SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS – SESA
FACULDADE AMADEUS - FAMA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

CLOVIS DOS SANTOS PEREIRA

ABSENTEÍSMO NA ÁREA OPERACIONAL DE UMA EMPRESA DE ÔNIBUS DO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO DE ARACAJU/SE

Aracaju – SE
2014/2

CLOVIS DOS SANTOS PEREIRA

ABSENTEÍSMO NA ÁREA OPERACIONAL DE UMA EMPRESA DE ÔNIBUS DO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO DE ARACAJU/SE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Amadeus como requisito para aprovação final e obtenção do grau de bacharel em Administração.

Orientador: Prof.M.Sc. Cleriston S. Silva

Aracaju – SE
2014/2

CLOVIS DOS SANTOS PEREIRA

ABSENTEÍSMO NA ÁREA OPERACIONAL DE UMA EMPRESA DE ÔNIBUS DO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO DE ARACAJU/SE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Amadeus como requisito para aprovação final e obtenção do grau de bacharel em Administração

Prof.M.Sc. Paulo Sergio M. dos Santos
Coordenado do Curso

Prof.M.Sc. Cleriston Santos Silva
Orientador

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de _____.

AGRADESCIMENTOS

DEUS....

Em minha vida o Senhor está em primeiro lugar, por isso agradeço primeiramente a ele, pela força nos momentos em que pensei em desistir, pelos obstáculos que foram colocados na minha caminhada, agradeço pelas vitórias que DEUS me deu durante todos esses anos de academia e poder esta saindo muito melhor do que quando eu entrei.....

Aos meus pais....

Pela educação que tive, a pessoa que eu sou hoje só tenho que agradecer a meus pais, por me ensinar sempre à verdade, dignidade, lealdade. O incentivo que vocês me deram no inicio dessa longa jornada foi primordial pra eu chegar onde estou hoje. Pai, Mãe amo vocês, obrigado por tudo que vocês fizeram por mim.

A minha noiva Katia...

Que apareceu na hora certa, você é muito mais que eu poderia pedir a DEUS.
Obrigado por me apoiar e ajudar em todos os momentos, por compreender nos momentos em que tive que me dedicar a este trabalho, deixando de lado as viagens, finais de semana e comemorações.
Obrigado meu amor por tudo, você é uma benção que DEUS colocou em minha vida....TE AMO MUITO E ETERNAMENTE.

As minhas amigas...

Tive pessoas especiais no decorrer da faculdade, e três delas foi enviado por DEUS pra estar ao meu lado, é a Laianne, Maria Menezes e Rosiene pessoas muito especiais, amigas pra todos os momentos, tive momentos em minha vida que se não fosse elas pra me incentivar, apoiar, estariam ainda no meio do caminho. Mas elas já se tornaram muito mais que amigas em minha vida considero irmãs, sempre incentivando, apoiando nos momentos difíceis.
Obrigado “Laianne, Maria Menezes e Rosiene” agradeço muito a DEUS por ter colocado vocês em minha vida, hoje sei que nada é por acaso e sim promessas de DEUS em nossas vidas.

Aos meus amigos de trabalho...

Ao logo desses quatro anos recebi muito apoio de meus amigos: Erisvaldo, obrigado pelas semanas de prova, onde tu estava sempre do meu lado apoiando e incentivando. Quando pensei em desistir lá estava o senhor novamente com suas palavras sabias, ajudando e me levantar, não poderia deixar de te dizer muito obrigado AMIGO DE TODAS AS HORAS.....

A vocês Jonatas, Anderson e Armando deixo o registro do meu muito obrigado pelos momentos em que tive que me ausentar do trabalho e vocês com maestria tocava o barco, pelas caronas de carro, evitando assim que chegasse atrasado à aula.

A tu meu amigo Jair mesmo de longe sempre me incentivou e apoio nos estudos, vida pessoal que por sinal devo a você parte da minha recuperação pessoal.

Agradeço a DEUS por ter colocado você em minha vida, pois deste o princípio da minha jornada de trabalho quando nem nos conhecíamos pessoalmente ainda, você já demonstrava apoio a minha pessoa.

Quando tive o prazer de te conhecer pessoalmente não tive duvida que ali estivesse uma benção de DEUS em minha vida, um verdadeiro amigo.

Hoje chegando ao final desse curso não poderia deixar de mencionar o meu muito obrigado por tudo meu AMIGO DE FÉ.

MENSAGEM

“Para conhecermos os amigos é necessário passar pelo sucesso e pela desgraça. No sucesso, verificamos a quantidade e, na desgraça, a qualidade.**”**

Autor: Confúcio “Filósofo Chinês”

RESUMO

O presente trabalho visa demonstrar que diante de um tema pouco abordado e de grande importância para as empresas, este estudo tem como problemática de pesquisa, abordar "quais os reflexos do absenteísmo na área operacional de uma empresa de ônibus do transporte público coletivo de Aracaju/SE?" Consequentemente seu objetivo principal será analisar os reflexos do absenteísmo, tendo como objetivos específicos: traçar o perfil dos colaboradores; levantar o quantitativo ou índice de absenteísmo; identificar as principais causas ou fatores motivadores e analisar os impactos causados pelo absenteísmo na área operacional da empresa. A estratégia de pesquisa utilizada é exploratória: a partir de pesquisa bibliográfica, e documentos apresentados pela organização pesquisada assim como, pesquisa em livros revistas, artigos e sites. É apresentada também contribuição para o conhecimento das causas e consequências do absenteísmo. O estudo possibilita um conhecimento maior respeito do tema, tendo como contribuições para o meio acadêmico, a sociedade e a própria organização. Seus principais resultados foram vistos que o absenteísmo é decorrente de problemas de saúde e horas extras. São apresentadas recomendações que podem constituir para elaboração de uma programa de redução do absenteísmo, tais como implantação de um programa de ginástica laboral e controle melhor das horas extras.

Palavras Chave: Absenteísmo. Transporte público. Colaboradores. Saúde.

ABSTRACT

This paper demonstrates that on a little discussed topic of great importance for businesses, this study is to research problematic approach "which absenteeism reflected in the operational area of a bus company in the public transportation of Aracaju / SE?" Consequently, your main goal will be to analyze the impacts of absenteeism, with the following objectives: to outline the profile of employees; surveying the quantity or rate of absenteeism; identify the main causes or motivating factors and analyze the impacts of absenteeism in the operational area of the company. The search strategy used is exploratory: from literature and documents submitted by the organization researched as well as research in books, magazines, articles and websites. We also present contribution to the knowledge of the causes and consequences of absenteeism. The study provides a better understanding on the subject, whose contributions to academia, society and the organization itself. Its main results were seen that absenteeism is due to health problems and overtime. Recommendations are presented that can be for development of an absenteeism reduction program, such as implementing a corporate wellness program and better control of overtime.

Keywords: Absenteeism. Public transport. Employees. Health.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AL	Alagoas
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas
DORT	Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho
Ia	Índice de absenteísmo
LERS	Lesões por Esforços Repetitivos
LTDA	Limitada
Nº	Número
Nhp	Número de horas trabalhadas
NhP	Número de horas planejadas
PIB	Produto Interno Bruto
SE	Sergipe

LISTA DE TRADUÇÕES

ABSENTÉISME	Absenteísmo
REPETITIVE STRAIN INJURY	Lesão por Esforço Repetitivo

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 - Amostra dos colaboradores entrevistados 27

Gráfico 02 Ausência no trabalho 28

Gráfico 03 - Idade 28

Gráfico 04 - Grau de escolaridade 28

Gráfico 05 - Tempo de empresa 29

Gráfico 06 - Por qual motivo você precisou faltar ao trabalho no último ano? 29

Gráfico 07 - Em média quantas vezes por ano você teve que se ausentar do trabalho por motivo de saúde? 30

Gráfico 08 - Já se afastou da empresa por motivo de doença do trabalho motivo de saúde, se sim, qual? 30

Gráfico 09 - Você já faltou ao trabalho por estar insatisfeito ou desmotivado, se sim, o que te deixou desmotivado? 31

Gráfico 10 - Você considera que seu afastamento do trabalho sobrecarrega seu colega de profissão? 31

Gráfico 11 - No sistema de dobras em qual freqüência isso acontece? 31

Gráfico 12 - De qual forma se dá essa dobra? 31

Gráfico 13- As dobras te motivam a trabalhar no dia seguinte? 32

Gráfico 14 - Como se sente ao final da jornada de trabalho? 32

Gráfico 15 - Com seu afastamento do trabalho, de que forma você é substituído: 33

Gráfico 16 - Em caso de impossibilidade da dobra em virtude da ausência do colega, no seu ponto de vista quem sofre maior prejuízo: 33

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 1

2 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA 3

2.1 Dados Gerais 3

2.2 Organização Geral da Empresa 3

2.3 História da Empresa 4

2.4 Projetos Sociais 4

3 ABSENTEÍSMO NA ÁREA OPERACIONAL DE UMA EMPRESA DE ÔNIBUS DO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO DE ARACAJU/SE 8

3.1 Absenteísmos: Breve Conceituação 8

3.2 Absenteísmo e seus Principais Problemas 10

3.3 Principais Causas Motivadoras do Absenteísmo 10

3.4 Principais Tipos de Absenteísmo 13

3.5 Cálculo do Absenteísmo 14

3.6 Consequências do Absenteísmo 17

3.7 Custo do Absenteísmo 17

3.8 Gerenciamento do Absenteísmo 18

3.9 Estado da Arte 21

4 METODOLOGIA 24

4.1 Metodologia da Pesquisa e Questionário 25

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS 27

CONSIDERAÇÕES FINAIS 34

REFERÊNCIAS 36

APÊNDICE 38

APÊNDICE 01 - Questionário 39

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho abordará o absenteísmo. Ribeiro (2005, p.239) afirma que “ausência ao trabalho, qualquer que seja o motivo representa absenteísmo ou ausentismo”. Apesar de ser um tema pouco estudado, conforme pesquisas em livros, monografias, artigos, traz uma grande importância para as organizações, principalmente na área de gestão de pessoas, merecendo destaque dentro das empresas e seus respectivos administradores, ou seja, é um assunto que deve ser digno de atenção dentro do meio acadêmico e ser objeto de estudo.

Diante de um tema pouco abordado e de grande importância para as empresas, este estudo tem como problemática de pesquisa, abordar "quais os reflexos do absenteísmo na área operacional de uma empresa de ônibus do transporte público coletivo de Aracaju/SE?" Consequentemente seu objetivo principal será analisar os reflexos do absenteísmo na área operacional de uma empresa de ônibus do transporte público coletivo de Aracaju/SE. Tem-se como objetivos específicos, que são eles: traçar o perfil dos colaboradores; levantar o quantitativo ou índice de absenteísmo; identificar as principais causas ou fatores motivadores e analisar os impactos causados pelo absenteísmo na área operacional da empresa.

Hoje em dia já é considerado pelas grandes organizações que o seu maior ativo é o pessoal, que de maneira singular forma o conceito das empresas modernas, elas defendem a tese que as pessoas representam um papel importante no planejamento estratégico, destacando-se cada vez mais como peça fundamental na briga pela competitividade e sobrevivência no mercado. O capital humano é a coluna de toda e qualquer empreendimento. Portanto trabalhar o absenteísmo é fundamental para continuidade dos processos e atividades empresariais.

O absenteísmo é um assunto relacionado diretamente a Gestão de Pessoas, mas por conta dos impactos que o mesmo ocasiona nas organizações, desde questões de aumento dos custos e redução da produtividade e deficiência na qualidade de atendimento ao cliente, merece uma atenção maior por parte dos gestores de empresa.

Nesse sentido, esta pesquisa terá contribuições não somente acadêmicas, visto que vai discutir essa temática com olhar científico, mas também praticas para os gestores das organizações, como também de outras empresas que apresente problemas relacionados ao absenteísmo. Tendo assim como finalidade contribuir com estratégia para diminuir os índices de ausentismo.

Para a sociedade, é muito importante que as organizações executem suas atividades com qualidade e eficiência. Na atualidade, é muito importante que as empresas tenham profissionais qualificados e comprometidos, para que apresente produtos e serviços que atendam satisfatoriamente o cliente final.

Com o mundo cada dia mais globalizado, faz-se necessário que o profissional em administração tenha conhecimento em varias áreas dentro de uma organização, principalmente, na gestão de pessoas. Por isso, estudar o absenteísmo é tão importante. Estudo esse que pode identificar índices, causas, consequências e principalmente ajudar as empresas a diminuir seus custos e, possivelmente, implantar programas de redução do absenteísmo e torna-se um diferencial competitivo no mercado.

Além desta introdução o trabalho esta estruturado em quatro capítulos. O primeiro apresentação da empresa, já o segundo referencial teórico, o terceiro está a metodologia, no quarto temos a análise e discussão dos dados e ao final são apresentados as considerações finais. Este estudo terá como proposta abordar conceitos, problemas, causas motivadoras, tipos, cálculos, consequências, e gerenciamento do absenteísmo, com a finalidade de manter os colaboradores produzindo com o menor índice de ausência.

2 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

O nome da empresa é aqui preservado por questões éticas, uma vez que não teve autorização da mesma para divulga-lo. Portanto serão utilizados nomes e letras fictícias para demonstrar pessoas, endereços e empresas, ou seja, não serão utilizados dados que caracterizem a empresa.

2.1 Dados Gerais

Razão Social: Viação RADAR Ltda.
CNPJ(Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas): 00.00.000/0000-00
Sede: Av. Dia e Noite, nº 000 Bairro, Luz , cidade, Aracaju/Sergipe(SE)
Data da Fundação: 00/00/0000.
Negócio: Transporte Passageiro (serviço de transporte de passageiros terrestre) na cidade de Aracaju/SE e também nas regiões que compõe a grande Aracaju os municípios de Barra dos Coqueiros, Nossa Senhora do Socorro e São Cristóvão. Hoje com 223 veículos a disposição da população.
Nacionalidade: A Viação RADAR Ltda é uma empresa de grande porte brasileira que atua no ramo de transporte de passageiro.
Número de funcionários: A Viação RADAR Ltda possui em seu quadro aproximadamente 1.107 colaboradores.

2.2 Organização Geral da Empresa

Missão: Promover o desenvolvimento da sociedade, através do transporte de passageiro, buscando satisfação dos nossos clientes com responsabilidade social, valorizando a melhoria continua do sistema de gestão da qualidade, para gerar retorno adequado aos nossos acionistas e parceiros.

Visão: Ser reconhecida pela sociedade como a maior empresa de transporte de passageiro do estado de Sergipe.

Valores e princípios: Lealdade acima de tudo; respeito ao ser humano e nos relacionamentos; honestidade deve imperar em todas as nossas decisões; verdade deve prevalecer sempre; família como nosso maior patrimônio; humildade para nos mostrar o quanto devemos melhorar.

2.3 História da Empresa

Foi no ano de 1949, em Rio Largo/AL, que o Sr X[1] decidiu adentrar no ramo de transporte público, com intuito de trazer melhor qualidade da mobilidade à população, fundando a ALFA. Naquele ano, a empresa tinha como patrimônio apenas uma marinete e uma linha.

Com o passar dos anos, a experiência adquirida no Estado de Alagoas fez com que os irmãos firmassem parceria, adquirindo a BETA conhecida também como "RADAR" na cidade de Aracaju/SE em 1981.

Foi a partir de 1985 que a empresa começou a usar o nome de ALFA, consequentemente em 1986 a empresa passou a ser administrada pelo jovem Z filho de Sr X que assumiu o cargo de Diretor Executivo onde atua até os dias atuais.

A empresa hoje tem uma estrutura física de 48.089,35m² que suporta 35 setores, geridos em torno do Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Gestão da Qualidade, assessorias, Gerencia de Gestão de Pessoas e Marketing, Diretoria de Manutenção, Diretoria de Logística Operacional e Diretoria Administrativa e Financeira..

O quadro funcional e o perfil do usuário da empresa são compostos por 1.107 colaboradores ativos, sendo a maioria deste número da área operacional que ocupa 841 cargos, onde 404 são de motoristas e 398 são de cobradores entre estes 51 são mulheres, além de 25 fiscais, 10 auxiliares de tráfego, 02 gerentes, 01 auxiliar operacional e 01 diretor. As demais áreas administrativas têm 94 cargos sendo que 17 destes são ocupados por mulheres e 172 cargos são de área de manutenção, totalizando o quantitativo de 266 colaboradores.

2.4 Projetos Sociais

A empresa disponibiliza para os colaboradores projetos e programas sociais tendo como objetivo integrar e melhorar a condição de vida no trabalho, contribuindo para o avanço social e profissional dos mesmos como também integrado a família do colaborador. Os projetos e programas desenvolvidos na instituição são:

[1] Como não foi autorizado a divulgação dos nomes da empresa e de seus sócios e acionistas foi utilizado como nome do proprietário a letra X.

a) **Projeto Nossa Escola de Motorista,** tem como objetivo capacitar os colaboradores interessados em ocupar a função de motorista na empresa, oferecendo uma oportunidade de crescimento profissional para os mesmos. São nove módulos teóricos (Direção Defensiva, Primeiros Socorros, Direção Econômica e Manutenção, Legislação de Trânsito, Ética e Cidadania, Relacionamento Interpessoal, Atendimento ao Cliente e Gestão de Conflitos e vinte e duas aulas práticas).

b) **Projeto Café de Idéias,** objetiva melhorar o relacionamento colaborador/empresa, implantando planos de ação com base nas sugestões dos colabores, criando um ambiente de administração participativa, levando-os a criar um compromisso com a empresa e a se sentir que fazem parte da empresa.

c) **Projeto Inclusão Digital,** o objetivo do projeto é, equipar os colaboradores com instrumentos que lhe permitam uma futura mudança de função na empresa e, por outro, abram-lhe a janela para o mundo do conhecimento e a interação com as pessoas.

d) **Projeto volta às aulas,** pretende proporcionar aos filhos dos colaboradores incentivos à educação através da oferta de um Kit de material escolar personalizado, alem de promover desenvolvimento cultural e intelectual. Oportunizar aos colaboradores da BETA redução nos gastos com educação de seus filhos.

e) **Projeto Coral Encantar,** como objetivo de oferecer aos filhos dos colaboradores o acesso ao canto na perspectiva de uma maior integração da família do colaborador e a empresa, proporcionando desenvolvimento sócio-educativo.

f) **Projeto EJA – Educação de Jovens e Adultos,** a finalidade é de contribuir na inclusão social de nossos colaboradores ampliando suas perspectivas de vida, oferecendo ensino para aqueles que não concluíram e Ensino Fundamental e/ou Médio.

g) **Projeto Quadrilha Mirim Forrogresso,** objetiva oferecer aos filhos dos colaboradores o acesso à dança junina a partir da formação da Quadrilha Mirim. Promover e divulgar na capital a difusão do folclore, mostrando sua arte e tradição para incentivar ainda mais apreço por parte daqueles que virão a acontecer ou que já conhecem os trabalhos voltados para quadrilha mirim.

h) **Programa de Qualidade no Atendimento,** desenvolvimento da responsabilidade e da consciência critica de todos os colaboradores, e a conscientização que a satisfação do cliente depende também de seu alto desempenho e de sua habilidade em atende-lo, ganhando sua simpatia e lealdade.

i) **Programa de Homenagem Dia das Mães,** todos os anos, no dia das mães, a BETA homenageia as colaboradoras com uma programação voltada especialmente para elas. Café da manha, distribuição de brindes e homenagens marcam a data.

j) **Programa de Homenagem Dias dos Pais,** os pais da BETA também têm uma data especial para homenagens. A empresa reúne os colaboradores para comemorar essa data especial, em que eles têm a oportunidade de receber mensagens e socializa-se com os outros colaboradores.

k) **Programa dia da Crianças,** proporcionar para os filhos dos colaboradores um momento de lazer e descontração. Esta é a proposta das atividades alusivas ao dia das crianças, como programação animada, brincadeiras, distribuição de pipoca, doces e cachorro-quente, além de presentes.

l) **Programa dia do Motorista,** tem como objetivo aumentar o processo de socialização do colaborador e o nível de satisfação interno, a BETA realiza anualmente, as comemorações do dia do motorista, proporcionando aos profissionais do volante um momento de reflexão, ampliação das relações sociais e lazer, através de uma programação voltada para o reconhecimento desta data tão importante.

m) **Programa dia do Cobrador,** a BETA realiza atividades anuais em comemoração ao dia do cobrador, como uma forma de valorizar os profissionais. A data foi instituída pela empresa e é comemorada sempre na última semana de Outubro.

n) **Programa dia da Manutenção,** também foi instituída pela BETA e é comemorado na última semana do mês de Setembro. A manutenção é uma das maiores áreas da empresa. As equipes que trabalham pelo dia e à noite participam de atividades relacionadas à saúde física e lazer.

o) **Programa dia da Mulher,** o dia da Mulher é comemorado todos os anos, onde a empresa homenageia as colaboradoras pelo seu dia, presenteando todas com

brindes e rosas como também com palestras motivacionais e palestras ligada a saúde da mulher

p) **Programa Aniversariantes do Mês,** todos os meses são distribuídos cartões de aniversario aos colaboradores e é realizada uma comemoração, reunindo todos os aniversariantes do mês com objetivo de proporcionar um momento especial e ainda promover o processo de interação entre todos.

q) **Programa Ginástica Laboral,** aumentar o ânimo e a disposição, melhorar a concentração no trabalho, obter maior motivação e melhorar a autoestima, prevenir e combater doenças como o sedentarismo, o estresse, a depressão e a ansiedade. Estes são alguns dos objetivos da Ginástica Laboral, que reúne os colaboradores das varias áreas da BETA.

r) **Programa Festa Junina,** todos os anos os festejos juninos são comemorados com uma grande festa envolvendo todos os colaboradores da BETA. O objetivo da comemoração é integrar as pessoas e mostrar a importância da cultura regional. Com muita animação, a festa conta sempre com uma apresentação de quadrilha e grupos musicais regionais.

s) **Programa Festa Natalina,** nesta data os colaboradores se reúnem para comemorar o Natal, através de mensagens, reflexões e apresentação alusivas à temática natalina. Também são distribuídos brindes aos colaboradores. É um momento de integração e análise dos pontos positivos e negativos do ano que encera.

A empresa também realiza atividades de responsabilidade social através de patrocínios aos profissionais da área do esporte e cultura,[2] e instituições filantrópicas contribuindo para a sociedade sergipana com o incentivo e valorização de projetos sociais, esportivos e culturais.

Percebem-se os avanços que a empresa conquistou durante a sua historia, que diante das transformações políticas e econômicas do país, conseguiu consolidar a sua existência no mercado, como também passou a perceber que as pessoas são os elementos mais frequentes em uma organização no processo de produção.

[2] Doações financeiras para inscrição e despesas com passagens aéreas como também hospedagens em outros estados e ate mesmo países, disponibilizando ônibus para viagens dentro do municípios de Aracaju e grande Aracaju, e outros.

3 ABSENTEÍSMO NA ÁREA OPERACIONAL DE UMA EMPRESA DE ÔNIBUS DO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO DE ARACAJU/SE

O absenteísmo ou ausentismo é um tema que gera várias discussões a respeito das suas principais causas, consequências, custos, fatores motivadores e etc. Todavia não há uma composição que gere um consenso por parte de alguns autores. Portanto, faz-se necessário explorar o conceito de vários autores de livros, teses, artigos, monografias, sites, jornais, revistas e etc. Para que venha não só enriquecer como fundamentar o tema em questão.

A propósito Dencker (1998) apud Provincali (2010) define que referencial teórico é fazer a "[...] revisão da literatura existente, se busca em pesquisas similares sobre o tema, conceitos, explicações e modelos teóricos existentes com objetivo de situar o estudo no contexto geral do conhecimento". Neste sentido apresenta-se na próxima seção o estado da arte.

3.1 Absenteísmos: Breve Conceituação

Absenteísmo é uma palavra com origem no latim, onde *absens* significa **"**estar fora, afastado ou ausente[3]**"**. O absenteísmo consiste no ato de se abster de alguma atividade ou função.

Quick & Laperlosa (1982) apud, Penatti el at. (2006, p.01). Conceitua da seguinte forma "esse termo originou-se da palavra absentismo aplicado aos proprietários rurais que abandonavam o campo para viver na cidade. No período industrial, esse termo foi aplicado aos trabalhadores que faltavam ao serviço".

As pessoas desejam fazer parte de uma organização não somente como meros funcionários e sim como parte fundamental para realização de um bem ou serviço e sim buscando a satisfação da qualidade de vida própria como da própria empresa.

Segundo Chiavenato (2002, p.73)

> as organizações dependem de pessoas pra proporcionar–lhes o necessário planejamento e organização, para dirigi-las e controla-las e para fazê-las operar e funcionar. Não há organização sem pessoas. Toda organização é constituída de pessoas e delas depende para seu sucesso e continuidade.

[3] Significado retirado do site: significados.com.br, disponível em http/www.significados.com.br/absenteísmo/ acesso em: 24 de março de 2014

É através desde conceito que as organizações deveriam observar os seres humanos nas empresas. As pessoas formam a estrutura de uma organização, portanto devem ser reconhecidas e valorizadas de acordo com a pirâmide de Maslow atendendo as suas necessidades e beneficiando o colaborador para que o mesmo sempre esteja motivado pelo trabalho e veja como parte integrante de sua vida e de satisfação.

Chiavenato (2002, p.80) afirma que:

> As pessoas são diferentes no que tange à motivação: as necessidades variam de diferentes padrões de comportamento; os valores sociais também são diferentes; as capacidades para atingir os valores são igualmente diferentes e assim por diante. Para complicar ainda mais, as necessidades, os valores sociais e as capacidades variam do mesmo indivíduo conforme o tempo. Apesar de todas essas diferenças, o processo que dinamiza o comportamento é mais ou menos semelhante para todas as pessoas.

As organizações devem observar também os fatores motivacionais, elas podem impulsionar o clima organizacional, e suas tarefas se tornarem muito mais gratificantes e prazerosas de ser realizadas, portanto é muito importante que os objetivos e metas sejam sempre colocados de maneira clara, para que o trabalhador enxergue como uma oportunidade de crescimento dentro da empresa.

Soares e Silva (2007) apud Ribeiro (2012, p.41), "ressaltam que estudiosos defendem que o absenteísmo surgiu com a chegada da revolução industrial, percebe-se, deste modo, tratar-se de um problema antigo que até hoje gera transtornos às organizações".

Já para Costa (1971) apud Aguiar (2012, p.97), "absenteísmo é o conjunto de ausências intencionais do trabalhador e de caráter repetitivo, excluindo, deste modo, as ausências por férias, por luto, por gravidez ou por sanções disciplinares".

Segundo Chiavenato (1994, p. 119), o termo é uma expressão utilizada para designar a "ausência do empregado ao trabalho. Isto é, a soma dos períodos em que os empregados de determinada organização não se encontram presentes no trabalho, e quando essa ausência não é motivada por desemprego, doença prolongada ou licença legal".

Chiavenato (2004) levanta uma situação diferente de todos os demais autores a respeito do ausentismo, referente ao ausentismo mental do trabalho, ou seja, quando o colaborador esta presente fisicamente no ambiente de trabalho e não demonstra resultados, por dispersão mental. Contudo essa ausência mental pode demonstrar um ambiente de trabalho desagradável e acarretar baixa produtividade. Quando ocorre esse tipo de

absenteísmo o problema é ainda mais grave, porque necessita fazer um estudo para se chegar à causa e quais fatores estão contribuindo para tal acontecimento, o ausentismo mental prejudica o andamento das atividades tanto quanto o a ausência física.

Sendo assim, diante de vários conceitos aqui apresentados sobre absenteísmo deixa, claro que deve ser tratado como índice muito importante para as empresas adotar medidas de redução do ausentismo, uma vez que o ser humano é um dos ativos mais importantes da organização, a ausência do mesmo ao seu trabalho acaba resultando em prejuízos tanto financeiros como operacionais comprometendo o resultado final que é a satisfação do cliente, seja ele interno ou externo, bem como a lucratividade da empresa. Porem, faz-se necessário um estudo mais detalhado das causas e seus efeitos dentro da organização.

3.2 Absenteísmo e seus Principais Problemas

O absenteísmo causa inúmeros problemas em uma organização. Dentre eles temos problemas na administração, diminuição da qualidade dos serviços prestados, limitação de desempenho perda da produtividade e aumento da carga de trabalho para outros funcionários. Com isso, além de contribuir para o aumento do índice de absentismo, contribui também para o aparecimento de algumas doenças como, por exemplo, o estresse, depressão e doenças relacionadas ao trabalho excessivo. Portanto, a empresa tem efeito negativo na sua posição concorrencial.

Outros problemas negativos que o absenteísmo pode provocar é na economia nacional, que através da incapacidade produtiva por motivo de afastamentos causados por doenças, além de gerar custos na organização porque terá que sobrecarregar outro colaborador ou com contratação de um novo funcionário, também terá aumento nos custos do Estado com tratamentos médicos e segurança social.

3.3 Principais Causas Motivadoras do Absenteísmo

De acordo com Chiavenato (2000), existem várias causas motivadoras que levam ao absenteísmo e que merecem ser estudadas, principalmente sob o ponto de vista da repercussão na produtividade da empresa. Já Soares e Silva (2007, p. 27), defendem que “dentre uma das mais graves e usuais consequências do absenteísmo para as organizações, ressalta-se a queda da produtividade, e em consequência disto, a queda dos lucros”.

O absenteísmo apresenta vários fatores motivadores, ou seja, algumas faltas ao trabalho têm justificativas legais que são as previstas pela legislação conforme cita Ribeiro (2005, p. 238),

> falecimento do cônjuge, ascendente, descendente, irmão ou pessoa que comprovadamente, viva sob sua dependência econômica: ate dois dias consecutivos;
> Casamento: três dias uteis;
> Doação voluntaria de sangue: um dia a cada 12 meses de trabalho;
> Alistamento eleitoral: ate dois dias;
> Nascimento de filho: cinco dias consecutivos.

Outro que também traz algumas causas de absenteísmo é Jucius (1979), dentre muitas as causas do absenteísmo, as mais frequentes são:

- As enfermidades, que em alguns casos chegam a ocupar 50% nas listas das causas;
- As doenças ocupacionais;
- As horas de trabalho também contribuem para elevar o índice de absenteísmo, pois os funcionários que trabalham além da sua carga horária em atividades repetitivas, são mais propensos a adquirirem doenças ocupacionais;
- As más condições de trabalho juntamente com a falta de interesse pelo serviço; também contribuem para o aumento do absenteísmo;
- Os assuntos pessoais, o mau tempo e a falta de transporte, que parecem ser fatores simples, também elevam o índice de absenteísmo;
- A atitude mental do individuo que pode ser influenciada por fatores sociais, econômicos e por diversas opiniões de outras pessoas.

Como visto que a doença do trabalho é dos principais motivos de afastamento dos trabalhadores, entende-se que o assunto merece uma atenção maior. Sendo assim será abordado detalhadamente algumas doenças que afetam a capacidade produtiva do trabalhador, contribuindo assim para o aumento do índice de absenteísmo.

- **Lesão por Esforço Repetitivo** ou **LER** (em inglês *Repetitive Strain Injury*) são lesões nos sistemas musculoesquelético e nervoso causadas por tarefas repetitivas, esforços vigorosos, vibrações, compressão mecânica (pressionando contra superfícies duras) ou posições desagradáveis por longos períodos.[4] É um tipo de Distúrbio Osteomuscular

[4] Ver em: http://www.state.nj.us/health/eoh/peoshweb/ctdib.pdf

Relacionado ao Trabalho (DORT).[5] É ilegal demitir um trabalhador por causa da LER, assim como de qualquer outra doença ocupacional relacionada ao trabalho.

- **Estresse** pode ser definido como a soma de respostas físicas e mentais causadas por determinados estímulos externos (estressores) e que permitem ao indivíduo (humano ou animal) superar determinadas exigências do meio ambiente e (b) o desgaste físico e mental causado por esse processo. Para Robbins (2004 p. 153) "o estresse consiste numa condição dinâmica em que o individuo é confrontado com uma oportunidade, restrição ou exigência relacionada com o que deseja, e para o qual o resultado é visto como incerto".

  O estresse pode ser causado pela ansiedade e pela depressão devido à mudança brusca no estilo de vida e a exposição a um determinado ambiente, que leva a pessoa a sentir um determinado tipo de angústia. Quando os sintomas de estresse persistem por um longo intervalo de tempo, podem ocorrer sentimentos de evasão (ligados à ansiedade e depressão). Os nossos mecanismos de defesa passam a não responder de uma forma eficaz, aumentando assim a possibilidade de vir a ocorrer doenças, especialmente cardiovasculares.

A cultura organizacional, atitudes dos líderes, punições, falta de reconhecimento, valorização, pode contribuir para o absenteísmo. Conforme afirma Bonino (2010, p. 39), a "empresa pode influenciar a intenção dos empregados de se ausentarem do trabalho, por meio de ações, como disciplinar os faltosos, implantar programas de qualidade de vida e outras com custos mínimos e auto pagáveis pelo seu retorno".

Outro ponto muito importante é a questão salarial quando a organização não tem um plano de cargos e salários definido e justo pode levar ao aumento do índice de absenteísmo conforme ressalta, Nogueira (1980) apud Neto (2006, p. 19),

> a recompensa salarial deve corresponder ao esforço dado pelo funcionário no trabalho. Quando os esforços são maiores que as recompensas, ou vice e versa, criam-se um desbalanceamento na relação do funcionário com a empresa. Como consequência disso, o grau de satisfação, de motivação e o índice do absenteísmo, por exemplo, são afetados resultando no aumento de custo, diminuição da produtividade, entre outros.

Na visão de Couto (1987), o absenteísmo é tem como causas motivadoras alguns fatores, como: trabalho, sociais, fatores culturais, de personalidade e de doenças. O citado

[5] Ler em:AUGUSTO, VG et al. Um olhar sobre as LER/DORT no contexto clínico do fisioterapeuta. Rev. bras. fisioter. [online]. 2008, vol.12, n.1 [citado 2013-01-08], pp. 49-56 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-35552008000100010&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 1413-3555. http://dx.doi.org/10.1590/S1413-35552008000100010

autor alerta que não parece existir uma relação precisa de causa e efeito, mas um conjunto de variáveis que podem levar a ausência do colaborador.

Cada vez mais as empresas requerem um número elevado de produtividade e, na maioria das vezes, acabam sobrecarregando o funcionário e fazendo com que ele trabalhe além do horário, para que sejam atingidas as metas da organização. Este tipo de atitude gera um desgaste muito grande ao funcionário, tanto físico como metal, fator que acaba elevando o índice de absenteísmo nas organizações.

A falta de um tratamento adequado tanto preventivo quanto repressivo do absenteísmo nas empresas geram diversos tipos de problemas. Diante disso, a empresa e a sociedade sofrem impactos no seu desenvolvimento e bem-estar.

Para França (2013), a ausência de empregados ao trabalho não preocupa somente os administradores de empresa, como também todos outros profissionais das áreas envolvidas direta e indiretamente. Tal preocupação se da devido à dificuldade de diagnosticar os fatores que levaram aos colaboradores a faltar.

A ausência do colaborador também pode ser provocada pela própria empresa como ressalta Silva e Marziale (2000, p.103), "pode estar na própria empresa, enquanto desorganizada, desestimulante, desmotivadora e promotora de um ambiente organizacional deficiente e sem integração". Por exemplo, em uma organização em que não são colocadas de forma claras seus objetivos, os empregados acabam ficando sem norte, cria-se uma ambiente desmotivado e consequentemente os mesmo não tem como ser avaliados e posteriormente valorizados pelas atividades desempenhadas.

Mediante as causas e consequências do absenteísmo para as empresas, seja este proporcionado por acidentes de trabalho, doenças ou outros motivos, é cada vez mais frequente as organizações se preocupar em medir tal índice e desenvolver programas de prevenção.

3.4 Principais Tipos de Absenteísmo

Chiavenato (2002) apud Carvalho (2011, p.27). "O indicador de absenteísmo conhecido como índice de ausentismo, é um termo utilizado para indicar a falta do empregado ao trabalho".

Como citado anteriormente no capitulo 2 que um das mais relevantes causas de absenteísmo é por doenças, porem ainda existem diversos tipos de ausências existentes que podem ser classificadas da seguinte forma, conforme Couto (1982) apud Neto (2006, p. 10).

TIPOS	CARACTERISTICAS
Absenteísmo voluntário	é a ausência do trabalho, por razões particulares. Portanto, trata-se de ausência não justificada, sem amparo legal, de exclusiva responsabilidade do trabalhador;
Absenteísmo por doença	inclui todas as ausências por doenças, diagnosticada por procedimento médico;
Absenteísmo por patologia profissional	compreende as ausências por acidente de trabalho ou doença profissional;
Absenteísmo legal	aquelas faltas ao serviço amparadas em lei, como licença maternidade, doação de sangue e serviço militar;
Absenteísmo compulsório	falta ao trabalho por imperativo de ordem legal, ainda que o trabalhador não deseje, tais como: suspensão imposta pela chefia, prisão, etc.

Figura 01 - Tipos de absenteísmo
Fonte: Neto (2006, p.10)

A propósito vale ressaltar que qualquer que seja o tipo de absenteísmo a organização terá um aumento nos seus custos e diminuição de produtividade, por isso é muito importante que as empresas façam levantamentos que identifique com frequência seus índices e suas causas motivadoras.

3.5 Cálculo do Absenteísmo

São inúmeras formas de calcular o índice de absenteísmo, e por isso é importante saber qual a necessidade e finalidade que empresa deseja obter, para que possa utilizar a fórmula mais conveniente.

É de grande importância calcular o índice de absenteísmo, pois as faltas, saídas durante o horário de trabalho, os atrasos, somados em sua totalidade podem acarretar grandes prejuízos para organização, abaixo será apresentada formulas de alguns autores. Para Vilas Boas (2009, p. 26),

> trata-se da frequência e/ou duração de tempo de trabalho perdido quando os funcionários não comparecem ao trabalho. É normalmente apresentado através de um índice, calculado de duas maneiras distintas. Nessa primeira fórmula, calcula-se o índice com base em dias completos perdidos pelos colaboradores.

$$\textbf{Índice de Absenteísmo} = \frac{\textbf{Nº de pessoas/dias de trabalho perdido por mês}}{\textbf{Nº médio de empregados x nº de dias de trabalho}}$$

Figura 02 - Formula do absenteísmo
Fonte: Vilas Boas (2009, p. 26)

VILAS BOAS (2009) também traz outra fórmula para os casos em que a organização pretenda incluir ausências relacionadas a férias, doenças, licença-maternidade, acidente de trabalho e licença por qualquer natureza no calculo do índice de absenteísmo. Ele ainda faz menção que se o índice der 3% indica que a organização trabalha com 97% da sua força de trabalho.

$$\textbf{Índice de Absenteísmo} = \frac{\textbf{Total de pessoas/horas perdidas}}{\textbf{Total de pessoas/horas de trabalho}}$$

Figura 03 - Formula do absenteísmo
Fonte: Vilas Boas (2009, p. 26)

Tanto numa fórmula como na outra vai se obter os índices de absenteísmo, porem à primeira deixa mais evidente as faltas não justificadas já na segunda envolve ausências justificadas, mas ambas são de grande relevância para obter-se resultados que auxiliam no gerenciamento das pessoas.

Já para Marras (2000) a formula a ser utilizada para calcular o índice de absenteísmo deve ser a seguinte:

$$\textbf{Ia} = \frac{\textbf{Nhp}}{\textbf{NhP}} \textbf{ x 100}$$

Figura 04 - Formula do absenteísmo
Fonte: Marras (2000)

Onde:

Ia = Índice de absenteísmo.
Nhp = Número de horas perdidas.
NhP = Número de horas planejadas.

Quanto à fórmula correta a ser utilizada, não existe, pois vai depender qual índice a empresa quer apurar e ações que ela se propõe a implantar com algum programa de redução do absenteísmo.

Assim sendo, também não existe uma fórmula mágica para redução ou eliminação do absenteísmo, se faz necessário implantar ações simultâneas de controle, como propõe Mc Donald e Shaver apud Nascimento (2003):

- Fazer um levantamento das ausências para identificar as suas principais causas;
- Avaliar as faltas justificadas por problema de saúde, pois a maioria das ausências é apresentada por motivos de doenças;
- Realizar exames periódicos de saúde;
- Eliminar ou reduzir horas extras;
- Acomodar adequadamente os funcionários que tenham algum tipo de limitação a um posto de trabalho mais adequado;
- Verificar se as estações de trabalho, os equipamentos e os mobiliários são adequados ao perfil do trabalhador;
- Adotar medidas de higiene e de segurança do trabalho.

Além de adotar essas medidas, é muito importante o papel do líder, ele pode ajudar a identificar e reduzir esse índice em sua equipe, observando quais fatores e aspectos estão desmotivando os seus subordinados e ao mesmo tempo adotar medidas que facilitem e melhorem o ambiente de trabalho, favorecendo dessa forma a continuidade das atividades e redução dos índices de absenteísmo contribuindo assim para melhoria nos custos da empresa e ate mesmo na satisfação do cliente final.

3.6 Consequências do Absenteísmo

A falta do colaborador seja ela justificada ou não gera impactos em diversas áreas e setores comprometendo desde o próprio colaborador, família, organização ate o cliente final, conforme podemos visualizar no relatório de absenteísmo da Empresa de Correios e Telégrafos de 2005 apud Neto (2006, p. 21).

Quem sofre a consequência	Tipo
Equipe de trabalho	Sobrecarga de trabalho
	Insatisfação (individual e do grupo)
	Perda da noção de trabalho em equipe
Empresa	Menor produtividade
	Perda de mercado
	Maior custo de produção
	Prejuízo na imagem institucional
Empregado	Redução do período de fruição de férias devido às faltas injustificadas
	Prejuízo na sua imagem pessoal
	Impacto na avaliação de desempenho
	Perda de oportunidades e desenvolvimento
	Impacto na PLR (participação nos lucros ou resultados)
Clientes	Insatisfação
	Aumento de reclamações
	Perda da confiança na empresa
	Procura pela concorrência
Família	Redução na renda familiar
	Exemplo negativo perante a família
	Insegurança na possibilidade de perder o emprego
	Doenças de origem psicológicas

Figura 05 - Formula do absenteísmo
Fonte: Fonte: ECT - Relatório do Absenteísmo 2005

Como podemos notar, as consequências vão muito além, do que simplesmente faltar ao trabalho e o seu dia ser descontado no final do mês, essa ausência prejudica toda uma estrutura e tem danos matérias, financeiros e sociais.

3.7 Custo do Absenteísmo

Quando a empresa dispõe um produto ou serviço à venda será analisado o custo de produção, estocagem e do pessoal de venda e etc. E dai quando há uma falta de algum

colaborador de qualquer setor que seja gera um aumento no custo no produto e consequentemente da organização em geral.

Na década de 90 na União Europeia foi analisado o impacto do custo do absenteísmo segundo afirma: Graça (1995, p. 11).

> Na União Europeia, o absentismo, devido à incapacidade para o trabalho por doença, acidente ou lesão, na década de 1990 tinha um custo total estimado entre 1.5% e 4% do PIB, conforme os Estados - membros. Isso equivalia a dizer que, entre custos diretos, indiretos e ocultos, os países comunitários pagavam, em média, pelo absentismo, o equivalente à sua taxa de crescimento econômico num ano normal.

Como visto, o absenteísmo provoca custos elevados chegando ao ponto de impactar no PIB de um país. No Brasil, conforme pesquisa realizada em várias fontes de informação, não foi possível identificar estudos relacionados ao PIB. Ribeiro (2012, p. 48) "no Brasil, infelizmente ainda não se tem conhecimento de estudos oficiais que já foram realizados com o objetivo de avaliar o que representa atualmente para o país os custos de absenteísmo, e ainda quanto está estimado este custo com relação ao nosso PIB".

3.8 Gerenciamento do Absenteísmo

Uma das maiores preocupações dos administradores e principalmente dos gestores do departamento de recursos humanos é como evitar que os profissionais faltem, uma vez que essa ausência acarreta não apenas a único colaborador, mas também pode ter consequências no desempenho de um setor ou equipe. Mas o que pode ser feito para se reduzir os índices de absenteísmo?

Bispo (2010) apud Ribeiro (2012, p.50) afirma que estas observações podem ser um meio pra a busca da redução de absenteísmo:

- Não há nada mais desagradável para uma pessoa do que conviver em um ambiente que não tenha as mínimas condições de limpeza. É notório que um local que oferece higiene, evita que as pessoas adquiram alguns problemas de saúde como viroses, dermatites, comprometimento das vias respiratórias, entre outros. Por isso, quando a empresa mantém um constante processo de manutenção que assegure a limpeza, muitos afastamentos licença médica podem ser evitados. Dentre algumas ações simples, podemos destacar: revisão no ar condicionado; banheiro e refeitórios limpos; lixo devidamente acondicionado etc.;

- Durante eventos comemorativos, aproveitando a oportunidade dos profissionais estarem em um momento de integração, a companhia tem a alternativa de promover ações voltadas à qualidade de vida do trabalhador. Isso inclui desde palestras ministradas por profissionais da área de saúde que foquem suas apresentações em temáticas direcionadas de combate ao alcoolismo, ao tabagismo, às doenças cardiovasculares, bem como estímulo à mudança para hábitos alimentares saudáveis. Quando a pessoa cuida da própria saúde, o reflexo positivo é sentido no dia a dia corporativo;
- Não são poucos os casos de afastamentos por licenças médicas em decorrência de doenças provocadas pelo esforço repetitivo. Tendinites, bursites são apenas alguns dos problemas que podem acometer qualquer trabalhador. Empresas conscientes desse problema estimulam seus funcionários a praticarem exercícios laborais que a princípio podem ser conduzidos por educadores especializados. Depois que os profissionais abraçam a ideia, sem dúvida alguma a melhoria da qualidade de vida no trabalho será valorizada;
- Adoção de um programa de melhoria da Qualidade de Vida**.** Um programa com o objetivo de estimular a melhoria da qualidade de vida em casa e no trabalho contribui significativamente para reduzir outros fatores causadores de absenteísmo, tais como, a insatisfação no trabalho, alcoolismo, problemas domésticos, e doenças;
- A promoção de campanhas de conscientização sobre a importância do trabalho de cada um colaborador faz um diferencial significativo. Isso porque o profissional passa a entender a importâncias que as atividades que ele desenvolve têm, de fato, valor para a companhia. Isso, por sua vez, pode estimulá-lo trabalhar novas competências técnicas e comportamentais;
- A ergonomia também contribui para a redução do absenteísmo através da adequação de esteiras, bancadas e cadeiras ergonômicas na área de produção, montagens e manuseio de produtos e equipamentos. Na administração, por exemplo, é recomendável o uso de apoio de punho para utilização de micros, evitando a DORT – Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho. As cadeiras também deverão ser ajustáveis com descansador de pés. Nas áreas de carregamento manual de peso, deverá existir a orientação quanto à postura correta da coluna;

- A presença de gestores despreparados ou, então, de pessoas que chegam ao extremo de usar a autoridade para humilhar os liderados, é um dos fatores que levam profissionais a se ausentarem do trabalho ou mesmo procurar outra oportunidade no mercado. Dizer "Não" aos líderes tiranos é dizer "SIM" para uma equipe motivada;
- A concepção de individualismo já não faz parte da cultura de uma empresa globalizada e que deseja sobreviver à concorrência. Nesse sentido, a gestão deve focar ações específicas para o estímulo ao espírito de equipe. Quando se atua em uma companhia, onde as pessoas entendem que unidas vão "mais longe", a vontade de atender às expectativas da empresa aumenta;
- Muitos profissionais chegam atrasados no expediente porque enfrentam diariamente o trânsito caótico dos centros urbanos. Existe também quem perca horas de trabalho (considerando-se o período de seis meses, por exemplo), porque a empresa onde atual é de difícil acesso. Seja pela carência de transporte coletivo ou devido à região onde a companhia instalou-se, quando a organização tem recursos para investir no transporte dos colaboradores, observa que esse investimento vale a pena quando é realizado um levantamento das horas de ausência versus a manutenção do veículo;
- A presença do profissional de Recursos Humanos em todos os departamentos da companhia serve de termômetro para avaliar o clima, identificar falhas gestão e encontrar soluções, antes que a empresa sofra algum tipo de prejuízo;
- A adoção de ferramentas como pesquisa de clima organizacional ou mesmo de avaliação de desempenho, permite que a organização identifique os pontos fortes e fracos que precisam ser trabalhados no profissional. Quando isso ocorre, é possível dar um feedback ao colaborador e ele, por sua vez, entenderá que a empresa não o vê apenas como um "número" a ser adicionado à folha de pagamento;
- Faça Gestão à Vista informando o índice corporativo, os resultados e os números de falta por setor;
- Premie a Assiduidade. Outra ação de incentivo que combate o absenteísmo na organização é a adoção de um programa que premia a assiduidade dos colaboradores. Essa premiação motiva o comprometimento das pessoas com a empresa e aumenta a dedicação ao trabalho;

- Sem uma política de comunicação interna clara, os funcionários ficam sujeitos a receberem informações distorcidas como, por exemplo, demissão em massa, corte de benefícios etc. Através dos canais de comunicação, a empresa passa tranquilidade aos profissionais e esses conseguem cumprir suas responsabilidades com mais eficácia. As chances de profissionais conscientes se ausentarem do trabalho caem significativamente.

Nota-se que o gerenciamento do absenteísmo torna-se eficaz após intensificar a política de gestão de pessoas nas organizações. Uma das diretrizes que podem motivar os gestores de pessoas destas organizações é o potencial econômico de redução de custos que se apresenta nesta área, mas o principal é o aumento da produtividade que isso pode representar através de um melhor comprometimento dos trabalhadores, com programas efetivos na área de gestão de pessoas, gerencia-se de forma clara e mais efetiva o absenteísmo, conseguindo com isso o equilíbrio e a redução destes índices.

3.9 Estado da Arte

Parte integrante da fundamentação teórica com a finalidade de facilitar o entendimento do tema abordado, ou seja, revisar estudos empíricos já realizados e publicados, conforme demonstrado a seguir.

A revista Maringa *Management,* trás um artigo: Gestão de pessoas: um estudo sobre os elementos contemporâneos do mundo do trabalho com foco no absenteísmo, elaborado por Turé (2011) que teve como objetivo geral compreender a importância de estudar o absenteísmo de pessoas nas organizações atuais.

Assim, foi possível produzir conteúdos como mudanças no mundo de trabalho. Seus objetivos específicos foram, a moderna gestão de pessoas, o impacto do absenteísmo e processos estratégicos do absenteísmo, a fim de esclarecer o objetivo de estudo.

O presente estudo foi realizado por meio de pesquisa bibliográfica, descritiva e qualitativa. Para coleta de dados foi utilizado questionários, entrevistas, observações e análise documental. Para análise de dados foi utilizado análise de conteúdo. Em seguida, foram apresentados através de dados secundários uma série de casos relacionados ao tema objeto de estudo.

Por fim, foram apresentados e interpretados os depoimentos coletados das pessoas pesquisadas. A partir daí, concluiu-se que é muito importante estudar a gestão de pessoas, um foco no absenteísmo de pessoas nas organizações atuais, porque ajuda compreender bem as pessoas, na hora de contratação, relacionamento, e também, ajuda a detectar as causas das insatisfações dor funcionários.

Já Ribeiro (2012), através da Fundação Pedro Leopoldo, desenvolveu monografia sobre o problema do absenteísmo na área operacional da empresa Tam Linhas Aéreas S/A em julho de 2012.

Teve como objetivo analisar o absenteísmo na empresa e encontrar problemas que afetam diretamente na sua operação e formular propostas e soluções para o setor operacional. Porém no decorrer da pesquisa foram diagnosticados que os problemas afetaram setores que se inter-relacionam.

Foram utilizados documentos internos, relatórios e entrevistas a funcionários e clientes finais, como maneira de ter opiniões externa. Um dos critérios amostral foi à observação no processo operacional da companhia TAM no aeroporto de Confins/MG, com objetivo de encontrar possíveis problemas que afetam diretamente na sua operação, para se alcançar um índice considerando foi elaborado um questionário que abrangeu 100% dos funcionários ligados à empresa naquele aeroporto.

Concluiu-se que devido à empresa funcionar quase 24 horas por dia, isso faz com que se tenha um desgaste muito grande dos funcionários, pois muitos deles passar horas em suas atividades e em regime de escala. A maioria passa muito mais tempo no aeroporto com seus colegas de trabalho do que em casa com seus familiares. O maior índice diagnosticado foi o do absenteísmo doença que merece maior atenção por parte da organização e que a mesma inicie rapidamente um programa que reduza esse índice.

Outra monografia realizada por Adami (2009), no Instituto Cenecista Fayal de Ensino Superior, Itajaí/SC, com o tema o absenteísmo e a rotatividade de pessoal em Empresas de Construção Civil: o estudo de caso da Mendes Sibara Engenharia de Itajaí/SC.

Para dar inicio ao seu trabalho teve que encontrar o seu problema de pesquisa, ou seja, o que levou ao *start* inicial, o problema foi a grande rotatividade e ausências dos colaboradores na área de construção civil, partindo desse problema, chegou-se ao objetivo

geral, que foi Analisar os fatores intervenientes responsáveis pelos índices de rotatividade e absenteísmo da empresa Mendes Sibara Engenharia, como forma de identificar possíveis melhorias para a redução destes índices.

Diante do objetivo geral, buscou-se estabelecer os objetivos específicos que são eles: verificar os índices de rotatividade; verificar os índices de absenteísmo; identificar as causas de absenteísmo e rotatividade, propor melhorias para redução do absenteísmo e rotatividade.

A metodologia aplicada foi um estudo de caso descritivo, com abordagem qualitativa e quantitativa dos dados. A população da pesquisa correspondeu aos colaboradores das obras, totalizando 133 funcionários, 2 mestres de obra, 2 encarregados e 1 administrador da empresa. A coleta de dados baseou-se em dados primários e secundários, por intermédio de perguntas fechadas (funcionários das obras) entrevista estruturada (administração, mestres e encarregados) e observação direta. Foram utilizados também análise de dados documentais, através de relatórios internos da empresa.

Os resultados obtidos de acordo a rotatividade foi observado que a empresa não adota nenhuma forma de recrutamento de pessoas, sendo assim um dos fatores que leva a rotatividade devido à contratação de pessoas desqualificada. O outro fator que gera rotatividade é a construção civil ser ampla, em todo momento estão lançando novos empreendimentos, e se oferecem algo a mais o funcionário troca.

Já o absenteísmo, pode-se observar que o fator que mais implica na falta ao trabalho é a doença. A mais comum é a adquirida no trabalho, como resfriados adquiridos devido a chuvas, friagem, umidade, e também por esforços no trabalho o que causa luxações, mau jeito.

O estudo conclui-se que há a necessidade de uma gestão mais ativa, promovendo benefícios aos funcionários, melhorias na qualidade do trabalho. Buscando uma relação de confiança e conciliação das necessidades tanto do trabalhador como da empresa. Adotando essas e outras possíveis mudanças, o índice de ausentismo diminuirá consideradamente e como consequência o aumento da satisfação dos colaboradores, da produtividade e resultado positivo nos lucros.

4 METODOLOGIA

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica a respeito do tema abordado, com objetivo de embasar por meio de autores renomeados no tocante ao tema em questão. Conforme Cajueiro (2012 p.17) “a pesquisa terá por finalidade conhecer as diferentes formas de contribuição cientifica que se realizaram sobre determinado assunto ou fenômeno”.

Na pesquisa foram utilizados critérios que caracterizam o tempo, local, delimitação da população, ou seja, amostragem, ferramentas para a coleta de dados, apresentação das informações coletadas e materiais utilizados.

O local de pesquisa é a área operacional de uma empresa de ônibus do sistema de transporte público de Aracaju/SE, área esta que é composta aproximadamente de 850 funcionários e responsável pelo principal objetivo da empresa que é transportar passageiros, onde foi realizado o estudo analisando o índice de absenteísmo nos anos de 2011, 2012 e 2013.

Levando-se em consideração as classificações e definições de formas de pesquisas, este estudo tem um caráter exploratório e descritivo. Exploratório por ser um tema pouco abordado no meio acadêmico e organizacional, apesar de grande relevância no âmbito empresarial. Segundo Gil (1991 p. 45) “estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torna-la mais explicito ou a construir hipóteses”. Esta pesquisa é exploratória porque teve acesso às informações e relatórios da empresa analisada em questão, para que possam ser identificados os índices de absenteísmo e analisá-los.

Foi descritivo, porque utilizara das opiniões de colaboradores através de questionários com perguntas a respeito dos fatores que provocam o absenteísmo. Para Cajueiro, (2012 p. 17) pesquisa descritiva “descrevem as características de uma determinada população ou fenômeno, ou ainda a relação entre variáveis da pesquisa”. Os resultados obtidos por meio das respostas do questionário serão transcrito e exposto através de gráficos, para melhor entendimento. A pesquisa é de forma descritiva os principais fatores que contribuem para o índice de ausentismo, seus principais custos com esta ausência, quais meditas são adotada pela empresa quando um colaborador se ausenta seja lá por qual motivo.

Por fim, outra característica da pesquisa é uma analise documental, uma vez que utilizará de documentos cedidos pela empresa referentes aos índices de absenteísmo, ou seja,

as faltas dos colaboradores da área operacional. Afirmando o conceito desse tipo de pesquisa Gil, (1991 p. 51) “a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda tratamento e analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos de pesquisa”.

4.1 Metodologia da Pesquisa e Questionário

Para realização da pesquisa foram levantados documentos através dos registros no setor pessoal da empresa que comprovem o afastamento do empregado por qualquer que seja o motivo, comprovando assim o absenteísmo e seus principais motivos. Nesta primeira etapa tem como objetivo a análise dos índices de absenteísmo nos últimos dois anos divididos em quatros semestres, a fim de esclarecer o primeiro objetivo especifico deste trabalho.

No tocante ao questionário o mesmo tem como finalidade de responder aos objetivos específicos, o qual terá como área de aplicação o departamento operacional da empresa que conta com aproximadamente 850 colaboradores, como é quase que impossível atingir 100% dos colaboradores, conforme Gil, (1996, p.59)

> os levantamentos abrangem um universo de elementos tão grande que se toma impossível considerá-los em sua totalidade. Por essa razão, o mais freqüente é trabalhar com uma amostra, ou seja, com uma pequena parte dos elementos que compõem o universo

Por este motivo foi trabalhado com aproximadamente 11% fez parte respondendo um questionário.

Na primeira etapa, foram levantados dados a respeito dos principais fatores que levaram a ausência dos colaboradores. Também foram coletadas informações a respeito do tema deste estudo e, a partir delas, foi definida a forma de coleta de dados.

Posteriormente, as informações coletadas ajudaram a desenvolver um questionário com perguntas abertas e fechadas para os colaboradores. O questionário possuiu 14 perguntas envolvendo elementos que poderiam responder as possíveis causas do absenteísmo. As perguntas se referem às questões pessoais (grau de instrução, idade, tempo de serviço na empresa, etc.), questões de clima organizacional, liderança, condições de trabalho e em relação às praticas realizadas. Vale salientar que o questionário não é identificável, preservando o total sigilo do entrevistado.

Antes mesmo de aplicar o questionário oficial foi feito um pré-teste com intuito de verificar se as perguntas contemplavam os objetivos específicos e se havia a necessidade de ajustes. Através desse pré-teste foi verificado que os respondentes havia entendido bem as perguntas e suas respostas respondiam aos objetivos específicos.

A pesquisa "questionário" foi desenvolvida dentro da própria organização no período de agosto a setembro do ano 2014 fazendo parte da amostra 100 funcionários entre homens e mulheres de varias faixas etários.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

O que pretende a partir desse momento é analisar de maneira racional os dados tabulados e verificar os principais fatos motivadores para o absenteísmo dentro da organização RADAR, onde através de gráficos serão apresentados desde o perfil dos colaboradores e suas principais correlações com os demais resultados. Vale salientar o questionário foi aplicado a 100 colaboradores da área operacional composta por cobradores e motoristas conforme gráfico abaixo:

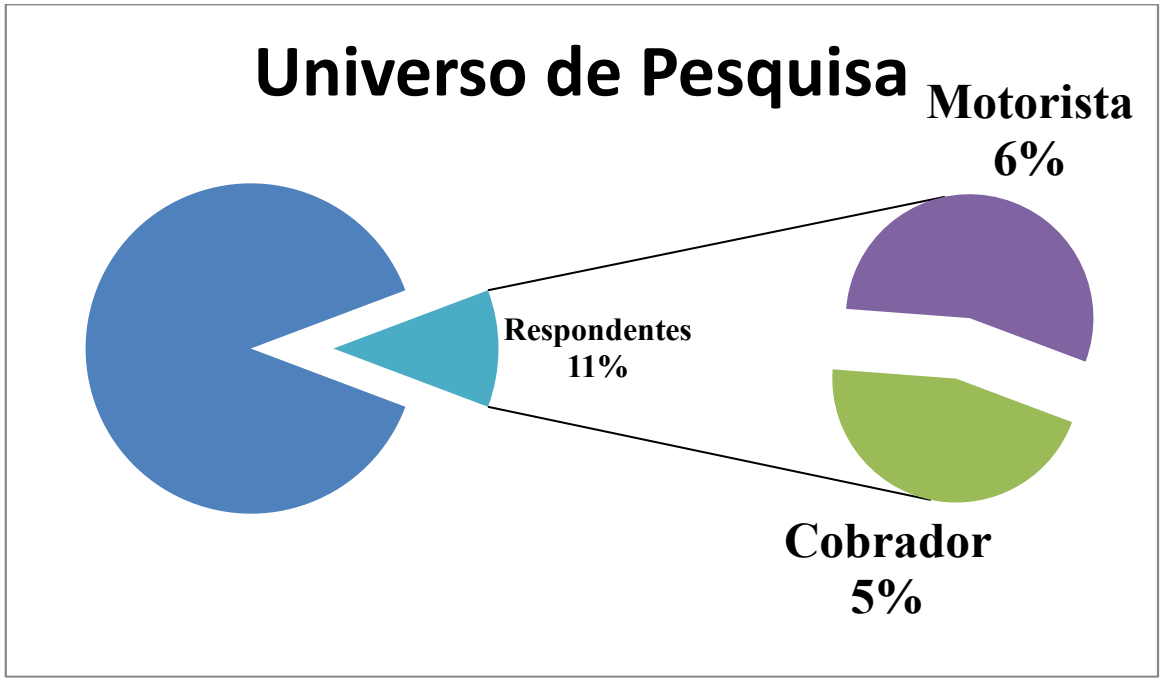

Gráfico 01 - Amostra dos colaboradores entrevistados
Fonte: O próprio

Afim de garantir maior segurança nos dados da pesquisa o resultado do questionário foi tabulado no programa EXCEL o que gerou gráficos de fácil leitura. Em seguida encontram-se os resultados e suas conclusões.

Índice de absenteísmo nos últimos dois anos:

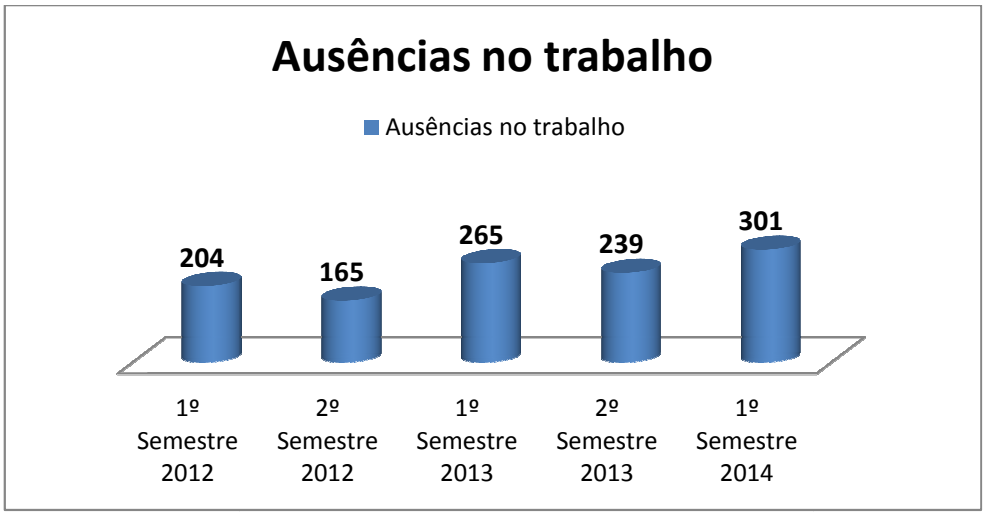

Gráfico 02 Ausência no trabalho
Fonte: Próprio

Foram levantadas através de relatórios internos da empresa os índices de ausências dos colaboradores, os documentos utilizados foram folha de ponto, atestado medico e registro de faltas. As ausências registradas demonstraram que houve uma oscilação entre os semestres, porém se observa que no segundo semestre de cada ano sempre há uma queda no numero de ausências, fator esse que deve ser investigado pelo RH da empresa.

A fim de mapear o perfil dos colaboradores foram feitas algumas perguntas conforme gráficos abaixo:

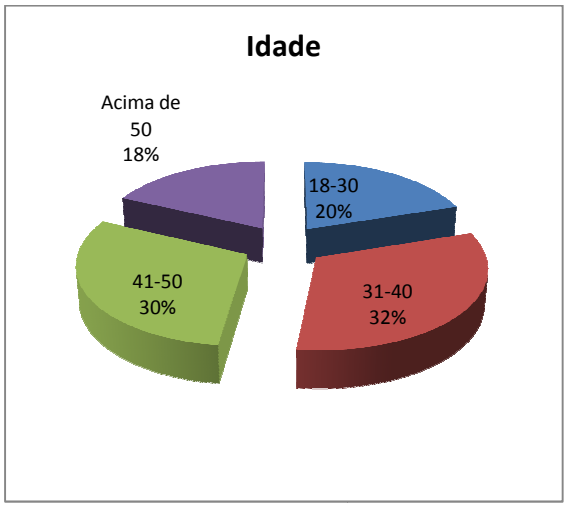

Gráfico 03 - Idade
Fonte: O próprio

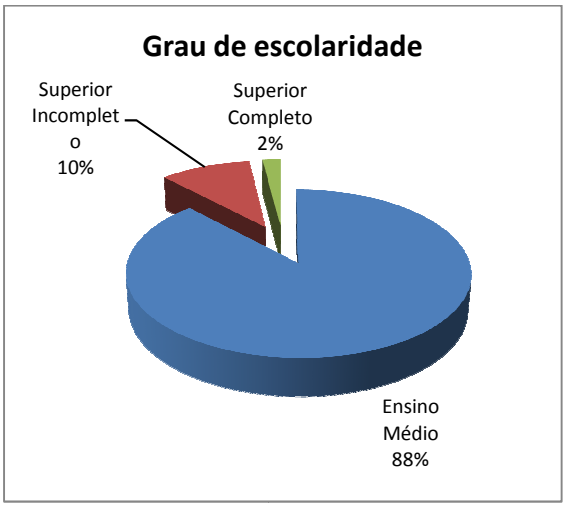

Gráfico 04 - Grau de escolaridade
Fonte: O próprio

No gráfico 03 está a faixa etária dos colaboradores, que em média tem de 31 a 50 anos, tendo como maior representatividade a faixa de 31 a 40 anos.

Já no gráfico 04 apresenta o grau de escolaridade dos funcionários, demonstrando que 88% tem o ensino médio, ou seja, a grande maioria. Porém, nota-se que 10% já iniciaram nível superior na expectativa de galgar novos desafios dentro da empresa, os 2% que tem nível superior completo exerce a função de motorista. Para a função de motorista e cobrador somente é exigido o ensino médio completo.

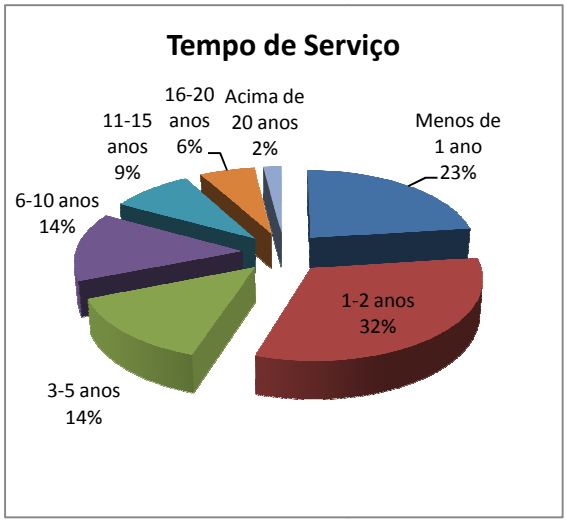

Gráfico 05 - Tempo de empresa
Fonte: O próprio

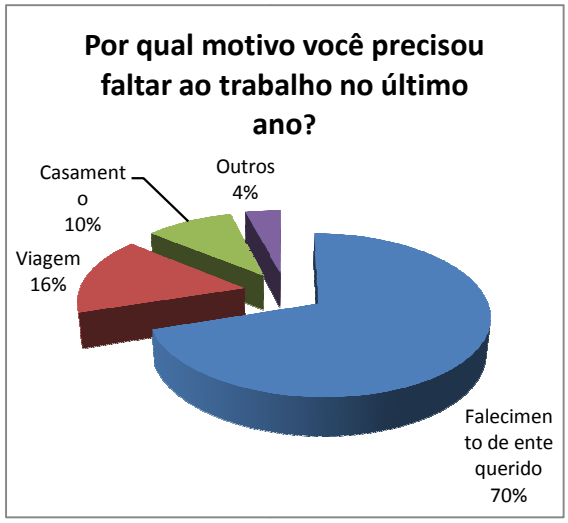

Gráfico 06 - Por qual motivo você precisou faltar ao trabalho no último ano?
Fonte: O próprio

No gráfico 05 observa-se o tempo de serviço na empresa dos funcionários, gira em torno de 1 a 2 anos, ou seja, 32% dos respondentes. Portanto este ponto pode ser relevante para justificar o porquê do alto índice de rotatividade dos funcionários na empresa RADAR, outro ponto interessante é que os colaboradores que tem, mas de 20 anos são justamente os que têm nível superior.

Os gráficos 03 04 e 05 traça o perfil do colaborador em atendimento ao segundo objetivo especifico, e o que ficou bastante relevante foi que a maioria dos funcionários possui nível médio e pouco tempo de permanência na empresa, contribuindo e justificando o alto índice de rotatividade.

O absenteísmo apresenta vários fatores motivadores, ou seja, algumas faltas ao trabalho têm justificativas legais que são as previstas pela legislação conforme cita: Ribeiro (2005, p. 238).

> Falecimento do cônjuge, ascendente, descendente, irmão ou pessoa que comprovadamente, viva sob sua dependência econômica: ate dois dias consecutivos;
> Casamento: três dias uteis;
> Doação voluntaria de sangue: um dia a cada 12 meses de trabalho;
> Alistamento eleitoral: ate dois dias;
> Nascimento de filho: cinco dias consecutivos.

Nos gráficos seguintes serão abordadas as principais causas e conseqüências do absentismo assim como também a visão dos colaborares a respeito desse tema.

Gráfico 06 - Por qual motivo você precisou faltar ao trabalho no ultimo ano?
Fonte: O próprio

Um dos principais índices do absenteísmo é por motivo de falecimento de ente querido conforme diz Couto (1982), que o absenteísmo legal, ou seja, a ausência prevista na legislação quanto ocorre o falecimento de um ente querido de grau ascendente ou descendente é o mais comum dentro das organizações. No caso da empresa RADAR não diferente o resultado tendo 70% das ausências justificado por falecimento de ente parente.

Gráfico 07 - Em média quantas vezes por ano você teve que se ausentar do trabalho por motivo de saúde?
Fonte: O próprio

Gráfico 08 - Já se afastou da empresa por motivo de doença do trabalho motivo de saúde, se sim, qual?
Fonte: O próprio.

Este gráfico 07 demonstra que 48% dos colaboradores já faltaram ao menos uma vez por ano ao trabalho por motivo de saúde, dentre os respondentes as principais causas que fizeram procurar um médico foi por estar sentido dores nos membros e resfriados, contribuindo desta forma para o alto índice de absenteísmo da organização.

O gráfico 08 apresenta mais uma causa motivadora para o absenteísmo, tendo como resultado 93% dos colaboradores já se afastou dos seus serviços por motivo de doença do trabalho, onde 52% faltaram com estar sentido dores na coluna. Fazendo uma correlação com o gráfico 07 podemos afirmar que levaram os colaboradores faltarem ao serviço para ir ao medico foi por estarem sentindo dores na coluna.

Gráfico 09 - Você já faltou ao trabalho por estar insatisfeito ou desmotivado, se sim, o que te deixou desmotivado?
Fonte: O próprio

Gráfico 10 - Você considera que seu afastamento do trabalho sobrecarrega seu colega de profissão?
Fonte: O próprio

O gráfico 09 demonstra que 86% dos funcionários já faltou ao trabalho por está insatisfeito ou desmotivado tendo com resultado relevante o seguintes dados: 41% já faltou devido a sua liderança imediata, 23% condições de trabalho e 17% assaltos, com esses resultados mais que comprava a teoria de Silva e Marziale (2000, p.103), informa que a ausência do colaborador também pode ser provocada pela própria empresa "pode estar na própria empresa, enquanto desorganizada, desestimulante, desmotivadora e promotora de um ambiente organizacional deficiente e sem integração".

O gráfico 10 revela que os 91% colaboradores tem plena consciência que a sua ausência no trabalho irá sobrecarregar seu colega, porém 9% diz que não. Esse universo de 91% certamente já deve ter sido sobrecarregado pela ausência de outros colaboradores.

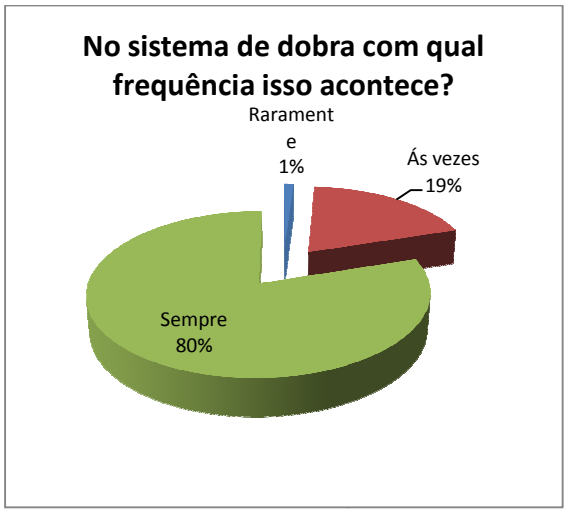

Gráfico 11 - No sistema de dobras em qual freqüência isso acontece?
Fonte: O próprio

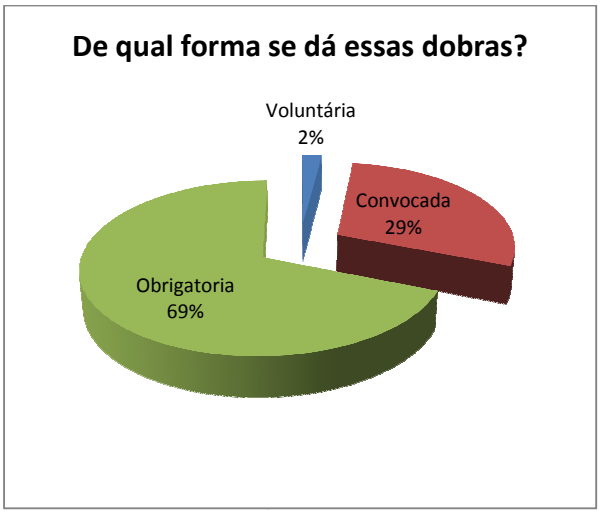

Gráfico 12 - De qual forma se dá essa dobra?
Fonte: O próprio

O gráfico 11 trata sobre o sistema de dobra nada mais é que o colaborador após o cumprimento da sua carga horária ele volta a trabalhar em outro turno, ou seja, faz hora extra. Portanto se faz necessário saber com qual freqüência isso ocorre, e 80% dos respondentes disseram que sempre ocorre essas dobras, 19% responderam as vezes e 1% raramente. Esse alto índice de dobras provoca uma fadiga e contribuí para o aparecimento de doenças como Stress, dores musculares e etc.

Como visto no gráfico 11 as dobras ocorrem de maneira constante, por isso foi de grande valia perguntar de que forma essas dobras se dá e 69% responderam de é forma obrigatória, ou seja, há certa imposição da organização com relação a esse ponto, conforme relato um dos respondentes, "sempre informo que não posso dobrar eles me tiram de escala no dia seguinte, por isso mês sinto obrigado a dobrar".

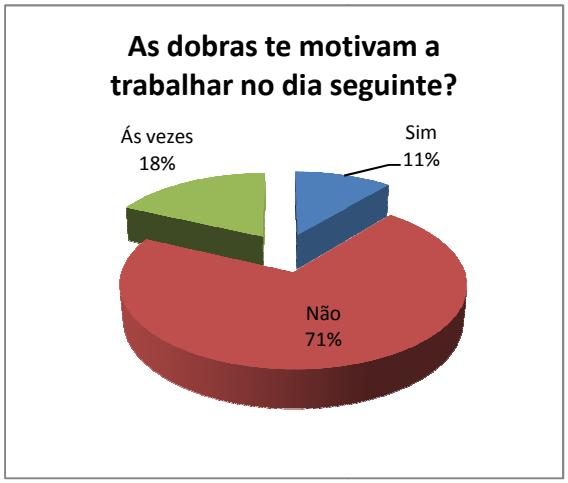

Gráfico 13- As dobras te motivam a trabalhar no dia seguinte?
Fonte: O próprio

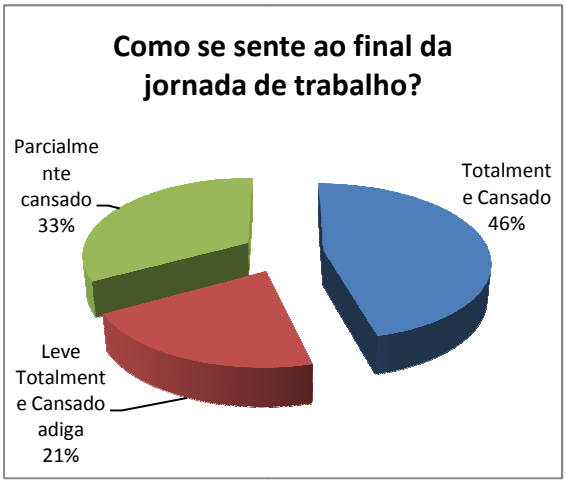

Gráfico 14 - Como se sente ao final da jornada de trabalho?
Fonte: O próprio

Apesar de ser uma pratica constante dentro a organização essas dobras, é notório que elas não contribuem para a motivação dos funcionários, desta forma ficou claro que 71% não se sentem motivados no da seguinte as dobras. Porem 18% disseram que às vezes sente-se motivado e 11% disse que se sente motivado, dentre esses que disseram que se sente motivado, justificou o fato de aumento da sua renda familiar ao final do mês.

O gráfico 14 relata de forma clara que ao final da jornada 33% se sente parcialmente cansado e 46% totalmente cansado e 21% sente um leve fadiga, o que ficou bastante evidente foi que dos 46% que se sente cansado responderam que se sente obrigado e dobrar.

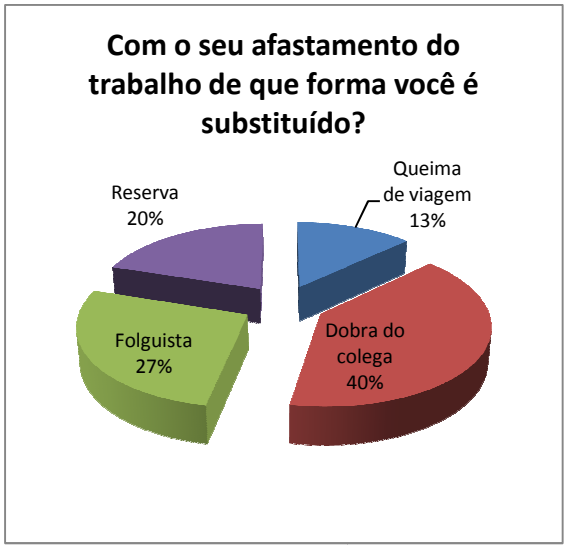

Gráfico 15 - Com o seu afastamento do trabalho, de que forma você é substituído:
Fonte: O próprio

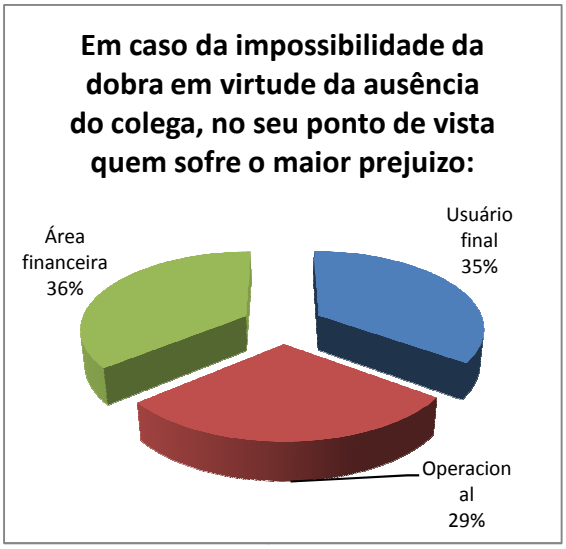

Gráfico 16 - Em caso de impossibilidade da dobra em virtude da ausência do colega, no seu ponto de vista quem sofre maior prejuízo:
Fonte: O próprio

Este gráfico 15 relata que quando um funcionário falta ao serviço à maneira como ele é substituído é justamente com a dobra de um colega de trabalho que representa 40% do ponto de visto dos respondentes. Com isso podemos concluir que o numero de reserva não é suficiente para atender a demanda de ausências.

Por sua vez o gráfico 16 relata a visão dos colaboradores no que desrespeita ao absenteísmo e suas principais conseqüências por este motivo se fez necessário saber qual o ponto de vista dos funcionários no tocante ao prejuízo ocasionado com sua ausência, sendo assim ficou bastante dividido o resultado, onde 29% considera que a área operacional é prejudicada, já para 35% acredita que o maior prejudicado é o usuário final "passageiros", e 36% considera que o departamento financeiro é quem sofre mais com a sua falta. Contudo concluímos que todas as áreas são prejudicadas, pois para uma empresa de transporte de passageiros a sua atividade fim esta relacionada ao usuário final, porem necessita de um departamento operacional funcionando de maneira correta, ou seja, com colaboradores sempre a disposição e por fim o departamento financeiro deve ter recursos para remunera os funcionários de toda a organização.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estão inseridas dentro deste projeto algumas sugestões de melhoria, a partir dos resultados e analises do questionário respondido pelos colaboradores da empresa RADAR. Com a finalidade de reduzir os índices de absenteísmo e a condição de trabalho.

No primeiro bloco de perguntas tem a intenção de traçar o perfil dos colaboradores e atender ao primeiro objetivo especifico deste projeto, e diante do que foi observada a maioria dos colaboradores possuem apenas o ensino médio completo. É interessante que a empresa procure fazer parceria com instituições de ensino de nível superior e possa oferecer aos colaboradores a oportunidade de fazer uma graduação, conseqüentemente teria uma melhoria no seu quadro de funcionários.

Já no segundo bloco, onde temos as principais causas motivadoras para o ausentismo foi identificado varias oportunidades de melhoria.

Considerando que um dos fatores que mais eleva o absenteísmo na empresa foi a ausência por ir ao medico devido as dores musculares, coluna, resfriado a empresa deve implantar um programa de ginasta laboral dentro e fora da empresa, auxiliando aos motoristas e cobradores para que antes de iniciar sua jornada eles possam fazer alongamentos, e como ambos passam maior parte do tempo sentados que a cada viagem dada possam levantar e se alongar novamente evitando assim problemas musculares, tensões e ate mesmo as dores na coluna.

Outro ponto de melhoria é a redução do tempo de renovação dos exames médicos feito pelos colaboradores que hoje é de a cada dois anos, passar para um ano, contribuindo desta forma para uma melhoria significativa de problemas de saúde.

Com relação às dobras a empresa deve rever a maneira como convoca os colaboradores pois da maneira com se dá hoje faz com que os colaboradores se sintam obrigados, diante do exposto poderia ser elaborando uma pré-escala e fixando em seu mural deixando bem a vontade para possível recusa dos funcionários, uma vez que alguns se sentem a vontade para dobrar.

Outra oportunidade de melhoria no que se desrespeito as dobras seria a empresa acompanhar a quantidade de dobras realizadas pelos colaboradores pois, o excesso de dobras

realizada por um funcionário pode levar a fadiga, stress e etc. Desta maneira a empresa pode evitar possíveis acidentes de transito.

Por fim, a empresa RADAR deve elaborar um plano de contenção do absenteísmo que vá desde as ginasta laboral ate aos fatores motivacionais do individuo, abrangendo de forma geral todos os colaboradores da organização sem distinção de área, setor, escala hierárquica, enfim todo o ambiente organizacional .

REFERÊNCIAS

ADAMI, Rafaela Regine Laurencio, **O absenteísmo e a rotatividade de pessoal em empresas de construção civil.** Itajaí/SC, 2009. Disponível em : <http://www4.ifes.com.br/biblioteca/repbib/000000/000000C1.pdf >. Acesso em 05 de maio 2014.

BONINO, Ubiratan Ferrari. Absenteísmo. Disponível em: ttps://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol_15_1320099664.pdf Acesso em: 14 de Abr de 2014.

CAJUEIRO, Roberta Liana Pimentel, **Manual para elaboração de trabalhos acadêmicos:** guia prático do estudante. Petrópolis, RJ: vozes, 2012. 17 p.

Carvalho, Aizenaque Grimaldi. Gestão do Absenteísmo 174 f. Palestra. Disponível em: <http://www.fiec.org.br/palestras/saude/sst280411/Grimaldi/Absenteismo.pdf> Acesso em: 11 de abr de 2014.

CHIAVENATO, I**. Recursos Humanos**. Edição Compacta - 7ª edição. São Paulo: Atlas, 2002.

_____, Idalberto. **Gestão de pessoas:** o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008

COUTO, Hudson de Araujo. Temas de saúde ocupacional. Coletânea dos cadernos ERGO. Belo Horizonte: ERGO, 1987. 432p. Disponível em: <http://books.google.com.br/books/about/Temas_de_sa%C3%BAde_ocupacional.html?id=axcAtwAACAAJ&redir_esc=y>. Acesso em: 14 de abr de 2014.

FRANÇA, Ana Cristiana Limogi. **Praticas de Recursos Humanos-PRH**: ferramentas e, procedimentos. 1 ed. São Paulo. Atlas 2013.

GIL, Antônio Carlos, **Como elaborar projetos de pesquisa.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991. 45-51 p.

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

NASCIMENTO, Gilza Marques do. **Estudo do absenteísmo dos trabalhadores de enfermagem em uma unidade básica e distrital de saúde do município de Ribeirão Preto.** 2003. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Enfermagem Fundamental) – Pós-graduação em Enfermagem Fundamental. USP, Ribeirão Preto. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-21052004-110529/fr.php>. acessado em: 23 de mar 2014

NETO, Alonso Dias Marques. Absenteísmo nas organizações 41 f. Tese (Monografia) - Centro Universitário de Brasília, FASA – Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas, Brasília, 2006. Disponível em: < http://repositorio.uniceub.br/bitstream/123456789/934/2/20401048.pdf>. Acesso em 02 de mar 2014.

PENATTI, I et al. Absenteísmo: As consequências da gestão de pessoas. Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2006. p. 1. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos06/898_Seget_Izidro%20Penatti>. Acesso em: 13 abr 2014.

PROVINCIALI, Vera Lucia Novaes. Métodos e técnicas de pesquisa em administração. Caderno 1, Seminários temáticos. Projeto de pesquisa em administração. Curso de bacharelado em administração pública. UFS, São Cristovão/SE, 2010.

RIBEIRO, Antônio de Lima, **Gestão de pessoas.** São Paulo: Saraiva, 2005. 239-242p. disponível em: <http://www.fpl.edu.br/2013/media/pdfs/graduacao/tcc/2012/tcc_paulo_henrique_ribeiro_2012.pdf >. Acesso em 03 de abr 2014.

ROBBINS, Stephin P.; DECENZO, David A. **Fundamentos de administração: conceito essenciais e aplicações.** Tradução Robert Brian Taylor; revisão técnica Reinado O. da Silva. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

Significados .com.br Disponível em: < http://www.significados.com.br/absenteismo/> Acesso em 24 de Março de 2014.

SILVA, D. M. P. P., & Marziale, M. H P. (2000). Absenteísmo **de trabalhadores de enfermagem em um hospital universitário**. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 5, 44-51.

TURÉ, Cadi Gomes. **Maringá Management**: Revista de Ciências Empresariais, v. 8, n.2, - p. 38-47, jul./dez. 2011. Disponível em

VILAS BOAS, Ana Alice, 1965. **Gestão estratégica de pessoas.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=KnQMVAwQLpYC&pg=PT38&dq=C%C3%81LCULO+DO+ABSENTE%C3%8DSMO&hl=pt-BR&sa=X&ei=FwVNU_a9B-jV0QHB9oG4DQ&ved=0CEIQ6AEwAw#v=onepage&q=C%C3%81LCULO%20DO%20ABSENTE%C3%8DSMO&f=false > acesso em: 15 abr de 2014.

APÊNDICE

APÊNDICE 01 - Questionário

Caro colaborador, peço sua compreensão para responder a este questionário, que corresponde ao instrumento de coleta de dados quantitativo do estudo a respeito das principais causas e consequências do absenteísmo, ou seja, o que faz um colaborador faltar ao trabalho.

Os dados coletados através deste têm por finalidade auxiliar no desenvolvimento do trabalho de conclusão de curso do acadêmico Clovis dos Santos Pereira, da Faculdade Amadeus, sob orientação do M.sc. Cleriston Santos Silva

Portanto, pedimos a gentileza de responder as questões abaixo e também as vossas expectativas nas respostas deste questionário sendo de fundamental importância a sua colaboração. Não se preocupe, pois suas respostas serão mantidas em sigilo, por isso, não há necessidade de se identificar.

1) Idade
( ) 18-30 ( ) 31-40 ( ) 40-50 ( ) Acima de 50

2) Grau de instrução:
( ) Ensino Médio ( ) Superior Incompleto ( ) Superior completo

3) Tempo de serviço na empresa:
( ) Menos de um ano ( ) 1 a 2 anos ( ) 3 a 5 anos ( ) 6 a 10 anos
( ) 11 a 15 anos ( ) 16 a 20 anos ( ) Acima de 20 anos

4) Por qual motivo você precisou faltar ao trabalho no último ano?
( ) Viagem ( ) Falecimento de ente querido ( ) Casamento ( ) Outros

5) Em média quantas vezes por ano você teve que se ausentar por motivo de doença:
( ) Nenhuma ( ) 1 vez ( ) 2 vezes ( ) 3 ou mais vezes

6) Já se afastou da empresa por motivo de doença do trabalho?
( ) Não ( ) Sim, qual_____

7) Você já faltou ao trabalho por estar insatisfeito ou desmotivado?
( ) Não ( ) Sim, o que te desmotivou_____

8) Você considera que seu afastamento do trabalho sobrecarrega seu colega de profissão:
( ) Sim ( ) Não

9) No sistema de dobras em qual frequência isso acontece:
( ) Raramente ( ) Ás vezes ( ) Sempre

10) De qual forma se dá essas dobras?
( ) Voluntário ( ) Convocado ( ) Obrigado

11) As dobras te motivam a trabalhar no outro dia?
( ) Sempre ( ) As vezes ( ) Nunca

12) Como se sente ao final da jornada de trabalho?
( ) Leve fadiga ( ) Parcialmente cansado ( ) Totalmente cansado

13) Com seu afastamento do trabalho, de que forma você é substituído:
( ) Foguista ( ) Reserva ( ) Dobra do colega ( ) Queima de viagem

14) Em caso de impossibilidade da dobra em virtude da ausência do colega, no seu ponto de vista quem sofre maior prejuízo:
( ) Área Financeiro ( ) Operacional ( ) Usuário final