

# ESTUDO DE CASO SOBRE O ABSENTEISMO EM UMA EMPRESA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

R. O. G. Araújo<sup>1,\*</sup>; D. L. Farias<sup>1</sup>; C. E. Bastos<sup>1</sup>

1 Faculdade de Tecnologia de São José dos Campos - Professor Jessen Vidal  
Av. Cesare Mansueto Giulio Lattes, 1350 - Eugênio de Melo, São José dos Campos/SP,  
CEP.: 12247-014, Brasil.

Telefone: (12) 9 8235-4770.

\*[rodrigo.araujo18@fatec.sp.gov.br](mailto:rodrigo.araujo18@fatec.sp.gov.br);

**RESUMO:** Com a atual retração do setor industrial, a competitividade no mercado, exige cada vez mais a redução dos custos operacionais, alta qualidade dos produtos e serviços, e prazos de entrega menores. Cada um destes fatores acaba exigindo que as empresas utilizem o maior tempo disponível de seus recursos materiais ou humanos. O objetivo deste trabalho é verificar o impacto do absenteísmo em uma empresa prestadora de serviço, utilizando metodologia comparativa, revisão de literatura, aplicando conceitos de administração e segurança do trabalho. Como resultado, obteve-se a redução do absenteísmo em 41,75% em 2016.

**PALAVRAS-CHAVE:** Absentismo; Mão de obra; Produção Industrial;

**ABSTRACT:** Summary: With the current retraction of the industrial sector, the competitiveness in the market, requires increasingly reduced operating costs, high quality of products and services, and smaller delivery times. Each of these factors just requiring that companies use the longest available of their material resources or human. The aim of this study is to verify the impact of absenteeism in a service provider company, utilizing comparative methodology, applying concepts and work safety administration. As a result, the reduction of absenteeism at 41.75% in 2016.

**KEYWORDS:** Absenteeism; Labor time; Industrial Production;

## 1. INTRODUÇÃO

A PHS Engenharia e Automação é uma empresa de pequeno porte, que presta serviços de instalações e manutenções elétricas para indústrias farmacêuticas em São José dos Campos.

Este trabalho surgiu da necessidade de reduzir as faltas e horas perdidas de seus colaboradores, mensalmente.

Em 2015 ao realizar o acompanhamento das atividades em um cliente, constatou-se que a taxa de absenteísmo estava gerando custos com pagamento de direitos trabalhistas e previdenciários, além da falta daquele profissional que havia sido pago pela empresa contratante.

Naquele ano foi previsto trabalhar 44.328 horas, para um efetivo médio de 23 trabalhadores, durante o ano, entretanto houveram 193 horas justificadas e 377 horas não justificadas, ou 570 horas perdidas, totalizando 43.758 horas trabalhadas efetivamente, conforme tabela 1.

O Brasil passa por uma forte recessão e como resultado o setor industrial vem tendo problemas para manter-se competitivo diante da estagnação econômica. O setor vem perdendo incentivos fiscais, tais como o fim da desoneração da folha de pagamento, conforme Dias e Boghossian [1].

Desta forma, esse trabalho busca demonstrar a importância das ações para maximizar a disponibilidade dos colaboradores durante toda a jornada de trabalho.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

## 2.1. Absenteísmo

Absenteísmo é um termo utilizado para indicar a falta ou atrasos ao trabalho, especialmente aquele que acontece de forma repetitiva.

O absenteísmo pode ser classificado de duas formas: o absenteísmo não justificado e o absenteísmo justificado. O primeiro é aquele em que as ausências ocorrem devido a problemas com seus dependentes, emenda de feriados, idas ao banco, atrasos e saídas antecipadas, ou por qualquer outro motivo, em que o trabalhador não está impedido de exercer suas atividades, situações que poderiam ser evitadas sem a necessidade de interrupção do exercício das atividades. No segundo caso, a falta de capacidade para exercer as atividades em razão de doença ou acidentes gera situação inquestionável quanto à necessidade de afastamento.

Conforme Gurevitz [2], 45% dos casos de ausência de funcionários ao trabalho não têm justificativa. Bispo [3] orienta que uma taxa adequada é abaixo de 2,7%.

O absenteísmo é uma crescente preocupação e que deverá tornar-se cada vez mais presente no dia a dia dos gestores, visto que as maiorias dos processos de produção são feitos em fluxo contínuo, ou seja, existe uma dependência entre os setores.

Segundo Sangro [4], as dificuldades geradas pelo absenteísmo são:

- a. Redução da produtividade, aumento do custo de produção e do preço final ao consumidor;
- b. Se o trabalho é uma sequência de ações, a falta de um trabalhador prejudica a todos;
- c. O absenteísmo aumenta a si mesmo;
- d. Aumento do custo da previdência social, com repasse das despesas à sociedade;
- e. Redução do rendimento do trabalhador e aumento dos seus gastos;
- f. Perda da agilidade do trabalhador com o afastamento;

A equação (1) descreve como é calculado o absenteísmo.

$$Absenteismo = \frac{hp}{ht} \times 100 \quad (1)$$

hp: horas perdidas.

ht: horas trabalhadas.

## 2.2. Ergonomia

Ergonomia, palavra originada do grego ergon (trabalho) e nomos (regras), é considerada uma disciplina desenvolvida através da análise de todos os aspectos relacionados às atividades do ser humano.

A NR 17 [5] define ergonomia como, todas as condições e características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo conforto, segurança e desempenho eficiente.

Segundo a IEA [6], a ergonomia é uma disciplina científica que estuda os homens e suas interações, através de aplicações das teorias, princípios e métodos de projeto, buscando melhorar o bem-estar humano e o desempenho do sistema.

Como observado, temos uma definição ampla de que a ergonomia é uma análise da condição de trabalho que busca:

- a. Estabelecer a interrelação homem e ambiente; e
- b. seu impacto sobre o homem.

As avaliações são realizadas conforme NR 17 e NIOSH (Instituto nacional de segurança e saúde ocupacional norte-americano).

### 2.3. Relação Ergonomia X Absenteísmo

Como visto anteriormente, manter um ambiente de trabalho atrativo aos trabalhadores é um requisito fundamental para redução do absenteísmo. O Brasil passa por uma recessão longa e que impede o investimento na melhoria dos ambientes de trabalho, na expansão da produção e na geração de novos empregos, entretanto, ao não investir no desenvolvimento das condições de trabalho para que se tornem mais seguros e atrativos para a permanência dos trabalhadores, o próprio empresário cria condições para o crescimento do absenteísmo.

A AGU [7], entrou com processo contra a General Motors (GM) em agosto de 2017 para devolução de 5,5 milhões ao INSS.

A AGU afirma que estes valores são referentes à concessão de 181 auxílios-doença, concedidos devido às lesões no ombro e na coluna de 127 trabalhadores, lesões geradas tipicamente por esforço repetitivo, trabalho em posturas inadequadas, ritmo acelerado de produção, postos de trabalhos não ajustáveis ao operador, ou seja, causados por trabalho em condições não ergonômicas.

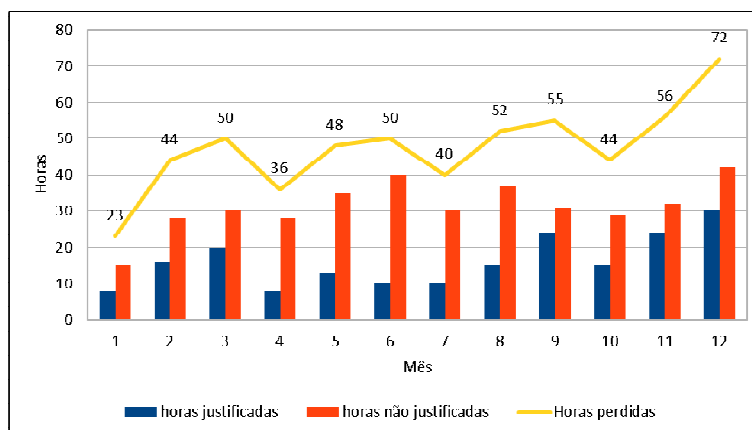
Este fato não criaria uma relação abrangente entre a ergonomia e absenteísmo, contudo Penatti [8], afirma que todo trabalho interfere diretamente ou indiretamente na qualidade de vida dos trabalhadores e que a solução para a redução do absenteísmo é resultado do aumento da produção, através da redução da fadiga e aumento da satisfação.

De acordo com Beecorp [9], absenteísmo e ergonomia são indicadores inversamente proporcionais, quanto maior for a segurança garantida nos locais de trabalho menor será os índices de absenteísmo.

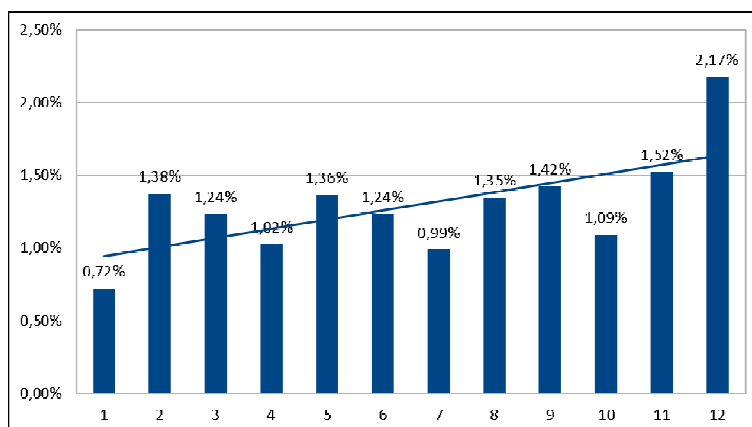
## 3. ESTUDO DE CASO

A empresa PHS Engenharia e Automação, no ano de 2015 registrou uma taxa de absenteísmo de 1,29%, durante o período de 12 meses, ou seja, foram perdidas 570 horas, justificadas ou não, em um total de 44.328 horas previstas.

A figura 1 demonstra os valores de horas perdidas (justificadas e não justificadas), enquanto a figura 2 demonstra a evolução da taxa de absenteísmo durante o ano de 2015.



**Figura 1:** Horas perdidas em 2015.



**Figura 2:** Taxa de absenteísmo.

No ano de 2015 houveram 248 dias úteis, as 570 horas convertidas em dias representam 71,25 dias, ou seja, em 2015, a PHS arcou durante os meses de janeiro, fevereiro, março e 8 dias de abril, com todos os encargos, trabalhistas, previdenciários, sindicais, municipais, estaduais e federais, para um trabalhador que não esteve presente.

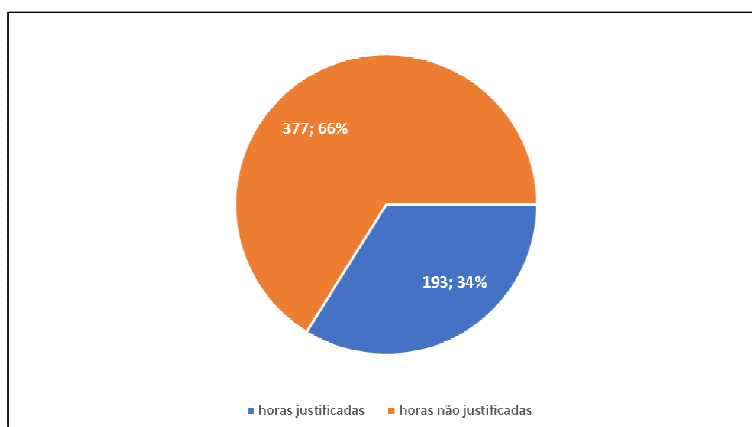
Existem outras condições não contabilizadas com a falta deste trabalhador, tais como: sobrecarga dos outros trabalhadores, atrasos nos prazos de entrega ou início das atividades, aumento do custo final dos produtos ou serviços e redução da competitividade operacional.

Diante destas informações, a PHS decidiu realizar um trabalho para reduzir o absenteísmo.

### 3.1. Metodologia

Conforme Gurevitz [2], 45% dos casos de ausência de funcionários ao trabalho não têm justificativa.

Na PHS, esta situação é mais acentuada, conforme apresentado na figura 3, chegando à 66,14%, no ano de 2015.



**Figura 3:** Horas perdidas por tipo, 2015.

A NR 17 [5] define que as empresas devem estabelecer análises ergonômicas e processo de melhorias das condições de trabalho, deste modo a PHS iniciou o processo de atendimento desta norma, estabelecendo as seguintes etapas:

**Etapa 1** - Definição dos grupos homogêneos de exposição (GHE):

Esta etapa refere-se ao agrupamento de atividades exercidas e que tenham a mesma exposição à agentes ergonômicos, exemplo: eletricitista e projetista que permaneçam expostos ao ruído de furadeira, em oficina.

**Etapa 2** - Elaboração de cronograma de realização das análises quantitativa e qualitativa:

Planejamento dos prazos e recursos para realização das análises qualitativas e quantitativas.

**Etapa 3** - Realização de análise quantitativa e qualitativa:

As avaliações são realizadas seguindo metodologias específicas para cada tipo de exposição, para avaliação qualitativa é utilizado o modelo NIOSH, ferramenta que determina a probabilidade de lesão, figura 4.

**PRODERG - Projeto e Desenvolvimento Ergonômico**

NIOSH - 1991  
EQUAÇÃO REVISADA DE LEVANTAMENTO DE CARGAS

**DADOS DE ENTRADA**

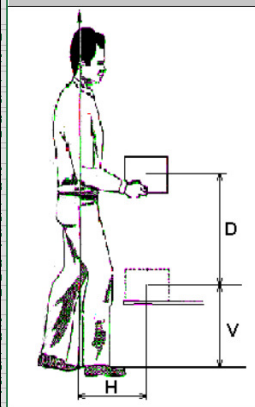
L = 25 Kg L (Peso do Objeto)  
D = 30 cm D (Altura de Elevação do Objeto)  
V = 15 cm V (Altura Inicial do Objeto)  
H = 120 cm H (Distância Horizontal do Operador ao Objeto)  
A = 25 graus A (Ângulo Torção do Tronco do Operador)

QUALIDADE DA PEGA: pobre  
FREQUÊNCIA: 0,5 1/min  
TEMPO DE DURAÇÃO: 3 Horas/Dia

**RESULTADOS** LPR = 2,5562 LI = 9,78

**ANÁLISE** Alto Risco

PORTO DE PROJEÇÃO  
LOCALIZAÇÃO HORIZONTAL  
LATERAL  
PONTO MEIO ENTRE OS TOMBAMENTOS



**Figura 4:** Modelo NIOSH.

As avaliações qualitativas são realizadas através de lista de verificações, com requisitos determinados pela norma regulamentadora 17.

**Etapa 4** - Elaboração da análise ergonômica do trabalho:

Descreve as condições e ações necessárias para melhoria das condições ambientais.

**Etapa 5** - Implantação;

Fase em que a empresa adota as recomendações e outras medidas, verificadas por equipe multidisciplinar.

**Etapa 6** - Realização de novas análises quantitativas e qualitativas;

Etapa essencial para determinação e comparativos com resultados iniciais.

**Etapa 7** - Comparação dos dados;

Determinação do grau de atendimento conquistado com as melhorias implementadas.

### 3.2. Desenvolvimento.

Em janeiro de 2016 a empresa PHS iniciou o processo de melhoria no ambiente de trabalho, conforme etapas descritas anteriormente.

Através de um trabalho multidisciplinar, envolvendo a segurança no trabalho, administração e a direção da empresa, as 7 etapas foram concluídas em maio de 2016, sendo inseridos as seguintes melhorias no ambiente de trabalho:

**Melhoria 1** - Elaboração do manual de condutas éticas e relacionamento pessoal.

**Melhoria 2** - Definição de política para combate ao absenteísmo, foram inseridos mecanismos para minimizar as faltas não justificadas, tais como: banco de horas, medidas administrativas e participação em sorteios para os trabalhadores sem faltas ou atrasos.

**Melhoria 3** - Implantação de campanha motivacional, com foco na participação de todos no processo de melhoria continua.

**Melhoria 4** - Colocação de cadeiras ajustáveis para trabalho nas bancadas da oficina.

**Melhoria 5** - Realização de ginastica laboral no início das atividades.

**Melhoria 6** - Compra de carrinho tipo plataforma para transporte de ferramentas e materiais.

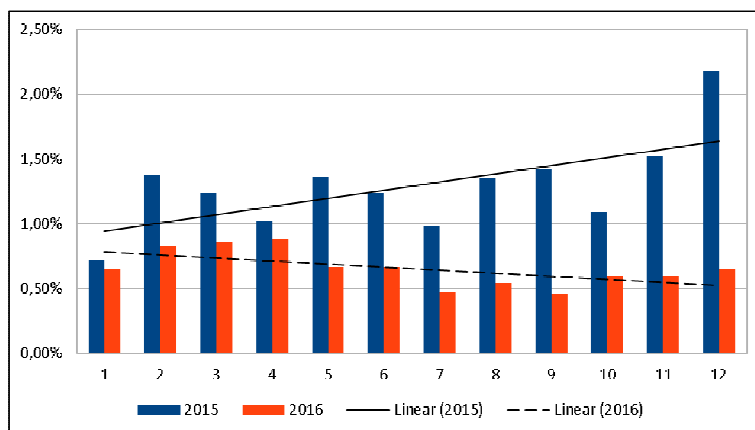
**Melhoria 7** - Instalação de exaustão na oficina.

**Melhoria 8** - Adequação da iluminação nos escritórios.

**Melhoria 9** - Treinamento sobre doenças do trabalho e as com condições ergonômicas.

### 3.3. Resultados e discussão

Em dezembro de 2016 a PHS realizou análise crítica dos seus indicadores de absenteísmo e verificou-se que houve redução de 41,75% nas horas perdidas (justificadas e não justificadas), em comparação com 2015. No ano de 2015, haviam 570 horas perdidas e em 2016 foram 332 horas, redução de 238 horas em 2016.

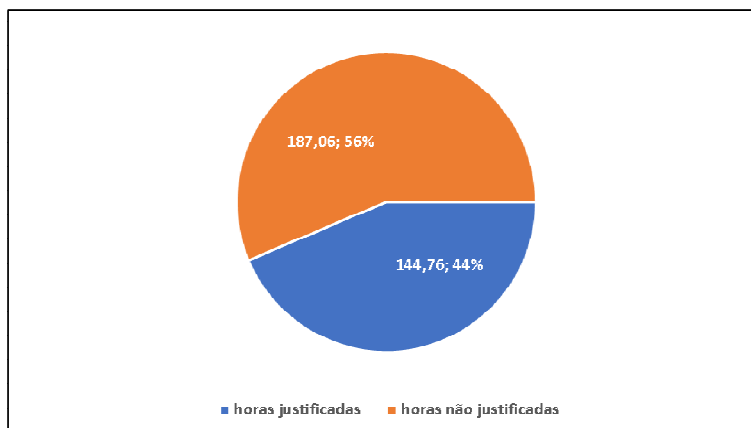


**Figura 5:** Comparação entre 2015 e 2016.

A figura 5 demonstra a evolução do absenteísmo em 2016 em comparação à 2015, ainda é verificado mudança na linha de tendência linear de aumento para redução.

Sobre o tipo de horas perdidas, foi constatada a redução das horas não justificadas de 377 horas em 2015 para 187 horas, em 2016 a redução das horas justificadas foi de 193 horas para 144 horas.





**Figura 6:** Horas perdidas por tipo, 2016.

#### 4. CONCLUSÃO

A realização das melhorias no ambiente de trabalho apresentou resultados expressivos. Em 2015 a empresa perdia 71, 25 dias e em 2016 reduziu esta perda para 41,5 dias.

Ao analisar a questão do tipo de horas perdidas, verificamos uma redução nestes dois indicadores - as horas não justificadas reduziram 50,39% e as justificadas 25,38%, na comparação entre 2015 e 2016.

Desta forma, concluímos que as melhorias 1, 2 e 3, foram mais efetivas na redução do absenteísmo, cuja redução geral foi de 41,75%.

#### 5. REFERÊNCIAS

- [1] GOVERNO QUER FIM DE DESONERAÇÃO DA FOLHA DE PAGAMENTO EM TODOS SETORES. Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2017/03/1870488-governo-quer-fim-de-desoneracao-da-folha-de-pagamento-em-todos-setores.shtml>. Acesso em: 25/04/2017.
- [2] 45% DAS FALTAS AO TRABALHO NÃO SÃO JUSTIFICADAS. Disponível em [http://www.rh.com.br/Portal/Qualidade\\_de\\_Vida/Noticia/7517/45-das-faltas-ao-trabalho-nao-sao-justificadas-diz-estudo.html](http://www.rh.com.br/Portal/Qualidade_de_Vida/Noticia/7517/45-das-faltas-ao-trabalho-nao-sao-justificadas-diz-estudo.html). Acesso em: 25/04/2017.
- [3] EMPRESA ALCANÇA ÍNDICE BAIXÍSSIMO DE ABSENTEÍSMO. Disponível em <http://www.rh.com.br/Portal/Desempenho/Materia/3405/empresa-alcanca-indice-baixissimo-de-absenteismo.html>. Acesso em: 30/04/2017
- [4] COUTO, H. A. *Absentismo - Uma visão bem maior que a simples doença*. Belo Horizonte: Ergo n.2. jul. 1982.
- [5] NR 17 - ERGONOMIA. Disponível em [http://acesso.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr\\_17.pdf](http://acesso.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf). Acesso em: 26/04/2017.



[6] O QUE É ERGONOMIA. Disponível em [http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o\\_que\\_e\\_ergonomia](http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o_que_e_ergonomia). Acesso em: 26/04/2017.

[7] AGU PEDE PARA QUE GM SEJA CONDENADA A RESSARCIR A PREVIDÊNCIA EM R\$ 5,5 MILHÕES. Disponível em [http://www.agu.gov.br/page/content/detail/id\\_conteudo/586811](http://www.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/586811). Acesso em: 19/08/2017.

[8] PENATTI, F. I. *Estudo do absenteísmo: contribuição para a gestão de pessoas na indústria automobilística, estudo de caso de uma empresa multinacional*. Tese de Mestrado em Sistemas de Gestão, Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro 2006.

[9] NR 17 PODE REDUZIR ABSENTEISMO? Disponível em <http://beecorp.com.br/blog/nr-17-pode-reduzir-absenteismo/>. Acesso em: 15/08/2017.