



MBA GESTÃO DE PESSOAS

SÁVIO DA SILVA ROCHA

**AS PRINCIPAIS CAUSAS DE ABSENTEÍSMO DOS
SEGURANÇAS PATRIMONIAIS DE MATO GROSSO DO
SUL.**

Campo Grande,MS
2013

SÁVIO DA SILVA ROCHA

**AS PRINCIPAIS CAUSAS DE ABSENTEÍSMO DOS
SEGURANÇAS PATRIMONIAS DE MATO GROSSO DO
SUL.**

Artigo a ser apresentado como
trabalho de conclusão de curso
de Pós Graduação em Gestão de
Pessoas da Faculdade Estácio de
Sá de Campo Grande, Mato
Grosso do Sul.

Campo Grande, MS
2013

RESUMO

Os servidores estão lotados na Secretaria de Estado de Gestão de Recursos Humanos de Mato Grosso do Sul, onde possuem coordenação própria para a gestão dos agentes.

As causas geradoras das ausências quantificadas e será objeto da pesquisa é verificar se a gestão está satisfatória, ou seja, se está realizando com eficiência e eficácia o seu papel e se os servidores entendem sua principal missão. Se o controle de frequência dos agentes é eficaz, se existe fiscalização efetiva. Se as condições de trabalho são adequadas para o nível de serviço esperado. Se a carga horária de plantão noturno está condizente; todos estes fatores serão analisados para a compreensão do fato.

ABSTRACT

The servers are full at the Secretary of State for Human Resource Management of Mato Grosso do Sul, where they have their own coordinating body for managing agents.

The generating causes of absences will be quantified and object of research is whether management is satisfactory, ie, whether it is performing efficiently and effectively its role and servers understand their primary mission. If the frequency control agents is effective if there is effective oversight. If working conditions are suitable for the level of service expected. If the hourly charge of night shift is consistent: all these factors will be analyzed to understand the fact.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	5
3 OBJETIVOS	9
3.1 Objetivo Geral	9
3.2 Objetivos específicos.....	9
4 METODOLOGIA.....	9
5 PROCEDIMENTOS	10
6 RESULTADOS E DISCUSSÃO	10
7 CONCLUSÃO	15
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	15

1 INTRODUÇÃO

As faltas ao trabalho sejam por doença ou por outros motivos tem exigido das organizações e de sua gestão uma atenção maior, além de simplesmente um desconto em folha de pagamento ou um dia sem produção para um determinado setor ou acúmulo de função por um funcionário para suprir a demanda. Para elaboração deste estudo considerou-se como universo os servidores pertencentes à carreira de Segurança Patrimonial lotados na Secretaria de Estado de Gestão de Recursos Humanos de Mato Grosso do Sul, com o efetivo médio de 844 servidores, no período de 01/03/2012 à 31/03/2013 e visa analisar o absenteísmo por motivos de doença ou outros apontamentos lançados em folha de pagamento.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Segundo Souza (2006), absenteísmo, palavra de origem francesa, *absentéisme*; significa pessoa que falta ao trabalho, ou ainda, ausência no serviço por inúmeros motivos; propositais ou por circunstâncias alheias à vontade do trabalhador.

Marras (2011) estabelece que o montante de faltas ao trabalho, bem como atrasos e saídas antecipadas durante um determinado período é denominado absenteísmo que é gerenciado por um índice calculado.

Chiavenato (2010, p.88) define absenteísmo como “a soma dos períodos em que os colaboradores se encontram ausentes do trabalho, seja por falta, atraso ou algum motivo interveniente”.

Absenteísmo nada mais é que uma interrupção do trabalho, perda de produção, prejuízos consideráveis e pode acarretar em paralisação parcial ou total da organização por falta de pessoas. Nenhuma organização pode operar normalmente e alcançar seus objetivos se não existe um engajamento e a presença maciça dos trabalhadores (CHIAVENATO, 2005).

A ausência ao trabalho não se deve somente a fatores não previstos, mas também a fatores previstos como considera Gaidzinki. As situações previstas são

ausências de direito, estas são planejadas com antecedência como férias, folgas e feriados. Já não previstas são as que caracterizam efetivamente o absenteísmo como faltas abonadas e injustificadas, licenças de saúde, acidentes, dentre outros. Isso acarreta em custos diretos e indiretos, redução na qualidade do trabalho e piora na eficiência e eficácia dos resultados da função (2006, Gaidzink apud Souza).

Outra visão importante sobre o absenteísmo é a ausência mental do trabalho, embora o colaborador esteja presente fisicamente ele não produz de forma satisfatória por estar disperso. Isso é causado por um ambiente de trabalho desagradável o que acarreta em baixa produtividade (Oliveira e Aguiar apud Chiavenato, 2009).

Uma empresa nunca deve contar com o número de funcionários efetivos como população ativa no trabalho, segundo Chiavenato (2010, p.88) “ter funcionários não significa tê-los trabalhando durante todos os momentos do horário de trabalho”.

As causas da ausência são inúmeras; problemas de ordem pessoal, problemas físicos, problemas financeiros e problemas sociais (Bond 2007. p. 56).

Segundo Penatti *et al.* (apud Souto, 2008) As principais causas são: doença efetivamente comprovada e não comprovada, razões diversas de caráter familiar, atrasos involuntários, faltas voluntárias por motivos pessoais, dificuldades financeiras, transporte, baixa motivação para o trabalho, supervisão ineficiente da chefia, políticas inadequadas.

Chahad (1993, p.17) descreve que os servidores públicos acabam sendo penalizados pelos males estruturais das finanças publicas. O que se associa o quadro de desigualdades e forte corporativismo em determinadas estâncias do funcionalismo.

O trabalho sem a devida infraestrutura gera desmotivação, ou quando a categoria não é valorizada ou tenha seu “lugar ao sol” junto às demais faz dos seus pares um grupo apático.

Os administradores com o passar do tempo passaram a associar eficiência com motivação. As afirmações que exemplificam o baixo rendimento como o absenteísmo e o atraso. Assim o tédio, a frustração e a insatisfação. A motivação traria entusiasmo, dedicação e produtividade. Através do apelo emocional (MOTTA, 1995).

Segundo Chiavenato (1990) apud Affonso (2010) p.2,

As características organizacionais influenciam no comportamento dos indivíduos e vice-versa, ou seja, as organizações são influenciadas pelas maneiras de pensar e sentir dos seus participantes. Desta forma ressalta-se a importância que a capacidade e a motivação dos funcionários têm sobre a qualidade da prestação de serviços. Percebe-se também que o funcionário de serviços deve estar motivado, deve desenvolver um espírito de lealdade para com a organização, manter relacionamento positivo com seu superior e perceber oportunidades de crescimento na organização. A satisfação não só melhora a qualidade no trabalho, mas também aumenta a produtividade.

Os servidores da carreira de segurança patrimonial têm como atribuições básicas, conforme legislação de criação da carreira, a proteção dos prédios públicos do poder executivo zelando pela segurança das pessoas e do patrimônio, a recepção e controle de acesso, identificar, encaminhar e observar o comportamento das pessoas transitando em prédios públicos, relatar ocorrências e prestar informações aos usuários (Lei n.º 3.093 de 2005).

Estes possuem alto quantitativo de faltas lançada em folha de pagamento, o que acarreta em prejuízo na segurança dos órgãos públicos por não ter um quadro de servidores que contempla a todos os prédios públicos (escolas, agências, parques, e demais órgãos). O que acaba sobrecarregando alguns e deixando o patrimônio público a mercê de situações adversas sem figura do agente cuidador.

Quando os empregados faltam ao trabalho, a organização precisa arcar com seus custos diretos referentes à perda de salários pagos e à diminuição da produtividade. Ainda existem custos indiretos resultantes do número excessivo de faltas (BOHLANDER, G. SNELL, S. 2009).

A insatisfação é uma das principais causas do absenteísmo o que acaba por provocar um custo organizacional elevado. Segundo pesquisas uma falta não programada ao trabalho de um funcionário custa mais de US\$ 650 por dia (CHIAVENATO, 2005).

Para o cálculo do índice de absenteísmo Chiavenato (2010. P. 88) demonstra duas funções segundo o *Bureau of National Affairs* (BNA); companhia estadunidense que fornece informações legais e regulatórias para órgãos governamentais e empresas privadas.

Índice de absentéismo = $\frac{\text{Nº de pessoas/dias de trabalho perdidos por ausência no mês}}{\text{Nº Médio de colaboradores x nº de dias de trabalho no mês}}$
--

Quadro 1: Cálculo do índice de absentéismo dias (CHIAVENATO, 2010).

A fórmula acima reflete o número de dias de ausências dos colaboradores sem considerar a impontualidade. Para o cálculo de ausências por atrasos é necessário transformar os dias em horas para incluir faltas e atrasos (CHIAVENATO, 2010).

Índice de absentéismo = $\frac{\text{Total de pessoas/horas perdidas}}{\text{Total de pessoas/horas de trabalho}}$

Quadro 2: Cálculo do índice de absentéismo horas (CHIAVENATO, 2010).

Para o calculo do custo total das ausências, inclui-se o total de dias de trabalho perdidos por qualquer motivo, ou então de acordo com Chiavenato (2010) calcular as presenças pobres, ou seja, aquelas que os empregados podem controlar pessoalmente, estas podem ser faltas e atrasos perfeitamente evitáveis.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

Investigar o elevado índice de absenteísmo dos agentes de segurança patrimonial do Estado de Mato Grosso do Sul

3.2 Objetivos específicos

- Analisar o quantitativo de ausências dos agentes de segurança patrimonial.
- Classificar os principais fatores de influência que contribui para o índice encontrado.
- Comparar a percepção dos gestores e dos servidores quanto às ausências.

4 METODOLOGIA

A presente pesquisa foi realizada em uma empresa pública de Campo Grande no estado de Matogrosso do Sul. Para analisar fatores de importância como o subsistema de monitoração (banco de dados) para a pesquisa foi consultada o respectivo órgão e administração de pessoal , que estão em contato direto com os serviços.

A técnica de pesquisa é qualitativa, segundo Severino (2000) e Godoy (1995), a abordagem qualitativa visa analisar e descrever fatos do ponto de vista que estão sendo estudados, obtendo uma visão geral. A técnica de coleta de dados através de entrevistas não estruturadas e análise documental. As entrevistas foram direcionadas ao responsável da Gestão da empresa.

A metodologia utilizada no presente trabalho é científica, que se “caracteriza pela presença do acolhimento metódico e sistemático dos fatos da realidade

sensível, por meio da classificação, da comparação, da aplicação do método, da análise e síntese”, procurando alcançar a verdade dos fatos, segundo Fachin (2001).

O projeto foi desenvolvido com base nas informações da empresa de caráter público, emitidas e atualizadas por meio da pesquisa de campo. Baseia-se também na metodologia indireta, fundamentada em literatura de terceiros. “Fazem parte da documentação indireta a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental”, segundo Andrade (2001).

5 PROCEDIMENTOS

Para o início do trabalho foi encaminhado uma solicitação de autorização para pesquisa a Superintendente de Administração e Finanças da SEGRH. De posse do parecer favorável foi coletado dados através de um sistema de BI (*Business Intelligence*), esta nada mais é que uma base de dados orientada por assunto de Recursos Humanos, integrada, capaz de oferecer informação a nível gerencial para suportar os processos operacional e tático e no apoio à tomada de decisões estratégicas.

Os dados extraídos foram ordenados através de planilha eletrônica utilizando recursos de tabela dinâmica para o seu agrupamento. Para a análise dos dados foi utilizada o método de pesquisa descritivo.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A população estudada possui um quantitativo de 844 servidores, sendo 244 do sexo feminino perfazendo em percentual de 28,91% e 600 do sexo masculino perfazendo um percentual de 71,09%. O tempo de serviço mínimo destes é de 6 anos e o máximo até o mês de Março de 2013 é de 24 anos. A faixa etária destes servidores em sua maioria fica está em 30 a 39 anos. A maioria é casada, com

tempo de serviço não superior a 10 anos e de grau de instrução médio conforme Tabela 1, sendo a escolaridade exigida para o ultimo concurso de nível fundamental.

População/Características	Número	Percentual
Sexo		
Feminino	244	28,91%
Masculino	600	71,09%
Idade		
20-29	33	3,91%
30-39	515	61,02%
40-49	215	25,47%
50-59	70	8,29%
60 e +	11	1,30%
Estado Civil		
Casado	364	43,13%
Desquitado	47	5,57%
Divorciado	93	11,02%
Solteiro	335	39,69%
Viúvo	5	0,59%
Tempo de Serviço		
6 a 10	656	77,73%
11 a 20	186	22,04%
20 a +	2	0,24%
Grau de instrução		
Fundamental	84	9,95%
Fund. Incompleto	8	0,95%
Médio	666	78,91%
Pós-Graduado	2	0,24%
Sem Formação	1	0,12%
Superior	83	9,83%

Tabela 1: Características da população de servidores Agentes de Segurança Patrimonial, referente à posição da competência de março de 2013.

Entre os meses de Março de 2012 e Março de 2013 foram registrados 724 apontamentos de ausência conforme quadro 1. Destes existem servidores com até 14 registros em sua matrícula no período pesquisado. De acordo com o gráfico 1, as ausências registradas no sistema de folha de pagamento em sua maioria são por doença em 51% do total de afastamentos, não existe uma base de dados com o registro das doenças que acarretam as licenças ou ausências, este tipo de

informação está somente nas pastas funcionais. Segundo a coordenadoria dos Agentes os maiores CID são: **f40 (Transtorno fóbico-ansiosos), f41 (Outros transtornos ansiosos), f43 (Reações ao stress grave e transtorno de adaptação), f19 (Transtornos mentais e comportamentais devido ao uso de outras substâncias psicoativas), f32 (Episódios depressivos).**

Ausências	
Motivo	Ausências
Doação de sangue	213
Doença	369
Outros	142
Total Geral	724

Quadro 3: Quantidade de Ausências de Março de 2012 a Março de 2013.

Segundo Chiavenato, a insatisfação e o estresse geram mais do que custos diretos para a organização em termos de assistência médico-hospitalar (CHIAVENATO, 2005. p. 396).

O enriquecimento do trabalho; técnica utilizada para deixar o trabalho com certo nível de complexidade e significado com o objetivo de reduzir a monotonia do simples e com desafios. A análise do papel; feedback da função e ajuda a melhorar a comunicação com supervisores. O treinamento de habilidades; assim o colaborador pode ser ajudado a mudar o que está gerando insatisfação ou estresse, definindo metas, identificar os maiores obstáculos, definir valores importantes ou administrar o tempo. Em maioria a chave para obter lealdade do colaborador não está em aumentar salários ou melhores benefícios e sim proporcionar maior controle sobre o seu próprio trabalho. Oportunidade de falar sobre o trabalho e participar na tomada de decisões; isso permite reduzir conflito, estresse emocional e absenteísmo (CHIAVENATO, 2005. p.398).

De acordo com Mitroff, 2000 o importante é gerenciar crises antes que elas aconteçam.

Outra informação relevante é que no período pesquisado houve 213 ausências por doação de sangue, ou seja, 29%. Segundo a coordenação os agentes poderiam realizar a doação em sua folga e acumular um dia de abono de férias conforme decreto estadual (Decreto nº 11.591, de 23 de Abril de 2004), sem prejuízo

ao serviço público, com agendamento já previsto. No universo de 744 agentes ativos é um número alto. Como as doações precisam de um intervalo em média de três meses existem servidores que em toda oportunidade realizaram a doação.

Segundo a legislação do Estado o funcionário poderá se ausentar do serviço, sem qualquer prejuízo por um dia para doação de sangue (Lei 1.102 de 10 de Outubro de 1990).

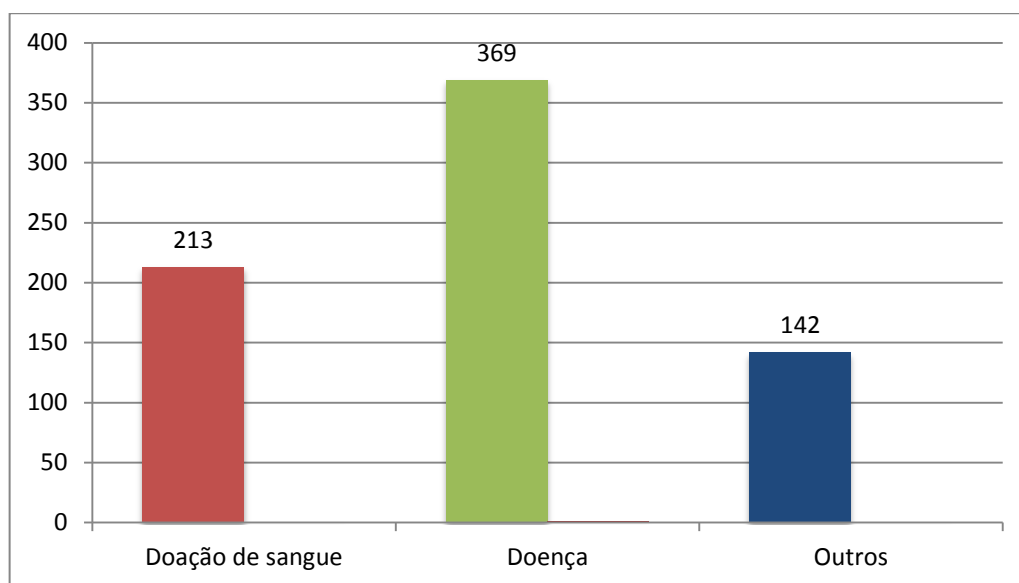


Gráfico 1: Quantitativo de ausências relacionadas a afastamentos de Março de 2012 a Março de 2013.

No período pesquisado também ocorreram ausências não justificadas, sendo 593 agentes com desconto por não comparecer ao trabalho, perfazendo uma média de 45,6 agentes com 3,6 faltas mensalmente. De uma média de 844 servidores mês com movimentação em folha.

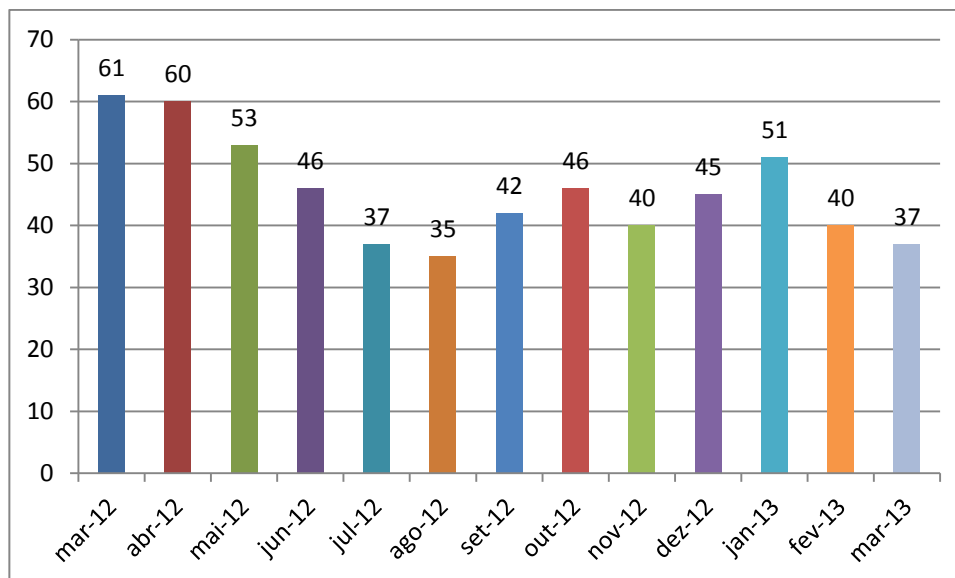


Gráfico 2: Quantitativo de servidores com faltas injustificadas lançadas como desconto em folha de pagamento.

Como os agentes trabalham em uma escala de 12 horas de trabalho e 36 horas de folga 1 falta injustificada equivale a dois dias de ausência. Sem considerar servidores com férias de direito. O índice de absenteísmo encontrado no período de um ano foi 4,52% (Quadro 4). Este considerado elevado segundo alguns consultores de recursos humanos.

Período	Qtde de Servidores	hora mês efetiva	Horas perdidas	Índice de Absenteísmo
mar/12	61	10980	2448	4,49 %
abr/12	60	10.800	2.268	4,76 %
mai/12	53	9.540	2.448	3,90 %
jun/12	46	8.280	2.268	3,65 %
jul/12	37	6.660	2.040	3,26 %
ago/12	35	6.300	2.004	3,14 %
set/12	42	7.560	1.548	4,88 %
out/12	46	8.280	1.536	5,39 %
nov/12	40	7.200	2.124	3,39 %
dez/12	45	8.100	1.944	4,17 %
jan/13	51	9.180	1.884	4,87 %
fev/13	40	7.200	1.488	4,84 %
mar/13	37	6.660	1.932	3,45 %
Total	593	106.740	25.932	
Média Absenteísmo				4,52 %

Quadro 4: Absenteísmo causado por faltas.

7 CONCLUSÃO

O absenteísmo foi entendido como faltas ao trabalho sejam por doença, ausências justificáveis ou injustificáveis. Os índices estão elevados. De acordo com Bispo o percentual aceitável é de 2,7%. E o índice encontrado foi de 4,52% (BISPO, 2007).

Existe a necessidade de criação de uma base de dados para otimização do registro de faltas, não somente para lançamento em folha de pagamento, mas para facilitar o controle por parte do departamento de recursos humanos e da coordenação de segurança. Com isso futuras pesquisas poderão ser feitas e um estudo mais profundo sobre a saúde dos servidores e clima organizacional. Possibilitando um plano de ação eficaz dirimindo o prejuízo à administração pública e ao patrimônio.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AFFONSO, I.M.; ROCHA, H.M. Fatores organizacionais que geram insatisfação no servidor público e comprometem a qualidade dos serviços prestados. In: VII simpósio de excelência e gestão em tecnologia. **SEGET. 2010**. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos10/234_SEGeT_Fat_Organizacionais_c_autores.pdf> Acesso em: 7 de dez. 2012.

AGUIAR, J.R.; OLIVEIRA, G.S. Absenteísmo: suas principais causas e consequências em uma empresa do ramo de saúde. **Revista de ciências gerenciais**, São Paulo, v. 13, n.18, p.95-113, Set. 2010.

ANDRADE, Maria Margarida. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: 2001.

BISPO, Patricia. **Empresa alcança baixo índice de absenteísmo**. Disponível em: <http://carreiras.empregos.com.br/comunidades/rh/fique_por_dentro/311002-rh_faltas_casaverde.shtm> Acesso em: 19 de Set. 2013.

BOHLANDER, G.; SNELL S. **Administração de recursos humanos**, tradução da 14ª edição norte americana. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

BOND. M. T. **Práticas profissionais na gestão pública**. Curitiba: IBPEX, 2007.

CHAHAD, J. P. Z. Recursos Humanos e Gastos com Pessoal no Setor Público Brasileiro. **Revista de Administração Pública**, FGV - Rio de Janeiro, v. 27, p. 15-27, 1993

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, I. **Comportamento Organizacional: a dinâmica do sucesso nas organizações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

FACHIN, O. **Fundamentos da Metodologia**. São Paulo: Atlas, 2001.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, 1995.

MARRAS, J.P. **Administração de recursos humanos do operacional ao estratégico**. São Paulo: Saraiva, 2011.

Mato Grosso do Sul. Lei nº 3.093, de 1 de novembro de 2005. *Organiza a carreira Segurança Patrimonial, integrante do Grupo Ocupacional Apoio Técnico Operacional do Plano de Cargos, Empregos e Carreiras do Poder Executivo*. **SINDASP**. Disponível em: <http://www.sindaspms.com.br/fotos/legislacao/Lei_3.093_Patrimonial.pdf>. Acesso em: 7 dez. 2012.

MOTTA, P. R. **Gestão Contemporânea: A ciência e a arte de ser diferente**, 8ª ed., Rio de Janeiro: Record, 1997.

MITROFF, I. **Managing crises before they happen: What every executive and manager needs to know about crises management**. Nova York: Amacon Book Div., 2000.

PENATTI, I.; ZAGO, S.J.; QUELHAS, O. Absenteísmo: as consequências na gestão de pessoas. Niterói. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos06/898_Seget_Izidro%20Penatti.pdf> Acesso em: 7 de dez. 2012.

SEVERINO, Antônio J., **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez Editora, 2000.

SOUZA, Luís Fernando Quinteiro de. Absenteísmo no serviço público. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 11, n. 1243, 26 nov. 2006. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/9204>>. Acesso em: 6 dez. 2012.