem menos de 1 ano de trabalho na empresa Delta, 53% de 1 a 5 anos e 28% acima de 5 anos.

O maior índice de faltas e/ou atrasos ocorre por parte dos colaboradores que tem mais tempo de casa (acima de 5 anos). Isso pode estar atrelado ao fato de que muitos desses funcionários sentem-se desmotivados com a rotina, faltando sem justificar para forçarem a demissão por parte da empresa, e, assim receberem todos os direitos previstos em lei, como FGTS e seguro desemprego (SILVA, 2001).

Quando indagados sobre o relacionamento com a supervisão, 66% disseram que é ótimo ou bom; os demais, 44%, avaliaram como regular ou ruim (Gráfico 1). Quanto ao relacionamento com os colegas de trabalho, pode-se inferir que há satisfação e harmonia entre os colaboradores, já que 75% disseram ser ótimo ou bom e, apenas, 25% demonstraram estar insatisfeitos, avaliando como regular ou ruim (Gráfico 2).



Gráfico 1: Relacionamento com a supervisão
Fonte: Dados da pesquisa (2017)

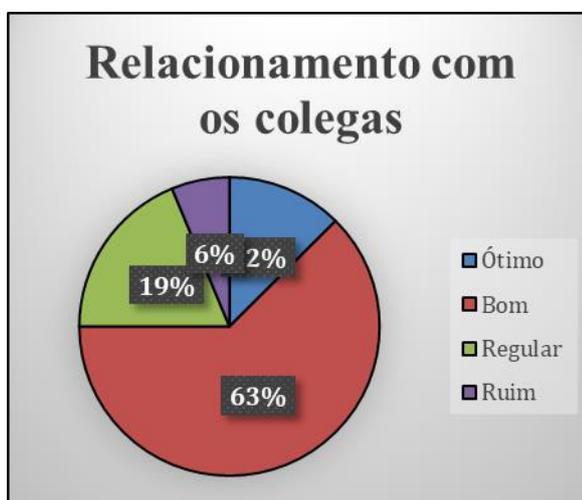


Gráfico 2: Relacionamento com os colegas
Fonte: dados da pesquisa (2017)

O gráfico 3 demonstra que 75% dos pesquisados apontaram que as condições físicas do ambiente de trabalho são inadequadas ou poderiam melhorar, sendo que apenas 25% avaliaram como adequadas. Outra importante informação analisada diz respeito à carga de trabalho, 72% assinalaram que é elevada ou alta e 28% disseram ser baixa ou moderada (Gráfico 4).

Santana e Oliveira (2004) relatam que as condições de trabalho insatisfatórias refletem em altos índices de absenteísmo e, inclusive, em pequenos acidentes. Jucius (1979, *apud* AGUIAR e OLIVEIRA, 2009) explica que colaboradores que trabalham em ambiente com más condições físicas e ergonômicas, e, que cumprem uma carga horária excessiva em atividades repetitivas são mais propensos a adquirirem doenças ocupacionais e diminuir o ritmo de produtividade.



Gráfico 3: Condições físicas
Fonte: Dados da pesquisa (2017)

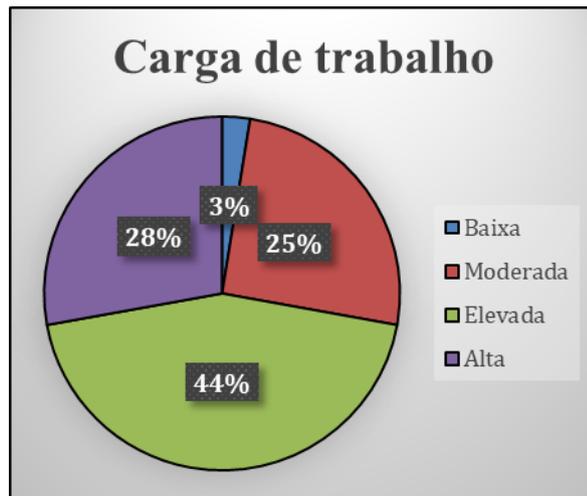


Gráfico 4: Carga de trabalho
Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Quanto à remuneração, o gráfico 5 apresenta a validação dos colaboradores a respeito do salário que recebem, sendo que 75% classificam como bom, 20% como ótimo e 5% como ruim. Leão (2012) evidencia a relação direta entre salários baixos e adoecimento, pressupondo que isso acontece em virtude da dificuldade do acesso aos serviços médicos e a falta de hábitos de vida saudáveis, além da limitação financeira para o tratamento precoce das doenças. O gráfico 6 mostra que a maioria dos respondentes, 67%, avaliam a política de benefícios como ruim, os demais ajuizaram como boa ou ótima.

Estudos evidenciam que o absenteísmo é inversamente proporcional à satisfação no trabalho, e, a ausência pode ser considerada uma forma de se afastar de situações indesejáveis. Desse modo, a análise de fatores relacionados à natureza da supervisão, estilos de liderança, participação na tomada de decisões, relacionamentos profissionais e às condições de trabalho podem contribuir para o entendimento do impacto do absenteísmo nas organizações e a identificação de aspectos que requerem melhorias (LEE E ERIKSEN, 1990, *apud* PENATTI FILHO, 2006).

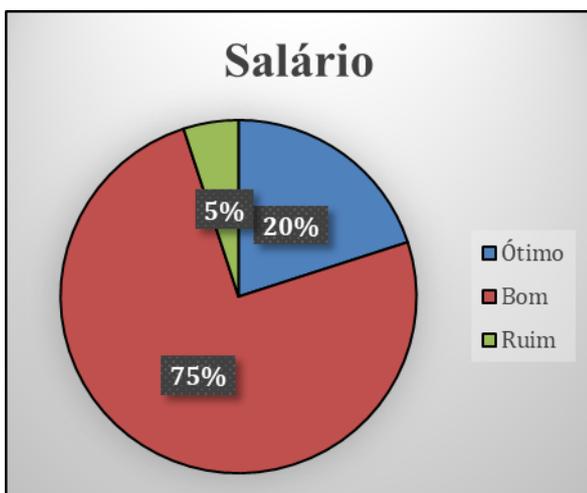


Gráfico 5: Salário
Fonte: Dados da pesquisa (2017)

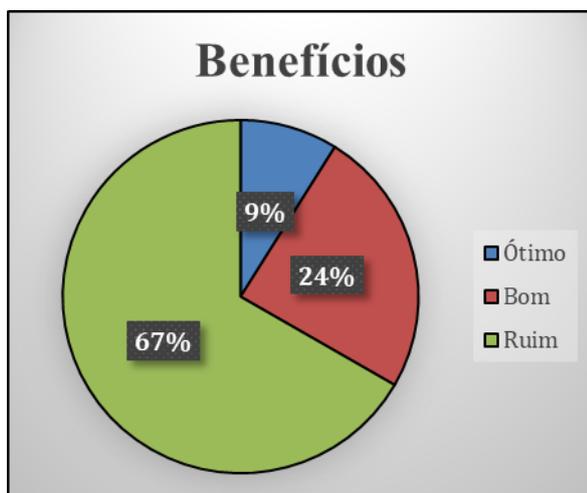


Gráfico 6: Benefícios
Fonte: Dados da pesquisa (2017)

O gráfico 7 demonstra os principais motivos alegados pelos funcionários para faltarem ao trabalho. O fator doença foi predominante com percentual de 54%, seguido de acompanhamento médico de ascendente ou descendente 9%, compensação em banco de horas 8%, luto 7%, assuntos particulares 6%, casamento 5%, serviço eleitoral e acidente de trabalho 4%, doação de sangue 2% e desmotivação 1%.

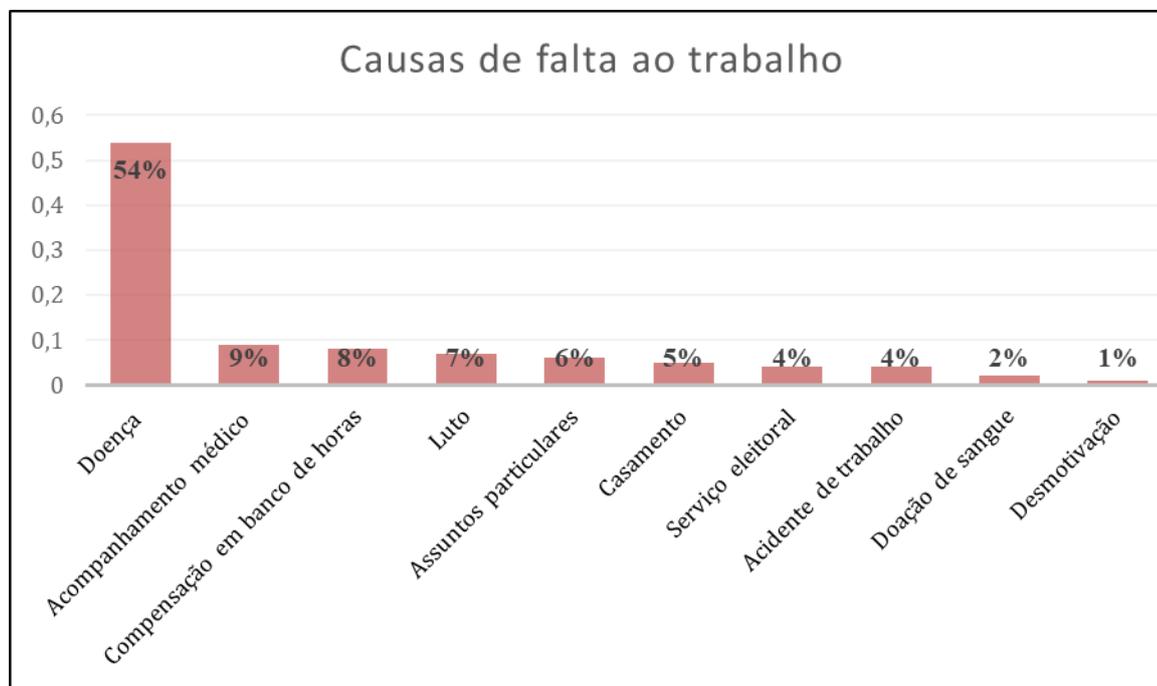


Gráfico 7: Causas de falta ao trabalho
 Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Os dados da pesquisa comprovam a proposição de McDonald e Shaver (1981, *apud* NASCIMENTO, 2003) que considera que, em média, 50% das faltas são justificadas como doenças. Todavia, os autores ressaltam que, na maioria das vezes, não é essa a causa real, mas é um pretexto que o funcionário encontra para esconder os reais motivos, acreditando que a justificativa por doença é mais aceita pela chefia. Por isso, é preciso elaborar planos para avaliar as licenças justificadas como tal.

Com relação ao acompanhamento médico de descendente ou ascendente doente, Cavalheiro e Tolfo (2011, *apud* MALTA, 2014) acrescentam que esta é uma questão pouco abordada e que deve ser melhor analisada quanto à real necessidade de interromper ou não o exercício laboral. Quanto à compensação em banco de horas, Pina e Stotz (2011) esclarecem que isso deve partir de um acordo ou convenção coletiva de trabalho entre trabalhadores e empresa, devendo, portanto, haver uma programação das compensações de maneira que não afete a produtividade.

As ausências ou atrasos para tratar de assuntos particulares ou por desmotivação com o trabalho, por serem voluntárias e sem amparo legal, podem incorrer em desconto em folha de pagamento ou se houver acordo com a chefia compensadas em banco de horas. As demais causas citadas - luto, casamento, serviço eleitoral, acidente de trabalho e doação de sangue - são justificáveis e legais.

Para analisar a percepção da empresa sobre a ocorrência do absenteísmo e as medidas de combate utilizadas, foi realizada uma entrevista semiestruturada com o gestor de Recursos Humanos. Averiguou-se que do ponto de vista da empresa, existe um

expressivo índice de faltas e atrasos por parte dos colaboradores que atuam no setor produtivo/operacional, e, acredita-se que os motivos mais comuns para que isso ocorra dizem respeito à falta de interesse e compromisso com a empresa.

Isso evidencia que a visão da empresa não coincide com o resultado da análise das informações colhidas dos colaboradores do setor produtivo/operacional, visto que a empresa relaciona o absenteísmo à falta de comprometimento, o que é inerente à desmotivação. Expôs-se que, na maioria das vezes, as ausências ou atrasos são compensadas em banco de horas já que não são apresentados atestados ou boletins médicos. Apenas quando as faltas são reincidentes, em um curto espaço de tempo, é feito o desconto em folha de pagamento e que não existe nenhum procedimento formal para verificar o real motivo de falta ou atraso.

Relatou-se que o plano de cargos e salários foi atualizado há, aproximadamente, cinco anos, mas, que os valores encontram-se em conformidade com os praticados pelo mercado. Quanto aos benefícios, a empresa oferece auxílio transporte e alimentação. Entretanto, inexistiu um plano de carreira e política formalizada de promoção e bonificação. Expôs-se que é fornecido todo o material e equipamento de segurança necessário, contudo, é preciso fiscalizar continuamente já que alguns colaboradores tendem a não utilizá-los.

O entrevistado ponderou que, no momento, não existe nenhuma ação direcionada para prevenção do fator absenteísmo, mas, que a empresa tem ciência da importância dessa questão e do reflexo nos processos de trabalho e nos resultados. Assim, ressaltou-se que absenteísmo precisa ser abordado muito além do que uma mera ausência do trabalhador na empresa, em seus processos laborais, sendo que ele pode servir, inclusive, como um indicador das relações de trabalho e auxiliar na identificação de outros problemas, como por exemplo, o clima organizacional que interfere, tanto no bom desempenho da empresa e na conquista de espaço no mercado quanto nos aspectos que dizem respeito à saúde de seus colaboradores (CALGAROTTO; PINHEIRO, 2010).

5 Considerações finais

Atualmente, as mudanças e transformações ocorrem de forma célere e frequente, fazendo com que, para sobreviverem e serem competitivas, as organizações necessitem da participação ativa do capital intelectual, haja vista que as pessoas são as propulsoras do fracasso ou sucesso de um empreendimento. Desse modo, é imprescindível realizar constantes investimentos em educação, motivação, capacitação e qualidade de vida dos colaboradores, para assim, qualificar ações que resultarão na integração e comprometimento de todos os componentes organizacionais a fim de se obter melhoria contínua e diminuir o índice de absenteísmo.

A literatura elucida que o absenteísmo é um problema que, há tempos, vem causando transtornos para as organizações, impactando de forma negativa nos processos de trabalho, nas relações interpessoais, na qualidade dos produtos/serviços e na lucratividade. Dessa forma, traz à tona a importância de se dar a devida atenção ao assunto de forma a identificar os fatores que ocasionam em inassiduidade, para assim, implantar medidas preventivas.

Nesse entendimento, este estudo buscou investigar as causas de absenteísmo no setor produtivo/operacional da empresa Delta Têxtil Ltda e sinalizar políticas gerenciais e tecnológicas para sanar ou minimizar o problema. Os resultados obtidos demonstraram que o absenteísmo é um problema presente e constante na empresa, e, corroboram com

a literatura existente que aponta que, em torno de 50% das faltas são justificadas como doença.

Contatou-se que, apesar, de grande parte dos colaboradores indicar o fator doença como principal causa de ausência ou atraso, o gestor de Recursos Humanos mencionou que, na maioria das vezes, não são apresentados atestados ou boletins médicos, que isso ocorre em função de falta de interesse e compromisso dos colaboradores com os desígnios organizacionais.

Isso demonstra que a empresa carece da utilização de ferramentas gerenciais que possibilitem verificar com precisão tais informações, pois, somente assim, saberão quais medidas e ações adotar para reduzir o índice de absenteísmo. Se, realmente, a principal causa for relativa à doença é importante ter ciência de quais os tipos de doenças que acometem os colaboradores e se elas são originadas de problemas ergonômicos, más condições do ambiente laboral ou acidentes de trabalho.

Embora um percentual mínimo dos investigados alegar que as faltas são decorrentes de acidente de trabalho, observou-se que as condições físicas do ambiente não atendem a contento e podem impactar em perda de produtividade. Desse modo, propõe-se que o gestor verifique se os equipamentos utilizados no setor produtivo/operacional estão em boas condições e se são ajustáveis às características individuais, se a luminosidade é apropriada e se os colaboradores estão expostos à ruído, odores ou toxinas sem utilização dos equipamentos de segurança.

Sugere-se ainda, que a empresa invista em sistemas de qualidade de vida no trabalho por meio da implantação de programas na área de Segurança do Trabalho, com foco em ergonomia, higienização e prevenção de acidentes e doenças, haja vista que, indivíduos insatisfeitos produzem em menor qualidade e são mais propensos a faltarem. É importante também, revisar o plano de cargos e salários, ampliando a política de benefícios abrangendo planos de saúde e odontológico, distribuição da PLR (Participação nos Lucros e/ou Resultados), implementar políticas de capacitação e motivação, e, realizar reuniões periódicas entre supervisores e colaboradores para dirimir possíveis conflitos e criar um clima organizacional amistoso.

Ressalta-se que, com a diversidade de recursos tecnológicos disponíveis, tem-se observado uma grande tendência das empresas em investirem na utilização de aplicativos para auxiliar o trabalho dos gestores da área de Recursos Humanos, de forma a viabilizar um canal de comunicação mais próximo entre o setor e os colaboradores, bem como, acompanhar de perto a produtividade e o cumprimento de metas. Nesse sentido, caso a empresa em questão, não disponha de recursos suficientes para investir em um aplicativo próprio, apontamos alguns, no referencial teórico, destacando a contribuição do *Runrun.it* para gerenciamento de tarefas, performance e controle do índice de absenteísmo.

Destaca-se como limitação deste estudo, a pouca disponibilidade de material existente na literatura sobre o assunto, sendo que grande parte dos trabalhos já realizados referem-se à área da saúde. Em virtude do pouco tempo para realização da pesquisa, não foi possível abranger todos os setores da empresa. Diante destas considerações, sinaliza-se a necessidade de permanente reflexão sobre esta questão, e, este artigo é o ponto de partida para estudos futuros mais abrangentes que investiguem, além das causas, o índice de absenteísmo.

6 Referências bibliográficas

AGUIAR, G. de A. S; OLIVEIRA, J. R. de. Absenteísmo: suas principais causas e consequências em uma empresa do ramo da saúde. **Revista de Ciências gerenciais**. v. 13, n.18, p.95-113, 2009.

ALBUQUERQUE, L. G. de. Competitividade e recursos humanos. **Revista de Administração**, São Paulo, v.27, n.4, p. 19-29, out./dez. 1992.

BERTUCCI, J. L.de O. **Metodologia básica para elaboração de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC): ênfase na elaboração de TCC de pós-graduação latu sensu**. 1.ed. 7. reimpr., São Paulo: Atlas, 2015.

BRASIL. Decreto Lei nº 5.452.1943: **Consolidação das Leis do Trabalho**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm>. Acesso em: 15 de maio de 2017.

CALGAROTTO, R.; PINHEIRO, L.R.S. Empresa, colaborador e ausência: um relato de experiência sobre o absenteísmo nas relações de trabalho. **Perspectiva**, Erechim. v.34, n.128, p. 167-175, dezembro/2010.

CHIAVENATO, I. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 3. ed. Barueri: Manole, 2014.

COBÊRO, C. ; GODOY, C. R. A. Diagnóstico das causas de absenteísmo em uma indústria de embalagens plásticas. **XI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 2014.

COUTO, H. A. Absentismo: uma visão bem maior que a simples doença. **Ergo**. n.2. Jul. 1982.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CUNHA, J. C. C. de B. **Adoecimento e afastamento do trabalho de Servidores Públicos Estaduais de Santa Catarina, 1995 a 2005**. Florianópolis: UFSC, 2007. Dissertação (Mestrado em Saúde pública) Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública de Florianópolis, 2007.

DUTRA, J. S. **Gestão por competências: um modelo avançado para o gerenciamento de pessoas**. 6.ed. São Paulo: Gente, 2001.

FRANÇA, A. C. L. **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2006.

LEÃO, A. L. de M. **Absenteísmo-doença entre servidores públicos municipais de Goiânia**. Goiânia: UFG, 2012. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) Núcleo de estudos de Saúde Coletiva, Universidade Federal de Goiás, 2012.

LOUREIRO, M.. Os apps invadem o RH. 2016. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/negocios/os-apps-invadem-o-rh/>>. Acesso em 18 de maio de 2017.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MALLADA, F. J. R. R. Gestão do absenteísmo trabalhista nas empresas espanholas. 2003. Disponível em: <http://www.revistainterforum.com/espanol/pdfes/Absentismo-Laboral-empresasesp.pdf>. Acesso em: 05 de maio de 2017.

MALTA, V. D. **Absenteísmo docente no ensino público: um modelo de influências e correlações com o desempenho discente**. Belo Horizonte: FUMEC, 2014. Dissertação (Mestrado em Administração) Faculdade de Ciências Empresariais, FUMEC, 2014.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. São Paulo: Futura, 2000.

MARTINS, G. A. Estudo de caso: uma reflexão sobre a aplicabilidade em pesquisas no Brasil. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 2, n. 2, p. 9-18, Jan./Abr., 2008.

MASCARENHAS, A. O.; VASCONCELOS, F. C. de; VASCONCELOS, I. F. G. de. Impactos da tecnologia na gestão de pessoas: um estudo de caso. **Revista de Administração Contemporânea**. v.9, n.1, Jan./Mar. 2005.

NASCIMENTO, G. M.do. **Estudo do absenteísmo dos trabalhadores de enfermagem em uma unidade básica e distrital de saúde do município de Ribeirão Preto**. Ribeirão Preto: USP, 2003. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Enfermagem Fundamental) Pós-graduação em Enfermagem Fundamental, USP, 2003.

Organización Internacional del Trabajo. Absentismo: causa y control. In: **Enciclopedia de Salud e Seguridad en el trabajo**. Madri, Espanha: OIT, 1989.

OLIVEIRA, G. G. A; GRANZINOLLI, L. M.; FERREIRA, M. C. V. Índice e Características do Absenteísmo dos Servidores Públicos da Universidade Federal de Viçosa. **XXXI Encontro da ANPAD**. Rio de Janeiro, 22 a 26 de setembro de 2007.

PAPP, A. C. Startup da semana: Runrun.it.2013 Disponível em: <<http://link.estadao.com.br/noticias/geral,startup-da-semana-runrunit,10000033641>>. Acesso em 18 de maio de 2017.

PENATTI FILHO, I. **Estudo do absenteísmo: contribuição para a gestão de pessoas na indústria automobilística. Estudo de caso de uma empresa multinacional**. Niterói: UFF, 2006. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) Universidade Federal Fluminense, 2006.

PINA, J. A.; STOTZ, E. N. Participação nos lucros ou resultados e banco de horas: intensidade do trabalho e desgaste operário. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. São Paulo, v. 36, n.123, 2011.

QUICK, T. C.; LAPERTOSA, J.B. Análise do absenteísmo em usina siderúrgica. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. São Paulo, v. 18, n.69, 1982.

ROBBINS, S. **Comportamento organizacional**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora S/A, 1999.

SANTANA, V. S.; OLIVEIRA, R. P. Saúde e trabalho na construção civil em uma área urbana do Brasil. **Caderno Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v. 20, n. 3, Junho, 2004.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 22.ed. São Paulo: Cortez Editora, 2005.

SILVA, G. L. da R. e. Controle do turnover: como prevenir e demitir com responsabilidade. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

SOARES, A. C. 8 ferramentas de controle de performance. 2015. Disponível em: <https://endeavor.org.br/ferramentas-controle-performance/>. Acesso em 18 de maio de 2017.

SOARES, L. Q.; SILVA, E. R. F. da. Absenteísmo docente em instituição de ensino público. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26, 2002, Salvador. **Anais**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2002. 1 CD-ROM.

SOUTO, D. F. **Absenteísmo, preocupações constante das organizações**. Temas de Saúde Ocupacional. Eletrobrás: Gridis, 1980.

SOUZA, L. F. Q. de. Absenteísmo no serviço público. **Revista Jus Navigandi**, ano 11, n. 1243, 26 de 2006. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/9204>>. Acesso em: 2 de maio 2017.

STRAPAZZON, J; CALEGARI, S; SIMIONI, T. R. . Reflexos na rotatividade de pessoal de uma empresa do ramo odontológico na cidade de pato branco – pr. **Synergismus scyentifica**, UTFPR, Pato Branco, 03 (1), 2008.

YIN. R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed., Porto Alegre: Bookman, 2005.