

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO - LINHA DE FORMAÇÃO EM EMPRESAS**

**LUAN CARLOS DANIEL**

**UMA VISÃO SOBRE AS CAUSAS DO ABSENTEISMO EM UMA CARBONIFERA:  
CONSIDERAÇÕES SOBRE OS MOTIVOS, CONSEQUÊNCIAS E BOAS  
PRÁTICAS.**

**CRICIUMA  
2017**

**LUAN CARLOS DANIEL**

**ESTUDO DE UMA VISÃO SOBRE AS CAUSAS DO ABSENTEISMO EM UMA  
CARBONIFERA: CONSIDERAÇÕES SOBRE OS MOTIVOS, CONSEQUENCIAS E  
BOAS PRÁTICAS.**

Monografia apresentada para a obtenção do grau de Bacharel em Administração, no Curso de Administração de Empresas da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC. Orientador: Thiago Henrique Almino Francisco.

**CRICIUMA**

**2017**

**LUAN CARLOS DANIEL**

**UMA VISÃO SOBRE AS CAUSAS DO ABSENTEISMO EM UMA CARBONIFERA:  
CONSIDERAÇÕES SOBRE OS MOTIVOS, CONSEQUENCIAS E BOAS  
PRÁTICAS.**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de Administrador, no Curso de Administração da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, com Linha de Formação em Empresas.

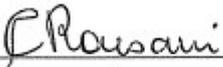
Criciúma, 03 de Julho de 2017.

**BANCA EXAMINADORA**



---

Prof<sup>o</sup>. Msc. Thiago Henrique Almino Francisco – Unesc - Orientador



---

Prof<sup>a</sup>. Esp. Cleusa Maria Souza Ronsani - Unesc – Banca 01



---

Prof. Nelson Savi - Mestre - Unesc – Banca 02

## **DEDICATÓRIA**

Dedico esta monografia aos meus pais, em especial a minha mãe Albertina Ambrosio e minha namorada Karize Fernandes.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por estar vivenciando este momento difícil, mas incrível ao mesmo tempo. Agradeço aos meus pais, mesmo não estando presente, meu pai, estará sempre em meu coração, e principalmente a minha mãe por estar presente em todos os dias da minha vida até o momento. Agradeço muito a minha namorada por me dar forças para ingressar novamente na universidade, seus incentivos para não desistir. Meus amigos do curso, em especial ao meu grupo de trabalho, os quais alguns ficarão guardados no fundo do coração para sempre, e outros além de guardados estarão presentes no resto da minha vida. Não podendo esquecer, os professores que ministram as aulas, sem eles nada disso seria possível, com conhecimentos e troca de ideias, amadurecendo cada vez mais. Um obrigado especial ao meu orientador Thiago Francisco, muito obrigado a todos.

**“Existe o risco que você não pode jamais correr, e existe o risco que você não pode deixar de correr.” Peter Drucker**

## RESUMO

DANIEL, Luan Carlos. **Uma visão sobre as causas do absenteísmo em uma carbonífera: considerações sobre os motivos, consequências e boas práticas.** 2017. 64 páginas. Monografia do Curso de Administração – Linha de Formação Específica em Empresas, da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

O trabalho preleciona contextualizar as causas do absenteísmo em uma carbonífera do extremo sul catarinense, com a intenção de apresentar boas práticas que possam ser percebidas pela comunidade organizacional. A fundamentação teórica trata de aspectos relacionados com a gestão de pessoas e toda sua evolução, propondo também a ênfase na qualidade de vida no trabalho. No que se refere ao método, o trabalho defende uma perspectiva interpretativista que, sob uma abordagem qualitativa, permitiu o uso de questionário e entrevista como método de coleta de dados. A abordagem da análise de conteúdo permitiu categorizar as informações e traduzi-las em boas práticas, a partir da análise das ausências dos colaboradores. À guisa de conclusão, o trabalho utiliza a plataforma do GPTW como forma de proposição de boas práticas, seguindo às linhas das melhores empresas para se trabalhar.

**Palavras-chave:** Gestão de Pessoas. Qualidade de vida no trabalho. Absenteísmo.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Motivos em ordem de relevância pelos supervisores.....	45
Figura 2 - Quantidade de dias por mês - Faltas Justificadas .....	47
Figura 3 - Motivos mais frequentes no mês de Outubro - Faltas Justificadas .....	48
Figura 4 - Atestados Médicos.....	49
Figura 5 - Principais motivos de atestados do mês de Outubro .....	49
Figura 6 - Faltas sem Justificativas .....	50

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Estrutura da pesquisa de campo.....	36
Tabela 2 - Motivos em ordem de relevância pelos supervisores.....	42
Tabela 3 - Maior impacto para as atividades da organização .....	51

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ARH	Administração de Recursos Humanos
PMC	Prefeitura Municipal de Criciúma
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
SUS	Sistema Único de Saúde

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>13</b>
1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA .....	14
1.2 OBJETIVOS .....	14
<b>1.2.1 Objetivo geral</b> .....	<b>15</b>
<b>1.2.2 Objetivos específicos</b> .....	<b>15</b>
1.3 JUSTIFICATIVA .....	15
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>17</b>
2.1 A EVOLUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS .....	17
<b>2.1.1 Administração de Pessoal</b> .....	<b>17</b>
<b>2.1.2 Administração de Recursos Humanos</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1.3 O conceito da Gestão de Pessoas</b> .....	<b>20</b>
<b>2.1.4 O conceito da Gestão do Conhecimento</b> .....	<b>21</b>
2.2 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO .....	22
<b>2.2.1 Evolução da qualidade de vida</b> .....	<b>23</b>
<b>2.2.2 Motivação</b> .....	<b>24</b>
<b>2.2.3 Benefícios e recompensas</b> .....	<b>26</b>
2.3 ABSENTEISMO .....	28
<b>2.3.1 Conceito de absenteísmo</b> .....	<b>28</b>
<b>2.3.2 Prós e contras do absenteísmo</b> .....	<b>30</b>
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>34</b>
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	34
3.2 CONTEXTO DO ESTUDO .....	35
3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS .....	36
3.4 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS.....	37
3.5 LIMITAÇÃO DO MÉTODO .....	38
<b>4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA</b> .....	<b>39</b>
4.1 PERFIL DA EMPRESA .....	39
<b>4.1.1 A visão representativa da organização sobre o absenteísmo</b> .....	<b>41</b>
4.2 O REGISTRO DAS AUSÊNCIAS NA EMPRESA .....	43
<b>4.2.1 As ausências justificadas</b> .....	<b>46</b>
<b>4.2.2 As Ausências não justificadas</b> .....	<b>50</b>
4.3 A VISÃO DOS GESTORES SOBRE AS AUSÊNCIAS.....	51

4.4 AÇÕES PARA MINIMIZAR O IMPACTO DAS AUSÊNCIAS.....	52
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>54</b>
5.1 CONTRIBUIÇÕES PARA A LITERATURA .....	56
5.2 CONTRIBUIÇÕES PARA A GESTÃO.....	56
5.3 RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS.....	56
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>58</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>63</b>

## 1 INTRODUÇÃO

No cotidiano brasileiro, procuram-se cada vez mais, métodos eficazes que objetivem a qualidade do trabalho para ambas as partes, ou seja, organização e colaborador. Constantemente a sociedade vive em estado de alerta. No âmbito organizacional, os motivos podem ser os mais variados como: insegurança, demissão, crises, insatisfação pessoal, profissional e financeira, dentre outros. Tais fatores têm comprometido a qualidade de vida, provocando prejuízos em suas condições de saúde física e mental, o que conseqüentemente reflete nas organizações, contribuindo para o aumento do índice de absenteísmo.

Para Marras (2005, p.191) “o absenteísmo compreende o montante de faltas no trabalho, bem como atrasos e saídas antecipadas, acontecidas durante um determinado período [...]”.

Já para Milkovich e Boudreau (2000, p.123), definem o absenteísmo sendo “a frequência e/ou duração do tempo perdido de trabalho, quando os empregados não vêm trabalhar [...]”. O absenteísmo possuindo sua justificativa ou não, ele prejudica tanto a organização com a produção, quanto seus colegas com cargas extras de afazeres trazendo insatisfação para ambos.

Nos últimos anos percebe-se um olhar muito diferenciado aos setores no qual se diz respeito ao colaborador, como, Administração de Recursos Humanos – ARH, é conceitualizado como o ato de administrar pessoas, ou seja, é fazer com que cada pessoa em seu respectivo setor saiba administrar o seu trabalho independente do nível hierárquico que esteja ou qual seja a tarefa. Sendo assim, as organizações e as pessoas são a base fundamental para o funcionamento da ARH (CHIAVENATO, 1999).

Neste estudo objetiva-se identificar uma visão sobre as causas do absenteísmo em uma carbonífera, considerações sobre os motivos, conseqüências e boas práticas, bem como conhecer as principais dificuldades dos colaboradores e potenciais causadores das ausências, e qual a percepção dos gestores sobre as causas encontradas, sugerindo assim, ações que possam minimizar o absenteísmo na organização em questão.

Enquanto as organizações se preocupam com sua produção, seu status, posição no mercado e baixo custo para com seus concorrentes e clientes, os seus colaboradores procuram em suas atividades um equilíbrio e um melhor

reconhecimento devido às pressões sofridas no decorrer da jornada devida necessidade de resultados. Sobre a questão da qualidade de vida no trabalho, ela começou ser inserida nas pastas sindicalistas na década de 80. No qual passou a ser um item muito importante até hoje em todas as organizações (MARRAS, 2005).

De acordo com Marras (2005, p. 30):

As organizações estão vivenciando uma experiência inédita, graças aos acontecimentos históricos da era pós-moderna: as mudanças drásticas nas áreas econômicas, tecnológica e de mercado – principalmente na última – têm exigido dos executivos verdadeiros exercícios de criatividade e coragem para enfrentar mudanças de uma magnitude e uma velocidade jamais imaginada. Nunca foi tão questionada a problemática decisória entre estrutura e estratégia no tocante a prioridade.

Motivação humana é um importante tema do qual vem chamando a atenção de vários cientistas no século XX. Tudo começou quando um estudo chamado de Estudo de Hawthorne foi iniciado com o propósito de se perceber quais as relações existentes nas condições de trabalho, a monotonia e o cansaço dos colaboradores (MARRAS, 2005).

Com o estudo feito e tiradas as conclusões do mesmo, alguns pesquisadores criaram suas teorias, por exemplo, Maslow, com a teoria da hierarquização das necessidades humanas, McGregor, com a Teoria X e Y, Herzberg, com a Teoria dos Dois Fatores, Skinner com várias pesquisas definiu o conceito do reforço no comportamento, Vroom, desenvolveu um modelo comportamental chamado de Modelo de expectativa e Rotter a Teoria do aprendizado social (MARRAS, 2005).

## 1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA

A organização em estudo se depara frequentemente com falta dos colaboradores principalmente do setor de produção. Diante desta reflexão, tem-se como problema de pesquisa: **Na perspectiva de práticas organizacionais, quais são os impactos do absenteísmo em uma organização que atua no segmento carbonífero?**

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo geral

Identificar as causas do absenteísmo em uma carbonífera, considerações sobre os motivos, consequências e boas práticas.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- Caracterizar a empresa objeto do estudo;
- Levantar junto ao gestor de recursos humanos os registros de ausências justificadas e não justificadas dos funcionários que atuam na produção;
- Conhecer a visão dos gestores da empresa sobre as ações desenvolvidas para minimizar o impacto das ausências justificadas e não justificadas;
- Apresentar ações que possam minimizar o impacto das ausências na organização que é objeto de estudo.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

O objetivo de toda organização é ter lucro, ganhar dinheiro, ninguém abre um negocio para outro objetivo. Atualmente devido à situação econômica do país os gestores pensam muito em lucro maior, custo menor, despesa menor, para conseguir evitar danos ruins à organização e fazer o possível para crescer e expandir. Com isso as organizações também estão percebendo que além desses fatores econômicos elas precisam avaliar melhor as pessoas, para um melhor desenvolvimento.

Um dos problemas encontrados no setor de recursos humanos - RH é o absenteísmo, tendo como consequência rotatividade dos colaboradores, sobrecarga de funcionários e custos para a empresa.

O absenteísmo pode causar um grande problema para as organizações, principalmente nas de grande porte no qual estão cada vez mais apostas a se adaptarem com regras e normas para a satisfação dos colaboradores, para seu melhor desempenho. Tentando amenizar os problemas no local de trabalho trazendo satisfação para ambos.

Na organização em estudo, o absenteísmo acontece principalmente no setor de produção. Sendo assim, faz-se necessário um diagnóstico para verificar as

principais causas.

Com este estudo realizado através do curso de administração, foi possível obter as causas do problema em estudo, gerando possíveis soluções e estratégias para a amenização do problema, tornando-se importante para o acadêmico, à universidade e principalmente para a organização em estudo. Para o acadêmico a importância de absorver ganhando a experiência do estudo com a organização e com as referências ganhando conhecimento, para a Universidade um projeto com o determinado assunto gerando um documento para futuras análises, pesquisas e leituras e para a organização um documento que possa amenizar seus problemas com o absentéismo indicando onde e como pode melhorar o problema em questão.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Neste capítulo serão apresentadas referências bibliográficas com os assuntos que englobam o tema do trabalho, tendo como objetivo proporcionar um maior conhecimento sobre o assunto. Esta etapa busca algumas informações a fim de identificar as causas do absenteísmo ocorrido na organização, como, a evolução da administração de recursos humanos, absenteísmo, políticas de recursos humanos e a qualidade de vida no trabalho.

### **2.1 A EVOLUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS**

Hoje as organizações estão deixando de se preocuparem com os aspectos técnicos e formais dos seus colaboradores e futuros integrantes e estão visando cada vez mais os aspectos psicológicos e sociológicos dos mesmos (SILVA, 2008).

Normalmente dentro das organizações as visões eram diferentes de hoje, era trabalho em cima de produção, da máquina, enfim, no desempenho final do produto, hoje estão focando no colaborador e seu grupo, do bem-estar deles para um bem-estar da organização, não deixando de lado a produção.

#### **2.1.1 Administração de Pessoal**

O movimento sindical surgiu devido às situações negativas causadas na Revolução Industrial. Às atividades de Recursos Humanos surgiram no século XX, sobre grande influência do movimento sindical, proporcionando melhorias significativas para os trabalhadores e promovendo uma evolução nas organizações, no que se refere às atividades laborais. Também se referem ao setor de recursos humanos como a formação de um conjunto de ações que envolvem gerenciar, administrar ou gerir pessoas. (CARVALHO, 2000; TOLEDO, 1981).

Na década de 30 começaram a surgir os primeiros estudos de Sociologia do trabalho fornecendo alguns aspectos relevantes para a evolução do setor de recursos humanos. Alguns dos princípios relevantes que afetavam a produtividade nas organizações era a relação entre os colaboradores uns com os outros, os seus desejos, necessidades, a consideração que possuíam em relação à organização,

entre outros. Tudo isso se amenizado, ou melhorado pela organização traria uma harmonia entre os colaboradores insatisfeitos e uma melhor produtividade (CARVALHO, 2000).

Neste período, o setor de Recursos Humanos era visto somente como departamento de pessoal, e as suas tarefas eram de, contratar e demitir funcionários, controlar o cartão ponto e punir os funcionários. Devido à evolução das técnicas administrativas e a evolução das teorias do comportamento organizacional algumas responsabilidades foram inseridas ao setor de Recursos Humanos, tais como, fornecer vale alimentação e vale transporte (transporte para os colaboradores), criar descrição de cargos e salários, promover auxílio de acidentes de trabalho, observar e criar um controle sobre o absenteísmo, realizar pesquisa de satisfação com o colaborador, entre outros. (ORLICKAS, 2001; CHIAVENATTO, 2002).

Durante a década de 60, houve substituição das terminologias: Administração de Pessoal para Administração de Recursos Humanos (ARH). Atualmente, a maioria das empresas de médio e grande porte possui o departamento de recursos humanos, do qual se influenciou com a Teoria Geral dos Sistemas à gestão de pessoal. Essa teoria começou a surgir com os estudos providos do biólogo alemão Ludwig Von Bertalanffy, tratando a organização como um todo, do início ao fim, visualizando as etapas e não observando a organização por setores um a um (GIL, 2001).

Dessa forma, a Administração de pessoal era tida como, um setor ou um conjunto de pessoas com tarefas limitadas e pré-definidas onde não possuíam muita flexibilidade para as ocorrências do dia a dia, evoluindo e formando o conceito de Administração de Recursos Humanos, do qual passou a ser um setor de extrema importância, onde além das tarefas limitadas que possuía passou a controlar e a ter mais poderes sob os colaboradores da organização, dê de a escolha na hora de um contato com um futuro colaborador, na intermediação e até ao fim de um contrato com o colaborador por indeterminado motivo.

### **2.1.2 Administração de Recursos Humanos**

A área de Recursos Humanos é o setor onde concedem a ligação com os colaboradores em relação à insatisfação das pessoas com a empresa, era vista

somente como um setor relativamente isolado da direção da organização, um setor qualquer como outro, porém, com a pequena evolução que vinha acontecendo passou a ser visto como uma área que poderia contribuir com a modernização da empresa como um todo, e passou a ter mais direitos e deveres em relação ao setor e ao colaborador, fiscalizando seus colaboradores, possuindo responsabilidades de recrutamento, escolhas, auxílios nos setores e nos direitos legais de cada um e etc (CARVAHO, 2000).

Os papéis e objetivos dos profissionais de RH com o passar do tempo foram se modificando. A partir de 1930 iniciou uma mudança, a ARH (Administração de Recursos Humanos) começou a ser vista como uma importante ferramenta para o crescimento e melhoria da organização (CARVALHO, 2000; MILKOVICH; BOUDREAU, 2000).

A ARH tem como princípio aumentar a produtividade da empresa e procurar o melhor caminho para vantagem competitiva no mercado, os diretores esperam desse setor formas para que forneçam colaboradores motivados, satisfeitos, estáveis e produtivos. Os autores ainda citam duas versões da ARH, onde uma sendo a versão pesada reflete a ação nas atividades, sistemas e políticas da ARH, e a versão leve reflete no desenvolvimento humano, objetivo organizacional, vantagens competitivas como comprometimento, adaptação e qualidade (DAVEL; VERGANA, 2001).

Marras (2000) aponta que, por Administração de Recursos Humanos, entende-se a gestão que enfatiza os resultados finais da organização e as qualidades dos talentos nela presentes. Seus objetivos visam assessorar as diretrizes da organização, com o intuito de modificar os resultados e os lucros, bem como gerar valor ao seu capital humano. Para que essa área seja estratégica são utilizados índices, também chamados indicadores de Recursos Humanos.

Por meio de alguns indicadores de gestão é possível conhecer e medir o desempenho, comparar resultados, visualizando metas ou expectativas. O objetivo dos indicadores é direcionar e dar suporte às empresas para agregar o melhor retorno sobre o investimento, contribuindo para uma organização mais saudável (POMI, 2002; Assis, 2012).

Os profissionais de RH (Recursos Humanos) são os que procuram as parcerias entre os gerentes e os demais profissionais da organização, procurando investir na gestão do capital humano, encontrando meios para superar desafios

rotineiros e melhorar os resultados, observando a possibilidade de melhoria no desempenho dos profissionais e procurando formas para obterem melhores resultados, conhecendo melhor o colaborador e o colaborador conhecendo melhor a organização, suprimindo as necessidades de ambos, utilizando indicadores de desempenho como meta para os gestores, verificando as oportunidades existentes e usando-as de forma adequada (POMI, 2002; Ulrich, 1998).

Dessa forma, a ARH evoluiu para gestão de pessoas por meio da percepção onde não se deve somente administrar as pessoas ali existentes, mas sim administrar e planejar os processos e as pessoas em conjunto da organização interligando suas atividades com suas necessidades e oportunidades promovendo satisfação e resultados para ambos os lados.

### **2.1.3 O conceito da Gestão de Pessoas**

A gestão de pessoas procura nas organizações administrar as pessoas qualificando-as, motivando-as e procurando satisfazer suas necessidades para sua permanência e seu profissionalismo na organização, potencializando as tarefas e técnicas que possam ser essencial para a organização.

Segundo Davel e Vergara (2001, p. 31):

Pessoas não fazem somente parte da vida produtiva das organizações. Elas constituem o princípio essencial de sua dinâmica, conferem vitalidade as atividades e processos, inovam, criam, recriam contextos e situações que podem levar a organização a posicionar-se de maneira competitiva, cooperativa e diferenciada com clientes, outras organizações e no ambiente de negócios em geral.

Um dos desafios da Gestão de Pessoas é superar a falta de uma boa relação entre supervisor e subordinado, que é muitas vezes ocasionada pela falta de preparo que o supervisor possui em administrar as pessoas. Do qual alguns por falta de conhecimento ou experiência não possui a percepção de como lidar com seus subordinados, e em um ambiente de trabalho onde se encontram várias pessoas ao mesmo tempo, se faz necessário um bom convívio, ter um relacionamento no mínimo estável e um alto padrão de profissionalismo e respeito. Somente quando se obtiver respeito e igualdade entre supervisores e subordinados haverá a consciência com relação aos itens que os satisfazem, conseqüentemente diminuindo o

absenteísmo, a rotatividade e melhorando o desempenho dos colaboradores (CHIAVENATO, 1999).

Seres humanos são todos uns diferentes dos outros, cada pessoa nasce com um nível de empatia diferente do outro, no qual essa empatia pode favorecer muito na condição de liderança, e mesmo em um menor nível pode-se aprender e estudar para melhorar e evoluir com o tempo. Isso tudo também está ligado à genética, a inteligência humana pode evoluir e se desenvolver com a idade desde que tenha a motivação certa (CHIAVENATO, 2004).

Segundo Lapolli *et al* (2010), hoje em dia a competitividade está ligada diretamente nas diferenças existentes em cada pessoa, na sua visão, na sua atitude, hoje o colaborador não é mais considerado um “recurso” e sim parte do processo formador da competitividade. Dessa forma, a gestão de pessoas avalia as necessidades e o bem-estar dos colaboradores socialmente e psicologicamente para que seu ego esteja bem e que se sinta satisfeito dentro e fora da organização obtendo resultados esperados. Evoluindo para gestão do conhecimento, na medida em que o mundo se transforma descobrimos cada vez mais um futuro desconhecido, várias possibilidades, diversidades, onde cada vez mais é necessário ficar atento às mudanças constantes no mundo, econômicas, ambientais, políticas.

#### **2.1.4 O conceito da Gestão do Conhecimento**

O conhecimento pode-se dizer que são aglomerações de fatos, aprendizagens, conhecimentos, estudos em geral que, algum indivíduo adquiriu em algum momento da sua vida e pretende ou já utiliza no seu dia-a-dia.

“O capital intelectual é a soma dos conhecimentos, informações, propriedade intelectual e experiência de todos de uma empresa, que podem ser administrados a fim de gerar riqueza e vantagem competitiva” (LACOMBE, 2012, p. 417).

O conhecimento é um recurso que só aumenta com o uso, nos dias atuais as empresas necessitam aprender a administrar seus colaboradores conhecidos como ativos intelectuais, para que possam ajudar a organização a realizar uma boa competitividade no mercado. Alguns teóricos da administração dizem que é melhor investir nos seus ativos do conhecimento para melhorar seus lucros do que em ativos materiais (PROBST, RAUB, ROMHARDT, 2002).

Uma das grandes mudanças que influenciou essa grande mudança na era do conhecimento foi à revolução da tecnologia das comunicações. Nos países mais desenvolvidos onde as organizações já trabalham com essa visão do conhecimento no qual possuem um constante crescimento, levando assim as organizações pequenas perceberem que de fato é muito importante o conhecimento como recurso. Na organização os administradores precisam estar atentos como esse constante crescimento do conhecimento pode afetar a competitividade dela tanto fora como dentro da organização, analisando seus intelectuais internos, e o da nossa sociedade. Porém o ambiente do conhecimento que as organizações estão vivenciando hoje é mais complexo do que se vivia á anos atrás, isso devido a três tendências que são: a taxa de crescimento do conhecimento, o grau que ela se tornou fragmentada e a globalização crescente (PROBST, RAUB, ROMHARDT, 2002).

O conhecimento vem crescendo á séculos, as pessoas aprendiam cada vez mais e absorviam e criavam algo para melhoria própria ou de outros, com a ajuda de outras pessoas, e muito mais com a ajuda da globalização onde podem aprender e pesquisar de tudo.

Algumas organizações referem-se como o ambiente do conhecimento como uma ameaça, porém possui varias maneiras em relação ao conhecimento que podem gerar oportunidades para competir. Algumas organizações já visam essa oportunidade como na mudança no valor de produtos onde possuem funções básicas alterando-as para funções mais inteligentes, como por exemplo, capacitar algum produto ou objeto para uma adaptação necessária, ou até mesmo coletar algo, armazenar e utilizar em beneficio próprio do usuário (PROBST, RAUB, ROMHARDT, 2002).

Por isso hoje cada vez mais as organizações estão procurando e se interessando mais em pessoas do que em materiais, procurando nelas habilidades técnicas, o conhecimento que possuem para dentro e fora da organização, que sejam proativas tudo isso para conseguir ter resultados e bom desempenho garantindo seu futuro.

## 2.2 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida depende de ambos os lados, do colaborador precisa da pontualidade na hora da chegada à organização, da boa harmonia e respeito perante aos colegas e supervisores, e a segurança nas tarefas designadas. Já a organização tem o seu dever de proporcionar um local adequado para o trabalho, em caso de fornecer transporte coletivo, deve estar em bom estado, ferramentas para suas tarefas, higiene em geral.

### **2.2.1 Evolução da qualidade de vida**

O tema qualidade de vida no trabalho, é muito amplo, possui definições como: cuidados médicos descritos pela legislação, até as atividades que são voluntárias em qualquer que seja a área. Todos os caminhos na hora da discussão sobre qualidade levam para o bem-estar e as condições das pessoas, independente do item, por exemplo: comunidades, grupos, até mesmo do planeta. A base sobre o conceito de qualidade de vida termina na escolha de o que é aparentemente melhor para determinado algo (LIMONGI-FRANÇA, 2004)

“A maior rede de televisão da América Latina, a Rede Globo, nos pontos chave para seu Programa de Gestão Participativa, começa afirmando que o primeiro aspecto necessário é o respeito à pessoa” (O’DONNELL, 1995, p.10).

Na década de 1960 a Qualidade estava focada para o âmbito de inspeção, na área de metodologia de medição e em detecções de problemas. Na década de 1970 as organizações passaram a começar a se preocupar com a relação de cliente/fornecedor incluindo o papel de recursos humanos. Nos anos 1980 o foco estava no controle de processos e nos anos 90 começam a surgir a Qualidade de Vida (O’DONNELL, 1995).

No decorrer do tempo procura-se melhorar os processos administrativos e produtivos em todas as atividades, e na maioria das vezes é deixado de lado um item muito importante, o plano estratégico, um trabalho de desenvolvimento dos valores humanos, do qual se faz muito necessário em qualquer ambiente que você se encontre. Nada de perder ou ganhar, ser o pior ou o melhor, mas sim um lugar de trabalho em harmonia, com todas as qualidades necessárias para um bom relacionamento, esse deve ser o lugar onde passamos mais do que em nossa própria casa (O’DONNELL, 1995).

Uma propensão atual se refere à implementação de políticas na área de recursos humanos, enfatizando qualidade de vida. Do qual é uma necessidade hoje para com os colaboradores de qualquer organização. Com melhorias e adaptações para melhor atendê-los em seu ambiente. Hoje não mais gastando dinheiro com qualidade de vida ao colaborador, mas sim investindo na sua própria produção com o colaborador satisfeito (SILVA, 1997).

De acordo com Limongi-França (2004, p. 22) sobre a qualidade de vida:

Existe uma nova realidade social: aumento da expectativa de vida, maior tempo de vida trabalhando em atividades produtivas, maior consciência do direito a saúde, novos hábitos e estilos comportamentais, responsabilidade social e consolidação do compromisso de desenvolvimento sustentável. A maioria dessas exigências é de natureza psicossocial. Elas atingem e modelam interativamente pessoas e instituições de qualquer tipo. Os efeitos sobre o bem estar a médio e longo prazo são pouco conhecidos. A curto seis décadas, é o grande tema do momento no mundo do trabalho urbano.

Portanto, a qualidade de vida no trabalho é essencial em qualquer tipo de organização, é um conjunto de fatores na saúde, nos hábitos, atividades físicas, aumento de consciência junto a responsabilidade social tudo isso para melhorar o ambiente e a satisfação, em consequência melhorando o relacionamento e a produtividade.

### **2.2.2 Motivação**

Atualmente as pessoas exigem muito mais da organização, algo que as motive a dar o máximo de si e de ter sua assiduidade. Elas querem algo que as façam ter vontade de voltar à organização no outro dia, por isso é essencial que a motivação e a qualidade de vida no trabalho andem junta, no qual a organização deve se preocupar com o bem-estar dos seus colaboradores e motivá-los constantemente, por isso a organização deve conhecer seus colaboradores e identificar suas necessidades e desejos.

Segundo Bergamini (1997, p. 19):

Com a revolução industrial, investimentos cada vez mais pesados foram feitos com o objetivo de aumento de eficiência dos processos industriais que, por sua vez, passaram a exigir maiores e mais recompensadores

retornos. Esse novo rumo nos negócios gerou grande preocupação em termos de melhora dos procedimentos na forma de trabalhar. Passou-se a exigir que o papel a ser desempenhado pelos gerentes e administradores fosse não só o de encontrar pessoas mais adequadas para os diferentes cargos, como também a de treiná-las no uso de ferramentas e métodos mais produtivos.

Com o passar dos anos as organizações além de investirem nos processos para melhorar a produção elas precisavam melhorar a motivação e as recompensas de seus colaboradores, assim os gestores além de procurar os colaboradores adequados para uma atividade eles precisariam treina-los para adequá-los ao se local de trabalho assim melhorando suas técnicas consequentemente a produtividade.

A motivação, também é considerada como um benefício, e algumas vantagens são oferecidas pela organização, como pacotes de serviços e benefícios aos colaboradores, que podem incluir planos de saúde, seguro de vida, vale-alimentação dentre outros. Em um nível superior os pacotes podem ser ainda mais atraentes, como, automóvel próprio, associação em clubes, passagens aéreas e etc (CHIAVENATO, 1999).

O colaborador além de querer uma qualidade de vida no trabalho ele quer também ter uma boa qualidade de vida no seu dia-a-dia, onde se esta bem em seu lar consequentemente ele estará bem na organização desde que, a mesma esteja fazendo seu papel de motiva-lo e de cuidar bem do seu intelectual.

O ambiente onde o colaborador se encontra deve estar de acordo com as normas e ser um tanto quanto adequado para mantê-lo motivado e principalmente para sua segurança. Se o ambiente de trabalho dele não estiver adequado para suas atividades poderá ocorrer alguns inconvenientes fatos em relação ao colaborador e a empresa. E alguns efeitos disso são o grau de satisfação, de motivação, o índice do absenteísmo e até mesmo algum tipo de acidente, afetando alguns resultados como diminuição da produtividade ou afastamento, aumentando o custo, entre outros (NOGUEIRA, 1996).

Segundo Chiavenatto (2003, p. 25):

O dinheiro pode ser um efetivo motivador para maior produtividade, desde que o empregado perceba que o aumento de seu esforço levará de fato ao aumento de sua recompensa monetária.

Portanto, se o colaborador já efetivado ou que esta adentrando na organização já possuir ou perceber esse estímulo que é um aumento de sua remuneração ou um aumento de cargo já em vista lá na frente, conseqüentemente ele se sentira mais valorizado e motivado para realizar suas atividades e manter sua assiduidade.

A remuneração do colaborador necessita satisfazê-lo em relação ao esforço realizado por ele, quando não justa implica e muito no absenteísmo, pois o colaborador acredita que o valor pago por um dia de seu trabalho não vale o esforço que ele fará durante sua jornada de trabalho e não obtendo essa atração isso não o motiva a ir trabalhar quando possui algum outro qualquer compromisso (NOGUEIRA, 1996).

Covey (2002, p.31) destaca quatro regras muito importante:

- 1) As pessoas sentir-se envolvidas nas decisões importantes; 2) é preciso que se invista nas pessoas, educando-as e treinando-as continuamente; 3) é preciso contemplá-las de forma financeira, social e psicológica para que realizem suas metas; e 4) os líderes não podem “ferrar” seus funcionários.

Ainda segundo Covey (2002, p. 31) Há uma teoria de motivação humana que prega isso: “Você produz, você é reconhecido; você não produz você “se ferra.”” Outras soluções para o absenteísmo são: aconselhamento, incentivos de compensação, disciplina, instrumentos para satisfação no trabalho, melhoria no ambiente de trabalho (SOUTO, 1980).

### **2.2.3 Benefícios e recompensas**

Ter benefícios hoje é um fato muito visado pelas pessoas, todo colaborador se interessa por bons benefícios que as organizações oferecem, até mesmo quando tem um interesse em alguma determinada organização ele procura conhecer à mesma e seus benefícios, algumas pessoas preferem ter uma remuneração menor e ter mais ou bons benefícios do que uma remuneração maior porem com menos ou nenhum benefício. Tudo isso implica com sua qualidade de vida principalmente se seus benefícios vão além de dinheiro ou recompensa, como por exemplo, algum beneficio como consulta médico ou odontológico para o próprio colaborador ou algum membro da família.

Dentro das organizações existem certos padrões de operações, e para que essas operações sigam conforme o planejado as mesmas dispõem de alguns tipos de recompensas, como alguns incentivos para estimular aos colaboradores. Esses benefícios servem para motivar os colaboradores e evitar alguns tipos de transtornos como, por exemplo, o vale transporte que auxilia no deslocamento até a organização (CHIAVENATO, 1999).

Segundo Marras (2016, p. 128):

Planos flexíveis de benefícios, adotados mais recentemente por organizações de países desenvolvidos, são aqueles que os empregados têm a opção de escolher, entre os benefícios disponíveis, aqueles que acham mais interessantes. Esse modelo pressupõe uma empresa transparente, empregados responsáveis e uma relação aberta entre as partes, de forma a possibilitar análises e discussões sobre a relação custo-benefício de ambos.

Os planos de benefícios são adequados geralmente de acordo com o perfil da organização, cada organização dispõe de seus benefícios visando à necessidade dos seus colaboradores, procurando a satisfação individual, econômica e social. Atualmente, todas as empresas, principalmente as de grande porte e status procuram o acompanhamento com o colaborador devido ao clima atual que estamos, a fim de se beneficiar com suas atividades gerando bons resultados e com isso cuidando se preciso do emocional ou de alguma insatisfação do colaborador em questão. Elas estão procurando cada vez mais o bem-estar dos colaboradores, gerando comprometimento e assiduidade com o trabalho (SILVA, 1997; CHIAVENATO, 2000).

Algumas empresas possuem um método sobre a remuneração, como remuneração estratégica, como os benefícios e recompensas a remuneração também é um grande motivador para o colaborador. O colaborador é premiado, não importando a razão pela qual se destacou em um determinado período. Alguns exemplos são: remuneração por habilidade, distribuição de lucros, participação acionária entre outros (MARRAS, 2002).

Segundo, Souto (1980, p. 22):

Empresas que valorizam o empregado oferecendo-lhes benefícios apresentam um menor índice de absenteísmo quando os mesmos percebem esta preocupação por parte da empresa. Outro fator minimizador encontra-se nos sistemas de serviço médico e social próprios, além de serviço de transporte. Empresas onde há nítida preocupação com a

segurança e o bem-estar dos empregados no trabalho, incluindo assistência alimentar, oferecem índices satisfatórios.

Por tanto, quanto melhor for o benefício oferecido pela organização, melhor e mais adequado for seu ambiente de trabalho, mais satisfação o colaborador vai ter perante a organização. Se esses fatores não existirem ou forem em pequenas escalas ou de baixa qualidade podem provocar grande instabilidade e gerando também o absenteísmo.

## 2.3 ABSENTEÍSMO

O absenteísmo é considerado quando algum colaborador de uma determinada organização se ausenta do trabalho por algum determinado motivo, justificado ou não e podendo ter causas tanto pessoais como da própria organização (CHIAVENATO, 2002).

### 2.3.1 Conceito de absenteísmo

Atualmente, o local de trabalho não atende a condições físicas e mentais compreendidas como satisfatórias pelos trabalhadores, acarretando os afastamentos e ainda mais o índice de absenteísmo nas organizações (NETO, 2006).

Absenteísmo é o título que define o número de ausência ao trabalho, atrasos ou saídas antecipadas em um determinado período de tempo. Esse termo originou-se da palavra “absentismo” utilizado aos proprietários de zonas rurais que abandonavam o campo para começar uma nova vida na cidade. Esse termo foi aplicado aos trabalhadores que faltavam ao serviço (QUICK; LAPERLOSA, 1982; MARRAS, 2000).

Com a falta de um colaborador, isso influencia diretamente nos custos e em uma menor produtividade da organização. Normalmente é bastante claro nas organizações números a mais de colaboradores em setores ou em grupos determinados para uma ocasião não esperada, como a falta de um colaborador. Além de custos diretos existem os custos indiretos, do qual um exemplo que podemos ter é o acarretamento de mais faltas, por insatisfação, serviço dobrado, isso tudo devido a falta do outro colaborador, o que aumenta o índice de absenteísmo da organização (BOHLANDER, SNELL e SHERMAN 2005).

De acordo com Penatti (2006, p. 4):

O absenteísmo, genericamente se refere à ausência do trabalhador no local de trabalho. Dentre os denominados fatores humanos no processo de trabalho, que incluem as chamadas doenças ocupacionais e a rotatividade, o absenteísmo se situa entre os efeitos mais danosos ao processo de trabalho, ao suporte social do trabalhador. O absenteísmo se caracteriza, nesse sentido, como tendo um duplo efeito: do ponto de vista do trabalhador, a possibilidade de desconto no salário, de demissão ou de outros problemas correlatos; do ponto de vista da organização do trabalho, a dificuldade de realização do trabalho previsto e os prejuízos por ventura decorrentes.

Com esses relacionados dois ponto de vista devesse verificar que tanto o colaborador quanto a organização saem perdendo, devendo assim procurar métodos que serão relacionados ao decorrer do trabalho, para que ambos consigam se interligar e conseguir cada um seu objetivo, o colaborador de ser motivado, reconhecido e ter uma remuneração condizente e a organização conseguindo a assiduidade das pessoas assim alcançando ou melhorando sua produção.

Segundo Couto (1982), outros tipos de absenteísmo podem ser o absenteísmo voluntário, é quando o colaborador se ausenta do trabalho por motivos próprios, sendo responsabilidade exclusiva dele. Absenteísmo por doença, quando o colaborador esta doente e precisa faltar ou se ausentar de sua atividade devido a problemas de saúde sendo diagnosticado por um médico. Absenteísmo por patologia profissional, no qual se deve a ausência devido a acidente de trabalho ou alguma doença relacionada à sua atividade. Absenteísmo legal são as faltas devidamente comprovadas por lei, como licença maternidade, doação de sangue, serviço militar e o Absenteísmo compulsório no qual a falta é por alguma ordem legal mesmo que o colaborador não deseje como, prisão, suspensão e etc.

Segundo Oenning *et al* (2012), o absenteísmo médico é o mais utilizado no Brasil, isso talvez pelo fato de ser o que mais possui documentos de registro, devido a apresentação do atestado médico.

Algumas estratégias que podem contribuir para a prevenção das causas do absenteísmo são basicamente as seguintes: Medidas processuais, utilizando algum tipo de documento para registro de algo a favor da organização, medidas administrativas, no qual os administradores utilizarão do seu conhecimento para avaliar onde e como poderão melhorar os fatores ruins que promovem o absenteísmo e ainda medidas disciplinares, onde na ocorrência do absenteísmo os

colaboradores serão advertidos verbalmente em primeira instância, seguindo de uma advertência documentada e chegando até a suspensão do mesmo. As empresas necessitam ainda mais conhecer seus colaboradores nos mais amplos aspectos, o que eles pensam sobre a organização, sobre os demais colaboradores, o que eles sentem pelos mesmos, essa relação deve ser a melhor possível dentro do ambiente, existem muitas variáveis que afetam o clima organizacional, os serviços que são designados, a remuneração, os supervisores, os benefícios, a segurança, entre outros (PENATTI FILHO, 2006).

Portanto, o absenteísmo nos dias de hoje é, quando o colaborador decide que algo que ele precisa fazer é mais importante do que o seu dia de trabalho, ocasionando a falta, devido a alguns motivos citados, sua insatisfação, falta de valorização, benefícios ruins e etc.

### **2.3.2 Prós e contras do absenteísmo**

Normalmente, quando ocorre o absenteísmo sem justificativa o colaborador é punido com medidas disciplinares, como advertências, verbal ou documentada, suspensões de um ou mais dias ou até mesmo com demissão dependendo do caso, por ser um comportamento facilmente diagnosticável e prejudicial (MILKOVICH; BOUDREAU, 2006). A ausência no trabalho, de acordo com Ribeiro (2006), deve ser eliminada, pois representa um fator importante no aumento dos gastos e diminuição da produtividade. As faltas podem ser classificadas em: legais; voluntárias e por doença, no qual as legais são as que o colaborador necessitou faltar obtendo um documento legal para sua falta como, por exemplo, uma intimação judicial. A falta voluntária é quando o colaborador sente a necessidade de se ausentar da organização por motivos cruciais ou não, no ponto de vista dele. E a falta por doença são os conhecidos atestados, quando o colaborador não possui condições fisiológicas ou mentais para comparecer ao trabalho.

Marras (2000) aponta que o Índice de absenteísmo tem o papel de contribuir para as análises referentes às horas de trabalho perdidas, suas variações e tendências. Este índice também auxilia na identificação de focos de problema, pois avalia os fatos que causaram o absenteísmo. Dessa forma, é possível organizar um plano para agir e medidas para neutralizá-los.

Algumas organizações, com o objetivo de diminuir o absenteísmo adotam práticas diferenciadas, conforme apontam Teixeira *et al.* (2010). Elas oferecem horário flexível, café da manhã na empresa, inclusão da assiduidade como fator avaliativo para aumentos salariais, programas de qualidade de vida e participação nos lucros.

Não considerando somente os aspectos negativos de perder pessoas experientes e perda na parte financeira, algumas vantagens podem ser pontuadas com a rotatividade, conforme apontam Teixeira *et al* (2010), por exemplo, a renovação da equipe, novos conhecimentos e tecnologias, redução de conflitos internos dos colaboradores.

O termo rotatividade ou *turnover* pode ser definido como sendo relacionado ao número de colaboradores desligados da organização em um determinado período de tempo. A rotatividade pode ser expressa por um número que recebe o nome de indicador de rotatividade e pode medir parte da organização (setor, departamento ou área). Esse indicador tem a função de auxiliar na análise do índice de desligamentos de empregados, ou seja, o encerramento do contrato de trabalho. Este indicador pode apontar situações que passam despercebidas, como conflitos internos, desmotivação e outras causas (TEIXEIRA *et al*, 2010; MARRAS,2000)

Segundo Chiavenato (2010, p. 90):

A rotatividade não é uma causa, mas o efeito de algumas variáveis externas e internas. Dentre as variáveis externas estão a situação de oferta e procura do mercado de RH, a conjuntura econômica, as oportunidades de empregos no mercado de trabalho etc.

A falta de um planejamento posto em prática para com o absenteísmo nas organizações gera diversos tipos de problemas. A organização, os colaboradores e até mesmo seus familiares sofrem impactos no seu desenvolvimento e bem-estar. Onde na organização ocasiona não só custos diretos, mas também indiretos representados pela diminuição da produtividade, aumento do custo da produção, desorganização das atividades, redução da qualidade do produto/serviço, diminuição da eficiência no trabalho, insatisfação do grupo e até mesmo obstáculos para os gestores (DE PAIVA, 2015).

O colaborador com sua ausência perde oportunidade de crescimento, perda de período de férias, além de diminuir sua remuneração. Sua família perde junto a remuneração na renda familiar, o colaborador passa um exemplo negativo perante a família, insegurança para com os membros da possibilidade de ser demitido. Mesmo que o profissional chegue atrasado e consiga fazer suas atividades, a empresa pode sair no prejuízo. Afinal, ela paga uma carga de trabalho que não vem sendo cumprida. Por isso, é necessário que o supervisor e a equipe tenham uma relação de transparência, que, caso não exista, só tende a aumentar o absenteísmo (DE PAIVA, 2015).

Treinar seus colaboradores pode ser uma boa forma de amenizar a falta de um colaborador, lhe ensinando estratégias para que um grupo desfalcado consiga realizar suas atividades mesmo que em nível menor.

A palavra treinamento usualmente é utilizada para indicar toda e qualquer ação ou esforço para compor os recursos humanos de capacidade superior. Esse termo compreende de forma geral todo tipo de cursos, seminários e programas de desenvolvimento, transmissão de conhecimento técnico-operacional em cargos com essa determinada necessidade (ASSIS, 2012).

Ao falar de indicadores na área de Treinamento e desenvolvimento (T&D), Assis (2012) aponta que essa é uma das áreas que mais gera dados para análise, no entanto, apresenta os mais complexos processos em termos de avaliação. Um dos indicadores mais usuais empregados é chamado de indicador de treinamento por empregado e visa medir os esforços aplicados no processo de T&D. Cada vez mais os investimentos em programas de treinamento são considerados como custos estratégicos, segundo Milkovich e Boudreau (2006), equivalentes àqueles realizados com novos equipamentos e instalações.

Alguns tipos de treinamentos e desenvolvimentos com os colaboradores são de extrema importância, desenvolvendo o colaborador conseqüentemente estará desenvolvendo a organização, melhorando a visão do colaborador perante a organização, melhorando seu intelectual, amenizando sua insatisfação e diminuindo o absenteísmo.

Covey (2002. P. 32) afirma que “devemos evitar concorrência dentro da empresa. As pessoas precisam cooperar e não competir [...]”.

Portanto, o absenteísmo refere-se à falta do colaborador na organização, porem, deve-se considerar que, algumas vezes esse ocorrido deve-se a algum fator

negativo na maioria das vezes dentro da organização. Em consequência os prejuízos, como, desconto na sua remuneração, alguma medida disciplinar, ou até mesmo seu desligamento da organização.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Métodos e teorias são interdependentes, ou seja, um depende do outro, os dois buscam o objetivo da pesquisa, como, explicação, descrição, compreender, descobrir, algum fenômeno. A teoria pode criar e dar forma ao método e vice-versa (Vergara 2010).

Segundo Severino (2002), métodos e técnicas são diretamente relacionados com as varias formas de pesquisa de um estudo, no qual métodos são considerados os raciocínios e a técnica os procedimentos que operacionalizam os métodos juntamente com os instrumentos adequados.

Neste capítulo será apresentado o delineamento da pesquisa, definição da população-alvo, plano de coleta e análise de dados.

#### 3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A pesquisa é uma ação de investigação devido à ocorrência de algum determinado problema pratico ou teórico. Esta relacionada a alguma duvida ou algum problema existente, assim com algum método científico se busca uma resposta ou solução (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

O trabalho em estudo caracterizou-se como uma pesquisa descritiva quanto aos fins de investigação. A pesquisa descritiva é considerada o estudo de um determinado assunto, do qual esse estudo é realizado através de pesquisas de acordo com cada necessidade e tem como principal objetivo obter dados importantes para pesquisa (MARCONI; LAKATOS, 2008).

Na pesquisa descritiva, o pesquisador faz a coleta dos dados, faz a analise e não interfere em nada sobre o resultado, deixando-o limpo e verdadeiro. Depois do procedimento de analise o pesquisador precisa descobrir quais as principais causas do problema em questão que é o absenteísmo e relatá-lo (BARROS; LEHFELD, 2000).

Com isso percebe-se que o principal objetivo da pesquisa é descrever o problema do trabalho condizendo com os objetivos que são a verificação das principais causas do absenteísmo em uma carbonífera localizada no Extremo Sul de Santa Catarina.

Em relação aos meios de investigação foram utilizadas as pesquisas documentais e de campo.

A pesquisa de campo é uma investigação feita na prática, por tanto, ela é realizada no local do ocorrido ou de um lugar no qual se dispõe alguns elementos para explicá-la. Podendo existir aplicação de questionários, alguma entrevista e alguns tipos de testes (VERGARA, 2010).

A pesquisa de campo foi fundamental para a absorção do conhecimento sobre o assunto estudado, para captura de informações e respostas para seus objetivos no qual foram necessárias para a elaboração do trabalho.

Dois questionários foram realizados com os supervisores de produção da organização em estudo, em dias alternados devido às mudanças de turnos que ocorre toda semana, em cada questionário continha duas perguntas diretas que poderiam ser respondidas na hora e rapidamente.

Um dos motivos escolhidos para fazer o questionário com os supervisores foi devido ao pouco tempo que os colaboradores possuem ao chegar à organização para trocar de roupa, pegar seu lanche e alguns ainda precisam ir atrás de materiais necessitados no subsolo para onde se deslocarão. Outro motivo foi pelo intuito de que se entregue a cada um dos colaboradores o documento talvez não fosse respondido na hora ou entregue na hora podendo ser extraviado ou não devolvido ao pesquisador

A pesquisa documental é realizada através de documentos escritos ou não, de órgãos privados, públicos, podendo também ser realizado com pessoas, possuindo registros, memorandos, fotografias, filmes, dispositivos de armazenamento eletrônico e outros (VERGARA, 2010).

No setor de recursos humanos foram adquiridos documentos do ano de 2016 contendo os motivos e a quantidade das faltas justificadas e faltas injustificadas. No setor de medicina foi adquirido a quantidade e motivos de atestados no ano de 2016.

### 3.2 CONTEXTO DO ESTUDO

A coleta de informações para o estudo sobre um determinado assunto normalmente gera uma grande dificuldade no levantamento de dados quando o pesquisador procura obter um levantamento do todo. Segundo Marconi e Lakatos

(2008) o universo ou população são o conjunto de seres que possuem alguma característica em comum. Amostra é uma parte escolhida pelo usuário no item da população para se fazer um estudo com melhor aproximação.

No quadro a seguir a estrutura da população-alvo de acordo com o objetivo geral do estudo.

Tabela 1 - Estrutura da pesquisa de campo

<b>Objetivo Geral</b>	<b>Período</b>	<b>Extensão</b>	<b>Unidade de amostragem</b>	<b>Elemento</b>
UMA VISÃO SOBRE AS CAUSAS DO ABSENTEISMO EM UMA CARBONIFERA: CONSIDERAÇÕES SOBRE OS MOTIVOS, CONSEQUENCIAS E BOAS PRÁTICAS.	Primeiro semestre de 2017	Região do Extremo Sul de Santa Catarina	Carbonífera no Extremo Sul de Santa Catarina	Supervisores da produção

Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

Neste presente estudo foi realizada com uma amostragem não probabilística intencional (julgamento), com a justificativa do pouco tempo para a resolução dos questionários e o numero grande de colaboradores fazendo-se assim necessário jogar a melhor população para o estudo, realizando os questionários com os supervisores para obtenção dos resultados.

A amostragem intencional consiste na escolha do pesquisador em uma determinada parte da população no qual o pesquisador deseja saber a opinião e crê que suas informações serão as melhores representativas perante toda população/universo (PRODANOV; FREITAS, 2013).

### 3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS

Primeiramente deve-se escolher o local e as pessoas que serão estudadas, de maneira que a seleção de pessoas e do local seja feita minuciosamente com o intuito de ajudar o pesquisador na questão da pesquisa e para entender o problema. Coleta de dados são realizadas para estabelecer as fronteiras do estudo, capturar informações através de entrevistas desestruturadas ou semi-estruturadas e documentos para registrar os tipos de informações coletadas (Boaventura, 2004).

No presente estudo foram coletados dados primários e secundários, no qual a primeira etapa é a coleta dos dados. Como fonte primária obteve-se as entrevistas semi-estruturadas com a aplicação de questionários juntamente com os supervisores de produção.

De acordo com Boaventura (2004), registros passados podem ser utilizados como fonte de informação. Fontes primárias são informações originais, de primeira mão, que possuem um relacionamento direto com o caso em estudo com alguma informação ou algum registro escrito ou pesquisa.

Os dados secundários foram obtidos com alguns setores da organização, no setor de recursos humanos foram obtidas as faltas justificadas e não justificadas e no setor de medicina os atestados médicos.

Fontes secundárias são realizadas e preparadas por pessoas do qual não se faziam presente no ato da ocorrência, obtendo como fonte documentos ou estudos realizados sobre um determinado assunto disponível para pesquisas (BOAVENTURA, 2004).

Registrando de forma semi-estruturada por entrevista com questionário fechado e aberto, no qual o entrevistador entrega ao supervisor e o mesmo o responde com o objetivo de obter as opiniões do mesmo. E por fim a coleta documental, coletando documentos como, relatórios de recursos humanos, registros pessoais de afastamento.

### 3.4 PLANO DE ANALISE DOS DADOS

O processo de análise esta em extrair o conteúdo obtido na pesquisa, preparar os dados, estudar e se aprofundar nos dados obtidos para interpretação dos mesmos. Na análise dos dados compreende refletir muito em cima dos dados obtidos (CRESWELL, 2007).

A análise de conteúdo, proposta por Bardin (1977), foi a forma escolhida para construir as categorias advindas da entrevista e dos questionários aplicados, além de orientar a construção das melhores práticas a partir da proposição de Levering (1988).

Ainda na perspectiva de conteúdo, considerou-se como elemento de construção da proposta empírica, o roteiro de boas práticas do *Great Place to Work* como base para a proposição de melhores práticas, tal como ele foi definido por Levering (1988).

Neste presente estudo caracteriza-se como uma abordagem qualitativa, no qual não necessita de um tratamento estatístico.

### 3.5 LIMITAÇÃO DO MÉTODO

O trabalho em questão apresentou algumas limitações no decorrer do estudo como:

O tempo como sendo um dos principais fatores, onde na aplicação dos questionários os supervisores possuíam um curto período de tempo devido a suas outras obrigações. A disponibilidade do pesquisador também pode ser considerada uma limitação considerando os seus afazeres no qual alguma vez ele poderia estar indisponível para a realização do questionário.

O cargo do pesquisador pode também ser considerado um fator de limitação mesmo que pequeno, pelo motivo de trabalhar no setor de recursos humanos com o registro eletrônico de ponto os colaboradores (supervisores) poderiam ficar desconfortáveis na aplicação dos questionários referentes ao absenteísmo mesmo contendo as informações da instituição e intitulado o questionário como trabalho acadêmico.

A influência também pode ser considerada um limite do método, de modo que se o questionário aplicado em um momento no qual exista mais de um supervisor presente, a influência poderá interferir.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Este capítulo apresenta os resultados obtidos por meio da coleta de dados realizada em uma Carbonífera localizada no Extremo Sul de Santa Catarina.

A pesquisa foi realizada com o setor de produção. Aplicado um questionário com o supervisor geral de produção e com os supervisores de produção de cada conjunto (grupo) 16 supervisores mais o supervisor geral totalizando 17 colaboradores, entregue em mãos a cada um.

O motivo de não ser feito com os próprios colaboradores dos grupos foi de evitar atraso ao se deslocarem para seu setor de trabalho no subsolo, e a perda do próprio questionário. Seriam muito mais pessoas para fazer o questionário, enquanto cada supervisor tem uma média de 11 subordinados, assim podendo responder rapidamente o questionário e evitando transtornos.

### 4.1 PERFIL DA EMPRESA

Esta seção busca responder o que é proposto no primeiro objetivo específico, que é caracterizar a empresa objeto do estudo.

Ela possui seu início registrado em seus diários, em 04 de janeiro de 1891, possuindo no diário alguns registros de movimentação financeira. No início da organização seu ramo de atuação era uma Companhia Colonizadora localizada no Sul de Santa Catarina, suas atividades eram a compra de terrenos e lotes para venda aos colonos que chegavam da imigração.

A partir 1894 a organização passou a diversificar suas atividades, ela passou a explorar ainda que inexperientemente o carvão mineral no Extremo Sul de Santa Catarina. Entretanto, somente em 1941 a organização começou a extração de carvão, trocando seu nome de Colonizadora para Carbonífera.

No começo dos anos 40, possuíam cinco minas em atividades, eram italianos imigrantes que trabalhavam nas minas em suas próprias terras e davam seus nomes a elas. A primeira mina aberta pela Carbonífera se deu início nos anos 40. Durante a II Guerra Mundial, em 1945, os donos da Carbonífera se empossaram das minas dos imigrantes acima citadas, indenizando as famílias e a partir disso agora as cinco minas fazendo parte da Carbonífera.

Em 1948, inicia um novo sócio na carbonífera, e em outubro de 1948 esses dois novos sócios registravam a primeira organização em outra localidade no Sul de Santa Catarina. Na década de 1950 adquiriram outra Carbonífera, possuindo duas bocas de mina para exploração.

Contudo estavam passando alguns problemas, o carvão estava se acumulando nos pátios das minas e eles não possuíam navios cargueiros suficientes para o transporte onde eram vendidos para região sudeste do país. Já as carboníferas existentes ali possuíam seus próprios navios cargueiros, assim percebendo que também era a saída para eles, compraram seus próprios navios. Pediram empréstimos aos bancos comprando de começo dois navios.

Passando-se algum tempo, já com alguns recursos próprios, fazendo contato com algumas companhias de navegação do Rio de Janeiro adquiriram mais dois navios bem maiores que os primeiros. Em 1º de Julho de 1959 os dois sócios fecham negocio comprando outra carbonífera, localizada no RJ, onde era uma mina de encosta e plano inclinado, neste mesmo ano foi construído um poço, o carvão era retirado por gaiolas.

Em 1969, os dois sócios decidem desfazer a sociedade e os negócios, depois de quase trinta anos de sociedade. Ficando uma carbonífera para cada sócio além de outras organizações, no qual uma dessas carboníferas é o objeto de estudo desse trabalho. A Carbonífera objeto de estudo foi pioneira na instalação da primeira mina subterrânea de carvão totalmente mecanizada, a partir de 1973.

Em janeiro de 1982 a carbonífera em estudo passa a iniciar no Extremo Sul de Santa Catarina suas atividades mineradoras com uma mina considerada de transição, ficando em atividade somente de 1982 e 1987. Nesse mesmo período se iniciava duas minas onde uma parou suas atividades em 2007 recebendo agora somente manutenção periódica e a outra esta ainda em atividade e tem seus colaboradores como objeto de estudo. Observando que em 2006 no inicio de fechamento de uma mina se inicia outra porem finalizando seus trabalhos em 2009.

A produção da mina ativa até hoje se iniciou em agosto de 1984, quando começou o beneficiamento do carvão. A partir da década de 1990 com a abertura do mercado para importações, o carvão destinado à metalurgia sofreu muita influencia do mercado externo vindo à indústria carbonífera a passar por uma grande crise e ter sua produção destinada apenas ao carvão enérgico o qual é vendido para produção de energia elétrica.

A mina em operação hoje teve seu maior volume de produção a partir de 2008 no qual todos os equipamentos e máquinas das outras minas foram transferidos para ela. Alguns empecilhos eram encontrados ao decorrer do tempo como a camada que estava sendo extraída da mina em atividade não era um carvão próprio para comercialização, então para adequar a produção às especificações necessárias para a venda de carvão a Usina termelétrica se fez necessário misturar outros tipos de carvão como a turfa.

No ano de 2011 a organização para acabar com a mistura fez um investimento em um novo processo de beneficiamento. Neste processo chamado meio denso, junto ao processo de jigagem propicia uma maior recuperação de carvão energético na jazida, reduzindo e eliminando a necessidade de compra de carvão de terceiros. Com essas inovações e algumas máquinas novas adquiridas para a produção como a LHD TORO 400, uma máquina (275 cv) com capacidade de cinco toneladas por concha para o carregamento de carvão no subsolo trazida de uma mina de ouro do Pará.

Não esquecendo os investimentos na melhoria das condições do ambiente de trabalho, em julho de 2012 a mina que ainda esta ativa hoje chegou a 120 mil toneladas por mês de carvão ROM assumindo a liderança na produção no setor carbonífero de Santa Catarina. Hoje produz por mês 110 mil toneladas de carvão bruto. A organização continua na mesma família de quando se desligou do sócio (GUGLIELMI, 1998).

Os principais referenciais da organização, nesse sentido são os investimentos que procura agregar para uma melhor produção e menor custo acarretando o crescimento empresarial e em relação aos seus colaboradores. A sensatez e lealdade que procura em relação à parte financeira com seus colaboradores (sem atrasos de pagamento), a busca constante de inovações e ideias e a geração de emprego na região.

#### **4.1.1 A visão representativa da organização sobre o absenteísmo**

Foram entrevistados 16 supervisores de produção e o supervisor geral de produção, totalizando 17 entrevistados, cada supervisor tem uma média de 11 colaboradores e o supervisor geral coordena 20 supervisores, observando que os outros 4 supervisores não entrevistados ou estão de férias ou afastados.

As perguntas foram as seguintes, Quantos colaboradores você coordena? E, De 1 a 5 quais as principais razões das ausências justificadas e não justificadas dos colaboradores de produção? Onde 1 é o mais frequente e o 5 o menos frequente.

Tabela 2 - Motivos em ordem de relevância pelos supervisores

Motivo	SUP	LUGAR
Atestados por doença	12	1
	4	2
	1	3
Atestados por doação de sangue	9	3
	5	2
	2	4
	1	1
Certidão jurídica/ motivos legais	10	4
	5	5
	1	3
	1	6
Registros de casamento e nascimento de filho	11	5
	3	4
	1	6
	1	3
	1	1
Motivo particular / familiar, veículo, levar alguém ao médico.	7	2
	5	3
	3	1
	2	4
Outros/ Perda de horário devido ao rodizio de turnos	3	6
	1	2
	1	5
	12	Branco

Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

Observando que, os motivos contidos no questionário da análise, foram escolhidos de acordo com o que o acadêmico achou necessário para a pesquisa. De acordo com o quadro acima podemos identificar que cada motivo de falta obteve o seu ranking e antes da análise devemos estar cientes de que os conjuntos (grupos) de produção sofrem alterações no caso da ausência de um integrante da equipe.

Em primeiro momento se observa as possibilidades do deslocamento de outro colaborador de algum conjunto (grupo) que já esteja na organização para substituir o faltante e economizar tempo ou se necessário será acionado um colaborador em casa para cobrir essa falta. De modo geral de acordo com a tabela

observamos que em primeiro lugar obtivemos os atestados por doenças, no qual são apresentados com documentos para comprovação, com doze supervisores indicando como a primeira causa relacionada a falta dos colaboradores.

Em segundo lugar percebemos que fica a falta por registro de casamento e por registro do nascimento, onde são comprovadas por registros legais com onze supervisores relacionando como o quinto motivo de frequência de falta, em terceiro lugar, ficaram as faltas legais, com dez supervisores indicando esta causa como quarto motivo nesse tipo de falta, aquelas que possuem algum tipo de documento legal para comprovação como certidão jurídica.

Em quarto lugar os atestados por doação de sangue com nove supervisores indicando que esta causa esta em terceiro no motivo de faltas, sendo comprovado por documentos entregue no ato da doação, em quinto lugar esta o motivo particular relacionado à faltas justificadas onde o colaborador possui algum documento como algum tipo de declaração de comparecimento ou de acompanhamento ou documento de conserto de automóvel para justificar a sua ausência na organização.

Em sexto e ultimo lugar esta a opção outros / perda de horário, com três supervisores indicando como o sexto lugar nas causas, no qual se o colaborador não comparece ao trabalho ele ficara com uma falta injustificada, recebendo falta, ficando registrado em sua ficha para uma futura conferencia de boa conduta, refletindo em suas férias e perdendo valores em sua remuneração. Observando que 12 supervisores deixaram em branco a opção outros.

## 4.2 O REGISTRO DAS AUSÊNCIAS NA EMPRESA

Esta seção visa responder o levantamento junto ao gestor de recursos humanos e supervisores os registros de ausências justificadas e não justificadas dos colaboradores que atuam na produção que é um objetivo específico, no qual foi realizado o questionário para a coleta das respostas necessárias para o estudo. Em seguida estão às respostas dos questionários, que apresentam um a um contendo o número de pessoas que cada supervisor coordena e suas opções escolhidas.

Em tese, compreender este aspecto é fundamental em virtude do impacto que, na visão de Marras (2002), as ausências causam no processo de comprometimento com o trabalho. O absenteísmo, definido como um conjunto de

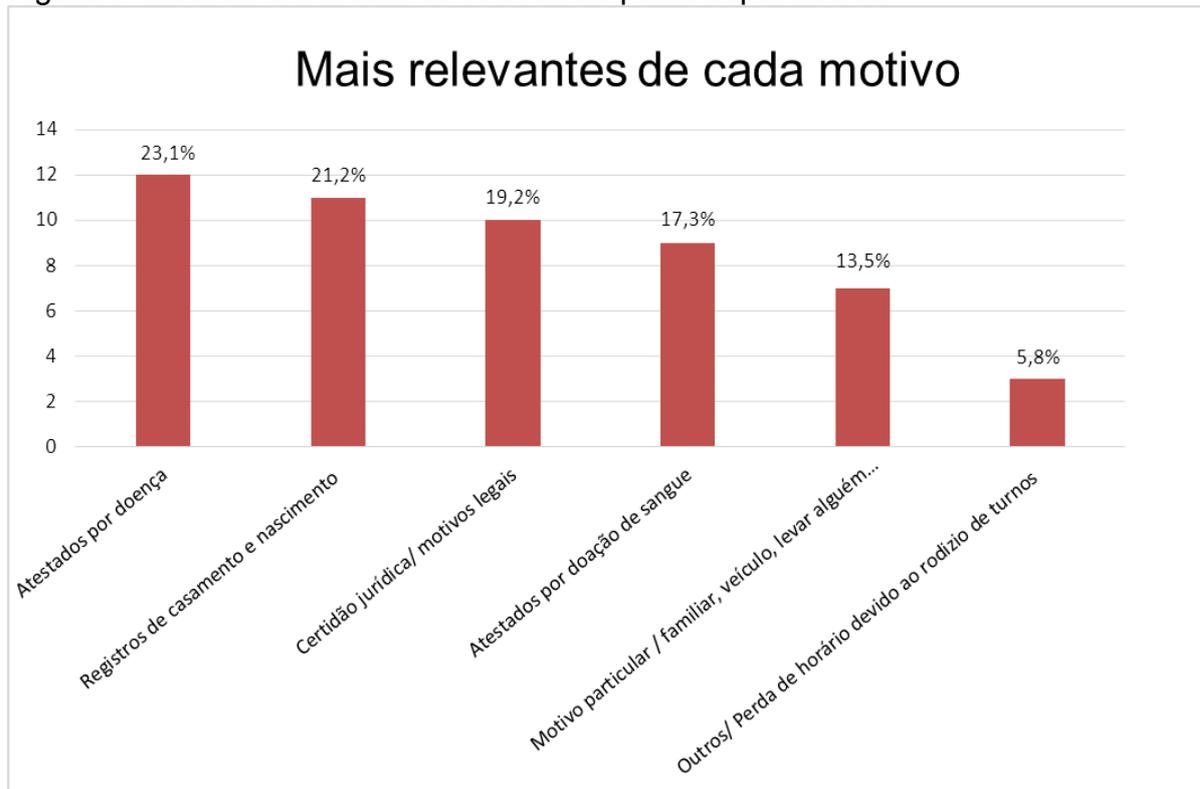
eventos que minimizam o compromisso do trabalhador com suas atividades, pode ter relação com as ausências (justificadas ou não) do colaborador, sejam elas relevantes ou não para as atividades da organização.

Na medida em que a intenção foi identificar as ações justificadas ou não, vale ressaltar que a literatura destaca esse ponto como um elemento importante nos estudos sobre absenteísmo. É importante compreendê-las, pois segundo Milkovich e Boudreau (2006) devido a prejudicial ação que a organização e os outros colaboradores sofrem com a ausência de um colaborador, ele deve sofrer as consequências talvez até com o seu próprio desligamento. Por isso, segundo Ribeiro (2006) o absenteísmo devido as suas desvantagens deve ser contido e eliminado.

De acordo com Teixeira *et al* (2010) para inicializar a diminuição e ampliar o conhecimento de seus colaboradores perante as suas ausências deve-se adotar algumas praticas diferenciadas das outras organizações.

Com base nas considerações do instrumento, foi possível identificar a quantidade de pessoas que o supervisor coordena, entendendo este aspecto como um fator crítico nos estudos sobre a qualidade de vida no trabalho. A visão de Marras (2005) confirma este aspecto, quando destaca que a liderança é um importante fator para a promoção de uma estrutura que possa colaborar com a QVT.

Figura 1- Motivos em ordem de relevância pelos supervisores



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

De acordo com as contribuições, a Figura 01 demonstra o gráfico onde as principais razões que determinam as ausências, justificadas ou não, são, “Atestado por doença”, “Registro de casamento / nascimento” e “Certidões / motivos legais” onde certidões jurídicas são as concedidas por juízes e fóruns, e motivos legais alguma intimação ou documentos legais por lei.

Entre os três primeiros motivos podemos observar o primeiro, o “Atestado por doença”, segundo Oenning *et al* (2012), os atestados médicos são os mais utilizados hoje em dia, o motivo pode ser pelo fato de possuir documentos registrados (atestados) apresentados nas organizações.

O segundo motivo mais relevante ficou o “Registro de casamento e nascimento”, no qual se faz a ausência do colaborador em determinado dia conforme a CLT e convenção coletiva (de cada segmento). A terceira opção mais relevante no questionário foi o motivo “Certidões / motivos legais”. Segundo Couto (1982), o absenteísmo legal é quando o colaborador se ausenta do trabalho com a comprovação devidamente aprovada por lei, como alguns tipos de licença, licença maternidade e paternidade, serviço militar, certidão de comparecimento ao juiz, entre outros.

Ainda há outros fatores destacados que são os seguintes, “atestado por doação de sangue”, “motivo particular” e “outros / perda de horário”. De acordo com Chiavenato (1999) é possível inferir que essas causas podem ser desencadeadas por vários fatores no qual se encontram muitas pessoas no mesmo ambiente, como, falta de uma boa relação entre supervisores e subordinados, falta de incentivo por parte do supervisor ou da organização ocasionando a desmotivação.

Tudo isso acarretando aos colaboradores pensamentos e maneiras de evitar o próximo dia de trabalho, por motivos reais com documentos comprobatórios, arrumando motivos ou até mesmo criando algum motivo para se ausentar da organização ou até mesmo sem documento algum.

Segundo Lapolli *et al* (2010) não se deve mais considerar as pessoas como um recurso, e sim parte do processo competitivo, avaliando e ajudando seus colaboradores com sua satisfação e seu bem-estar.

Contudo deve-se avaliar seu plano estratégico e analisar qual a relevância que a organização possui sobre os valores humanos, onde se faz necessário para uma organização conseguir lidar com seus colaboradores incidindo cada vez mais na assiduidade dos mesmos (O'DONNELL, 1995).

#### **4.2.1 As ausências justificadas**

As ausências justificadas ocorridas com os colaboradores são aquelas no qual o colaborador se fez ausente da organização por algum motivo particular no qual deverá apresentar algum documento aceito perante a lei para a comprovação da mesma.

O colaborador que se ausentar de sua atividade deverá apresentar algum tipo de documento comprobatório para a organização reconhecido por lei, como, atestado médico, certidão jurídica entre outros, fazendo com que a mesma não venha descontar o seu dia e sua frequência também não interferindo em seu reflexo de férias e remuneração (FIDELIS, 2013).

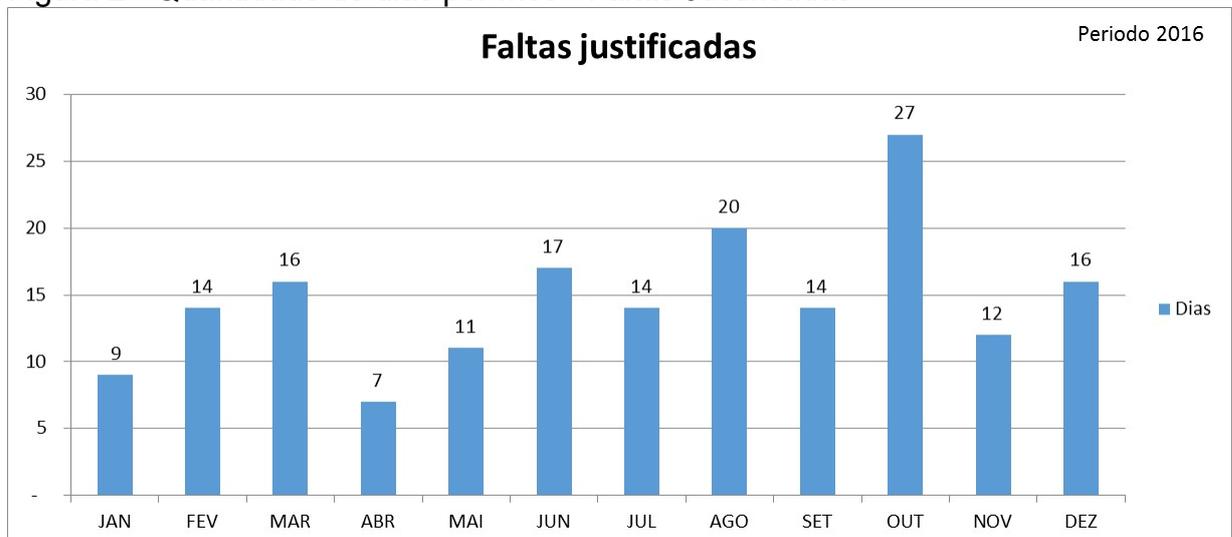
A organização em estudo trabalha com três tipos de ausências, a não justificada, os atestados e a falta justificada. A falta não justificada ela se aplica quando um colaborador não se apresenta para sua atividade não utilizando de nenhuma justificativa, implicando no desconto do seu dia e do seu desconto semanal remunerado, nas suas férias diminuindo seus dias de descanso.

A falta justificada no qual o colaborador que se fez ausente e não possui um documento oficial para a justificativa, ele precisara conter algum documento ou declaração do lugar onde esteve para a comprovação de sua ausência, como, declaração de acompanhante, óbito de alguma pessoa não amparado por lei, declaração de oficina ou de algum outro lugar, assim a organização registrará a falta em seu sistema como “falta justificada”, assim não ocasionando o desconto do seu descanso semanal remunerado (fim de semana), não interferindo no seu reflexo de férias e ocasionando somente o desconto do dia faltante.

Existem casos no qual o colaborador precisara se ausentar e não conseguira ou possuirá algum tipo de declaração, ele deverá comunicar seu supervisor entregando-o um memorando interno escrito de próprio punho. O colaborador deverá entregar ao setor responsável solicitando que seu dia seja justificado por um determinado motivo, deve conter a assinatura do seu engenheiro responsável para aprovação.

Os atestados médicos podem ser adquiridos de duas maneiras, a primeira, externamente, no qual o colaborador se ausentou por motivos de doença emergencial ou consulta médica adquirindo um atestado para comprovação. A segunda maneira é um caso emergencial interno, no qual o colaborador sentiu-se mal ou sofreu algum tipo de lesão sendo encaminhado para o ambulatório e recebendo o auxílio e as orientações do enfermeiro presente e posteriormente passando pelo médico da organização.

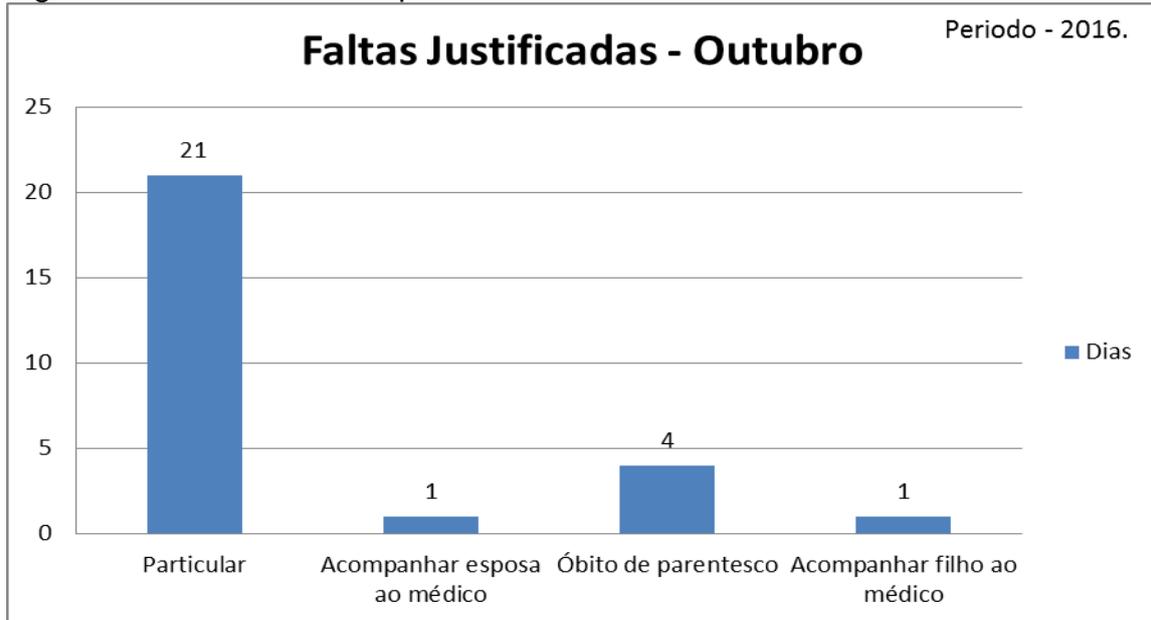
Figura 2 - Quantidade de dias por mês - Faltas Justificadas



Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

Na figura 02 observa-se o gráfico referente às faltas justificadas no ano de 2016 onde o mês de agosto e outubro estão bem evidenciados, na figura (03) esta evidenciando os motivos mais frequentes por faltas justificadas no mês de outubro, o qual teve maior ocorrência de faltas desse tipo, no qual o colaborador recebe um dia de falta e não perde a frequência.

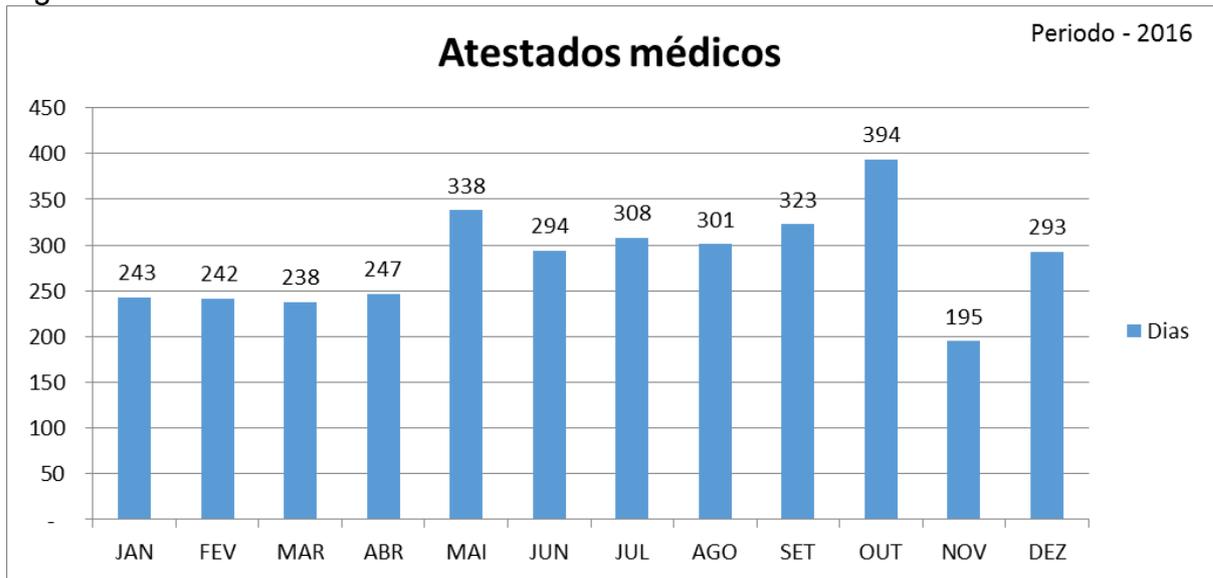
Figura 3 - Motivos mais frequentes no mês de Outubro - Faltas Justificadas



Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

Na figura 03 pode-se observar que o motivo “particular” é o motivo mais frequente, no qual este pode ser considerado por vários tipos de ausência, como, por viagens, algum imprevisto como quebra de veículo, normalmente ele ocorre quando um determinado colaborador solicita ao seu supervisor sua ausência por algum motivo particular pessoal. Como não há comprovação de documentos legais o colaborador apresentará uma declaração ou documento de algum determinado lugar.

Figura 4 - Atestados Médicos

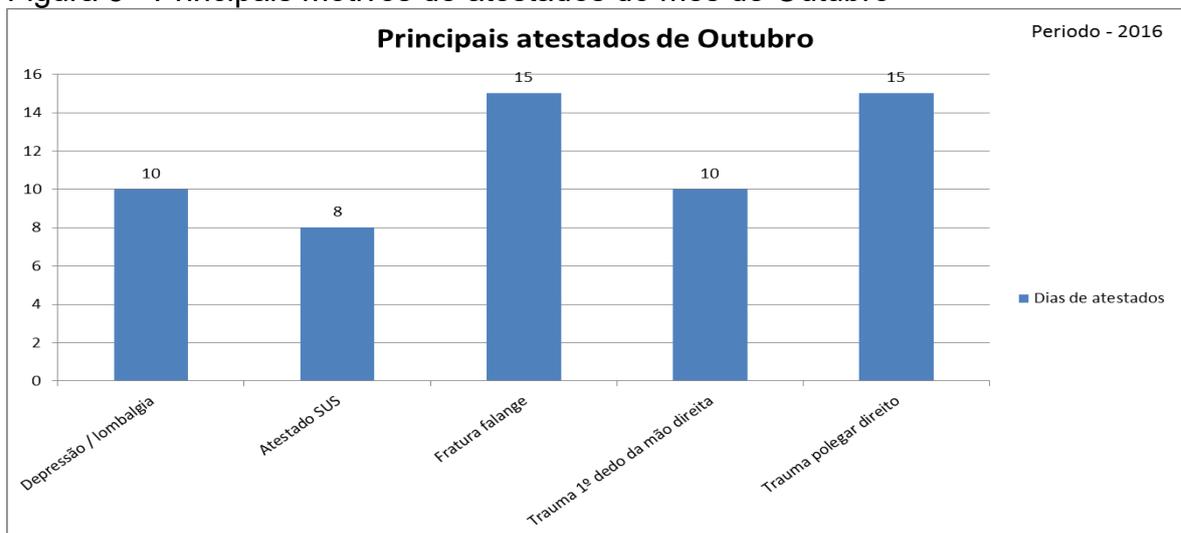


Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

A figura 04 demonstra o gráfico referente aos atestados no período de 2016, no qual se obteve uma média de 285 dias no período. No mês de outubro se observa um aumento considerável.

Levando em consideração a média de 21 dias trabalhados por mês, dividido pelos dias de atestados de cada mês, somando todos os meses de 2016 pode-se analisar que o mesmo consta com uma média de 14 colaboradores em casa por mês dentro do período, ou seja, todo mês a organização paga 14 colaboradores parados em casa.

Figura 5 - Principais motivos de atestados do mês de Outubro



Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

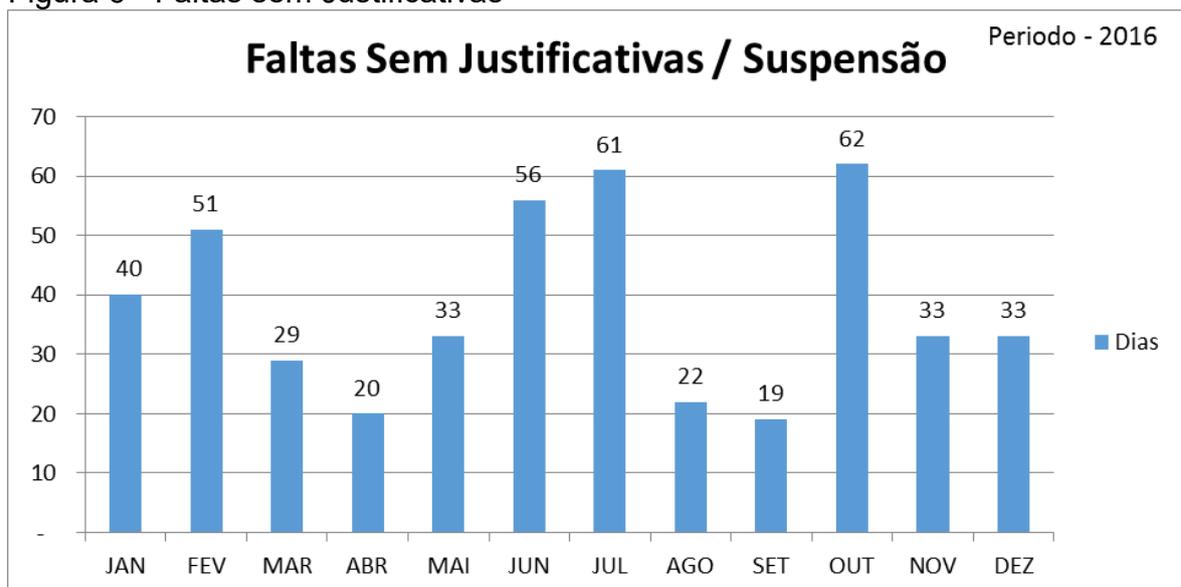
No gráfico 05 os principais motivos de afastamento da organização no mês de outubro, demonstrando os atestados de maior relevância no mês, os quais são de 15, 10 e 8 dias, com os motivos, “Depressão/lombalgia”, “Cirurgia”, “Fratura”, dois “Traumas” e “Atestado SUS”. Os outros motivos do mês podemos citar, 5 dias por um trauma no membro superior direito sendo ombro ou braço e os demais dias referente o mês de outubro na tabela 4 foram identificados como, atestado de 4, 3, 2 e 1 dias por diversificados motivos.

#### 4.2.2 As Ausências não justificadas

As ausências sem aviso prévio dos colaboradores pode acarretar sérios problemas nas organizações, prejudicando ambas as partes.

As faltas não justificadas ocorrem quando o colaborador não se apresenta para sua função. São as ausências no qual ele não apresenta nenhum tipo de documento ou justificativa para a sua falta. Com isso interferindo na sua remuneração, perdendo o dia, e o descanso semanal remunerado (fim de semana), perdendo no seu reflexo de férias e também obtendo um ponto negativo na sua avaliação organizacional (FIDELIS, 2013).

Figura 6 - Faltas sem Justificativas



Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

Na figura 06 pode-se observar que os principais meses ocorridos de ausência sem justificativas foram junho, julho e outubro.

### 4.3 A VISÃO DOS GESTORES SOBRE AS AUSÊNCIAS

Esta seção busca responder o objetivo específico no qual é conhecer a visão dos gestores da organização sobre as ações desenvolvidas para minimizar o impacto das ausências justificadas e não justificadas.

No quadro a seguir observam-se quais as faltas justificadas no qual proporcionam um maior impacto nas atividades da organização de acordo com os supervisores, onde o numero 5 é o mais relevante e o numero 1 o menos relevante.

Tabela 3 - Maior impacto para as atividades da organização

Motivos	Relevância					total
	1	2	3	4	5	
Atestado médico ou Faltas por motivo particular (Algum afazer que não possa ser adiado)	0	0	0	1	16	17
Óbito de parentesco	0	0	3	2	12	17
Certidão jurídica ou Fazer algum tipo de exame	5	0	2	2	8	17
Acompanhamento ao médico/dentista	1	1	1	1	13	17
Outros (viagem e etc.)	14	0	1	1	1	17

Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

Pode-se observar no quadro acima que os “atestados médicos” ou “motivo particular” são um fator bastante relevante dentro da organização em estudo, relembrando os gráficos e tabelas anteriores podendo confrontar e deduzir que a organização possui um índice muito grande de absentismo por esses motivos, no qual se deve analisar e procurar ações condizentes para sanar essas ausências trazendo uma melhor parceria entre as equipes de produção e supervisores, melhorando a convivência e a produção.

A organização em estudo para amenizar o impacto na falta de um colaborador utiliza alguns tipos de manobras como troca de turno no caso de o colaborador precisar se ausentar, adiantamento ou atraso de turno no qual o colaborador vem antes do horário ou depois. O supervisor pode substituir o colaborador faltante fazendo sua função e também indica seus colaboradores a utilizar de aviso prévio para ausências necessárias.

#### 4.4 AÇÕES PARA MINIMIZAR O IMPACTO DAS AUSÊNCIAS

Nesta seção será apresentado o quarto e último objetivo específico no quais serão apresentados ações que possam minimizar o impacto das ausências na organização que é objeto de estudo.

Determinadas ações devem ser apresentadas e se possível aplicadas em qualquer organização ou lugar no qual seja visto uma necessidade. Na organização em estudo observa-se começar essas ações pelos seus supervisores e no setor de produção, no qual cada um deles está na função devido a alguma ação positiva vista pelos seus superiores.

Os supervisores devem ser espelhos para seus colaboradores, mostrar exemplos e boas práticas para seus grupos, precisam ter ética, honestidade, transparência e alguns outros itens de boa conduta para que tenham a credibilidade que necessitam para com seus colaboradores.

As ações devem ser estimulantes para os colaboradores, deixando-os com vontade de voltar a sua atividade no dia seguinte. Algumas ações podem ser listadas para a organização em estudo, observa-se que as ações propostas deverão ser implantadas a princípio para o setor com maior frequência de absenteísmo na organização, nesse caso o setor de produção.

Algum tipo de premiação para os colaboradores com 100% de assiduidade, como cesta básica ou algum utensílio recebido de algum fornecedor ou até mesmo comprado, lembrando que utilização de atestado perde a assiduidade.

Funcionário do mês ou funcionário destaque, com premiação de um final de semana com a família em um hotel resort, o qual é administrado pela organização, havendo mais de um colaborador o prêmio deverá ser sorteado entre os mesmos.

Em datas especiais como aniversário do colaborador, o mesmo poderia ser contemplado com uma folga, ou presente.

A organização possui meta de produção, porém não contém premiação, por tanto, adicionar uma premiação para o alcance de meta seria essencial para um melhor rendimento.

A organização possui a prática de a cada 15 dias ou em datas festivas (carnaval, natal) organizar uma mini palestra na entrada de cada turno, com vários

temas, na maioria das vezes frisando segurança e meio ambiente, esta mesma pratica poderia ser aplicada com palestras motivacionais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atual concorrência no mercado de trabalho em relação às organizações e aos colaboradores define o quão competitivo está o mercado, organizações necessitando de pessoas e vice-versa, gerando emprego e a falta dele ao mesmo tempo. Cada vez mais as organizações necessitam de inovações e conhecimentos gerados pelas pessoas, para desenvolvê-las e continuar crescendo. A organização em estudo não é diferente, necessita de inovação constantemente para crescer e se desenvolver cada vez mais.

Para um bom desenvolvimento a organização necessita estar caminhando junto com seu colaborador e o mesmo estar caminhando junto dela, sabendo aonde ela quer chegar (visão), por que ela existe (missão) e quais são seus princípios éticos e morais (valores), já a organização deve se responsabilizar em conhecer as necessidades de seus colaboradores. Neste estudo em uma carbonífera, foram realizados estudos e pesquisas em relação ao absenteísmo existente, práticas e ações para conter a insatisfação evitando o absenteísmo.

O absenteísmo é um fator que deve ser observado, monitorado e controlado, incide diretamente na produtividade da organização, são causadores de problemas organizacionais e pessoais. Devendo assim analisá-lo e procurar suas causas e minimizá-las o máximo possível.

Desta forma com o trabalho obteve-se uma visão sobre as causas do absenteísmo em uma carbonífera, considerações sobre os motivos, consequências e boas práticas.

Analisando o primeiro objetivo específico, no qual foi caracterizar a empresa objeto de estudo percebe-se que a organização é de grande porte, por seu tamanho e quantidade de colaboradores, vem crescendo e se inovando a décadas, trazendo vantagens a cidade onde reside e demonstrando ser ainda um grande potencial em relação à geração de empregos na região (item 4.1).

Em relação ao segundo objetivo específico levantar junto ao gestor de recursos humanos os registros de ausências justificadas e não justificadas dos colaboradores que atuam na produção (item 4.1.1, 4.2, 4.2.1 e 4.2.2), foi possível adquirir dados correspondentes ao absenteísmo ocorrido, por atestados, por falta justificada e por falta injustificada, verificando um grande número de faltas por

atestados médicos, voluntários ou não, significando que o colaborador poderia ou não estar doente.

Com relação ao terceiro objetivo específico que é conhecer a visão dos gestores da organização sobre as ações desenvolvidas para minimizar o impacto das ausências justificadas e não justificadas (item 4.3), encontram-se algumas maneiras no qual a organização utiliza para amenizar o impacto causado pelas ausências e diminuir o máximo possível os danos causados dentro da organização em relação à produção e a equipe de trabalho.

A organização possui a sensatez para as situações de ausências necessárias no qual o colaborador de maneira alguma poderá comparecer a sua atividade, o mesmo possui algumas alternativas para não deixar a organização e sua equipe desfalcada, como o aviso prévio de sua ausência, antecipando ou atrasando seu turno e trocando com algum outro colaborador.

O quarto e ultimo objetivo específico foi apresentar ações que possam minimizar o impacto das ausências na organização que é objeto de estudo (item 4.4), no qual foram apresentadas algumas ações para amenizar as ausências na organização e influenciar o bem-estar e a satisfação dos colaboradores perante a organização e faze-los voltar no dia seguinte as suas atividades, dando-lhes cada vez mais motivos para dar ao máximo pela organização trazendo satisfação a mesma e para sua vida pessoal.

Com relação ao objetivo geral que é uma visão sobre as causas do absenteísmo em uma carbonífera, considerações sobre os motivos, consequências e boas práticas (item 1.2.1) pode-se concluir que cada organização deve analisar seus pontos fracos não somente o externo, mas principalmente os internos, para melhoramento e aperfeiçoamento não só de processos, mas também do seu intelectual, ou seja, os colaboradores.

São eles que estão com a mão na massa, e podem atingir ou não as metas da produção, então quanto melhor o bem-estar e motivação, melhor ele realizará suas atividades, podendo levar sua assiduidade aos 100%. A organização deve monitorar seus colaboradores utilizando de suas ferramentas para promoverem a assiduidade dos mesmos, fazendo-os crescerem juntos.

A organização em estudo deve analisar todos os seus tipos de faltas, verificar seus motivos e consequências para criar um plano estratégico, o qual possa mostrar suas falhas para sana-las, objetivando diminuir o absenteísmo.

## 5.1 CONTRIBUIÇÕES PARA A LITERATURA

Neste trabalho provido do estudo sobre o absenteísmo em uma carbonífera, pode-se considera-lo um instrumento para pesquisas e estudos futuros sobre o mesmo assunto ou semelhante, promovendo ideias e assuntos de interesse para outros pesquisadores. Pode-se, observar algumas maneiras e boas práticas para conter e melhorar o absenteísmo dentro da organização podendo ser utilizadas por outras organizações e pesquisadores.

## 5.2 CONTRIBUIÇÕES PARA A GESTÃO

O presente estudo trouxe para gestão da organização contribuições no qual devem ser analisadas, utilizando-se de gráficos e tabelas foram possíveis apresentar de modo geral como a organização esta diante desse fato, o absenteísmo. Demonstrando nos gráficos, quantidade de dias assim sabendo como esta o índice de cada tipo de falta. Podendo assim trabalhar e lhe dar com essa situação para melhorar cada vez mais seus índices de ausência.

Com relação a outras organizações do mesmo ramo, pode-se utilizar este estudo como referencia para aplicações de praticas e maneiras de trabalhar com o absenteísmo dentro da organização, melhorando a assiduidade dos seus colaboradores. E para os gestores e colaboradores da organização este presente estudo também trouxe novas praticas e maneiras para lhe dar com as ausências e não interferir na produção da organização e na produtividade da equipe.

## 5.3 RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Para um estudo mais abrangente sobre o assunto abordado sugere-se:

- Uma pesquisa e questionário realizado com os próprios colaboradores da produção.
- Realizar o estudo com outros setores da organização para a assiduidade de um todo.

- Aperfeiçoamento e edição para aplicação do estudo em outras organizações.
- Realizar um estudo mais aprofundado com relação aos motivos das ausências.

## REFERÊNCIAS

- ASSIS, Marcelino Tadeu de. **Indicadores de gestão de recursos humanos:** usando indicadores demográficos, financeiros e de gestão do capital humano. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2012.
- BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais.** 5 ed. rev Florianópolis: Ed. UFSC, 2002. 340 p.
- BARDIN, Laurence. Content analysis. São Paulo: Livraria Martins Fontes, 1977.
- BARROS, Aidil da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia:** um guia para iniciação científica. 2.ed. São Paulo: Makron Books, 2000. 122 p.
- BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas organizações.** 4. ed São Paulo: Atlas, 1997. 214 p.
- BOAVENTURA, Edivaldo M. **Metodologia da pesquisa:** monografia, dissertação, tese. São Paulo: Atlas, 2004. 160 p.
- BOHLANDER, George W.; SNELL, Scott; SHERMAN, Arthur W. Administração de recursos humanos. São Paulo: Pioneira, 2005. 547 p.
- BOUDREAU, J. W.; MILKOVICH, G. T. **Administração de Recursos Humanos.** São Paulo: Atlas S.A, 2006.
- CARVALHO, Pedro Carlos de. **Recursos Humanos.** Campinas, São Paulo: Alínea, 2000.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia Científica.** 6. ed. São Paulo: Pearson, 2007. 162 p.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas:** o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3ª ed. 6ª reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos:** edição compacta. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2002. (13 exemplares) 658.3 C532r 2002
- CHIAVENTATO, Idalberto. Recursos Humanos. São Paulo: Atlas S.A, 2002.
- CHIAVENTATO, Idalberto. Recursos Humanos. São Paulo: Atlas S.A, 1999.
- CHIAVENTATO, Idalberto. Gestão de Pessoas. São Paulo: Campus, 1999.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Remuneração, benefícios e relações de trabalho:** como reter talentos na organização. 3ª Ed. Atlas S.A, 2003. 200 p.

CHIAVENATO, Idalberto,. **Gerenciando pessoas**: como transformar gerentes em gestores de pessoas. 4 ed São Paulo: Prentice Hall, 2004. 271 p.

COUTO, H. A. Absentismo. Uma visão bem maior que a simples doença. Ergo n.2. jul. 1982.

COVEY, Stephen. **ATRAIR e reter talentos, o novo desafio**: em entrevista exclusiva, o guru da liderança. HSM Management, Barueri, SP, v. 6, n. 32 , p.30-36, jun. 2002

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed Porto Alegre: Artmed, 2007. 248 p.

DE PAIVA FERREIRA, bruna aparecida *et al.* I Influência do absenteísmo nas relações trabalhistas. Anais Simpac, v. 4, n. 1, 2015. Disponível em: <HTTP://WWW.ESPECIALIZANDOVENCEDORES.COM.BR/UPLOADS/ARQUIVOS/71E254FDAADD1120A86C216930CBD592.PDF> Acesso em: 12 de outubro de 2016.

DAVEL, E.; VERGANA, S. C. Gestão com Pessoas e Subjetividade. São Paulo: Atlas S.A, 2001. 313 p.

DAVEL, E.; VERGANA, S. C. Gestão com Pessoas e Subjetividade. São Paulo: Atlas S.A, 2007.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996. 115 p

FIDELIS, Gilson Jose. **Gestão de Pessoas**: Rotinas Trabalhistas e Dinâmicas de Departamento de Pessoal. 3. ed. São Paulo: Érica, 2013. 224 p.

GIL, Antônio Carlos. Gestão de Pessoas. São Paulo: Atlas S.A, 2001.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos**: princípios e tendências. 2. ed São Paulo: Saraiva, 2012. xviii, 515 p.

LAPOLLI, Édis Maфра (Org.). Gestão de pessoas em organizações empreendedoras. 4 ed. Florianópolis: Pandion, 2010. 188 p.

LARA, Consuelo Dutra de. **A atual gestão do conhecimento**: a importância de avaliar e identificar o capital humano nas organizações. São Paulo: Nobel, 2004. 135 p.

LEVERING, Robert. **A great place to work**: What makes some employers so good (and most so bad). New York: Random House, 1988.

- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida do trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2004. 217 p.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010. 297 p.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7 ed São Paulo: Atlas, 2008. 277 p.
- MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 15. Ed. São Paulo: Saraiva, 2016. 336 p.
- MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 3. ed. São Paulo: Futura, 2000.
- MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estágio**. 11. ed. São Paulo: Atlas S.A, 2005.
- MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. Futura, 2002
- MARTINS, Ronald Jefferson *et al.* Absenteísmo por motivos odontológico e médico nos serviços público e privado. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho - FUNDACENTRO, v. 30, n. 111, p. 09-15, 2005. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/15418> . Acesso em: 16 de outubro de 2016.
- NETO, Marques; DIAS, Alonso. Absenteísmo nas empresas. 2006. Disponível em: <http://www.repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/123456789/934/2/20401048.pdf>. Acesso em: 23 de outubro de 2016.
- NOGUEIRA, D. Pupo; AZEVEDO, C. A. B. Absentismo-doença em mulheres. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. São Paulo: Fundacentro, 1996.
- O'DONNELL, Ken. **Raízes da transformação: a qualidade individual como base da qualidade total**. 3 ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1995. 120 p.
- OENNING, Nágila S. X.; CARVALHO, F. M. and LIMA, Verônica, M. C. Indicadores de absenteísmo e diagnósticos associados às licenças médicas de trabalhadores da área de serviços de uma indústria de petróleo. *Rev. bras. saúde ocup.* [online]. 2012, vol.37, n.125, pp.150-158. ISSN 0303-7657. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572012000100018](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572012000100018) . Acesso em: 22 de outubro de 2016.
- ORLICKAS, Elizenda. **Consultoria interna de recursos humanos**. São Paulo: Futura, 2001.

PENATTI FILHO, Izidro. **Estudo do absenteísmo**: contribuição para a gestão de pessoas na indústria automobilística. Estudo de caso de uma empresa multinacional. Dissertação (Mestrado em Sistema de Gestão) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2006. Disponível em: [http://www.bdttd.ndc.uff.br/tde\\_arquivos/14/TDE-2007-05-30T141048Z-806/Publico/Dissertacao%20Izidro%20Penatti%20Filho.pdf](http://www.bdttd.ndc.uff.br/tde_arquivos/14/TDE-2007-05-30T141048Z-806/Publico/Dissertacao%20Izidro%20Penatti%20Filho.pdf) Acesso em: 12 de outubro de 2016.

POMI, Rugenia Maria. **Manual de gestão de pessoas e equipes**: estratégias e tendências. São Paulo: Gente, 2002.

PROBST, Gilbert; RAUB, Steffen; ROMHARDT, Kai. **Gestão do conhecimento**: os elementos construtivos do sucesso. Porto Alegre: Bookman, 2002. 286 p.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico**: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2. ed. Rio Grande do Sul: Feevale, 2013. 276 p.

QUICK, T.C.: LAPERTOSA, J.B. Análise do absenteísmo em usina siderúrgica. Ver. Brás. Saúde Ocupacional., v.10,n.40, 1982.

RIBEIRO, Antonio de Lima. Gestão de pessoas. São Paulo: Saraiva, 2006.

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho. Rio de Janeiro: Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, p. 206, 2000.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 22 ed. rev. e ampl. São Paulo: Cortez, 2002. 335 p.

SILVA JUNIOR, José da. **Santos Guglielmi**: A Trajetória do Empreendedor. Criciúma: 4-3-3 Produções, 1998. 378 p.

SILVA, M. A. D. *et al.*. Saúde e qualidade de vida no trabalho. São Paulo: Best Seller, 1997

SILVA, Reinaldo O. da. Teorias da administração. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008. 480 p.

SOUTO, D. F. **Absenteísmo, preocupações constantes das organizações**. Projeto n. 23/78 GRIDIS. 47 p. Rio de Janeiro, 1980.

TEIXEIRA, Gilnei Mourão et. al. Gestão estratégica de pessoas. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2010

TOLEDO, Flávio de. **Administração de Pessoal**: desenvolvimento de recursos humanos. 6 ed. São Paulo: Atlas, 1981.

ULRICH, Dave. **Os Campeões de Recursos Humanos**: inovando para obter os melhores resultados. São Paulo: Futura, 1998.

VERGARA, S. C. Métodos de Pesquisa em Administração. 4 ed. São Paulo: Atlas S.A, 2010. 277 p.

VERGARA, S. C. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. 12 ed. São Paulo: Atlas S.A, 2010. 94 p.

## APÊNDICE

	<b>UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE</b> <b>CURSO DE ADMINISTRAÇÃO</b>	
---	---	---

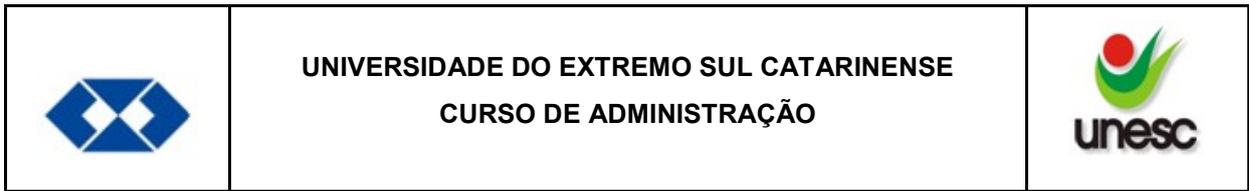
Questionário para a realização de estudo sobre o absenteísmo em uma carbonífera.

1 - Quantos colaboradores você coordena?

R:

2 - De 1 a 5 quais as principais razões das ausências justificadas e não justificadas dos colaboradores de produção? Onde 1 é o mais frequente acontecimento e 5 o menos frequente.

- ( ) Atestados/doenças.
- ( ) Atestado/doação de sangue
- ( ) Certidões Jurídicas / audiência / delegacia etc.
- ( ) Registro de casamento ou de nascimento.
- ( ) Motivo particular / família, veículo, levar alguém no hospital entre outros assuntos.
- ( ) Outros: \_\_\_\_\_



Questionário para a realização de estudo sobre o absenteísmo em uma carbonífera.

1 - Com base nas faltas justificadas, classifique aquelas que proporcionam o maior impacto para as atividades da empresa. No qual o numero 05 é o de maior impacto.

Atestado médico ou Faltas por motivo particular (Algum afazer que não possa ser adiado)	1	2	3	4	5
Óbito de parentesco (com ou sem registro na CLT)	1	2	3	4	5
Fazer algum tipo de exame	1	2	3	4	5
Acompanhamento ao médico/dentista	1	2	3	4	5
Outros (viagem e etc.)	1	2	3	4	5

2 - Cite de 3 a 5 ações que a empresa vem desenvolvendo para minimizar estes impactos.

- \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_