

## **Análise do absenteísmo no setor operacional de um shopping da grande Florianópolis**

---

***Bruna Matte***

*Graduanda do Curso de Administração da Faculdade Municipal de Palhoça*

***Alissane Lia Tasca da Silveira***

*Advogada e Professora da Faculdade Municipal de Palhoça. Doutora em Administração e Turismo (UNIVALI)*

DOI: 10.47573/aya.5379.2.58.6

## RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar os principais motivos que levam os colaboradores a se ausentar do trabalho no Setor Operacional do Shopping com a finalidade de propor melhorias a fim de minimizar os índices de absenteísmo na empresa, além de revisar a literatura sobre o tema proposto, através de uma análise feita com os dados coletados. Diante disso, foi realizada uma pesquisa qualitativa e quantitativa, por meio de um questionário com questões específicas, onde foi possível verificar que de 40 funcionários pesquisados 37 responderam doenças, sendo esse o principal motivo das ausências dos colaboradores na empresa. Foi possível concluir também que a manutenção é o departamento com o maior índice de absenteísmo, considerando que sua média semestral é de 4% e o total do semestre fechou em 24%. Porém se considerar a quantidade de funcionários, já que a manutenção é o departamento com o menor número de colaboradores, o departamento que ficaria com o maior índice de absenteísmo seria a limpeza com a média semestral de 3% e o total do semestre em 20%. Entende-se assim que medidas como, garantir que a comunicação seja eficiente principalmente da liderança com os seus liderados, ter mais diálogo com o colaborador, investir em feedbacks com frequência onde é possível ajustar os pontos negativos e reconhecer os pontos positivos, são medidas que geram valores na empresa e seus colaboradores, consequentemente contribuindo para um menor índice de absenteísmo.

**Palavras-chave:** absenteísmo. doenças. setor operacional.

## ABSTRACT

This study aims to analyze the main reasons that lead employees to be absent from work in the Operational Sector of Shopping, in order to propose improvements in order to minimize absenteeism rates in the company, in addition to reviewing the literature on the proposed topic, through an analysis made with the collected data. Therefore, a qualitative and quantitative research was carried out, through a questionnaire with specific questions, where it was possible to verify that of the 40 employees surveyed, 37 responded to illnesses, which is the main reason for the absence of employees in the company. It was also possible to conclude that maintenance is the department with the highest rate of absenteeism, taking into account that its semester average is 4% and the total for the semester ended at 24%. However, if we consider the number of employees, since maintenance is the department with the lowest number of employees, the department that would have the highest rate of absenteeism would be cleaning with a half-yearly average of 3% and the total for the semester at 20%. It is understood, therefore, that measures such as ensuring efficient communication, especially between the leadership and their subordinates, having more dialogue with the employee, investing in frequent feedback where it is possible to adjust the negative points and recognize the positive points, are measures that generate values in the company and its employees, thus contributing to a lower rate of absenteeism.

**Keywords:** absenteeism. illnesses. operating.

## INTRODUÇÃO

O tema abordado neste artigo será o absenteísmo. Desse modo, apresenta-se o problema de pesquisa que norteará a investigação científica: Quais são os principais motivos que ocasionam o absenteísmo no setor operacional de um Shopping?

Como objetivo geral, almeja-se analisar os principais motivos que levam os colaboradores a se ausentar do trabalho no Setor Operacional do Shopping com a finalidade de propor melhorias a fim de minimizar os índices de absenteísmo na empresa. Já em linhas específicas de objetivos pretende-se identificar quais são os principais motivos das ausências dos colaboradores na empresa; verificar o departamento que possui um maior índice de absenteísmo.

## FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este tópico tem como objetivo servir como parâmetro para dar uma base teórica ao artigo.

### Gestão de pessoas e as relações com o absenteísmo

Pode-se compreender que a Gestão de pessoas articula diversas estratégias, a fim de promover o desenvolvimento do capital humano nas instituições. O propósito é proporcionar melhorias no desempenho dos colaboradores que atuam nesse espaço.

Com o intuito de se compreender o conceito de Gestão de Pessoas, a seguir serão apresentados conceitos básicos segundo a concepção de alguns autores.

**Quadro 1 - Conceitos sobre Gestão de Pessoas**

<b>Autores</b>	<b>Conceitos sobre Gestão de Pessoas</b>
Demo; Fogaça; Costa (2018)	Assume papel estratégico nas políticas e práticas de organização da instituição. Auxilia no desenvolvimento de resultados satisfatórios.
Paula (2016)	Envolve a ação da gestão desde o início do processo. Permite a avaliação do colaborador, e por meio dela a qualificação profissional para o bom funcionamento e produtividade da empresa. Observa as habilidades e potencialidades do colaborador, compreendendo que o capital humano é a parte mais essencial da instituição.
Monteiro, <i>et al.</i> (2015)	Caracteriza-se como função gerencial, visa o relacionamento entre os colaboradores da instituição, por meio de métodos, técnicas e práticas, de modo a potencializar o capital humano.
Melo <i>et al.</i> (2012)	Requer participação, capacitação, desenvolvimento e interação do Capital Humano, compreendendo como elemento principal na gestão. Orienta as relações de trabalho entre os sujeitos.
Fiuza (2008)	Assume papel essencial nas estratégias de gestão da empresa, instigando a competitividade. Auxilia os gestores na compreensão de políticas e práticas pertinentes para os sujeitos que atuam na instituição.

**Fonte: Matte e Silveira. (2021). Adaptado de: Demo; Fogaça; Costa (2018); Paula (2016); Monteiro, *et al.* (2015); Melo *et al.* (2012) e Fiuza (2008).**

Com base nos conceitos apresentados é possível compreender de forma resumida a importância da gestão de pessoas para o bom desempenho do capital humano das organizações.

A gestão de pessoas não envolve somente a criação de espaços adequados ao trabalho e descanso do sujeito, mas ações que possibilitem a criação de um ambiente agradável, harmonioso e instigante, seja para o desenvolvimento de relações sociais ou para o próprio ofício.

A comunicação também é um pilar importante, visto que, um bom diálogo entre colaboradores e gestores impede más interpretações e ruídos na empresa. Assim, o sujeito que está em cargos de liderança deve estabelecer uma comunicação clara, segura, compreensível, e estar disposto a solucionar questionamentos e dialogar com posicionamentos opostos.

Acresce-se que as situações envolvendo a saúde dos colaboradores e outras questões pessoais e sociais também trazem implicações ao cotidiano das empresas. É nesse sentido que será realizada a discussão sobre o absenteísmo.

## O absenteísmo na Gestão de Pessoas

O absenteísmo pode ser compreendido como a ausência do trabalhador no seu ambiente de trabalho. Penatti, Zago e Quelhas (2006) compreendem que essa ação se constitui como uma das mais danosas às instituições e empregadores.

Há ocasiões em que essa ausência é amparada pela lei, "É o caso de férias, casamentos, nascimentos, óbitos e mudanças de domicílio" (PENATTI; ZAGO; QUELHAS, 2006. p. 4). Já as que não são amparadas se remetem à saúde do colaborador ou de seus familiares, fatores sociais, financeiros ou até mesmo climáticos.

As principais causas do absenteísmo são consideradas: doença efetivamente comprovada e não comprovada, razões diversas de caráter familiar, atrasos involuntários ou por motivos de força maior, faltas voluntárias por motivos pessoais, dificuldades e problemas financeiros, problemas de transporte, baixa motivação para trabalhar, supervisão precária da chefia, políticas inadequadas da organização (PENATTI; ZAGO; QUELHAS, 2006. p. 4).

Além da ausência, o conceito também pode ser aplicado ao atraso do trabalhador, isso quando esse fato ocorre constantemente.

Acredita-se que uma gestão de pessoas eficiente, com formação adequada e condições de trabalho propícias, é fundamental no combate, no controle e na prevenção ao absenteísmo, pois promove a qualidade de vida dos colaboradores, desenvolve vínculos pessoais positivos e cria um clima de trabalho favorável nesse ambiente.

Nesse sentido, defende-se que o relacionamento da equipe seja de parceria e colaboração. Também se ressalta a importância do profissional responsável pelos recursos humanos e gestão de pessoas conhecer os profissionais que formam o seu ambiente de trabalho, avaliando seus objetivos, motivações e aspirações.

## Absenteísmo

Conforme Oenning, Carvalho e Lima (2012), absentismo ou ausentismo, são termos utilizados para denominar a falta do sujeito no trabalho. Mesmo que, na realidade nacional a discussão volte-se para a área médica, por conta de atestados e afastamentos por saúde ou gravidez, vêm se procurando compreender de fato os reais motivos que levam os trabalhadores a se ausentar do ambiente de trabalho, ou as causas que acarretam seu adoecimento.

Andrade *et al.* (2008) compreendem que por conta das mudanças na sociedade moderna, capitalista e consumista, a necessidade de mão de obra qualificada e agilidade da empresa, são elementos que auxiliam no sucesso dessa instituição no mercado, sendo que, ambos aspectos estão interligados. Dessa forma, passou-se a perceber como a saúde do trabalhador é essencial para a empresa, pois, quando esse sujeito se ausenta há prejuízos na agilidade dos processos de produção, desfalque de pessoal e outros gastos desnecessários. Dessa forma, o zelo pela saúde desse sujeito tem se mostrado como uma forma de prevenção ao absenteísmo.

O posicionamento dos autores vai ao encontro dos ideais defendidos, pois, compreende-se que só por meio da pesquisa, diálogo e inovação é que é possível encontrar soluções eficientes para os diversos desafios presentes no âmbito comercial, empresarial, social, cultural, dentre outros.

## Causas do Absenteísmo

Compreende-se que as causas que levam ao absenteísmo são variadas. Para que seja possível identificar melhor, a seguir serão apresentadas algumas causas segundo o entendimento de alguns autores.

**Quadro 2 - Causas que levam ao absenteísmo**

<b>Autores</b>	<b>Causas que levam ao absenteísmo</b>
Carneiro; Adjuto (2017)	Pode relacionar-se com a menor remuneração, menor exigência de instrução técnico-científica e maior necessidade de esforço físico na função. Doenças correlatas ao absenteísmo envolvem morbidades osteomusculares e do tecido conjuntivo, do aparelho respiratório, infecciosas e parasitárias, além de transtornos mentais e comportamentais.
Simões; Rocha (2014)	Funções que acarretam doenças osteomusculares, respiratórias e lesões, por conta de grande esforço físico do trabalhador, além de condições de trabalho desfavoráveis.
Rodrigues <i>et al.</i> (2013)	O sexo feminino é mais suscetível a sofrer influências em seu trabalho por conta de relações familiares, incluindo o absenteísmo. Doenças e morbidades musculoesqueléticas, como LER e Lombalgias e depressão também são fatores destacados. Outros que também podem ser destacados são a ansiedade, cansaço mental e transtorno mental comum, Insatisfação com a capacidade de trabalho e condições inadequadas para o seu desenvolvimento.
Miotto; Barcelos; Lopes. (2012)	Constatou a prevalência e maior incidência de absenteísmo em sujeitos com menor grau de escolaridade, com oito vezes mais chances. A dor de dente também se relaciona com a ausência, e também pode ser articulada à escolaridade dos sujeitos.
Oenning; Carvalho; Lima (2012)	Adoecimento, maternidade, ausência para o acompanhamento de familiares em exames de rotina e consultas.

Fonte: Matte e Silveira. (2021). Adaptado de: Carneiro; Adjuto (2017); Simões; Rocha (2014); Rodrigues *et al.* (2013); Miotto; Barcelos; Lopes. (2012); Oenning; Carvalho; Lima (2012).

Os motivos que podem levar ao absenteísmo são diversos. Observa-se que até mesmo o grau de estudo dos sujeitos pode levá-los a se ausentar por conta de dores de dente, ação que pode ser solucionada com instruções e formação por parte da empresa. Nesse sentido, baseado nas causas expostas por Miotto; Barcelos; Lopes (2012) percebe-se a importância da instituição ao orientar seus colaboradores e oferecer-lhes momentos de formação continuada e em serviço sobre condições de higiene.

Rodrigues *et al.* (2013), Simões; Rocha (2014) e Carneiro; Adjuto (2017) também apresentam doenças que se relacionam ao absenteísmo e afastamento dos sujeitos no ambiente de trabalho.

Percebe-se que os motivos são, e que muitos deles extrapolam os limites do ambiente de trabalho. Entretanto, há medidas que podem auxiliar na redução das taxas.

### **Ações para Redução do Absenteísmo**

Leão *et al.* (2015) compreendem que a prevenção se constitui como a melhor forma de evitar ou minimizar os índices de absenteísmo nos ambientes de trabalho, por meio de ações planejadas, que observem atentamente o cotidiano, as relações e o local em que o trabalhador está inserido. Ou seja, é preciso conhecer as especificidades da equipe que compõe esse ambiente, de modo a atuar com eficiência sobre os desafios e necessidades presentes. Ressaltam, todavia, que os motivos por afastamento de doença são comuns em todo o território nacional, o que requer também políticas de tratamento precoce e conscientização, visto que, os dados têm indicado regularidade, e intervir na situação, para que ela não se agrave é necessário.

Para Almeida (2016) a recomendação é melhorar as condições de trabalho, a satisfação dos sujeitos, realizar programas de prevenção e conscientização sobre doenças, e implementar ações de acompanhamento e cuidado a pacientes que apresentem doenças.

É preciso desenvolver o espírito de equipe e pertencimento dos colaboradores, para que eles se sintam efetivamente parte da empresa, pois é nesse ambiente que esse sujeito passará a maior parte de seu dia, que desenvolverá relações sociais e que conquistará o salário para o seu sustento.

## **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Os procedimentos metodológicos, ou métodos científicos, são os que caracterizam todas as ciências, mas que nem todo ramo que se aplica métodos são de fato ciência, de acordo com Marconi e Lakatos (2003, p. 83) “podemos concluir que a utilização de métodos científicos não é da alçada exclusiva da ciência, mas não há ciência sem o emprego de métodos científicos”.

### **Método dedutivo e método indutivo**

No método dedutivo, o pesquisador utiliza-se de informações que o levará a uma conclusão sobre determinado objeto de estudo, usando a dedução para a obtenção do resultado final. O método dedutivo, também é conhecido por hipotético-dedutivo, pois utiliza-se de hipóteses já existentes para provar teorias.

No método indutivo, como o próprio nome sugere, o pesquisador desenvolve sua pesquisa a partir da indução, neste método a observação é o ponto chave para se desenvolver os resultados de um estudo, se usa premissas que podem ser verdadeiras, para chegar a conclusões que podem ou não ser de fato verdadeiras, este método agrega novas informações e conhecimentos sobre as premissas que serviram de base para o estudo.

Diante das informações acima, as autoras optaram por utilizar neste trabalho o método indutivo, a fim de observar os dados coletados de forma clara e concisa.

## Tipos de pesquisa

Neste item apresenta-se diferentes tipos de pesquisa.

### Pesquisa Exploratória

A pesquisa exploratória, segundo Del-Masso *et al.* (2014), pode ser caracterizada por seu caráter bastante específico, geralmente este tipo de pesquisa se dá pela familiaridade do pesquisador com o tema pesquisado e muitas vezes assume a proporção de um estudo de caso.

A presente pesquisa possui característica exploratória, pois procurou-se trazer para a realidade um tema pouco discutido com o público em questão, fazendo assim com que haja confiança e segurança nos dados coletados.

### Pesquisa Descritiva

A pesquisa descritiva pode ser compreendida como aquela onde se tem como finalidade descrever as características de uma determinada população, de um fenômeno ou de experiência de um estudo. (GIL, 2008).

A pesquisa em questão tem caráter descritivo, a fim de apresentar a realização da descrição dos dados coletados, detalhando de forma clara e objetiva, transferindo entendimento ao leitor.

### Pesquisa Bibliográfica

A pesquisa bibliográfica de acordo com Marconi e Lakatos (2003) tem por finalidade aproximar o pesquisador diretamente com tudo que já foi escrito, dito ou filmado sobre o assunto pesquisado.

De acordo com as descrições acima, caracteriza-se este estudo como bibliográfico, pois o mesmo configurou-se através de fontes seguras e conexas ao tema abordado.

### Pesquisa Documental

A pesquisa documental é aquela que faz o uso de documentos, que ainda não foram analisados (Kauark *et al.*, 2010), são fontes primárias, pois ainda não foram analisadas de forma científica ou analítica.

O presente estudo possui característica documental, pois as pesquisadoras procuraram fontes seguras para a realização do mesmo, com o intuito de proporcionar confiabilidade no es-

tudo do tema em questão.

## Pesquisa Aplicada

A pesquisa aplicada, segundo Kauark *et al.* (2014), tem como objetivo produzir conhecimentos, que serão utilizados em uma aplicação prática, que se direcionam a solução de problemas específicos.

Define-se esta pesquisa como aplicada, considerando a finalidade de encontrar respostas para os problemas presentes na organização e que sejam relacionados ao tema.

## Pesquisa de Campo

Segundo Marconi e Lakatos (2003) a pesquisa de campo, objetiva comprovar informações sobre determinada hipótese ou até mesmo, descobrir novos fenômenos e como se dão as relações entre eles.

A presente pesquisa classifica-se como de campo, de modo que foi realizada dentro da organização objeto de estudo com o público da mesma, aplicando um questionário a fim de obter os dados necessários para o estudo.

## Formas de abordagem

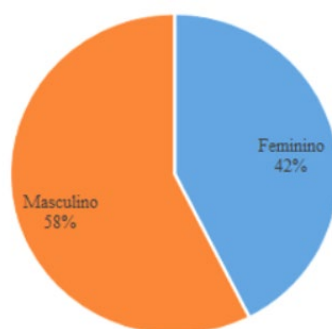
No decorrer deste trabalho foi possível verificar que para atender ao objetivo geral será feito um levantamento junto aos recursos humanos através de uma planilha para possibilitar essa identificação. Assim, chega-se a mesma conclusão de Creswell (2021), que se refere a esse tipo de abordagem como misto, ou seja, possui características de quantitativo e também de qualitativo.

## DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Para análise foi disponibilizado questionário para 75 funcionários do setor operacional, sendo que 40 destes responderam. A seguir serão apresentados os gráficos desta pesquisa.

No gráfico 1 é possível observar que no que diz respeito a gênero, 58% dos funcionários respondentes do setor operacional são do sexo masculino e 42% são do sexo feminino. Ninguém escolheu a opção “outros” da pesquisa.

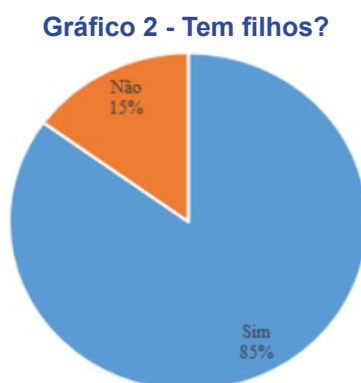
Gráfico 1- Sexo?



Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).



Na segunda pergunta, foi questionado aos respondentes se os mesmos possuem filhos e como podemos verificar no gráfico 2 abaixo, 85% responderam que sim e 15% não possuem filhos.



Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

O gráfico 3 representa o estado civil dos respondentes, onde de 40 funcionários, 25 são casados, 8 mantém uma união estável, 6 são solteiros e apenas um é divorciado.



Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

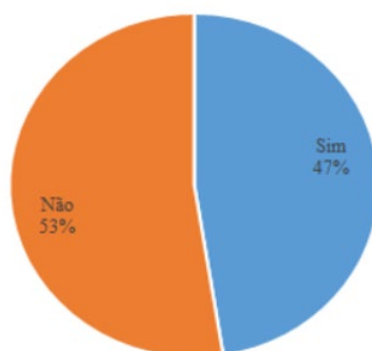
Perguntou-se aos funcionários o departamento em que trabalham e conforme está sendo demonstrado no gráfico 4 abaixo, podemos verificar que 18 são funcionários da segurança, 18 da limpeza e 4 da manutenção.



Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

No gráfico 5, é possível verificar que foi questionado aos respondentes se os mesmos já atrasaram no trabalho, sendo que 53% responderam que não e 47% responderam que sim, ou seja, praticamente metade dos funcionários do setor em questão já se atrasaram no trabalho.

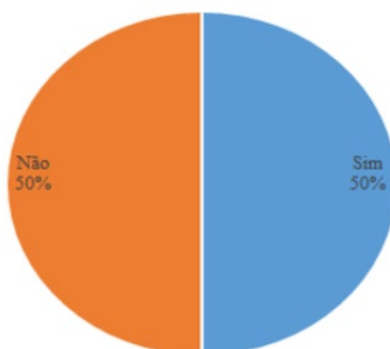
**Gráfico 5 - Já atrasou no trabalho?**



Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Já no gráfico 6, a pergunta foi se os respondentes já faltaram no trabalho e é possível verificar que 50% responderam que sim e 50% responderam que não, ou seja, essa questão se igualou no quesito falta na empresa.

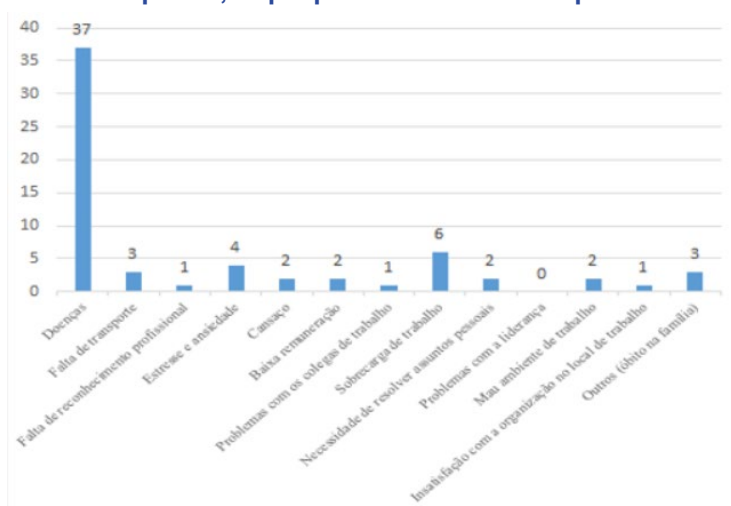
**Gráfico 6- Já faltou no trabalho?**



Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Para finalizar, foi questionado aos respondentes o que poderia ser um motivo para faltar ao trabalho e é possível analisar no gráfico 7 abaixo que, 37 responderam que doença é um motivo para a falta, 6 responderam sobrecarga de trabalho, 4 responderam estresse e ansiedade, 3 responderam falta de transporte, 3 responderam outros (óbito na família), 2 responderam cansaço, 2 responderam baixa remuneração, 2 responderam necessidades de resolver assuntos pessoais, 2 responderam mau ambiente de trabalho, 1 respondeu falta de reconhecimento profissional, 1 respondeu problemas com os colegas de trabalho e por último 1 respondeu insatisfação com a organização no local de trabalho.

**Gráfico 7 - Na sua opinião, o que pode ser um motivo para faltar ao trabalho?**



Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

## Índices do Absenteísmo por Departamento

Esta etapa foi reservada para apresentar os índices do absenteísmo de cada departamento do setor operacional, ou seja, serão analisados o departamento da limpeza, segurança e manutenção, no período de janeiro a junho de 2021, para que assim seja possível identificar qual destes possui um índice mais elevado.

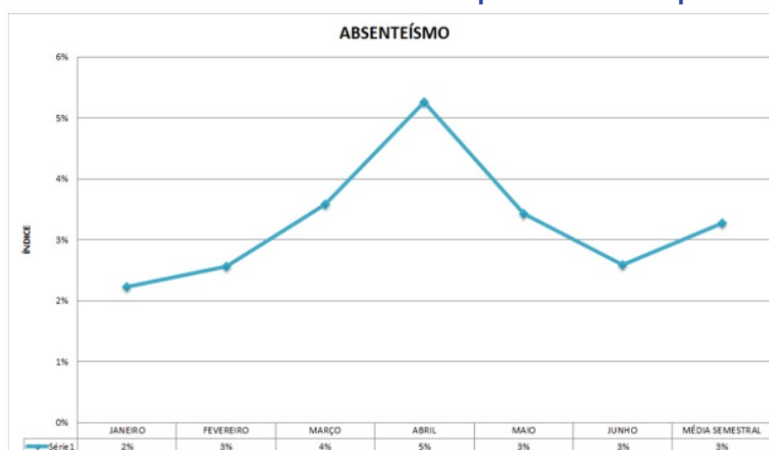
O primeiro a ser analisado é o departamento da limpeza, como podemos verificar no quadro 1 abaixo, em janeiro teve um índice de 2% e em seguida teve um aumento ficando em 3% em fevereiro, 4% em março e 5% em abril, porém em maio caiu para 3% e se manteve o mesmo índice de 3% em junho, ficando com uma média semestral de 3% e um total de 20% no semestre.

**Quadro 3 - Índice Absenteísmo Departamento Limpeza.**

EVENTOS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	MÉDIA SEMESTRAL	TOTAL SEMESTRAL
Absenteísmo	2%	3%	4%	5%	3%	3%	3%	20%
Faltas	7,20	51,20	0,00	44,00	29,20	0,00	21,93	131,60
Atrasos	2,14	0,06	0,50	6,29	15,50	0,34	4,14	24,83
Faltas justificadas	110,00	95,20	183,20	234,40	124,40	139,2	147,73	886,40
Ausências justificadas	3,26	0,00	5,37	4,44	19,23	3,15	5,91	35,45
Nº de horas previstas para trabalhar	5500	5720	5280	5500	5500	5500	5500,00	33000,00

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

**Gráfico 8 - Índice Absenteísmo Departamento Limpeza.**



Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

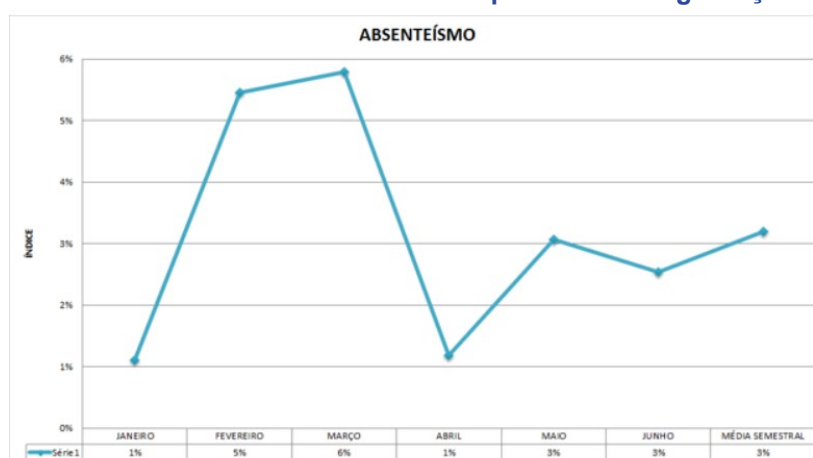
O quadro 2 abaixo está representando o departamento de segurança, onde podemos verificar que em janeiro ficou com índice de 1%, mas teve um aumento bem significativo no mês de fevereiro com 5% e no mês de março com 6%, logo em seguida no mês de abril diminuiu para 1% novamente, porém no mês de maio voltou a subir para 3% e permanecendo em 3% no mês de junho. A média semestral ficou em 3% e o total ficou em 19% no semestre.

**Quadro 4 - Índice Absenteísmo Departamento Segurança.**

EVENTOS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	MÉDIA SEMESTRAL	TOTAL SEMESTRAL
Absenteísmo	1%	5%	6%	1%	3%	3%	3%	19%
Faltas	11,00	11,00	0,00	0,00	33,00	0,00	9,17	55,00
Atrasos	6,18	9,18	2,31	4,36	22,39	10,45	9,15	54,87
Faltas justificadas	51,20	352,12	381,20	73,20	154,00	168,4	196,69	1180,12
Ausências justificadas	7,04	0,00	11,00	0,00	0,00	0	3,01	18,04
Nº de horas previstas para trabalhar	6820	6820	6820	6600	6820	7040	6820,00	40920,00

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

**Gráfico 9 - Índice Absenteísmo Departamento Segurança.**



Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

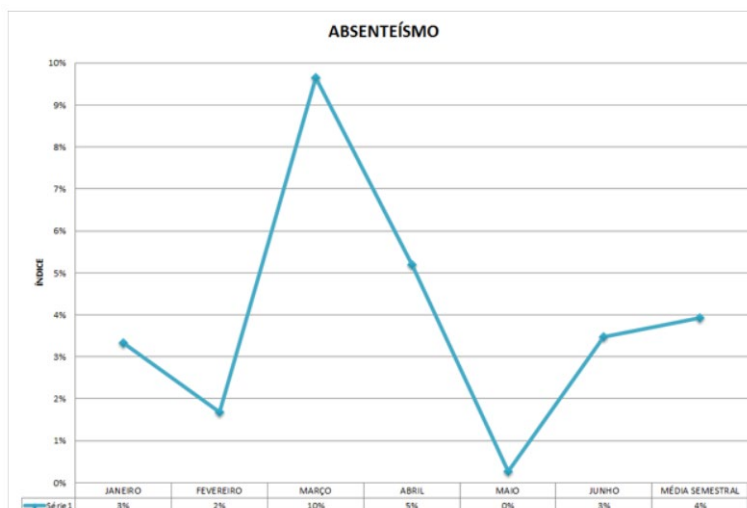
Por fim, o quadro 3 abaixo está representando o departamento de manutenção, onde janeiro teve um índice de 3%, fevereiro 2%, em março teve um aumento significativo de 10% e em seguida no mês de abril caiu para 5%, o mês de maio ficou com o índice zerado e junho com 3%. A média semestral fechou em 4% e o total ficou em 24% no semestre.

**Quadro 5 - Índice Absenteísmo Departamento Manutenção.**

EVENTOS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	MÉDIA SEMESTRAL	TOTAL SEMESTRAL
Absenteísmo	3%	2%	10%	5%	0%	3%	4%	24%
Faltas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Atrasos	0,27	0,41	1,42	3,48	3,57	0,11	1,54	9,26
Faltas justificadas	58,40	29,20	168,40	88,00	0,00	51,2	65,87	395,20
Ausências justificadas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,2	0,37	2,20
Nº de horas previstas para trabalhar	1760	1760	1760	1760	1320	1540	1650,00	9900,00

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

**Gráfico 10 - Índice Absenteísmo Departamento Manutenção.**



Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Analisando os quadros 1, 2 e 3 acima, pode-se verificar que no mês de janeiro o departamento de manutenção ficou com o maior índice de absenteísmo em 3%, no mês de fevereiro o departamento de segurança foi o maior com 5%, no mês de março a liderança voltou para o departamento de manutenção com 10%, em abril o departamento de limpeza e manutenção se igualaram com 5%, em maio foram os departamentos de limpeza e segurança que se igualaram com 3% e por fim, no mês de junho os três departamentos analisados ficaram iguais com 3%.

Pode-se concluir que a manutenção é o departamento com o maior índice de absenteísmo, considerando que sua média semestral é de 4% e o total do semestre fechou em 24%. Porém se considerar a quantidade de funcionários, já que a manutenção é o departamento com o menor número de colaboradores, o departamento que ficaria com o maior índice de absenteísmo seria a limpeza com a média semestral de 3% e o total do semestre em 20%.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo teve como principal objetivo analisar os principais motivos que levam os colaboradores a se ausentar do trabalho no Setor Operacional de um Shopping com a finalidade de propor melhorias a fim de minimizar os índices de absenteísmo na empresa.

Desta forma, fez-se necessário dividir o mesmo, em: introdução, onde foram apresentados o tema e problema de pesquisa, objetivos geral e específicos; fundamentação teórica, em que apresentou-se toda a base conceitual deste artigo além de uma vasta gama de autores sobre a gestão de pessoas e as relações com o absenteísmo; em seguida os procedimentos metodológicos em que foi possível fazer as definições de método indutivo, a característica do tipo exploratória, descritiva, bem como caráter bibliográfico, de pesquisa aplicada e de campo, cuja abordagem é qualitativa e quantitativa.

Em descrição e análise dos dados, apresenta-se a resolução do problema de pesquisa através da pesquisa realizada na organização, por meio de um questionário aplicado aos funcionários da mesma. De 75 funcionários do setor operacional, 40 responderam a sete perguntas, sendo que 58% são do sexo masculino e 42% do sexo feminino, 85% possuem filhos, 25 res-

pondentes são casados, 8 possuem união estável, 6 são solteiros e 1 é divorciado, 18 são do departamento da limpeza, 18 da segurança e 4 da manutenção, 53% responderam que nunca atrasaram no trabalho e 47% responderam que sim, 50% nunca faltaram ao trabalho e 50% já faltaram.

Desta forma, na sétima pergunta foi questionado os motivos que levam à falta no trabalho, 37 responderam doença e 6 responderam sobrecarga de trabalho, sendo possível concluir que esses são os principais motivos que levam ao absenteísmo no setor operacional do Shopping ViaCatarina. Respondendo assim o problema de pesquisa e o objetivo geral deste trabalho.

Em seguida, foi analisado em um período de seis meses, qual departamento possui um maior índice de absenteísmo, através de dados disponibilizados pelo setor de recursos humanos da empresa, obtendo-se os seguintes resultados: o departamento da limpeza apresentou um índice de 3% na média semestral e 20% no total do semestre, o departamento da manutenção apresentou um índice de 4% na média semestral e 24% no total do semestre e o departamento da segurança apresentou um índice de 3% na média semestral e 19% no total do semestre.

Apesar de não apresentarem uma diferença significativa entre os departamentos, pode-se concluir que o departamento da manutenção possui um maior índice de absenteísmo no período de janeiro a junho de 2021. Porém, se comparado com a quantidade de funcionários pode-se afirmar que o departamento da limpeza possui um maior índice de absenteísmo.

Diante do exposto, as autoras recomendam as seguintes melhorias na empresa: garantir que a comunicação seja eficiente principalmente da liderança com os seus liderados, ter mais diálogo com o colaborador e investir em feedbacks com frequência onde é possível ajustar os pontos negativos e reconhecer os pontos positivos. Essas são medidas que geram valores na empresa e seus colaboradores, consequentemente contribuindo para um menor índice de absenteísmo.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maryro Midune Alves. Absenteísmo em uma empresa de construção civil em uma cidade da região metropolitana de Curitiba. 2016. 18 f. Monografia (Especialização) - Curso de Especialização em Medicina do Trabalho, Universidade Federal do Parana, Curitiba, 2016. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/51966/R%20-%20E%20-%20MARYRO%20MIDUNE%20ALVES%20ALMEIDA.pdf?sequence=1&isAllow ed=y>. Acesso em: 11 mai. 2021.

ANDRADE, Tiana Bof; *et al.* Prevalência de absenteísmo entre trabalhadores do serviço público. *Scientia Medica*, Porto Alegre, v. 18, n. 4, p. 166-171, out./dez. 2008. Disponível em: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/3950- Article%20Text-14842-1-10-20081215%20(1).pdf>. Acesso em 11 mai. 2021.

CARNEIRO, Viviane Santos Mendes; ADJUTO, Raphael Neiva Praça. Fatores relacionados ao absenteísmo na equipe de enfermagem: uma revisão integrativa. *Administração e Saúde*, São Paulo, v. 17, n. 69, p. 1-10, dez.

2017. Disponível em: <https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/67/87>. Acesso em: 11 maio 2021.

CRESWELL, Jhon W. Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3° ed. São Paulo:

Artmed, 2010.

DEL-MASSO, Maria Candida Soares *et al.* Ética em pesquisa científica: conceitos e finalidades. 1. ed. Del-Masso, Maria Candida Soares, Cotta, Maria Amélia de Castro e Santos, Marisa Aparecida Pereira. Curso de Especialização em Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva. 2014.

DEMO, Gisela; FOGAÇA, Natasha; COSTA, Ana Carolina. Políticas e práticas de gestão de pessoas nas organizações: cenário da produção nacional de primeira linha e agenda de pesquisa. Cad. EBAPE. BR, v. 16, nº 2, Rio de Janeiro, Abr./Jun. 2018. Disponível em: < <https://www.scielo.br/pdf/cebape/v16n2/1679-3951-cebape-16-02-250.pdf>>. Acesso em 23 abr. 2021.

FIUZA, Gisela Demo. Desenvolvimento e validação da Escala de Percepção de Políticas de Gestão de Pessoas (EPPGP). RAM, Rev. Adm. Mackenzie (Online) [online]. 2008, vol.9, n.6, pp.77-101. Disponível em:< [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1678-69712008000600005&script=sci\\_abstract&lng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1678-69712008000600005&script=sci_abstract&lng=pt)>. Acesso em 10 mai. 2021. GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KAUARK, Fabiana *et al.* Metodologia da pesquisa: guia prático / Fabiana Kauark, Fernanda Castro Manhães e Carlos Henrique Medeiros. – Itabuna: Via Litterarum, 2010.

LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. 1 Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. - 5. ed. - São Paulo: Atlas 2003.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de Metodologia Científica. São Paulo: Atlas, 3ª ed, 1991.

LEÃO, Ana Lúcia de Melo; *et al.* Absenteísmo-doença no serviço público municipal de Goiânia. Revista Brasileira de Epidemiologia, [S.L.], v. 18, n. 1,

p. 262-277, mar. 2015. Disponível em: < <https://www.scielo.br/pdf/rbepid/v18n1/1415-790X-rbepid-18-01-00262.pdf>>. Acesso em 11 mai. 2021.

MELO, Fernanda Augusta de Oliveira. A Influência da Gestão de Pessoas no Desempenho Empresarial através do Perfil do Líder. IX Simpósio de excelência em gestão e tecnologia: gestão, inovação e tecnologia para a sustentabilidade. [Online], 2012, p. 1-16. Disponível em: < <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/25416357.pdf>>. Acesso em 10 mai. 2021.

MIOTTO, Maria Helena Monteiro de Barros; BARCELLOS, Ludmilla Awad and LOPES, Zulmara Vicentini. Dor de dente como preditor de absenteísmo em trabalhadores de uma indústria de sucos da Região Sudeste do Brasil. Ciênc. saúde coletiva [online]. 2013, vol.18, n. 11, p.3183-3190.

Disponível em : <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232013001100009&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232013001100009&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 11 mai. 2021.

MONTEIRO, Samir; *et al.* Gestão de pessoas: a valorização do humano como um diferencial para o êxito de uma organização. XXXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Fortaleza/CE, 13 a 16 de outubro de 2015. Disponível em: < [http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN\\_STP\\_213\\_265\\_27313.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STP_213_265_27313.pdf)>. Acesso em 23 abr. 2021.

PAULA, Vilson Vieira de; NOGUEIRA, Giulia de Mendonça. A importância da área de gestão de pessoas, para o sucesso da organização. Congresso Nacional de excelência em gestão, set. 2016, p. 1 – 19. Disponível em: < [https://www.inovarse.org/sites/default/files/T16\\_047.pdf](https://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_047.pdf)>. Acesso em 23

abr.2021.

PENATTI, Izidro Penatti; ZAGO, José Sebastião; QUELHAS, Oswaldo Quelhas. Absenteísmo: As consequências na gestão de pessoas. III SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2006, p, 1 – 11. Disponível em: <[https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/898\\_Seget\\_Izidro%20Penatti.pdf](https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/898_Seget_Izidro%20Penatti.pdf)>. Acesso em 23 abr. 2021.

OENNING, Nágila Soares Xavier; CARVALHO, Fernando Martins; LIMA, Verônica Maria Cadena. Indicadores de absenteísmo e diagnósticos associados às licenças médicas de trabalhadores da área de serviços de uma indústria de petróleo. Revista brasileira de saúde ocupacional [online]. 2012, vol.37, n.125, pp.150-158. Disponível em: <[https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0303-76572012000100018&script=sci\\_abstract&lng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0303-76572012000100018&script=sci_abstract&lng=pt)>. Acesso em 11 mai. 2021.

RODRIGUES, Celeste de Souza; *et al.* Absenteísmo-doença segundo autorrelato de servidores públicos municipais em Belo Horizonte. Rev. bras. estud. popul. [online]. 2013, vol.30, p. 135- 154. Disponível em: <[https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010230982013000400009&script=sci\\_abstract&lng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010230982013000400009&script=sci_abstract&lng=pt)>. Acesso em 11 mai. 2021.

SIMÕES, Mariana Roberta Lopes; ROCHA, Adelaide De Mattia. Absenteísmo- doença entre trabalhadores de uma empresa florestal no Estado de Minas Gerais, Brasil. Rev. brasileira saúde ocupacional [online]. 2014, vol.39, n.129, pp.17-25. Disponível em: <[https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0303-76572014000100017&script=sci\\_abstract&lng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0303-76572014000100017&script=sci_abstract&lng=pt)>. Acesso em 11 mai. 2021.