

## **ÁREA TEMÁTICA: GESTÃO DE PESSOAS**

### **CAUSAS DO ABSENTEÍSMO NAS ORGANIZAÇÕES: um estudo de caso em Unidades de Alimentação e Nutrição.**

#### **AUTORES**

##### **FERNANDO COUTINHO GARCIA**

Faculdade Novos Horizontes

fernandocoutinho@unihorizontes.br

##### **MARIA DE FÁTIMA GOMES DA SILVA**

Faculdade Novos Horizontes

mariadefatimagm@terra.com.br

#### **RESUMO**

Com o objetivo de investigar as causas de absenteísmo em trabalhadores de quatro Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) situadas na cidade de Belo Horizonte, realizou-se uma pesquisa qualitativa de natureza descritiva. A conciliação da expectativa do trabalhador com as necessidades organizacionais torna-se um desafio diante das dificuldades apresentadas pelo ambiente de trabalho como situações de insalubridade, longas jornadas de trabalho, baixa remuneração, duplo emprego, tensão emocional, que podem ter como uma das conseqüências, a falta ao trabalho ou absenteísmo.

Os dados referentes às ausências foram obtidos no setor de Recursos Humanos da empresa, sendo considerados todos os trabalhadores que estiveram afastados das suas atividades por motivo de doença, a partir de um dia até quinze dias de afastamento, no período de janeiro a junho de 2008. Os resultados indicaram que o percentual médio de tempo perdido (Tp%) foi abaixo daquele indicado pela literatura (1,2%), mas a média do índice de frequência foi elevada (0,54%), quando comparada aos dados da literatura (0,10%). Dados qualitativos revelaram, através do discurso dos empregados, que o comprometimento do mesmo é do tipo normativo, podendo indicar que no esforço do trabalhador para o cumprimento das normas, pode ocorrer o adoecimento, mesmo que seja por períodos curtos de ausência.

Palavras-chave: Absenteísmo, Doença, Trabalho

#### **ABSTRACT**

With the objective to investigate the causes of absenteeism disease in workers of four restaurants situated in the city of Belo Horizonte, a qualitative research was become fulfilled. One is about a research retrospect and descriptive. The referring data to the absences had been gotten in the sector of Human resources of the company, being considered all the workers who had been moved away from its labor activities for illness reason, from one day up to fifteen days of removal, in the period of January of 2008 the June of 2008. The results had indicated that, in the searched period, the average percentage of lost time (Tp%) was below of that one indicated by literature (1.2%), but the average of the frequency index was raised (0.54%), when compared with the data of literature (0.10%). Qualitative data had disclosed,

through the speech of the employees, who the commitment of the same is of the normative type, being able to indicate that in the effort of the worker for accomplish of the norms, he be sick , exactly that are for short periods of absence.

Keywords: Absenteeism, Illness, Units of Food and Nutrition (UAN).

## 1 INTRODUÇÃO

Quando o empregado ingressa em uma organização, há uma dupla expectativa: ele assume a responsabilidade de respeitar suas normas, valores e cultura, além de se dispor a desempenhar atividades relacionadas ao cargo que ocupa. Em contrapartida, a empresa o retribui pelo trabalho realizado. Desta maneira, uma relação de troca é estabelecida (SIQUEIRA, 2005).

Uma maior compreensão dos vínculos que o indivíduo cria com a organização segundo Oliveira, (1997), pode ser proporcionada pelo estudo do comprometimento organizacional. “Em termos científicos, comprometimento passou a significar adesão, envolvimento do indivíduo com diferentes aspectos do ambiente de trabalho” (OLIVEIRA, 1977, p. 69).

Segundo Mendes e Abrahão (1996), a organização do trabalho pode ainda ser compreendida a partir das percepções dos trabalhadores e a partir da investigação dos aspectos de conflito entre esses e a hierarquia.

Um dos enfoques dados ao comprometimento organizacional é o comportamental, que entende que o comprometimento pode ser avaliado pelas atitudes do indivíduo, podendo alguns indícios serem verificados a partir da observação da assiduidade, tempo na empresa, qualidade do trabalho, entre outros (SIQUEIRA, 2003).

Para Alves (2006), a conciliação da expectativa do trabalhador com as necessidades organizacionais torna-se um desafio diante das dificuldades apresentadas pelo ambiente de trabalho como situações de insalubridade, longas jornadas de trabalho, baixa remuneração, duplo emprego, tensão emocional, que podem ter como uma das conseqüências, a falta ao trabalho ou absenteísmo.

Em relação à organização do trabalho, o absenteísmo tem se traduzido em insatisfação, desmotivação e sobrecarga da equipe de trabalho e pode ser indicativo da existência de problemas extremamente preocupantes quando ocasionado por doença (SILVA e MARZIALE, 2003).

Becker e Oliveira (2008) afirmam que o tipo de atividade profissional e as condições em que a mesma é desenvolvida, podem determinar os riscos para a saúde do trabalhador. Ao ambiente de trabalho, relacionam-se fatores como: ruído, iluminação inadequada, temperaturas extremas, vibração, higiene. Relacionados à organização do trabalho estão fatores como: conteúdo da tarefa, horário de trabalho, sobrecarga ou subcarga de trabalho físico e mental; participação e envolvimento no trabalho; relações interpessoais no trabalho; ritmo de trabalho e pressão do tempo; impossibilidade de ascensão funcional, pelas ausências de implementação de planos de cargos e salários.

O que se observa é que algumas empresas ainda seguem o modelo Taylorista de racionalização do trabalho, apresentando problemas organizacionais sérios, principalmente aqueles relacionados à motivação e satisfação para o trabalho (MATOS, 2003).

Ao pesquisar a literatura, observa-se que o assunto absenteísmo é predominante na área hospitalar, envolvendo trabalhadores de enfermagem, mas é escasso nas demais áreas de trabalho, principalmente quando a subjetividade é considerada, indicando a necessidade de maior aprofundamento. No sentido de melhor entender as causas do absenteísmo o presente estudo foi realizado em quatro Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN), também

denominadas Unidades de Produção de Refeições (UPR) ou ainda restaurantes, do setor de serviços, tendo como objetivo geral identificar as causas do absenteísmo entre os trabalhadores destas unidades. Como objetivos específicos estão: a) estabelecer os percentuais de absenteísmo-doença e por outros motivos; b) associar os percentuais de absenteísmo encontrados e as intenções de comprometimento apresentadas pelos discursos dos trabalhadores; c) relacionar os percentuais de absenteísmo encontrados com as condições de trabalho mencionadas pelos trabalhadores; d) relacionar os percentuais de absenteísmo encontrados com as relações de trabalho manifestadas pelos empregados.

Para elucidar o tema, foram efetuadas as seguintes abordagens: comprometimento organizacional; absenteísmo: conceitos, causas, conseqüências. Na seqüência, foram detalhadas a metodologia do estudo, as discussões e a conclusão.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Comprometimento Organizacional**

Para Oliveira (1997), o estudo do comprometimento organizacional pode proporcionar maior compreensão dos vínculos que o indivíduo cria com a organização. A autora afirma que o conhecimento psicológico que se tem do indivíduo nas organizações poderá ser ampliado a partir dos conceitos de comprometimento.

Sobre o ato de se comprometer Bastos; Brandão; Pinho (1997), afirmam que se refere a uma tendência do indivíduo a agir ou a se comportar de determinada forma, incluindo sentimentos de lealdade e esforço em prol da organização. Segundo os autores, entre as várias definições de comprometimento organizacional, existentes na literatura, algumas dimensões de significados comuns podem ser percebidas como: a) o desejo de permanecer, de continuar; o sentimento de orgulho por pertencer; b) a identificação, o apego, o envolvimento com objetivos e valores; c) engajamento, exercer esforço, empenho em favor de.

O que se observa é que há uma busca constante, tanto nas organizações quanto na academia, de indivíduos competentes, dedicados, engajados e, principalmente, envolvidos com os problemas da organização e que não trabalhem só pelo salário ou por benefícios imediatos, mas pelo prazer, pelo significado que o trabalho tem para a vida delas (MEDEIROS; ENDERS, 1998).

Vários são os estudos que apresentam revisão sobre o comprometimento no trabalho, em especial o comprometimento organizacional, e o que se observa na literatura científica é uma predominância da visão do comprometimento como um fenômeno multidimensional (BRITO; BASTOS, 2002).

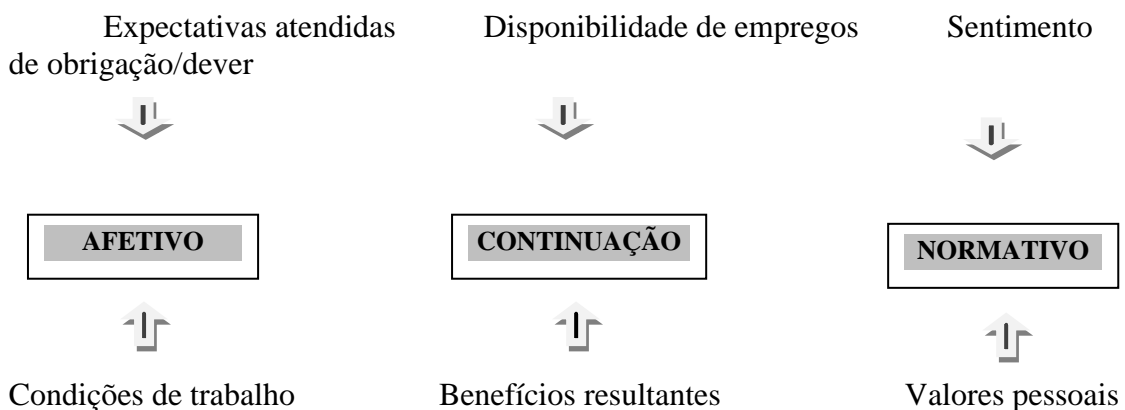
Entre os pesquisadores, o modelo de três dimensões, estabelecido por Meyer e Allen<sup>1</sup> *apud* Bastos, (1997) é aquele de maior aceitação para conceituação do comprometimento organizacional, sendo conceituado em três dimensões:

---

<sup>1</sup> MEYER, J.P; ALLEN, N.J; SMITH, C.A. Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, v.78, n.4, p. 538-551, 1993.

- a) Comprometimento afetivo: há identificação com os objetivos e valores da organização, estando relacionado com a idéia de lealdade, sentimento de pertencer, desejo de contribuir e dar energia para a organização. Envolve uma relação ativa, na qual o indivíduo deseja dar algo de si para contribuir com o bem-estar da organização, extrapolando a simples lealdade passiva.
- b) Comprometimento Instrumental ou de continuação ou calculativo: é uma forma de apego psicológico que reflete o grau em que o indivíduo se sente prisioneiro de um lugar pelos altos custos associados a abandoná-lo.
- c) Comprometimento normativo: relaciona-se a uma obrigação em continuar na organização.

### Modelo de comprometimento proposto por Meyer e Allen (1991)



Siqueira (2003), ao analisar os três estilos de comprometimento citados acima em um estudo, confirmou sua suposição de que as três medidas correlacionam-se negativamente com a intenção de rotatividade e positivamente com satisfação no trabalho e com comportamentos de cidadania organizacional. A autora concluiu ainda que há indicativos na literatura que, à medida em que o indivíduo esteja satisfeito com sua organização, tende também a estar satisfeito com o trabalho que realiza, emitindo, em contrapartida, comportamento de cidadania organizacional.

### 2.3 Absenteísmo: conceitos, causas, conseqüências

De acordo com Ferreira (1999) a palavra “absenteísmo” é originária do francês (*absentéisme*) e significa falta de assiduidade ao trabalho ou a outras obrigações sociais. Inicialmente a palavra “absentismo” era utilizada para designar os proprietários rurais que abandonavam o campo para viver na cidade. No período da revolução industrial, este termo passou a ser aplicado aos trabalhadores que faltavam ao serviço (ROCHA, 1981).

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT), (1991) absenteísmo é considerado como “o período de ausência laboral que se aceita como atribuível a uma incapacidade do indivíduo, exceção feita para aquela derivada de gravidez normal ou prisão”.

Ao se analisar o absenteísmo é importante considerar a existência de uma etiologia multifatorial. Devem ser avaliadas, portanto, as variáveis do indivíduo como: motivação, necessidades, hábitos, valores, habilidades e conhecimentos; variáveis relacionadas à ocupação do trabalhador como: o tipo de empresa, os métodos de produção; variáveis relacionadas à organização como: o clima de trabalho, e as políticas da instituição. (TAYLOR, 1999, PELLETIER, 2004 *apud* SALDARRIAGA, 2007).

Quick; Lapertosa (1982) classificam o absenteísmo em voluntário, compulsório, legal, por patologia profissional e por doença, que serão descritas a seguir:

1. Absenteísmo voluntário: refere-se à ausência do funcionário por motivos particulares não justificados por doença e sem amparo legal.
2. Absenteísmo compulsório: corresponde à ausência ao trabalho mesmo que o trabalhador não deseje (por suspensão, por prisão ou outro motivo que o impeça de chegar ao trabalho).
3. Absenteísmo legal: envolve as faltas ao serviço amparado por lei ou também chamado faltas justificadas como: licença maternidade e paternidade, morte, doação de sangue, serviço militar entre outras.
4. Absenteísmo por patologia profissional: diz respeito às faltas por doenças profissionais ou ausências por acidentes de trabalho.
5. Absenteísmo por doença: são consideradas aqui, todas as ausências por doença ou procedimento médico.

Culp (1992) *apud* Alves, 1999, considera que o absenteísmo pode ser classificado em três tipos: causas intrínsecas ao trabalho ou controláveis que refletem na satisfação do trabalhador; causas extrínsecas ao trabalho ou não controláveis, decorrentes de fatores ambientais e as causas de personalidade.

De acordo com a Oit (1989), “o absenteísmo-doença abrange 75% ou a totalidade das ausências da indústria e é justificado por atestado médico, segundo as normas legais da seguridade social”.

É importante ressaltar, no entanto, que a maior parte das ausências ao trabalho são por atestado médico, sendo aceitas sem que as organizações façam uma análise mais criteriosa de suas causas (ALVES, 1999).

Estudo realizado por Silva; Marziale, (2003), com trabalhadores de enfermagem de um hospital universitário revelou que 74,7% das faltas foram justificadas por doença, 3,6% por acidente de trabalho e 21,7% foram ocasionadas por outros motivos. O mesmo estudo demonstrou que 31% dos atestados não continham o diagnóstico ou Classificação Internacional de Doenças (CID), alegando como um direito do trabalhador, para não ser exposto.

Segundo Couto (1987), pode-se classificar como índices de absenteísmo excessivos valores de índices de frequência (If) maiores que 0,10 por mês. O mesmo autor considera a porcentagem de tempo perdido (%Tp) acumulado maior que 1,2% alto, recomendando, neste caso, que a situação do trabalho deve ser avaliada.

Em outro estudo sobre absenteísmo realizado por Martins, *et al.* (2005), em uma empresa pública e outra privada, o índice de frequência na empresa pública encontrado foi de 1,43% e na empresa privada foi de 1,07, ambos acima do valor citado por Couto (1987).

No que tange aos motivos que levam os trabalhadores a se ausentarem do trabalho, poucos são os estudos que permitem visualizar para além da doença. A pesquisa sobre outros fatores causadores do absenteísmo, como aqueles relacionados à realidade de trabalho das organizações e que retratam a realidade sócio-econômica e cultural dos trabalhadores, faz-se necessária, procurando mostrar o fenômeno em sua totalidade, sem, no entanto, haver a separação entre vida pública e privada do trabalhador (ALVES, 1999).

Hoverstad e Kjolstad, 1992, *apud* ALVES, 1999, em estudo utilizando grupo de discussão, buscaram as opiniões dos empregados a respeito dos reais motivos de absenteísmo, introduzindo a questão ambiente de trabalho como geradora de absenteísmo. Neste estudo, os grupos de discussão concluíram, que o absenteísmo nas empresas era influenciado por outros fatores além da doença relatada pelos empregados e que as condições de trabalho exerciam maior influência sobre o grau de absenteísmo do que a situação de doença.

### 3 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de natureza retrospectiva. Quanto aos fins, trata-se de uma pesquisa descritiva e de investigação explicativa. Quanto aos meios a estratégia de pesquisa adotada foi estudo de caso. Como universo da pesquisa estão os 79 trabalhadores de quatro Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN), localizadas na cidade de Belo Horizonte e administradas por uma mesma empresa, que atende em média 1400 refeições diárias.

Como amostra, foram considerados todos os trabalhadores que integram a equipe da UAN e que estiveram afastados das suas atividades laborais por motivo de doença a partir de um dia até quinze dias de afastamento, no período de janeiro de 2008 a junho de 2008.

Primeiramente foi feito um levantamento retrospectivo sobre a incidência de absenteísmo-doença no período de 1/01/2008 a 30/06/2008, juntamente ao responsável pelo setor de Recursos Humanos da empresa. Foram excluídos do estudo os dias de férias, licença maternidade, paternidade e acidente de trabalho.

A partir dos dados obtidos, foram calculados os índices de frequência e percentual de tempo perdido (Tp%) de acordo com a padronização do Subcomitê de Absenteísmo da Sociedade Internacional de Saúde Ocupacional, representados pelas fórmulas a seguir:

- Índice de Frequência =  $N^{\circ}$  de casos/ Número de trabalhadores
- $Tp (\%) = \text{Dias Perdidos} \times 100 / \text{Dias Trabalhados}$  (número de dias úteis x número de efetivo)

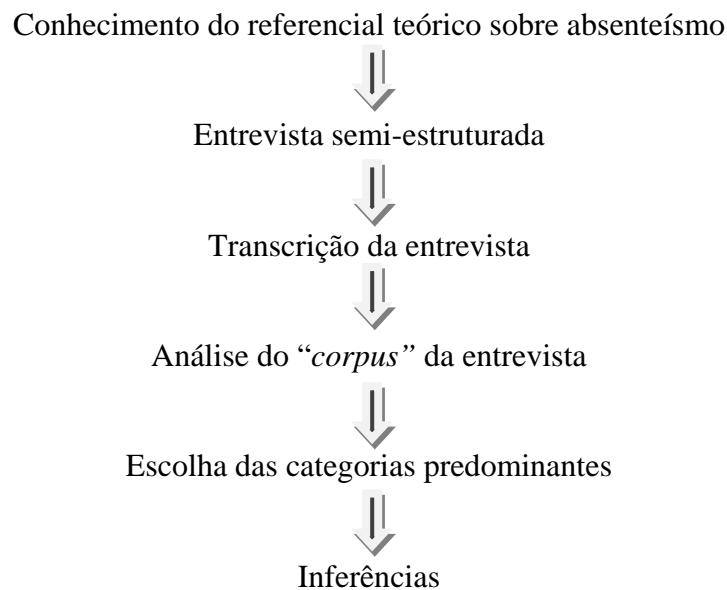
Os dados foram codificados e analisados através do programa *EpiInfo* versão 6.04 d.

Em uma segunda etapa do estudo, foi feita uma entrevista semi-estruturada com dois trabalhadores de cada restaurante, totalizando oito empregados. As perguntas foram estruturadas a partir das informações que se desejava obter referentes: ao tipo de comprometimento do trabalhador com o seu trabalho; às suas condições de trabalho; às suas relações de trabalho.

As entrevistas foram gravadas e tiveram a duração de, aproximadamente, 20 minutos cada uma. Logo após foram transcritas, para em seguida, ser efetuada sua análise de acordo com a Análise de Conteúdo de Bardin (2004).

Para o tratamento dos dados a técnica da análise categorial foi utilizada que, de acordo com Bardin (2004), baseia-se em operações de desmembramento do texto em unidades, ou seja, descobrir os diferentes núcleos de sentido que constituem a comunicação, e posteriormente, realizar o seu reagrupamento em classes ou categorias.

Em resumo, a análise qualitativa seguiu as etapas abaixo:



## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1 Percentuais de absenteísmo-doença

Tabela do índice de frequência (If%) e percentual de tempo perdido (Tp%) em trabalhadores de quatro Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) no período de janeiro de 2008 a junho de 2008, Belo Horizonte/MG.

RESTAURANTE	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Dias perdidos	Dias trabalhados	If%	Tp%
1	2	5	0	11	0	7	25	124	0,5	0,92
2	0	0	0	0	12	5	17	124	0,5	0,91
3	1	0	2	1	6	16	26	181	0,6	0,65
4	0	0	0	6	1	6	13	124	0,6	0,75
<b>Média</b>									0,5	0,81

Fonte: dados da pesquisa.



Analisando os dados da empresa pesquisada, verificou-se que, no total, ocorreram, no período analisado, 81 ausências relacionadas a doença (44,0%) e 103 relacionadas a outros motivos (56,0%). Entre as unidades de alimentação, o restaurante quatro apresentou maior índice de afastamento por doença (81,3%), confirmando, neste caso, a estatística apresentada pela OIT (1989), que afirma que 75% das ausências que ocorrem na indústria são referentes a doença.

Em relação às taxas de absenteísmo encontradas neste estudo, observa-se que o índice de tempo perdido (Tp%) foi de 0,81% e o índice de frequência (If%) foi 0,54%. Estudo realizado por Martins *et al.* (2005) em uma empresa privada da cidade de Araçatuba- SP, encontrou valor de índice de frequência igual a 0,50, semelhante ao presente estudo.

Outro estudo realizado por Inoue *et al.* (2008) em uma unidade de terapia intensiva do estado do Paraná chegou à conclusão que o (If%) mensal entre os trabalhadores do local foi, em média, 0,27 e o (Tp%) encontrado foi de 1,76%. Couto (1987) considera excessivo, para a realidade brasileira, valores de índice-frequência (If%) maiores que 0,10 por mês e porcentagem de tempo perdido (Tp%) maior que 1,2%.

Este resultado indica que apesar do tempo perdido (Tp%) estar dentro dos padrões, nas Unidades de Alimentação pesquisadas, a frequência de atestados por motivo de doença é elevada, necessitando investigação de suas causas. Tal situação se agrava, quando o (If%) desta pesquisa é comparado àquele encontrado pela unidade de terapia intensiva, setor propenso a índices elevados de afastamentos.

## 4.2 Análise qualitativa

Dentro do discurso dos trabalhadores, para cada pergunta, foram escolhidas as categorias que mais se sobressaíram. Para a primeira pergunta “O que representa para você a palavra comprometimento com o trabalho?”, duas categorias foram selecionadas: “cumprimento de horário” e “responsabilidade”. Ambas foram mencionadas por cinco dos oito trabalhadores entrevistados e podem ser confirmadas pelas seguintes falas:

*[...] tentar não chegar atrasado, empenhar em cumprir o compromisso [...] Então é não faltar, não chegar atrasado, ficar disponível, ter responsabilidade.  
[...] ser cumpridora dos meus horários de entrada, de estar assinando meu ponto na hora certa, ter responsabilidade com meu trabalho.*

A segunda pergunta “O que significa para você a palavra trabalho?”, apresentou duas categorias: “recompensa não – financeira” (relacionada com o prazer de trabalhar), apresentada por quatro trabalhadores entre os oito e a “recompensa financeira” (relacionada com a troca, com a necessidade, com o salário no final do mês), apresentada por seis trabalhadores entre os oito, que podem ser verificadas através dos seguintes discursos:

*[...] Eu trabalho não é porque eu gosto, é porque eu preciso. Porque eu gosto de ter minhas coisas, porque eu gosto de eu mesma ir lá e comprar minhas coisas, pagar minhas contas”.*  
*[...] Eu gosto de trabalhar. A função que eu estou fazendo, eu gosto de fazer. Acho que é uma troca, né? Acho que você vir para o trabalho é fazer coisas o dia inteiro, aprender coisas [...] é uma troca, é uma experiência. É lógico que você é remunerada por isto, mas também tem que estar junto, tem que andar junt*

Pode-se observar pelos resultados acima, que os trabalhadores da empresa pesquisada apresentam predominantemente o comprometimento normativo. Segundo Jaros *et al*, (1993, p.955), “essa forma de comprometimento difere do comprometimento afetivo porque reflete um sentimento de dever, uma obrigação ou um chamado para trabalhar pela organização, porém não um apego emocional”.

Talvez este resultado pode também explicar os baixos índices de absenteísmo apresentados pelos trabalhadores, que somente faltam quando em extrema necessidade. Por outro lado, deve-se ficar em alerta em relação ao número de atestados que apesar de representar poucos dias de ausência, mostra que o empregado está adoecendo e que há risco do tempo de afastamento aumentar.

Segundo Allen e Meyer (1990)<sup>2</sup> *apud* Bastos; Brandão e Pinho (1997), o comprometimento normativo relaciona-se: ao cumprimento das obrigações e deveres, à disciplina, ao respeito à hierarquia, à cordialidade do empregado em relação ao chefe.

A terceira pergunta “Como você se sente quando está trabalhando?”, teve como categoria predominante o “prazer”, revelada nas seguintes falas dos empregados:

*[...] gosto de trabalhar. Faço isto desde nova, desde os meus 16 anos [...] Acho que não conseguiria ficar sem trabalhar, em casa, à toa. Não é comigo.  
Eu me sinto bem[...] eu me sinto satisfeita, porque eu me sinto útil,estou fazendo uma coisa que eu gosto, né? [...]  
[...] eu trabalho com prazer, entendeu? Então, assim eu estou sempre feliz, sempre brincando, rindo o dia todo [...].  
[...] é um aprendizado. Você vem trabalhar, mas você aprende.  
Quando eu venho, dá aquela vontade de sempre aprender mais, mas quando eu vou embora, eu vou embora muito cansada [...].*

O que se pode observar, através destas manifestações dos empregados é uma satisfação e realização com o que fazem, apesar das dificuldades inerentes ao trabalho. Este resultado pode explicar a normalidade dos índices de absenteísmo-doença apresentados neste estudo.

A quarta pergunta “Descreva seu trabalho”, mostrou através das respostas dos funcionários, que o trabalho realizados nas UAN’s é altamente fragmentado, rotinizado e ao mesmo tempo exige grande rotatividade, troca freqüente das tarefas, agilidade por parte dos empregados e também esforço físico já que quase todos os restaurantes possuem dois pavimentos, exigindo o deslocamento constante dos funcionários em movimentos de subida e descida, que podem ser constatados mais detalhadamente nos discursos dos trabalhadores (APÊNDICE 1). Um exemplo desta manifestação está a seguir:

*Na parte da manhã eu faço salada, faço condimento, pico, sanitizo o que eu vou fazer. Quando dá uma e meia mais ou menos eu faço sobremesa. Aí eu paro pro almoço, depois continuo. Aí, se eu acabar antes do meu horário eu vou ajudar a colega que trabalha do meu lado e vice versa.*

---

<sup>2</sup> MEYER, J.P; ALLEN, N.J; SMITH, C.A. Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, v.78, n.4, p. 538-551, 1993.

Na pergunta cinco “Você encontra dificuldade para realizar o seu trabalho” a categoria “sobrecarga” foi a mais mencionada e pode ser identificada nas seguintes falas:

*[...] me sinto sobrecarregada [...] mas eu tiro de letra [...] todo dia é a mesma coisa, aí passa a ser tranqüilo.  
Dificuldade? Com o trabalho, não [...] chego a ser criativo [...] Faz quem gosta. Quem não gosta faz aquilo ali que tá escrito, pronto, acabou.  
Ah! De vez em quando tenho porque eu praticamente faço as coisas sozinha, né? Aí de vez em quando o cardápio está mais complicado [...] eu tenho um pouco de dificuldade.  
Às vezes acontece um probleminha ou outro do dia, falta alguém, tem que cobrir fazer uma coisa, ver o que é prioridade primeiro [...].*

Na pergunta seis “Quando aparece alguma dificuldade, o que você faz para enfrentá-la?”, a categoria “manter a calma” foi predominante entre os trabalhadores, como pode ser observado a seguir:

*Eu tento manter a calma e resolver o problema, porque não vai adiantar eu ficar nervosa e não resolver nada [...] Caso eu não consiga, vou pedir ajuda geralmente à nutricionista.  
Chegar pro superior, pro colega que está do lado, prá dar uma idéia, discutir da melhor forma que tiver prá o que está atrapalhando a gente[...] não tem jeito de falar que vai explodir, não vai adiantar, não é?  
[...] eu tento ficar mais calma, né? [...] eu tento resolver da melhor maneira possível ou tento tranqüilizar aquela situação até poder passar prá alguém que possa resolver.*

O que se observa nos discursos dos trabalhadores como resposta às perguntas de quatro a seis é que há uma sobrecarga de trabalho, mas que apesar deste fato, todos tentam manter-se calmos diante das dificuldades encontradas, mostrando-se cooperativos com os colegas e com a chefia imediata. As condições inadequadas de trabalho, relacionadas principalmente à carga de trabalho, podem estar contribuindo para a grande quantidade de atestados médicos apresentados pela equipe, indicando que a saúde do trabalhador corre risco.

## 5 CONCLUSÃO

O percentual médio de tempo perdido (Tp%) entre os trabalhadores das quatro unidades de alimentação e nutrição (UAN) estudadas apresentou-se abaixo (0,81%) dos parâmetros indicados na literatura (1,2%). Por outro lado, o índice de frequência (If%) médio encontrado no presente estudo foi elevado (0,54%) se comparado com aquele da literatura (0,10%), indicando que apesar das ausências por doença não serem elevadas, há uma frequência alta de atestados apresentados à empresa. São, portanto, atestados de curta duração, mas que se apresentam em excesso.

A pesquisa qualitativa indica que os trabalhadores apresentam em seu discurso um comprometimento predominantemente normativo, focado no cumprimento de normas, deveres, obrigações, horários. Ao mesmo tempo, o trabalho se mostrou repetitivo, fragmentado, com exigências físicas do trabalhador. Por outro lado, apesar das dificuldades, o trabalhador manifestou prazer com o trabalho, não o considerando difícil de ser executado, mostrando ainda uma boa relação com os colegas de trabalho e com a chefia.

Esta ambigüidade pode explicar, ao mesmo tempo, os baixos percentuais de tempo perdido por doença (Tp%), mostrando certa resistência do empregado diante das dificuldades

encontradas e os elevados índices de frequência (If%), mostrando que ele tem adoecido. Este fato nos indica que mesmo que a duração dos atestados seja pequena, há indícios de que o trabalhador está adoecendo com frequência e que esse período de afastamento pode aumentar com o passar do tempo, se algumas providências em relação à gestão não forem tomadas, no sentido de tornar o trabalho mais humanizado.

Algumas limitações à pesquisa devem ser ressaltadas. O reduzido número de pesquisas sobre o tema e a ausência de pesquisas no setor de estudo, dificultou encontrar parâmetros para avaliação dos resultados, demonstrando a importância da realização de mais trabalhos sobre o assunto. Seria também importante a conjugação da aplicação de uma escala que pudesse avaliar quantitativamente o grau de civismo e comprometimento com o trabalho, juntamente com a pesquisa qualitativa.

Outra dificuldade encontrada foi a falta de organização dos dados referentes ao absenteísmo dentro das empresas. Tal fato impediu a utilização, neste estudo, de dados como idade, sexo, tempo de trabalho na empresa, informações que ajudariam a traçar o perfil dos trabalhadores da empresa estudada. Aliado a isto, é necessária a criação de um consenso entre os pesquisadores no sentido de padronizar os cálculos de índices, tornando possíveis futuras comparações.

#### **4- REFERÊNCIAS**

ALVES, M.A.; GODOY, S.C.B.; SANTANA, D.M. Motivos de licenças médicas em um hospital de urgência-emergência. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 59, n. 2, p. 195-200, mar./abr. 2006.

ALVES, M. Absenteísmo e sofrimento no trabalho. In: SAMPAIO, J.R (org). **Qualidade de vida, saúde mental e psicologia social**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70. 2004.

BASTOS, A. V. B; BRANDÃO, M. G. A.; PINHO, A. P. M. Comprometimento Organizacional: uma análise do conceito expresso por servidores universitários no cotidiano de trabalho. **RAC**, v. 1, n.2, p. 97-120, Maio/Ago. 1997.

BECKER, S.G.; OLIVEIRA, M. L. C. Estudo do absenteísmo dos profissionais de enfermagem de um centro psiquiátrico em Manaus, Brasil. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v.16 n. 1 Ribeirão Preto, jan./fev. 2008.

BRITO, A. P. M. P.; BASTOS, A. V. B. Schemas cognitivos e gestão: um estudo sobre comprometimento no trabalho entre gestores de uma empresa petroquímica. In: ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS, 2, 2002, Recife. **Anais...** Recife: Observatório da Realidade Organizacional: PROPAD/UFPE: ANPAD, 2002.

COUTO, H. A. **Temas de saúde ocupacional**: coletânea dos cadernos ERGO. Belo Horizonte: ERGO, 1987. 432 p.

FERREIRA, A. B.H. **Novo Aurélio Século XXI**: o dicionário da língua portuguesa. 3. Ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira; 1999. p.17.

INOUE, K. C *et al.* Absenteísmo-doença da equipe de enfermagem em unidade de terapia intensiva. **Revista Brasileira de Enfermagem**. v. 61 n. 2. Brasília mar./abr. 2088.

MARTINS et al. Absenteísmo por motivos odontológico e médico nos serviços público e privado. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 30, n. 111, p. 09-15. 2005.

MARZIALE, M. H. P., SILVA, D. M. P. P. Problemas de saúde responsáveis pelo absenteísmo de trabalhadores de enfermagem de um hospital universitário. **Acta Scientiarum. Health Sciences**, Maringá, v. 25, n. 2, p. 191-197, 2003.

MATOS, Erineide Marta Brognoli de. **Incidentes críticos do absenteísmo em situações de trabalho industrial**. 2003. 151f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Área de Concentração Ergonomia, Universidade Federal de Santa Catarina. 2003.

MEDEIROS, C. A. F.; ENDERS, W. T. Validação de modelo de conceitualização de três componentes do comprometimento organizacional. **RAC**, v.2, n.3, p. 67-87 Set./Dez. 1998.

MENDES, A.M.; ABRAHÃO, J.I. A influência da organização do trabalho nas vivências de prazer-sofrimento do trabalhador: uma abordagem psicodinâmica. **Psicologia: Teoria e pesquisa**, v. 26, n. 2, p.179-184. 1996.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Absentismo: causa y control. In: **Enciclopédia de Salud e Seguridad en el trabajo**. Madri (ESP: OIT; 1989.p. 5-12).

OLIVEIRA, A. de F. **Valores e ritos organizacionais como antecedentes do vínculo afetivo com a organização**. Brasília, 1997. 143 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília.

QUICK, T.C; LAPERTOSA, J. B. Análise do absenteísmo em Usina Siderúrgica. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. v. 18,n. 69, p. 65-70. 1982.

ROCHA, J.A.D. **Absenteísmo ao trabalho por doença e a implicação da saúde bucal como um dos seus fatores numa indústria metalúrgica da cidade de Canoas**. 1981. Dissertação (Mestrado em Odontologia Social) Centro de Pesquisa em Odontologia Social, Faculdade de Odontologia, Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

SALDARRIAGA, J.F.; MARTÍNEZ, E. Factores asociados al ausentismo laboral por causa médica em uma institución de educación superior. **Revista Fac. Salud Pública**, v. 25, n.1: p. 32-9. 2007.

SILVA, D.M.P.P; MARZIALE, M. H.P. Problemas de saúde responsáveis pelo absenteísmo de trabalhadores de enfermagem de um hospital universitário. **Acta Scientiarum. Health Sciences**, Maringá, v. 25, n.2, p. 191-197. 2003.

SIQUEIRA, M. M. M. Esquema mental de reciprocidade e influências sobre afetividade no trabalho. **Estudos de Psicologia**, São Paulo: Universidade Metodista, v. 10. n. 1, p. 83-93. 2005.

SIQUEIRA, M.M.M. Proposição e Análise de um Modelo para Comportamentos de Cidadania Organizacional. **RAC**, Edição Especial, p. 165-184. 2003.