



ISSN 2175-6295 Rio de Janeiro- Brasil, 12 e 13 de agosto de 2010

## A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO *VERSUS* ABSENTEÍSMO E PRESENTEÍSMO

**Andréa Martiniano da Silva**  
Universidade Nove de Julho  
São Paulo - Brasil  
[martin@uninove.edu.br](mailto:martin@uninove.edu.br)

**Ricardo Pinto Ferreira**  
Universidade Nove de Julho  
São Paulo - Brasil  
[kasparov@uninove.edu.br](mailto:kasparov@uninove.edu.br)

**Renato José Sassi**  
Universidade Nove de Julho  
São Paulo - Brasil  
[sassi@uninove.br](mailto:sassi@uninove.br)

### Resumo

O Presenteísmo tem por definição, o colaborador que está fisicamente presente no local de trabalho, mas que tem seu desempenho diminuído por se encontrar debilitado. A maioria das empresas desconhece o problema que muitas vezes é resultado de estresse, ou seja, é de difícil diagnóstico. O gestor dificilmente percebe esta situação. Assim, apenas uma pequena proporção de colaboradores procura ajuda médica. São dois os conceitos do Presenteísmo: um envolve a saúde ocupacional, relações e condições organizacionais do trabalho, o colaborador continua trabalhando, mesmo doente e produz pouco. O outro se refere aos colaboradores que permanecem no trabalho, além de seus limites, produzindo muito, com medo de ser demitido ou excluído por não estar disponível quando necessário. Esta pesquisa tem por objetivo analisar o ambiente organizacional observando a contribuição de qualidade de vida no trabalho, bem como, analisar a importância de políticas e de práticas eficazes de Recursos Humanos para a redução do Absenteísmo e do Presenteísmo numa pequena empresa de *Courier*. A metodologia foi embasada em consultas a fontes bibliográficas como: livros, artigos, periódicos e *websites*. Para a coleta de dados foi elaborado um questionário para que fosse respondido pelos entrevistados sem a presença do pesquisador.

**Palavras-chave:** Absenteísmo; Presenteísmo; Qualidade de Vida no Trabalho.

### Abstract

*Presenteeism is by definition the employee who is physically present in the workplace, but that has diminished his performance because he is debilitated. Most companies know that the problem is often a result of stress, ie, it is difficult to diagnose. The manager hardly notices this. Thus, only a small proportion of employees seeking medical help. There are two concepts of Presenteeism: one involves the occupational health, relationships and organizational conditions of work, the employee continues working, even sick and produces little. The other refers to employees who remain at work beyond its limits, producing much, for fear of being fired or deleted for not being available when needed. This research aims to examine the organizational environment by observing the contribution of quality of work life, as well as examining the importance of effective policies and practices of Human Resources to reduce absenteeism and presenteeism in a small company Courier. The methodology was based on consultation with bibliographical sources such as books, articles, journals and websites. For data collection a questionnaire was designed to be answered by an interview without the presence of the researcher.*

**Keywords.** *Absenteeism; Presenteeism, Quality of Working Life.*

## **1. Introdução**

O Absenteísmo representa para a empresa perda da capacidade produtiva. Por outro lado, o Presenteísmo reduz de forma muitas vezes oculta a baixa produtividade, dificultando a gestão do trabalho e criando grupos desmotivados. O Presenteísmo tem duas vertentes, uma o funcionário produz pouco e consegue ludibriar seu rendimento rateando sua tarefa com outros funcionários, e a outra vertente do Presenteísmo, o funcionário procura produzir o máximo, mesmo que para isso seu descanso não seja respeitado, com o passar do tempo esse funcionário tende a ter afastamentos maiores devido às doenças crônicas causando prejuízos maiores para a empresa, tanto na produtividade quanto nas despesas médicas e assistenciais.

A preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT é algo que está ligado à produtividade da empresa. Funcionários satisfeitos e motivados são mais comprometidos com o trabalho, e com condições ótimas de saúde aliada a um ambiente saudável, chega-se à qualidade produtiva pretendida (MIRANDA et. al., 2006).

Considerando a importância que as condições no ambiente de trabalho assumiram nos últimos anos, na vida das pessoas, a preocupação com aspectos ligados às dimensões do mesmo, tem evidenciado uma evolução no bem-estar dos indivíduos. Por volta dos anos 90 a QVT evoluiu crescentemente no Brasil e no mundo. Este fato pode ter ocorrido muitas vezes pela própria expansão dos Programas de Qualidade Total, onde o fator humano e social assume um papel de relevância nas organizações (MIRANDA et. al., 2006).

O restante do trabalho está organizado da seguinte forma: nas seções 2 é apresentada a revisão literária, nas seções 3 e 4 são apresentadas: a fundamentação teórica do Absenteísmo e do Presenteísmo e seu efeito na organização, na seção 5 são discutidas a Qualidade de Vida no Trabalho e a Capacitação das pessoas, na seção 6 descreve-se os resultados da pesquisa. O trabalho é encerrado com as conclusões na seção 7.

## **2. Revisão Literária**

Nesta pesquisa aborda-se a Qualidade de Vida no Trabalho, fator essencial e motivacional, que está diretamente ligado ao Absenteísmo e ao Presenteísmo, causados muitas vezes pelo estresse. O embasamento teórico foi adquirido nas obras de autores consagrados como, Chiavenato, Dratcu, Fava, Mallada, Ogata, Prestomed entre outros, que colaboraram no desenvolvimento dessa pesquisa.

## **3. Absenteísmo**

O Absenteísmo é considerado a falta ou a ausência de um trabalhador em seu ambiente de trabalho e pode ser definido também como: incapacidade temporária ou permanente dessa ausência. De acordo com Prestomed (2006), o Absenteísmo é uma expressão utilizada para definir as faltas ou ausências dos empregados ao trabalho. Suas principais causas são: doenças comprovadas e não comprovadas, acidentes de trabalho, questões familiares, atrasos involuntários, fatores culturais, extras ou intraempresariais (ex: emenda de feriados), baixa motivação para trabalhar desencadeada por falta de estímulo, problemas financeiros e até mesmo direitos legais como doação de sangue e licença à maternidade.

Segundo Silva e Marziale (2000), existem várias citações a respeito da definição da palavra Absenteísmo, como por exemplo: o Absenteísmo é a ausência habitual do empregado; o Absenteísmo abrange todas as causas de ausência, como: doença prolongada, acidentes, licença à maternidade, atenção a problemas familiares ou formalidades judiciais e até cursos fora da empresa, exceto greve, cursos dentro da empresa, repouso semanal ou compensado, férias e feriados; o Absenteísmo é decorrente de um ou mais fatores, tais como, fatores de trabalho, sociais, fatores culturais, de personalidade e de doenças.

De acordo com Chiavenato (1994), o Absenteísmo, também conhecido por Absentismo ou Ausentismo é uma expressão utilizada para designar a falta do empregado ao seu local de trabalho. Mesmo não sendo motivada por doença prolongada ou licença legal.

Ainda Segundo o mesmo autor, a falta de uma política de benefícios está diretamente ligada às causas do Absenteísmo e rotatividade. Com o funcionário frustrado, ele passa a não cumprir sua jornada completa de trabalho, é motivado aos atrasos constantes ou passa a ter morosidade no cumprimento de suas funções. Isso gera um aumento significativo nos custos diretos da empresa, já que o funcionário está ali. E custos indiretos, a morosidade nos serviços prestados pelo funcionário causa redução na qualidade do trabalho.

### 3. 1 Absenteísmo trabalhista

O Absenteísmo trabalhista que é o não cumprimento por parte do colaborador, da sua jornada completa de trabalho, tanto por atrasar sua entrada ou adiantar sua saída diária. As ausências podem ser previstas e não-previstas. As previstas são aquelas de direito do colaborador, que estão inseridas no estatuto do trabalhador ou no Acordo Coletivo de Trabalho, o que permite o planejamento com antecedência, como férias, folgas e feriados. As não previstas são as que, efetivamente, caracterizam o Absenteísmo, pois seu caráter é imprevisível e inevitável. São exemplos dessa prática: as faltas abonadas e as faltas injustificadas, licenças médicas, licença maternidade e paternidade, adoção, acidente de trabalho e outras licenças amparadas por Lei (MALLADA, 2004).

Segundo o mesmo autor, todo Absenteísmo, legal ou involuntário, sempre causa custo para a empresa, porque o colaborador, em tais circunstâncias, continua a receber a sua remuneração. A análise das causas de prevenção ou correção é de grande importância para a classificação do Absenteísmo Trabalhista.

Segundo Pauly (2006), é fundamental o tratamento da questão da saúde do colaborador na empresa, o custo do Absenteísmo por motivo de doença é, em muitas organizações, maior do que o salário pago ao colaborador doente que deixa de comparecer ao local de trabalho, não havendo substitutos de mesmo nível disponíveis, as implicações para a produtividade são bem maiores.

De acordo com Bonventti, (2009) as empresas perceberam que o melhor para a redução do uso da assistência médica, são medidas preventivas das doenças que afetam seus colaboradores. Além de proporcionar uma melhor qualidade de vida no trabalho, os custos reduziram significativamente. As empresas reconhecem que o aumento em benefícios como assistência médica é uma ótima saída alternativa, além de transformar esses benefícios programas de prevenção e qualidade de vida. Pesquisas mostram que além da assistência médica que os colaboradores utilizam, outros benefícios como: PBM (*Pharmacy Benefit Management*) ou Gerenciamento Eletrônico dos Benefícios em assistência farmácia, sistema *home care*, e que permite acompanhar o tratamento e o uso correto da medicação, tem reduzido a questão do Absenteísmo de seus colaboradores. A assistência farmácia pode auxiliar no controle do Presenteísmo, o PBM pode ser utilizado como uma das ferramentas na detecção e prevenção de possíveis casos. Ele pode mostrar e monitorar quais os colaboradores cumpre com as recomendações médicas e, também no monitoramento de retorno médico.

Para Espinosa (2009), empresas que criaram uma cultura e que promoveram a melhoria à saúde, tanto do colaborador quanto dos seus familiares ou dependentes, só ganharam em termos de competitividade de mercado. As empresas que adotaram técnicas em programas de prevenção e qualidade de vida no trabalho tiveram uma redução significativa quanto à utilização do uso de assistência médica e do pedido de afastamento médico, conforme ilustra a figura 1.

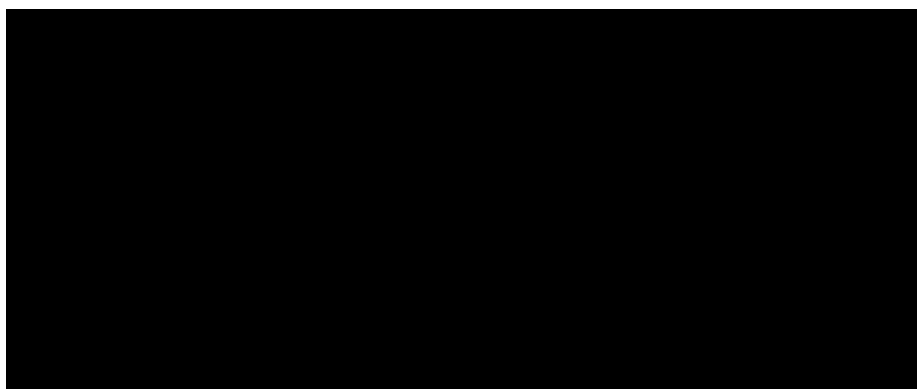


Figura 1 – Redução no uso de assistência médica. Fonte: Adaptado de Lopes (2009)

Segundo a pesquisa realizada por Lopes (2009) que ouviu 242 empresas, das quais 58% são multinacionais, a concessão pelo plano de assistência médica está presente em 100% das empresas entrevistadas. Outros benefícios oferecidos pelas empresas também saltaram significativamente: o auxílio-farmácia que 2007 era de 45% em 2008 subiu para 52%, a previdência privada subiu de 71% para 76% e benefício para companheiros de mesmo sexo subiu de 20% para 33%. Na Figura 2 estão ilustrados os aumentos dos benefícios no período de 2007 a 2008 concedidas pelas empresas.

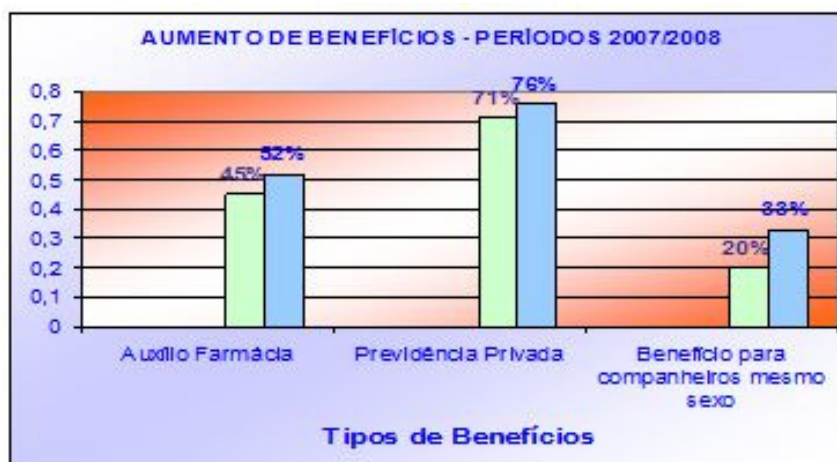


Figura 2 – Benefícios Concedidos pelas empresas. Fonte: Adaptado de Lopes (2009)

#### 4. Presenteísmo

O Presenteísmo começou a ser estudado na década de 50, na França, e voltou à tona mais recentemente, quando as companhias perceberam que a barreira da competitividade está nas mãos dos colaboradores. As empresas já melhoraram os processos, a tecnologia e os modelos de negócios. Agora, o objetivo é maximizar a capacidade do capital humano. No Brasil o fenômeno é pouco conhecido e os departamentos de Recursos Humanos ainda não o vêem como uma ameaça à produtividade e lucratividade da empresa (ARECHAVALETA, 2008).

O Presenteísmo tem por definição: o funcionário que está fisicamente presente no ambiente de trabalho, porém, mental e emocionalmente ausente, prejudicando o andamento de suas tarefas. Estas pessoas são vistas como vítimas e que não faltam ao trabalho, mesmo apresentando sintomas como dores de cabeça, dores nas costas, irritação, alergias, dores musculares, cansaço, ansiedade, angústia, irritação, depressão, insônia, estresse, distúrbios gástricos, etc. Com isto, há queda da produtividade e prejuízos para a empresa (Neves, 2008).

As doenças crônicas têm como impacto significativo na produtividade e aumentam os custos de assistências médica. Antigamente se acreditava que a perda da produtividade estava somente às faltas ao trabalho. Sabe-se atualmente que isso também acontece quando se comparece ao trabalho com algum problema de saúde. Todos já sentiram pessoalmente as dificuldades de se manter o ritmo normal de trabalho quando se está com algum problema de saúde, como enxaqueca, crises alérgicas, cólicas menstruais, depressão, dores abdominais ou resaca, segundo o Diário Oficial da União (D.O.U, 1998).

De acordo com Dratcu (2009), no Brasil a maioria das pessoas desconhece o conceito que são muitas vezes decorrentes do estresse. O Presenteísmo é pouco diagnosticado e apenas uma pequena parcela busca auxílio médico. As pessoas que comparecem ao trabalho, mesmo sem condições físicas, acabam gerando um círculo vicioso: sem condições físicas ou psíquicas não conseguem cumprir suas tarefas. Sair de casa para ir trabalhar doente, em vez de cumprir repouso ou buscar tratamento médico para maiores cuidados, o medo ou a insegurança de que os gestores pensem que estão com pouca disposição ou sem entusiasmo, isso faz com que a pessoa presenteísta não procure auxílio de tratamento e fique horas depois do horário de expediente para recuperar o tempo perdido, isso faz com que a doença se prolongue, piore ou se transforme em problema crônico.

Segundo Dratcu (2009), o Presenteísmo pode causar maior queda de produtividade do que o Absenteísmo, por ser difícil o diagnóstico, a percepção da gestão fica dificultada, sem que haja remanejamento necessário das atividades para outros colaboradores ou sua substituição. As causas que levam ao Presenteísmo estão relacionadas ao estresse no ambiente de trabalho

Ainda de acordo com Dratcu (2009), é comprovado que o presenteísmo causa maior queda na produtividade causando também o aumento dos custos para as empresas, no caso de Absenteísmo por motivo de saúde, uma pessoa leva em média quatro dias para ir ao médico e se tratar (entre consultas, exames, retorno e atestado médico), enquanto que a pessoa presenteísta que não vai ao médico para se tratar, pode perder em média oitenta e quatro dias (trabalha mesmo estando doente), reduz sua produtividade e aumenta os custos para empresa. É difícil para a gestão perceber e tomar alguma atitude em relação ao funcionário e, requisitar

outro para poder ajudá-lo nas atividades ou substituí-lo.

Segundo Ogata (2007) existem dois conceitos de Presenteísmo: um envolve a saúde ocupacional, relação organizacional e as condições de trabalho, o funcionário permanece trabalhando mesmo doente. O outro, diz respeito a colaboradores que permanecem trabalhando além do seu limite, por medo de ser demitido ou excluído por não estar disponível quando necessário.

O Presenteísmo é considerado um dos sintomas que antecede o estresse ou a depressão, afeta negativamente a produtividade do profissional, é um problema que ocorre atualmente com frequência dentro das empresas.

#### 4.1 O maior gerador do Presenteísmo

Segundo Fava (2007) foi realizado um estudo *pele Institute for Health and Productivity Studies*, dos Estados Unidos, entre os sintomas mais comuns do Presenteísmo, como fora citado estão: dores musculares, cansaço, ansiedade, angústia, irritação, depressão, insônia e distúrbios gástricos. Entretanto, o grande gerador do Presenteísmo é o estresse. De acordo com Fava (2007), os oito países mais estressados do mundo, em ordem decrescente, são: Japão (70%), Brasil (30%), China (24%), Estados Unidos (20%), Israel (18%), Alemanha (16%), França (14%) e Hong Kong (12%). No Brasil, segundo o mesmo instituto, três em cada dez brasileiros apresentam problemas de saúde devido ao estresse no trabalho. A Figura 3 representa esses índices.

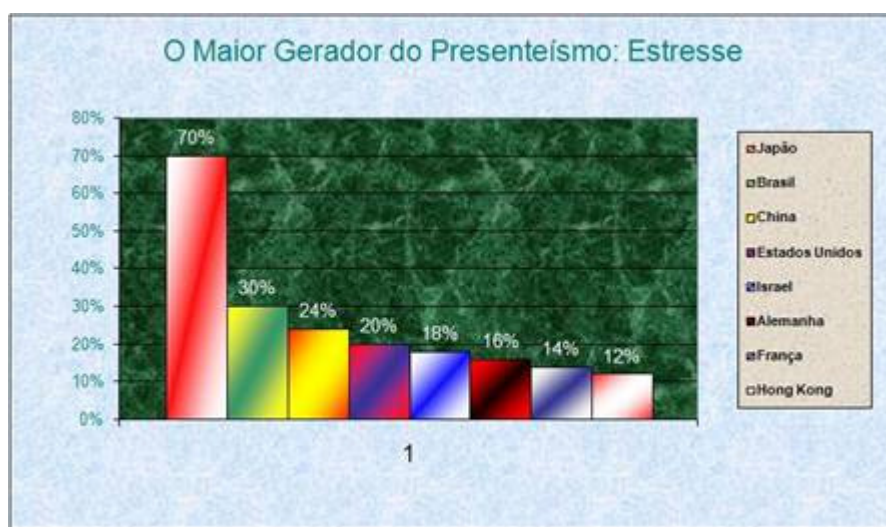


Figura 3 – Países mais estressados do Mundo. Fonte: Adaptado de Fava (2007)

Existe grande diferença se analisarmos o percentual entre cada país, onde o Japão aparece em primeiro lugar com 70% dos países mais estressados, o Brasil aparece em segundo lugar com 30% contra 12% de Hong Kong com o menor percentual entre os países pesquisados.

O Presenteísmo esconde de maneira sutil a improdutividade e as doenças ocultas, causando também aumento dos custos.

#### 5. A Qualidade de Vida no Trabalho e a Capacitação de Pessoas

Qualidade de Vida no Trabalho “é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho” (FRANÇA, 2010).

De acordo com (PAES, et. al., 2008) a capacitação de pessoas está diretamente ligada à política de treinamentos estabelecida, sendo que a avaliação pós-treinamento é crucial para se identificar a eficácia dos mesmos. A avaliação de desempenho individual é utilizada como ferramenta para permitir a identificação das necessidades voltadas para o desenvolvimento de cada um, uma vez que ela permite mapear pontos fortes, pontos fracos e as oportunidades de melhorias que precisam ser trabalhadas.

Um dos critérios de excelência examina os esforços para criar e manter um ambiente de trabalho e um clima organizacional que conduzam a excelência do desempenho, à plena participação e ao crescimento das

pessoas (CRITÉRIOS DE EXCELÊNCIA, 2006).

As pessoas que compõem a força de trabalho devem estar capacitadas e comprometidas, atuando em um ambiente propício à consolidação da cultura da excelência, para executar e gerenciar adequadamente os processos, criando valor para os clientes e aperfeiçoando o relacionamento com os fornecedores (CRITÉRIOS DE EXCELÊNCIA, 2010).

Em paralelo, a área de Recursos Humanos atua favorecendo um ambiente de trabalho agradável, visando a qualidade de vida do funcionário, com ciclos de vacinação, promovendo campanhas contra desperdícios, disponibilizando instrutores externos para ginástica laboral e realizando eventos para integração de todas as áreas (PAES et al., 2008).

A empresa deve se preocupar com os colaboradores, auxiliando os mesmos a reduzirem seu estresse (MARRAS, 2000).

Um programa voltado para a melhoria da qualidade de vida no trabalho pode permitir reconciliar os objetivos dos indivíduos em situação de trabalho e os propostos pelas organizações. É através de medidas educacionais, sistemáticas e incentivadores que se obtém a qualidade de vida.

## 6. Resultados da pesquisa

Segundo Chiavenato (1999), a importância das necessidades humanas varia conforme a cultura de cada indivíduo e de cada organização, daí que a QVT não é determinada apenas pelas características individuais e nem pelas características organizacionais, mas sim pela interação sistêmica entre ambas. Precisamente por este motivo, são vários os modelos e as dimensões propostos por diferentes autores, para avaliar a QVT.

Através de questionários previamente distribuídos foram coletadas as informações necessárias para que esta pesquisa fosse realizada. Responderam a pesquisa 20 colaboradores, sendo que 60% são mulheres e 40% homens, numa totalidade de 83 colaboradores. Foi garantido aos entrevistados o sigilo das informações.

Na figura 4 a seguir são apresentadas as faixas etárias dos entrevistados. Observa-se que a média da faixa etária é de 35% entre 36 e 40 anos.

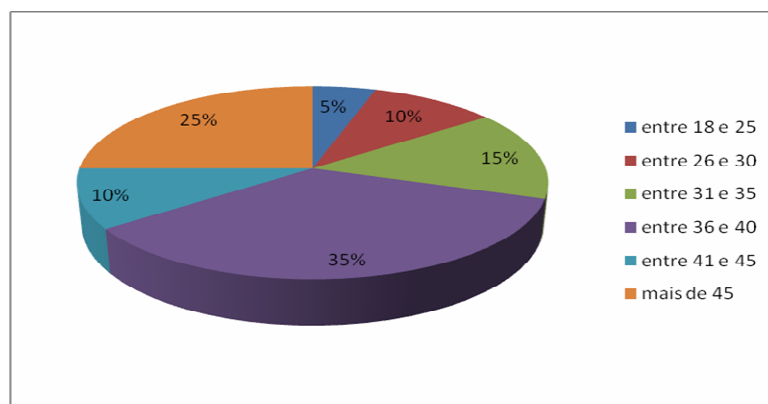


Figura 4 – Faixa etária dos entrevistados. Fonte: Autores

A seguir é apresentado pela figura 5, o tempo de serviços prestados pelos entrevistados que varia de menos de 2 anos a mais de 21 anos de serviços prestados. Observa-se que 55% dos colaboradores têm entre 11 a 15 anos de serviços prestados, não sendo observados colaboradores entre 2 a 5 anos de serviços prestados.

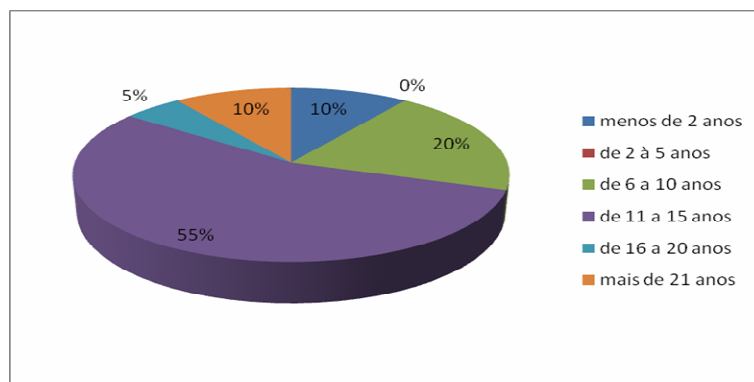


Figura 5 – Tempo de serviços prestados pelos entrevistados. Fonte: Autores

Na figura 6 a seguir, é projetada a distribuição da escolaridade dos entrevistados. A exigência mínima de escolaridade para contratação dessa *courier* é o 2º grau, observa-se através da figura 6 que 45% dos entrevistados concluíram ou estão cursando o 3º grau e 40% dos entrevistados possuem o 2º grau.

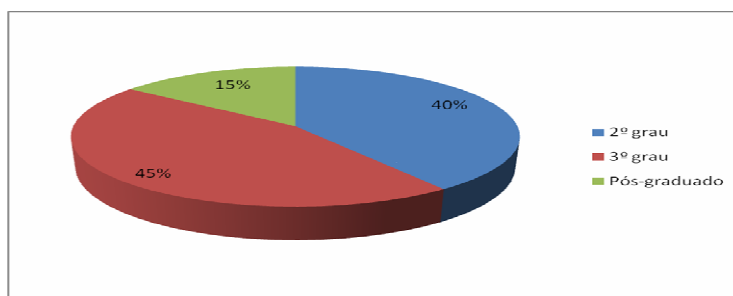


Figura 6 – Escolaridade dos entrevistados. Fonte: Autores

Ogata (2010) médico e presidente da ABQV (Associação Brasileira de Qualidade de Vida), afirma que a obesidade está associada a doenças cardiovasculares, diabetes e certos tipos de cânceres. Em relação ao trabalho, segundo pesquisas, o sobrepeso e a obesidade aumentam o absentismo, além de possibilitar gastos até 44% maiores com assistência médica. A obesidade, por si própria, poder ser um fator associado à perda de produtividade no trabalho. Na figura 7 a seguir é apresentada a distribuição do Índice de Massa Corporal dos entrevistados. São observados que 50% dos entrevistados estão dentro do peso normal, 35% estão com sobrepeso e 15% já demonstram obesidade Grau I.

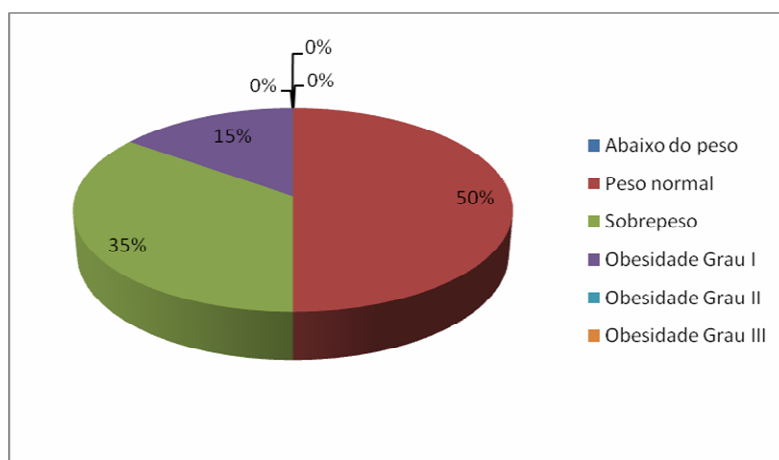


Figura 7 – Distribuição do Índice de Massa Corporal – IMC dos entrevistados. Fonte: Autores

Foram levantadas questões sobre dores sentidas durante a jornada de trabalho, 45% dos entrevistados responderam que não sentem dor durante a jornada de trabalho e 55% sentem alguma dor. A figura a seguir mostra a distribuição relatada na pesquisa.

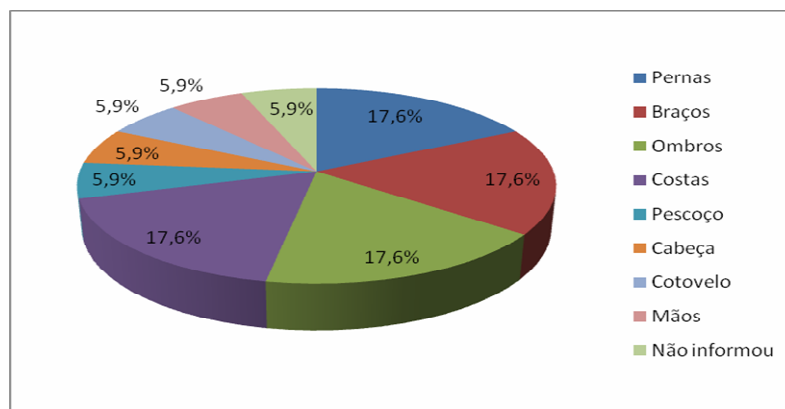


Figura 8 – Distribuição das dores sentidas pelos entrevistados durante a jornada de trabalho. Fonte: Autores

O Presenteísmo é um dos fatores que antecede a depressão e ao estresse e afeta negativamente a produtividade. Na figura 9 é apresentada a distribuição de Estresse percebido pelos entrevistados durante a jornada de trabalho. Observa-se que 25% dos entrevistados classificaram o nível de estresse entre 7 a 8.

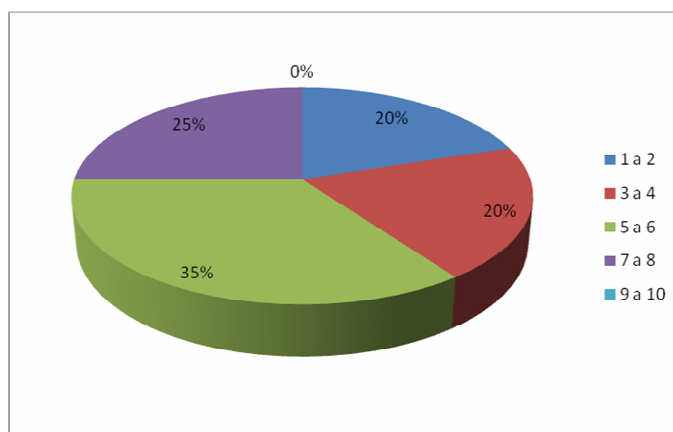


Figura 9 – Distribuição de Estresse percebido pelos entrevistados durante a jornada de trabalho. Fonte: Autores

Quanto à oportunidade de desenvolvimento na instituição e na carreira 35% dos entrevistados classificaram entre 5 a 8 e 5% entre 1 a 2, conforme demonstrado na figura 10.

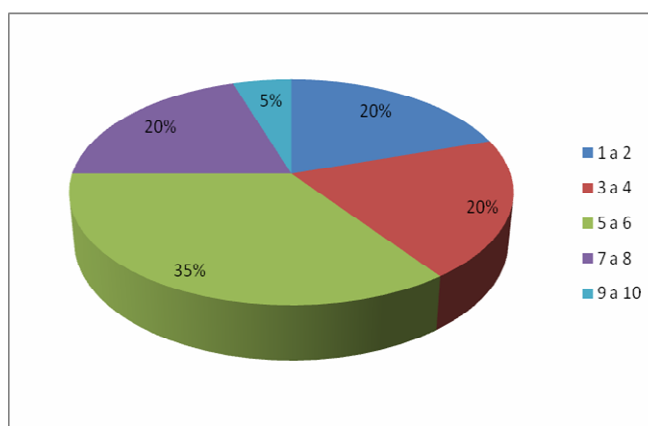


Figura 10 – Distribuição de Oportunidade de desenvolvimento na instituição e na carreira percebidos pelos entrevistados. Fonte: Autores

Na figura 11 a seguir, é apresentada a distribuição de segurança quanto à manutenção do emprego, 50% dos entrevistados classificam entre 8 a 10, não sendo observada a classificação ente 1 a 2.



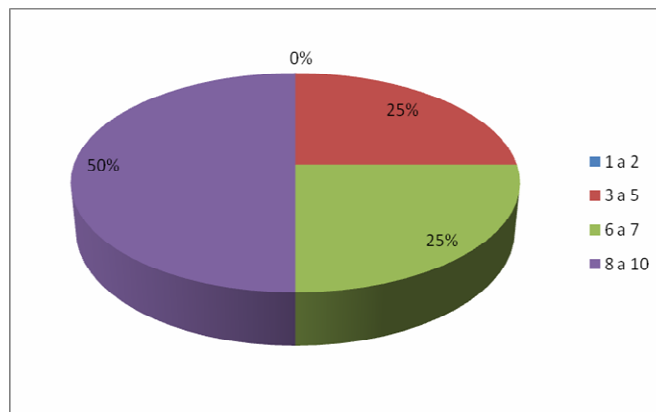


Figura 11 – Distribuição de segurança quanto à manutenção do emprego percebidos pelos entrevistados. Fonte: Autores

Na pesquisa foram incluídas questões sobre: tabagismo, consumo de bebidas alcoólicas e práticas de exercícios regulares. 90% dos entrevistados disseram não ser fumantes, 60% não consomem bebidas alcoólicas e 35% não praticam exercícios.

Segundo Lucente (2010),

“É preciso se questionar: Estou me lamentando porque o domingo acabou pelo fato de querer mais tempo para descansar ou por que me desanima saber que terei de trabalhar no dia seguinte? Estou feliz por que a sexta-feira chegou por saber que terei tempo para descansar no fim de semana ou por que não agüento mais meu ambiente de trabalho? São perguntas simples, mas que têm um grande peso e devem ser avaliadas sempre. O profissional que sofre de presenteísmo corre ainda o risco de tornar-se uma pessoa mal-humorada, que só se lamenta, não tem disposição para se envolver em novos projetos, não inova, não contribui com a equipe, pois só quer terminar sua parte e ir embora, enfim, acaba passando uma imagem negativa que pode não representar o que ele realmente é, mas sim o momento pelo qual está passando”.

As figuras 12 e 13 mostram o percentual das respostas, essas questões foram incluídas na pesquisa baseadas na proposta acima como auto-avaliação e segundo Lucente (2010) deve ser rotina na vida do profissional. Essas questões foram incluídas especificamente para verificar o risco de o colaborador tornar presenteísta.

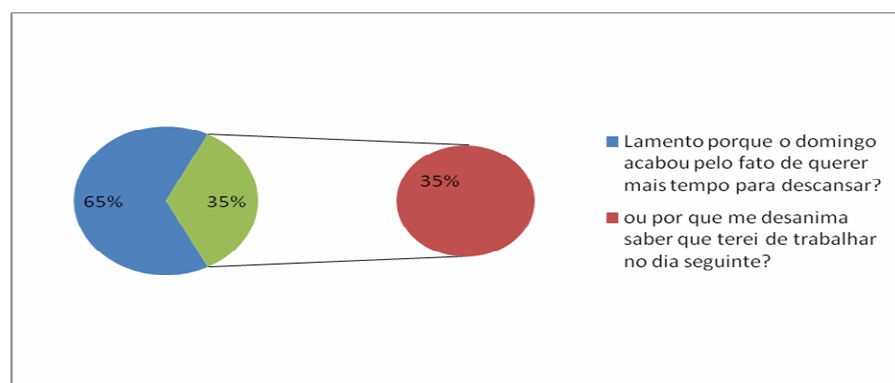


Figura 12 – Percentual das respostas dos entrevistados. Fonte: Adaptado de Lucente (2010)

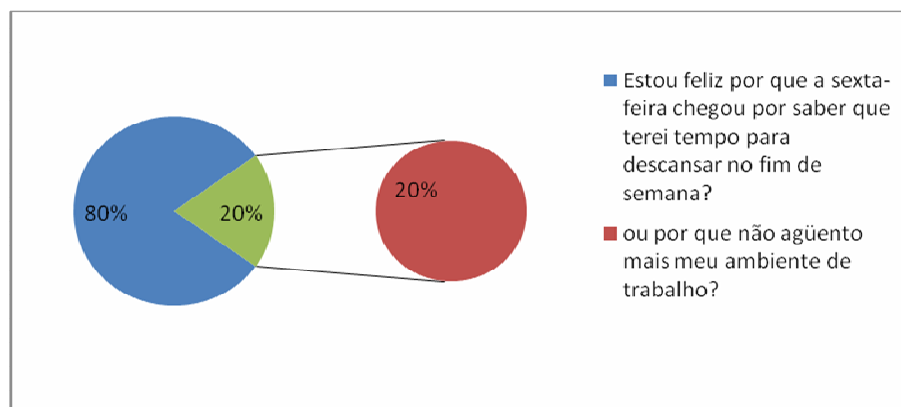


Figura 13 – Percentual das respostas dos entrevistados. Fonte: Adaptado de Lucente (2010)

## 7. Considerações Finais

Ao realizar essa pesquisa, com o objetivo de analisar o ambiente organizacional de uma empresa de *courier* observando a contribuição da qualidade vida no trabalho verificou-se que a grande preocupação das empresas consiste em reduzir os custos e aumentar a produtividade. Porém, é fundamental que a área de Recursos Humanos se comprometa com o desenvolvimento contínuo e o aprimoramento das pessoas com uma visão mais humana e seu propósito deve estar relacionado à valorização das pessoas.

As práticas e políticas de RH têm influência direta e indireta sobre estes fatores, e é responsável por desenvolver ações, detectar as causas que levam ao Absenteísmo e ao Presenteísmo, desenvolver programas de conscientização, e controle numa tentativa de diminuição desse índice.

Pode-se observar que nos resultados obtidos parte dos colaboradores estão satisfeitos com seus empregos e cerca de 20% dos entrevistados manifestam não agüentarem mais seu ambiente de trabalho (veja figura 13) e podem tornarem-se absenteístas ou presenteístas.

Como estudo futuro pretende-se coletar mais amostras no mesmo molde utilizado nesse trabalho, questionário previamente distribuído, complementando a pesquisa e realizando outras análises com o cruzamento das informações obtidas nos questionários, por exemplo, se o Absenteísmo e/ou Presenteísmo afetam mais o sexo masculino ou feminino, levando-se sempre em consideração a Qualidade de Vida no Trabalho. Pretende-se ainda utilizar técnicas de *Data Mining* para determinar o perfil dos colaboradores que tendem ao Presenteísmo ou que já são Presenteístas.

## Referências

- ARECHA VALETA, F. *O Fantasma do Presenteísmo*. Revista Amanhã - Conectt Marketing Interativo. Ed. 240, mar. 2008. Disponível em: <<http://amanha.terra.com.br/edicoes/240/capa01.asp>>. Acesso em: 06 abr. 2010.
- CHIAVENATO, I. *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.
- \_\_\_\_\_. *Recursos humanos na empresa*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1994.
- BONVENTTI, R. C. *Projetos Saudáveis*. Rev. Melhor. 2009. Disponível em: <<http://revistamelhor.uol.com.br/textos.asp?codigo=12526>> Acessado em: 02 jan. 2010.
- Critérios de Excelência. *O Estado da Arte da Gestão para a Excelência do Desempenho e para o aumento da Competitividade*. FNQ - 2006. Disponível em: <[http://www.fnq.org.br/Portals/FNQ/Documents/CE2006BR\\_Rev1.pdf](http://www.fnq.org.br/Portals/FNQ/Documents/CE2006BR_Rev1.pdf)>. Acesso em: 04 abr. 2010.
- Critérios de Excelência. *Avaliação e diagnóstico da gestão organizacional*. FNQ – 2010. Disponível em: <[http://www.fnq.org.br/Portals/FNQ/Documents/Criterios\\_Excelencia.pdf](http://www.fnq.org.br/Portals/FNQ/Documents/Criterios_Excelencia.pdf)> Acesso em 09 mai. 2010.
- D.O.U – Diário Oficial da União; *Poder Executivo*, de 31 de agosto de 1998. Órgão emissor: MS – Ministério da Saúde.
- DRATCU, M. *Sintomas silenciosos: Estar presente no trabalho nem sempre significa produtividade*. Disponível em: <<http://www.sentirbem.com.br/index.php?modulo=artigos&id=150&tipo=2>> Acesso: 10 abr. 2010.
- ESPINOSA, A. *Projetos Saudáveis*. Rev. Melhor. 2009. Disponível em: <<http://revistamelhor.uol.com.br/textos.asp?codigo=12526>> Acesso em: 02 mar. 2010.
- FAVA, L. R. *Absenteísmo e Presenteísmo. O seu Portal de Gestão*. Carreira/qualidade de vida. São Paulo, set. de 2007. Disponível em:

[http://www.ogerente.com.br/novo/colunas\\_1er.php?canal=6&canallocal=53&canalsub2=177&id=839](http://www.ogerente.com.br/novo/colunas_1er.php?canal=6&canallocal=53&canalsub2=177&id=839) Acesso em: 21 mar. 2010.

FRANÇA, A.C.L. *Qualidade de Vida no Trabalho*. Secretaria de Gestão Pública. Disponível em: <<http://www.recursoshumanos.sp.gov.br/qualidadedevida/quemsomos/quemsomos.htm>> Acesso: 09 mai. 2010.

LOPES, C. *Projetos Saudáveis*. Rev. Melhor. 2009. Disponível em: <<http://revistamelhor.uol.com.br/textos.asp?codigo=12526>> Acesso em: 02 abr. 2010.

LUCENTE, P. *Você sabe o que é Presenteísmo?* Disponível em: <http://professorsergiogabriel.blogspot.com/2009/09/voce-sabe-o-que-e-presenteismo.html> Acesso: 02 mai. 2010.

MALLADA, F. J. R. *A gestão do absentismo trabalhista nas empresas espanholas*. Disponível em: <<http://www.kplus.com.br/materia.asp?co=131&rv=Direito>> Acesso em: 15 mar. 2010.

MARRAS, Jean Pierre. *Administração de Recursos Humanos*. 3 ed. São Paulo: Editora Futura, 2000.

MIRANDA, A. R.; GOMES, C. F.; GOMES, M. A .N. *Uma avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho dos gerentes da construção civil*. XIII SIMPEP, Bauru – SP, Brasil, 6 a 8 de novembro de 2006.

NEVES, R. *Presenteísmo*. Ralph Neves.com, 24 jun. Disponível em: <<http://ralphneves.wordpress.com/2008/06/24/presenteismo/>> Acesso em: 29 mar. 2010.

OGATA, A. J. N. *O Inimigo Oculto da Produtividade*. Associação Brasileira de Qualidade de Vida. São Paulo, mai. 2009. Disponível em: <[http://www.abqv.org.br/artigos\\_leitura.php?id=24](http://www.abqv.org.br/artigos_leitura.php?id=24)>. Acesso em: 02 abr. 2010.

OGATA, Alberto José Niituma. *Obesidade aumenta o absentismo no trabalho*: Disponível em:<[http://www.siloseventos.com.br/conteudo\\_detalhes.asp?cod\\_conteudo=566](http://www.siloseventos.com.br/conteudo_detalhes.asp?cod_conteudo=566)> Acesso em 01 mai. 2010.

PAES, V.L., HORA, H. R. M.; viera, L.E. V. *Utilização dos princípios da qualidade na implantação de um sistema de gestão da qualidade (SGQ) em uma empresa de saneamento básico*. XIII SIMPEP, Bauru – SP, Brasil, 10 a 12 de novembro de 2008.

PAULY, M. *Efeito multiplicador: conseqüências financeiras do absentismo* – 2006. Disponível em: <<http://www.wharton.universia.net/index.cfm?fa=viewfeature&id=1075&language=portuguese>> Acesso em: 04 mar. 2010.

PRESTOMED, *Controle do Absenteísmo*. Disponível em:

<<http://www.prestomed.com.br/geral.php?pagina=interno/news.php&tipo=3&codigonoticia=91>>. Acesso em: 20 mar. 2010.

SERRA, A.C.F. *Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo comparativo entre o corpo docente de instituições públicas e privadas de Moçambique*. Dissertação (Mestrado) - Instituto Superior Politécnico e Universitário e da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Departamento em Gestão de Recursos Humanos - Maputo, Moçambique, 2006.

SILVA, D. M.P.P.da; MARZIALE, M.H.P. *Absenteísmo de Trabalhadores de Enfermagem em um Hospital Universitário*. Net, Ribeirão Preto, out. 2000. Rev. Latino-Am. Enfermagem vol.8 no.5. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php>> Acessado em: 15 abr. 2010.