



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO – DA**  
**CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - CA**  
**SERVIÇO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO EM ADMINISTRAÇÃO - SESA**

**CAUSAS DO ABSENTEÍSMO EM UNIDADES DE UM**  
**CORRESPONDENTE BANCÁRIO**  
**NAS CIDADES DO NORDESTE**

**VANESSA PRISCILLA NASCIMENTO DA SILVA**

**JOÃO PESSOA/PB**

**NOVEMBRO/2017**

**VANESSA PRISCILLA NASCIMTO DA SILVA**

**CAUSAS DO ABSENTEÍSMO EM UNIDADES DE UM  
CORRESPONDENTE BANCÁRIO  
NAS CIDADES DO NORDESTE**

Trabalho de Conclusão do Curso apresentado à Coordenação de Estágio Supervisionado em Administração, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

**Orientador:** Prof. Dr. Carlos Eduardo Cavalcante.

**JOÃO PESSOA/PB**

**NOVEMBRO/2017**

### **Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

S586c Silva, Vanessa Priscilla Nascimento Da.

Causas do Absenteísmo em unidades de um correspondente bancário das cidades do Nordeste / Vanessa Priscilla Nascimento Da Silva. – João Pessoa, 2017.  
24f.: il.

Orientador(a): Prof<sup>o</sup> Dr. Carlos Eduardo Cavalcante.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Administração) – UFPB/CCSA.

1. Absenteísmo. 2. Causas. 3. Recursos Humanos. 4. Correspondente Bancário. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:658(043.2)

Gerada pelo Catalogar - Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica do  
CCSA/UFPB, com os dados fornecidos pelo autor (a)

## FOLHA DE APROVAÇÃO

Trabalho apresentado à banca examinadora como requisito parcial para a Conclusão de Curso do Bacharelado em Administração

**Aluna:** Vanessa Priscilla Nascimento da Silva.

**Trabalho:** Absenteísmo nos correspondentes bancários em cidades do Nordeste.

**Área da pesquisa:** Recursos Humanos.

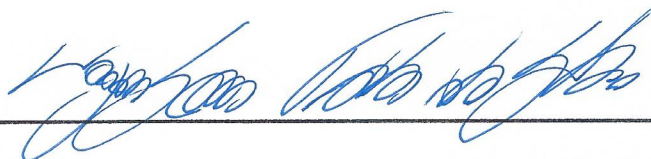
**Data de aprovação:** 16 / 11 / 2017

### Banca examinadora



---

Prof. Dr. Carlos Eduardo Cavalcante (Orientador/UFPB)



---

Prof. Dr. Wagner Soares Fernandes dos Santos (Examinador)

## **RESUMO**

As consequências do absenteísmo vêm prejudicando as empresas, pois a dificuldade de gerenciar as pessoas alocando-as no momento certo e mantendo-as sem ociosidade está desacelerando seu potencial produtivo. Diante disso, pretendeu-se, neste trabalho, identificar as principais causas do absenteísmo em um correspondente bancário na região nordestina. A abordagem da pesquisa é quantitativa, utilizando como instrumento de pesquisa questionários com questões fechadas. As causas do absenteísmo são analisadas através de quatro dimensões, a partir das quais observou-se que para os fatores psicossomático e de condições do trabalho as causas são estresse e ansiedade. No fator administrativo laboral, a causa principal é sentir que a remuneração é baixa. Na interpessoal e do ambiente de trabalho, foram insatisfação no relacionamento com os colegas e sentir instável no emprego. No Tempo e Carreira, a principal causa foi a falta de tempo para estudar.

**PALAVRAS – CHAVE:** Absenteísmo. Causas. Recursos humanos. Correspondente Bancário.

## **ABSTRACT**

The consequences of the absenteeism have been harming the companies, because the difficult of manage the people allocating them in the right moment and keeping them without idleness is slowing down its productive potential. On this, it was intended in this work, identify the main causes of the absenteeism in a corresponding banking in the northeast region. The approach to research is quantitative, using as instrument the research questionnaire with closed questions. The causes of the absenteeism are analyzed through four dimensions, from which they were observed that for the factors psychosomatic and of conditions of the work, the causes are stress and anxiety. In labor administrative factor, the main cause is feel that the remuneration is low. In the interpersonal and work environment, were dissatisfaction in the relationships with colleagues and feel unstable in the employment. In the time and career, the main cause was the lack of time to study.

**Key-words:** Absenteeism. Causes. Human Resources. Correspondent Banking.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	7
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	8
2.1 CONCEITO DE ABSENTEÍSMO.....	8
2.2 CAUSAS DO ABSENTEÍSMO.....	9
<b>2.2.1. Interpessoal e do ambiente</b> .....	9
<b>2.2.2 Psicossomática e de condições de trabalho</b> .....	9
<b>2.2.3 Administrativo-laboral</b> .....	10
<b>2.2.4 Gestão de tempo e carreira</b> .....	11
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	11
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	13
4.1 RESULTADOS DAS MEDIDAS DA CONSTRUÇÃO DO ABSENTEÍSMO .	13
<b>4.1.1 Dimensão Administrativo-laboral</b> .....	14
<b>4.1.2 Dimensão interpessoal e do ambiente de trabalho</b> .....	16
<b>4.1.3. Psicossomática e condições de trabalho</b> .....	17
<b>4.1.4 Tempo e Carreira</b> .....	19
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	20
<b>6 REFERÊNCIAS</b> .....	22
<b>APÊNDICE</b> .....	23

## 1 INTRODUÇÃO

O absenteísmo, isto é, a relação entre o período de produtividade do trabalho e a ausência do trabalhador nas organizações (FIDELIS; BANOV, 2007), vem preocupando o ambiente corporativo e os profissionais que atuam na área de relações humanas. O motivo dessa preocupação é dificuldade de diagnosticar o que origina esse fenômeno (FRANÇA, 2013).

Na verdade, as pessoas com alto desempenho no trabalho são importantes, porém não se torna válido se são faltosas (MILKOVICH; BOUDREAU, 2012). Isso porque a constante ausência do trabalhador pode causar prejuízo à empresa, desacelerando seu potencial produtivo. Dito isso, torna-se evidente que o entendimento da origem do absenteísmo nas empresas proporciona a identificação das suas causas, que servirão de fonte de informação para o desenvolvimento de estratégias e ferramentas com o objetivo de diminuir os custos relacionados aos funcionários absenteístas (CASCIO; BOUDREAU, 2010).

A funcionalidade do corpo humano é influenciada pelas experiências afetivas e emocionais que são desenvolvidas no contexto social (CRUZ; PEREIRA JR., 2011). De acordo com Milkovich e Boudreau (2000 apud STEER; RHODES, 1978), os estudos sobre as causas do absenteísmo realizadas por psicólogos identificaram que a capacidade, a motivação, fatores intrínsecos e externos, influenciam no afastamento das pessoas no horário de trabalho.

Nesse sentido, o objetivo de estudo desta pesquisa é verificar as principais causas do absenteísmo em unidades de um correspondente bancário em cidades do Nordeste. Dessa forma, diante dessa crescente preocupação das empresas e de profissionais do campo da administração com as questões que influenciam a ausência do trabalhador, levantou-se o seguinte problema de pesquisa: **quais as principais causas que originam o absenteísmo em unidades de um correspondente bancário em cidades do Nordeste?**

No que se refere à justificativa teórica, independente do segmento da empresa é importante realizar uma pesquisa sobre absenteísmo, esse indicador é intrínseco a qualquer organização, pois ele traz prejuízos na rentabilidade (COBÊRO; GODOY, 2014). O tema é abordado mundialmente. Em se tratando do Brasil, a ausência não programada dos trabalhadores é um dos grandes problemas para os gestores e seu estudo

é complexo (MARQUES NETO, 2006). Mediante este fato, o artigo busca contribuir na construção de novas pesquisas sobre o assunto abordado.

A necessidade de realizar um estudo sobre absenteísmo foi originada pelo fato de que a empresa estudada busca melhorias na qualidade de seus processos e o indicador absenteísmo prejudica a realização das atividades. Para o correspondente bancário, esta pesquisa poderá ser relevante no que diz respeito à oportunidade de realizar uma reflexão sobre o que causa o absenteísmo. Segundo Cascio e Boudreau (2010), a ausência do trabalhador para empresa que precisa do funcionário disponível em seu horário de trabalho gera as seguintes consequências:

- ✓ Execução da atividade por outro funcionário;
- ✓ Um processo pode ser parado por causa de um absenteísta;
- ✓ As atividades que deveria ser realizada por um funcionário ausente são atrasadas ou não são feitas.

E para esta pesquisadora, a realização desta pesquisa, além de ser um requisito fundamental para a conclusão do curso, contribui na aquisição de mais conhecimento sobre gestão de pessoas, a qual incentiva os administradores repensarem suas práticas buscando entender melhor o comportamento e a atitude dos funcionários.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Nesta seção, apresenta-se a fundamentação teórica do estudo, sendo discutidos os conceitos utilizados na análise da pesquisa. No início, os conceitos de absenteísmo foram apresentados. Em seguida, ocorreu a apresentação das possíveis causas do absenteísmo com exceção do fator doença. Logo, a fundamentação foi finalizada com a conclusão baseada na análise das teorias descritas.

### **2.1 CONCEITO DE ABSENTEÍSMO**

De acordo com Milkovich (2000), o absenteísmo é a duração ou frequência de tempo que a empresa perde com os funcionários que não vêm trabalhar. O conceito de absenteísmo proposto por Costa, Vieira e Sena (2009); Fernandes et al. (2011); Martinto et al. (2010); e Sancinetti et al. (2011), é compreendido como o tempo de trabalho perdido dos trabalhadores ao não comparecerem ou ausentarem-se no período previsto de suas

atividades. O absenteísmo divide-se em voluntário (por razão pessoal), doenças (por procedimento médico), acidentes, doenças profissionais, doenças profissionais legais (exemplo: gestação) e compulsório (sanções disciplinares).

Segundo Cascio (2010), o absenteísmo é a falha no comparecimento do funcionário em horário determinado para realização do seu trabalho por qualquer razão. O conceito de absenteísmo está passando por mudanças, pois dependendo das características do trabalho, esse conceito não poderá ser aplicado, como, por exemplo, podem-se mencionar os colaboradores que são contratados com jornada flexível não por horário de trabalho fixo. Estes não podem se enquadrar na ideia de absenteísmo, pois suas atividades podem ser realizadas em qualquer horário. Nesse caso, a empresa não fixa o período a ser trabalhado.

## 2.2 CAUSAS DO ABSENTEÍSMO

Conhecer a origem do problema é a melhor maneira para solucioná-lo, pois sem o conhecimento desta, os profissionais atuam nas soluções das consequências imediatas e isso não impedirá que o problema ressurja novamente. Nesse sentido, segundo Siqueira (2014), as causas do absenteísmo são divididas em quatro dimensões: interpessoal e do ambiente de trabalho, psicossomática e de condições de trabalho, administrativo-laboral e, por última, a gestão do tempo e carreira.

### 2.2.1. Interpessoal e do ambiente

Em consonância com os pressupostos de Minicucci (2013), as pessoas permanecem cerca de um terço do seu dia no trabalho e por isso algumas necessidades devem ser sanadas. As relações interpessoais no ambiente de trabalho são de grande importância para o desenvolvimento e colaboração dos funcionários. Isso porque em uma empresa em que não há diálogo saudável entre colegas e superiores, as pessoas são mais propensas a faltarem ou a mudarem de emprego, haja vista que sentem falta de conversar, ajudar, ser ajudado e por isso não veem sentido no trabalho que executam.

### 2.2.2. Psicossomática e de condições de trabalho

O fator psicossomático é a relação entre o corpo e a mente. Dado o exposto, pode-se dizer que as condições do meio onde são vivenciadas as experiências pessoais influenciam no comportamento das pessoas (ÁVILA, 2012). De acordo com Cruz e Pereira Junior (2011), as questões emocionais estão diretamente ligadas a alterações fisiológicas.

Na verdade, as condições de trabalho começaram a ser analisadas após identificação de questões ergonômicas que geram um grande índice de absenteísmo por causa da falha na adaptação do ambiente e processos produtivos. Em virtude disso, inclusive, foi verificada perda financeira direta e indiretamente, além do custo e da qualidade de vida dos trabalhadores, que também é afetada (PINHEIRO; CRIVELARO, 2014). De acordo com Corrêa (2013), as condições físicas de trabalho constituem-se um fator higiênico que, quando não satisfatório, pode agravar a desmotivação.

### **2.2.3 Administrativo-laboral**

Segundo França (2013), a forma como a empresa decide organizar os seus processos de trabalho e as políticas de acompanhamento dos funcionários influenciam na satisfação dos empregados. Um dos aspectos que deve ser observado é de como acontece a administração das penalidades, pois estas devem ser baseadas em regulamentos internos e código de ética em consonância com a lei e bom costume e aplicadas em todos os funcionários. Isso porque quando a decisão de penalizar um colaborador é designada só a autoridade da chefia imediata, o trabalhador subordinado é prejudicado por motivos emocionais do líder, como: afinidade, humor e compreensão. Esta decisão tomada erroneamente pode ocasionar insatisfação do funcionário e desencadear o absenteísmo.

De acordo com Schermerhorn Jr (2011), a teoria da equidade proposta por Adams é baseada na comparação social e no senso de justiça. Quando uma pessoa compara seu trabalho com o de outra, deve se sentir igual, pois, caso contrário, o sentimento de injustiça acarreta o mal-estar no trabalho. Na teoria da expectativa proposta por Victor Vroom, por sua vez, as pessoas desempenham suas atividades quando puderem ou quiserem. Para que ocorra o estímulo na realização do trabalho, as pessoas têm que se sentir competentes, entender as recompensas e entender o valor das possibilidades na obtenção de um resultado satisfatório no trabalho.

Diante disso, é possível verificar que os funcionários precisam estar satisfeitos com a organização, serem reconhecidos, sentirem-se tratados com justiça na sua

remuneração, pois quando o trabalhador percebe que a empresa o trata com injustiça, há o incentivo de reduzir a injustiça percebida com falha na produtividade, o que, conseqüentemente, ocasionará falta no seu trabalho pré-estabelecido.

#### **2.2.4 Gestão de tempo e carreira**

Segundo França (2013), o horário de trabalho, quando conflitante com as necessidades de desenvolvimento pessoal, pode ocasionar desestímulo por parte dos funcionários. De acordo com Schermerhorn Jr (2011), a satisfação influencia o absenteísmo, pois funcionários satisfeitos tendem a ter melhor registro de presença no horário estabelecido.

De acordo com Souza (2015), a carreira é um dos principais fatores que motiva os funcionários a realizarem suas atividades de forma engajadora. Já quando o colaborador não possui uma visão de carreira na empresa, observa-se a dificuldade da realização das rotinas diárias.

Portanto, pode-se observar que o absenteísmo é ocasionado por diversos fatores, por isso é importante analisar e identificar os pontos críticos para realizar uma melhor gestão deste indicador, pois ele pode indicar também insatisfação do funcionário em determinados aspectos do seu trabalho. Ademais, a empresa precisa reduzir custos e manter a qualidade necessária e os funcionários devem estar presentes para que o objetivo da organização seja alcançado.

### **3 METODOLOGIA**

Esta seção busca esclarecer os procedimentos metodológicos utilizados durante o desenvolvimento da pesquisa para alcançar os objetivos propostos.

Nessa perspectiva, a ideia de pesquisa, conforme Andrade (2010), consiste em procedimentos sistêmicos com base em raciocínio lógico para encontrar soluções através de métodos científicos. A abordagem escolhida foi a de natureza quantitativa, compreendida por Marion (2010) como pesquisa na qual o pesquisador reúne dados numéricos, analisando e registrando, com o objetivo de quantificar fatores generalizando através da estatística e probabilidade. Essa escolha é justificada por causa da quantidade

da amostra e do período da pesquisa. Nesse caso, a busca pelo entendimento foi fundamentada na revisão bibliográfica.

Com relação ao caráter da pesquisa, trata-se de um estudo exploratório e aplicado que foi motivado a resolver um problema existente. Segundo Gerhardt e Silveira (2009), a pesquisa exploratória procura conhecer mais o fenômeno com levantamento de informações. De acordo com Andrade (2010), a pesquisa é aplicada quando realiza a ligação e contribuição entre a teoria e a prática. O tipo da pesquisa foi o de estudo de caso. Conforme os pressupostos de Gerhardt e Silveira (2009 apud FONSECA, 2002), esse tipo tem o objeto de análise bem definido, o qual é conhecer em profundidade o porquê de um determinado fenômeno.

A empresa estudada não autorizou a divulgação da marca, ela possui 109 unidades espalhada no Brasil, por motivo de acessibilidade, a região Nordeste foi escolhida para ser analisada, esse território tem 9 lojas, das quais 8 foram analisadas, as cidades onde estão localizadas as lojas estudadas são Recife, Fortaleza, João Pessoa e Natal. A amostra é composta por 57 funcionários do nível operacional e supervisores. Os cálculos amostrais realizados foram pela calculadora online (SANTOS, 2015), com um universo de 70 funcionários, apresentando erro amostral de 5% e nível de confiança de 90%. Logo, esta pesquisa obteve mais do que a quantidade de respondentes exigidos, conforme resultado do cálculo mencionado.

A coleta de dados foi feita por meio de pesquisa bibliográfica e survey. O instrumento utilizado na survey foi o questionário estruturado com questões fechadas adaptado de Murcho e Jesus (2014), o instrumento foi composto por 19 questões, mensuradas a partir de uma escala de concordância de seis pontos, onde um ponto significa pouca e seis significa muita concordância. De acordo com Gil (2008), o questionário produz questões específicas conforme o objetivo da pesquisa, sendo que as respostas irão proporcionar dados para descrever a população ou testar as hipóteses pesquisadas. Os questionários foram aplicados no período de 10 de setembro de 2017 a 05 de outubro de 2017.

A análise dos dados foi realizada utilizando procedimentos estatísticos, de maneira objetiva por meio da análise dos dados obtidos. A estatística não define o fim, ela é um instrumento de análise para um grande número de dados (LAKATOS & MARCONI, 1995, p.109). O método utilizado foi o da média, o qual é empregado a partir da medida de tendência central que é calculada pela relação da soma dos  $n$  números e a divisão por  $n$  (FREUND, 2004). Assim, os dados obtidos foram inseridos em tabelas e

interpretados conforme teóricos da administração. Na pesquisa, não foi analisado o fator doença, pois os funcionários são resguardados por lei através de atestados para faltar ao trabalho e, a pesquisadora teve acesso as informações da quantidade de atestado, pois não houve a disponibilidade da empresa para revelar os números desses documentos. Segundo França (2013), absenteísmo é a consequência de diferentes causas e a doença é uma delas. Neste trabalho, buscou-se diagnosticar as principais causas que ocasionam a doença no trabalho o que, conseqüentemente, gera o absenteísmo.

#### 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Esta seção é composta pela análise dos dados da pesquisa. Desta forma, as informações obtidas na survey realizada com os funcionários de um correspondente bancário foram analisadas com o intuito de se compreender as principais causas do absenteísmo na empresa estudada.

##### 4.1 RESULTADOS DAS MEDIDAS DA CONSTRUÇÃO DO ABSENTEÍSMO

Os questionários aplicados possuem 19 perguntas e suas respostas variam entre um e seis, onde um significa discordo totalmente e seis concordo totalmente. As perguntas estão agrupadas em quatro dimensões, que são as variáveis estudadas, conforme tabela abaixo. As medidas utilizadas foram médias, desvio padrão e coeficiente de variação.

**Tabela 01:** Médias aritméticas, desvios padrões e coeficientes de variações das variáveis intervalares das dimensões

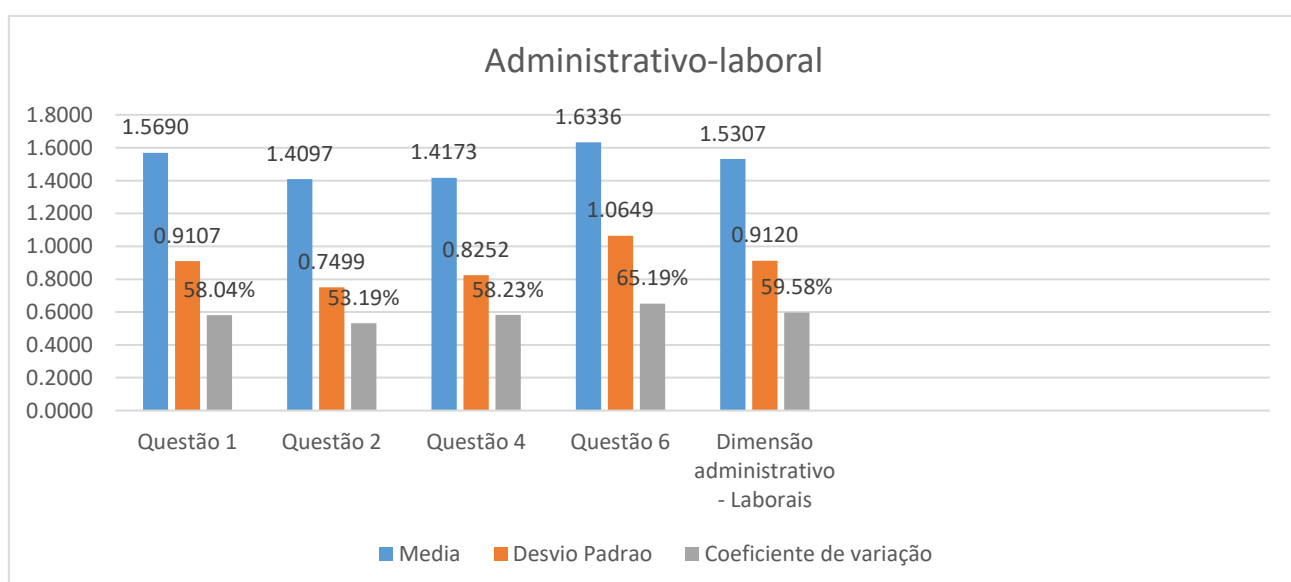
<b>Dimensões</b>	<b>Media</b>	<b>Desvio padrão</b>	<b>Coeficiente de variação</b>
<b>Administrativo-laboral</b>	1,53	0,91	59,58%
<b>Interpessoal e do ambiente do trabalho</b>	1,23	0,66	53,68%
<b>Psicossomático e condições do trabalho</b>	1,64	1,10	67,34%
<b>Gestão do tempo e da carreira</b>	1,58	1,04	65,67%

**Fonte:** Elaboração Própria (2017).

A tabela mostra que, de acordo com as médias, as respostas estiveram no nível baixo e a dimensão psicossomática e condições do trabalho obtiveram a média mais alta (1,64). O desvio padrão informa uma moderada concentração das pontuações das questões em torno da média, tendo como destaque de maior afastamento da média a variável relacionada à gestão de tempo e da carreira e com menor variação a dimensão interpessoal e do ambiente do trabalho. Os coeficientes de variações demonstram que as médias são heterogêneas.

#### 4.1.1 Dimensão Administrativo-laboral

O absentéismo pode ser ocasionado por diversos motivos. No questionário, foi observado o fator administrativo-laboral que está ligado com a insatisfação das organizações dos serviços, falta de reconhecimento, injustiça na empresa e baixa remuneração. Diante disso, as questões 1, 2, 4 e 6 buscaram identificar o que estimula a ausência do trabalhador em relação a essa dimensão.



**Gráfico 01:** Médias aritméticas, desvios padrões e coeficientes de variações das variáveis intervalares I.

**Fonte:** Elaboração Própria (2017).

A primeira questão buscou compreender se a falta ao trabalho no período previsto pela empresa era ocasionada pelo sentimento de insatisfação com a organização dos

serviços. Segundo França (2013), a decisão de organizar os processos tem que ser bem elaborada, pois a má organização dos serviços afeta a satisfação dos funcionários. Conforme dados descritos, a média (1,57) dessa questão é a segunda maior. O desvio padrão (0,91) e o coeficiente de variação (58,04%) demonstram que a média é heterogênea e que os funcionários têm opiniões dispersas.

A segunda questão analisa o grau de relevância da falta de reconhecimento para a origem do absenteísmo na empresa, a média foi de (1,41), o desvio padrão (0,75) e coeficiente de variação de (53,19) essa medida demonstra que esse aspecto da dimensão é a menor influenciadora no construto do absenteísmo.

A quarta questão observa a maneira como os funcionários enxergam a injustiça da empresa no trabalho e se esse fator origina a ausência no trabalho. De acordo com os dados coletados, a média (1,42), o desvio padrão (0,82) e coeficiente de variação (58,23%) demonstram que esse aspecto é pouco influenciador no absenteísmo e que as opiniões dos funcionários são heterogêneas.

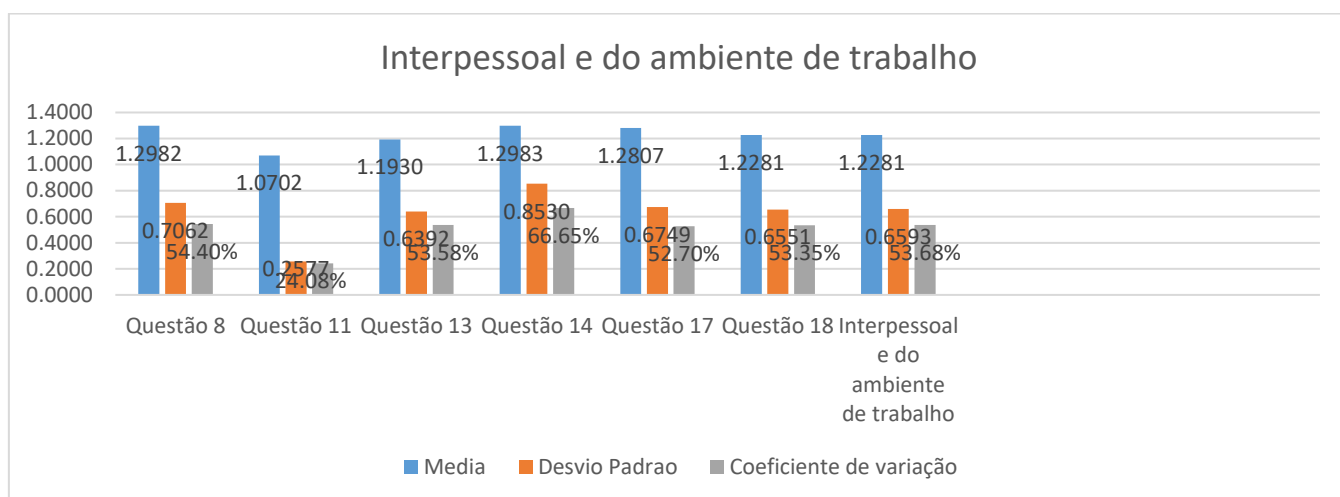
A sexta questão é a que mais se destaca negativamente nessa dimensão, pois evidência que a baixa remuneração é um fator que desestimula a execução do trabalho no horário previsto. A média (1,63), o desvio padrão (1,06) e o coeficiente de variação (65,19%), demonstram que os funcionários estão mais insatisfeitos com a remuneração em relação aos outros fatores analisados nessa dimensão.

A dimensão administrativa-laboral é um fator que tem medida (1,5), isto é, um indicador com influência baixa para originar o absenteísmo, porém vale ressaltar que as opiniões são diversificadas, conforme a medida de coeficiente de variação 59,58%. A sexta questão é evidenciada como o ponto de alerta, pois segundo Schermerhorn (2011), as pessoas precisam de estímulos que deem sentido a suas atividades e a remuneração é uma recompensa que precisa ser adequada.

De acordo com as pesquisas de Ramos Filho (2016), o item remuneração é um ponto de atenção, pois das quatro perguntas da dimensão administrativa-laboral, ele representa 22% de insatisfação. Os funcionários precisam sentir que seus esforços serão compensados adequadamente para continuarem motivados na execução de suas atividades.

#### 4.1.2 Dimensão interpessoal e do ambiente de trabalho

As relações interpessoais são importantes para que o funcionário se sinta parte integrante do grupo de trabalho. O ambiente onde são executadas suas atividades precisa ser favorável para se obter um bom engajamento do trabalhador (MINICUCCI, 2013). Dessa forma, as questões 8, 11, 13,14,17 e 18 buscam identificar a opinião dos colaboradores sobre o tema mencionado.



**Gráfico 02:** Médias aritméticas, desvios padrões e coeficientes de variações das variáveis intervalares II.

**Fonte:** Elaboração Própria (2017).

A dimensão interpessoal e do ambiente de trabalho revela a menor média em relação as outras dimensões. As questões oitava e décima quarta são os pontos de atenção, pois apresentam a maior média (1,2982). As perguntas dessas questões foram acerca do grau de problema com os colegas e a instabilidade no trabalho, respectivamente. Porém, o desvio padrão (0,7062) e o coeficiente de variação (54,40%) da questão oitava mostra que as respostas são mais uniformes do que a da questão décima quarta, com desvio padrão (0,853) e coeficiente de variação (66,65). Com isso, podemos observar que, nessa dimensão, o fator problemas com os colegas deve ter uma atenção dos gestores. Isso porque, segundo Minicucci (2013), as pessoas que não possuem um bom relacionamento com seus colegas de trabalho são mais propensas a faltar, pois elas sentem falta de conversar, de ajudar e serem ajudadas. Diante disso, é observado que uma gestão adequada visando favorecer uma integração entre os pares é importante na redução do absenteísmo.

A questão décima primeira possui a menor média, desvio padrão e coeficiente. Isso significa que o correspondente bancário tem como diferencial positivo o relacionamento dos superiores com seus subordinados. As respostas a essa questão indicam que a relação entre os funcionários e seus superiores é satisfatória, pois apresenta a menor média (1,07018) dessa dimensão, com o desvio padrão (0,2577) e coeficiente de variação de 24,08%, a média dessa questão é homogênea, pois as respostas possuem uma concentração em torno da média.

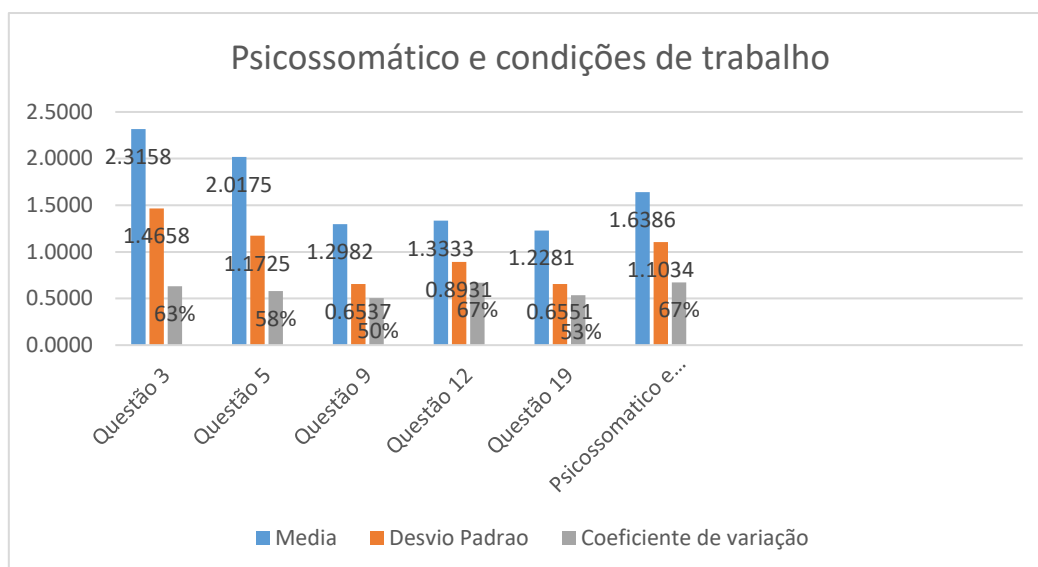
Em relação à questão décima terceira, que faz referência à pergunta sobre a satisfação na execução da função desempenhada, observa-se que a média das respostas dos funcionários (1,1929) indicam que as pessoas estão satisfeitas com suas atividades, porém o desvio padrão (0,6391) e coeficiente de variação (66,65%) informam que as respostas não são uniformes, por isso é necessária a análise pontual das pessoas que estão insatisfeitas com suas atividades.

A questão décima sétima analisa o grau de interferência do ambiente de trabalho na origem do absenteísmo. Nesse aspecto, a média de (1,2807) informa que o ambiente de trabalho é favorável, porém o desvio padrão de (0,6749) e o coeficiente de variação de (52,70%) demonstram que as respostas não são uniformes.

A última questão dessa dimensão a ser analisada e a décima oitava que se refere à desmotivação dos colaboradores. A resposta com média de (1,2280) informa que os colaboradores estão motivados, porém a dispersão dessas respostas é um ponto de atenção, pois o desvio padrão foi constatado com (0,655) e o coeficiente de variação de (53,35%), o que significa que há um problema de desmotivação pontual entre os colaboradores.

#### **4.1.3. Psicossomático e condições de trabalho**

Essa dimensão busca compreender a influência dos fatores psicossomáticos e a ligação das condições de trabalho, ou seja, busca analisar o emocional, meio físico e parte da rotina do trabalhador. Segundo Ávila (2012), o corpo humano está submetido às pressões derivadas do trabalho. As perguntas utilizadas para análise (questões 3, 5, 9, 12 e 19) foram sobre estresse e ansiedade, cansaço, sobrecarga de trabalho, horário do trabalho, deficiência nas condições de trabalho.



**Gráfico 03:** Médias aritméticas, desvios padrões e coeficientes de variações das variáveis intervalares III.

**Fonte:** Elaboração Própria (2017).

A questão terceira sobre estresse e ansiedade obteve maior média (2,3157) comparando as perguntas nessa e nas outras dimensões. Segundo Ávila (2012), o estresse e a ansiedade podem modificar o comportamento das pessoas, pois a capacidade de sentir, a compreensão e o pensamento são afetados negativamente quando há uma falta de equilíbrio no corpo referente a esse indicador. O desvio padrão (1,4657) e o coeficiente de variação (63%) mostram que as respostas não possuem média homogênea.

A questão quinta refere-se ao cansaço. Esse indicador obteve a segunda maior média (2,0175) em relação a todas as dimensões. O desvio padrão (1,1724) e o coeficiente de variação (58,11%) demonstram que a média é homogênea, por isso pode-se dizer que as opiniões dos funcionários são distintas. No geral, a média é baixa, tornando esse indicador favorável, porém como um ponto de atenção.

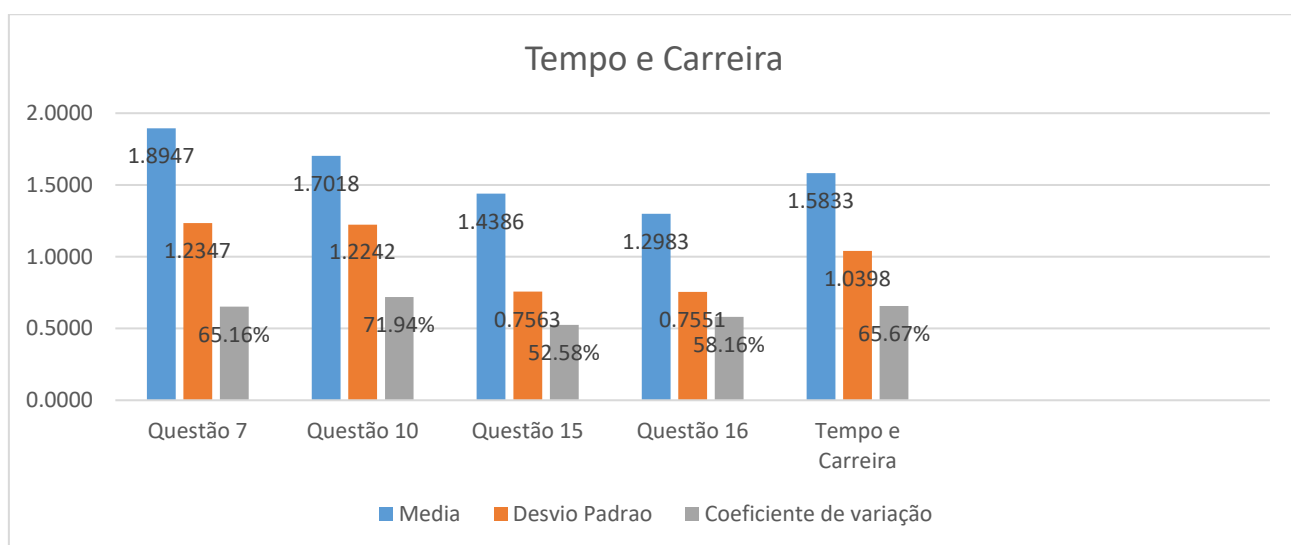
A questão nona mensura a satisfação com a sobrecarga de trabalho, sendo que a média (1,2983) se encontra como a terceira maior média dessa dimensão. De acordo com as pesquisas Ramos Filho (2016), a sobrecarga de trabalho é prejudicial à empresa, pois 33% os respondentes dessa pergunta informam que pensam em faltar as suas atividades laborais por esse motivo. O desvio padrão (0,6536) e o coeficiente de variação (50%) mostram que a média é heterogênea. Segundo Pinheiro e Crivelaro (2014), os processos produtivos que não são adaptados corretamente ocasionam prejuízos à qualidade de vida dos funcionários, o que desencadeia fadiga e doença.

A questão décima segunda faz referência ao horário de trabalho. A média (1,3333) demonstra que esse indicador não é um fator prioritário para ocasionar a falta ao trabalho e o desvio padrão (0,8930) e o coeficiente de variação (66,98%) mostram que as médias não são homogêneas.

A questão décima nona analisa a percepção dos funcionários sobre as deficientes condições de trabalho. Nesse caso, a média das respostas (1,2280) é a menor dessa dimensão, por isso as condições de trabalho são favoráveis para não gerar o absenteísmo.

#### 4.1.4 Tempo e Carreira

A última dimensão analisada é tempo e carreira, composta pela análise da necessidade de tempo para estudo, resolução de problemas burocráticos pessoais, tempo para lazer, bem como ao sentimento de estagnação na carreira. As questões representativas são 7, 10, 15 e 16, respectivamente.



**Gráfico 04:** Médias aritméticas, desvios padrões e coeficientes de variações das variáveis intervalares IV.

**Fonte:** Elaboração Própria (2017).

A questão sétima mensura a satisfação com o período disponível para estudar. No que concerne a essa questão, a média obtida (1,8947) é a maior da dimensão, ocasionando uma oportunidade de melhoria da empresa nesse aspecto. Por sua vez, o desvio padrão (1,2347) e o coeficiente de variação (65,16%) determinam que as médias não são homogêneas. Segundo França (2013), quando as necessidades dos funcionários são conflitantes, a tendência é a redução da energia depositada nas atividades laborais.

A décima questão analisa o grau de satisfação em relação ao tempo disponível para resolver problemas burocráticos pessoais, como bancos, escolas e finanças. A média para esse indicador é (1,7018), a qual indica que é o segundo ponto de atenção nessa dimensão. O desvio padrão (1,2242) e o coeficiente de variação (71,94%) demonstram que as médias não são homogêneas.

A questão décima quinta revela que o tempo para atividades de lazer não é um indicador principal na origem do absenteísmo na empresa estudada. A média é de 1,4386 e o desvio padrão (0,7563) e o coeficiente de variação (52,58%) mostram que as médias são heterogêneas.

A questão décima sexta, a qual se refere à estagnação de carreira, é a de menor relevância nessa dimensão, pois a média (1,2982) é a menor comparando com as outras questões. O desvio padrão (0,7551) e o coeficiente de variação (58,16%) mostram que as médias não são heterogêneas.

Observa-se que a dimensão que mais influencia o absenteísmo no correspondente bancário é a psicossomática e condição de trabalho. De acordo com a pesquisa de Ramos Filho (2016), essa dimensão representa 41% de influência no absenteísmo, tendo em vista que as pessoas são submetidas às pressões do trabalho, o que pode originar estresse, prejudicando a saúde do trabalhador (ÁVILA, 2012).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo principal analisar quais são as principais causas que originam o absenteísmo em um correspondente bancário. Sabe-se que o absenteísmo é ocasionado por diferentes fatores e o gestor tem papel primordial na busca de conhecer e decidir o que se deve mudar na empresa para reduzir esse indicador.

Na empresa analisada, de acordo com as dimensões estudadas a que mais influencia o surgimento do absenteísmo é a relacionada aos fatores psicossomáticos e de condições de trabalho. Os fatores que se destacam nessa dimensão são estresse, ansiedade e cansaço. Com isso, concluiu-se que o ambiente de trabalho não satisfaz o emocional dos funcionários.

Respondendo à pergunta apresentada na introdução: **quais as principais causas que originam o absenteísmo em correspondentes bancários nas cidades do Nordeste?** Podemos dizer que as principais causas que influenciam no absenteísmo na

empresa estudada, estão relacionadas com a dimensão psicossomática e de condições de trabalho, pois obteve maior média de insatisfação de acordo com os respondentes da pesquisa, nessa dimensão encontra-se as questões três que se refere a estresse e ansiedade, e a questão cinco que analisa o cansaço, a pesquisa aponta que essas questões e o primeiro e segundo ponto de atenção, para ser trabalhado como prioridade pela empresa com intuito de diminuir o absentéismo.

Portanto, é necessário que os gestores busquem compreender seus funcionários e utilizem estratégias para reduzir a insatisfação com a questão 3 (estresse e ansiedade) e a questão 5 (cansaço). O estresse e a ansiedade tendem a serem reduzidos com atividades dinâmicas que buscam a interação positiva entre os pares. O cansaço pode ser diagnosticado com o diálogo entre a hierarquia e o funcionário, a estratégia de utilização de bancos de horas, onde o funcionário pode faltar determinado período ao trabalho para em outro dia compensar a ausência tende a ser produtivo, sendo acordado entre ambas as partes.

## 6 REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- ÁVILA, Lazslo Antônio. **O corpo, a subjetividade e a psicossomática. Tempo psicanalítico**, Rio de Janeiro, v. 44.i, p. 51-69, 2012.
- CASCIO, Wayne; BOUDREAU, John. **Investimento em pessoas: como medir o impacto financeiro das iniciativas em recursos humanos**. São Paulo: Bookman, 2010.
- COBÊRO, Claudia; GODOY, Carla Regina Andreucci. **Diagnóstico das Causas do Absenteísmo em uma Indústria de Embalagens Plástica**. In: XI SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA. Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: < <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/33120343.pdf> > acesso em: 21 ago 2017.
- CORRÊA, H. L. **Administração de produção e de operações: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica** - 2. ed. - São Paulo: Atlas, 2013.
- COSTA, F. M.; VIEIRA, M. A.; SEMA, R. R. **Absenteísmo relacionado a doenças entre membros da equipe de enfermagem de um hospital escola**. Revista Brasileira de enfermagem, Brasília, v. 62, n. 1, p.38 - 44, jan./fev. 2009.
- CRIVELARO, Marcos.; PINHEIRO, Antônio Carlos da Fonseca Bragança. **Qualidade na Construção Civil**. 1ª Edição. São Paulo: Érica, 2014.
- CRUZ, Marina Zuanazzi; JUNIOR PEREIRA, Alfredo. **Corpo, mente e emoções: referencias teóricos da psicossomática**. **Revista Simbio-Logias**, São Paulo v.4, n.6, Dez/2011.
- FIDELIS, Gilson José; BANOVA, Márcia Regina. **Gestão de recursos humanos: tradicional e estratégica**. 2 ed. São Paulo: Érica, 2011.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Prática de Recursos Humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2013.
- FREUND, J.E. **Estatística aplicada**. 11 ed. São Paulo: Laser House, 2004.
- GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**, 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1992.
- MARQUES NETO, Alonso Dias. **Absenteísmo nas empresas**. Brasília, 2006.

Monografia (Graduação em administração) Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas,  
Centro Universitário de Brasília.

MILKOVICH, T.; BOUDREAU, W. **Administração de recursos humanos**. São Paulo:  
Atlas 2012.

MINICUCCI, A. **Relações humanas : psicologia das relações interpessoais**. 6. ed. São  
Paulo: Atlas, 2013. reimpr. – São Paulo : Atlas, 2013.

MURCHO, N.A.C.; JESUS, S.N. Siqueira, Mirlene Maria Matias (Organizadora), **Novas  
medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**.  
– Dados eletrônicos. – Porto Alegre : Artmed, 2014.

RAMOS FILHO, Augusto Ferreira. **Absenteísmo no nível operacional em uma  
empresa de produtos alimentícios**. João Pessoa, 2016.

SANTOS, O. **Cálculo amostral: calculadora on-line**. Disponível em: <  
<http://www.publicacoesdeturismo.com.br/calculoamostral> > Acesso em 05 de setembro  
de 2017.

SCHERMERHORN Jr., John R. **Administração** / John R. Schermerhorn, Jr. ; tradução  
Mário Persona ; revisão técnica Sandra Regina Holanda Mariano. - [Reimpr.]. - Rio de  
Janeiro : LTC, 2011.

SIQUEIRA, M. **Novas medidas do comportamento organizacional: ferramenta de  
diagnóstico e gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2014.

SOUZA, Bruna Florindo Vieira. **Planejamento estratégico da carreira profissional**.  
In: V Encontro científico e simpósio de educação unisalesiano. São Paulo, 2015.  
Disponível em:  
<<http://www.unisalesiano.edu.br/simposio2015/publicado/artigo0125.pdf> >

## APÊNDICE

## Questionário de absenteísmo

Este questionário\* tem como objetivo fazer parte de um trabalho de conclusão de curso. Aceito participar da pesquisa referente a análise do absenteísmo e autorizo que o material e informações obtidas possam ser utilizadas para fins acadêmico.

Termo de compromisso.

- Concordo  
 Discordo

Leia atentamente as questões seguintes e avalie o quanto cada afirmação se aplica a você avaliando os fatores que maior ocasiona a falta ou a possibilidade de falta ao trabalho.

	Pouco					Muito
1. Insatisfação com a organização dos serviços	1	2	3	4	5	6
2. Falta de reconhecimento profissional pelos outros ( outros profissionais, clientes/ docentes, etc.)	1	2	3	4	5	6
3. Estresse e ansiedade	1	2	3	4	5	6
4. Sentir-se injustiçado no serviço/instituição onde trabalha	1	2	3	4	5	6
5. Cansaço	1	2	3	4	5	6
6. Baixa remuneração	1	2	3	4	5	6
7. Necessidade de tempo para formação contínua/ graduação ou pós graduação	1	2	3	4	5	6
8. Problemas com os colegas	1	2	3	4	5	6
9. Sobrecarga de trabalho	1	2	3	4	5	6
10. Necessidade de resolver assuntos burocráticos pessoais/familiares inadiáveis ( Finanças, bancos, escola, etc.)	1	2	3	4	5	6
11. Problemas com os superiores hierárquicos	1	2	3	4	5	6
12. Horário de trabalho	1	2	3	4	5	6
13. Não gostar das funções desempenhadas						
14. Instabilidade laboral	1	2	3	4	5	6
15. Realização de atividades de lazer que não podem ser realizadas durante as férias ou folgas	1	2	3	4	5	6
16. Sentir que estagnou na carreira	1	2	3	4	5	6
17. Mau ambiente de trabalho	1	2	3	4	5	6
18. Desmotivação	1	2	3	4	5	6
19. Deficientes condições físicas de trabalho	1	2	3	4	5	6

\*Adaptado de MURCHO, N.A.C.; JESSUS, S.N. Siqueira, Mirlene Maria Matias (Organizadora), **Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão.** – Dados eletrônicos. – Porto Alegre: Artmed, 2014.