

## O Absenteísmo ao Trabalho como Forma de Resistência Individual à Intensificação do Trabalho, à Insatisfação Profissional e ao Estresse Ocupacional

**Autoria:** Vitor Hugo Bernstorff, Sadi Dal Rosso

### Resumo

Este estudo teve como objetivo correlacionar satisfação profissional, avaliação de desempenho por competência individual, exame de saúde ocupacional e as estratégias de resistência caracterizadas pelas formas de absenteísmo no trabalho. Foram avaliados os dados de 28230 trabalhadores de um grande banco público brasileiro. Analisaram-se cinco categorias da satisfação profissional com: o conteúdo do trabalho, o salário, o ambiente social, as condições físicas e o aprendizado. A competência individual foi avaliada numa perspectiva 360 graus, na qual atuam o superior hierárquico, pares, subordinados e o próprio trabalhador. A saúde ocupacional foi medida pelo estresse emocional e sintomas da DORT (Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho). O absenteísmo no trabalho foi medido pela ausência por licença-saúde  $\leq 15$  dias. Concluímos que o estresse e a DORT concomitante com a insatisfação profissional promovem uma resistência individual ao trabalho através da licença-saúde de curta duração relacionada ao desgaste e ao limite de tolerância frente às condições e à organização do trabalho, num enfrentamento psicodinâmico e como estratégia da reflexividade. Estas ausências imprevisíveis são expressivas e nocivas econômica e socialmente à organização do trabalho e à qualidade de vida no trabalho.

### Introdução

Um preciso indicador para medir as práticas de gestão de pessoas e o comportamento social dos bancários é o absenteísmo, ou falta ao trabalho, uma das principais estratégias de resistência ou de enfrentamento dos trabalhadores face à organização do trabalho, que afeta direta e indiretamente o resultado organizacional.

Dados internos de um banco público brasileiro em análise neste artigo demonstram uma taxa pouco superior a 1% de funcionários ausentes por doença diariamente, índice de absenteísmo não preocupante se comparados com a taxa total americana de 2,6% ou européia de 2,8%, segundo Bonato e Lusinyan (2004). Porém, como os instrumentos de pesquisas são diferentes, comparações genéricas desta forma podem mascarar problemas sociais e organizacionais, visto o caráter estratégico e muitas vezes sigiloso destas informações.

No banco pesquisado, a preocupação com seus funcionários sempre esteve em destaque, visto que já esteve declarado em sua estratégia corporativa a meta de 0,7 dias de afastamento anual por licença-saúde causadas por acidente de trabalho ou doença ocupacional para cada empregado. Infelizmente, o índice final superou a meta e dados internos apontaram que durante os anos de 2004, 2005 e 2006, o índice de absenteísmo por doença chegou a média de 1.085.076 horas/ano.

Também é sabido que a ausência por doença é a maior causa de faltas ao trabalho, responsável por mais de 80% das ausências não programadas. Para Bonato e Lusinyan (2004), a redução da ausência por doença pode trazer benefícios sociais e econômicos, tanto para as finanças públicas, como diretamente para os empregadores e trabalhadores. Assim, o problema do absenteísmo não se resume aos efeitos econômicos diretos, como baixa produção, pagamentos de hora extra para suprir o posto ausente, mas também à baixa qualidade e moral, além de sobrecarregar a atividade de outros trabalhadores num nível organizacional durante a ausência e no período de readaptação no retorno ao posto de trabalho. Trabalhadores impossibilitados de trabalhar por problemas de saúde causam transtornos familiares (dependência de terceiros), econômicos (gastos com consultas e medicamentos) e psicológicos (sentimento de impotência) entre outros transtornos pessoais. Socialmente, aumentam o congestionamento no sistema público de saúde, oneram a previdência social (INSS) e uma cadeia de conseqüências econômicas sobre a qualidade de vida da população (desemprego, segurança, etc.).

Segundo o DIEESE (2006) a assiduidade, oposto do absenteísmo, é o principal indicador utilizado pelas empresas (inclusive as de serviços) que implantaram a distribuição de PLR (Participação nos Lucros e/ou Resultados), como forma de benefício e/ou incentivo à produtividade. Quando de interesse da própria organização, a importância da política de implementação do absenteísmo como indicador individual ou coletivo em fórmulas de cálculos para bonificações é devido principalmente aos quadros reduzidos e enxutos do atual modelo flexível organizacional, pois a ausência do funcionário indistintamente de seu motivo pode trazer instantânea redução na produtividade, qualidade dos produtos e serviços entregues e da satisfação do cliente. Já para os sindicatos, que lutam pelo uso de indicadores coletivos de absenteísmo, sua implantação significa um reconhecimento e valorização da força de trabalho. A principal reivindicação dos sindicatos em 2005 segundo o DIEESE (2006) foi para implantar a PLR, que pela primeira vez na história superou a tradicional reposição salarial como deflagrador das greves no Brasil.

Para Roscigno e Rodson (2004), embora sem comprovação empírica, a insatisfação com o ambiente de trabalho deve gerar mais estresse ao trabalhador e em consequência maior, estratégias de resistência. Estas estratégias de resistências dos trabalhadores costumam ser coletivas através de greves e individuais através de sabotagem, furto, negligência, lentidão, evasão permanente, ausências temporárias e falta de assiduidade.

Há mais de duas décadas Chadwick-Jones, Nicholson e Brown (1982) já descreviam que com a recente crise mundial do emprego do final do século XX, a alta rotatividade de trabalhadores (*turnover*) deixaria de ser uma preocupação organizacional, porém o absenteísmo ainda permaneceria na pauta acadêmica como principal termômetro das práticas gerenciais, devido a sua facilidade de mensuração e sensibilidade temporal (inclusive diária) face à organização do trabalho, embora não isenta de aspectos subjetivos de julgamento, como a genuinidade de certas doenças ou simulações de acidentes de trabalho.

Nesta linha, segundo Roscigno e Rodson (2004), nas organizações de trabalho, a estratégia de resistência da ausência (*absenteeism*) só é menos utilizada que a estratégia de lentidão, isto é, corpo mole ou fuga do serviço com o empregado presente, a qual ocorre de forma muito velada e de difícil observação, pois sua medição depende principalmente do caráter e índole do trabalhador em assumir sua utilização, o que pode ser antagônico.

Diante do exposto, pretendemos avaliar a relação entre as condições ambientais e organizacionais do trabalho e o processo de consentimento e resistência do trabalhador considerando-os por intermédio da taxa de absenteísmo por motivo de licença-saúde num banco público brasileiro investigando aspectos da saúde física e mental do funcionário, sua percepção sobre a satisfação no trabalho e sobre o desempenho por competências individuais aplicadas através de pesquisas institucionais.

A avaliação dos relacionamentos entre as variáveis satisfação, competência, saúde, e absenteísmo foi efetuada com base em pesquisas numa população atual de mais de 85 mil funcionários do banco pesquisado. Os dados secundários contemplados para a amostra englobaram as respostas obtidas junto aos funcionários da instituição financeira em pesquisas internas de satisfação no trabalho e de avaliações de desempenho, somadas aos resultados de exames médicos de saúde ocupacional realizados durante o ano de 2005. Também foram agregados dados sócio-demográficos e ocupacionais para cada um dos respondentes, com base nos dados funcionais e biográficos dos sistemas de recursos humanos da organização.

### **Absenteísmo no trabalho**

O termo absenteísmo origina-se da palavra “absentismo”, aplicada aos proprietários rurais que se evadiam do campo para as zonas urbanas e segundo Quick e Lapertosa (1982), durante a revolução industrial a expressão passou a significar a falta ao trabalho pelos empregados das fábricas. De acordo com a origem da ausência ao trabalho, para Quick e Lapertosa (1982), o

absenteísmo pode ser: a) voluntário, que é ausência ao trabalho por razões particulares, não justificadas por doença e sem amparo legal; b) por doença profissional, inclusive ausências por acidente de trabalho; c) por doença geral, ausências por doença ou procedimento médico; d) legal, amparadas por lei; e e) compulsório, impedimento do trabalho por suspensão imposta pelo patrão, prisão ou outra ausência indesejada pelo trabalhador em caráter de punição.

Segundo Chadwick-Jones, Nicholson e Brown (1982) há vários tipos de absenteísmo, os quais dependem do foco de estudo, como: ausências com certificado médico e sem certificado/justificativa médica; ausências aceitáveis e inaceitáveis; voluntárias e involuntárias; autorizadas e não autorizadas; etc. Os autores apontaram inúmeros estudos sobre o “benefício da doença” alertando altos índices de absenteísmo voluntário justificado por problemas físicos de difíceis diagnósticos (como dores nas costas e distúrbios gastrintestinais) quando ocorridos em apenas um dia no corpo do trabalhador.

Porém, Chadwick-Jones, Nicholson e Brown (1982) definiram o absenteísmo como a expressão da rejeição do empregado a falta de humanização das condições do trabalho. Distinguem absenteísmo voluntário de involuntário e destacam que *turnover*, faltas por acidente de trabalho e atrasos na chegada ao serviço não devem ser considerados como absenteísmo, pois o absenteísmo para estes autores deveria ser apenas aquelas faltas sem aviso anterior, isto é, não programadas e também sem justificativa médica.

Edwards e Whitston (1993) apontam aspectos onde os trabalhadores buscam legitimar o absenteísmo por diversas razões e também separam em absenteísmo involuntário, quando o trabalhador realmente não queria se ausentar, e o voluntário, quando o trabalhador falta o serviço sem avisar desculpando-se posteriormente, realçando este último como o pior, pois geralmente passa-se por involuntário onde a justificativa é uma doença súbita, difícil de posteriormente constatar sua genuinidade. Porém, os autores destacam que a prática da desconfiança da legitimidade da origem da ausência por parte do empregador poderá ainda piorar o índice de absenteísmo involuntário, aumentando o desgaste mútuo, estresse e sentimento de não equidade, levando a piorar problemas físicos e mentais e caracterizando-se como assédio moral.

Dessa forma, Edwards e Whitston (1993) alegam que quaisquer tentativas mais rigorosas de controle de ausências geram mais estresse, o que resulta em aumento do absenteísmo, em vez de sua redução. Os autores destacaram ainda a importância de se analisar separadamente grupos de trabalhadores que se ausentam poucas vezes por muitos dias consecutivos daqueles que se ausentam constantemente por poucos dias consecutivos, pois denotam diferentes problemas, causas e soluções. Também alegam que ausências prolongadas por doença costumam ser genuínas.

Já para a OIT (1999), o absenteísmo é a ausência remunerada ou não do trabalhador por mais de um dia de trabalho quando se esperava que ele estivesse presente, seja por ordem médica ou qualquer outra. Para a Organização Internacional do Trabalho, as ausências podem ser previstas como férias, folgas e feriados, parcialmente previstas como maternidade, paternidade e outras licenças amparadas por lei (jurado, mesário, serviço sindical, etc.) ou não previstas, que efetivamente caracterizam o absenteísmo, como licenças médicas, acidente de trabalho, luto. Podem ainda ser faltas abonadas e com rendimentos ou não abonadas, geralmente injustificadas e sem rendimentos. O índice de absenteísmo proposto pela OIT (1999) recomenda a exclusão de férias e folgas do cálculo do absenteísmo por considerá-las previsíveis e programáveis.

Assim, assumimos que a variável absenteísmo pode ser considerada como um dos melhores "termômetros" para as ações organizacionais, tanto que foi amplamente discutida pela psicossociologia de Mayo (1933, 1945) num dos mais importantes e lembrados experimentos organizacionais, o da *Western Electric Company*. Nas obras de Mayo (1933, 1945), além de

sempre destacar a importância das relações humanas e das competências sociais conjuntamente com as tradicionais habilidades técnicas dos trabalhadores e dos supervisores, também destacou que o absenteísmo é resultante: mais das condições ambientais internas das organizações (realçando não só o ambiente físico como também a redução das horas de trabalho) do que as características pessoais; mais da satisfação com os relacionamentos intergrupais (sentimento de pertencimento ao grupo) do que com a satisfação com o pagamento/salário; e mais das habilidades e competências sociais (bons relacionamentos) do que as competências individuais técnicas.

Segundo Roscigno e Rodson (2004), embora o absenteísmo não seja difícil de mensurar, a clareza de sua definição operacional passa a ser fundamental nas pesquisas acadêmicas e gerenciais, pois um atraso na chegada ou uma saída mais cedo do local de trabalho também poderiam ser reconhecidos como ausência ou absenteísmo do trabalhador, por representarem resistência e gerarem impactos no desempenho organizacional.

Já o custo do absenteísmo, embora varie de setor para setor, para Nicholson et al. (2004), é em média 1,28 vezes o valor pago ao trabalhador (sendo até quatro vezes maior quando se trata da indústria do conhecimento e igual apenas em bares e restaurantes). O custo da ausência não programada depende também do tamanho da equipe, tempo de ausência, facilidade de substituição e leva em conta: a) o custo para achar alguém com o mesmo rendimento para sua substituição; b) o custo de perda de prazos; e c) o custo da perda da força de venda ou capacidade de fechar negócios. Resultados frágeis, pois acreditamos que o custo social seja maior, não se restringindo aos puros aspectos econômicos relatados.

#### **Influenciadores do absenteísmo**

Para Yolles, Carone e Krinsky (1975) entre os fatores que contribuem para o absenteísmo estão as características pessoais, os hábitos de vida (principalmente álcool e drogas), as características organizacionais e a natureza do serviço (ocupação). Dividem ainda, em fatores internos ao indivíduo (como características pessoais, hábitos de vida e saúde) e externos (como ambiente de trabalho, características da organização e ocupação, além da própria satisfação profissional). Yolles, Carone e Krinsky (1975) destacaram ainda, a insatisfação e as doenças ocupacionais como causadores do absenteísmo e sugerem uma “humanização” no trabalho para reduzir o problema do absenteísmo, uma vez que o bem-estar do empregado sempre é secundário na indústria. Também apontaram a mais de 30 anos que as mudanças tecnológicas têm gerado novas doenças de difícil previsibilidade, onde só o tempo esclarecerá a relação causal. Perguntamos: quando será?

De forma análoga, para Souto (1980) as causas do absenteísmo podem ser intra-organizações (insatisfação no trabalho, falta de liderança ou supervisão, quebra de coesão do grupo, tratamento injusto, doenças ocupacionais e acidentes de trabalho, etc.) ou extra-organizações (problemas de transporte, domésticos, sexo, alcoolismo, doenças contagiosas e por acidente pessoais em casa ou em lugares públicos).

Souto (1980) destaca ainda, que fatores pessoais podem afetar as ausências não frequentes do trabalhador através de doença, casamento, nascimento, óbitos familiares entre outras de caráter legal descrito na CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), porém, ausências frequentes de curta duração sugerem grande insatisfação com o trabalho ou problemas pessoais, os quais o trabalhador não está conseguindo resolver ou se adaptar.

Para Nogueira e Azevedo (1982), o absenteísmo é decorrente de multicausalidade, mas as legislações e contratos de trabalho costumam abonar somente faltas por motivos de saúde o que faz com que trabalhadores recorram ao atestado médico para justificar suas faltas e não sofrer redução de salário, quando as faltas realmente não estão associadas a problemas de saúde. Já analisado a mais de duas décadas, para Nogueira e Azevedo (1982), a alta relação existente entre o sexo feminino e o absenteísmo é ressaltada pela alta preocupação e pouco

repouso em virtude da jornada dupla de trabalho (empresa e casa), o que as sobrecarregam física e mentalmente. Recentemente relatado por Lipp (2001) como jornada tripla (empresa, família e projetos pessoais).

Chadwick-Jones, Nicholson e Brown (1982) analisaram 6.411 trabalhadores de 21 organizações da Inglaterra e Canadá, sendo três bancos, e relatam que o absenteísmo total e por doença são a principal reação da insatisfação no trabalho. Porém não é exclusiva, ou seja, o absenteísmo também é causado por pressão no trabalho, estratégia de enfrentamento do estresse, falta de benefícios sociais, classe social, suporte sindical entre outros de menor influência. Os autores destacam que a análise das frequências do absenteísmo é melhor para avaliar a atitude do trabalhador e sua disposição à falta voluntária. Destacam ainda que a tendência dos funcionários de ficarem mais “doentes” na segunda feira tem sua origem na satisfação do trabalho, pois os trabalhadores estariam menos estressados com o serviço.

Chadwick-Jones, Nicholson e Brown (1982) também observaram que as mulheres casadas e com filhos tendem a ter maior absenteísmo. As mulheres correspondem a 77% dos bancários e as ausências nos bancos geralmente eram juntos com feriados locais e nacionais, caracterizando forte comprometimento das esposas com seus maridos e parentes para viagens, ou seja, razões domésticas e familiares. De fato, as causas foram apontadas na maioria dos casos por doenças e em segundo lugar por razões familiares. Estes autores observam ainda que o foco gerencial e acadêmico em correlações entre satisfação profissional e absenteísmo se deu devido ao fato de ocorrer diversas falhas ou frustrações em demonstrar relacionamentos significativos nas pesquisas entre atitudes dos trabalhadores e produtividade.

Para Bonato e Lusinyan (2004) a política de tolerância está diretamente relacionada com a maior taxa de ausência, o que pode explicar as elevadas taxas na Holanda, Noruega e Suécia, pois a decisão do trabalhador em se ausentar leva em consideração cálculos de ganho e perda individual que depende da política da empresa e do seguro social ou seguro saúde. Destacam que os trabalhadores temporários sem proteções ficam menos ausentes por doença que os com contratos mensais. Bonato e Lusinyan (2004) também concluíram em sua pesquisa que as mulheres faltam mais que os homens na Europa e o fato do mercado de trabalho estar recebendo cada vez mais mulheres que homens pode ajudar a explicar a taxa crescente de ausência por doença naquele continente. Observaram ainda, que a boa saúde afeta diminuindo a ausência, porém as alterações na taxa de ausência por doença são mais sensíveis às questões contratuais (políticas organizacionais de tolerância) que as características pessoais, ou seja, alto paternalismo influencia baixa assiduidade.

Segundo Eby et al. (1999) o absenteísmo não se correlaciona com a satisfação geral no emprego, mas com o comprometimento. Os autores também destacam que os trabalhadores mais competentes, devido à sua habilidade de adaptação, conhecimentos gerais e senso de responsabilidade costumam ser mais motivados e que esta motivação afeta positivamente a satisfação (intrínseca e extrínseca) e o comprometimento. Porém trabalhadores mais competentes tendem a ser mais satisfeitos, comprometidos e com menores taxas de absenteísmo e *turnover* (Eby et al. 1999).

Para Barmby (2002), a decisão do trabalhador de não comparecer ao serviço leva em conta principalmente aspectos financeiros (relação custo-benefício analisada pelo empregado), pois em sua pesquisa, os trabalhadores de menores salários são os que mais faltam ao trabalho.

Ao analisarem mais de 7.000 trabalhadores holandeses, Buist-Bouwman et al. (2005) concluíram que problemas de saúde física também afetam o absenteísmo, porém em menor escala que problemas mentais. Buist-Bouwman et al. (2005) apontam ainda que, assim como o estresse pode ser causado por problemas físicos ou por desordem mental, os problemas físicos podem ser causados por problemas mentais (estresse, depressão, ansiedade). Como exemplo, citam que a asma está relacionada como consequência da síndrome do pânico e a

depressão relacionada como reação às dores nas costas ou dores de cabeça. Destacam ainda que o impacto social da real causa do absenteísmo no trabalho relacionada com as morbidades físicas e mentais são pouco estudadas.

Por fim, destacamos que o mercado de trabalho da União Européia nos últimos anos tem enfrentado um crescente aumento de absenteísmo e aposentadoria precoce, ambos por problemas de saúde mental, particularmente devido ao estresse emocional e a depressão, segundo McDaid, Curran e Knapp (2005). Ainda para estes autores, embora o impacto social e econômico seja substancial, percebe-se pouca iniciativa governamental e empresarial para a melhoria destes índices cada vez mais negativos e apontam como principal desafio para este século: um crescimento econômico com desenvolvimentos nacionais, promoção de mais altos níveis de saúde pública, desenvolvimento sustentável do bem-estar social e inclusão social. Desafio que obviamente corroboramos.

### **Metodologia da pesquisa**

Como metodologia utilizamos uma abordagem multivariada para se conhecer a inter-relação entre as variáveis não observadas diretamente, tais como a satisfação profissional, a competência individual e a saúde ocupacional e os efeitos das variáveis observáveis de características sócio-demográficas e ocupacionais, destacando o absenteísmo como principal variável dependente entre todas em estudo, visando comparar o grau de influência das variáveis relacionadas direta e indiretamente (endógenas e exógenas) através de regressões (pelo software SPSS), modelos estruturais (*path diagram*) e análise de trajetórias (*path analysis*). Pois, diagramas podem representar as influências diretas ou somadas com as indiretas. Efeitos indiretos são causados quando uma variável influencia outra através de uma terceira intermediária entre as duas, o que podem realçar alterações significativas nas inferências diretas resultantes simplesmente das regressões lineares. Para identificarmos o valor do efeito indireto utilizamos uma planilha desenvolvida no *software* Microsoft Office Excel 2000 para cada variável endógena calculando-se todos os efeitos secundários de todas as variáveis independentes (exógenas).

Originalmente os dados sobre a satisfação dos funcionários analisados foram obtidos através de uma pesquisa com 34 perguntas estruturadas aplicadas em língua portuguesa, disponibilizadas em todas as dependências da empresa via sistema informatizado (computadorizado) para manifestação voluntária durante o mês de Agosto de 2005. Todos os valores possíveis são de escala intervalar tipo Likert e variavam entre zero (não avaliado), 1 para discordo totalmente a 6 para concordo totalmente. As perguntas foram categorizadas em perspectivas e visavam investigar o grau de satisfação do funcionário conforme avaliação individual em diversas visões organizacionais como a satisfação com: o conteúdo do trabalho, o salário, o ambiente social, as condições físicas e o aprendizado & treinamento. Foram 31.161 respostas, ou seja, uma amostra com 36% da população.

Os dados sobre as competências fundamentais verificados foram identificados conforme dez perguntas divididas em cinco perspectivas, assim distribuídas: duas perguntas para verificação da competência do bancário em realizar ações de acordo com a estratégia financeira da empresa; uma pergunta sobre atendimento e satisfação de clientes; quatro perguntas para analisar a conformidade da atuação com os processos internos; duas perguntas sobre verificação de iniciativas de aprendizado e crescimento profissional; e uma pergunta sobre a competência em direcionar esforços de acordo com a política socioambiental da empresa. Nota-se que para cada trabalhador avaliado não foram registradas apenas as 10 notas das perguntas acima, mas 40 registros de indicadores de competência, dez para registro de avaliação pelo superior hierárquico, dez para registros de auto-avaliação, dez para a média dos registros dos pares e dez para a média dos registros dos subordinados (quando era o caso), conforme a política de gestão de desempenho por competência individual da empresa.

Os dados sobre a saúde ocupacional foram selecionados de uma gama de bateria de exames registrados em laudos médicos e com alguns itens de auto manifestação. Foram examinados 76.406 trabalhadores durante o ano de 2005, isto é, mais de 88% da população alvo. A variável saúde ocupacional foi indicada separadamente conforme duas variáveis latentes, sintomas de estresse e sintomas de DORT, assim, nesta pesquisa adotamos os conceitos da psicodinâmica do trabalho dando ênfase para a saúde mental, expressa pelo estresse emocional como resultante principalmente da organização do trabalho e também para a saúde física, expressa pela DORT como reflexo do estresse físico das condições de trabalho.

Os dados sobre o absenteísmo bem como os demais dados históricos e cadastrais estavam disponíveis nos sistemas de recursos humanos da empresa. Estas variáveis que caracterizam a amostra são consideradas como sócio-demográficas e ocupacionais e por serem todas variáveis observáveis, foram categorizadas e divididas inicialmente conforme grupos que melhor as descrevem, sem análise estatística, mas por inferência teórica. Assim elas foram divididas em dois aspectos: individuais e organizacionais.

As variáveis de perspectivas individuais foram subdivididas em duas categorias: características individuais e hábitos de vida. As variáveis de perspectivas organizacionais foram divididas também em duas categorias: características ocupacionais e características organizacionais.

As variáveis de características individuais são aquelas fora do controle do trabalhador (como idade, sexo, tempo de empresa, etc.) ou de transformação lenta ou única no tempo (como grau de instrução, conhecimentos, estado civil, etc.). Os hábitos de vida são aquelas que dependem da iniciativa do trabalhador (atividade física e de relaxamento, segundo emprego, estudo, uso de drogas e medicamentos).

As variáveis de características ocupacionais são inerentes à atividade desempenhada, em princípio independente do empregador (nível hierárquico, tipo de responsabilidade e cargo, departamento, local físico de trabalho). Já as variáveis de características organizacionais, embora também referentes à ocupação, são melhores controladas pelo empregador (salário, número de funcionários no mesmo setor, jornada de trabalho diária e quantidade, esforço e repetição para execução de tarefas).

A coleta dos dados para esta tese foi realizada entre abril e maio de 2006. Com o recebimento e tratamento de quatro arquivos originais, o índice final de casos válidos (amostra) ficou em 32,64% do total de bancários do banco analisado, considerando o número total de funcionários da empresa em abril de 2006, conforme ilustrado na tabela abaixo.

#### População e amostra da pesquisa

<b>Categoria dos dados</b>	<b>Qtde. de respondentes</b>	<b>% da população</b>
Arquivo 1 - Dados sócio-demográficos e ocupacionais	86.475 casos	100 % ( <b>população</b> )
Arquivo 2 - Avaliação da competência individual	79.997 casos	92,50 %
Arquivo 3 - Exame de saúde ocupacional	76.409 casos	88,35 %
Arquivo 4 - Pesquisa de satisfação profissional	31.161 casos	36,03 %
Arquivo final (amostra) - União dos Dados Válidos	28.230 casos	32,64 % ( <b>amostra</b> )

Fonte: dados da pesquisa.

Os passos para o tratamento dos dados seguiram a seguinte estratégia de procedimento: 1) análise descritiva e fatorial para todas as variáveis observáveis sócio-demográficas e ocupacionais; 2) análise fatorial para exploração e confirmação das variáveis latentes sobre a satisfação profissional, concomitante com análise de confiabilidade destes construtos; 3) análise de consistência interna e fatorial sobre os construtos competência individual e saúde ocupacional; 4) análise descritiva, regressão linear múltipla e análise de trajetórias com a variável independente do absenteísmo para analisar a hipótese deste estudo; e 5) construção

do modelo estrutural final satisfação-competência-saúde-absenteísmo através de um *path diagram* com as principais influências (diretas e indiretas) identificadas. Também foram identificadas pela análise univariada casos de "não respostas" (*missing*), observações aberrantes ou extremadas (*outliers*) e testadas a assimetria, achatamento, dispersão e variância, quando cabíveis.

Resumidamente, de uma população do banco analisado de 86.475 bancários em 30 de abril de 2006, foram analisados dados de 28.230 trabalhadores que se enquadravam como público alvo desta pesquisa. Assim a amostra ficou constituída com 32,64% da população, sendo 66,4% homens, 60,6% casados, 64,3% com nível superior completo, 85,9% do nível operacional, 32,9% com função gerencial, 87,4% da área de atendimento aos clientes, 61,7% com jornada de trabalho de 40 horas semanais, média etária de 39 anos, média de tempo na empresa de 14 anos e média salarial de R\$3 mil mensais (sem considerar participações em lucros e resultados - PLR), 49,5% percebem trabalhar em excesso, 79,9% estão satisfeitos com o conteúdo do trabalho, 67,2% estão insatisfeitos com o salário, 88,1% estão satisfeitos com o ambiente social de trabalho, 80,7% estão satisfeitos com as condições físicas de trabalho, 66,8% estão satisfeitos com o aprendizado e treinamento, 0,4% estão avaliados com desempenho por competência abaixo do esperado, 74,3% têm algum sintoma de estresse, 15,2% têm algum sintoma de DORT, 30,8% utilizaram licença-saúde menor ou igual a 15 dias de duração em 2005 e mais de 98% não utilizaram licença-saúde acima de 15 dias cada ou faltaram voluntariamente sem direito a remuneração.

Foi utilizada a análise de regressão linear múltipla com o método *Stepwise* para identificar o grau em que cada variável independente influencia a variável dependente (endógena) em análise e em todas as análises realizadas foi utilizado o nível de significância (p) de no mínimo 0,001, que oferece uma probabilidade de 0,1% de rejeitar incorretamente a hipótese nula quando ela é verdadeira. Uma vez avaliadas as diferenças mais significativas entre cada um dos fatores de influência no absenteísmo, partiu-se para testar a hipótese deste estudo que assume que aspectos da satisfação profissional, da competência individual e da saúde ocupacional, somados a determinadas características sócio-demográficas e ocupacionais, afetam significativamente o absenteísmo no trabalho bancário.

Assim, esta pesquisa enquadra-se nas categorias de estudo de caso, tipo descritiva, com corte transversal, com procedimentos quantitativos e análise multivariada, não experimental. O sujeito de análise é o funcionário do banco em questão com mais de 90 dias na função exercida e sem distinção de ocupação. Para medir as variáveis em estudo coletaram-se dados secundários da organização a qual aplicou pesquisas institucionais distintas no tempo e no espaço para três focos: o da satisfação do trabalhador (realizada em agosto de 2005), o da avaliação de desempenho humano por competências individuais (realizada entre janeiro e março de 2006 pertinente ao período avaliativo do segundo semestre de 2005) e o exame de saúde ocupacional (realizado durante o ano de 2005). Os dados sócio-demográficos e ocupacionais, incluindo as informações sobre as formas de ausências, foram obtidas dos sistemas de recursos humanos da instituição entre abril e maio de 2006.

### **Resultados e análise dos dados**

Quanto à variável "licença saúde por doenças gerais", observamos que 69% da amostra não a utilizaram em 2005, e dos 31% que utilizaram qualquer espécie desta licença, 2/3 se ausentaram por até cinco dias, 90% até 15 dias no total, sem considerar a frequência de licenças. A licença-saúde é o tipo de absenteísmo causado por doença geral ou ocupacional, esta última causada tanto por DORT como por estresse. A média de dias de faltas por funcionário com licença saúde é de 2,51 e a soma das ausências chega a 71.095 dias/ano, o que representa mais de 338 bancários ausentes um ano inteiro, somente para esta amostra, que representa 32,64% da população. Logo, a licença-saúde leva a mais de 1.000 trabalhadores



ausentes por um ano inteiro no banco em questão.

Quando observamos apenas as licenças saúde menores ou iguais a 15 dias, aquelas cujo pagamento é realizado integralmente pelo empregador e ignora-se a necessidade de perícia médica governamental (para comprovação da sua veracidade), o quadro anterior não se altera em valores percentuais, pois 69,2% dos bancários não utilizaram nenhum dia de licença saúde  $\leq 15$  dias. Esta forma de licença resultou em 51.560 dias de ausências, ou seja, 72,5% das ausências por licença saúde.

A montagem das variáveis latentes, bem como os testes multivariados de análise fatorial e de consistência interna foram analisados seguindo todos os pré-requisitos estatísticos para a satisfação profissional, para a competência individual e para a saúde ocupacional, porém, não serão apresentados neste artigo por não ser foco nesta discussão.

Para a regressão linear do absenteísmo por doença com duração menor ou igual a 15 dias (sendo permitidos inúmeros afastamentos de curta duração para o mesmo bancário), seguimos com os testes para que as premissas necessárias para o prosseguimento com a regressão fossem aceitas, ou seja, testou-se a homocedasticidade, a autocorrelação (Durbin-Watson de 2,002) e a multicolinearidade (tolerância e VIF) com sucesso. Rejeitou-se a normalidade e a necessidade de exclusão de *outliers* ou observações influentes, sem prejuízo à nossa análise, segundo Hair et al.(2003). Os dados encontrados pelo processo *Stepwise* foram:

**Resumo da regressão da variável Y4.1 - Absenteísmo por doença  $\leq 15$  dias.**

Coefficiente de correlação	Coefficiente de determinação otimista	Coefficiente de determinação ajustado ( $R^2$ )	Erro padrão da regressão	Durbin-Watson
.304	.099	.099	1,118	2,002

Fonte: dados da pesquisa.

**Coefficientes padronizados (Betas) das variáveis influentes no Absenteísmo por doença  $\leq 15$  d.**

Variáveis Independentes	Beta	Tolerância	VIF
Y3.1t - Estresse (log)	0,107	0,812	1,231
X2.3 - Uso de Medicamentos/Drogas (Sim = 1)	0,091	0,938	1,066
X1.1 - Sexo (Feminino = 1)	0,089	0,872	1,146
X3.4 - Local de Trabalho (Distrito Federal = 1)	0,085	0,765	1,307
X4.2t - Qtde de Funcionário na Dependência (log)	0,069	0,740	1,351
Y1.1t - Satisfação com o CONTEÚDO do trabalho (x2)	-.059	0,615	1,625
X4.1t - Salário (log)	-.055	0,231	4,331
Y1.2 - Satisfação com o SALÁRIO no emprego	-.053	0,727	1,375
X1.3 - Tempo de Empresa	-.052	0,585	1,709
Y3.2t - DORT (log)	0,043	0,957	1,044
X1.5 - Grau de Instrução (Não Universitário = 1)	0,042	0,882	1,134
X1.4 - Estado Civil (Não Casado = 1)	0,027	0,657	1,523
X4.4 - Serviço Excessivo (Sim = 1)	-.022	0,837	1,195
X2.1 - Atividade Física (Não = 1)	0,021	0,977	1,024
Y2t - Competência Individual (x2)	-.017	0,983	1,017

Variável Dependente: Y4.1t - Licença Saúde  $\leq 15$  dias (RQd)

Fonte: dados da pesquisa. Significância  $p \leq 0,001$ .

Analisando a tabela acima, torna-se evidente a forte influência do estresse sobre as ausências por motivo de saúde com duração igual ou inferior a 15 dias. A variável "X2.3 - uso de medicamentos ou drogas" verifica a influência de reais doenças sobre esta forma de ausência, constatando sua grande importância (Beta=0,091) após a variável estresse emocional (Beta=0,107), o que era previsto segundo Levi (1981). A variável DORT (Beta=0,043), embora influente, aparece com poder de influência inferior a certas características individuais, ocupacionais, organizacionais e de percepções da satisfação.

As características pessoais que mais influenciam diretamente o uso deste tipo de ausência

são o sexo feminino (Beta=0,089), grau de instrução não universitário (Beta=0,042) e estado civil não casado (Beta=0,027), o que reafirma a importância dos aspectos culturais e de valores sociais sobre a responsabilidade individual. Interessante observar que o tempo de empresa afeta de forma inversa o uso de licença saúde de curta duração ( $\leq 15$  dias), caracterizando que os bancários à medida que os anos passam, menos se ausentam por simples doenças ou mais resistentes a elas ficam, ou ainda com maior maturidade e comprometimento menos buscam justificativas médicas como estratégia de resistência. Coerentemente, nota-se que a idade não é significativamente influente.

O fato das mulheres faltarem o trabalho mais que os homens tem sido discutido ao longo das últimas décadas desde as pesquisas de Chadwick-Jones, Nicholson e Brown (1982) e Nogueira e Azevedo (1982) até as mais recentes de Ichino e Maggi (1999) e Bonato e Lusinyan (2004) e parecem indicar que recentemente, diferente das pesquisas anteriores que apontam o caráter secundário da mulher na família (com mais ausências para acompanhar os maridos ou atender filhos), com a crescente conquista feminina no mercado de trabalho tanto em termos de presença como em qualidade e valorização (chamado de empoderamento feminino), não há mais resquícios da forma secundária dada à profissão, pois não são as mulheres casadas que faltam mais (muito pelo contrário) e não há diferença significativa conforme a existência ou quantidade de dependentes.

Apesar da idade não influenciar o absenteísmo, contrariamente ao proposto por Ichino e Maggi (1999), o tempo de empresa influencia a utilização de licença saúde de curta duração, ou seja, os funcionários com mais tempo de casa tendem a faltar menos por doença de curta duração. O fato dos trabalhadores ao longo dos anos faltarem cada vez menos não é uma questão recente devido ao avanço exclusivo da medicina, pois desde as pesquisas de Chadwick-Jones, Nicholson e Brown (1982) há quase três décadas, onde os homens mais velhos tendiam a ter maior absenteísmo somente de longa duração (por reais doenças), atualmente mesmo com menores expectativas de promoções e realizações futuras, com o passar dos anos os trabalhadores com mais tempo de empresa valorizam cada vez mais suas profissões e faltam cada vez menos por curtos períodos de tempo. Assim, os motivos para bancários com mais tempo de empresa faltarem menos são sociais, culturais e econômicos.

Dentre as características organizacionais percebe-se que as dependências com mais funcionários são as que sofrem de maior desfalque de empregados (Beta=0,069). As características organizacionais que diminuem a utilização da licença saúde com duração inferior a 16 dias são o salário (Beta=-.055) e o serviço excessivo (Beta=-.022), indicando que quanto maior a responsabilidade do cargo ocupado e quando mais se tem atividade a realizar menos se falta.

Entre as características ocupacionais, nota-se que os bancários do Distrito Federal (Beta=0,085) têm o hábito de se ausentarem mais por doenças de curta duração. O que pode indicar uma influência ambiental (clima mais inóspito), emocional (maior distância de familiares e cidades natal) ou cultural (adaptação a novos costumes) ou ocupacional (maior pressão dos níveis estratégicos e maior proximidade da administração central).

Das satisfações que se correlacionam com o absenteísmo por doença de curta duração estão a satisfação com o conteúdo (Beta=-.059) e a satisfação com o salário (Beta=-.053). As demais formas de satisfação não influenciam direta e significativamente este tipo de ausência. Assim quem gosta do que faz e se sente realizado, reconhecido e valorizado, tende a faltar menos por doença de curta duração, sendo a recíproca verdadeira.

A importância da satisfação profissional, principalmente com o que se faz (conteúdo) e com o sentimento de valorização (salário), foi amplamente discutida por Barmby (2002), Chadwick-Jones, Nicholson e Brown (1982), Edwards e Whitston (1993) e inclusive Mayo (1933), que enfatizaram que o absenteísmo é causado por questões de envolvimento e

comprometimento do trabalhador frente à organização do trabalho, mais do que devido aos aspectos de características individuais. Para Muchinsky (2003), as ausências temporárias estão correlacionadas com a satisfação profissional em 25%, embora o autor assuma a dificuldade de se controlar metodologicamente esta forma de pesquisa, pois a ausência depende de inúmeros outros fatores como: familiar, saúde, etc. Porém, o autor conclui que em doenças simples ou moderadas, trabalhadores satisfeitos sempre estarão mais dispostos a não faltar seu trabalho.

Estes dados também convergem com os achados de Kristensen et al. (2006) que analisaram cerca de 7.000 bancários dinamarqueses de 500 unidades organizacionais e encontraram forte indício de que a satisfação no emprego é inversamente causal de alta frequência de absenteísmo, ou seja, bancários insatisfeitos faltam poucos dias, mas com maior frequência que os demais.

A competência individual ( $Beta = -.017$ ) também está diretamente correlacionada com o absenteísmo por doença de curta duração, mas não podemos comprovar aqui se os mais competentes faltam menos ou se os trabalhadores que faltam menos tendem a serem os melhores avaliados por competência, ou ambos.

Entre os demais fatores que afetam aumentando os curtos absenteísmos por licença saúde até 15 dias estão o fato do trabalhador não ser graduado, receber mais baixos salários, estar insatisfeito com seu salário e ter os menores índices de desempenho por competência. Ichino e Maggi (1999) também associaram maiores taxas de ausência para os trabalhadores com menores graus de instrução remetendo às questões culturais de valores e responsabilidades individuais. Já o fato de trabalhadores com menores salários e insatisfeitos com o mesmo serem os que mais faltam por curtos prazos foi descrito por Barmby (2002) e realça o cálculo racional de ganho versus custo da ausência como questão objetiva e do sentimento de valorização como uma questão subjetiva nas estratégias de resistência individual ao empregador. Para o fato dos trabalhadores com piores avaliações de desempenho por competência serem os que mais se ausentam foi de certa forma abordado por Kauermann e Ortlieid (2004) que remete a causa não diretamente à questão da competência em si, mas devido ao sentimento de falta de valorização e reconhecimento por parte da empresa, gerando uma cadeia circular de falta e baixo desempenho até resultar numa evasão da ocupação (cargo) ou do emprego.

Dos fatores que afetam aumentando a forma de absenteísmo por doença  $\leq 15$  dias estão a atividade física, o uso de medicamentos, trabalhar no Distrito Federal, ter sintomas de DORT e de uma maneira favorável ao menor absenteísmo por doença é o fato de sentir que se trabalha excessivamente, contrariando o proposto por Chadwick-Jones, Nicholson e Brown (1982).

Outras pesquisas apontaram resultado semelhante ao encontrado aqui sobre a maior influência do estresse e de problemas sociais e/ou organizacionais sobre o absenteísmo do que problemas estritamente da saúde física como observado por Buist-Bouwman et al. (2005) e McDaid, Curran e Knapp (2005). Evidencia-se que os dias de absenteísmo aumentem ainda mais quando os problemas mentais (estresse) se somam a problemas físicos (DORT), observados na literatura principalmente em Vaananen et al. (2003) e também encontrados nos dados desta pesquisa. Porém, trabalhadores com jornada parcial de trabalho (6 horas/dia) deveriam faltar mais, como proposto por Bonato e Lusinyan (2004), o que não foi observado nesta amostra.

Independente das estratégias de enfrentamento, substituição ou deslocamento individual dos estressores, para Levi (1981) a infelicidade e a ausência ao trabalho só serão amenizados quando descobrirmos e controlarmos os fatores responsáveis pela gratificação no trabalho, medidos pela satisfação ou insatisfação individuais e coletivas na profissão.

Com estes dados confirmamos a hipótese deste artigo que assume que "aspectos da satisfação profissional, da competência individual e da saúde ocupacional, somados a determinadas características sócio-demográficas e ocupacionais, afetam significativamente o absenteísmo", como uma provável estratégia de resistência e enfrentamento dos trabalhadores.

Embora estas análises e conclusões das hipóteses sejam pertinentes, elas indicam influências diretas das variáveis independentes (exógenas) sobre as dependentes (endógenas). O total de influência de cada variável só poderá ser medida pela análise de trajetórias, ou seja, com a construção do *path diagram*, conforme a seguir.

### Efeitos indiretos sobre o absenteísmo no trabalho e construção do *Path Diagram*

Para analisarmos as influências indiretas e totais de cada categoria da satisfação profissional, da competência individual, da saúde ocupacional e das variáveis sócio-demográficas e ocupacional sobre a variável endógena (dependente) absenteísmo por doença com duração  $\leq 15$  dias, demonstraremos uma tabela em ordem de importância das variáveis independentes a fim de facilitar o entendimento e poder reconfirmar ou refutar a nossa hipótese de pesquisa.

As influências indiretas, diretas e totais sobre o absenteísmo por doença com duração menor ou igual a 15 dias podem ser observadas em detalhes na tabela abaixo. Ao avaliarmos a tabela abaixo sobre as influências totais em "Y4.1 - Absenteísmo por doença  $\leq 15$  dias", não percebemos grandes alterações em relação ao já apresentado na análise dos efeitos diretos (item anterior) com destaque para o maior efeito do estresse emocional na ausência por doença de curta duração seguido do sexo feminino e do uso de medicamentos (já discutidos).

Influências em Y4.1t – Absenteísmo por doença $\leq 15$ d	Efeito		
	Indireto	Direto	Total
Variáveis Independentes			
Y3.1t - Estresse (log)	0,005	0,107	0,112
X1.1 - Sexo (Feminino = 1)	0,018	0,089	0,107
X2.3 - Medicamentos/Drogas (Sim = 1)		0,091	0,091
X3.4 - Local de Trabalho (Distrito Federal = 1)	-0,001	0,085	0,084
<u>Y1.1t - Satisfação com o CONTEÚDO do trabalho (x2)</u>	<u>-0,024</u>	<u>-0,059</u>	<u>-0,083</u>
X4.2t - Qtde de Funcionário na Dependência (log)	0,005	0,069	0,074
<u>Y1.2 - Satisfação com o SALÁRIO no emprego</u>	<u>-0,018</u>	<u>-0,053</u>	<u>-0,071</u>
<u>X4.1t - Salário (log)</u>	<u>-0,014</u>	<u>-0,055</u>	<u>-0,069</u>
X1.5 -Grau de Instrução (Não Universitário = 1)	0,001	0,042	0,043
Y3.2t - DORT (log)		0,043	0,043
<u>X1.3 - Tempo de Empresa</u>	0,012	<u>-0,052</u>	<u>-0,040</u>
X2.1 - Atividade Física (Não = 1)	0,008	0,021	0,029
X1.4 -Estado Civil (Não Casado = 1)	0,001	0,027	0,028
<u>Y1.5t - Satisfação com APRENDIZADO no trabalho (x2)</u>	<u>-0,028</u>		<u>-0,028</u>
<u>Y1.4t - Satisfação com as CONDIÇÕES de trabalho (x2)</u>	<u>-0,020</u>		<u>-0,020</u>
<u>Y1.3t - Satisfação com o AMBIENTE SOCIAL de trabalho (x2)</u>	<u>-0,018</u>		<u>-0,018</u>
<u>Y2t - Competência Individual (x2)</u>		<u>-0,017</u>	<u>-0,017</u>
X4.5 - Esforço muscular no trabalho (Sim = 1)	0,015		0,015
X1.6 - Qtde. Conhecimentos	0,007		0,007
<u>X4.3 - Tempo de Trabalho (6 h./d. = 1)</u>	<u>-0,007</u>		<u>-0,007</u>
X2.2 - Atividade Relaxamento (Não = 1)	0,003		0,003
X3.3 - Tipo de Dependência (Área meio = 1)	0,003		0,003
X3.1 - Nível Hierárquico (Estratégico e Tático = 1)	0,002		0,002
X3.2 - Tipo de Cargo (Gerencial = 1)	0,002		0,002
<u>X3.5 - Departamento (Tecnologia = 1)</u>	<u>-0,002</u>		<u>-0,002</u>
<u>X1.2 - Idade</u>	<u>-0,002</u>		<u>-0,002</u>
X4.4 - Serviço Excessivo (Sim = 1)	0,023	<u>-0,022</u>	0,001

### Influências diretas e indiretas em Y4.1 – Absenteísmo por doença $\leq 15$ dias.

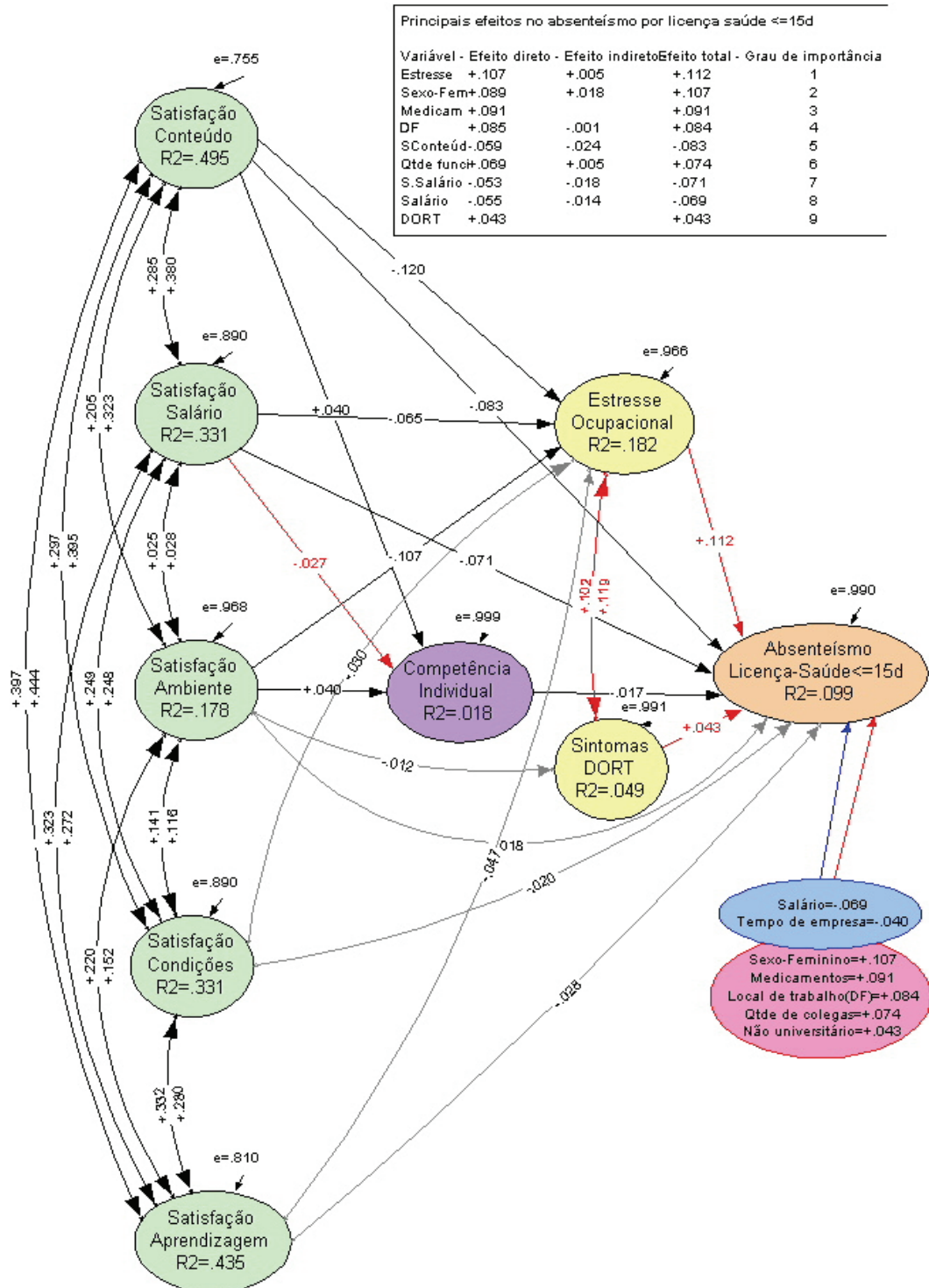
Fonte: dados da pesquisa.

Destacamos que o efeito maléfico (positivo) indireto do serviço excessivo (Beta=-0,022)

praticamente anula o efeito direto favorável ( $\text{Beta}=0,023$ ) nesta forma de ausência. Assim não se pode afirmar mais que o excesso de serviço reduz o absenteísmo de curta duração, comprovando o efeito sempre maléfico da intensificação do trabalho sobre o trabalhador e sua organização do trabalho.

Também se nota que com os efeitos indiretos, todas as variáveis da pesquisa, sem exceção, acabam afetando de alguma forma este tipo de absenteísmo. O efeito mesmo que indireto de todas as categorias da satisfação profissional reduzindo o absenteísmo de curta duração foi previsto por Nogueira e Azevedo (1982), Levi (1981) e Souto (1980) e confirmam nossa suspeita: a satisfação profissional reduz estresse e absenteísmo.

**Figura 1 : Path Diagram da variável absenteísmo por doença  $\leq 15$  dias.**



### Conclusões

Nosso objetivo neste estudo foi correlacionar satisfação profissional, avaliação de desempenho por competência individual, exame de saúde ocupacional e as estratégias de resistência caracterizadas pelas formas de absenteísmo no trabalho. Foram avaliados os dados sócio-demográficos e ocupacionais de 28230 trabalhadores de um grande banco público brasileiro. Analisaram-se cinco categorias da satisfação profissional: 1- com o conteúdo do trabalho, 2- com o salário, 3- com o ambiente social, 4- com as condições físicas e 5- com o aprendizado. A competência individual foi avaliada numa perspectiva 360 graus, na qual atuaram o superior hierárquico, pares, subordinados e o próprio trabalhador. A saúde

ocupacional foi medida pelo estresse emocional e sintomas da DORT (Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho) e o absenteísmo no trabalho foi medido pela: ausência por licença-saúde  $\leq 15$  dias.

Concluindo nossa análise, destacamos o efeito maléfico do estresse e da DORT nas ausências e que todas as categorias da satisfação passam a ter influência na forma de ausência tratada, mesmo aquelas sem efeito direto, realçando o grande poder da satisfação com o conteúdo (significado do trabalho) em minimizar o absenteísmo, conforme previsto por Chadwick-Jones, Nicholson e Brown (1982), Edwards e Whitston (1993).

Devido aos quadros enxutos do modelo flexível de produção, a ausência do trabalhador do seu local de trabalho sempre acarretará para todas as partes envolvidas (trabalhador, empregador, colegas, família, sociedade, etc.) um prejuízo financeiro, de imagem, de moral, entre outras de maior ou menor intensidade. Mesmo que a ausência permita ao trabalhador recarregar suas energias, aumentar sua satisfação extrínseca, baixar seus níveis de estresse, reciclar-se profissionalmente, entre outras vantagens pessoais, seja em férias ou em treinamentos, os quais geram benefício em longo prazo para a própria empresa, sempre estarão associados a algum impacto negativo no processo produtivo.

O próprio trabalhador sempre será o principal prejudicado, pois mesmo causando redução na produtividade organizacional, aumentando o custo operacional e reduzindo o lucro financeiro, sua ausência involuntária ou voluntária causará além de menores ganhos (salariais, participação nos lucros, bônus, promoções, etc.), também transtornos emocionais, influenciando seu próprio estresse, sua satisfação profissional e sua avaliação de competência num ciclo vicioso, pois toda estratégia de resistência está associada com um sentimento de impotência, até acarretar em evasão permanente por demissão ou por óbito, afetando a qualidade de vida de toda a sociedade (Bonato e Lusinyan, 2004).

Para Edwards e Whitston (1993), mesmo que o absenteísmo não esteja diretamente relacionado com o esforço ou competência do trabalhador, pois estas características parecem não ser determinantes, caso a organização tenha "bons trabalhadores" se ausentando, este fato causará algum impacto social na equipe ou na organização do trabalho. Assim, sistemas de monitoração e percepção de sua ocorrência devem ser implementadas, não só por questões econômicas, mas sociais, pois esta atitude indica que mesmo uma ausência sem prejuízo financeiro para empresa e empregado, a qualidade de vida estará sendo afetada, pois ou a saúde real ou a necessidade de deturpar o real motivo da ausência também é permissiva e geradora de estresse numa cadeia circular.

Resumindo, na relação entre a organização do trabalho e o absenteísmo de curta duração no trabalho por motivo de doença, evidencia-se que a saúde ocupacional (estresse e DORT) concomitante com a insatisfação profissional promovem um *habitus* de resistência do bancário através da ausência involuntária (como enfrentamento psicodinâmico) ou voluntária (como estratégia reflexiva), imprevisíveis e nocivas econômica e socialmente à organização do trabalho e à organização da vida humana.

Nossa hipótese deste estudo, que assume que os construtos da satisfação profissional, da competência individual e da saúde ocupacional entre outras características organizacionais e individuais afetam o absenteísmo, foi confirmada para os casos de licença-saúde de curta duração ( $\leq 15$  dias). Pois o estresse, o sexo feminino, o uso de medicamentos e o local de trabalho (Distrito Federal) são as variáveis que mais afetam a quantidade de curtas ausências por doença, além da satisfação com o conteúdo do trabalho, da satisfação com o salário e os altos salários que são os fatores que mais diminuem esta estratégia de resistência individual à organização do trabalho. A DORT aumentando e a competência individual reduzindo, também demonstraram estar significativamente correlacionadas a esta principal e mais expressiva forma de ausência ao trabalho, corroborando nossa hipótese e permitindo-nos

montar um modelo estrutural de satisfação-competência-saúde-absenteísmo (figura 1).

O total de ausências por licença-saúde inferior a quinze dias levam em média mais de 725 bancários a se ausentarem por um ano inteiro, ou mais de um milhão de horas não trabalhadas anualmente no banco estudado. Fato que evidencia a resistência individual no trabalho relacionado ao desgaste ou ao limite de tolerância frente às condições e organização do trabalho. Acreditamos que a melhor “cura” para possibilitar a redução desta forma de absenteísmo seria o enriquecimento do trabalho, um mix de agregação de valor para o trabalhador, que variam entre elementos causadores da satisfação profissional e da saúde física e mental, aumento do significado e redução da intensificação do trabalho.

Por fim, como principal limitação desta pesquisa, destaca-se o fato de se escolher um estudo de caso que impossibilita a generalização dos resultados e como não é possível o controle de todas as variáveis, caso este estudo fosse repetido, talvez se obtivessem resultados diferentes.

Como a amostra obtida não foi composta de terceirizados ou profissionais sob outro regime de trabalho bancário, não foi possível realizar uma comparação entre bancários e prestadores de serviços de diferentes origens de contratos (estagiários, menores aprendizes, terceirizados, sub contratados, etc.). Assim, para futuras pesquisas sugere-se um estudo comparativo entre bancários de regime da CLT e demais trabalhadores em bancos nacionais (inclusive entre públicos e privados) para detectar as especificidades de cada um.

### **Bibliografia**

- BARMBY, T. Worker absenteeism: a discrete hazard model with bivariate heterogeneity. *Laboral Economy*, v.9, p.469-476, 2002.
- BERNSTORFF, V. H. A Satisfação Profissional e as Influências da Organização do Trabalho. In: XXXI Encontro Anual da ANPAD, 2007, Rio de Janeiro RJ. **ANAIS... ANPAD**, 2007.
- BONATO, L.; LUSINYAN, L. Work absence in Europe. International Monetary Fund, 2004. Working Paper v.04, n.193.
- BUIST-BOUWMAN, M. A.; GRAAF, R.; VOLLEBERGH, W. A. M.; ORMEL, J. Comorbidity of physical and mental disorders and the effect on work-loss days. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, v.111, p.436-443, Jan. 2005.
- CHADWICK-JONES, J. K.; NICHOLSON, N.; BROWN, C. **Social psychology of absenteeism**. New York: Praeger Publishers, 1982.
- DIEESE. Participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados das empresas 2005. Estudos e pesquisas, ano 3, n. 22, Agosto de 2006. disponível em [http://www.dieese.org.br/esp/estpesq22\\_plr.pdf](http://www.dieese.org.br/esp/estpesq22_plr.pdf) Acesso em 04.01.2007.
- EBY, L. T.; FREEMAN, D. M.; RUSCH, M. C.; LANCE, C. E. Motivational bases of affective organizational commitment: a partial test of an integrative theoretical model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, v.72, p.463-483, 1999.
- EDWARDS, P.; WHITSTON, C. **Attending to work: the management of attendance and shopfloor order**. Oxford, UK: T.J. Press, 1993.
- HAIR Jr., J. F.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L.; BLACK, W. C. **Multivariate data analysis**. Delhi, India: Pearson Education, 2003.
- ICHINO, A.; MAGGI, G. Work environment and individual background: explaining regional shirking differentials in a large italian firm. National Bureau of Economic Research: Cambridge, November, 1999.
- KAUERMANN, G.; ORTLIED, R. Temporal pattern in number of staff on sick leave: the effect of downsizing, *Royal Statistical Society*, v.53 part.2, p.355-367, 2004.
- KRISTENSEN; K.; Jorn-Juhl, H.; Eskildsen, J.; Nielsen, J.; Frederiksen, N.; Bisgaard, C. Determinants of absenteeism in a large Danish bank. *International Journal of Human Resources Management*, v.17, n.9, p1645-1658, Sept. 2006.
- LEVI, L. **Society, stress, and disease**. New York: Oxford University Press, 1981.



- LIPP, M. E. N. **O Stress e a beleza da mulher**. São Paulo: Connection, 2001.
- MAYO, E. **The human problems of an industrial civilization**. New York: The Macmillan Company, 1933.
- \_\_\_\_\_. **The social problems of an industrial civilization**. Andover: The Andover Press, 1945.
- McDAID, D.; CURRAN, C.; KNAPP, M. Promoting mental well-being in the workplace: A European policy perspective. *International Review of Psychiatry*, v.17, n.5, p.365-373, October 2005.
- MUCHINSKY, P. M. **Psychology applied to work**. Belmont, California: Wadsworth/Thomson Learning, 2003.
- NOGUEIRA, J. R. S.; AZEVEDO, C. A. B. Absenteísmo – doença em mulheres. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. São Paulo, v.38, n.10, p. 48-51, abr./jun. 1982.
- OIT, Organização Internacional do Trabalho. Resolução relativa à medição do rendimento ligado ao emprego. *Estatísticas 1999*. Acesso em 19.02.2007. Disponível em <http://www.ilo.org/public/portugue/bureau/stat/res/empinc.htm>.
- QUICK, T. C.; LAPERTOSA, J. B. Análise do absenteísmo em usina siderúrgica. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. São Paulo, v.10, n.40, p. 62-67, out/dez. 1982.
- ROSCIGNO, V. J.; RODSON, R. The organizational and social foundations of worker resistance. *American Sociological Review*, v.69, n.39, p.14-39, Feb. 2004.
- SOUTO, D. F. **Absenteísmo, preocupações constante das organizações**. Temas de Saúde Ocupacional. Eletrobrás: Gridis, 1980.
- VAANANEN, A.; TOPPINEN-TANNER, S.; KALINO, R.; VAHTERA, J.; PEIRO, J. M. Job characteristics, physical and psychological symptoms, and social support as antecedents of sickness absence among men and women in the private industrial sector. *Social Science and Medicine*, v.57, n.5, p.807-824, September 2003.
- YOLLES, S. F.; CARONE, P. A.; KRINSKY, L. W. **Absenteeism in industry**. Illinois: Thomas Books, 1975.