

## ABSENTEÍSMO LABORAL EM UMA EMPRESA PÚBLICA DE SERVIÇOS POSTAIS

### LABOR ABSENTEISM IN A PUBLIC SERVICES COMPANY

<http://dx.doi.org/10.21714/2179-8834/2019v24n4p44-64>

**Luis Eduardo Brandão Paiva**

Universidade Federal do Ceará, Brasil.  
E-mail: edubrandas@gmail.com

**Lauro Gildo da Silva Filho**

Universidade Federal do Ceará, Brasil.  
E-mail: laurogildo@gmail.com

**Tereza Cristina Batista de Lima**

Universidade Federal do Ceará, Brasil.  
E-mail: tcblima@uol.com.br

**Rafaela de Almeida Araújo**

Universidade Federal do Ceará, Brasil.  
E-mail: rafaela.aa@gmail.com

**Serafim Firmo de Souza Ferraz**

Universidade Federal do Ceará, Brasil.  
E-mail: sfsf@uol.com.br

**Submissão:** 13 Maio 2019 **Publicação:** 21 Dez. 2019. **Sistema de avaliação:** *Double blind review*. **Centro Universitário UNA**, Belo Horizonte - MG, Brasil. **Editor chefe:** Prof. Dr. Gustavo Quiroga Souki

Este artigo encontra-se disponível nos seguintes endereços eletrônicos:

<http://revistas.una.br/index.php/reuna/article/view/1071>

<http://dx.doi.org/10.21714/2179-8834/2019v24n4p44-64>

### Resumo

O objetivo da pesquisa foi investigar o absenteísmo laboral dos funcionários de uma empresa pública de serviços postais, baseando-se no modelo teórico de Murcho e Jesus (2006), que avalia os fatores interpessoais e do ambiente de trabalho, psicossomáticos e de condições de trabalho, administrativo-laborais e de gestão do tempo e carreira. Com base em uma amostra de 116 funcionários, tratou-se de uma pesquisa descritiva e quantitativa, mediante a comparação de médias, Alfa de Cronbach e correlações. Para o tratamento dos dados, utilizou-se o software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) - versão 22.0. Os resultados apontaram que os fatores psicossomáticos obtiveram maior importância, com alto impacto em relação ao absenteísmo laboral, e que demais fatores têm média relevância. Contudo, observou-se evidências de uma alta relação entre os fatores, visto que a maioria das variações apresentaram associações altas ou muito altas, não existindo nenhuma correlação baixa. Dessa forma, os resultados desta pesquisa podem ser utilizados como base para que os gestores, tanto de empresas da área pública quanto privada, executem ações que possam minimizar os efeitos do absenteísmo, que é tão prejudicial às organizações. Ademais, espera-se que esta pesquisa possa servir de reflexões para que futuros estudos sejam desenvolvidos sobre absenteísmo, contribuindo, então, para compreender ainda mais esse fenômeno nas organizações.

**Palavras-chave:** Absenteísmo, Trabalho, Serviço Público.

## Abstract

The objective of the study was to investigate the work absenteeism of the employees of a public postal service company, based on the theoretical model of Murcho and Jesus (2006), which evaluates interpersonal and work environment, psychosomatic factors and working conditions, administrative-labor and time and career management. Based on a sample of 116 employees, this was a descriptive and quantitative survey, comparing means, Cronbach's alpha and correlations. Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) - version 22.0 was used for data processing. The results showed that the psychosomatic factors were more important, with a high impact in relation to the work absenteeism, and that other factors are of medium importance. However, there was evidence of a high relationship between the factors, since most of the variations had high or very high associations, and there was no low correlation. Thus, the results of this research can be used as a basis for managers, both public and private companies, to take actions that can minimize the effects of absenteeism, which is so detrimental to organizations. In addition, it hopes that this research can serve as reflections for future studies to be developed on absenteeism, contributing, then, to understand this phenomenon in organizations.

**Keywords:** Absenteeism, Job, Public Service.

## 1. Introdução

O trabalho é um dos princípios fundamentais da sociedade humana e, desde suas origens, foi responsável pelo estabelecimento das relações sociais, essenciais à concepção da vida. Passou a instituir uma das práticas mais importantes do ser humano, que por meio deste adquire os bens socialmente necessários e essenciais para seu sustento e de sua família (QUICK; LAPERTOSA, 1982), mediante a realização profissional, pessoal e aumento de sua autoestima (RIBEIRO; SOUZA, 2016; PAIVA et al., 2017).

O trabalho é considerado uma das fontes de satisfação das carências humanas, pois por meio dele é concebível às pessoas a obtenção de recursos e a prosperidade individual e coletiva. Contudo, com o progresso e a evolução do trabalho, veio a competitividade, a pressão para o desenvolvimento de tarefas e o ritmo acelerado do trabalho. Essa conjuntura tornou as atividades laborais cada vez mais estressantes para o trabalhador, resultando em estresse e desestímulo com o trabalho, circunstâncias estas que constituem fonte de mal-estar ocupacional, os quais se associam a diversos fatores pertinentes às condições profissionais. Dentre as consequências do mal-estar profissional encontram-se a insatisfação, o cansaço, a ansiedade e o absenteísmo laboral (MURCHO; JESUS, 2006; 2008).

Boudreau e Milkovich (2000) denotam que o absenteísmo é a frequência e/ou duração do tempo perdido de trabalho, quando os empregados não vêm trabalhar. O absenteísmo é considerado um problema administrativo complexo e oneroso para as organizações, um fenômeno que pode ter origem em diversos fatores e perpassa por todos os setores produtivos e grupos sociais e profissionais (MURCHO; JESUS, 2006; 2008; RIBEIRO; SOUZA, 2016).

O absenteísmo é um tema pouco explorado na literatura. Entretanto, a maioria dos autores defende que significa ausência ao trabalho no instante que se espera que o trabalhador esteja presente. Esse é um transtorno enfrentado pelos gestores, já que essas faltas se dão por motivos variados, comprometendo diretamente a qualidade do serviço prestado. Pode indicar além do número de ausências ao trabalho em determinado período, o quanto seus empregados se encontram motivados, envolvidos ou o quanto têm adoecido (PARRA; MELO, 2004; SABADIN; FUZINATTO; NASCIMENTO; DALBOSCO, 2017; SEVERO; GUIMARÃES, 2017).

O absenteísmo laboral se tornou um problema crítico tanto para as organizações privadas como para as estatais e, conseqüentemente, para os seus administradores, os quais constataam o reflexo no quantitativo de recursos humanos e, por conseqüência, a repercussão na qualidade dos serviços prestados. Suas causas estão relacionadas a diversos fatores, tornando-o de difícil gestão, uma vez que, são incontáveis as circunstâncias que podem desencadear o seu surgimento, como situações pessoais, familiares, financeiras, funcionais, entre outras (SOUZA, 2006). Tendo isso em vista, torna-se pertinente monitorar a taxa de absenteísmo das organizações, como forma das empresas compreenderem sua realidade no que diz respeito as faltas laborais de seus empregados de modo a buscarem melhores condições por meio da gestão de pessoas (RIBEIRO; SOUZA, 2016).

O absenteísmo acarreta grandes sequelas para as empresas, empregados, economia, para a gestão e, sobretudo, para a produtividade da empresa, já que é o funcionário que realiza as atividades da empresa e que tem contato direto com os clientes (PENATTI; ZAGO; QUELHAS, 2006). Para Robbins (1999), o assunto causa bastante preocupação aos gestores em vários segmentos empresariais. Lidar com um cenário de empregados faltosos é complicado para qualquer organização. Contudo, é importante ressaltar que em organizações públicas, tais circunstâncias podem admitir um aspecto específico, o que destaca a carência de se analisar o tema dentro deste contexto.

Ainda que muitas pesquisas a respeito do absenteísmo laboral abordem as licenças médicas, que são de grande relevância e perdas para a sociedade e cujos registros são de fácil verificação, existem outros fatores da vida cotidiana dos trabalhadores que podem influenciar nas ausências ao trabalho. Estes aspectos propiciam o interesse pelo estudo do tema, em busca de analisar o absenteísmo e sua relação com a rotina dos empregados do setor público.

Portanto, buscando a compreensão do absenteísmo laboral nas situações de vida dos profissionais, diante desses aspectos, surge o seguinte questionamento para esta pesquisa: Quais os fatores que mais impactam no absenteísmo nas empresas? Destarte, esta pesquisa tem como objetivo geral investigar o absenteísmo laboral dos funcionários de uma empresa pública de serviços postais. Os objetivos específicos são: (i) identificar os fatores que mais impactam no absenteísmo laboral dos funcionários de uma empresa pública de serviços postais; e (ii) verificar a relação entre os diferentes fatores do absenteísmo laboral em uma empresa pública de serviços postais.

Este estudo se justifica devido ao absenteísmo ainda é um tema pouco encontrado em pesquisas e seus estudos estão sendo realizados principalmente com profissionais da área da saúde ou do absenteísmo-doença (QUICK; LAPERTOSA, 1982; ISOSAKI, 2018). Sendo assim, esse estudo se diferencia por buscar

compreender o tema como originado por diversos fatores (Absentismo voluntário; Absentismo por doença; Absentismo por patologia profissional; Absentismo legal; Absentismo compulsório). Além disso, a maior parte do referencial teórico está obsoleto.

Além desta introdução o presente artigo se divide em mais cinco seções. Na segunda é feita uma revisão da literatura. Na terceira seção são apresentados os procedimentos metodológicos aplicados na presente pesquisa. Na quarta seção são apresentados os resultados obtidos. Por fim, na quinta e última seção serão apresentadas as considerações finais para este estudo.

## **2. Revisão da Literatura**

### **2.1 Serviço público no Brasil**

O trabalho no setor público desperta interesse nas pessoas, devido às condições e vantagens que um servidor tem, como a flexibilidade de horários, a tranquilidade de desenvolver melhor as suas tarefas (BOTELHO; PAIVA, 2011), segurança pela estabilidade das organizações, oportunidade de formação profissional e capacitação técnica, crescimento por meio dos planos de carreira e promoções, regime previdenciário próprio com a execução de aposentadorias integrais e respectivas aos valores salariais praticados ao trabalhador ativo, entre outros (RIBEIRO; MANCEBO, 2013).

Além disso, a forma de seleção do concurso público atua como mais um fato de atração, tendo em vista que são baseados no mérito do próprio concursado, que por meio de provas, no qual o candidato se mostra apto para desempenhar aquela determinada função (MACÊDO et al., 2016).

A ideia de serviço público está intimamente conectada à função do Estado, ou seja, ao motivo de sua existência e o seu papel na sociedade. Para a materialização do bem comum, o Estado, ao realizar a atividade administrativa, presta serviço público (PISETTA, 2013).

De acordo com Di Pietro (2000, p.98) o serviço público é conceituado como “toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, com regime jurídico total ou parcialmente público”.

No que diz respeito a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, os Correios, tem como função serviços de comunicação postal e telemática de consumidores e empresas de todo o Brasil, tendo um papel importante na comunicação dentro do contexto de desenvolvimento do país, já que funciona como um elo de ligação entre as diversas empresas atuantes no mercado e seus clientes (MONACO; GUIMARÃES, 2000).

No que concerne à importância do servidor público no exercício de suas atribuições, a partir do atual texto da constituição de 1988, os servidores públicos apenas passam a ser considerados estáveis após três anos de trabalho, sendo o parecer feito por uma comissão de profissionais (COUTINHO, 2003).

Os trabalhadores do serviço público vivenciam relações menos instáveis de trabalho, menor exposição ao risco de demissão, entretanto, são expostos a outros

meios de insegurança, tais como deterioração das condições de trabalho, privatização de empresas públicas seguidas de demissões, terceirização de setores e responsabilização, por parte do público em geral, pelas deficiências dos serviços públicos (LANCMAN et al., 2007).

De acordo com Metzger (2011), as práticas adotadas exigiram um novo perfil de servidor alinhados aos pensamentos gerencialistas, com aptidão para trabalharem em equipes flexíveis e competitivas e habilidade de lidar com pressão e mudanças constantes. Ainda, segundo o autor, as alterações em aparatos técnicos, regras de gestão e reorganização dos ambientes tem repercussão assim como no serviço privado, em aumento da carga de trabalho, redução de pessoal, autonomia e remuneração, e causaram nos servidores profundas perturbação, atijando comportamentos de competição entre colegas, retirando a capacidade de engajamento social, produzindo sentimentos de isolamento e insegurança no emprego.

Segundo Tonetto, Prieb e Tonetto (2011), as organizações públicas estão realizando também um enxugamento de toda a máquina com extinção dos cargos considerados não essenciais, tornando possível a contratação de funcionários terceirizados e por tempo determinado. As organizações passaram a realizar contratações de trabalhadores sob o regimento da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), com uso de remunerações diferentes daquelas praticadas para servidores estáveis, com gratificações associadas ao cumprimento de metas, ao aumento do ritmo e a exigência de aumento de produtividade.

## 2.2 Absenteísmo

O absenteísmo é definido como a ausência do ambiente de trabalho, o que poderia incluir, por exemplo, ausência por doença, atrasos, estar no ambiente de trabalho sem produzir, fazer compras durante o período de trabalho e ausentar-se sem licença (ALENCAR et al., 2017; BASSI, 2010; FERREIRA et al., 2012; MUNRO, 2007). Sendo assim, o absenteísmo pode ser visto como a expressão usada para indicar a falta do empregado ao trabalho, apresentando como característica a recorrência e o espaço de tempo (número de dias) das ausências (BASSI, 2010).

Os primeiros estudos sobre o tema relacionavam o absenteísmo como o crescimento da produção que agia como fator para o esgotamento do trabalhador (FERREIRA et al., 2012). Os estudos mais recentes relacionam o absenteísmo como uma consequência do clima organizacional, já que este influencia a satisfação e motivação dos trabalhadores (PINHO, 2014; SIQUEIRA; GOMIDE JR, 2004). Sendo assim, a cultura organizacional pode influenciar o absenteísmo, ao passo que os funcionários tendem a replicar o comportamento dos funcionários mais antigos e, quando existe maior tolerância cultural às ausências no trabalho, o tempo não trabalhado tende a aumentar (DELLO RUSSO et al., 2013; PINHO, 2014).

Quick e Lapertosa (1982) dividiram o absentismo em cinco classes, uma vez que para eles cada uma merece tratamento e considerações diferentes: (i) Absentismo voluntário - é a ausência voluntária do trabalho, por razões particulares. Portanto, trata-se de ausência ao trabalho não justificada por doença, sem amparo legal; (ii) Absentismo por doença - inclui todas as ausências por doença ou procedimento médico; (iii) Absentismo por patologia profissional - compreende as ausências por acidente do trabalho ou doença profissional; (iv) Absentismo legal - aquelas faltas ao



serviço amparadas em lei, como na gestação, nojo, gala, doação de sangue, serviço militar e etc.; e (v) Absentismo compulsório - é o impedimento ao trabalho, ainda que o trabalhador não o deseje, por suspensão imposta pelo patrão, por prisão, ou outro impedimento que não lhe permita chegar ao local do trabalho.

Para Darr e Johns (2008), o absenteísmo, que diz respeito ao período em que o trabalhador se encontra ausente de suas atividades laborais, pode ser resultado de fatores voluntários ou involuntários. Por esta perspectiva a ausência do trabalhador nos momentos em que é esperada sua presença deve ser analisada a partir de duas perspectivas distintas: a primeira refere-se às questões voluntárias sobre as quais o indivíduo possui algum controle, enquanto a segunda se trata de questões involuntárias, diante das quais os empregados têm pouco ou nenhum controle. Neste contexto, Ferreira et al. (2012) afirmam que o absenteísmo está diretamente relacionado ao fator saúde gerados pelo ambiente laboral, e que as mulheres são as mais afetadas.

Sala et al. (2009) seguem a mesma linha de raciocínio de Quick e Lapertosa (1982) para classificação do absenteísmo, contudo, os autores agruparam o absenteísmo por patologia profissional classificado anteriormente dentro da mesma classificação de absenteísmo por doença. No que diz respeito ao absenteísmo quanto doença laboral, conhecer o que faz com que as doenças que levam os trabalhadores a se ausentarem é uma importante ferramenta para tornar o ambiente de trabalho mais seguro e agradável e assim diminuir esses índices (BASTOS; SARAIVA; SARAIVA, 2016).

Ausentar-se do ambiente de trabalho por motivos de doença é a principal classe de absenteísmo encontrado nas pesquisas realizadas sobre este tema. Por serem ausências de difícil contestação, além de serem consideradas sem perda aos direitos trabalhistas, não implicam prejuízo salarial, asseguram o dia trabalhado, as férias remuneradas, o décimo terceiro, a aposentadoria, dentre outros direitos trabalhistas. É por estas circunstâncias é que essa classe de absenteísmo requer uma atenção especial, uma vez que, é um tema de interesse dos gestores pelos custos financeiros que acarreta e pelo impacto negativo que causa na qualidade dos serviços da empresa e na vida do trabalhador (QUICK; LAPERTOSA, 1982).

As prováveis causas do absenteísmo nem sempre são advindas do trabalhador podendo estar na desumanidade no trabalho, no moral baixo, estresse, falta de autonomia e falta de identificação com o trabalho (CASTRO; 2002; FERREIRA et al, 2012; LACH, 1999; SUKUMARAN; ALAMELU, 2014). Além do que o indivíduo que tem uma supervisão deficiente ou só opera uma pequena parte do processo, sem ter o conhecimento do todo e, portanto, desconhece o significado do seu trabalho, perde o poder e a oportunidade de escolher e de intervir sobre suas atividades, fica insatisfeito e, desmotivado, tornando-se um forte postulante ao absenteísmo (CASTRO; 2002; LACH, 1999).

Boudreau e Milkovich (2000) salientam que obstáculos, como doenças ou acidentes, responsabilidades familiares e problemas com transporte podem diminuir a aptidão de ir ao trabalho. O estímulo para ir ao trabalho ocorre por meio de práticas organizacionais, como recompensas e penalidades, também, pela cultura organizacional, se a ausência é aceitável ou não, além das tarefas e metas do funcionário.

O absenteísmo pode decorrer da sobrecarga de trabalho, o que eleva o nível de estresse dos empregados e pode resultar em conflitos entre as dimensões profissional e familiar de suas vidas (SCHAUFELI et al., 2009). Para Biron e De Reuver (2013), a inconsistência no status do indivíduo dentro da organização, em consequência de seu nível de escolaridade e cargo ocupado ou renda verificada, de acordo com o nível de estresse individual, também afetam o absenteísmo. Para Couto (1987), um quadro nítido de doença pode estar coexistindo com outras variáveis causais, naquele momento, ignoradas. Para o autor, além dos fatores de doença, o absenteísmo é resultante das seguintes classes de fatores: fatores de trabalho, fatores sociais e fatores culturais.

Couto (1991) complementa, ainda, que existe uma relação direta entre o tipo de trabalho e as causas de afastamento entre os funcionários, com a maior perda no absenteísmo de média duração (3 a 15 dias de afastamento) e o maior número de ocorrências no absenteísmo de pequena duração (1 e 2 dias de afastamento), associando os afastamentos ao trabalho a fatores sociais, culturais e de trabalho.

Em relação aos fatores de trabalho, as pesquisas realizadas por Hassan et al. (2014), sobre as causas precedentes do absenteísmo, concluíram que os empregados tendem a se sentir mais incentivados para exercer suas funções em ambientes de trabalho colaborativos e harmoniosos, e que ambientes assim tendem a reduzir o absenteísmo. Em contrapartida, a propensão dos empregados de se ausentarem das atividades laborais sofre interferência negativa de fatores relacionados ao prazer com a atividade exercida, o conteúdo do trabalho, a alternativa de realizar o trabalho em equipe, a estrutura organizacional e o equacionamento entre trabalho e vida pessoal.

Nos indivíduos mais jovens aparenta existir menor senso de responsabilidade que os mais idosos. Assim, o funcionário jovem, que percebe uma mínima alteração na sua saúde, procura se ausentar do trabalho, sentindo-se totalmente justificado ao fazê-lo pelo fato de declarar-se “doente”. Enquanto que, os trabalhadores mais velhos resistem em ausentar-se do trabalho a menos que se sintam incapacitados para realizá-lo (COUTO, 1982). Esse autor também destaca que outro ponto que deve ser considerado em relação à faixa etária, é no que diz respeito aos acidentes fora do trabalho, na qual indivíduos entre os 18 e 35 anos são as vítimas mais frequentes. Desses acidentes, as contusões e fraturas oriundas do futebol, por exemplo, são muito frequentes.

### **2.3 Consequências e custos do absenteísmo**

O absenteísmo no trabalho é um problema tanto do ponto de vista econômico, quanto social, pois gera preocupações a gestão com imposição de preencher as lacunas deixadas pelos empregados ausentes, além de causar a redução da produção e da qualidade, enquanto que os custos com a mão-de-obra são iguais ou maiores (CARDOSO; CARDOSO; SANTOS, 2013; MUNÕZ, 1997; RIBEIRO; SOUZA, 2016).

Além dos custos diretos, o absenteísmo acarreta custos indiretos caracterizados pela diminuição da produtividade, aumento do custo da produção, desorganização das atividades, redução da qualidade do produto/serviço, diminuição da eficiência no trabalho, problemas administrativos, limitação de desempenho e obstáculos para os gestores, já que tudo isso torna seus produtos menos atrativos (CARDOSO; CARDOSO; SANTOS, 2013; SILVA; 2014).

Além de tudo, não só a produtividade e os custos operacionais são atingidos pela ausência dos funcionários, mas também ocorre um abalo no moral dos empregados assíduos no local de trabalho (SUKUMARAN; ALAMELU, 2014). Quando se analisa um funcionário que falta o dia de trabalho, vê-se que as tarefas a ele relacionadas ou vão deixar de serem feitas, acarretando prejuízo para a instituição e no caso de instituições públicas um prejuízo também para a sociedade que anseia pelo serviço. Ou ainda estas tarefas irão ser feitas por outro funcionário (que ficará sobrecarregado, tendendo a elevar o nível de estresse). Como resultado, pode-se perceber a diminuição da eficiência e eficácia nos resultados almejados (SILVA; 2014; SUKUMARAN; ALAMELU, 2014).

No que diz respeito ao custo, um determinado índice contínuo de absenteísmo, seja 7% por exemplo, isto quer dizer, na verdade, que a empresa necessita orçar 7% a mais do efetivo do que o realmente preciso para o trabalho. Isso porque 7% do seu pessoal está regularmente afastado. De fato, esse é o custo imediato do absenteísmo (SOUTO, 1980).

É em razão desse abalo na força produtiva que as empresas se preocupam em pesquisar soluções para reparem seus índices. O Índice de Absenteísmo é calculado conforme a Bureau of National Affairs (BNA), por meio da fórmula:

$$\text{Índice de Absenteísmo} = \frac{(\text{Dias de Ausência} \times 100)}{(\text{Efetivo Médio} \times \text{Quantidade de Dias})}$$

Onde:

- Dias de Ausência: correspondem ao número de dias perdidos pelo trabalhador;
- Efetivo Médio: número de empregados no período, sendo obtido pela média entre o -número inicial e o número final de empregados;
- Quantidade de Dias: número de dias de trabalho considerado no período (mensal, bimestral, etc.).

Diante da abordagem exposta, caracteriza-se que o absenteísmo é um problema enfrentado por administradores de empresas, sejam elas públicas ou privadas, dos mais variados setores do mercado. Representando, assim, uma fonte de preocupação nas empresas pelo elevado custo, quer direto ou indireto, interferindo no balanço econômico das organizações.



### 3. Procedimentos metodológicos

Trata-se de uma pesquisa de natureza quantitativa, descritiva, pois busca descrever aspectos de determinada população (HAIR et al., 2009). No caso desta pesquisa de funcionários de uma empresa pública de serviços postais. No que se refere aos meios de investigação, foi realizada uma pesquisa de campo, com o intuito de investigar as causas que levam ao absenteísmo laboral de funcionários do setor público abordando quais os fatores que são mais relevantes na amostra do estudo.

A amostragem não probabilística foi por acessibilidade e conveniência do pesquisador, que teve como critério de escolha a disponibilidade do respondente em participar da pesquisa. Para a coleta de dados, utilizou-se um questionário estruturado, que foi respondido por 116 funcionários da área operacional de uma unidade de uma grande empresa pública de serviços postais, localizada na cidade no Estado do Ceará, que sofre impactos no seu desenvolvimento e bem-estar, devido à carga de trabalho, insatisfação, perda de mercadoria e menor produtividade, reclamação, insegurança, redução da renda familiar, entre outros.

Os funcionários da unidade executam as etapas do processo de tratamento e encaminhamento (manuseio, preparação, triagem, separação, conferência, unitização, recepção, despachos e outros) de objetos postais, contratos especiais, demais produtos e serviços do portfólio da empresa, pesquisando, rastreando, identificando e prestando contas dos objetos e documentos que estão sob sua responsabilidade, utilizando equipamentos ou meios apropriados, cumprindo as normas, inclusive as de segurança, para atender ao plano de trabalho estabelecido.

A atividade envolve o levantamento de até 30 kg de peso, sem auxílio de equipamentos, em atividades repetitivas, permanência em pé e agachamentos por longos períodos e constante movimentação de punhos e braços, além do transbordo de objetos postais entre unidades da empresa. A carga horária é de 44 horas semanais. Contudo, os servidores podem ser convidados a realizar algumas atividades extras que ultrapasse a carga horária mínima de trabalho. Essa carga horária pode ser praticada durante finais de semanas e feriados, obedecendo a legislação pertinente e os acordos coletivos de trabalho.

A coleta de dados foi realizada no período de 24 a 27 de abril de 2017, por meio de questionário impresso, composto por questões sócio demográficas e uma escala previamente validada: a Escala de Fatores de Absenteísmo Laboral - EFAL (MURCHO; JESUS, 2006; 2008), composta por 19 itens, dos quais os respondentes assinalam com um "X" no número da escala de 6 pontos, variando entre 1 (pouco) e 6 (muito) indicando os fatores que pensam que habitualmente os levam a faltarem ou que possam levá-los a faltar ao trabalho de acordo com o grau de importância que lhe atribui (QUADRO 1).

**Quadro 1 - Itens da EFAL**

1. Insatisfação com a organização dos serviços
2. Falta de reconhecimento profissional pelos outros
3. Estresse e ansiedade
4. Sentir-se injustiçado no serviço/empresa
5. Cansaço
6. Baixa remuneração
7. Necessidade de tempo para formação contínua/pós-graduada
8. Problemas com os colegas
9. Sobrecarga de trabalho
10. Necessidade de resolver assuntos burocráticos pessoais/familiares inadiáveis
11. Problemas com os superiores hierárquicos
12. Trabalho por turnos
13. Não gostar das funções desempenhadas
14. Instabilidade laboral
15. Realizar atividades de lazer que não podem ser feitas durante férias ou folgas
16. Sentir que estagnou na carreira
17. Mau ambiente de trabalho
18. Desmotivação
19. Deficientes condições físicas de trabalho

**Fonte:** Murcho e Jesus (2006; 2008).

A EFAL se destina à aplicação individual e os respondentes são instruídos e orientados quanto a forma de assinalar as respostas. Os itens da escala são divididos em quatro fatores, aos quais se fizeram corresponder quatro fatores (dimensões) da EFAL: EFAL 1: fatores interpessoais e do ambiente de trabalho, com seis itens (itens nº 8, 11, 13, 14, 17 e 18). São os Fatores de Mal-Estar Relacionados com Absenteísmo Laboral (FMERAL) que derivam da relação com outras pessoas e do próprio ambiente de trabalho; EFAL 2: fatores psicossomáticos e de condições de trabalho, com cinco itens (itens nº 3, 5, 9, 12 e 19). São os FMERAL que estão associados a aspectos psicoemocionais e físicos e com as condições ocupacionais; EFAL 3: fatores administrativo-laborais, com quatro itens (itens nº 1, 2, 4 e 6). São os FMERAL que estão associados ao próprio trabalho e à relação que o trabalhador estabelece com ele e com a organização onde trabalha; e EFAL 4: fatores de gestão do tempo e da carreira, também com quatro itens (itens nº 7, 10, 15 e 16). São os FMERAL que estão associados à gestão do tempo e à evolução profissional na carreira de pertença.

Os dados foram tratados por meio de estatística descritiva para saber como se comportou todos os respondentes em cada item e destacando quantos marcaram cada valor na escala (que varia de 1 a 6) fazendo uma análise final considerando a média de cada item. Também, por meio da estatística analítica para resultar nas médias, desvio-padrão, o Alfa de Cronbach (que mede a confiabilidade interna dos itens -

quanto mais próximo de 1, maior a confiabilidade interna dos itens) e, por fim, realizou-se a comparação de médias (usando a tabulação cruzada entre o perfil da amostra e as dimensões) e a correlação, que indica a força de relacionamento entre as variáveis, no caso, as dimensões. Para o tratamento dos dados, utilizou-se o software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) - versão 22.0.

#### 4. Análise e discussão dos resultados

##### 4.1 Perfil da amostra

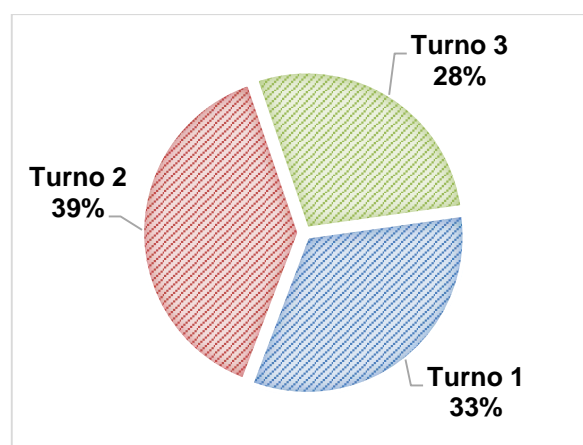
Dentre o total de 116 respondentes, 90,5% são homens, ou seja, 105 pessoas do total são do sexo masculino e os demais 9,5% são do sexo feminino. Esse cenário mostra a predominância dos homens na empresa. Quanto à idade, observou-se uma leve predominância das faixas etárias de 29 a 33 anos e de 49 a 59 anos. O que releva a presença de várias gerações convivendo no ambiente de trabalho cotidianamente.

Em relação ao tempo de empresa dos funcionários que responderam ao questionário, a maior frequência foi de 1 a 5 anos, representando 31% dos entrevistados, demonstrando que o perfil da empresa é representado em sua maioria por funcionários que entraram recentemente na organização. Contudo, é relevante destacar que 25% dos funcionários que responderam ao questionário estão na empresa há mais de 30 anos.

Em termos de escolaridade, a maioria tem o ensino médio completo, representando um total de 45,7% de todos os entrevistados. Apenas 3 funcionários possuem apenas o ensino fundamental. Enquanto que, 32 possuem o ensino superior incompleto e 20 já possuem o diploma de ensino superior completo. Ainda, 3 possuem pós-graduação incompletas e 5 já têm a pós-graduação concluídas.

Quanto aos turnos de trabalho, a empresa conta com 3 três que mantém a operação em funcionamento 24 horas por dia. O 1º turno tem início às 6h e vai até as 15h. O 2º turno inicia às 13:20h e vai até as 22h. Já o 3º turno tem suas atividades iniciadas às 22h com fim às 6h.

**Figura 1 - Turnos de trabalho**



**Fonte:** Dados da pesquisa.

Na questão familiar, 68,1% dos funcionários são casados, 21,6% são solteiros, 6% são divorciados e 4,3% são separados, portanto, nota-se a predominância de casados. Verificou-se também, que 63,79% possuem pelo menos um filho.

No que diz respeito à distribuição de renda, verificou-se que a maioria correspondente a 76,7%, tem renda familiar de até 5 salários mínimos. Sendo que 37,9% possuem renda entre 1 e 3 salários mínimos e 38,8% têm renda familiar entre 3 e 5 salários mínimos. Apenas 23,3% possuem renda familiar acima de 5 salários mínimos.

Com relação à responsabilidade financeira, 43,1% são a principal fonte de renda da família sendo totalmente responsável por si mesmo(a) e por outra pessoa, 31% é totalmente responsável por si mesmo(a) e parcialmente por outra pessoa. Já 22,4% são totalmente responsáveis por si mesmo(a) somente. Enquanto que 3,4% são apenas parcialmente responsáveis por si mesmo(a).

## **4.2 Análise da Escala de Fatores de Absenteísmo Laboral – EFAL**

A análise dos resultados obtidos pela aplicação desta escala, considerou que, quanto maior o valor do escore fatorial médio, maior é a percepção da importância que o respondente tem do fator de mal-estar relacionado com o absenteísmo laboral.

Assim, as médias fatoriais, ou da escala na sua totalidade, situadas entre 1 e 2 ( $1 \geq \text{escore} \leq 2$ ) indicam que é dada pouca importância a tais fatores; a partir de 2 e inferiores ou iguais a 4 ( $2 > \text{escore} \leq 4$ ), que é dada média relevância; e superiores a 4 até 6 ( $4 > \text{escore} \leq 6$ ), que esses fatores são muito importantes.

### **4.2.1 Análise dos Fatores (itens) da EFAL**

No tocante ao primeiro objetivo específico desta pesquisa, o qual possibilita identificar os fatores que mais impactam no absenteísmo laboral dos funcionários de uma empresa pública de serviços postais, podem-se destacar, dos 19 itens da EFAL, quatro ficaram com médias superiores a 4,00. O item com maior média, e portanto, o que mais costuma levar os funcionários a faltar ao trabalho foi o item nº 9 (sobrecarga de trabalho) que se enquadra na EFAL 2 (fatores psicossomáticos e de condições de trabalho) que obteve média igual a 4,68.

Também, enquadrados nos fatores psicossomáticos e de condições de trabalho, os itens nº 5 (cansaço) e nº 19 (deficientes condições físicas de trabalho) obtiveram médias, respectivamente, 4,14 e 4,22. O que indica que esses fatores são muito importantes em relação ao absenteísmo laboral, mostrando ainda que esses funcionários se sentem cansados e consideram as condições de trabalho precárias.

Ainda, obteve-se um outro item com média superior a 4,00. O item nº 18 (Desmotivação) enquadrado na EFAL 1, que diz respeito aos fatores interpessoais e do ambiente de trabalho, obteve média igual a 4,11. Assim, representa também, um fator muito relevante em relação as ausências não previstas dos funcionários.

O item nº 8 (problemas com os colegas) foi o item com menor média e o único com média inferior a 2,00. A média do item foi igual a 1,97, o que indica que é dada pouca importância a este fator, e que ele não é muito relevante para levar os

empregados a faltarem ao trabalho. Assim, pode-se inferir que existe uma boa relação entre os funcionários e que as relações interpessoais no ambiente de trabalho sejam harmoniosas.

Os resultados obtidos por meio do tratamento dos dados, de acordo com a percepção dos entrevistados, seguem conforme descritos na Tabela 1.

**Tabela 1 - Estatística descritiva dos itens da EFAL**

Itens	Total	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
1. Insatisfação com a organização dos serviços	116	1	6	3,24	1,71
2. Falta de reconhecimento profissional pelos outros	116	1	6	3,45	1,86
3. Estresse e ansiedade	116	1	6	3,91	1,80
4. Sentir-se injustiçado no serviço/empresa	116	1	6	3,97	1,76
5. Cansaço	116	1	6	4,14	1,69
6. Baixa remuneração	116	1	6	3,63	1,68
7. Necessidade de tempo para formação contínua / pós-graduada	116	1	6	3,08	1,68
8. Problemas com os colegas	116	1	6	1,97	1,33
9. Sobrecarga de trabalho	116	1	6	4,68	1,51
10. Necessidade de resolver assuntos burocráticos pessoais/familiares inadiáveis	116	1	6	3,05	1,56
11. Problemas com os superiores hierárquicos	116	1	6	2,71	1,73
12. Trabalho por turnos	116	1	6	2,25	1,50
13. Não gostar das funções desempenhadas	116	1	6	2,44	1,63
14. Instabilidade laboral	116	1	6	3,00	1,69
15. Realização de atividades de lazer que não podem ser realizadas durante as férias ou folgas	116	1	6	2,38	1,51
16. Sentir que estagnou na carreira	116	1	6	3,17	1,87
17. Mau ambiente de trabalho	116	1	6	3,84	1,81
18. Desmotivação	116	1	6	4,11	1,77
19. Deficientes condições físicas de trabalho	116	1	6	4,22	1,76

**Fonte:** Dados da pesquisa.

Os demais itens da EFAL obtiveram suas médias entre 2,00 e 4,00. Isto significa que os funcionários atribuem uma média relevância a estes itens. Destes, cinco itens ficaram com médias entre 2,00 e 3,00. Os itens 11, 12, 13, 14 e 15, ficaram respectivamente com as médias 2,71; 2,25; 2,44; 3,00; 2,38, indicando que, para os funcionários da empresa em estudo, os itens 11, 13 e 14, que estão relacionados aos fatores interpessoais e do ambiente de trabalho, como problemas com superiores hierárquicos e não gostar das funções que desempenhadas e instabilidade laboral, não são tão relevantes para levá-los a faltar ao trabalho. Assim como, trabalho por turnos e realização de atividades de lazer que não podem ser realizadas durante as férias ou folgas.

Enquanto que, nove itens tiveram médias entre 3,00 e 4,00, indicando que



também devem ser considerados importantes, no que diz respeito ao absenteísmo laboral, por apresentarem médias muito próximas às consideradas muito relevantes. Vale destacar que, destes nove itens, incluem-se os quatro itens pertencentes à dimensão dos fatores administrativo-laborais (EFAL 3), que se refere aos itens relativos à insatisfação com a organização dos serviços, falta de reconhecimento profissional pelos outros, sentir-se injustiçado na empresa e a baixa remuneração. Itens estes que estão associados ao próprio trabalho e à relação que o trabalhador estabelece com ele e com a organização onde trabalha.

#### **4.2.2 Análise dos Fatores (dimensões) da EFAL**

Quanto ao objetivo desta pesquisa, que busca a partir da Escala de Fatores de Absenteísmo Laboral (EFAL), analisar e apurar os fatores do absenteísmo laboral entre os funcionários de uma empresa pública de serviços postais.

Feita a análise fatorial da EFAL, verifica-se que essa escala é composta por quatro fatores: EFAL 1 - fatores interpessoais e do ambiente de trabalho, com seis itens. EFAL 2 - fatores psicossomáticos e de condições de trabalho, com cinco itens. EFAL 3 - fatores administrativo-laborais, com quatro itens. EFAL 4 - fatores de gestão do tempo e da carreira, também com quatro itens.

Uma vez que essa escala é constituída por quatro fatores (dimensões), o cálculo dos escores médios é feito para cada um deles, sendo que todos os itens desse instrumento têm conotação negativa.

Assim, o cálculo do escore médio da EFAL, em cada um de seus quatro fatores, é obtido pela soma dos valores assinalados pelo respondente em cada um dos itens que integram cada fator, dividindo-se tal valor pelo número de itens do fator.

Portanto, o cálculo do escore médio da EFAL é obtido somando-se os valores assinalados pelo respondente em cada um dos itens que integra cada fator e dividindo-se o valor desta soma pelo número de itens do fator, desse modo, para a EFAL 1 (itens nº 8, 11, 13, 14, 17 e 18), a soma é dividida por seis; similarmente, para a EFAL 2 (itens nº 3, 5, 9, 12 e 19), dividindo a soma por cinco; para a EFAL 3 (itens nº 1, 2, 4 e 6), dividindo por quatro; e, do mesmo modo para a EFAL 4 (itens nº 7, 10, 15 e 16), a soma é dividida por quatro, com resultado situado no intervalo entre 1 e 6.

Os resultados obtidos dos cálculos das dimensões da EFAL estão descritos na Tabela 2.

**Tabela 2 - Estatística descritiva das dimensões da EFAL**

Dimensões da EFAL	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Alfa de Cronbach
Fatores interpessoais e do ambiente de trabalho	1	6	3,01	1,14	0,78
Fatores psicossomáticos e de condições de trabalho	1	6	3,84	1,16	0,74
Fatores administrativo-laborais	1	6	3,26	0,84	0,73
Fatores de gestão do tempo e da carreira	1	6	2,92	1,18	0,67

Fonte: Dados da pesquisa.

#### 4.3 Relação entre os Fatores de Absenteísmo Laboral da EFAL

Em relação ao segundo objetivo desta pesquisa, que é analisar a relação entre os diferentes fatores do absenteísmo laboral em uma empresa pública de serviços postais, foi realizada a análise de correlação, para mensurar a relação entre as quatro dimensões de fatores de mal-estar relacionados ao absenteísmo laboral. Optou-se pela utilização de análise dos dados através da correlação de Pearson, o sigma entre as duas extremidades, a soma dos quadrados e produtos cruzados, covariância e o número de respostas utilizadas para a comparação.

Nesta averiguação as observações referentes à correlação a respeito da sua significância, que é significativa no nível 0,01 (2 extremidades), sendo representadas na análise da correlação de Pearson com dois asteriscos medindo a força da relação entre duas variáveis.

De acordo com a avaliação de Bisquerra, Sarriera e Matínez (2007), as variações do coeficiente de Pearson, entre 0,01 e 0,19 são classificadas como associações muito baixas; de 0,20 a 0,39, baixas; de 0,40 a 0,59, moderadas, de 0,60 a 0,79, altas, de 0,80 a 0,99, muito altas, e 1 como correlação perfeita.

As dimensões do absenteísmo laboral: fatores interpessoais e do ambiente de trabalho (EFAL 1), fatores psicossomáticos e de condições de trabalho (EFAL 2), fatores administrativo-laborais (EFAL 3), fatores de gestão do tempo e da carreira (EFAL 4), podem-se correlacionar de acordo com a Tabela 3.

**Tabela 3 - Correlações entre as dimensões do absenteísmo laboral**

	EFAL1	EFAL2	EFAL3	EFAL4	
<b>EFAL1</b>	Correlação de Pearson	1	,634**	,778**	,581**
	Sig. (2 extremidades)	,000	,000	,000	,000
	Soma dos quadrados e produtos cruzados	150,619	96,976	86,199	89,828
	Covariância	1,310	,843	,750	,781
	N	116	116	116	116
<b>EFAL2</b>	Correlação de Pearson	,634**	1	,824**	,588**
	Sig. (2 extremidades)	,000		,000	,000
	Soma dos quadrados e produtos cruzados	96,976	155,353	92,700	92,401
	Covariância	0,843	1,351	,806	,803
	N	116	116	116	116
<b>EFAL3</b>	Correlação de Pearson	,778**	,824**	1	,582**
	Sig. (2 extremidades)	,000	,000		,000
	Soma dos quadrados e produtos cruzados	86,199	92,700	81,419	66,158
	Covariância	0,750	,806	,708	,575
	N	116	116	116	116
<b>EFAL4</b>	Correlação de Pearson	,581**	,588**	,582**	1
	Sig. (2 extremidades)	,000	,000	,000	
	Soma dos quadrados e produtos cruzados	89,828	92,401	66,158	158,950
	Covariância	0,781	,803	,575	1,382
	N	116	116	116	116

**Fonte:** Dados da pesquisa.

Verifica-se, portanto, que a correlação que apresenta maior associação é entre a variável EFAL 2 - fatores psicossomáticos e de condições de trabalho; e EFAL 3 - fatores administrativo-laborais, que conforme Murcho e Jesus (2006, 2008) trata-se de fatores associados a aspectos psicoemocionais e físicos e com as condições ocupacionais, e aos fatores associados ao próprio trabalho e à relação que o trabalhador estabelece com ele e com a organização onde trabalha, apresentando correlação correspondente a 0,824, considerada, portanto, muito alta.

A dimensão EFAL 4 - fatores de gestão do tempo e da carreira foi a que apresentou correlações com as menores associações entre as demais dimensões, apresentando correlações correspondentes a 0,581; 0,588; 0,582, respectivamente, em relação as dimensões EFAL 1, EFAL 2 e EFAL 3, as quais representam associações moderadas. Esses achados revelam que os funcionários não dão muita relevância aos fatores associados à gestão do tempo e à evolução profissional na carreira.

Também, as variáveis EFAL 2 e EFAL 3 apresentaram correlações com associação representativamente alta em relação a variável EFAL 1, que diz respeito aos fatores interpessoais e do ambiente de trabalho que derivam da relação com outras pessoas e do próprio ambiente de trabalho, indicando correlação respectivamente

iguais a 0,634 e 0,778.

É possível identificar, após a análise dos dados, como as dimensões do absenteísmo laboral se relacionam e, dessa forma, podem ser verificadas evidências de uma alta relação entre as dimensões, visto que a maioria das variações do coeficiente de Pearson apresentam associações altas ou muito altas, não existindo nenhuma correlação baixa ou muito baixa.

## 5. Considerações finais

Esta pesquisa teve como objetivo geral investigar o absenteísmo laboral dos funcionários de uma empresa pública de serviços postais da cidade de Fortaleza, Ceará - Brasil. Apresentou como resultado os fatores que obtiveram maior média na Escala de Fatores de Absenteísmo Laboral - EFAL, um instrumento desenvolvido por Murcho e Jesus (2006; 2008), que na percepção dos entrevistados teve os fatores psicossomáticos e de condições de trabalho como os mais relevantes, apresentando a maior média correspondente a 3,84.

Constatou-se que os fatores psicossomáticos e de condições de trabalho que estão associados a aspectos psicoemocionais e físicos e com as condições ocupacionais, como o estresse, a ansiedade, o cansaço, a sobrecarga de trabalho, e as deficientes condições físicas de trabalho são as causas mais relevantes que levam o funcionário a faltar ou a possibilidade de faltar ao trabalho. Os fatores administrativos-laborais também obtiveram média relevante com fatores relacionados à insatisfação com a organização dos serviços, falta de reconhecimento profissional pelos outros, sentir-se injustiçado na empresa, e a baixa remuneração.

Com relação ao primeiro objetivo específico desta pesquisa, que trata de identificar os fatores que mais impactam no absenteísmo laboral dos funcionários de uma empresa pública de serviços postais. Dos 19 itens da EFAL, dos quais foi requerida a indicação pelos respondentes, em uma escala de 1 a 6, de acordo com o grau de importância atribuído ao item, quatro ficaram com médias superiores a 4,00. O item com maior média, e portanto, o mais relevante, foi o item nº 9 (sobrecarga de trabalho) que obteve média igual a 4,68, e que se enquadra nos fatores psicossomáticos e de condições de trabalho, que dos quatro item com maior média, três estão enquadrados nesta mesma dimensão, que além do item nº 9, é o caso dos itens nº 5 (cansaço) e do item nº 19 (deficientes condições físicas de trabalho) que, por sua vez, obtiveram médias 4,14 e 4,22, respectivamente. O outro item que também apresentou média superior a 4,00 corresponde ao item nº 18 (Desmotivação) enquadrado nos fatores interpessoais e do ambiente de trabalho, que obteve 4,11 como média.

Quanto ao segundo objetivo específico, que diz respeito a verificar a relação entre os diferentes fatores do absenteísmo laboral em uma empresa pública de serviços postais, verificou-se que a correlação que apresenta maior associação é entre a variável fatores psicossomáticos e de condições de trabalho (EFAL 2) e a variável fatores administrativo-laborais (EFAL 3), apresentando correlação correspondente a 0,824, considerada, portanto, muito alta. Também, as variáveis EFAL 2 e EFAL 3 apresentaram correlações com associação representativamente alta em relação a variável EFAL 1, que diz respeito aos fatores interpessoais e do ambiente de trabalho,

indicando correlação respectivamente iguais a 0,634 e 0,778. A dimensão fatores de gestão do tempo e da carreira foi a que apresentou correlações com as menores associações entre as demais dimensões. Contudo, ainda assim apresentou correlações com associações moderadas.

Portanto, foi identificado após a análise dos dados, como os diferentes fatores do absenteísmo laboral se relacionam e, dessa forma, foram verificadas evidências de alta relação entre as dimensões, visto que a maioria das variações do coeficiente de Pearson apresentam associações altas ou muito altas, não existindo nenhuma correlação baixa ou muito baixa.

Assim, conclui-se que os objetivos propostos foram alcançados e que, com os resultados apresentados, a presente pesquisa contribui academicamente para a melhor compreensão do absenteísmo nas empresas e que contribui também, para melhor entendimento acerca da percepção dos funcionários em relação aos fatores de mal-estar relacionados ao absenteísmo laboral. E, desta forma, possa ser utilizado como base para que os gestores, tanto de empresas da área pública quanto privada, executem ações que possam minimizar os efeitos deste fenômeno tão prejudicial às organizações, como é o absenteísmo.

Todavia, ponderando os resultados e as contribuições deste estudo, esta pesquisa possui limitações pelo fato de ter sido realizada em somente uma empresa, em uma única cidade e estado, e pelo fato de ter sido realizada somente com profissionais de uma área específica, assim, espera-se que seja estimulado o interesse para a realização de mais pesquisas análogas, e sugerem-se para pesquisas futuras investigações mais detalhadas que possam discernir precisamente os fatores de absenteísmo laboral e que possam atingir mais pessoas, de mais cidades e profissionais das mais diversas áreas.

## 6. Referências

ALENCAR, A. O.; SOUZA, A. M. D.; SILVA, É. M. D.; SANTOS, J. G. D. Os impactos do absenteísmo em uma empresa de call center. **Revista IT-Inovação & Tecnologia**, v. 1, n. 1, 2017.

BASSI, I. B. Absenteísmo. In: OLIVEIRA, D. A.; DUARTE, A. M. C.; VIEIRA, L. M. F. **DICIONÁRIO: trabalho, profissão e condição docente**. Belo Horizonte: UFMG/Faculdade de Educação, 2010.

BASTOS, V. G. A.; SARAIVA, P. G. C.; SARAIVA, F. P. Absenteísmo-doença no serviço público municipal da Prefeitura Municipal de Vitória. **Rev Bras Med Trab**, v. 14, n. 3, p. 192-201, 2016.

BIRON, M.; DE REUVER, R. Restoring balance? Status inconsistency, absenteeism, and HRM practices. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, v. 22, n. 6, p. 683-696, 2013.

BISQUERRA, R.; SARRIERA, J. C.; MATÍNEZ, F. **Introdução à Estatística: enfoque informático com o pacote estatístico SPSS**. Porto Alegre: Artmed, 2007.



- BOTELHO, R. D., & DE PAIVA, K. C. M. Comprometimento organizacional: um estudo no Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Revista de Administração Pública**, V. 45, n. 5, 1249-1283, 2011.
- BOUDREAU, J. W.; MILKOVICH, G. T. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas; 2000.
- CASTRO, A. P. C. **Manual de Gestão de Pessoas e equipes: Estratégias e tendências**. São Paulo: Gente, 2002.
- CARDOSO, M. F.; CARDOSO, J. F.; SANTOS, S. R. O impacto da rotatividade e do absenteísmo de pessoal sobre o custo do produto: um estudo em uma indústria gaúcha. **Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade**, v. 3, n. 1, p. 107-121, 2013.
- COUTINHO, M. C. **Serviço público: Reforma administrativa, estabilidade, empregado público, direito adquirido**. Curitiba: Juruá, 2003.
- COUTO, H. A. **Absentismo: Uma visão bem maior que a simples doença**. Ergo n.2. jul. 1982.
- \_\_\_\_\_. Absenteísmo: uma visão bem maior que a simples doença. In: COUTO, H. A. **Temas de Saúde Ocupacional**. Belo Horizonte: Ergo, 1987. Cap. 2, p. 9-34.
- \_\_\_\_\_. **Guia prático de tenossinovites e outras lesões**. Belo Horizonte. Ergo, 1991.
- DARR, W.; JOHNS, G. Work strain, health, and absenteeism: a meta-analysis. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 13, n. 4, p. 293-318, 2008.
- DELLO RUSSO, S; MIRAGLIA, M.; BORGOGNI, L.; JOHNS, G. How time and perceptions of social context shape employee absenteeism trajectories. **Journal of Vocational Behavior**, v. 83, n. 2, p. 209-217, 2013.
- DI PIETRO, M. S. Z. **Direito administrativo**. 23a ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS (EFILWC). **Preventing absenteeism at the workplace** – European Research Report. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 1997.
- FERREIRA, B. A. P; SOUZA, R. B.; LOPES, J. V. P.; SOARES, M.; SANTOS, C. Influência Do Absenteísmo Nas Relações Trabalhistas. **Anais Simpac**, v. 4, n. 1, 2015.
- FUZINATTO, A. R. H.; NASCIMENTO, S.; DALBOSCO, I. B. Impacto do absenteísmo em uma agroindústria catarinense. **Revista Reuna**, v. 22, n. 4, p. 89-111, 2017.
- HAIR, J. F.; BLACK, W. C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. **Análise multivariada de dados**. Bookman Editora, 2009.
- HASSAN, S.; WRIGHT, B. E.; YUKI, G. Does ethical leadership matter in government? Effects on organizational commitment, absenteeism, and willingness to report ethical problems. **Public Administration Review**, v. 74, n. 3, p. 333-343, 2014.

- ISOSAKI, M. Absenteísmo entre trabalhadores de serviços de nutrição e dietética de dois hospitais em São Paulo. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 28, n. 107-108, p. 107-118, 2018.
- LACH, J. Is it the flu or are you faking it? **American Demographics**, v. 22, n. 11, p. 10-11, 1999.
- LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I.; UCHIDA, S.; TUACEK, T. A. **O trabalho na rua e a exposição à violência no trabalho**: um estudo com agentes de trânsito. Interface-Comunicação, Saúde, Educação, p. 79-92, 2007.
- METZGER, J. I. Mudança Permanente: fonte de penosidade no trabalho? **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 36, p. 12-24, 2011.
- MONACO, F. F.; GUIMARÃES, V. N. Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da Gerência de Administração dos Correios. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 4, n. 3, p. 67-88, 2000.
- MUNRO, L. **Absenteeism and presenteeism**: possible causes and solutions. The south african radiographer, v.45, n.1, p.21-23, 2007.
- MURCHO, N. A. C; JESUS, S. N. Absenteísmo no trabalho. **Novas medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, p. 15-23, 2014.
- PAIVA, L. E. B.; LIMA, T. C. B. D.; VASCONCELOS, A. S.; ARRUDA, S. C. Qualidade de vida no trabalho de eletricitários do estado do ceará. **Revista Reuna**, v. 22, n. 3, p. 19-38, 2017.
- PARRA, M. T.; MELO, M. R. A. C. Ações administrativas do enfermeiro frente ao absenteísmo. **Escola Anna Nery Revista de Enfermagem**, v. 8, n. 1, p. 29-37, 2004.
- PENATTI, I.; ZAGO, J. S.; QUELHAS, O. Absenteísmo: as consequências na gestão das pessoas. **Anais... III SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, Universidade Federal Fluminense. Rio de Janeiro: Niterói, 2006.
- PINHO, L. F. S. V. Cultura e clima organizacional: as causas do absenteísmo visto como efeito e não como causa do comportamento organizacional. **REA-Revista Eletrônica de Administração**, v. 13, n. 2, p. 194-210, 2014.
- PISETTA, F. **Responsabilidade civil das prestadoras de serviço público**: um enfoque sobre o não usuário. São Paulo: LTR, 2013.
- QUICK, T.C.; LAPERTOSA, J.B. Análise do absenteísmo em usina siderúrgica. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 18, n. 69, p. 65-70, 1982.
- RIBEIRO, C. V. S.; MANCEBO, D. O servidor público no mundo do trabalho do século XXI. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 33, p. 192-207, 2013.

SOUZA, P. M. S.; RIBEIRO, R. N. Relação entre qualidade de vida no trabalho e o índice de absenteísmo nas organizações: uma análise empírica do absenteísmo com profissionais de enfermagem. In: **Anais-CAT-Congresso de Administração e Tecnologia**. 2017.

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

SABADIN, R. K.; SEVERO, E. A.; GUIMARÃES, J. C. F. Inovação em ergonomia, absenteísmo e risco no levantamento de carga. **Desenvolve Revista de Gestão do Unilasalle**, v. 6, n. 2, p. 31-51, 2017.

SALA, A.; CARRO, A. R. L.; CORREA, A. N.; SEIXAS, P. H. D. Â. Licenças médicas entre trabalhadores da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo no ano de 2004. **Caderno Saúde Pública**, Brasília, v.25, n.10, p. 2168-2178, 2009.

SCHAUFELI, W. B.; BAKKER, A. B.; VAN RHENEN, W. How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. **Journal of Organizational Behavior**, v. 30, n. 7, p. 893-917, 2009.

SILVA, M.M. **Absenteísmo**: Consequências e impactos na Gestão de Pessoas. Revista Especialize On-line IPOG, Goiânia, v.01, n.7, 2014.

SIQUEIRA, M. M. M., GOMIDE JÚNIOR, S. **Vínculos do Indivíduo com o Trabalho e a Organização**. Em J. C. Zanelli; J. E. Borges-Andrade e A. V. B. Bastos (Eds.). Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil. Porto Alegre: Artmed. 300-328, 2004.

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

SOUZA, L. F. Q. **Absenteísmo no serviço público**. Revista Jus Navigandi, Teresina, ano 11, n. 1243, 2006.

SUKUMARAN, A. K. S.; ALAMELU, R. Employee absenteeism: an exploratory factor analysis. **Journal of Applied Economic Sciences**, v. 9, n. 2, p. 315-319, 2014.

TONETTO, E. S.; PRIEB, S. A. M.; TONETTO, T. S. Os efeitos da reforma administrativa do estado sobre os servidores técnicos-administrativos da UFSM. **Revista Universidade e Sociedade**, v. 21, n. 48, p. 54-61, 2011.