



O ÍNDICE DE ABSENTEÍSMO E A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DE CONSULTORIA EM GESTÃO EMPRESARIAL.

JUMARA APARECIDA FERREIRA MARTINS

Mestranda em Ciências Contábeis, Faculdade PIO XII,
jumaramartins@gmail.com

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo identificar o reflexo das ações de qualidade de vida no trabalho no índice de absenteísmo de uma empresa de consultoria em gestão empresarial. A pesquisa foi realizada nos anos de 2010, 2011 e 2012 com o quadro funcional da época da empresa denominada como “Empresa S”. As condições inadequadas de trabalho afetam a qualidade de vida do trabalhador e da organização, e geralmente proporcionam inúmeras doenças que os levam a ausentar-se provocando o absenteísmo. A qualidade de vida no trabalho visa inserir o empregado em seu ambiente organizacional de forma satisfatória. As ações de qualidade de vida no trabalho tendem a reduzir e/ou equilibrar o índice de absenteísmo nas empresas.

Palavras-chave: absenteísmo; qualidade de vida no trabalho; empresa.

Área do Conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas

1 INTRODUÇÃO

A questão absenteísmo vem ganhando destaque nas organizações, uma vez que, a ausência dos empregados gera gastos para a empresa.

Segundo Arellano e Limongi-França (2002, p.295), o ambiente empresarial tem buscado a competitividade em virtude das profundas mudanças ocorridas na economia mundial, nas relações sociais e políticas, na tecnologia, na organização produtiva e nas relações de trabalho.

Mas Chiavenato (2009, p. 349) diz que, não são apenas as condições físicas de trabalho que importam; as condições sociais e psicológicas também fazem parte do ambiente de trabalho. As organizações precisam ser dotadas de pessoas participantes e motivadas nos trabalhos que executam e recompensadas adequadamente por sua contribuição.

As condições inadequadas de trabalho afetam a qualidade de vida do trabalhador e da organização, e geralmente proporcionam ao primeiro inúmeras doenças que os levam a ausentar-se provocando o absenteísmo (MONDONI, 2013 apud SILVA e MARZIALE, 2000; MARTINATO et. al., 2010).

O alto índice de absenteísmo tornou-se um problema gerencial e as causas estão relacionados a diferentes motivos, como por exemplos, motivos financeiros, de

doença certificada por atestados ou não, por desmotivação do funcionário, condições de trabalho, infraestruturas inadequadas e insatisfação na sobrecarga de trabalho gerada pela falta de pessoal, refletindo na redução da qualidade e a produtividade da organização (MONDINI, 2013; CHIAVENATO 2009, p.88).

Assim, considerando o exposto, a questão de pesquisa a ser respondida é: **Qual o reflexo das ações de qualidade de vida no trabalho no índice de absenteísmo de uma empresa de consultoria em gestão empresarial?**

O objetivo deste estudo foi identificar o reflexo das ações de qualidade de vida no trabalho no índice de absenteísmo de uma empresa de consultoria em gestão empresarial.

Justifica-se a pesquisa pela necessidade de identificar se o programa de qualidade de vida no trabalho impactou nos índices de absenteísmo nos anos de 2010 a 2012 da empresa pesquisa. Haja vista que, o estudo também tem a finalidade de contribuir para o desenvolvimento de novas pesquisas.

2 METODOLOGIA

Haja vista que, o objetivo geral deste trabalho que é identificar o reflexo das ações de qualidade de vida no trabalho no índice de absenteísmo de uma empresa de



consultoria em gestão empresarial, quanto à estratégia de pesquisa, o estudo de caso foi realizado através de pesquisa bibliográfica e documental.

A coleta de dados foi realizada por meio de dados fornecidos pela Unidade de Gestão de Pessoas (UGP) da empresa pesquisa, como: pesquisa de clima dos anos de 2010 a 2012 e o relatório do índice de absenteísmo dos anos de 2010 a 2012.

A UGP disponibilizou os documentos institucionais para análise e apuração dos dados. A elaboração e aplicação da pesquisa de clima são de responsabilidade da empresa Matriz S¹. A aplicação é realizada pela internet, por meio de uma empresa contratada, e tem a finalidade de mensurar o nível de satisfação em relação aos aspectos do ambiente organizacional e traçar o perfil dos empregados da Empresa S.

É constituída de questões agrupadas em 10 (dez) dimensões: Satisfação e Relação com o Trabalho; Ambiente e Condições de Trabalho; Relacionamento Chefia-Subordinado; Trabalho em Equipe; Oportunidade de Treinamento e Desenvolvimento; Oportunidade de Carreira; Remuneração e Benefícios; A empresa S; Comunicação Interna e Identidade.

A pesquisa trabalhou somente a dimensão Ambiente e Condições de Trabalho, uma vez que este trata do clima organizacional no qual corrobora para o objetivo geral da pesquisa.

O relatório que trata do índice de absenteísmo faz parte do relatório gerencial anual que é apresentado a cada final de ano a Diretoria Executiva da Empresa S.

Para a mensuração das pesquisas de clima aplicada da Empresa S, é utilizada a metodologia de formação de índices médios de concordância – ICO – Índice de Comportamento Organizacional, que corresponde a média geral de concordância obtida por todos os fatores de avaliação da pesquisa, que varia de 0% a 100%, conforme demonstrativo na Figura 1 abaixo:

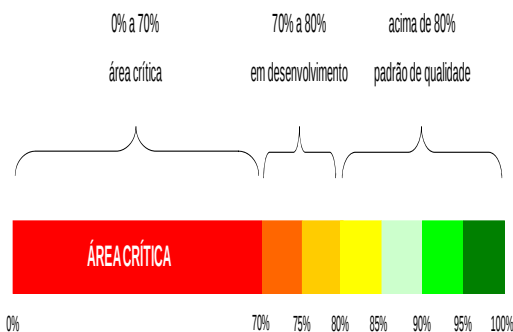


Figura: 1 Fonte: Empresa S

O grau de concordância é dividido em três faixas de classificação: **ÁREA CRÍTICA** todas as dimensões ou fatores cuja avaliação estão situados até 69,9%, **ÁREA DE DESENVOLVIMENTO** as situadas entre 70% a 80% e no **PADRÃO DE QUALIDADE** àquelas situadas na faixa acima de 80%.

Após coletar e sintetizar os referidos dados da Empresa S², estes foram sintetizados por meio de tabelas (dados estes que foram codificados e processados com o auxílio de planilha eletrônica).

2.1 ORGANIZAÇÃO ESTUDADA

O estudo de caso foi realizado em uma empresa de consultoria em gestão empresarial, localizada na Grande Vitória/ES, denominada de Empresa S.

A Empresa S é uma instituição sem fins lucrativos. No Espírito Santo, a Empresa S vem, há 40 anos, contribuindo para o aperfeiçoamento técnico de microempresas, empresas de pequeno porte e empreendedores individuais capixabas. Ela está presente em todas as regiões do estado, com sua estrutura própria e a de parceiros, promovendo e apoiando ações voltadas à consolidação de um modelo de desenvolvimento sustentável, baseado na facilitação do acesso ao conhecimento, crédito, tecnologia e mercado.

No ano de 2010 foi o primeiro ano em que a Empresa S aplicou a pesquisa de clima organizacional na empresa. A metodologia utilizada nesta pesquisa consistiu na aplicação, pela internet, de um questionário estruturado. O instrumento de coleta era composto por perguntas fechadas e também por indagações abertas, que permitiam aos colaboradores expressarem

¹ O nome da empresa será mantido em sigilo e por isso a chamaremos de Empresa S.



livremente as suas opiniões sobre os quesitos analisados. Cada colaborador da Empresa S apenas respondia todo o questionário uma única vez. Não foram considerados, portanto, a participação dos (as) estagiários (as) e aprendiz (es).

Para a pesquisa aplicada em 2010 a empresa contava com um quadro funcional de 177 empregados destes, participaram da pesquisa de clima organizacional 166 empregados.

Já no ano de 2012 a empresa tinha em seu quadro funcional 196 empregados, responderam a pesquisa do clima organizacional somente 181 empregados. Cabe ressaltar que a pesquisa de clima organizacional ocorre a cada 2 (dois) anos. A Estrutura Organizacional da Empresa S é constituída dos seguintes Níveis Hierárquicos: Diretoria Executiva, Gerentes e Assessores, Empregados (Assistente e Analista Técnico) e Aprendiz.

Buscando a qualidade de vida no trabalho dos empregados, dentro e fora do ambiente organizacional, a Empresa S iniciou em 2009 o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, baseado em três pilares: Boa Alimentação, Atividade Física e Combate ao Estresse. Cada pilar desenvolveu ações que possibilitavam a atuação na prevenção de doenças e promoção da qualidade de vida entre os colaboradores.

O projeto passou por um processo de reestruturação em 2011; passou a ter abrangência estadual e uma abordagem metodológica biopsicossocial: no biológico são realizadas ações voltadas para os aspectos físicos, herdados e adquiridos, biótipo e metabolismo. No psicológico são desenvolvidas ações relacionadas a afetos, emoções, motivos e lembranças. No social são evidenciados os papéis na sociedade, grupos de interesse, crenças e valores. Em relação à abordagem organizacional são tratados assuntos relativos à cultura, valores, hábitos, políticas, tecnologia, competências e mercado.

Conforme já dito, no ano de 2011 a Empresa S passou por uma reestruturação, logo todas as ações que qualidade de vida no trabalho ficaram suspensas, retornando no ano de 2012.

Ressalta-se que a escolha das variáveis estudadas se deu pela limitação das informações cedidas pela empresa pesquisada.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

A década de 60 é considerada por Martins et al (2008, p. 84, apud Payne e Pugh, 1976) como o período em que o clima organizacional se tornou um dos temas favoritos de pesquisadores sobre as organizações.

Clima organizacional é um fenômeno resultante da interação dos elementos da cultura (SOUSA, 1982). O clima organizacional revela os significados compartilhados entre os empregados de uma organização, indicando influências do ambiente interno de trabalho sobre o comportamento dos trabalhadores Kreitmaier e Rosa (apud GODOY, 2001).

O clima organizacional refere-se à percepção que as pessoas têm da organização em que trabalham, percepção que pode ser influenciada por fatores conjunturais externos e internos à organização (FLEURY e SAMPAIO, 2002 p.291). Os autores afirmam que o clima organizacional é um termo empregado para definir o conjunto de satisfações e insatisfações dos empregados de uma organização em determinado período.

Embora Martins et al (2008, p.84, apud Litwin e Stinger, 1968), considere o clima organizacional como um conjunto de propriedades do ambiente de trabalho, percebidas direta ou indiretamente pelos indivíduos que ali vivem e trabalham e que é capaz de influenciar a motivação e o comportamento das pessoas.

Já para Espindola e Oliveira (2009), o clima organizacional está relacionado com a percepção coletiva que as pessoas têm em relação ao ambiente de trabalho através da experimentação de práticas, políticas, estrutura, cultura, normas e valores de uma organização. As autoras dizem que o clima reflete a imagem da organização, considerando as condições financeiras, políticas, o estilo de liderança, a estrutura organizacional assim como as diferenças dos funcionários que fazem parte desta empresa.

Clima organizacional pode ser entendido como a atmosfera do ambiente de trabalho (BRESCANCINI, 2002). A autora ainda ressalta que o clima organizacional é um indicador tanto dos pontos fortes da organização como da necessidade de melhorar e mudar.

CHIAVENATO (2009, p.89), vai além: ele diz que o clima organizacional está



intimamente relacionado com a motivação dos membros da organização. Ainda CHIAVENATO, o clima organizacional influencia o estado motivacional das pessoas e é por ele influenciado: é como se houvesse uma retroação recíproca entre o estado motivacional das pessoas e o clima organizacional.

Contudo, Balbi *et al.* (2008, p.105), afirmar que as pessoas são fundamentais em qualquer empresa, elas vivem em constante interação com seu meio ambiente, recebendo e exercendo influências. As pessoas são as únicas capazes de auto direção e desenvolvimento.

Quando há elevada motivação entre os membros, o clima motivacional se eleva e se traduz em relações de satisfação, animação, interesse, colaboração etc. (CHIAVENATO, 2009, p.60).

CHIAVENATO (2009, p.61), diz que o termo clima organizacional refere-se especificamente às propriedades motivacionais do ambiente organizacional, isto é, aos aspectos da organização que levam a diferentes espécies de motivação nos participantes.

O autor ainda ressalta que o clima organizacional é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais dos empregados e elevação do moral e desfavorável quando proporciona a frustração das necessidades.

Já Helal *et al* (2008, p.106), diz que o clima organizacional:

Contempla as habilidades pessoais dos indivíduos dentro da organização, é o responsável pela correlação entre o que as pessoas fazem dentro da organização e como o comportamento de cada uma afeta o desempenho da mesma influenciando a motivação, o desempenho humano e a satisfação no trabalho.

Os autores afirmam que as pessoas criam expectativas com relação a recompensas, satisfação e frustração conforme suas percepções do clima organizacional.

Segundo Ferreira (2013, p.47), a identificação do clima organizacional pode ajudar a aumentar a eficiência da organização, pois contribui para a criação de um ambiente que satisfaça as necessidades dos integrantes de seu quadro funcional, ao mesmo tempo que canaliza os comportamentos em direção ao atingimento dos objetivos organizacionais.

Segundo Balbi *et al.* (2008, p.105), o clima organizacional contempla as habilidades pessoais dos indivíduos dentro da organização, é o responsável pela correlação entre o que as pessoas fazem dentro da organização e como o comportamento de cada uma afeta o desempenho da mesma influenciando a motivação, o desempenho humano e a satisfação no trabalho.

Uma vez que Helal *et al* (2008, p. 110), afirma que as organizações devem trabalhar no sentido de ter plenas condições de alterar e melhorar o seu clima organizacional, através de um contínuo monitoramento de seu ambiente interno.

Cabe ressaltar que um aspecto que possui grande influência no clima organizacional é a qualidade de vida no trabalho. E o movimento pela qualidade de vida no trabalho surgiu visando possibilitar o equilíbrio entre o indivíduo e a organização (...) (FERREIRA, 2013, p. 111).

3.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT

Segundo Arellano e Limongi-França (2002, p.295), o ambiente empresarial tem buscado a competitividade em virtude das profundas mudanças ocorridas na economia mundial, nas relações sociais e políticas, na tecnologia, na organização produtiva e nas relações de trabalho.

As autoras afirmam (2002, p.295):

Todas essas mudanças geram um ambiente socioempresarial em ebulição, no qual os fatores conjunturais de sobrevivência muitas vezes se sobrepõem aos objetivos de mudanças de longo prazo na sociedade que conduzam, efetivamente, a melhorias de condições de vida e bem-estar dos cidadãos.

Ainda as autoras, o conceito de qualidade de vida no trabalho tem sido avaliado e questionado através dos anos, definindo-se não como modismo passageiro, mas como um processo que consolida a busca do desenvolvimento humano e organizacional. Segundo Chiavenato (2009, p. 349), não são apenas as condições físicas de trabalho que importam; as condições sociais e psicológicas também fazem parte do ambiente de trabalho. As organizações precisam ser dotadas de pessoas participantes e motivadas nos trabalhos que executam e recompensadas adequadamente por sua contribuição.



A gestão da qualidade total em uma organização depende fundamentalmente da otimização do potencial humano, isso depende de quão bem se sentem as pessoas trabalhando dentro da organização (CHIAVENATO, 2009, p.349). Ainda Chiavenato (2009, p. 352), a qualidade de vida no trabalho envolve uma constelação de fatores, como:

A satisfação com o trabalho executado, possibilidades de futuro na organização, reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, benefícios auferidos, relacionamento humano dentro do grupo e da organização, ambiente psicológico e físico de trabalho, liberdade de decidir, possibilidade de participar e coisas assim.

No entanto Ferreira (2013, p. 111), o movimento pela QVT surgiu visando possibilitar o equilíbrio entre o indivíduo e a organização, considerando tanto as exigências e necessidades da tecnologia com as do trabalhador.

Logo Ferreira (2013, p. 113) conceitua a qualidade de vida no trabalho como sendo o conjunto de ações que a empresa realiza para implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho.

LIMONGI-FRANÇA (2012, p.42), afirma haver íntima correlação entre melhoria da qualidade de vida das pessoas e estilo de vida dentro e fora da organização.

Jr. França e Pilatti (2004), dizem que a ênfase da QVT está na pessoa, o capital intelectual, isto é, o conhecimento de cada um compartilhado se torna o ativo mais importante da empresa, tudo isso com os olhos apontados para o aumento da lucratividade.

No entanto LIMONGI-FRANÇA (apud Rosa, 2012, p. 42) diz que:

Qualidade de vida é a busca contínua da melhoria dos processos de trabalho, os quais precisam ser construídos não só para incorporar as novas tecnologias como para aproveitar o potencial humano, individual e em equipe. No contexto empresarial ela se insere na qualidade organizacional, no repensar contínuo da empresa.

Embora diversos sejam os conceitos, todos estão voltados para a qualidade de vida do trabalhador nas empresas, uma vez que o

resultado reflete diretamente no ambiente no qual ele está inserido.

MACHADO (2011), afirma que a qualidade de vida é hoje um elemento indispensável para as ciências sociais, humanas, biológicas e do ambiente em que vivemos, exercendo uma grande influência nas pesquisas e na prática.

JR. FRANÇA e PILATTI (2004), dizem que a QVT deve estar relacionada diretamente ao processo de gestão de cada empresa e que:

Priorizar o viver com qualidade e ter consciência da rapidez com que a vida passa são atitudes que nos estimulam a buscar, a cada dia, mecanismos para a melhor convivência no trabalho, estabelecimento de novas relações de poder, centradas não apenas na hierarquia, mas no poder pessoal de criar, contribuir, somar, compartilhar, cooperar e poder ver que a QVT é uma articulação plenamente possível através de modelos de gestão voltada para as pessoas.

Segundo Mondoni (2013, apud WALTON, 1973), uma forte preocupação que ocorre desde a década de 1970 é a questão da qualidade de vida no trabalho que está sendo usada frequentemente com o intuito de descrever alguns valores ambientais e humanísticos descuidados pelas sociedades industrializadas em favor do avanço tecnológico, industrial produtividade e o crescimento econômico. Esse tema é uma tendência recente nas ciências sociais e comportamentais porque determina formas científicas de medir o bem-estar humano (MONDONI, 2013 apud DIENER e SUH, 1997).

Haja vista que, Chiavenato (2009, p.353), fala que o desempenho no cargo e o clima organizacional representam fatores importantes na determinação da QVT. Se a qualidade for pobre, conduzirá à alienação do empregado e à insatisfação, à má vontade, ao declínio da produtividade, a comportamentos contraproducentes (como absenteísmo, rotatividade, roubo, sabotagem, militância sindical etc.).

As condições inadequadas de trabalho afetam a qualidade de vida do trabalhador e da organização, e geralmente proporcionam ao primeiro inúmeras doenças que os levam a ausentar-se provocando o absenteísmo (MONDONI, 2013 apud SILVA e MARZIALE, 2000; MARTINATO et. al., 2010). Portanto, essas



ausências consequentemente reduzem a produtividade, anulando o objetivo da organização de melhorar na produtividade (MONDONI, 2013 apud EJERE, 2010).

3.3 ABSENTEÍSMO

Segundo Santos (2009, apud MALLADA, 2003) o absenteísmo laboral refere-se a um fenômeno organizacional definido como a não presença no posto de trabalho de pessoas que figuram como efetivas no quadro de pessoal da empresa em momentos em que deveriam estar trabalhando normalmente.

CHIAVENATO (2009, p.88), afirma que ter funcionários nem sempre significa tê-los trabalhando durante todos os momentos do horário de trabalho.

O absenteísmo é considerado um grande problema administrativo no ambiente organizacional, sendo o mais oneroso para qualquer organização, pois o funcionário só consegue contribuir com seu papel na realização dos objetivos da instituição no momento em que ele está presente no local de trabalho (MONDONI, 2013 apud EJERE, 2010; FERNANDES et. al., 2011). O absenteísmo é formado pela soma dos períodos em que os empregados estão ausentes do trabalho, seja por falta, atraso ou algum outro motivo de força maior.

De acordo com a Consolidação das Leis de Trabalho (CLT, art. 473), algumas faltas ao trabalho são consideradas como legais e devem ser remuneradas pelo empregador:

I - até 2 (dois) dias consecutivos, em caso de falecimento do cônjuge, ascendente, descendente, irmão ou pessoa que, declarada em sua carteira de trabalho e previdência social, viva sob sua dependência econômica;

II - até 3 (três) dias consecutivos, em virtude de casamento;

III - por um dia, em caso de nascimento de filho no decorrer da primeira semana;

IV - por um dia, em cada 12 (doze) meses de trabalho, em caso de doação voluntária de sangue devidamente comprovada;

V - até 2 (dois) dias consecutivos ou não, para o fim de se alistar eleitor, nos termos da lei respectiva;

VI - no período de tempo em que tiver de cumprir as exigências do Serviço Militar referidas na letra "c" do art. 65 da Lei nº 4.375, de 17 de

agosto de 1964 (Lei do Serviço Militar);

VII - nos dias em que estiver comprovadamente realizando provas de exame vestibular para ingresso em estabelecimento de ensino superior;

VIII - pelo tempo que se fizer necessário, quando tiver que comparecer a juízo;

IX - pelo tempo que se fizer necessário, quando, na qualidade de representante de entidade sindical, estiver participando de reunião oficial de organismo internacional do qual o Brasil seja membro.

Haja vista, que algumas faltas ao trabalho sejam consideradas legais, Kreitmaier e Rosa (2011 apud Nascimento, 2003) enfatiza que o absenteísmo vem tornando-se um problema crítico para as organizações e para os seus administradores, já que muitos são os fatores que tornam esse assunto complexo e de difícil gerenciamento.

As causas e consequências das ausências foram estudadas mediante pesquisas que identificaram que o absenteísmo é afetado pela capacidade profissional das pessoas e pela sua motivação para o trabalho, além de fatores internos e externos ao trabalho (CHIAVENATO 2009, p.88).

MONDONI (2013, apud Aguiar e Oliveira 2009), essas ausências são prejudiciais para as organizações, pois acarretam na sobrecarga dos colaboradores presentes, afeta a produtividade e a qualidade dos serviços prestados e atrasa o andamento dos trabalhos.

Diante dos estudos Kreitmaier e Rosa (2011), afirmam que o absenteísmo gera para a organização não somente custos diretos, mas também indiretos como aumento dos custos de produção, redução dos índices de produtividade, problemas com a qualidade do produto, redução da eficiência da equipe de trabalho e problemas administrativos.

O alto índice de absenteísmo tornou-se um problema gerencial e as causas estão relacionados a diferentes motivos, como por exemplos, motivos financeiros, de doença certificada por atestados ou não, por desmotivação do funcionário, condições de trabalho, infraestruturas inadequadas e insatisfação na sobrecarga de trabalho gerada pela falta de pessoal, refletindo na redução da qualidade e a



produtividade da organização (MONDINI, 2013; CHIAVENATO 2009, p.88).

Embora o absenteísmo possa ser entendido como uma fuga para questionar ou protestar contra alguma situação do trabalho da qual não concorda, ou ainda a explicação está no estresse organizacional, que é concebido como uma falha em lidar com as demandas dos serviços a serem prestados. Dessa forma, os empregados se utilizam desse fenômeno como um mecanismo de defesa para enfrentar essas diversidades no âmbito organizacional (MARIM, 2012 apud BAKKER et al., 2003). Independente das causas, o absenteísmo é visto como um problema organizacional permanente e, portanto, passível de ser combatido por medidas gerenciais (SANTOS, 2009, apud JOHNS e NICHOLSON, 1982).

Diante do exposto, o presente estudo adotará como base o conceito das ausências para auxiliar e embasar a pesquisa. A escolha desse conceito implica em identificar as causas das ausências dos empregados para verificar a relação do índice de absenteísmo com o programa de qualidade de vida no trabalho.

Santos (2009), diz que:

A avaliação quantitativa do absenteísmo permite aos gestores delinear, *apriori*, a extensão do fenômeno: em um dado período, determina-se a taxa de ausentíssimo por meio de um procedimento simples de cálculo. Existem diversas maneiras de estabelecer um quociente com o intuito de cálculo do absenteísmo. A Subcomissão de Absenteísmo da Comissão Permanente da Associação Internacional de Medicina do Trabalho (1973) propõe quatro quocientes que se concentram na análise da frequência, na duração das ausências, no número de ausentes e no tempo perdido. A adoção de determinado quociente dependerá de como a organização deseja visualizar a questão.

Ainda Santos (2009) apud Savall e Zardet (1995), o absenteísmo é o tempo trabalhável ou esperado que não foi utilizado, portanto no cerne da abordagem socioeconômica recomenda-se o seguinte quociente:

$$TA = \left(\frac{NHA}{NHE \times NE} \right) \times 100$$

Onde:

TA = Taxa de absenteísmo

NHA = Número de horas de ausência (ou dias)

NHE = Número de horas esperadas ou trabalháveis (ou dias)

NE = Número de funcionários efetivo

Essa taxa indica magnitude do absenteísmo de uma firma ou departamento, ou seja, demonstra a porcentagem de horas ou dias disponíveis perdidos de uma unidade em consequência das ausências (SANTOS, 2009). Ainda Santos (2009), costuma considerar o número de horas como base, em vez de o número de dias, e excluem dos dias trabalháveis as férias, os feriados e os dias de descanso semana.

A identificação do índice de absenteísmo é de suma importância para a organização uma vez que este índice tem um custo financeiro. Portanto é fundamental que os gestores diante dos números possam avaliar a relação custo-benefício na implantação de ações que visam minimizar esses custos.

Segundo Marim (2012), empresas de grande porte têm investido em programas de melhoria da qualidade de vida dos seus empregados, visando aumentar a produtividade, maiores resultados e consequentemente a redução do absenteísmo.

4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS E RESULTADOS

Com base na análise dos relatórios disponibilizados pela Unidade Gestão de Pessoas-UGP, foi possível encontrar resultados relevantes sobre as características do absenteísmo e a qualidade de vida no trabalho nos anos de 2010 a 2012.

Logo os dados apurados nos relatórios disponibilizados pela UGP, quando estudado o índice de absenteísmo por gênero, constatou-se que as mulheres nos três (2010-2012) anos estudados foram as que mais faltaram.

Segundo Marim (2012, apud CHAUDHURY ENG 1992 e KEIR 1917), as mulheres faltam mais, pois têm uma ligação relativamente fraca com seus empregos, além de terem uma dupla jornada de



trabalho por causa das atividades desempenhas em seus lares (...).

Vale ressaltar que a pesquisa limitou-se somente em estudar o dimensionamento da pesquisa de clima aplicada nos anos de 2010 e 2012 o Ambiente e Condições de Trabalho. No ano de 2010 conforme mostra a pesquisa de clima disponibilizada pela UGP à empresa neste quesito alcançou 81%, isso significa um padrão de qualidade. Haja vista que desde o ano de 2009 a Empresa S vem investindo no programa QVT. Mas de posse da pesquisa de clima organizacional aplicada no ano de 2012, a empresa teve uma queda significativa quanto ao dimensionamento Ambiente e Condições de Trabalho, ela alcançou o percentual de 76%, a colocando numa condição de desenvolvimento.

Segundo informações³ da Gerente da UGP da Empresa S, a queda na avaliação se deu devido ao reflexo do ano de 2011, ano em que não houve tanto investimento no programa QVT se consequentemente, os empregados se ausentaram mais para ir ao médico, etc.

Portanto analisando a pesquisa de clima organizacional aplicada nos anos de 2010 e 2012, em confronto com os índices de absenteísmo dos anos de 2010, 2011 e 2012, observou-se que o Ambiente e Condições de Trabalho da empresa pesquisa têm uma relação direta com o aumento ou redução do índice de absenteísmo da empresa em questão.

Haja vista que a empresa diante dos números já adotou ações de melhorias, já observadas no índice do absenteísmo do ano de 2012, saindo de 1,9% (ano de 2011) para 1,2%, conforme relatórios apresentados pela UGP. Portanto, conforme aponta a pesquisa às ações de qualidade de vida no trabalho ajudam a reduzir e/ou equilibrar o índice de absenteísmo em uma empresa.

4.1 AÇÕES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DA EMPRESA S

Devido ao aumento do índice de absenteísmo no ano de 2011, a Empresa S adotou em 2012 algumas medidas visando melhorar esse índice.

Para tanto a Empresa S, vem buscando a qualidade de vida no trabalho dos empregados, dentro e fora do ambiente

organizacional. Ela iniciou em 2009 o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, baseado em três pilares: Boa Alimentação, Atividade Física e Combate ao Estresse. Cada pilar desenvolveu ações que possibilitavam a atuação na prevenção de doenças e promoção da qualidade de vida entre os colaboradores.

Diante de necessidade de melhor a qualidade de vida dos empregados na entidade, a Empresa S acompanha de perto o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), ela procura identificar, mediante análise das condições de trabalho e processo produtivo da empresa, agentes ambientais que coloquem em risco a saúde ou integridade física do trabalhador. Anualmente é realizada uma análise global do PPRA para avaliação do seu desenvolvimento, realização dos ajustes pertinentes e estabelecimento de novas metas e prioridades.

As orientações técnicas contidas no PPRA são transformadas em um plano de ação no qual constam as providências a serem executadas com o propósito de dirimir ou eliminar os riscos identificados.

A Empresa S possui um contrato com uma empresa terceirizada para o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO), que visa proteger a Saúde Ocupacional dos trabalhadores. Algumas de suas exigências básicas são a realização e registros dos seguintes exames em todos os empregados: Exame admissional, exame periódico, exame de afastamento e retorno ao trabalho (após afastamento por doença ou acidente), exame de mudança de função, exame demissional.

Os exames de saúde ocupacional são realizados bianualmente para a maioria dos empregados, exceto para os empregados maiores de 45 e menores de 18, que devem realizar o exame anualmente e os empregados que atuam como telefonista ou motorista, estes devem realizar o exame semestralmente.

Além dessas ações a Empresa S possui contrato com empresas terceirizadas para limpeza de aparelhos de ar condicionado realizada mensalmente e há pelo menos 10 anos. Tal ação é essencial para a manutenção da qualidade do ar, além de evitar as doenças respiratórias. Em relação a tratamento de insetos, uma vez ao ano é contratada uma empresa de dedetização, para combater os insetos rasteiros e aracnídeos e a limpeza da caixa d'água é

³ Entrevista com a Gerente da Unidade Gestão de Pessoas – UGP.



realizada a cada 06 meses para desinfecção e a destruição de microrganismos nocivos à saúde.

A Empresa S em parceria com a empresa contratada para o benefício de assistência médica realizou o mapeamento da saúde dos empregados com o objetivo de traçar o perfil da saúde organizacional. Com aferição de pressão, glicose, verificação de peso, aplicação de questionário online e, atingindo um total de 120 participantes, equivalente a 61% do universo de empregados, levantaram-se índices de fumantes, hipertensos, diabéticos, obesos, saúde bucal, audição, stress, sedentarismo, dentre outros. Foram atendidos 44 homens e 76 mulheres, principalmente entre os 20 e 40 anos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa se ateve em identificar o reflexo das ações de qualidade de vida no trabalho no índice de absenteísmo de uma empresa de consultoria em gestão empresarial.

A qualidade de vida no trabalho visa inserir o empregado em seu ambiente organizacional de forma satisfatória. As ações de QVT tendem a reduzir e/ou equilibrar o índice de absenteísmo nas empresas. Pessoas satisfeitas geram mais lucros para as organizações. Chiavenato (2009, p. 349) diz que, não são apenas as condições físicas de trabalho que importam; as condições sociais e psicológicas também fazem parte do ambiente de trabalho.

Portanto ao estudar a variável absenteísmo por gênero, foi possível constatar que as mulheres da Empresa S se ausentaram mais do que os homens, nos anos pesquisados. Talvez o fato se deva a condição que a empresa tem em seu quadro funcional a maioria mulheres.

MARIM (2012), afirma que o fenômeno absenteísmo se faz presente em todas as empresas (...), provocando redução da produtividade, dos produtos/serviços, afetando à satisfação dos clientes e consequentemente ocasionando custos para as organizações (...).

Para tanto a Empresa S, vem buscando a qualidade de vida no trabalho dos empregados, dentro e fora do ambiente organizacional. Ela iniciou em 2009 o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, baseado em três pilares: Boa Alimentação, Atividade Física e Combate

ao Estresse. Cada pilar desenvolveu ações que possibilitavam a atuação na prevenção de doenças e promoção da qualidade de vida entre os colaboradores.

O projeto passou por um processo de reestruturação em 2011, o que a empresa acredita ter afetado o resultado da pesquisa de clima organizacional no ano de 2012 no que tange o dimensionamento Ambiente e Condições de Trabalho e ainda o elevado índice do absenteísmo do ano de 2011.

No que se refere às limitações do estudo, por tratar-se de um estudo de caso, não se pode fazer generalizações a outras situações semelhantes, mas este estudo pode servir para embasar outros estudos.

Sugere-se como pesquisa futura o estudo desse construto com professores das escolas das redes públicas.

6 REFERÊNCIAS

ARELLANO, Eliete Bernal; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina;. **Qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Gente, 2002.

BALBI, et al. **Clima organizacional**: retrato representativo da motivação para o trabalho em organizações de serviços? Um estudo em restaurantes de um Shopping Center de Belo Horizonte/MG: Curitiba, Jurua, 2008.

BRASIL, Decreto-Lei, nº 5.452, de 01 de Maio de 1943. **Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm>. Acesso em 15 Mar. 2014.

Brescancini, A.M. **Clima Organizacional, que deve ser investigado e gerenciado, orienta estratégias para motivar pessoas**. Disponível em <<http://www.revista.fundap.sp.gov.br/revista2/paginas/ferramentas.htm>> Acesso em 27 jan 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos**: fundamentos básicos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**: o capital humano das organizações. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos



humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

ESPINDOLA, Maisa Baêta; OLIVEIRA, Annévia Palhares Vieira Diniz. **Análise comportamental**: um estudo de como o comportamento organizacional pode influenciar o clima organizacional de uma indústria. 2009. Disponível em <http://www.fapam.edu.br/revista/volume1/j%20Maisa_179-200.pdf>. Acesso em 4 fev. 2014.

FERREIRA, Patricia Itala. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: LTG, 2013.

FLEURY, Maria Tereza Leme; SAMPAIO, Jäder dos Reis. **Uma discussão sobre cultura organizacional**. São Paulo: Gente, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HELAL, et al. **Gestão de pessoas e competência**: teoria e pesquisa. Curitiba: Juruá, 2008.

JR. FRANÇA, Nelson da Rocha; PILATTI, Luiz Alberto. **Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): modelos que os líderes e gestores podem utilizar para propiciar uma melhor qualidade de vida no trabalho**. 2004. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/semead/12semead/resultado/trabalhosPDF/814.pdf>>. Acesso em 4 fev. 2014.

KREITMAIER, Fabiana Bagiotto; ROSA, Jaqueline Silva da. **Absenteísmo-doença**: um estudo de caso em uma empresa do segmento alimentício da Região Serrana do Rio Grande do Sul (RS). 2011. Disponível em: <<http://www.saomarcos.br/ojs/index.php/rasm/article/view/2>>. Acesso em 4 fev. 2014. LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MACHADO, Erika Machado. **Nível de estresse nos trabalhadores em casas lotéricas do Estado do Espírito Santo**: e sua relação com a qualidade de vida desses atores. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças, Vitória, 2011.

MARIM, Sérgio Pazolini. **O Absenteísmo dos funcionários do setor de construção civil do estado do Espírito Santo**. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças, Vitória, 2012.

MARTINS, et al. **Análise da relação entre clima organizacional e a satisfação do cliente**: um estudo em uma rede hoteleira com sede em Vitória/ES. Curitiba: Juruá, 2008.

MONDONI, Virginia Morellato. **A Relação do Bem-estar no Trabalho com o índice de Absenteísmo**: um estudo em uma empresa no ramo de confecção. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças, Vitória, 2013.

SANTOS, Angélica de Vasconcelos Silva Moreira. **Causas do absenteísmo laboral**: características e/ou variáveis socioeconômicas. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças, Vitória, 2009.

SOUSA, E.L.P. **Clima e motivação em uma empresa estatal**. Rio de Janeiro, 1982. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo>>. Acesso em: 01/03/2014.