

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA**

BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

**ANÁLISE DO ABSENTEÍSMO NAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO DE CASO
EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

Autora: Mariana Teodoro Neta

Orientador: Dr. Francisco Curbelo Bermúdez

JUÍNA/2012

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**ANÁLISE DO ABSENTEÍSMO NAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO DE CASO
EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

Autora: Mariana Teodoro Neta

Orientador: Dr. Francisco Curbelo Bermúdez

“Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Administração, da Faculdade de Ciências Contábeis e Administração do Vale do Juruena como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração”.

JUÍNA/2012

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA**

BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

BANCA EXAMINADORA

Profa. Ma. Carine Helen Gropo

Profa. Ma. Cleiva Schaurich Mativi

ORIENTADOR: Prof. Dr. Francisco Curbelo Bermúdez

Dedico este trabalho à minha família, que sempre acreditaram, apoiaram, incentivaram e torceram por mim e pela realização de meus sonhos. Em especial aos meus queridos filhos Ayrton e Thays que são a razão de minha existência.

AGRADECIMENTOS

A Deus...

Pelas oportunidades que me foram dadas na vida e a cada vitória concebida.

A minha Família...

Por todo o apoio e por não medirem esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida.

A meu Esposo e Queridos Filhos...

Pela compreensão e apoio incondicional e por tudo de mais belo que representam sendo fonte de renovação e continuidade. Vocês contribuíram ativamente para minha prosperidade.

Aos Professores...

Que foram tão importantes em minha vida acadêmica e não mediram esforços na função de educadores proporcionando a oportunidade de aperfeiçoamento e busca do conhecimento.

Ao meu orientador...

Pela confiança e pela paciência em me orientar, repassando os seus conhecimentos, colaborando para a conclusão dessa etapa tão importante em minha vida.

Aos amigos e Colegas...

Pelos incentivos e apoio constante durante os quatro anos de boa convivência. Passamos por dificuldades, inseguranças, erros, acertos, vitórias e alegrias. Mas, chegamos ao final com a certeza do dever cumprido.

A todos...

Que passaram pela minha vida e que de alguma forma contribuíram para a construção de quem eu sou hoje.

“Conhecer o Homem - esta é a base de todo o sucesso”
(*Charles Chaplin*)

RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo geral identificar as possíveis causas do absenteísmo em uma Cooperativa de Crédito do Estado de Mato Grosso. Para isso buscou-se identificar os índices de absenteísmo e analisar a percepção dos colaboradores sobre sua motivação, satisfação para o trabalho, estresse e qualidade de vida, buscou-se também caracterizar o trabalho realizado pela cooperativa quanto à prevenção, controle e tratamento do absenteísmo; à capacitação e desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores; à criação de condições ambientais e psicológicas satisfatórias para as atividades dos colaboradores; os incentivos e satisfação das necessidades individuais e familiares dos colaboradores. A pesquisa caracterizou-se como estudo de caso com natureza descritiva em uma abordagem qualitativa dos dados. Utilizou-se de pesquisa bibliográfica abordando os assuntos pertinentes para o tema e de pesquisa documental para levantar-se o índice do absenteísmo o estudo observou o período de janeiro de 2009 a dezembro de 2011. Considerou-se como universo da pesquisa a cooperativa Sicredi Univales tomando como amostra a unidade de atendimento de Juína. Como instrumento de coleta de dados utilizou-se de questionário composto por perguntas abertas e fechadas para investigar as opiniões dos colaboradores e do gestor pertinentes para se atingir os objetivos da pesquisa. Foi observado que a cooperativa não adota nenhuma ação de prevenção, controle e de tratamento do absenteísmo. O estudo demonstra que existe a necessidade de gestão mais ativa na forma de tratamento do absenteísmo e de melhorar o fluxo das atividades dos colaboradores para reduzir o nível de estresse e aumentar o nível de motivação e satisfação dos colaboradores.

Palavras - chave: Absenteísmo – motivação – satisfação – estresse – qualidade de vida no trabalho

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gênero dos colaboradores	92
Gráfico 2 - Idade dos colaboradores	93
Gráfico 3 - Formação dos colaboradores	94
Gráfico 4 - Área de formação dos colaboradores com ensino superior.....	94
Gráfico 5 - Estado civil dos colaboradores	95
Gráfico 6 – Se os colaboradores possuem filhos	95
Gráfico 7 - Tempo de trabalho na Cooperativa.....	96
Gráfico 8 - Função desempenha pelos colaboradores.....	96
Gráfico 9 - Avaliação do próprio trabalho	97
Gráfico 10 - Jornada de trabalho dos colaboradores	98
Gráfico 11 - Já cometeu erros operacionais?	98
Gráfico 12 - Sentimento diante do erro cometido	99
Gráfico 13 - Reação do gestor (s) diante do erro operacional provocado	100
Gráfico 14 - Relacionamento com o (s) gestor (s).....	100
Gráfico 15 - Relacionamento com a equipe de trabalho	101
Gráfico 16 - A atividade desempenhada afeta o desempenho pessoal ou social? ..	102
Gráfico 17 - Recebeu treinamento?	103
Gráfico 18 - Treinamento atendeu as expectativas de capacitação	103
Gráfico 19 - Prática de atividade física.....	104
Gráfico 20 - Possui tempo para descansar ou descontrair.....	105
Gráfico 21 - Frequência de ausência no trabalho.....	105
Gráfico 22 - Frequência de chegar atrasado ao trabalho	106
Gráfico 23 - Ausência nos últimos quatro meses	107
Gráfico 24 - Motivo da ausência ao trabalho.....	108

Gráfico 25 - Conduta do gestor (s) referente à ausência do colaborador.....	109
Gráfico 26 - Voltou a desempenhar a mesma atividade?	109
Gráfico 27 - Estado emocional, mental e físico dos colaboradores.....	110
Gráfico 28 - Avaliação da motivação para o trabalho	111
Gráfico 29 - Cooperativa introduz novos métodos de trabalho?.....	112
Gráfico 30 - Satisfação com a frequência de introduzir novos métodos de trabalho	112
Gráfico 31 - Motivação para aprender novos métodos de trabalho.....	113
Gráfico 32 - Motivação para sugerir melhorias de processo	114
Gráfico 33 - Recebem incentivos para desempenhar a (s) atividade (s).....	114
Gráfico 34 - Fatores motivacionais na percepção dos colaboradores.....	115
Gráfico 35 - Satisfação em trabalhar na cooperativa	116
Gráfico 36 - Satisfação em relação a atividade desempenhada	117
Gráfico 37 - Sentimento de reconhecimento pelo trabalho que executa	118
Gráfico 38 - Satisfação com a remuneração comparada à atividade desempenhada	119
Gráfico 39 - Nível de estresse dos colaboradores.....	120
Gráfico 40 - Consideram o trabalho estressante?	121
Gráfico 41 - Acúmulo no volume de trabalho.....	122
Gráfico 42 - Cobrança para desenvolver a atividade com bom desempenho	122
Gráfico 43 - A função desempenhada condiz com a capacidade de desempenho?.....	123
Gráfico 44 - Ambiente adequado para desenvolver a atividade de forma satisfatória	124
Gráfico 45 - Avaliação da qualidade vida no trabalho	125
Gráfico 46 - Fatores incômodos no ambiente de trabalho.....	125
Gráfico 47 - Condições ambientais	126
Gráfico 48 - Satisfação dos colaboradores na percepção da gestora.....	129

LISTAS DE TABELAS

Tabela 1 - Fatores motivacionais, segundo Herzberg	48
Tabela 2 - Fatores higiênicos, segundo Herzberg	48
Tabela 3 - Fatores que deixam os colaboradores satisfeitos.....	119
Tabela 4 - Dias perdidos por falta Justificada	131
Tabela 5 - Índice de Absenteísmo faltas justificadas	132
Tabela 6 - Dias ausentes por motivo de férias.....	133
Tabela 7 – Índice de Absenteísmo faltas não justificadas	134

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Tipos de faltas	38
Quadro 2 - Satisfação e insatisfação segundo Herzberg	47
Quadro 3 - Principais sintomas do estresse.....	70
Quadro 4 - Indicadores de práticas administrativas orientadas para a qualidade de vida no trabalho.....	74
Quadro 5 - Diferença entre sociedade cooperativa e sociedade de capital	86

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Origem do conceito do homem complexo.....	36
Figura 2 - Pirâmide necessidades de Maslow.....	43
Figura 3 - Hierarquia das necessidades humanas sob outro ângulo.....	44
Figura 4 - UM modelo de diagnóstico da motivação e do desempenho.....	55
Figura 5 - Relação da equidade.....	59
Figura 6 - Fatores que levam ao estresse.....	69
Figura 7 - Estrutura Organizacional de uma Unidade de Atendimento.....	89
Figura 8 - Estrutura Organizacional da Superintendência Regional.....	90

LISTA DE ABREVIATURAS

AJES – Associação Juinense de Ensino Superior

UA – Unidade de Atendimento

SICREDI – Sistema de Crédito Cooperativo

SUREG – Superintendência Regional

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	18
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	18
1.2 PROBLEMATIZAÇÃO	19
1.3 OBJETIVOS	20
1.3.1 OBJETIVO GERAL.....	20
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
1.4 JUSTIFICATIVA.....	21
1.5 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	21
1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO	22
2 REFERENCIAL TEÓRICO	23
2.1 GESTÃO DE PESSOAS	23
2.1.1 CONCEITO DE GESTÃO DE PESSOAS.....	23
2.1.2 OS OBJETIVOS DA GESTÃO DE PESSOAS	24
2.1.3 OS PROCESSOS DA GESTÃO DE PESSOAS.....	25
2.2 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL	26
2.2.1 O COMPORTAMENTO DAS PESSOAS NAS ORGANIZAÇÕES	26
2.2.2 COGNIÇÃO HUMANA	28
2.2.3 A TEORIA DA DISSONÂNCIA COGNITIVA.....	29
2.2.4 TEORIA DE CAMPO DE LEWIN.....	29
2.3 A COMPLEXA NATUREZA DO HOMEM.....	30
2.4 A EVOLUÇÃO DO HOMEM NAS ORGANIZAÇÕES	31
2.4.1 HOMEM ECONOMICUS	31
2.4.2 HOMEM SOCIAL	32
2.4.3 HOMEM ORGANIZACIONAL.....	33

2.4.4	HOMEM ADMINISTRATIVO.....	34
2.4.5	HOMEM COMPLEXO	35
2.5	ABSENTEÍSMO.....	36
2.5.1	CONCEITO DE ABSENTEÍSMO	37
2.5.2	AS CAUSAS DO ABSENTEÍSMO	37
2.5.3	CÁLCULO DO ABSENTEÍSMO	38
2.5.4	A IMPORTÂNCIA DO ESTUDO DAS CAUSAS DO ABSENTEÍSMO.....	40
2.6	MOTIVAÇÃO	41
2.6.1	CONCEITO DE MOTIVAÇÃO	41
2.6.2	AS DIVERSAS TEORIAS MOTIVACIONAIS	42
2.6.2.1	TEORIA DAS NECESSIDADES SEGUNDO MASLOW	43
2.6.2.2	TEORIA DOS DOIS FATORES DE HERZBERG.....	46
2.6.2.3	TEORIA X E TEORIA Y DE MCGRAGOR.....	49
2.6.2.4	TEORIA DAS NECESSIDADES ADQUIRIDAS DE MCCLELLAND.....	51
2.6.2.5	TEORIA DA EXPECTAÇÃO DE VROOM.....	52
2.6.2.6	TEORIA DO REFORÇO	57
2.6.2.7	TEORIA DA EQUIDADE	58
2.6.3	TIPOS DE MOTIVAÇÃO	60
2.6.3.1	MOTIVAÇÃO INTRÍNSECA	60
2.6.3.2	MOTIVAÇÃO EXTRÍNSECA	61
2.6.3.3	MOTIVAÇÃO CONSCIENTE.....	62
2.7	HIGIENE DO TRABALHO E SAÚDE OCUPACIONAL.....	62
2.7.1	HIGIENE DO TRABALHO	62
2.7.2	PROGRAMAS DE HIGIENE	63
2.7.3	SAÚDE OCUPACIONAL	64
2.8	ESTRESSE	64

2.8.1 CONCEITO DE ESTRESSE	64
2.8.2 CAUSAS DO ESTRESSE	65
2.8.3 FATORES QUE CONTRIBUEM PARA O ESTRESSE DO TRABALHO.....	67
2.8.4 SINTOMAS DO ESTRESSE	70
2.8.5 COMO ADMINISTRAR O ESTRESSE?	71
2.9 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	73
2.9.1 CONCEITO QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT).....	73
3 METODOLOGIA.....	76
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	76
3.2 POPULAÇÃO AMOSTRA.....	78
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	80
3.4 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA ESTUDADA.....	83
3.4.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	83
3.4.2 MISSÃO DO SICREDI.....	83
3.4.3 VISÃO DO SICREDI.....	84
3.4.4 VALORES DO SICREDI.....	84
3.4.5 BREVE HISTÓRICO DO COOPERATIVISMO DE CRÉDITO.....	84
3.4.6 BREVE HISTÓRICO DA SICREDI UNIVALES.....	87
3.4.7 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO SICREDI	88
3.4.7.1 UNIDADE DE ATENDIMENTO.....	88
3.4.7.2 SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL.....	89
4 ANÁLISE E RESULTADOS	92
4.1 INFORMAÇÕES SOCIOECONÔMICAS.....	92
4.2 CARACTERÍSTICA DO TRABALHO.....	97
4.3 CARACTERÍSTICA DO ESTADO DE SAÚDE E DO ABSENTEÍSMO	104
4.4 CARACTERÍSTICA DO ESTADO DE MOTIVAÇÃO DO COLABORADOR	111

4.5 CARACTERÍSTICA DO ESTADO DE SATISFAÇÃO DO COLABORADOR	116
4.6 CARACTERÍSTICA DO ESTADO DE ESTRESSE DO COLABORADOR	120
4.7 CARACTERÍSTICA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	124
4.8 AS CONDIÇÕES DE TRABALHO OFERECIDAS PELA COOPERATIVA	127
4.9 EVIDÊNCIA DO ABSENTEÍSMO	130
5 CONCLUSÃO.....	135
5.1 RECOMENDAÇÕES DE TRABALHOS FUTUROS	138
REFERÊNCIAS.....	140
APÊNDICES.....	144

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

A falta de assiduidade ao trabalho por parte dos funcionários e o seu controle, tem se tornado fator preocupante às atuais organizações que dependem do comprometimento de seus colaboradores para garantir a qualidade e inovação nos serviços prestados.

Os atuais administradores encontram dificuldades de gerenciamento de pessoal quando se deparam com a prática do absenteísmo, uma vez que, a falta de um indivíduo ao trabalho causa sobrecarga de tarefas aos funcionários presentes e conseqüentemente poderá provocar atrasos no andamento das atividades normais, o quê provavelmente, conduzirá à diminuição da qualidade dos serviços prestados pela organização.

As causas do absenteísmo são complexas e variadas, porém Chiavenato (2004b, p. 161), destaca as causas mais frequentes:

Doença efetivamente comprovada; doença não comprovada; razões diversas em caráter familiar; atrasos involuntários por motivo de força maior; faltas involuntárias por motivos pessoais; dificuldades e problemas financeiros; problema de transporte; baixa motivação para trabalhar; supervisão precária da chefia; políticas inadequadas da organização. (CHIAVENATO, 2004b, p. 161).

Portanto, ao analisar o absenteísmo é importante considerar a existência de algumas variáveis organizacionais que podem ser consideradas como causadoras do índice do absenteísmo. Em seu diagnóstico deve-se considerar, as variáveis imprevisíveis oriundas do comportamento das pessoas, tais como: a motivação e a satisfação, a habilidade e o conhecimento, as necessidades e também o fator cultural. Além das variáveis relacionadas à organização, como: o ramo de atuação da empresa, as políticas organizacionais adotadas e as condições de trabalho oferecidas.

Deste modo, as causas do absentismo precisam ser identificadas para que os administradores possam desenvolver uma ação coordenada com as políticas organizacionais, com vistas a reduzir os níveis de ausências e atrasos do pessoal e aumentar o coeficiente de comprometimento dos funcionários,

contribuindo assim para o bom desempenho de toda a equipe o que refletirá na qualidade dos produtos/serviços prestados pela empresa.

1.2 PROBLEMATIZAÇÃO

O absenteísmo é a ausência dos empregados ao trabalho. Chiavenato (1997 p. 199) esclarece que a ausência pode ser caracterizada pela falta ou até mesmo pelo atraso ao trabalho, provocada por motivos diversos. “O absenteísmo, também denominado ausentismo, é uma expressão utilizada para designar as faltas ou ausências dos empregados ao trabalho [...] seja por falta, seja por atraso, devido a algum motivo interveniente”. Nesse contexto, o absenteísmo é a ausência do empregado no trabalho em momentos que deveria estar trabalhando, essas ausências alavancam os níveis de problemas administrativos, pois contribuem para o aumento dos custos organizacionais e para a diminuição da produtividade do empregado, comprometendo assim todo o desempenho organizacional. (CHIAVENATO, 1997, p. 199).

Os empregados não são os únicos responsáveis para a incidência do absenteísmo, muitas vezes as organizações também contribuem para sua prática seja por intermédio de uma supervisão deficiente e pelo empobrecimento das tarefas, ou ainda, quando não apresentam programas motivacionais e de estímulos ou condições de trabalho, além de existir uma precária interação entre empregado e organização. Segundo Chiavenato (2004b, p. 161), “as causas do absenteísmo são variadas, carecendo de estudos acerca da análise das causas, valores reais, identificação de seus tipos, qualidade, grandeza e repercussão do absenteísmo na produtividade”. Nesse sentido, são vários os motivos contribuintes para o absenteísmo nas organizações, onde surge a necessidade de uma análise mais profunda para a identificação de suas causas.

Baseado na necessidade de levantar as causas do absenteísmo, este trabalho tem a intenção de buscar resposta para o seguinte questionamento:

Quais são os fatores que contribuem para o aumento do índice de absenteísmo dos colaboradores em uma Cooperativa de Crédito?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GERAL

Marconi e Lakatos (2005, p. 221) afirmam que o objetivo geral “está ligado a uma visão global e abrangente do tema. Relaciona-se com o conteúdo intrínseco, quer dos fenômenos e eventos, quer das ideias estudadas. Vincula-se diretamente à própria significação da tese proposta pelo projeto”.

Com base nesta afirmação, este trabalho apresenta o seguinte objetivo geral: Identificar os fatores contribuintes para o absenteísmo em uma Cooperativa de crédito do estado de Mato Grosso.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para Marconi e Lakatos (2005, p. 221), os objetivos específicos “apresentam caráter mais concreto. Tem função intermediária e instrumental. Permitindo de um lado, atingir o objetivo geral e, do outro, aplicá-lo a situações particulares”.

Portanto, para o desenvolvimento da presente pesquisa atribuem-se os seguintes objetivos específicos:

- caracterizar o trabalho realizado em uma organização cooperativa quanto à prevenção, controle e tratamento do absenteísmo;
- caracterizar o trabalho realizado pela organização cooperativa estudo de caso quanto à capacitação e desenvolvimento profissional e pessoal dos seus funcionários;
- caracterizar o trabalho realizado pela cooperativa estudo de caso quanto à criação de condições ambientais e psicológicas satisfatórias para as atividades dos funcionários;
- caracterizar o trabalho realizado pela organização cooperativa estudo de caso quanto ao incentivo e satisfação das necessidades individuais e familiares de seus funcionários.

- mensurar o índice de absenteísmo na empresa estudo de caso;
- caracterizar a percepção dos funcionários sobre: sua motivação e satisfação para o trabalho, ESTRESSE, qualidade de vida no trabalho e estabelecer possíveis relações com o absenteísmo.

1.4 JUSTIFICATIVA

O absenteísmo, tema escolhido para esta pesquisa se justifica pela importância de se estudar meios para identificar e analisar os fatores que contribuem para o aumento de seu índice dentro de uma organização. Haja vista que, com a ausência de um colaborador a gestão precisará remanejar outro para desenvolver suas atividades, isso gera desestímulo profissional contribuindo para a queda da produção e desempenho organizacional.

Portanto, levantar as causas que levam à prática do absenteísmo ajudará a gestão administrativa a atuar diretamente nos fatores que as provocam, e também desenvolver política organizacional adequada para inibir a reincidência das mesmas, reduzindo assim o índice de absenteísmo colaborando para uma melhor performance organizacional.

1.5 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

Essa pesquisa foi realizada no contexto da Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados do Vale do Juruena – Sicredi Univales.

Delimita-se na Unidade de atendimento de Juína pelo difícil acesso às demais unidades de atendimento da Sicredi Univales, isso demandaria muito tempo e dificultaria a aplicação dos questionários aos colaboradores. Outro fator limitante são os relatórios fornecidos pelo sistema de gestão de pessoas, os relatórios que registram as ausências justificadas são gerados em arquivos que não pode ser modificados tendo que ser tratados manualmente para se obter as informações necessárias para a pesquisa, a falta de um relatório que registre as faltas não justificadas foi outro fator limitante, tendo que ser necessário a análise

dos cartões pontos dos colaboradores para poder levantar as ausências não justificadas.

1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

A presente pesquisa estrutura-se em cinco capítulos:

No primeiro capítulo realiza-se a introdução que apresenta uma visão global da pesquisa, ponderando informações sobre a contextualização, a problematização, objetivo geral e objetivos específicos, justificativa, delimitação do trabalho e por fim a estrutura do trabalho.

No segundo capítulo elabora-se o referencial teórico apresentando as referências bibliográficas sobre assuntos pertinentes para o tema e objetivos da pesquisa.

No terceiro capítulo descreve-se a metodologia demonstrando os métodos utilizados para o desenvolvimento de toda a pesquisa.

No quarto capítulo apresenta-se a realização da pesquisa, a qual consiste num estudo de caso. Nele descreve-se passo a passo todas as suas etapas, além disso, analisam os resultados obtidos os quais são representados por gráficos.

E por fim, no quinto capítulo, serão apresentadas as conclusões finais da pesquisa, visando responder a todos os objetivos específicos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 GESTÃO DE PESSOAS

2.1.1 CONCEITO DE GESTÃO DE PESSOAS

Segundo Gil (2001, p. 17), “gestão de pessoas é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”.

A cultura existente nas organizações, o tipo de estrutura e características ambientais, a tecnologia e os tipos de processos internos utilizados são algumas das variáveis que interferem na gestão de pessoas, dando a ela o caráter contingencial e situacional, pois é dependente da situação em que se encontra a organização. (CHIAVENATO, 2004a, p. 06).

De acordo com Chiavenato (2004b), não existe regras para se administrar os recursos humanos, assegura que elementos como o ambiente, as políticas e diretrizes vigentes, bem como a quantidade de recursos humanos disponíveis devem ser observados, pois interferem diretamente na forma de gestão “à medida que mudam esses elementos, muda também a forma de administrar os recursos humanos da organização [...] não se compõe de técnicas rígidas e imutáveis, mas altamente flexíveis e adaptáveis”. (CHIAVENATO, 2004b, p. 130)

Milkovich e Boudreau (2010, p.19), entendem que é “uma série de decisões integradas que formam as relações de trabalho; sua qualidade influencia diretamente a capacidade da organização e de seus empregados em atingir seus objetivos”.

No entanto, Fidelis e Banov (2007, p. 17), enfatizam que “é uma área focada às políticas empresariais para administrar as pessoas em seu ambiente de trabalho”.

Além disso, a área de gestão de pessoas auxilia o administrador a desempenhar as quatro funções do processo administrativo, as funções de

planejar, organizar, dirigir e de controlar, uma vez que o gestor depende de sua equipe para a execução das tarefas com vistas atingir as metas e os objetivos organizacionais. (CHIAVENATO, 2004a, p. 13).

Com base nos autores, pode-se avaliar que a gestão de pessoas é uma área bastante dependente do momento e das mudanças organizacionais, atuando como uma ferramenta de gestão para que os administradores possam alcançar as metas e objetivos por intermédios dos recursos humanos disponíveis à organização.

2.1.2 OS OBJETIVOS DA GESTÃO DE PESSOAS

Segundo Milkovich e Boudreau (2010, p.19), “as pessoas planejam e produzem os produtos e serviços, controlam a qualidade, vendem os produtos, alocam recursos financeiros e estabelecem as estratégias e objetivos para a organização”.

Nesse contexto, Chiavenato (2004b, p. 138), apresenta os principais objetivos da administração de recursos humanos:

Criar manter e desenvolver um contingente de pessoas com habilidades, motivação e satisfação para realizar os objetivos da organização; criar, manter e desenvolver condições organizacionais de aplicação, desenvolvimento e satisfação plena das pessoas, e alcance dos objetivos individuais; alcançar eficiência e eficácia através das pessoas. (CHIAVENATO, 2004b, p.138).

Fidelis e Banov (2007, p. 26), destacam que “o objetivo da área de recursos humanos é avaliar o grupo de trabalho como ferramenta de sustentação dos objetivos organizacionais, e o indivíduo como parceiro importante dessa engrenagem do processo produtivo e social”.

Os objetivos da gestão de pessoas são variados e em geral eles devem colaborar com a eficácia organizacional e auxiliar no bom emprego das habilidades e competências da força de trabalho, além de preparar, capacitar, e de aumentar a satisfação das pessoas no trabalho para que sejam cada vez mais produtivas em um ambiente agradável, e acima de tudo a gestão de pessoas precisa garantir os direitos básicos dos indivíduos e garantir que tanto as pessoas

como as organizações sigam padrões éticos e de responsabilidade social. (CHIAVENATO, 2004a, P. 11)

Com uma visão mais atual Ribeiro (2005, p. 17), relaciona o novo papel da área de recursos humanos dentro das organizações, que é:

Propor, definir e garantir um conjunto de normas e procedimentos alinhados com os princípios empresariais e de acordo com a Legislação Trabalhista; criar e operar sistemas que permitam que as oportunidades de emprego e desenvolvimento de carreira estejam disponíveis a todos; dar suporte às demais unidades da empresa prestadora de serviços ou funcionar como facilitador nos processos de administração de pessoas; dar suporte às demais unidades da empresa no recrutamento e desenvolvimento de pessoas; criar, propor e administrar instrumentos que possibilitem uma remuneração competitiva a todos os funcionários; buscar sempre a diversidade, com objetivo principal de aumentar o capital intelectual, de modo a garantir a capacidade de atualização e inovação da empresa; ver as pessoas e a organização como seres espirituais e ajudá-las a dar o próximo passo em seu processo de desenvolvimento; ter no treinamento a principal ferramenta para retenção do capital humano, e desenvolver novas competências para a atual era empresarial; dignificar o trabalho e o ser humano. (RIBEIRO, 2005, p. 17).

Contudo, constata-se que o papel da gestão de pessoas é garantir que os indivíduos que formam a organização possam alcançar seus objetivos pessoais, e ao mesmo tempo utilizar essa força de trabalho como parceiros que podem auxiliar a organização a exercer sua missão.

2.1.3 OS PROCESSOS DA GESTÃO DE PESSOAS

Cada vez mais, os sistemas de gestão de pessoas têm passado por mudanças e transformações. A globalização, o desenvolvimento tecnológico e o forte movimento pela qualidade e produtividade fizeram com que as organizações constatassem que sua principal vantagem competitiva é decorrente das pessoas. Pois são as pessoas que produzem, vendem, servem os clientes, tomam decisões, lideram, motivam, comunicam, supervisionam, gerenciam e dirigem os negócios da empresa. (RIBEIRO, 2005, p. 04).

Para um melhor entendimento da gestão de pessoas os autores a dividem em processos que cada qual é responsável por um conjunto de atividades integradas dentro da gestão, contribuindo para o desempenho organizacional. Segundo Chiavenato (2004a, p. 15), existem seis processos básicos a saber:

- processos de agregar pessoas: incluir novas pessoas na organização;
- processos de aplicar pessoas: utilizado para desenhar as atividades que as pessoas irão realizar na empresa, orientar e acompanhar seu desempenho;
- processos de recompensar pessoas: utilizados para incentivar e satisfazer as necessidades individuais mais elevadas;
- processos de desenvolver pessoas: utilizados para capacitar e incrementar o desenvolvimento profissional e pessoal das pessoas;
- processos de manter pessoas: utilizado para criar condições ambientais e psicológicas satisfatórias para as atividades das pessoas;
- e processos de monitorar pessoas: utilizados para acompanhar e controlar as atividades das pessoas e verificar resultados.

Esses processos podem ser considerados como subsistemas de um sistema maior que auxiliam no gerenciamento das pessoas, orientando como reter os indivíduos no mercado e como integrá-los de forma efetiva na organização. Os processos são interdependentes, ou seja, qualquer mudança ocorrida em um deles os demais são influenciados. Portanto, pode-se afirmar que esses são situacionais, onde sofrem influência de fatores ambientais, organizacionais, humanos e tecnológicos. (CHIAVENATO, 2004b, p. 135).

2.2 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

2.2.1 O COMPORTAMENTO DAS PESSOAS NAS ORGANIZAÇÕES

O estudo do comportamento organizacional faz um levantamento de como os indivíduos contribuem para a uma melhor eficácia organizacional. Sobre tudo, seu conhecimento, pode auxiliar em como reduzir o absenteísmo objeto de estudo desta pesquisa.

Dentro das organizações o comportamento das pessoas se torna complexo, pois sofrem influências de fatores internos do indivíduo como, a personalidade, capacidade de aprendizagem, motivação, percepção, atitudes,

emoções, valores entre outros, e também de fatores externos tais como, o ambiente, as características organizacionais, sistemas de recompensas e punições, fatores sociais, políticas e a coesão grupal existente. (CHIAVENATO, 2004b, p. 63)

Segundo Bowditch e Buono (1992, p. 71), “as pessoas procuram manter suas imagens de si mesma adotando comportamentos consistentes com seus valores, crenças, competências e metas pessoais da maneira que vêem”.

Para uma melhor compreensão do comportamento das pessoas dentro das organizações Chiavenato (2004b, p. 81), destaca as principais características do comportamento humano, a saber:

- o homem é proativo: o comportamento é orientado para objetivos e aspirações pessoais;
- o homem é social: importante para as pessoas porque as conduz ao envolvimento com outras pessoas do grupo, procuram manter sua identidade e seu bem estar psicológico;
- o homem tem diferentes necessidades: as pessoas são influenciadas por um grande número de necessidades ao mesmo tempo e por diferentes valores;
- o homem percebe e avalia: as pessoas selecionam dados de diferentes aspectos do ambiente e avalia-os em termos de sua própria experiência;
- o homem pensa e escolhe: pode ser analisado em termos comportamentais que escolhe, desenvolve e executa para lidar com os estímulos com que se defronta e para alcançar seus objetivos pessoais.
- o homem tem limitada capacidade de resposta: a capacidade de resposta é função das aptidões (inatas) e da aprendizagem (aquisição). Tanto a capacidade mental como a capacidade física estão sujeitas a limitações.

Para enfatizar o comportamento humano Ribeiro, (2005, p. 04), destaca que “esse sujeito é um agente proativo, dotado de visão própria e, sobretudo, de inteligência – a maior, mais avançada e sofisticada habilidade humana”.

Portanto, observa-se que as pessoas adquirem comportamentos diferenciados dentro das organizações oriundos das percepções e necessidades individuais que podem ser variadas de acordo com as crenças, valores e objetivos da cada indivíduo.

2.2.2 COGNIÇÃO HUMANA

O comportamento sofre influências de certos estímulos externos onde cada pessoa diferem nos resultados em respostas à esses estímulos. Para entender como se dá o comportamento humano dentro das organizações deve-se levantar o processo de criação desse comportamento considerando as variáveis do meio em que convive o indivíduo. A cognição é uma forma de explicar porque cada pessoa reage de maneira diferenciada mesmo estando expostos em situações semelhantes.

Chiavenato (2004b, p. 61) define a cognição como sendo “a maneira pela qual uma pessoa percebe e interpreta a si própria ou seu externo [...] constitui o filtro pessoal através do qual a pessoa se vê e sente e percebe o mundo que existe a seu redor”.

Para explicar a cognição humana Wagner III e Hollenbeck (2006, p. 36), apresentam quatro dimensões da aptidão cognitiva, a saber:

Compreensão verbal: capacidade de compreender e utilizar efetivamente a linguagem escrita e falada; habilidade quantitativa: capacidade de resolver todos os tipos de problemas com rapidez e precisão, inclusive adição, subtração, multiplicação e divisão, bem como de aplicar regras matemáticas; capacidade de raciocínio: a capacidade de pensar indutiva e dedutivamente a fim de criar soluções para problemas novos; visualização espacial: capacidade de detectar com precisão a disposição espacial dos objetivos com relação ao próprio corpo. (WAGNER III; HOLLENBECK, 2006, p. 36)

Diante do exposto pelos autores, pode-se avaliar que o ser humano é naturalmente dotado de percepções e capazes de desenvolver conhecimentos e habilidades próprias, construindo assim, características pessoais na qual diferem os indivíduos uns dos outros.

2.2.3 A TEORIA DA DISSONÂNCIA COGNITIVA

A teoria da dissonância cognitiva fundamenta-se no fato de que as pessoas tentam estabelecer um estado de coerência com ela mesma. A dissonância cognitiva ocorre quando o indivíduo desenvolve percepções sobre si mesmo e sobre seu ambiente, onde muitas vezes, essas percepções são contraditórias entre si. Podendo ser considerada uma das principais fontes de inconsistência no comportamento humano, pois o elemento cognitivo origina-se por meio de uma crença, conhecimento ou opinião que o indivíduo possui de si mesmo ou de seu ambiente externo. (CHIAVENATO, 2004b, p. 62).

Neste sentido, Soto (2002, p. 127) destaca que “quando se recebe uma informação contraditória das próprias ideias, especialmente quando se espera, é que surge a dissonância cognitiva entre as próprias suposições e opiniões percebidas dos demais”.

Para acrescer o conhecimento Bowditch e Buono (1992, p. 73) enfatizam que “a teoria da dissonância cognitiva procura explicar como as pessoas reduzem os conflitos internos quando enfrentam um choque entre seus pensamentos e seus atos”.

Nessas abordagens sobre a teoria da dissonância cognitiva, conclui-se que o comportamento das pessoas baseia-se na forma de como elas percebem sobre si e sobre o ambiente em que está inserida, e muitas vezes, as pessoas desenvolvem percepções pessoais que não condizem com a realidade, criando conflitos entre suas crenças e a real situação de seu convívio.

2.2.4 TEORIA DE CAMPO DE LEWIN

O comportamento humano não depende apenas das experiências passadas ou futuras, mas também de como o ambiente atual é percebido e interpretado pelo indivíduo. O processo de percepção recebe influência de um campo de força dinâmico, atual e presente que envolve as pessoas e o seu ambiente.

De acordo com Chiavenato (2004b, p. 61), a teoria de campo de Lewin assegura que o comportamento humano depende de dois fatores fundamentais:

O comportamento é derivado da totalidade dos fatos e eventos coexistentes em determinada situação. As pessoas comportam-se em face de uma situação total, envolvendo fatos e eventos que constituem seu ambiente; Esses fatos e eventos apresentam a característica de um campo dinâmico de forças, no qual cada fato ou evento tem uma inter-relação dinâmica com os demais, influenciando-os ou sendo influenciado por eles. Esse campo dinâmico produz o chamado campo psicológico de cada pessoa, que é um padrão organizado das percepções de um indivíduo e que ajusta sua maneira de ver e perceber as coisas no ambiente a seu redor. (CHIAVENATO, 2004b, p. 61)

A teoria de campo de Lewin é uma maneira de se tentar explicar o comportamento das pessoas dentro das organizações, pois esta teoria explica por que um objeto ou situações podem ser percebidos ou interpretados de forma diferente dependendo da percepção de cada indivíduo. O modelo de comportamento segundo a teoria de campo pode ser representado pela seguinte equação: $C = f(P, M)$, onde, o comportamento (C) é resultado ou função (f) da interação entre a pessoa (P) e seu ambiente (M). (CHIAVENATO, 2004b, p. 62).

2.3 A COMPLEXA NATUREZA DO HOMEM

Para compreender como as pessoas podem desenvolver percepções e reações diferentes nos ambientes em que estão inseridas, os autores orientam que é preciso entender como a natureza humana contribui para a construção de seu comportamento organizacional.

Segundo Soto (2002, p. 32 grifo do autor), pode-se estudar o homem a partir de três pontos de vista: como indivíduo, como pessoa e como personalidade:

O homem enquanto indivíduo é um complexo organismo vivo, que tem funções motoras, sensitivas e vegetativas, ou seja, com uma essência biológica e física. Ao mesmo tempo é indivisível e um elemento único dentro de sua espécie. O homem enquanto pessoa é um ser inteligente, com capacidade de pensar, com consciência racional da sua conduta, que o diferencia dos demais seres vivos. Nesse sentido, do ponto de vista filosófico, afirma-se que “o homem é o único animal que tem consciência de ser um animal”. Ao acrescentar a personalidade ao indivíduo, o diferenciamos de qualquer outro indivíduo dentro de um grupo, já que levamos em conta um conjunto de qualidades psicofísicas que distinguem um ser de outro. (SOTO, 2002, p. 32 grifo do autor).

Chiavenato (2004b, p. 63) afirma que para o estudo do comportamento das pessoas se faz necessário abordá-lo na percepção de três enfoques importantes: o primeiro é estudar a pessoa como um ser transacional, onde o

indivíduo recebe e reage aos insumos do ambiente, muitas vezes de forma proativa, antecipando-se aos acontecimentos contribuindo com as mudanças ambientais; o segundo é a visão da pessoa com um comportamento orientado para um objetivo, onde os indivíduos exercem esforços para alcançá-los; e o terceiro enfoque é observar a pessoa como um modelo de sistema aberto interdependente do meio físico e social sempre visando os objetivos, o que exige que a pessoa desenvolva capacidades mentais de procedimento e que adquira informações e crenças de seu ambiente para desenvolver suas próprias percepções e formas diferenciadas de reação ao ambiente que as envolvem. (CHIAVENATO, 2004b, p. 63).

2.4 A EVOLUÇÃO DO HOMEM NAS ORGANIZAÇÕES

Durante o desenvolvimento da teoria geral das organizações surgiram, em diferentes épocas, várias concepções a respeito da natureza humana nas organizações. Cada época apresenta uma abordagem distinta dos aspectos do comportamento das pessoas e distingue a maneira pela qual as empresas administravam as pessoas. (CHIAVENATO, 2004b, p. 82).

2.4.1 HOMEM ECONOMICUS

A concepção do Homem *economicus* surgiu no início do século XX com a Teoria da Administração Científica de Taylor e colaboradores. Essa concepção ficou marcada pela visão do homem motivado exclusivamente por recompensas salariais, econômicas ou materiais, dizia que as pessoas trabalhavam apenas para ganhar dinheiro e a maneira para motivá-las era oferecer recompensas financeiras. As organizações promoviam prêmios de produção e incentivos salariais para que as pessoas satisfizessem suas necessidades fisiológicas e de segurança. (CHIAVENATO, 2004b, p. 82).

Chiavenato (2003, p. 62) esclarece a percepção que as organizações do período da administração científica tinham das pessoas ao afirmar que “o homem é motivado a trabalhar pelo medo da fome e pela necessidade de dinheiro para

viver. Assim, as recompensas salariais e os prêmios de produção [...] influenciam os esforços individuais do trabalho”.

Desta forma, as empresas do período da administração científica não levavam em consideração a necessidade individual do trabalhador e tinham a percepção de que a motivação dos trabalhadores era única e exclusivamente proveniente de retornos financeiros e que utilizar-se de outra forma motivacional seria perda de tempo e quanto maior fosse a produção individual maior seria a remuneração e satisfação do indivíduo.

2.4.2 HOMEM SOCIAL

A concepção do homem social surgiu nos primórdios da segunda guerra mundial (década de 1930), com a Teoria das Relações Humanas, trouxe uma nova visão administrativa, surgem nesse período os conceitos de motivação, liderança, comunicação, organização informal, dinâmica de grupos, entre outros. A ênfase nas tarefas e na estrutura da teoria científica, cede lugar para a ênfase nas pessoas da teoria das relações humanas. (CHIAVENATO, 2003, p. 116)

Chiavenato (2004b, p. 82) apresenta a fase do homem social como “a visão do homem motivado por recompensas sociais, não materiais e simbólicas. Segundo esta concepção as pessoas trabalham e se esforçam para poder conviver com seus semelhantes em grupos sociais ou em organizações”.

De acordo com Chiavenato (2003, p. 116), o homem social fundamenta-se nos seguintes aspectos:

- os trabalhadores são sujeitos sociais complexos, dotados de sentimentos, desejos e temores. O comportamento origina-se de uma consequência de fatores motivacionais;
- as pessoas são motivadas por necessidades humanas e alcançam suas satisfações por meio dos grupos sociais com que interagem;
- o comportamento dos grupos sociais é influenciado pelo estilo de supervisão e liderança;

- as normas sociais do grupo funcionam como mecanismo reguladores do comportamento dos membros.

Dessa forma, os estudiosos da teoria das relações humanas perceberam que o homem não era movido apenas por recompensas salariais, mas que necessitavam de recompensas sociais e não materiais para desenvolverem suas tarefas. As pessoas eram motivadas pelas necessidades de reconhecimentos e participação social, quanto maior fosse a interação com os grupos sociais maior seria a disposição para o trabalho.

2.4.3 HOMEM ORGANIZACIONAL

A concepção do homem organizacional surgiu com a Teoria Estruturalista no início da década de 1950. Essa abordagem tenta conciliar e associar o homem *economicus* da teoria Científica e o homem social da teoria das Relações Humanas. Portanto, essa teoria desenvolve a percepção do homem como um ser que desempenha diversos papéis em várias organizações ao mesmo tempo. Apresenta o homem como um complemento das organizações e que não vive fora delas, pois é dependente delas para conseguir satisfazer suas necessidades primárias e secundárias. (CHIAVENATO, 2004b, p. 82)

Chiavenato (2003, p. 292), apresenta as características de personalidade do homem organizacional:

- flexibilidade: em face das constantes mudanças e da diversidade de papéis desempenhados nas diversas organizações;
- tolerância às frustrações: para evitar desgaste emocional decorrente do conflito entre necessidades organizacionais e necessidades individuais;
- capacidade de adiar as recompensas e poder compensar o trabalho rotineiro dentro da organização;
- permanente desejo de realização: para garantir a conformidade e a cooperação com as normas que controlam e asseguram às posições de carreira dentro da organização, proporcionando recompensas e sanções sociais e materiais.

O homem organizacional precisa desenvolver essas características de personalidades para que possa ser bem-sucedido em todas as organizações que desempenha diferentes funções e garantir que suas expectativas de desempenho sejam atingidas.

2.4.4 HOMEM ADMINISTRATIVO

A concepção do homem administrativo surgiu com a Teoria Comportamental no final da década de 1950. Traz uma abordagem do homem com um processador de informações e tomador de decisões. Essa concepção enfatiza que as pessoas captam as informações do ambiente processa-as e tomam as decisões relevantes para suas ações do dia-a-dia, porém, não procura todas as alternativas possíveis, sempre considera a maneira mais satisfatória para sua tomada de decisão entre aquelas que conseguiu comparar. (CHIAVENATO, 2004b p. 82)

Chiavenato (2003, p. 352), apresenta o processo decisório típico do homem administrativo:

- o tomador de decisão evita incerteza e segue as regras padronizadas da organização;
- ele mantém inalteradas as regras e as redefine somente quando sob pressão ou em momentos de crise;
- quando o ambiente muda subitamente e novas situações afloram ao processo decisório, a organização é lenta no ajustamento. Ele tenta utilizar seu modelo atual para lidar com as condições modificadas.

Dessa forma, o homem administrativo toma decisões sem procurar todas as alternativas possíveis, não necessita do máximo absoluto, apenas do suficiente para atender suas expectativas e satisfazer as necessidades que estão ao seu alcance.

2.4.5 HOMEM COMPLEXO

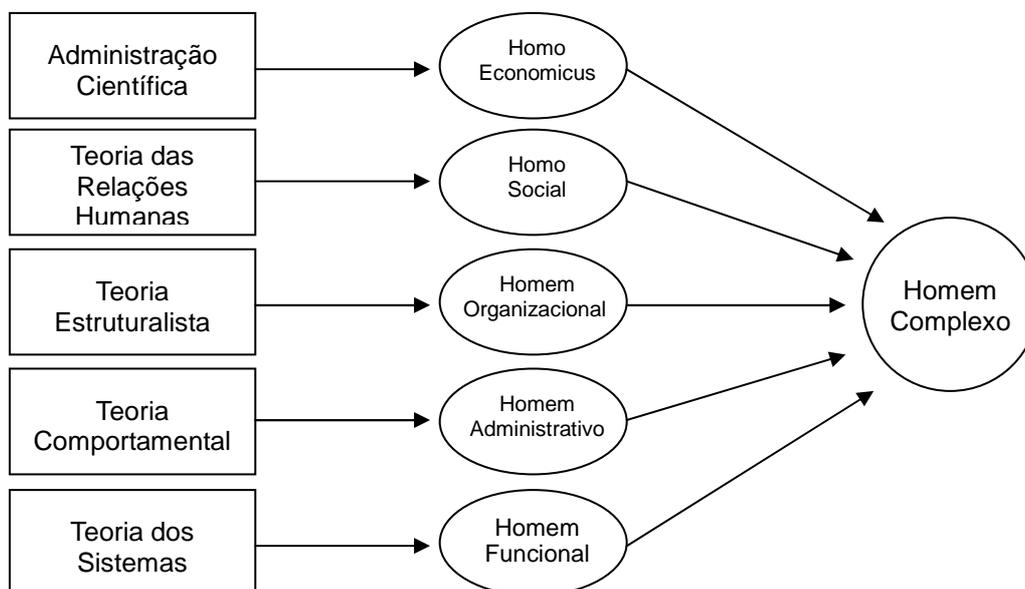
A concepção do homem complexo surgiu com a *Teoria da Contingencia* no início da década de 1970. Essa concepção propõe um modelo contingencial para denominar o homem como um sistema complexo de valores, percepções, características pessoais e necessidades. Descreve o homem com um ser capaz de conservar o equilíbrio interno perante as ameaças das forças externas do ambiente, possibilitando que o indivíduo seja competente para solucionar os conflitos que surgem em face ao meio ambiente. (CHIAVENATO, 2003, p. 536)

Chiavenato (2004b, p. 84), baseia-se nas seguintes justificativas para apresentar a concepção do homem complexo:

- o homem não é só complexo, mas é também variável; tem muitas motivações que se encontram dispostas em certa hierarquia de importância; porém esta hierarquia está sujeita a mudanças de momento a momento e de situação a situação.
- o homem assimila novas motivações por intermédio de suas experiências organizativas.
- as motivações do ser humano nos diferentes tipos de organização podem divergir;
- o homem relaciona-se com as organizações na base de muitos tipos de motivações.
- o homem pode responder a tipos diferentes de estratégias diretivas, e isto depende de suas próprias motivações e capacidades e da natureza da tarefa que realiza.

A FIGURA 01 representa a origem do homem complexo da teoria da Contingência.

Figura 1 - Origem do conceito do homem complexo



Fonte: Chiavenato (2003, p. 536).

Assim, o homem complexo reúne todas as características das percepções anteriores. Passou a representar a variabilidade humana dentro das organizações, onde se começou a respeitar as diferenças de habilidade e de capacidade individuais ao invés de padronizar o comportamento humano dentro das organizações.

2.5 ABSENTEÍSMO

Tem-se apresentado uma análise geral da gestão de pessoas e do comportamento organizacional que possibilita concentrar no foco da pesquisa: o absenteísmo.

O absenteísmo é conceituado por diversos autores e todos permitem chegar à conclusão que é a expressão utilizada para denominar as ausências dos colaboradores ao trabalho. Por meio de seu controle é possível identificar as causas reais que justificam seu índice na organização, permitindo que os gestores atuem diretamente nos fatores que contribuem para sua prática com vistas à redução das faltas dos trabalhadores em momentos que deveriam estar desempenhando as suas funções na empresa.

2.5.1 CONCEITO DE ABSENTEÍSMO

A preocupação da área de gestão de pessoas com o absenteísmo vem aumentando nos últimos anos, pois é notável que o tempo de permanências das pessoas nas organizações vem diminuindo gradativamente, e o absenteísmo é um dos fatores que contribui para essas desistências dos empregados e respectiva rescisão de contrato. (FIDELIS E BANOVA, 2007, p. 150).

Chiavenato (2004b, p. 160) afirma que a expressão absenteísmo é “utilizada para designar as faltas ou ausências dos empregados ao trabalho [...] é a soma dos períodos em que os empregados se encontram ausentes do trabalho seja por falta, atraso ou devido a algum motivo interveniente”.

Corroborando com esta ideia, Milkovich e Boudreau (2010, p. 123) enfatizam que “absenteísmo é a frequência e/ou duração do tempo perdido de trabalho, quando os empregados não vêm trabalhar”.

Nesse sentido, pode-se presumir que o absenteísmo é um problema presente nas organizações e que representa a relação entre as horas de trabalho produtivas de um determinado período e o tempo em que o trabalhador fica sem comparecer aos seus afazeres independentemente do motivo ou justificativa apresentada para a organização.

2.5.2 AS CAUSAS DO ABSENTEÍSMO

São muitas as causas do absenteísmo, porém Chiavenato (2004b, p.161), destaca as causas mais frequentes:

Doença efetivamente comprovada; doença não comprovada; razões diversas em caráter familiar; atrasos involuntários por motivo de força maior; faltas involuntárias por motivos pessoais; dificuldades e problemas financeiros; problema de transporte; baixa motivação para trabalhar; supervisão precária da chefia; políticas inadequadas da organização. (CHIAVENATO, 2004b, p. 161).

Ribeiro (2005, p. 239) destaca os tipos de faltas existentes em duas categorias, as faltas consideradas legais são as previstas pela legislação e as faltas voluntárias que são as injustificadas, ambas relacionadas no QUADRO 01, a seguir:

Quadro 1 - Tipos de faltas

FALTAS LEGAIS	FALTAS VOLUNTÁRIAS
Falecimento do conjugue, ascendente, descendente, irmão ou pessoa que, comprovadamente, viva sob sua dependência econômica: até dois dias consecutivos	Alegação de doença sem atestado
Casamento: três dias úteis	Problema no transporte
Doação voluntária de sangue: um dia em cada 12 meses de trabalho	Levar filho ao médico
Alistamento eleitoral: até dois dias	Alcoolismo
Nascimento de filho: cinco dias consecutivo	Problemas domésticos

Fonte: adaptado de Ribeiro (2005, p. 239 – 240).

Na percepção de Fidelis e Banov (2007, p. 151) “o absenteísmo também é um dos fatores que caracterizam a insatisfação das pessoas na empresa e provocam a falta de interesse ou falta de percepção quanto ao futuro pessoal e profissional”.

Psicólogos que estudam as causas e as consequências do absenteísmo concluíram que as causas são dependentes da capacidade e da motivação do trabalhador em cumprir com seu labor e de fatores intrínsecos e extrínsecos ao próprio trabalho. Deste modo, existem alguns obstáculos que reduzem a capacidade do empregado a se fazer presente em suas atividades como, doenças ou acidentes, responsabilidades familiares e problemas com transporte. Nesse mesmo sentido, a motivação para ir trabalhar sofre influência das práticas organizacionais como, penalidades e recompensas; da cultura organizacional observando até que ponto a prática do absenteísmo aceitável dentro da empresa, a motivação também é influenciada por fatores próprios do colaborador como, atitudes, valores e metas. (MILKOVICH E BOUDREAU, 2010, p. 123).

2.5.3 CÁLCULO DO ABSENTEÍSMO

Para o cálculo do índice do absenteísmo Fidelis e Banov (2007, p. 150), afirmam que “as empresas fazem uso de um ou mais índices para verificar as suas ausências. Esse (s) índice (s) pode(m) ser mensal, trimestral, semestral ou

anual, dependendo da prioridade estabelecida pela empresa e de sua cultura organizacional”.

Na percepção de Milkovich e Boudreau (2010, p. 123) “para chegar ao custo total do absenteísmo, as organizações deveriam incluir todos os dias de trabalho perdidos, independentemente das causas”.

Diante de várias visões para o cálculo do índice do absenteísmo essa pesquisa evidenciará a fórmula sugerida por Chiavenato (2004b, p. 161) onde apresenta que “o índice de absenteísmo reflete a percentagem do tempo não trabalhado em decorrência das ausências em relação ao volume de atividade esperada ou planejada”.

Chiavenato (2004b, p. 161) evidencia que o índice do absenteísmo pode ser calculado por meio da seguinte fórmula:

$$\text{Índice de absenteísmo} = \frac{\text{Nº de homens/dias perdidos por ausência ao trabalho}}{\text{Efetivo médio x nº de dias de trabalho}} \times 100$$

A equação acima somente leva em conta os homens/dias de ausências em relação aos homens/dias de trabalho. Ainda segundo Chiavenato (2004b, p. 161), muitas organizações procuram refinar e sofisticar o cálculo do absenteísmo, incluindo atrasos e meias-faltas, substituindo dias por horas por meio da seguinte fórmula:

$$\text{Índice de absenteísmo} = \frac{\text{Nº de homens/horas perdidas}}{\text{Total de homens/horas Trabalhadas}} \times 100$$

Na computação do índice de absenteísmo Chiavenato (2004b, p. 161) sugere duas abordagens complementares:

Índice de absenteísmo sem afastados: refere-se ao pessoal em atividades normal, considerando-se apenas as faltas e os atrasos transformados em horas, mas relacionados com: faltas justificadas por motivos médicos; faltas por motivos médicos não justificadas; atrasos por motivos justificados ou não justificados. Índice de absenteísmo com afastados: é um índice puro relativo ao pessoal afastado por um período de tempo prolongado: férias; licenças de toda espécie; afastamento por

doença, por maternidade e por acidentes de trabalho. (CHIAVENATO, 2004b, p. 161).

Para definir qual será o índice mais adequado para o cálculo do absenteísmo a empresa deverá ter claramente a finalidade que pretende com o resultado do índice obtido. Como a intenção da pesquisa é de levantar as possíveis causas de absenteísmo será utilizada a formula que inclui os atrasos e as meias-faltas para identificar o índice de absenteísmo na empresa estudada.

2.5.4 A IMPORTÂNCIA DO ESTUDO DAS CAUSAS DO ABSENTEÍSMO

O estudo da causa do absenteísmo pode permitir que os reais motivos que levam o trabalhador a se ausentar de suas atividades em momento que deveria estar trabalhando sejam identificados pela organização contribuindo para uma posterior atuação dos gestores da redução desses fatores cruciais para seu controle.

Nesse sentido, Fidelis e Banov (2007, p.150) apresentam o objetivo do levantamento do absenteísmo, que é de:

Avaliar as horas perdidas de trabalho e os prejuízos em decorrência delas; auxiliar num possível diagnóstico de problemas dentro da organização e busca de soluções [...] o absenteísmo pode identificar insatisfação no trabalho, injustiças, oportunidades no mercado etc. (FIDELIS; BANOVA, 2007, p.150).

Os fatores que contribuem para a existência do absenteísmo nas organizações são variados e existe a necessidade de identificação e análise para poder atuar diretamente em suas causas. De acordo com Chiavenato (2004b, p. 161), “as causas do absenteísmo são variadas, carecendo de estudos acerca da análise das causas, valores reais, identificação de seus tipos, qualidade, grandeza e repercussão do absenteísmo na produtividade”.

Já para Ribeiro (2005, p. 139), a importância do controle do absenteísmo está no controle dos custos e no aumento da produtividade, pois com a ausência de um funcionário outro deverá ser designado para desenvolver suas tarefas e geralmente com o pagamento de horas extras. Portanto, o absenteísmo afeta não só a produtividade como também pode aumentar os custos organizacionais. (RIBEIRO, 2005, p. 139).

2.6 MOTIVAÇÃO

2.6.1 CONCEITO DE MOTIVAÇÃO

É difícil a definição exata de motivação, de modo geral pode-se concluir que o fator motivacional é o motor que proporciona certa disposição ao indivíduo de agir ou de reagir a um comportamento específico que pode ser provocado por um estímulo intrínseco ou extrínseco ao indivíduo.

Segundo Gil (2001, p. 203), o comportamento humano é motivado por intermédio de motivos e de necessidades subjetivas das pessoas, ao afirmar que “os motivos é que impulsionam e mantêm o comportamento dos indivíduos. São, por assim dizer, as molas da ação. Também se pode identificar os motivos com as necessidades e dizer que os indivíduos são movidos pela necessidade”.

Andrade e Amboni (2009, p. 122) complementam que “motivação é alguma força direcionada dentro dos indivíduos, pela qual eles tentam alcançar um meta, a fim de preencher uma necessidade ou expectativa”.

De acordo com Maximiano (2006, p. 250) a motivação é a energia ou força que movimenta o comportamento das pessoas e que possui três propriedades, a saber:

- direção: é o objetivo do comportamento motivado ou a direção para a qual a motivação leva o comportamento;
- intensidade: é a grandeza da motivação;
- permanência: duração da motivação.

Esse autor ainda considera que o termo motivação é um conceito que indica as causas ou motivos que produzem determinado comportamento. Uma pessoa motivada geralmente expressa alto grau de disposição na realização de uma tarefa ou atividade de qualquer natureza. Porém, a pessoa nem sempre possui disposição para realizar varias atividades ao mesmo tempo, uma pessoa motivada para trabalhar pode não ter motivação para estudar ou vice-versa tornando a motivação um fator específico que se altera dependendo da percepção de cada pessoa. (MAXIMIANO, 2006, p. 250).

Andrade e Amboni (2009, p. 122 grifo do autor) apresentam quatro características básicas que servem como parâmetros para uma melhor definição de motivação:

A motivação é definida como um fenômeno individual: cada pessoa é única e todas as teorias assim consideram; **a motivação é descrita, geralmente, como intencional:** considera-se que esteja sob controle do trabalhador, e comportamentos que são influenciados pela motivação são vistos como escolhas de ação; **a motivação é multifacetada:** os fatores de maior importância são: o que mantém as pessoas ativas (estímulos) e a força de um indivíduo para adotar um comportamento desejado (escolha comportamental); **o propósito das teorias de motivação é prever comportamento:** a motivação não é comportamento em si e não é desempenho; motivação se refere à ação e às forças internas e externas que influenciam a escolha de ação de um indivíduo. (ANDRADE; AMBONI, 2009, P. 122, grifo do autor).

Assim, pode-se definir a motivação como o direcionamento e persistência de uma ação que pode proporcionar comportamentos e atitudes positivas ou negativas direcionados aos objetos (resultados) desejáveis.

2.6.2 AS DIVERSAS TEORIAS MOTIVACIONAIS

Como já foi apresentada, a motivação abrange uma ampla variedade de formas comportamentais. A diversidade de interesse percebida entre os indivíduos permite concluir que as pessoas não fazem as mesmas coisas pelas mesmas razões. No entanto, conhecer as razões que levam os indivíduos a adotarem certo tipo de comportamento pressupõe um conhecimento mais profundo do comportamento humano.

Existem muitas razões que podem explicar uma reação adotada para responder a um estímulo percebido pelo indivíduo e muitas dessas razões estão contidas no interior das pessoas, como as percepções e crenças subjetivas. Isso torna o estudo sobre motivação muito mais complexo e permite surgir as mais diversas teorias que tentam explicar o fator motivacional dentro das organizações.

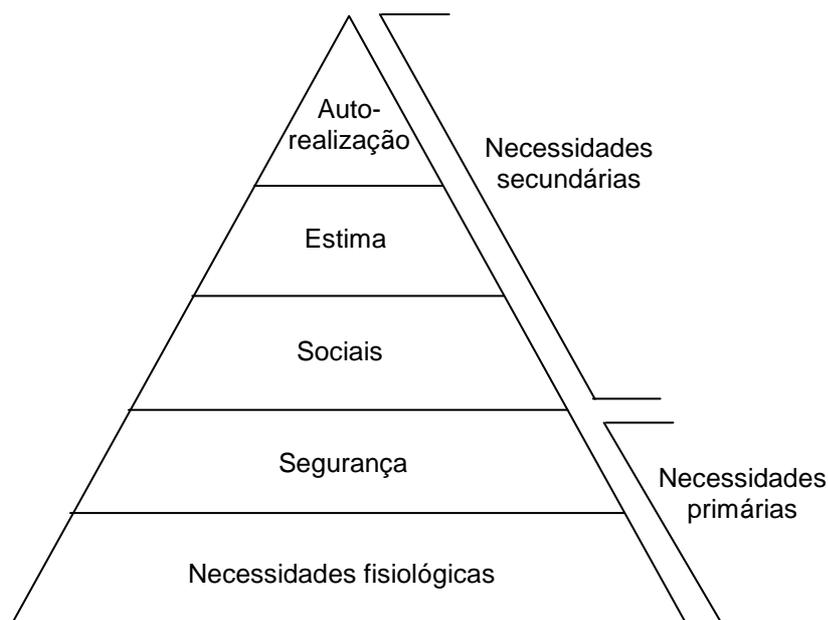
Não é intenção da pesquisa, propor que qualquer uma dessas teorias seja superior às outras. Todas as perspectivas sugerem que elas podem explicar o comportamento, entretanto nenhuma delas explica o comportamento em todas as situações.

2.6.2.1 TEORIA DAS NECESSIDADES SEGUNDO MASLOW

A teoria motivacional de Abraham Maslow se baseia na hierarquia de cinco necessidades humanas e parte da premissa de que as necessidades humanas estão organizadas em uma pirâmide de importância do comportamento humano, onde na base encontram-se as necessidades chamadas de necessidades primárias (as mais baixas e recorrentes), enquanto no topo localizam-se as necessidades secundárias (as mais sofisticadas e intelectuais). (CHIAVENATO, 2004b, p. 66).

De acordo com Andrade e Amboni (2009, p. 123), “a hierarquia das necessidades mostra que somente quando o indivíduo consegue suprir uma necessidade de um nível inferior é que surgem outras necessidades de níveis superiores” conforme é apresentado na FIGURA 02, a seguir:

Figura 2 - Pirâmide necessidades de Maslow



Fonte: Chiavenato (2004b, p. 67)

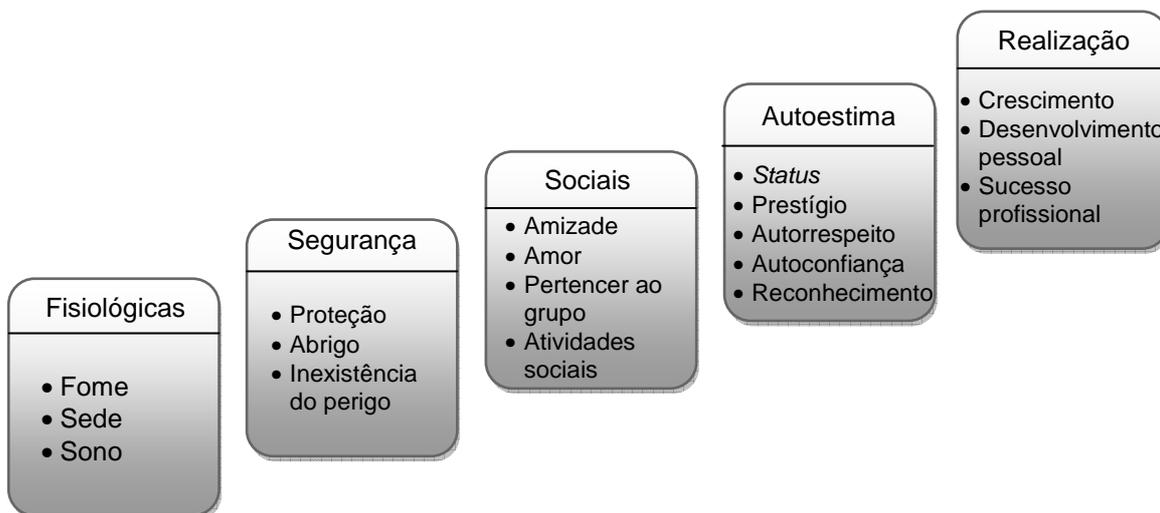
Desse modo, a pirâmide das necessidades humanas segundo Maslow se divide em cinco categorias respeitando uma hierarquia entre si de realização, conforme apresentado por Maximiano (2006, p. 262 grifo nosso):

- 1. necessidade fisiológica ou básica:** necessidades de alimento, abrigo (proteção contra a natureza), repouso, exercício, sexo e outras necessidades orgânicas.
- 2. necessidades de segurança:**

necessidades de proteção contra ameaças, como as de perda do emprego e riscos à integridade física e à sobrevivência. **3. necessidades sociais:** necessidades de amizade, afeto, interação e aceitação dentro do grupo e da sociedade. **4. necessidades de estima:** necessidades de auto-estima e estima por parte de outros. **5. necessidades de auto-realização:** necessidades de utilizar o potencial de aptidões e habilidades, autodesenvolvimento e realização pessoa. (MAXIMIANO, 2006, p. 262 grifo nosso).

Para Chiavenato (2004b, p. 68) as necessidades fisiológicas são inatas ou hereditárias, onde o indivíduo já nasce com algumas delas como a necessidade de comer e de beber. Novos padrões de necessidades surgem quando o indivíduo ingressa em uma trajetória de aprendizagem, é quando surge então a necessidade de segurança que estão voltadas para a proteção contra o perigo. À medida que o indivíduo passa a controlar suas necessidades fisiológicas e de segurança, aparecem gradativamente as necessidades de níveis mais elevados como, as sociais, de estima e de auto realização, porém quando o indivíduo alcança a necessidade social surge a necessidade de auto realização, o que significa dizer que as necessidades de estimas são complementares as sociais enquanto as de auto-realização são complementares às de estima. (CHIAVENATO, 2004b, p. 68).

Figura 3 - Hierarquia das necessidades humanas sob outro ângulo



Fonte: Chiavenato (2004b, p. 68).

Soto (2002, p.144) afirma que a hierarquia das necessidades de Maslow fundamenta-se sobre quatro hipóteses, descritas a seguir:

- uma necessidade satisfeita não é um fator de motivação. Sempre que uma necessidade é satisfeita ou é suprida, surge outra em seu lugar.
- na maioria dos casos a rede individual de necessidades é muito complexa. Isto é, várias necessidades influem ao mesmo tempo no comportamento de uma pessoa.
- em geral, as necessidades de nível inferior devem ser satisfeitas antes que as de nível superior se tornem suficientemente intensas para estimular o comportamento.
- os meios para satisfazer as necessidades de nível superior são muito mais numerosos que aqueles que satisfazem as de nível inferior.

Segundo Andrade e Amboni (2009, p. 123), “a necessidade é uma força dinâmica e persistente que provoca comportamento. Toda vez que surge uma necessidade, esta rompe o estado de equilíbrio do organismo, causando um estado de tensão, insatisfação, desconforto e desequilíbrio”. Esse estado conduz o indivíduo a adotar um comportamento que seja capaz de aliviar o desconforto e o desequilíbrio na tentativa de encontrar a satisfação da necessidade. Satisfeita a necessidade, o organismo retorna ao estado de equilíbrio anterior e o processo recomeça de forma cíclica sendo ajustado ao ambiente. (ANDRADE; AMBONI, 2009, P. 124).

Stoner e Freemam (1999, p. 324) concluem a teoria das necessidades de Maslow afirmando que os empregados antes de receberem incentivos de estima, sentimentos de participação ou oportunidades de crescimento, que são as necessidades de estágios superiores, precisam ser remunerados suficientemente para garantir o alimento, o abrigo e a proteção de si próprios e de seus familiares de modo satisfatório, além de estarem inseridos em um ambiente de trabalho seguro e estável o suficiente para garantir suas necessidades básicas de nível inferior da pirâmide. (STONER; FREEMAM, 1999, p. 324).

2.6.2.2 TEORIA DOS DOIS FATORES DE HERZBERG

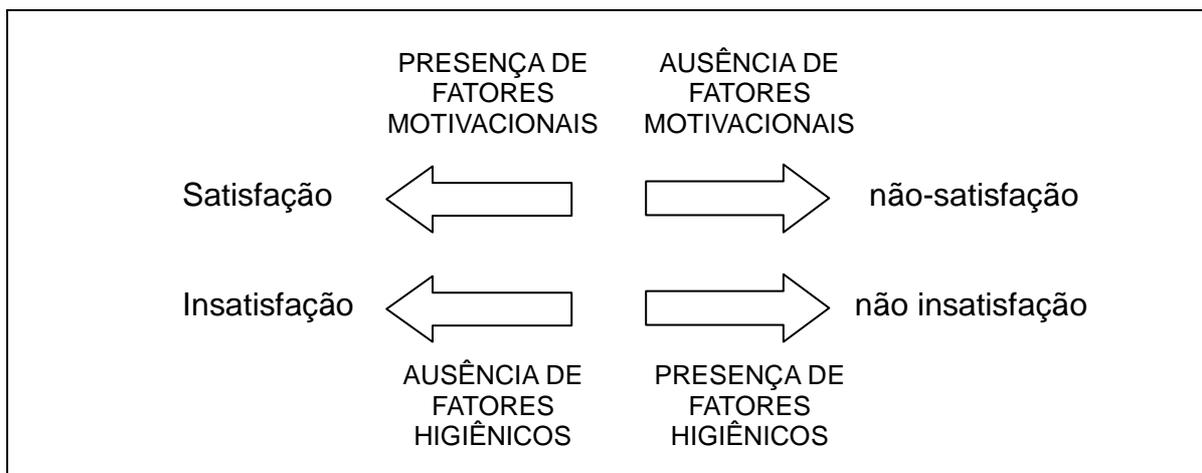
A teoria dos dois fatores foi proposta por Frederick Herzberg que em estudos sobre engenheiros e contadores enfatizou a importância das características dos cargos e das práticas organizacionais para descobrir qual o fator responsável em motivar o comportamento. A princípio Herzberg pesquisou a relação entre satisfação no trabalho e produtividade e concluiu que a presença de uma característica no trabalho pode desenvolver a satisfação. Porém, a ausência dessa mesma característica não necessariamente conduzirá a insatisfação. (SOTO, 2002, p. 150).

Maximiano (2006, p. 269) declara com base na teoria de Herzberg que os fatores relacionados com satisfação e insatisfação apresentam dimensões diferentes entre si, “satisfação e insatisfação não são pólos opostos do mesmo *continuum*, mas duas dimensões diferentes [...] o oposto de satisfação não é insatisfação, mas não-satisfação; o oposto de insatisfação não é satisfação, mas não-insatisfação”.

Chiavenato (2006, p. 95) afirma que Herzberg identificou em seus estudos dois fatores distintos que devem ser analisados na satisfação de um cargo. Aos fatores que provocam a satisfação com o cargo e consequente melhorias no desempenho, denominou de fatores motivacionais e assegurou que estes fatores são intrínsecos em relação ao cargo ou à atividade do indivíduo. Aos fatores que provocam uma negatividade ao cargo Herzberg denominou de fatores higiênicos e afirmou que são extrínsecos em relação ao cargo ou à atividade do indivíduo. Se os fatores higiênicos não atingirem os níveis de expectativas dos empregados, poderão causar insatisfação, porém, se melhorar as condições desses fatores poderá não apresentar insatisfação, mas também não proporcionará nenhuma satisfação. Portanto, enquanto esses fatores atingirem os níveis adequados, apenas evitará a insatisfação, mas quando apresentarem precariedade provocará a insatisfação. (CHIAVENATO, 2006, p. 96).

O QUADRO 02 a seguir representa as duas dimensões independentes da motivação segundo Herzberg, a satisfação e insatisfação.

Quadro 2 - Satisfação e insatisfação segundo Herzberg



Fonte: Maximiano (2006, p. 269).

Fica evidenciado no QUADRO 02 que a presença dos fatores motivacionais provoca a satisfação nos empregados e a ausência desses fatores não estimulará a satisfação, enquanto que os fatores higiênicos são fundamentais para não desenvolver a insatisfação no trabalho, porém sua ausência pode produzir à insatisfação.

Marras (2011, p. 28) declara que “Herzberg aponta para a ideia de que no campo motivacional existem dois tipos de fatores: os que causam, predominantemente, satisfação; e os que causam, predominantemente, insatisfação.”

Os fatores motivacionais e higiênicos segundo Herzberg estão representados nas TABELAS 01 e 02, a seguir:

Tabela 1 - Fatores motivacionais, segundo Herzberg

Fatores Motivacionais	Determinantes
Realização	O término com sucesso de um trabalho ou tarefa; os resultados do próprio trabalho
Reconhecimento pela realização	O recebimento de um reconhecimento público, ou não, por um trabalho bem feito ou um resultado conseguido
O trabalho em si	Tarefas consideradas agradáveis e que provocam satisfação
Responsabilidade	Proveniente da realização do próprio trabalho ou do trabalho dos outros
Desenvolvimento pessoal	Possibilidade de aumento de <i>status</i> , perfil cognitivo ou mesmo de posição social
Possibilidade de crescimento	Uma alavancagem dentro da estrutura organizacional, em termos de cargo ou responsabilidade

Fonte: Marras (2011, p. 28).

Tabela 2 - Fatores higiênicos, segundo Herzberg

Fatores Higiênicos	Determinantes
Supervisão	A disposição ou boa vontade de ensinar ou delegar responsabilidades aos subordinados
Políticas empresariais	Normas e procedimentos que encerram os valores e crenças da companhia
Condições ambientais	Ambientes físicos e psicológicos que envolvem as pessoas e os grupos de trabalho
Relações interpessoais	Transações pessoais e de trabalho com os pares, os subordinados e os superiores
<i>Status</i>	Forma pela qual a nossa posição está sendo vista pelos demais
Remuneração	O valor da contrapartida da prestação de serviço
Vida pessoal	Aspectos do trabalho que influenciam a vida pessoal

Fonte: Marras (2011, p. 29).

Baseando-se em Dubrin (2008, p. 114), os fatores motivacionais são os responsáveis em tornar o cargo mais emocionante e que podem levar a um comportamento energético mais positivo. Os fatores higiênicos são desejáveis e mantenedores da saúde, não são motivacionais, porém são fundamentais para garantir que não haja insatisfação no ambiente de trabalho.

2.6.2.3 TEORIA X E TEORIA Y DE MCGRAGOR

A teoria X e a teoria Y, desenvolvida por Douglas Mcgregor apresenta duas visões distintas a respeito do comportamento humano. De um lado, apresenta um estilo basicamente negativo baseado na premissa de que as pessoas trabalham exclusivamente por dinheiro, vantagens e por medo de punições, representado pela teoria X. Do outro lado apresenta um estilo mais positivo baseado nas novas percepções sobre o comportamento, afirma que o desempenho organizacional baseia-se nos sentimentos de auto-realização, representado pela teoria Y.

Para Chiavenato (2003, p. 337), a teoria X fundamenta-se por uma série de pressuposições errôneas sobre o comportamento humano, dispostas a seguir:

- as pessoas são indolentes e preguiçosas por natureza: elas tentam evitar o trabalho sempre que puder e esforçam-se o mínimo possível em troca das recompensas;
- falta de ambição: as pessoas evitam assumir responsabilidades, não possuem desejo de realização e gosto pela liderança. Preferem ser lideradas e sentirem-se seguras com a dependência;
- resistente à mudança: pela própria natureza humana não gostam de sofrer modificações de qualquer natureza. Preferem não colocar sua segurança em risco demonstrando pouca ambição;
- dependência: as pessoas são dependentes e precisam ser dirigidas e controladas pela administração.

Segundo Andrade e Amboni (2009, p. 126), “a teoria X força as pessoas a fazerem exatamente aquilo que a organização pretende que elas façam, independentemente de suas opiniões ou de seus objetivos pessoais”.

Baseado em Chiavenato (2003, p. 337-338), a teoria X afirma que a administração deve organizar os recursos da empresa com a visão exclusivamente voltada a seus objetivos econômicos. Para esta teoria, as pessoas devem ser persuadidas, recompensadas, punidas, coagidas e ter suas ações controladas para que o comportamento possa ser modificado em função das necessidades da empresa. Portanto, a teoria X apresenta-se como um estilo de administração rígido e autocrático coloca as pessoas dentro de esquemas e padrões planejados e organizados para buscar apenas os objetivos organizacionais.

Já a teoria Y, segundo Chiavenato (2003, p. 339) propõe um estilo de administração participativo sem preconceitos a respeito do comportamento humano, a saber:

- as pessoas tem prazer em trabalhar, o trabalho pode tornar-se uma fonte de satisfação e recompensas dependendo da situação;
- as pessoas podem se identificar com as necessidades da organização;
- as pessoas tem capacidade de assumir responsabilidades para buscar seu autocontrole e desenvolvimento pessoal;
- a falta de responsabilidade, de ambição e a preocupação com a segurança não é considerada uma característica subjetiva e sim como consequência de uma experiência insatisfatória;
- a solução de problemas pode ampliar o grau de imaginação e de criatividade aproveitando as potencialidades intelectuais das pessoas.

Segundo Andrade e Amboni (2009, p. 126), a teoria Y considera que “os seres humanos têm a capacidade de orientar seu próprio comportamento em direção aos objetivos da empresa. Essas características dos seres humanos não são impostas pela liderança; os indivíduos já as trazem consigo”.

A teoria Y é uma administração por objetivos que enfatiza a iniciativa individual. Considera que a administração é responsável apenas em criar condições organizacionais e métodos operacionais para que as pessoas possam desenvolver a motivação, a capacidade de assumir responsabilidade, e direcionar suas ações voltadas para os objetivos da empresa. Deste modo, a teoria Y se apresenta como um estilo de administração aberto e democrático, onde é preciso criar oportunidades, liberar potenciais, e proporcionar autodesenvolvimento das pessoas. (CHIAVENATO, 2003, p. 338-339)

2.6.2.4 TEORIA DAS NECESSIDADES ADQUIRIDAS DE MCCLELLAND

Para Dubrin (2008, p. 115), David McClelland e seus associados contribuíram para uma explicação benéfica de diversas necessidades da hierarquia de Maslow, porque apresentaram uma teoria motivacional baseada na premissa de que as pessoas adquirem ou aprendem certas necessidades a partir da experiência vivida e da interação com outros indivíduos e com o ambiente ao qual se relacionam. Quando uma necessidade é suficientemente forte, ela arrasta uma pessoa a se engajar em atividades de trabalho para satisfazê-las. (DUBRIN, 2008, p. 115).

David Macclelland analisou e explorou três necessidades específicas que complementam as necessidades de Maslow. Segundo Maximiano (2006, p. 264), essas necessidades específicas são as seguintes: “necessidade de realização, necessidade de poder e necessidade de associação ou filiação”.

Robbins (2005, p. 138, grifo do autor) define as necessidades de Macclelland para um melhor entendimento, da seguinte forma:

Necessidade de realização: busca da excelência, de se realizar em relação a determinados padrões, de lutar pelo sucesso; **necessidade de poder:** necessidade de fazer com que os outros se comportem de um modo que não fariam naturalmente; **necessidade de associação:** desejo de relacionamentos interpessoais próximos e amigáveis. (ROBBINS, 2005, p. 138, grifo do autor).

McClelland *apud* Maximiano (2006, p. 264-265), identificou as pessoas que têm necessidade de realização como pessoas do tipo nAch. As que possuem Necessidade de associação ou filiação classificou como pessoa nAff. E as

peças que apresentam necessidade de poder rotulou como as peças que têm alto nível de nPow. (MCCLELLAND *apud* MAXIMIANO, 2006, p. 264-265).

Com base no autor as peças do tipo nAch escolhem metas desafiadoras dando preferência à situações que podem controlar os resultados e dedicam seu tempo a pensar em realizações de alto nível. Já as peças do tipo nAff preferem atividades que proporcionam contato com outras peças, valorizando as relações humanas dando menos importância para as realizações. O índice de absentismo pode ser reduzido quando o nAff apresenta satisfação com o seu trabalho. Enquanto as peças que têm alto nível de nPow buscam cargos que tenham poder e estão sempre procurando influenciar as outras peças e seu ambiente de trabalho. Os nPows podem manifestar-se de duas maneiras: como poder pessoal e como poder institucional. No caso do poder pessoal, os nPows, tentam influenciar e controlar os demais, o que é considerado um pouco perigoso, porque esse comportamento direciona a uma tentativa de dominação aos demais. No caso de poder institucional, os nPows, usam seu poder para o cumprimento de metas organizacionais e enfatizam o desenvolvimento de grupos eficazes, trabalho organizado e o bem estar da organização. (MCCLELLAND *apud* MAXIMIANO, 2006, p. 264-265).

2.6.2.5 TEORIA DA EXPECTAÇÃO DE VROOM

A teoria da expectativa de Vroom sustenta que a energia incentivadora para agir de uma determinada maneira depende da força da expectativa de que a ação adotada produzirá certos resultados, e também da atração que este resultado exerce sobre o indivíduo.

Segundo Marras (2008, p. 30), “a linha central de trabalho de Vroom e Rotter permeia a reflexão de que o comportamento humano é sempre orientado para resultados: as peças fazem coisas esperando sempre outras em troca”.

Todavia, estudiosos tem demonstrado que as peças podem desenvolver reações diferenciadas dependendo da circunstância em que se encontra o ambiente que se relacionam. Victor H. Vroom desenvolveu uma teoria

da motivação que reconhece essas diferenças individuais e está voltada exclusivamente à motivação para produzir.

Segundo Vroom *apud* Chiavenato (2004b, p. 70), existem três fatores que determinam em cada indivíduo a motivação para produzir:

1. Os objetivos individuais, ou seja, a força do desejo de atingir objetivos;
2. A relação que o indivíduo percebe entre produtividade e alcance de seus objetivos individuais;
3. Capacidade de o indivíduo influenciar seu próprio nível de produtividade, à medida que acredita poder influenciá-lo. (VROOM *apud* CHIAVENATO, 2004, p. 70).

Chiavenato (2004b, p. 70) afirma que para Vroom uma pessoa pode desejar aumentar a produtividade diante de três condições distintas:

1. Objetivos pessoais e individuais: que podem incluir dinheiro, segurança no cargo, aceitação social, reconhecimento e trabalho interessante. Existem outras combinações de objetivos que uma pessoa pode procurar satisfazer simultaneamente.
2. Relação percebida entre satisfação dos objetivos e alta produtividade. Se um operário tem como importante objetivo ter salário maior e se trabalha na base de remuneração por produção, poderá ter uma motivação para produzir mais. Porém, se sua necessidade de aceitação social pelos outros membros do grupo é mais importante, poderá produzir abaixo do nível que consagrou como padrão de produção informal, produzir mais poderá significar a rejeição do grupo.
3. Percepção de sua capacidade de influenciar sua produtividade. Se um empregado acredita que um grande volume de esforço despendido tem pouco efeito sobre o resultado, tenderá a não se esforçar muito, como é o caso de uma pessoa colocada em cargo sem treinamento adequado ou do operário colocado em uma linha de montagem de velocidade fixa. (CHIAVENATO, 2004b, p. 70-71)

Uma elaboração da teoria da expectativa de Vroom foi desenvolvida e ampliada por Edward Lawler ao desenvolver a teoria da expectativa. Essa teoria motivacional tenta explicar as atitudes e os comportamentos das pessoas em seu ambiente de trabalho.

Stoner e Freeman (1999, p. 328) afirmam que David Nadler e Edward Lawler baseiam a abordagem da teoria da expectativa em quatro pressupostos sobre o comportamento nas organizações:

- (1) o comportamento é determinado por uma combinação de fatores do indivíduo e do ambiente;
- (2) os indivíduos tomam decisões conscientes sobre seu comportamento nas organizações;
- (3) os indivíduos têm necessidades, desejos, e objetivos diferentes; e
- (4) os indivíduos decidem entre alternativas de comportamento baseados em suas expectativas de que um determinado comportamento levará a um resultado desejado. (STONER; FREEMAN, 1999, p. 328)

Segundo Dubrin (2008, p. 122), “os componentes-chave da teoria da expectativa são a expectativa, a instrumentalidade e a valência. Cada um desses componentes existe em cada situação envolvendo a motivação”.

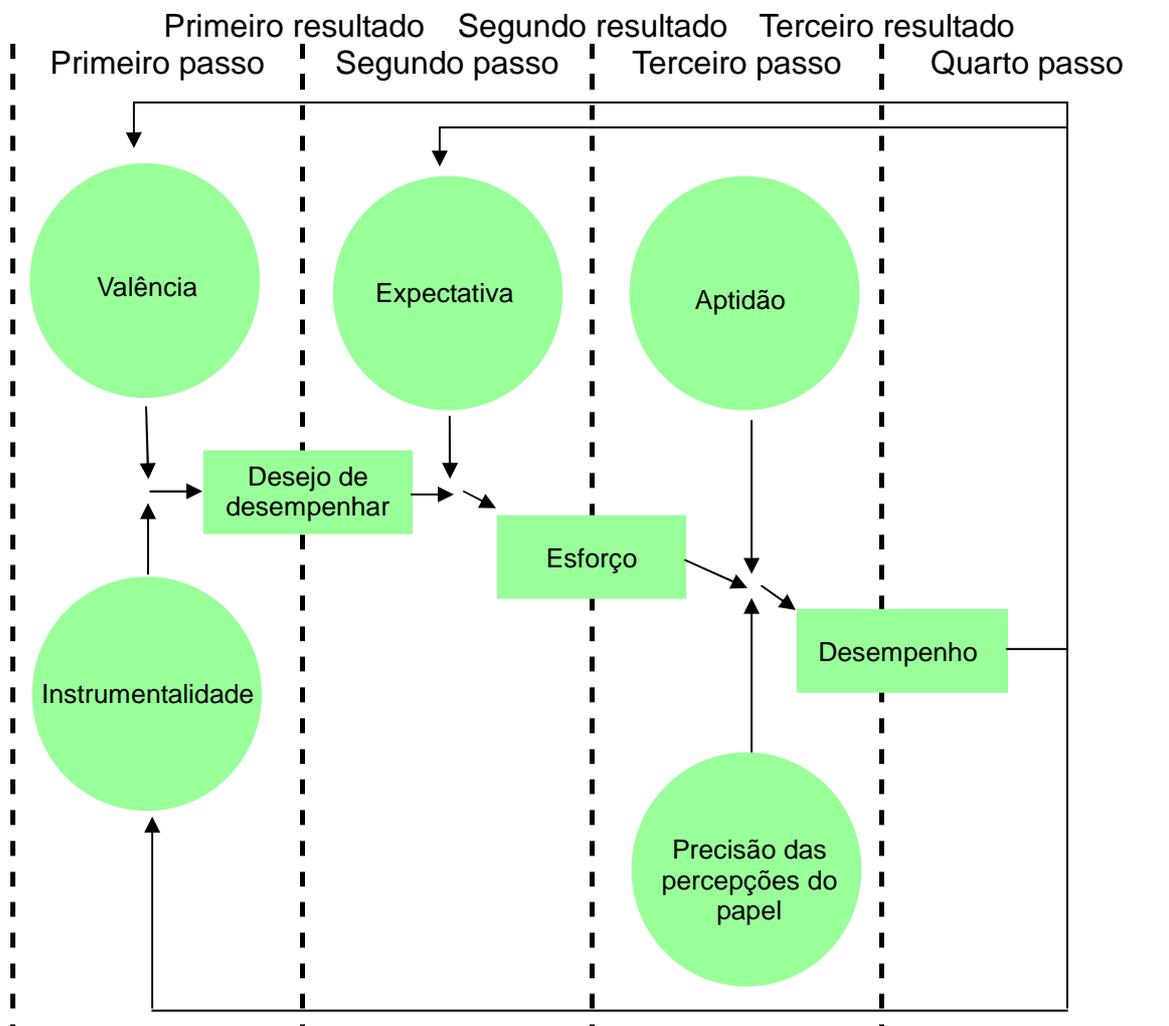
- expectativa: é a avaliação individual da pessoa sobre a possibilidade de que um determinado nível de desempenho aconteça, ou seja, é a convicção relativa da pessoa sobre as chances de um esforço adicional conduzir a um desempenho desejado.
- instrumentalidade: é a avaliação individual sobre a possibilidade de que o desempenho conduzirá a um determinado resultado. É a avaliação subjetiva sobre as chances que um bom desempenho possa orientar para um bom resultado.
- valência: é o valor dado a um determinado resultado. Os resultados podem apresentar valência positivas e podem ser atribuídas às recompensas e valências negativas permitindo que seja atribuída às punições, e quando o resultado atingido é neutro aplica-se uma valência nula (zero).

Maximiano (2006, p. 252-253) assegura que as pessoas direcionam-se a um determinado comportamento em virtude da perspectiva de satisfação ou insatisfação que os resultados do comportamento adotado podem proporcionar, onde a vontade de atingir os resultados justifica o esforço aplicado para o desempenho de um comportamento. De acordo com a teoria da expectativa, as pessoas são motivadas através da confiança de que o esforço aplicado é o responsável determinante na produção de um desempenho direcionado para a obtenção dos resultados que desejam alcançar. (MAXIMIANO, 2006, p. 252-253).

Apoiados na teoria da expectativa, Wagner III e Hollenbeck desenvolveram um modelo de motivação e desempenho que se baseia no modelo de expectativa de Vroom, como visto anteriormente. “[...] na forma como foi ampliada por Porter e Lawler e complementadas por várias outras teorias [...] é uma teoria ampla sobre motivação que tenta explicar os determinantes das atitudes e dos comportamentos no local de trabalho”. (Wagner III e Hollenbeck, 2006, p. 89).

O modelo consiste em cinco componentes reunidos em quatro passos para explicar três resultados. Como está evidenciado na FIGURA 04 a seguir:

Figura 4 - Um modelo de diagnóstico da motivação e do desempenho



Fonte: Wagner III e Hollenbeck (2006, p. 92).

O modelo desenvolvido por Wagner III e Hollenbeck, propõe que o vínculo existente entre os cinco componentes resulta no desempenho final adotado por um indivíduo no desenvolvimento de uma tarefa ou atividade. “O desempenho será alto quando uma pessoa (1) empenha esforço substancial, (2) dirige esse esforço para os resultados corretos e (3) tem a aptidão para executar os comportamentos necessários a suscitar esses resultados”. Wagner III e Hollenbeck (2006, p. 106). Portanto, pode-se perceber como a motivação e outros fatores se combinam para determinar o nível de desempenho.

No primeiro passo do modelo de diagnóstico da motivação e do desempenho encontra-se a valência e a instrumentalidade, estes dois elementos se combinam para apresentar o primeiro resultado: o desejo de desempenhar. Por conseguinte, o primeiro resultado reage junto à expectativa do indivíduo para determinar qual será o nível de esforço aplicado. Que por sua vez, ao se juntar com a aptidão do indivíduo e a precisão das percepções do papel, chega-se ao terceiro e último resultado do modelo que será a determinação do desempenho adotado pelo indivíduo no desenvolvimento de uma determinada tarefa ou atividade.

O quarto e último passo necessário para completar o modelo apresenta o vínculo que o torna dinâmico. O modelo apresenta três setas voltadas para trás, à esquerda. Em primeiro lugar, existe um circuito de *feedback* que retorna do desempenho para a valência, considerando a possibilidade de que o resultado obtido por uma pessoa pela execução de uma tarefa pode não trazer muita satisfação. Outro vínculo retorna do desempenho para a instrumentalidade, sugerindo que os resultados uma vez obtidos pela execução em determinado nível afetarão as instrumentalidades percebidas pela pessoa em momentos posteriores. Por fim, há uma seta voltando do desempenho para a expectativa, onde o desempenho bem sucedido proporciona nível de expectativa elevado, ao passo que o fracasso de uma tarefa conduzirá a níveis de expectativas mais baixos. (WAGNER III; HOLLENBECK, 2006, p. 106).

Os autores sugerem ainda que mesmo as pessoas altamente motivadas podem perder a motivação por uma das três razões seguintes:

Primeiro, as que começam com expectativas elevadas podem descobrir, durante o desempenho do trabalho, que não conseguem executar tão bem quanto pensavam. A auto-eficácia diminuída reduziria as percepções de expectativas, e provavelmente resultaria em motivação mais baixa. A segunda razão é que as pessoas podem descobrir que desempenhar bem um trabalho não leva aos resultados desejáveis que haviam esperado. A motivação poderia diminuir à medida que as instrumentalidades projetadas não se materializassem. A terceira razão é que a experiência com as recompensas recebidas pela execução de um trabalho poderia levá-las a descobrir enganos nas valências iniciais. Ou seja, as recompensas podem não propiciar a satisfação que poderiam esperar. (WAGNER III; HOLLENBECK, 2006, p. 107).

Portanto, a teoria da expectativa tenta explicar o comportamento do indivíduo na busca daquilo que se deseja, retratando a ênfase de que o esforço

aplicado para se alcançar o objetivo pode ou não ser recompensado em sua fase final. Desse modo, para que a motivação possa se manifestar é preciso acreditar que o esforço adicional conduzirá a um desempenho cada vez melhor e que esse desempenho melhorado o levará a uma recompensa ou resultado maior.

2.6.2.6 TEORIA DO REFORÇO

A teoria do reforço baseia-se na ideia de que o comportamento resulta de suas consequências, que podem ser as recompensas ou as punições que as pessoas recebem por se comportar de uma determinada maneira.

Para Dubrin (2008, p. 121), “[...] as pessoas aprendem a repetir os comportamentos que lhes trazem resultados prazerosos e evitam os comportamentos que levam a resultados desagradáveis”.

Marras (2011, p. 29) corroborando com essa ideia declara que “o trabalhador que experimenta o sucesso após assumir uma atitude tende a repetir aquela atitude, na espera de um novo sucesso”.

A teoria do reforço é um poderoso instrumento para modificar o comportamento organizacional, pois propõe que as consequências de comportamentos anteriores afetam as ações futuras, onde o comportamento do indivíduo em resposta a uma situação ou estímulo é a causa de consequências específicas. Se as consequências forem positivas, o indivíduo buscará dar respostas idênticas em situações semelhantes. Se as consequências forem desagradáveis, o indivíduo tenderá a modificar o seu comportamento com a finalidade de evitá-las. Portanto, se um administrador desejar modificar o comportamento dos empregados, recomenda-se mudar as consequências aplicadas a esse comportamento. (STONER; FREEMAN, 1999, p. 332).

Segundo Dubrin (2008, p. 121-122), existem quatro estratégias básicas de modificação do comportamento organizacional, descritas a seguir:

- reforço positivo: são as consequências agradáveis quando o indivíduo apresenta uma resposta desejada. Possibilita que o comportamento se repita aumentando sua frequência, pois o resultado produz satisfação;

- reforço negativo: é uma maneira de reforçar a ocorrência do comportamento desejado. Pois, evita as consequências desagradáveis ao recompensar as pessoas quando uma situação negativa é removida;
- extinção: é a eliminação de ocorrências de comportamento indesejáveis pela remoção da premiação dada a esse comportamento. Quando existe a ausência do reforço e o comportamento desagradável é extinto;
- punição: é a eliminação de um comportamento desagradável ao se aplicar uma consequência indesejável. Uma forma de punição é retirar um privilégio em virtude de algum comportamento.

De acordo com Robbins (2005, p. 143), a teoria do reforço é uma abordagem comportamentalista, que assegura que o reforço condiciona o comportamento. Essa teoria desconsidera as condições internas do indivíduo e se concentra apenas no que lhe acontece ao realizar uma determinada ação. Em suma, a teoria do reforço ignora sentimentos, atitudes, expectativas e outras variáveis cognitivas que, sem dúvida, são influências importantes que por final acabam impactando sobre o comportamento assumido no trabalho.

2.6.2.7 TEORIA DA EQUIDADE

A teoria da equidade propõe que as recompensas devem ser proporcionais ao esforço e iguais para todos, necessita de que tenha um equilíbrio na distribuição das recompensas especialmente quando há algum tipo de relação entre as tarefas executadas por diferentes indivíduos.

Segundo Stoner e Freeman (1999, p. 330 grifo do autor), “equidade pode ser definida como uma relação entre a contribuição que o indivíduo dá em seu trabalho [...] e as recompensas que recebe [...] *comparada com as recompensas que os outros estão recebendo por contribuições semelhantes*”.

Dubrin (2008, p. 125) declara que “[...] a equidade existe quando um indivíduo conclui que sua própria relação resultado/recurso é igual de outras pessoas. A iniquidade existe se a relação de uma pessoa não é igual à de outra”.

O autor afirma ainda que a relação da equidade pode ser expressa conforme apresenta a FIGURA 05:

Figura 5 - Relação da equidade



Fonte: Dubrin (2008, p. 126).

De acordo com a teoria da equidade, quando o indivíduo percebe uma iniquidade, pode desenvolver uma combinação de seis tipos de comportamentos. Conforme apresentado por Maximiano (2006, p. 258-259):

- alteração no esforço exercido: falta de esforço pela crença de que não produz a recompensa esperada;
- alteração nos resultados produzido: por exemplo, aumento na quantidade produzida e redução da qualidade;
- distorção da autopercepção: o indivíduo pensa que produz além do que deveria ou que exerce a profissão errada;
- distorção da percepção dos outros: o indivíduo coloca defeitos no cargo dos companheiros de trabalho, faz comparações, e acredita que o trabalho do colega não requer tanta qualificação como o seu;
- escolha de outra referência: o indivíduo faz comparações com os colegas que recebeu uma promoção de cargo e desenvolve um sentimento de inferioridade e passa a fazer referência com outro colega em situação inferior;
- abandono da situação presente: em casos extremos de equidade o indivíduo pede demissão e procura e equidade em outra profissão.

De acordo com Stoner e Freeman (1999, p. 331), “a maior parte da discussão e das pesquisas sobre a teoria da equidade concentra-se no dinheiro como a recompensa mais significativa no local de trabalho”. As pessoas comparam o que recebe por seus esforços com o que os outros recebem em situações semelhantes. Um trabalhador que percebe que é menor remunerado tende a se esforçar menos, enquanto uma pessoa que recebe uma remuneração

maior percebe uma iniquidade e procura trabalhar com mais duro. (STONER; FREEMAN, 1999, p. 331).

2.6.3 TIPOS DE MOTIVAÇÃO

2.6.3.1 MOTIVAÇÃO INTRÍNSECA

Segundo Bowditch e Buono (1992, p. 53, grifo do autor), “a *motivação intrínseca* é essencialmente a motivação pelo próprio trabalho, ou seja, um desejo de trabalhar duro simplesmente pelo prazer de cumprir a missão. Este tipo de motivação (e comportamento) é um fim por si só”.

Bergamini (1997, p. 82) complementa que “a psicodinâmica motivacional depende de numerosos fatores ligados ao cargo em si, às características individuais, bem como aos resultados que o trabalho pode oferecer”.

Deste modo, Dubrin (2008, p. 128 grifo do autor) sustenta que “motivar as pessoas por meio de trabalho interessante está baseado no princípio da **motivação intrínseca**”. Portanto, as pessoas que dão valor ao seu trabalho apresentam alta probabilidade de serem motivadas intrinsecamente, enquanto as pessoas que dão pouco valor ao trabalho apresentam baixa motivação intrínseca.

Entende-se que a motivação seja um impulso que encontra energia, para se manifestar, dentro (interior) de cada indivíduo e que podem estar ligada a um desejo. Portanto, uma pessoa não pode ser motivada a não ser que a própria pessoa esteja predisposta para tal. O que pode acontecer é esta pessoa ser estimulada por outra para seguir uma ação desejável baseada na força de seu próprio desejo. (GOOCH; MCDOWELL, 1988, p.51, *apud* BERGAMINI, 1997, p.82-83).

Para Andrade e Amboni (2009, p.122), “a motivação intrínseca está relacionada a recompensas psicológicas, tais como a oportunidade de usar habilidade de alguém, um sentido de desafio e realização, o reconhecimento positivo ou uma apreciação”.

Deste modo, a motivação intrínseca se manifesta em cada indivíduo de diversas formas e maneiras diferenciadas. Pois, dependerá dos sentimentos subjetivos e vontade própria de se motivar, uma vez que as pessoas só poderão ser motivadas se existir interesse e vontade própria.

2.6.3.2 MOTIVAÇÃO EXTRÍNSECA

O comportamento humano é governado pelos estímulos oferecidos pelo ambiente externo, segundo Bergamini (1997, p. 39), “os pesquisadores pressupõem que o comportamento humano possa ser planejado, modelado ou mudado por meio da utilização adequada dos vários tipos de recompensas ou punições disponíveis no meio ambiente”.

Bowditch e Buono (1992, p. 53, grifo do autor) afirmam que:

A motivação extrínseca refere-se essencialmente a um tipo de relação entre meios e fins, ou seja, adotamos certos comportamentos para receber (ou evitar) certos incentivos (ou punições) externos a uma certa tarefa. Assim, somos motivados a realizar tarefa (meios) para receber a recompensa desejada (fins). (BOWDITCH; BUONO, 1992, p. 53, grifo do autor)

Segundo Bergamini (1997, p. 39), “[...] a atração do empregado pelas recompensas externas como forma de reconhecimento tem grande poder para determinar um desempenho satisfatório”. Por isso alguns estudos aconselham que se deve evitar o uso de consequências negativas (punições) para diminuir a frequência de um comportamento indesejável.

De acordo com Bergamini (1997, p. 43), existem dois conceitos para a compreensão do comportamento humano, o primeiro define o estímulo como qualquer alteração das variáveis do meio ambiente. O segundo é a reação comportamental submetido aos estímulos ambientais existentes. O indivíduo procura adaptar-se às variações ocorridas no meio ambiente modificando o seu comportamento em respostas a esses estímulos.

Segundo Andrade e Amboni (2009, p. 122), “a motivação extrínseca está ligada a recompensas tangíveis ou materiais, por exemplo, salários, benefícios adicionais e seguros de vida, entre outros”.

Por conseguinte, a motivação extrínseca consiste em fatores externos que envolvem o indivíduo e que podem determinar o comportamento humano. Pois, baseiam-se em um condicionamento comportamental na busca de recompensas ou na tentativa de se evitar um castigo, nesse caso, os estímulos ambientais são fatores determinantes do comportamento humano.

2.6.3.3 MOTIVAÇÃO CONSCIENTE

A motivação consciente também é conhecida por teoria cognitiva. Esta teoria propõe que o comportamento humano baseia-se na antecipação do prazer futuro, onde as pessoas sabem quais são suas necessidades e de forma racional desenvolvem a vontade de satisfazê-las.

Bergamini (1997, p. 63) afirma que “as pessoas tomam decisões conscientes que dizem respeito ao comportamento futuro, levando em conta sinais obtidos a partir do seu ambiente atual”.

A mesma autora menciona ainda que:

“as pessoas orientam a sua conduta motivacional na direção daqueles subjetivos que podem levar a um objetivo final fortemente desejado. Cabe ao intelecto ordenar a sequência de operações até que se atinjam fins emocionalmente valorizados de maneira positiva pela sua desejabilidade”. (BERGAMINI, 1997, p. 69)

Desse modo, a decisão de desenvolver uma atividade depende do valor atribuído ao resultado pelo indivíduo, assim, a atividade em si pode ser considerada um recurso instrumental que direciona a um desempenho voltado a um resultado de valor.

2.7 HIGIENE DO TRABALHO E SAÚDE OCUPACIONAL

2.7.1 HIGIENE DO TRABALHO

Segundo Chiavenato (2004a, p. 430), a higiene no trabalho relaciona-se com as condições ambientais de trabalho que assegurem a saúde física e mental dos colaboradores.

Do ponto de vista saúde física [...] um ambiente saudável de trabalho deve envolver condições ambientais físicas que atuem positivamente sobre todos os órgãos e sentidos humanos – como visão, audição, tato, olfato e paladar. Do ponto de vista saúde mental, o ambiente de trabalho deve envolver condições psicológicas e sociológicas saudáveis e que atuem positivamente sobre o comportamento das pessoas evitando impactos emocionais, como o estresse. (CHIAVENATO, 2004a, p. 430).

Fidelis e Banov (2007, p. 130) afirmam que a higiene do trabalho está ligada na fiscalização e prevenção de doenças e acidentes, proporcionando um ambiente de trabalho livre de riscos desnecessários e de condições que possam prejudicar de certa forma a saúde física e mental do trabalhador.

2.7.2 PROGRAMAS DE HIGIENE

De acordo com Fidelis e Banov (2007, p. 130), “os programas de higiene do trabalho (que vão determinar as medidas a serem tomadas para preservar a saúde do trabalhador ou evitar acidentes) são desenvolvidos de acordo com o ramo de atividades da empresa”.

Chiavenato (2004a, p. 430) destaca que os principais itens do programa de higiene do trabalho estão relacionados com:

- o ambiente físico do trabalho: que envolve a iluminação, a ventilação, a temperatura e ruídos;
- o ambiente psicológico: envolvendo relacionamentos humanos agradáveis, tipo de atividade agradável e motivadora, estilo de gerencia democrático e participativo, eliminação de possíveis fontes de estresse;
- a aplicação dos princípios de ergonomia: envolvendo máquinas e equipamentos adequados às características humanas, mesas e instalações ajustadas ao tamanho das pessoas, ferramentas que reduzem a necessidade de esforço físico humano;
- a saúde ocupacional dos trabalhadores: está relacionada com a assistência médica oferecida.

O autor ressalta ainda que um ambiente de trabalho agradável proporciona melhorias no relacionamento interpessoal e a produtividade dos colaboradores, bem como ajudam a minimizar os problemas com acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade do pessoal. (CHIAVENATO, 2004a, p. 431).

2.7.3 SAÚDE OCUPACIONAL

Chiavenato (2004, p. 432) ressalva que os principais problemas de saúde nas organizações estão relacionados com:

1) Alcoolismo e dependência química de drogas, medicamentos, fumo etc. 2) AIDS: é a síndrome de deficiência imunológica adquirida que ataca o sistema que protege o organismo de doenças. 3) estresse no trabalho. 4) exposição a produtos químicos perigosos, como ácidos, asbestos etc. 5) exposição a condições ambientais frias, quentes, contaminadas, secas, úmidas, barulhentas, pouco iluminadas etc. 6) hábitos alimentares inadequados: obesidade ou perda de peso. 7) vida sedentária, sem contatos sociais e sem exercícios físicos. 8) automedicação sem cuidados médicos adequados. (CHIAVENATO, 2004a, p. 432).

O programa de medicina ocupacional relaciona-se com a assistência médica preventiva que envolve os exames exigidos legalmente, além de executar programas de proteção da saúde dos funcionários, palestra e medicina preventiva, elaboração do mapa de riscos ambientais, relatório anual e arquivos de exames médicos com avaliação clínica e exames complementares, tudo isso para proporcionar uma melhor qualidade de vida dos funcionários e conseqüentemente aumentar a produtividade organizacional. (CHIAVENATO, 2004a, p. 432).

2.8 ESTRESSE

2.8.1 CONCEITO DE ESTRESSE

Fidelis e Banov (2007, p. 139) alertam que “o estresse tem sido uma das principais preocupações no que se refere à saúde do trabalhador. Se as empresas e a sociedade continuarem negligenciando e não tomarem as devidas providências, terão de enfrentar um verdadeiro surto de estresse”.

Os cientistas enfrentam dificuldade quando se fala em definição do estresse, isso porque é um fenômeno subjetivo onde cada indivíduo reage ao estresse de forma diferente. O fator estressante para alguns pode não ser estressante ou ter menor importância para outros. (ROSSI; PERREWÉ; SAUTER, 2008, p. 34).

Chiavenato (2004a, p. 433) define estresse como “um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente”.

Para Wagner III e Hollenbeck (2006, p. 121), o estresse é um estado emocional desagradável provocado por alguma insegurança da pessoa em relação à sua capacidade. Os autores dividem a definição do estresse em três componentes:

Um componente, o desafio percebido, enfatiza que o estresse surge da interação entre as pessoas e sua percepção do ambiente (não necessariamente da realidade) [...] o segundo componente, o valor importante, [...] o desafio só causará estresse quando ameaçar algum valor importante [...] finalmente, o terceiro componente, a incerteza da resolução, enfatiza que a pessoa interpreta a situação em termos da percepção da probabilidade de lidar satisfatoriamente com o desafio. Obviamente se as pessoas perceberem que podem lidar facilmente com ele, não há estresse. [...] o máximo do estresse ocorre, na verdade, quando a dificuldade percebida no desafio está aproximadamente no mesmo nível da capacidade que a pessoa sabe que possui para atender ao que é demandado. (WAGNER III; HOLLENBECK, 2006, p. 122).

Wagner III e Hollenbeck (2006, p. 125) mencionam ainda que “insatisfação e estresse fazem mais do que gerar custos diretos para as organizações em termos de programas de assistência médica. São a fonte também de custos indiretos notadamente na forma de absenteísmo e rotatividade.”

Portanto, Tanto o empregado quanto a organização sofrem consequências sobre o estresse no trabalho, sendo as consequências humanas a ansiedade, depressão, angustia e varias consequências físicas como, distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça nervosismo e acidentes. Enquanto as consequências organizacionais interferem negativamente a empresa, ao afetar a qualidade de vida no trabalho, no aumento do absenteísmo e rotatividade e na predisposição de queixas, reclamações e greves. (CHIAVENATO, 2004a, p. 433).

2.8.2 CAUSAS DO ESTRESSE

Rossi, Perrewé e Sauter (2008, p. 33) afirmam que os principais fatores que contribuem para o desenvolvimento do estresse no trabalho são: a forma como o trabalho e as tarefas são estruturadas; estilo de gerenciamento;

relacionamentos interpessoais; descrição do cargo vaga; expectativa ou incerteza; preocupação com o emprego ou carreira; preocupações ambientais; discriminação; e violência, abuso físico e mental.

Para Fidelis e Banov (2007, p. 140), os principais fatores que desencadeiam o estresse são os seguintes:

Diminuição de salários; competitividade; pressão para atingir metas; lidar com possível demissão; preocupação excessiva com a profissão; aumento das horas trabalhadas; conflito com chefia e colegas de trabalho; falta de tempo/motivação para o lazer; falta de tempo para si mesmo; distância da família/sentimentos de culpa; quebra de valores humanos e familiares. (FIDELIS; BANOVA, 2007, p. 140).

Os autores complementam que para identificar o estresse é preciso observá-lo sobre três estágios, o primeiro é quando a pessoa começa a apresentar mau humor, inquietação ou agressividade, o segundo estágio é quando existe a adaptação ao primeiro estágio permitindo a instalação do estresse e o terceiro estágio apresenta quando a pessoa se depara com alguns sintomas de doenças e desordem psíquicas. (FIDELIS; BANOVA, 2007, p. 140).

Na definição de Robbins (2005, p. 438 grifo do autor) “o **estresse** é uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto”.

Para Carvalho e Serafim (1995, p. 122), o estresse está ligado fundamentalmente à questões psicológicas, “o estressado não se dá conta da carga emocional que recebe, entrando num estado de confusão mental, provocando um descontrole das funções normais de seu organismo. [...] o indivíduo perde o ritmo de suas reações psicológicas”.

Os autores afirmam ainda que o estresse pode causar desde transtornos psicológicos como desestímulo para realizar uma tarefa e ansiedade até mesmo manifestações físicas mais sérias como úlcera, infarto e câncer e também manifestações mentais como tentativa de suicídio.

2.8.3 FATORES QUE CONTRIBUEM PARA O ESTRESSE DO TRABALHO

Sabemos que o indivíduo recebe influências do ambiente em que está inserido desde o momento de seu nascimento. Se relacionando com este meio ambiente o indivíduo recebe dele estimulações que influenciarão no desenvolvimento de sua personalidade, sendo capaz de desenvolver suas próprias percepções, emoções e reações.

Para Carvalho e Serafim (1995, p. 125), são os fatores externos e internos que atuam no universo do indivíduo os responsáveis para o desenvolvimento do estresse.

Fatores externos: meio ambiente, seu tipo de vida, condições familiares, a escolha e o local de trabalho, as circunstâncias em que exerce a profissão, características desse trabalho, tempo de permanência nele, tarefas que lhe são atribuídas, além dos problemas em relação à locomoção, por exemplo, tempo, tipo, qualidade, problemas ocasionais.

Fatores internos: relação do indivíduo com o meio ambiente em que vive, como enfrenta as dificuldades e mudanças no trabalho, suas limitações, etc.

Carvalho e Serafim (1995, p. 125) afirmam que “a necessidade de controles externos pode gerar, no indivíduo, alterações no seu estado emocional. O seu modo de viver e pensar vão exercer grande influência no seu desenvolvimento pessoal e profissional.” Essa busca constante pelo controle pode levar o indivíduo a um desgaste emocional e acabar transformando quase todas as atividades em uma experiência estressante.

Dubrin (2008, p. 187-191) relaciona as causas do estresse à fatores internos ao indivíduo e à condições organizacionais adversas. Porém, afirma que novas fontes de estresse surgem quando muda as condições do ambiente de trabalho.

Aos fatores internos ao indivíduo Dubrin (2008, p. 187) relaciona as situações que compõem um padrão de comportamento que predispõe o indivíduo ao estresse do trabalho. Entre eles estão os fatores negativos de estilo de vida: falta de exercícios físicos, hábitos alimentares e consumo elevado de cafeína, álcool, tabaco e outras drogas. Outro fator que pode levar um indivíduo ao

estresse é ser pessimista. Ser otimista atua de forma contrária ao estado pessimista, pois ajuda o indivíduo a se livrar do estresse.

Aos fatores das condições organizacionais adversas, Dubrin (2008, p. 188-191) relaciona as situações que podem provocar muitos sintomas negativos. Entre eles estão: exigências e controle do cargo, quando as exigências do cargo são altas, porém existe pouco controle sobre a atividade. Sobrecarga do papel, quando as empresas objetivam aumentar a carga de trabalho e diminuir o número de funcionários ao mesmo tempo. Preocupação em ser o próximo na “lista de cortes” também é um importante fator de estresse do trabalho. O conflito de papéis, quando o indivíduo tem de escolher entre exigências competitivas ou expectativas. Outro estressor relacionado ao papel é a ambiguidade do papel, uma condição na qual o profissional recebe expectativas confusas ou muito pouco definidas. O trabalho emocional é mais um fator de estresse e exaustão. Um último estressor organizacional mencionado pelo autor é fazer parte de uma força de trabalho culturalmente diversa. Embora essa diferença traga muitas vantagens para a empresa, ela pode causar estresse interpessoal.

O autor ainda apresenta um estressor geral, que pode englobar os dois fatores ao mesmo tempo, é o fato de ter que lidar com mudanças significativas. Quanto mais significativa for a mudança com a qual deve lidar em um curto período de tempo, maior será a probabilidade do indivíduo passar por uma situação estressante. (DUBRIN, 2008, p. 188-191).

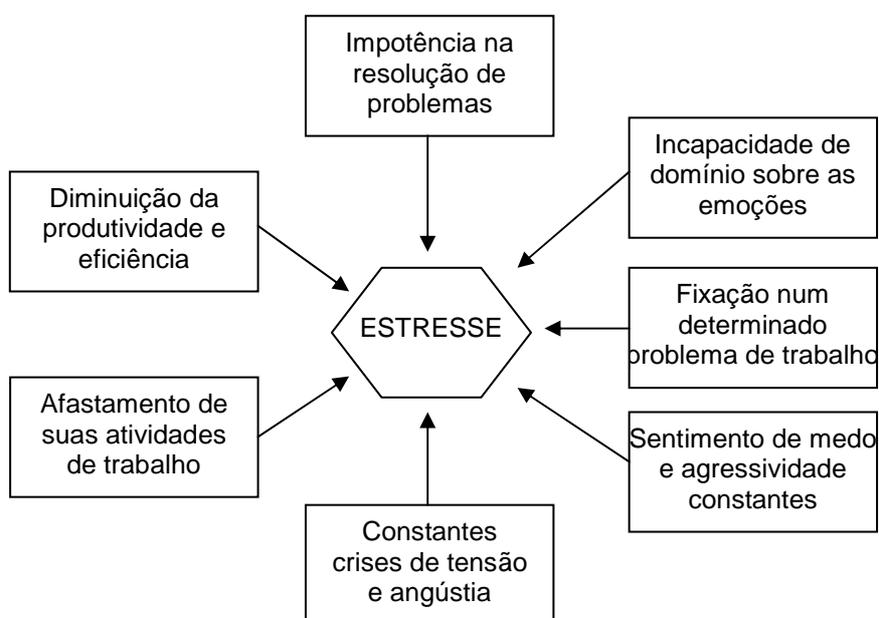
Carvalho e Serafim (1995, p. 133) destacam os principais fatores que levam o indivíduo ao estresse no trabalho:

- aumento do volume de trabalho: a carga de trabalho ultrapassa as condições de resistência do indivíduo;
- conflitos diários no trabalho: são os atritos constantes, procedentes das diferentes formas de pensar e agir existentes no ambiente de trabalho;
- falta de controle da situação: é quando o resultado do trabalho não depende do indivíduo;
- pressões no trabalho: quando ocorrem cobranças acima do que o indivíduo é capaz de atender;

- incompreensão da chefia: ocorre quando, há má distribuição das tarefas pelo superior imediato, aparentemente sem motivos, não permitindo questionamentos, gerando insatisfação com o trabalho.
- ambiente desfavorável ao indivíduo: quando a filosofia de vida do líder é contrária a filosofia da maioria do grupo de trabalho;
- função não adequada ao indivíduo: é a obrigação de desempenhar uma função que não se adapta ao seu ritmo.

A FIGURA 06 representa os principais fatores que conduzem um indivíduo ao estresse.

Figura 6 - Fatores que levam ao estresse



Fonte: Carvalho e Serafim (1995, p. 144).

Segundo Robbins (2005, p. 440), além dos fatores organizacionais e individuais, os fatores ambientais, também são fontes potenciais de estresse, tais como, as incertezas econômicas e políticas; incertezas tecnológicas; e até mesmo o terrorismo está tornando uma poderosa fonte de estresse no século XXI.

2.8.4 SINTOMAS DO ESTRESSE

De acordo com Carvalho e Serafim (1995, p. 129), os sintomas do estresse se apresentam de forma diferenciada em cada indivíduo, em alguns os sintomas poderão se manifestar mais intensamente do que em outros. A vulnerabilidade psicológica dependerá da estrutura psíquica de cada pessoa. Portanto, o estresse pode produzir uma série de transformações químicas no corpo, e causar efeitos profundos na saúde mental e física de um indivíduo. Entre os principais sintomas do estresse, destacam-se os sintomas apresentados no QUADRO 03 a seguir.

Quadro 3 - Principais sintomas do estresse.

• sinais de cansaço	• angústia
• sudorese intensa	• perda de memória
• queixas frequentes	• esgotamento
• tristeza	• aflição
• prostração	• dor de cabeça intensa
• perturbação	• bruxismo – ranger destes à noite
• dor na coluna	• grande agitação
• fala desornada	• roer unhas
• diarreia	• nó na garganta
• aceleração do batimento cardíaco	• pigarro
• irritação	• hipertensão
• úlcera	• isolamento
• medo	• mau humor
• colite	• pânico
• melancolia	• manchas roxas
• alteração do desempenho das suas funções normais	• lamentações

Fonte: Carvalho e Serafim (1995, P.130).

Para Robbins (2005, p. 442) o estresse se manifesta em três categorias gerais dispostas a seguir:

- sintomas físicos: as primeiras preocupações com estresse surgiram na área da saúde por pesquisadores. As conclusões das pesquisas apontavam que o estresse poderia causar mudanças no metabolismo, aumento dos ritmos cardíacos e respiratórios, aumento da pressão sanguínea, dores de cabeça e até problemas cardiovasculares. Porém, nem todos os sintomas físicos podem ser procedentes do estresse, eles também podem estar relacionados a outras doenças e distúrbios orgânicos.
- sintomas psicológicos: o estresse pode levar à insatisfação no trabalho, tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio e procrastinação (atrasar ou adiar a atividade). O fato é que quanto menor for o controle do indivíduo sobre seu trabalho, maiores serão as chances de manifestação do estresse e insatisfação.
- sintomas comportamentais: são alterações no comportamento em si, envolvem mudanças na produtividade, absenteísmo e rotatividade, também podem provocar alteração nos hábitos alimentares, aumento no consumo de álcool ou tabaco, fala mais rápida, inquietação e distúrbios do sono.

2.8.5 COMO ADMINISTRAR O ESTRESSE?

Segundo Dubrin (2008, p. 194), “as técnicas individuais de gerenciamento do estresse podem ser divididas em três categorias: controle, gerenciamento dos sintomas e escape”.

- controle: abrangem a obtenção do apoio emocional correto que inclui receber apoio social, encorajamento, compreensão e amizade das outras pessoas; ter bons hábitos de trabalho e administração do tempo; exigir menos que a perfeição de si mesmo; e a incapacidade de atingir padrões irreais criados pela própria pessoa.
- gerenciamento de sintomas: a prática de exercícios físicos apropriados é um excelente ponto de partida no gerenciamento de sintomas, pois ajudam

a dispersar um pouco da tensão criada pelo estresse do trabalho. Outra técnica aplicada no gerenciamento de sintomas é a resposta de relaxamento, o principal elemento dessa técnica é ficar quieto e confortável por aproximadamente dez minutos. Essa técnica desacelera o indivíduo, tanto fisiológica quanto emocionalmente, ao mesmo tempo em que reduz os efeitos do estresse.

- escape: são ações e reavaliações de situações que permitem ao indivíduo estressado se livrar de seu agente estressor. A eliminação desse agente estressor é a técnica de escape mais eficaz. Outra técnica é o bloqueio mental de um pensamento estressante, porém essa técnica pode não dar certo por um período de tempo mais prolongado, podendo o agente estressor voltar a se manifestar. Será necessário desenvolver uma ação construtiva sobre o problema.

Carvalho e Serafim (1995, p. 146) dão algumas dicas de como as pessoas podem administrar e conseqüentemente reduzir as tensões provocadas pelo estresse:

Vivendo e não sobrevivendo; organizando seu tempo, fazendo dele um aliado; gostando da vida, valorizando-a; não se desgastando em uma só tarefa; trabalhando naquilo que lhe dá prazer; sendo criativo, descobrindo suas potencialidades. Buscando o equilíbrio entre o trabalho e o lazer; reservando tempo para si mesmo. (CARVALHO; SERAFIM, 1995, p. 146).

Robbins (2005, p. 445) afirma que “diversos fatores causadores do estresse – particularmente as demandas de tarefas e de papéis, além da estrutura organizacional – são controlados pelos executivos.” Portanto, a organização também tem uma parcela de contribuição no controle do estresse, proporcionando subsídios para a redução dos fatores estressores no ambiente de trabalho.

Segundo o mesmo autor existem algumas alternativas que as organizações podem utilizar para redução do estresse no ambiente de trabalho, tais como:

- melhoria no processo de seleção e colocação de pessoal: deve levar em consideração as diferenças individuais, pois como já foi apresentado, cada pessoa apresenta respostas diferentes em situações de estresse. Portanto, selecionar pessoas que melhor se adaptem aos trabalhos mais

estressante, e capaz de desenvolver melhor desempenho nesta situação, é uma forma de diminuir o estresse do trabalho;

- a fixação de objetivos realistas: metas específicas que possam ser executadas, esclarecem as expectativas em relação ao desempenho e causam menos frustração aos funcionários.
- o replanejamento do trabalho: fornecer mais responsabilidades e tarefas mais significativas proporciona que os funcionários tenha maior controle sobre suas atividades e mais independência em relação aos outros e, conseqüentemente isso pode reduzir o nível de incerteza e de estresse existente;
- o aumento do envolvimento dos funcionários: fornecer informações sobre as decisões que afetam diretamente o desempenho do funcionário, pode reduzir os níveis de incerteza em relação às metas e às expectativas do funcionário;
- a melhoria da comunicação organizacional: a comunicação pode ser utilizada para moldar a percepção do funcionário por meio de símbolos e ações adotadas pela administração;
- a implantação de programas corporativos de bem-estar: os funcionários precisam assumir a responsabilidade pela sua saúde física e mental, a organização apenas incentiva para ajudá-los a deixar de fumar, controlar o seu consumo de álcool, perder peso, adquirir bons hábitos alimentares e praticar exercícios físicos regularmente.

2.9 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

2.9.1 CONCEITO QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

A qualidade de vida no trabalho garante aos funcionários a assistência necessária para a satisfação de suas necessidades por meio das atividades organizacionais desempenhadas.

Segundo Chiavenato (2004a, p. 367), a qualidade de vida está ligada aos aspectos físicos, psicológicos e sociais que envolvem o indivíduo:

a qualidade de vida no trabalho representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer a suas necessidades pessoais com sua atividade na organização. A qualidade de vida no trabalho envolve uma constelação de fatores, como: a satisfação com o trabalho executado, possibilidade de futuro na organização, reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, benefícios auferidos, relacionamento humano dentro do grupo e da organização, ambiente psicológico e físico do trabalho, liberdade de decidir, possibilidades de participar e coisas assim. (Chiavenato, 2004a, p. 367).

Maximiano (2006, p. 272) assegura que a qualidade de vida no trabalho deve ser observada sob o enfoque da satisfação dos funcionários e das práticas adotada pela empresa. Do ponto de vista da satisfação dos funcionários afirma que fatores como, a educação formal, vida familiar e oportunidades para desfrutar de atividades culturais e sociais, afetam diretamente a satisfação dos funcionários e que não são apenas os fatores motivacionais ou higiênicos capazes de deixar um indivíduo mais ou menos satisfeito. Já no ponto de vista das práticas da empresa, a qualidade de vida no trabalho pode ser observada sob as práticas que asseguram o bem-estar de seus funcionários, considerando-os como parceiros da organização e não como meros recursos humanos executores de tarefas. (MAXIMIANO, 2006, p. 272).

O QUADRO 04 a seguir apresenta uma relação dos principais indicadores que correspondem às práticas administrativas que as empresas podem adotar para melhorar a qualidade de vida no trabalho.

Quadro 4 - Indicadores de práticas administrativas orientadas para a qualidade de vida no trabalho

CATEGORIAS DE INDICADORES	INDICADORES ESPECÍFICOS
Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • tratamento ético dos funcionários. • planos de carreira igualitários. • clareza das políticas e procedimentos.
Social	<ul style="list-style-type: none"> • investimentos na educação formal dos funcionários. • benefícios familiares. • atividades culturais e esportivas.
Psicológica	<ul style="list-style-type: none"> • valorização do funcionário. • apoio psicológico.

	<ul style="list-style-type: none">• desafio e outros fatores motivacionais.
Biológica	<ul style="list-style-type: none">• ginástica laboral.• controle dos acidentes de trabalho.• conforto físico e eliminação da insalubridade.• alimentação.• controle de doenças.

Fonte: Maximiano (2006, p. 273).

A qualidade de vida no trabalho procura assimilar as reivindicações dos funcionários, quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho, aos interesses da empresa. Portanto, se a qualidade de vida no trabalho não permitir que as pessoas possam satisfazer suas necessidades pessoais através de seu trabalho na organização, conduzirá à insatisfação, à má vontade, queda da produtividade e a comportamentos contraproducentes como, o absenteísmo e a rotatividade. (CHIAVENATO, 2004a, p. 449).

3 METODOLOGIA

Segundo Cervo e Bervian (2002, p. 23), o método da pesquisa “é a ordem que se deve impor aos diferentes processos necessários para atingir um certo fim ou um resultado desejado [...] entende-se por método o conjunto de processos empregados na investigação e na demonstração da verdade.” Portanto, é na metodologia que são apresentados os métodos adotados para a concretização de toda a pesquisa.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa utiliza-se de uma pesquisa bibliográfica com a finalidade de aproveitar as ideias dos mais diversos autores em relação ao tema proposto. Segundo Cervo e Bervian (2002, p. 65), “qualquer espécie de pesquisa, em qualquer área, supõe e exige uma pesquisa bibliográfica prévia, quer para o levantamento do estado da arte do tema, quer para a fundamentação teórica [...]”.

Marconi e Lakatos (2006, p. 185) afirmam que uma pesquisa bibliográfica “abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo [...] sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto”.

Utiliza-se de uma pesquisa documental para analisar os dados da empresa objeto de estudo por intermédio de consulta aos mais variados relatórios oferecidos pelo sistema da empresa que registram as faltas dos colaboradores ao trabalho.

Segundo Figueiredo e Souza (2010, p. 88), “na pesquisa documental a fonte de coleta de dados restringe-se a documentos escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias”.

Para Medeiros (2004, p. 47), “a pesquisa documental compreende o levantamento de documentos que ainda não foram utilizadas como base de uma

pesquisa. Os documentos podem ser encontrados em arquivos públicos, ou de empresas particulares [...]”.

A pesquisa documental é semelhante à pesquisa bibliográfica, diferenciam-se apenas na natureza das fontes. Enquanto na pesquisa bibliográfica as fontes são constituídas por materiais que já se encontram publicados, na pesquisa documental, as fontes são fundamentadas em materiais que ainda não receberam tratamento analítico e que estão disponíveis para ser elaborados segundo os objetivos da pesquisa. (GIL, 2002, p. 46).

Quanto à natureza dos dados a pesquisa segue uma abordagem qualitativa. Segundo Gonçalves e Meirelles (2004, p. 62), o método qualitativo “é considerado mais adequado para a investigação de valores, atitudes, percepções e motivações do público pesquisado, com a preocupação primordial de entendê-los, em maior profundidade”.

Ao passo que, Acevedo e Nohara (2007, p. 52 grifo do autor) afirmam que as pesquisas de abordagens qualitativas “[...] são especialmente úteis para determinar as **razões** ou os **porquês**. Assim, tal delineamento é recomendado quando se deseja conhecer os fatores que afetam o comportamento humano, tais como: crenças, sensações, imagens e motivos”.

Quanto aos fins a pesquisa se caracteriza do tipo descritiva. De acordo com Cervo e Bervian (2002, p. 66),

A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Procura descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características. Busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política, econômica e demais aspectos do comportamento humano, tanto do indivíduo tomado isoladamente como de grupos e comunidades mais complexas. (CERVO; BERVIAN, 2002, p. 66).

Gil (2002, p. 42) afirma que “entre as pesquisas descritivas, salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo [...] são incluídas neste grupo as pesquisas que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população”.

Vale salientar que explicar o fenômeno investigado não é objetivo da pesquisa descritiva, ela visa apenas descrever as características de determinado fenômeno.

Quanto aos meios a pesquisa se apresenta de caráter exploratório, por se tratar de um tema ainda pouco pesquisado no meio acadêmico.

Segundo Gonçalves e Meirelles (2004, p. 121 grifo do autor), “nas *pesquisas exploratórias* não se conhece determinadamente o problema raiz e sim alguns sintomas que servem de orientação ao pesquisador – são efeitos que têm o problema raiz como causa principal”.

Figueiredo e Souza (2010, p. 131) afirmam que “as pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionarem uma visão geral acerca de determinado fato. É realizada, especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado [...]”.

Em relação aos procedimentos técnicos foi realizado um estudo de caso concretizado em uma Cooperativa de Crédito de Livre admissão de Associados, onde foram retiradas as informações referentes às possíveis causas de absenteísmo, objeto de estudo da pesquisa.

O estudo de caso é caracterizado por ser uma análise profunda e exaustiva de um objeto ou um grupo de objetos, que podem ser indivíduos ou organizações, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento. (Gil, 2002, p. 54).

O autor apresenta ainda as diferentes finalidades em que se pode utilizar de um estudo de caso:

Explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos; preservar o caráter unitário do objeto estudado; descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação; formular hipóteses ou desenvolver teorias; e explicar as variáveis causas de determinado fenômeno em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos. (Gil, 2008, p. 54).

3.2 POPULAÇÃO AMOSTRA

Figueiredo e Souza (2010, p. 132) afirmam que “universo ou população é o conjunto completo dos elementos que apresentam uma determinada característica [...] e abrange qualquer tipo de elemento: pessoas, animais, vegetais, instituições, fenômenos, ou seja, tudo que for objeto de estudo”.

Figueiredo e Souza (2010, p. 133 grifo do autor) declaram que “como é quase impossível fazer uma pesquisa com todos os elementos que compõem uma população, o mais comum é considerar uma parte representativa da população, denominada “amostra””.

Para Marconi e Lakatos (2006, p. 225) “o conceito de amostra é ser uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um conjunto do universo”.

Para determinar a amostra da pesquisa utilizou-se da técnica de amostragem do tipo não probabilística por conveniência e do tipo intencional ou de seleção racional.

Segundo Figueiredo e Souza (2010, p. 136 grifo do autor), na amostragem por conveniência, “[...] os entrevistados são selecionados com base na sua semelhança presumida com a população útil e de acordo com a sua disponibilidade imediata”.

Enquanto a amostragem do tipo intencional são selecionados sujeitos representativos da população a ser investigada, com características intencionais estabelecidas pelo pesquisador. (FIGUEIREDO; SOUZA, 2010, p. 136).

Segundo Gil (2008, p. 145), “uma amostra intencional, em que os indivíduos são selecionados com base em certas características tidas como relevantes pelos pesquisadores e participantes, mostra-se mais adequada para a obtenção de dados de natureza qualitativa”.

Para a concretização do estudo, considerou-se como universo da pesquisa, toda a Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados do Vale do Juruena – Sicredi Univales. E a amostra delimita-se na unidade de atendimento de Juína, por ser mais conveniente ao pesquisador.

No período da pesquisa a unidade de Juína contava com um total de 39 colaboradores devidamente inscritos e regularizados, conforme informado pela área de recursos humanos da cooperativa. Considerando os colaboradores que estão em período de férias, licença e de atestado médico, a pesquisa foi realizada com base em 27 colaboradores que se apresentavam em pleno labor, o que

representa um percentual de 69,23% (sessenta e nove e vinte e três décimos por cento) ao total do quadro de colaboradores cadastrado para a unidade de Juína.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Segundo Cervo e Bervian (1996, p. 134), “a coleta de dados, tarefa importante na pesquisa, envolve diversos passos, como a determinação da população a ser estudada, a elaboração do instrumento de coleta de, a programação da coleta e também os dados e a própria coleta”.

O processo de coleta de dados de um estudo de caso é mais complexo do que em outras modalidades de pesquisas, pois recomenda-se utilizar sempre mais de uma técnica de pesquisa para garantir a qualidade nos resultados. Os dados podem se obtidos mediante análises de documentos ou relatórios e ainda por meio de entrevistas, depoimentos pessoais, observação espontânea, observação participante e análise de elementos físicos. (GIL, 2008, p. 140-141).

Para a realização da pesquisa, utilizou-se de questionário para investigar as opiniões dos colaboradores na unidade de atendimento pesquisada a fim de identificar as possíveis causas de absenteísmo, bem como identificar a percepção dos funcionários sobre: sua motivação e satisfação para o trabalho, estresse, qualidade de vida no trabalho, prática de incentivos da empresa e estabelecer possíveis relações com o absenteísmo no universo da Cooperativa de crédito de livre admissão de associados do vale do Juruena – Sicredi Univales unidade de atendimento de Juína.

A técnica de questionário segundo Figueiredo e Souza (2010, p. 107), “consiste basicamente na elaboração de uma série de perguntas ordenadas que traduzam os objetivos específicos da pesquisa em itens redigidos de forma clara e precisa, tendo como base o problema formulado ou a hipótese levantada”.

Os questionários aplicados foram compostos por questões abertas e fechadas acerca das variáveis do estudo: motivação e satisfação para o trabalho, estresse, qualidade de vida no trabalho, prática de incentivos da empresa para estabelecer possíveis relações com o absenteísmo.

Segundo Fachin (2001, p. 143), “as questões abertas são aquelas que dão condição ao pesquisador de discorrer espontaneamente sobre o que se está questionando; as respostas são de livre deliberação, sem limitações e com linguagem própria”.

As perguntas abertas, para Marconi e Lakatos (2006, p. 206), “possibilita investigação mais profunda e precisa; entretanto, apresenta alguns inconvenientes: dificulta a resposta ao próprio informante, que deverá redigi-la, o processo de tabulação, o tratamento estatístico e a interpretação”.

Já as questões fechadas segundo Fachin (2001, p. 145), “são aquelas em que o pesquisado escolhe sua resposta em um conjunto de categorias elaboradas juntamente com a questão [...] não há liberdade para que ele expresse sua opinião”.

Ao passo que Marconi e Lakatos (2006, p. 207) afirmam que as perguntas fechadas “embora restrinja a liberdade das respostas, facilita o trabalho do pesquisador e também a tabulação: as respostas são mais objetivas”.

O questionário aplicado com os colaboradores foi dividido em sete tópicos, onde:

No primeiro tópico foram aplicadas sete questões para levantar-se as informações socioeconômicas dos entrevistados.

No segundo tópico foram aplicadas nove questões para levantar-se as informações acerca das características do trabalho dos colaboradores.

No terceiro tópico foram aplicadas nove questões para levantar-se as informações do estado de saúde do colaborador e do absenteísmo a falta ao trabalho.

No quarto tópico foram aplicadas sete questões para levantar-se as informações sobre o estado de motivação dos colaboradores.

No quinto tópico foram aplicadas seis questões para levantar-se as informações sobre o estado de satisfação dos colaboradores.

No sexto tópico foram aplicadas sete questões para levantar-se o estado de estresse dos colaboradores.

No sétimo tópico foram aplicadas quatro questões para levantar-se as características da qualidade de vida no trabalho segundo a percepção dos colaboradores.

Aplicou-se um questionário ao gerente da unidade de atendimento de Juína, composto por sete perguntas para se levantar as informações socioeconômicas do pesquisado e dez questões abertas para se caracterizar o trabalho realizado pela Cooperativa Sicredi Univales, quanto:

- à prevenção, controle e tratamento do absenteísmo;
- à capacitação e desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores;
- à criação de condições ambientais e psicológicas satisfatórias para as atividades dos colaboradores;
- aos incentivo e satisfação das necessidades individuais e familiares dos colaboradores.

¹Para a construção dos questionários baseou-se na pesquisa já realizada sobre o tema por Adami (2009).

O índice de absenteísmo foi calculado sobre dois parâmetros, o primeiro buscou-se levantar o índice das ausências justificadas e o segundo buscou-se levantar o índice das ausências não justificadas.

Para o cálculo do absenteísmo por ausências justificadas optou-se pela fórmula que leva em conta os homens/dias de ausências em relação aos homens/dias de trabalho, conforme proposto por Chiavenato (2004b, p. 161):

$$\text{Índice de absenteísmo} = \frac{\text{Nº de homens/dias perdidos por ausência ao trabalho}}{\text{Efetivo médio x nº de dias de trabalho}} \times 100$$

Primeiramente foi feito um levantamento retrospectivo sobre a incidência do absenteísmo no período de janeiro de 2009 a dezembro de 2011. Todos os dados foram fornecidos pela própria cooperativa, que os disponibilizou por meio de relatórios impressos, contendo o número de funcionários, horas perdidas por motivos justificáveis e horas planejadas. Os quais foram adaptados em planilhas

¹ ADAMI, Rafaela Regina Lourenço. O absenteísmo e a rotatividade de pessoal em empresas de construção civil: o estudo de caso da Mendes Sibara engenharia de Itajaí-SC. Instituto Cenecista Fayal de Ensino Superior: Itajaí – SC, 2009.

do Excel para se calcular e alcançar uma média total do índice de absenteísmo na Unidade de Atendimento estudada.

Para o cálculo do absenteísmo por ausências não justificadas aplicou-se a fórmula que leva em consideração os atrasos e meias-faltas dos colaboradores em atividade normal, substituindo os dias por horas.

$$\text{Índice de absenteísmo} = \frac{\text{Nº de homens/horas perdidas}}{\text{Total de homens/horas Trabalhadas}} \times 100$$

O absenteísmo das ausências não justificadas foi levantado no período de janeiro a dezembro do ano de 2011. Para isso foi observado e analisado os cartões ponto dos colaboradores da unidade estudada fornecidos pela área de gestão de pessoas da cooperativa.

3.4 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA ESTUDADA

3.4.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Nome da empresa: Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados do Vale do Juruena.

Ramo de atividade: Cooperativa de crédito mútuo. Sociedade Cooperativa

Nome fantasia: Sicredi Univales.

Constituição: 09 de julho de 1993.

Início das operações: 26 de julho de 1993.

3.4.2 MISSÃO DO SICREDI

Como sistema de crédito cooperativo, valorizar o reconhecimento, oferecer soluções financeiras para agregar renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da comunidade.

3.4.3 VISÃO DO SICREDI

Ser reconhecido pela sociedade como instituição financeira cooperativa, comprometida com o desenvolvimento econômico e social dos associados e das comunidades, com crescimento sustentável das cooperativas integradas em um sistema sólido e eficaz.

3.4.4 VALORES DO SICREDI

- preservação da natureza cooperativa;
- respeito à individualidade do associado;
- valorização e desenvolvimento das pessoas;
- preservação da instituição como sistema;
- respeito às normas oficiais e internas;
- eficácia e transparência na gestão.

3.4.5 BREVE HISTÓRICO DO COOPERATIVISMO DE CRÉDITO

O cooperativismo de crédito surge no Brasil em 1902 como uma forma de organização econômica. Quando, um grupo de pequenos agricultores do sul do país, coordenados pelo padre Theodor Amstad, aprovam o estatuto da Caixa de Economia e Crédito também conhecida como Caixa Rural, para fundar a primeira cooperativa de crédito do Brasil. Essa cooperativa deu origem ao sistema de crédito cooperativo Sicredi. (SICREDI, COOPERATIVAS DE CREDITO NO BRASIL E O SURGIMENTO DO SICREDI).

O programa de formação cooperativa crescer (2008, p. 38) apresenta os princípios do cooperativismo:

- adesão voluntária e livre: as cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar seus serviços, sem discriminação política, religiosa, racial ou de sexo;

- gestão democrática pelos sócios: os sócios participam ativamente na formulação de políticas e na tomada de decisões;
- participação econômica dos sócios: os sócios contribuem equitativamente para o capital de suas cooperativas e de forma democrática fazem a gestão dos mesmos;
- autonomia e independência: as cooperativas são organizações de ajuda mútua, geridas pelos sócios, quando fazem acordos com outras organizações, o fazem em condições que assegurem o controle democrático e que mantenham sua autonomia de cooperativa;
- educação formal e informação: as cooperativas proporcionam educação e formação aos sócios, representantes eleitos, diretores e aos colaboradores sobre a natureza e os benefícios da cooperação;
- intercooperação: trabalho em conjunto por meio das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais;
- interesse pela comunidade: ao mesmo tempo em que atendem as necessidades dos sócios, as cooperativas contribuem para o desenvolvimento sustentável de suas comunidades.

As cooperativas de crédito são criadas fundamentalmente para captar recursos financeiros e oferecer empréstimos, ou seja, estimular a formação de poupança e, através da mutualidade, dar assistência financeira aos associados, além de prestar serviços de natureza bancária.

As sociedades cooperativas estão regulamentadas pela Lei Nº 5.764 de 1971, onde define a política nacional de cooperativismo e institui o regime Jurídico das sociedades cooperativas. Em seu artigo 4º destaca que as cooperativas são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas à falência, constituídas para prestar serviços aos associados.

Pinheiro (2008, p. 7), destaca as principais funções de uma Cooperativa de Crédito:

Cooperativas de crédito são instituições financeiras constituídas sob a forma de sociedade cooperativa, tendo por objeto a prestação de serviços financeiros aos associados, como concessão de crédito, captação de depósitos à vista e a prazo, cheques, prestação de serviços

de cobrança, de custódia, de recebimentos e pagamentos por conta de terceiros sob convênio com instituições financeiras públicas e privadas e de correspondente no País, além de outras operações específicas e atribuições estabelecidas na legislação em vigor. (PINHEIRO, 2008, p.7).

Apesar das cooperativas de créditos serem instituições financeiras, é importante destacar a diferença existente entre uma sociedade cooperativa de uma sociedade de capital. Apresentada no quadro 5 a seguir:

Quadro 5 - Diferença entre sociedade cooperativa e sociedade de capital

SOCIEDADE COOPERATIVA	SOCIEDADE DE CAPITAL (BANCO)
Sociedade de pessoas.	Sociedade de capital.
Objetivo: estruturação de um empreendimento econômico coletivo para o atendimento das necessidades próprias dos associados.	Objetivo: exploração de uma atividade econômica com fins lucrativos.
O capital (dinheiro) é dividido em quotas-partes iguais.	O capital é dividido em ações (quanto mais ações, mais participação no banco)
Controle democrático: 1 pessoa = 1 voto.	Controle exercido a partir da participação de capital.
Quorum para assembleia = número de associados.	Quorum para assembleia = ao capital apresentado.
É vedada a transferência de quotas-partes de capital subscrito ou integralizado a terceiros.	Não é vedada a alienação ou transferência de capital à terceiros.
Resultados distribuídos proporcionalmente às operações e serviços.	Resultado distribuído proporcionalmente ao capital integralizado.
Capital variável.	Capital fixo.
A utilização das operações e serviços oferecidos pela cooperativa é condição básica para ser sócio.	A utilização das operações oferecidas pela empresa não é condição básica para ser sócio.
Área de admissão de associados limitada às possibilidades de reunião, controle, operações e prestação de serviços.	Área de atuação ilimitada.

Fonte: Programa de formação cooperativa crescer (2008, p. 59).

As operações realizadas entre uma cooperativa de crédito e seus associados são consideradas pela Lei Nº 5.764 de 1971 como atos cooperativos, onde não há a incidência de alguns tributos sobre elas. Essas operações recebem um tratamento tributário diferenciado, pois se o associado é usuário dos serviços e ao mesmo tempo dono da cooperativa, ele está vendendo o que é seu para ele mesmo.

3.4.6 BREVE HISTÓRICO DA SICREDI UNIVALES

A cooperativa de crédito de rural do vale do Juruena – Sicredi Univales foi constituída na assembleia geral de 11 de março de 1993. A princípio foi denominada “Cooperativa de Crédito Rural Vale do Juruena Ltda.- CREDIVALE”. Iniciou suas atividades no município de Juína com 106 (cento e seis) associados e com apenas 03 (três) Colaboradores. Em dezembro de 2006, amparada pela Resolução 3.106 de 25 de junho de 2003, passa a designar-se Cooperativa de crédito de livre admissão de associados do vale do Juruena – Sicredi Univales. A alteração da natureza jurídica da cooperativa possibilitou a associação de pessoas de qualquer ramo de atividade deixando de ser necessário o vínculo com a atividade rural.

Aos pouco a cooperativa foi se expandindo e a cada ano inaugurava uma nova unidade de atendimento conquistando cada vez mais associados. Atualmente a cooperativa Sicredi Univales é composta por uma superintendência regional situada na cidade de Juína-MT e por 17 (dezesete) unidades de atendimento nos respectivos municípios e datas de fundação: Brasnorte-1996, Castanheira-1997, Cotriguaçu-1998, Juína-1993, Juara-1999, Novo Horizonte do Norte-2000, Aripuanã-2000, Juruena-2002, Nova Bandeirante-2001, Colniza-2002, Tabaporã-2004, Apiacás-2004, Nova Monte Verde-2008, Porto dos Gaúchos-2006, Vilhena -2006, Colorado-do-Oeste-2006 e Cacoal-2011 e ainda com 03 (três) postos avançado de atendimento – P.A.A: Juína (Modulo 05), Vilhena (Bairro: Nova Vilhena) e Guariba.

O quadro social da cooperativa conta hoje com pouco mais de trinta e sete mil associados distribuídos entre as unidades de atendimento. E para

atender a toda a demanda a cooperativa conta com seus atuais 232 (duzentos e trinta e dois) colaboradores.

Com base no estatuto social da Sicredi Univales a cooperativa tem por objetivos principais estimular a formação de poupança e, através da mutualidade, a assistência financeira aos associados, além de prestar serviços inerentes à sua condição de instituição financeira, contribuindo assim para o desenvolvimento social e econômico da região.

3.4.7 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO SICREDI

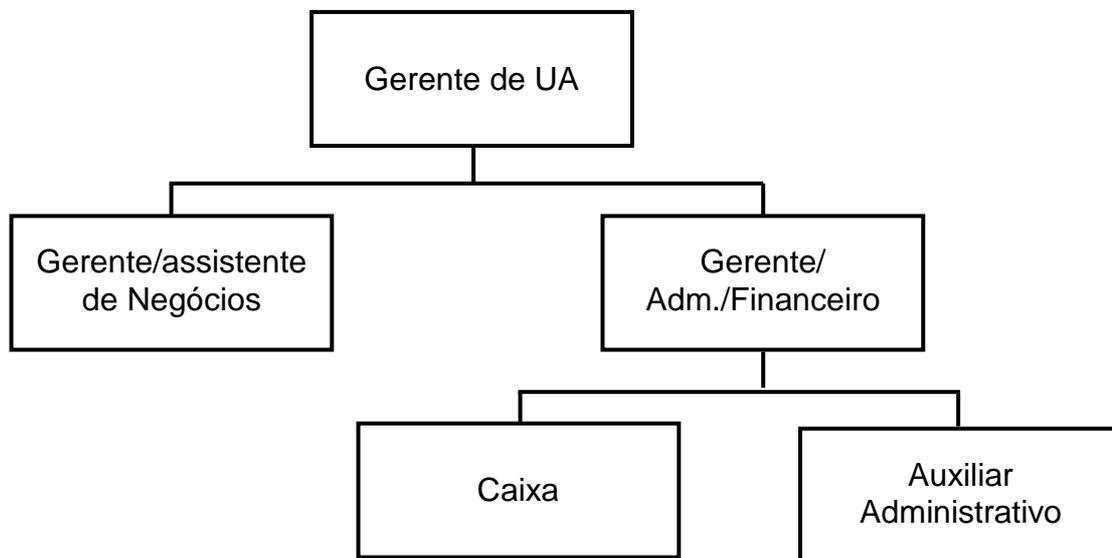
3.4.7.1 UNIDADE DE ATENDIMENTO

As Unidades de Atendimento são os pontos de contato direto com os associados, sendo responsáveis pelo atendimento de suas demandas por produtos e serviços, além de prestar consultorias financeiras, realizar negócios e relacionar-se com a sociedade oferecendo soluções financeiras para agregar renda e contribuir para melhoria da qualidade de vida dos associados e conseqüentemente proporcionar desenvolvimento sustentável para a comunidade.

De acordo com o regulamento de padronização organizacional do Sicredi (2008, p. 10), “cada UA deve, respeitando as diretrizes da Cooperativa, possuir autonomia, responsabilidade e visibilidade, caracterizando-se para a sociedade ou categoria profissional/econômica nela representada como instituição financeira”.

A FIGURA 7 a seguir demonstra a estrutura organizacional de uma unidade de atendimento no Sicredi.

Figura 7 - Estrutura Organizacional de uma Unidade de Atendimento



Fonte: Regulamento de padronização organizacional do Sicredi (2008, p.12).

O gerente da Unidade deve possuir perfil para conduzir os negócios, além de ser o responsável pela organização do relacionamento com o quadro social e com a sociedade em geral.

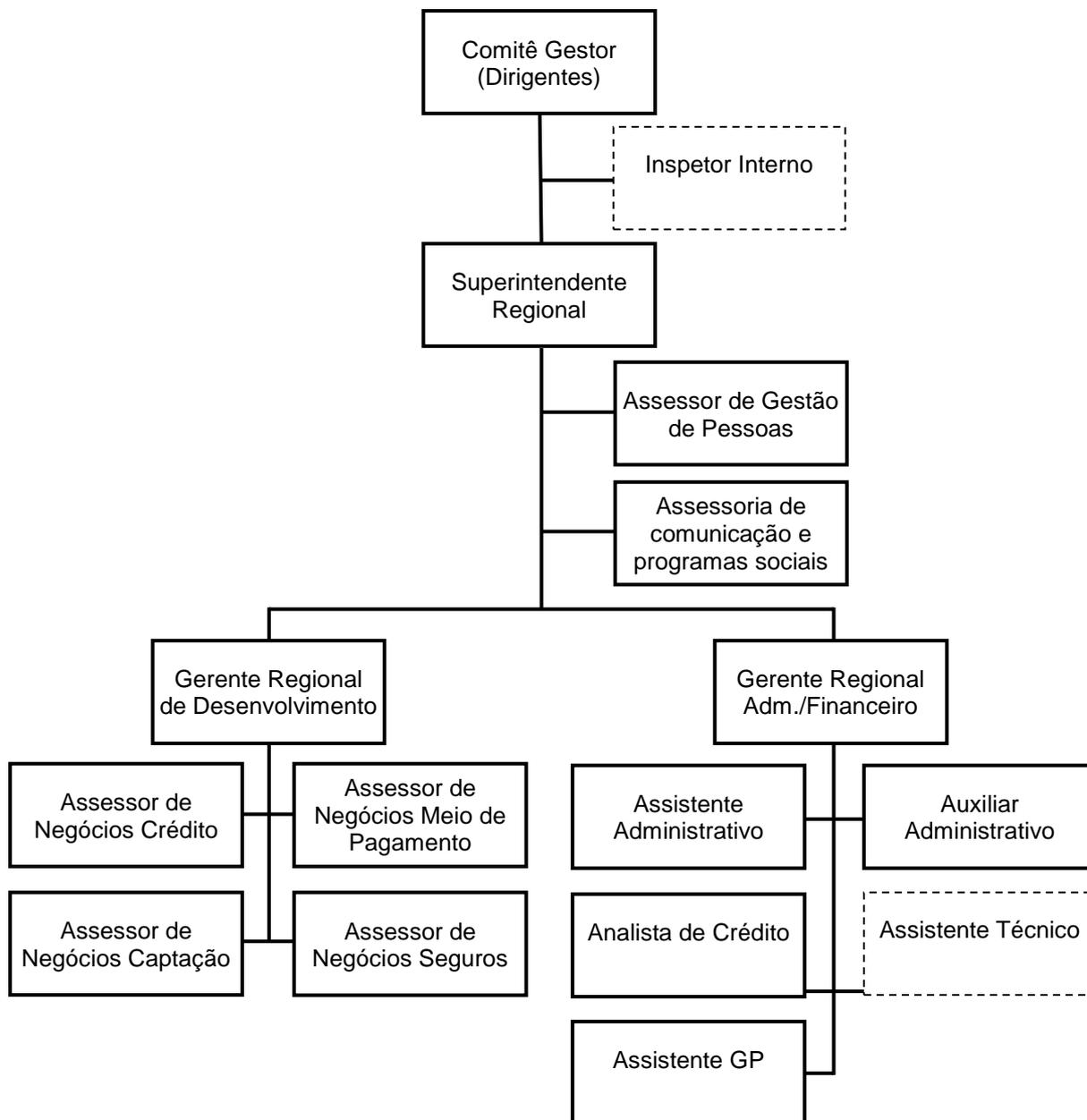
O quadro social da UA deve ser dividido em carteiras sempre que houver volume para tanto. Cada carteira de associado deve ser administrada por um gerente ou assistente de negócios. Os auxiliares administrativos devem atuar na execução das atividades de retaguarda geradas pela realização de negócios pelos gerentes e assistentes de negócios. (REGULAMENTO DE PADRONIZAÇÃO ORGANIZACIONAL DO SICREDI, 2008, p.10-14).

3.4.7.2 SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL

A superintendência regional, também denominada por SUREG tem o papel de assessorar as unidades de atendimentos no desenvolvimento do negócio e na supervisão/controlar das suas operações, bem como nos serviços administrativos e nas demais atividades.

A FIGURA 8 a seguir demonstra a estrutura organizacional da Superintendência Regional do Sicredi.

Figura 8 - Estrutura Organizacional da Superintendência Regional



Fonte: Regulamento de padronização organizacional do Sicredi (2008, p.18).

Segundo o regulamento, são consideradas dois conjuntos de atividades para o direcionamento da estrutura acima apresentada:

Atividades operacionais (contabilidade, por exemplo) em processo gradual de automação e centralização; atividade de apoio direto às UAs (Negócios, Gestão de Pessoas, Programas Sociais e Comunicação), foco principal das Superintendências Regionais. (REGULAMENTO DE PADRONIZAÇÃO ORGANIZACIONAL DO SICREDI, 2008, p.18).

A estrutura organizacional das entidades do Sicredi foi assim padronizada com a intenção de tornar os processos internos mais integrados e dinâmicos.

Para dar condições ao cumprimento das metas de expansão, tendo todas as ações direcionadas para as necessidades efetivas dos associados. (REGULAMENTO DE PADRONIZAÇÃO ORGANIZACIONAL DO SICREDI, 2008, p.04).

4 ANÁLISE E RESULTADOS

Conforme já mencionado, foi elaborado um questionário que se encontra no apêndice dividido em sete tópicos para evidenciar as características socioeconômicas dos pesquisados, caracterizar o estado do trabalho, saúde, motivação, satisfação e qualidade de vida dos colaboradores para identificar as possíveis causas do absenteísmo na cooperativa.

Os questionários foram entregues aos 27 colaboradores que se encontravam em pleno labor na unidade do Sicredi de Juína. Destes, 12 colaboradores responderam o questionário, representando 44,44% do total de pessoas que receberam o material.

4.1 INFORMAÇÕES SOCIOECONÔMICAS

Segue abaixo as sete questões inerentes para levantar as características socioeconômicas dos colaboradores contribuintes para a pesquisa.

Questão 01: Gênero dos colaboradores.

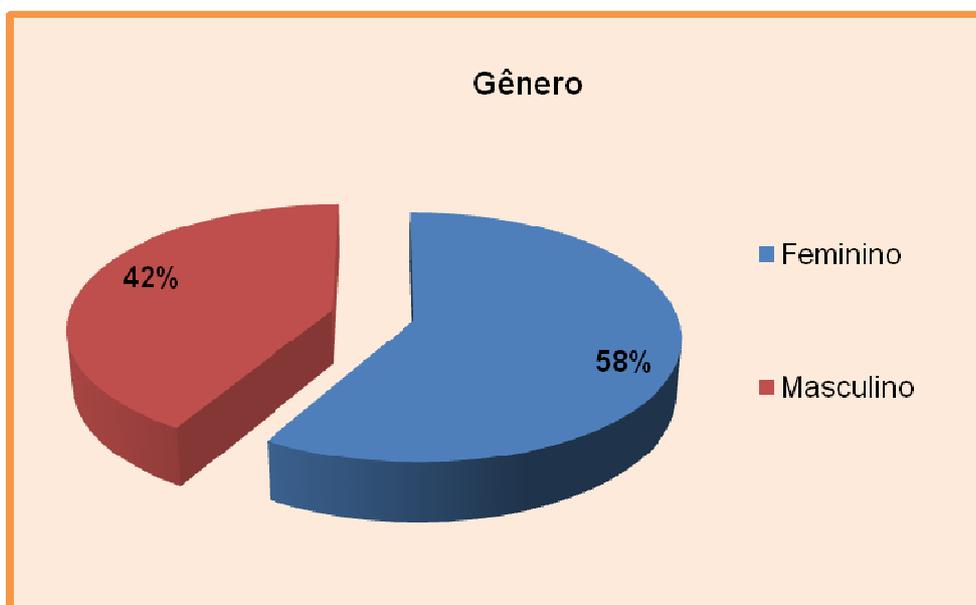


Gráfico 1 - Gênero dos colaboradores

Fonte: Questionário respondido

Com relação à variável gênero, constatou-se que 58% dos colaboradores são do sexo masculino e 42% do sexo feminino. O que demonstra que os pesquisados são a maioria do sexo masculino, porém, para a análise da pesquisa

não haverá distinção por gênero, será considerada a totalidade dos colaboradores pesquisados.

Questão 02: Idade dos colaboradores.

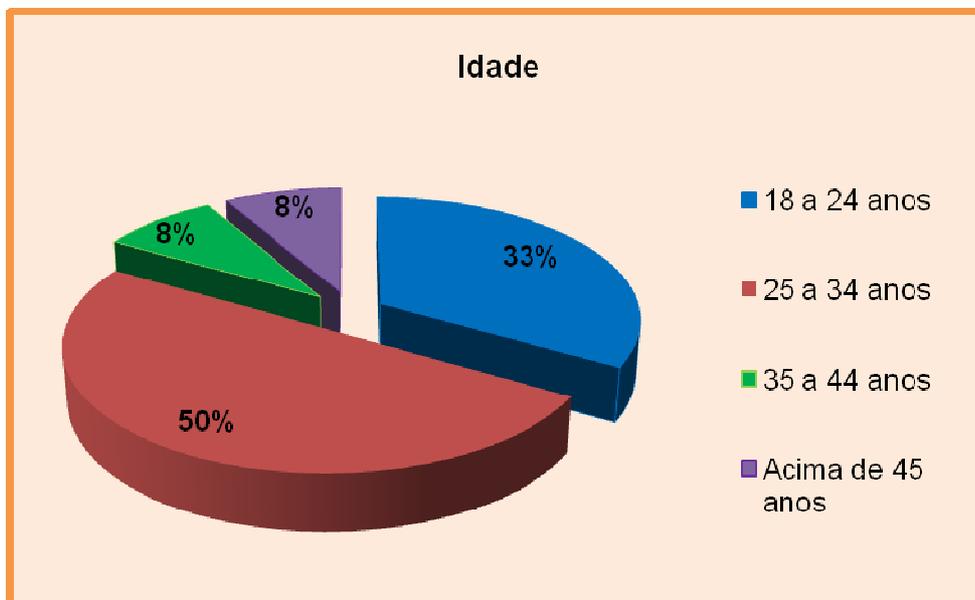


Gráfico 2 - Idade dos colaboradores

Fonte: Questionário respondido

A variável idade apresenta que 50% dos colaboradores têm entre 25 e 34 anos, 33% de 18 a 24 anos, 8% de 35 a 44 anos e 8% acima de 45 anos. O que identifica que os colaboradores são em sua maioria jovens, onde 83% dos pesquisados não ultrapassam os 34 anos.

Questão 03: Formação dos colaboradores.

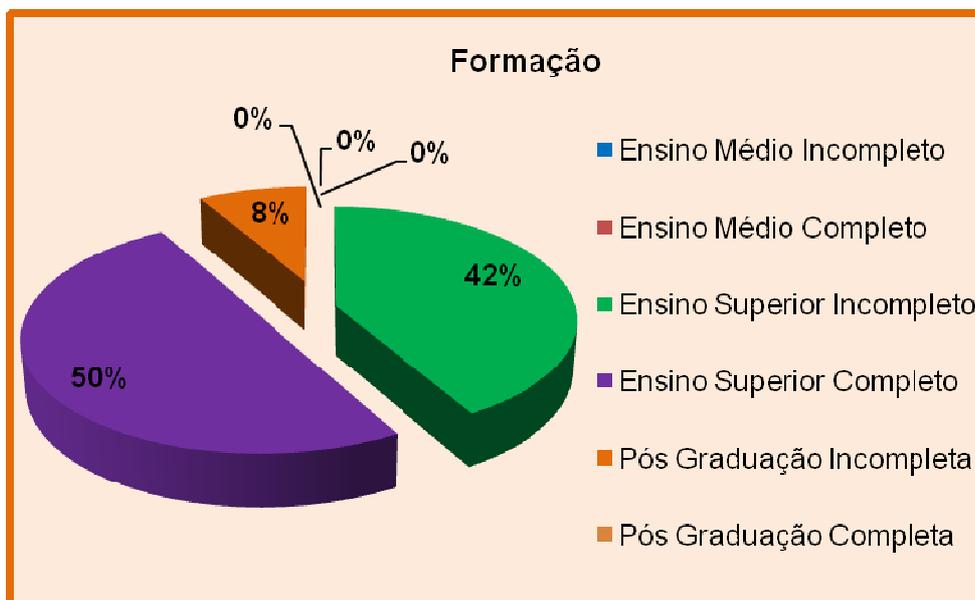


Gráfico 3 - Formação dos colaboradores

Fonte: Questionário respondido

Na variável formação 50% dos colaboradores possuem ensino superior completo, 42% possuem ensino superior incompleto e 8% possuem pós graduação incompleta, ou seja, todos os colaboradores possuem ou estão cursando ensino superior.

Foi perguntado aos colaboradores que possuem ensino superior qual seria a área de formação. O resultado é representado pelo GRAF. 4 a seguir:

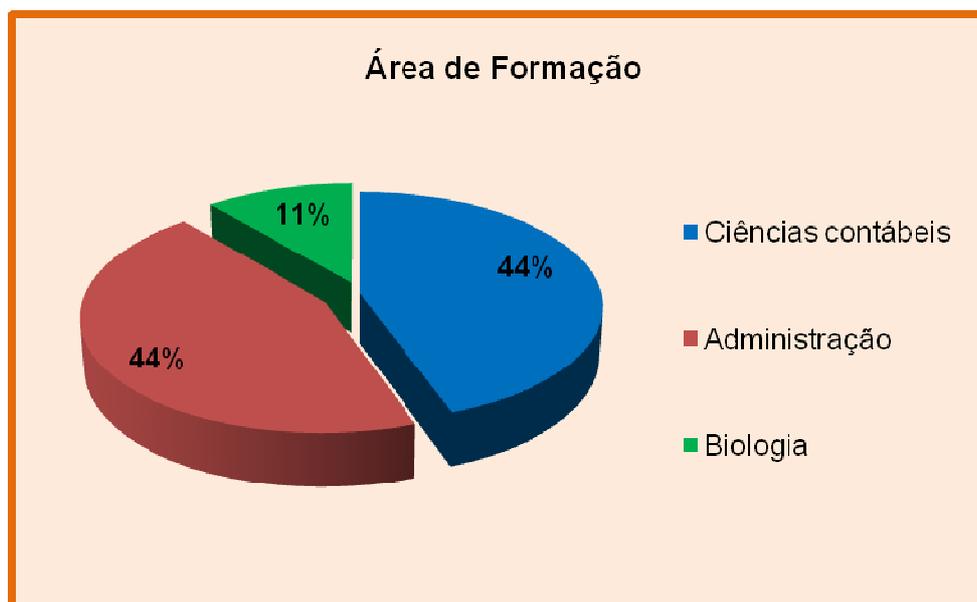


Gráfico 4 - Área de formação dos colaboradores com ensino superior

Fonte: Questionário respondido

De acordo com o GRAF. 4, verifica-se que dentre os colaboradores que possuem formação com ensino superior completo ou incompleto 44% são da área de ciências contábeis e outros 44% da área de administração e que apenas 11% atua na área de biologia.

Questão 04: Estado civil dos colaboradores.

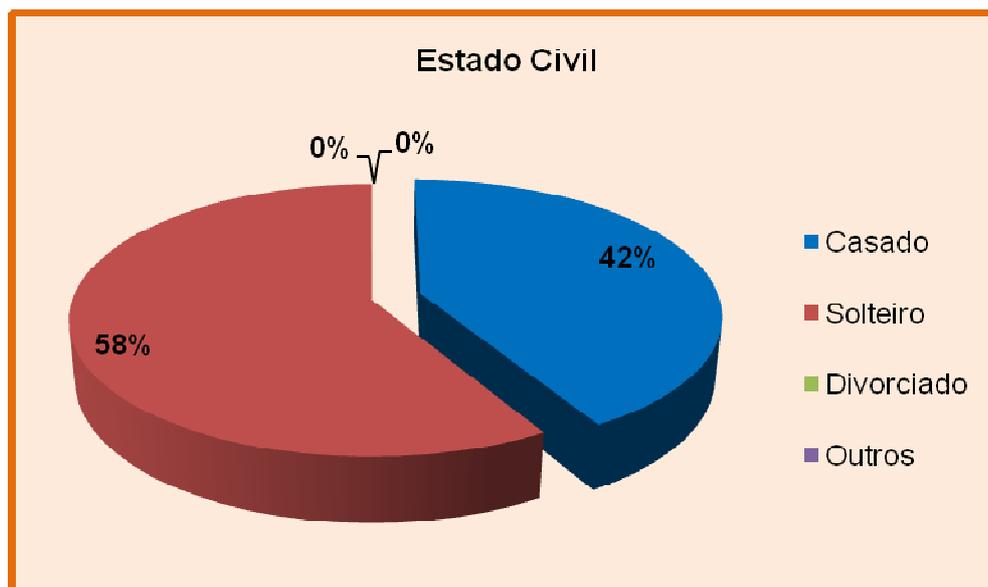


Gráfico 5 - Estado civil dos colaboradores

Fonte: Questionário respondido

Na variante estado civil identifica-se que 58% dos colaboradores são solteiros e 42% são casados.

Questão 05: Se os colaboradores possuem filhos.

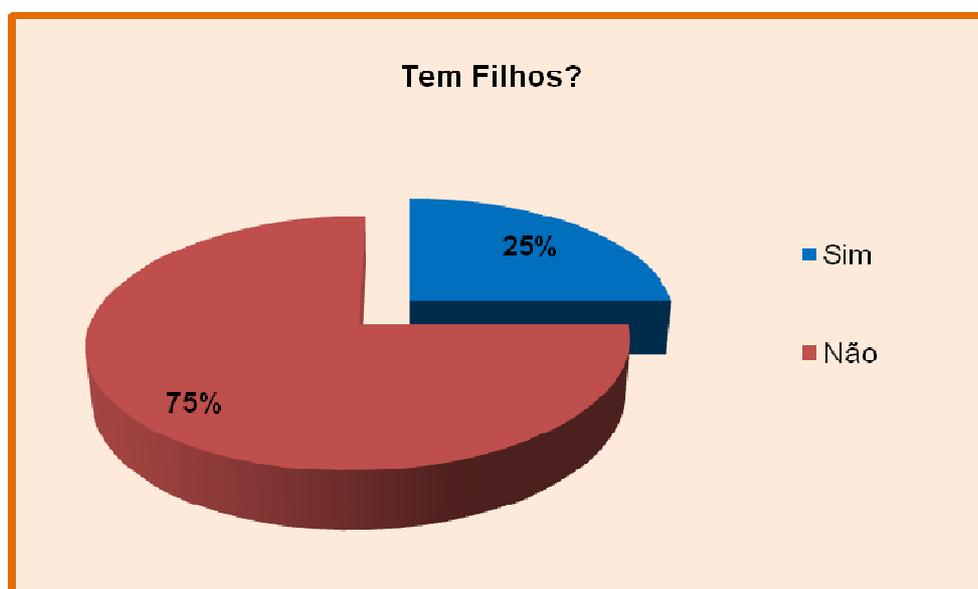


Gráfico 6 - Se os colaboradores possuem filhos

Fonte: Questionário respondido

O GRAF. 6 apresenta que 75% dos colaboradores não possuem filhos e que apenas 25% possuem filhos. Os colaboradores que possuem filhos declaram que possuem de 1 a 2 filhos.

Questão 06: Há quanto tempo trabalho na cooperativa?

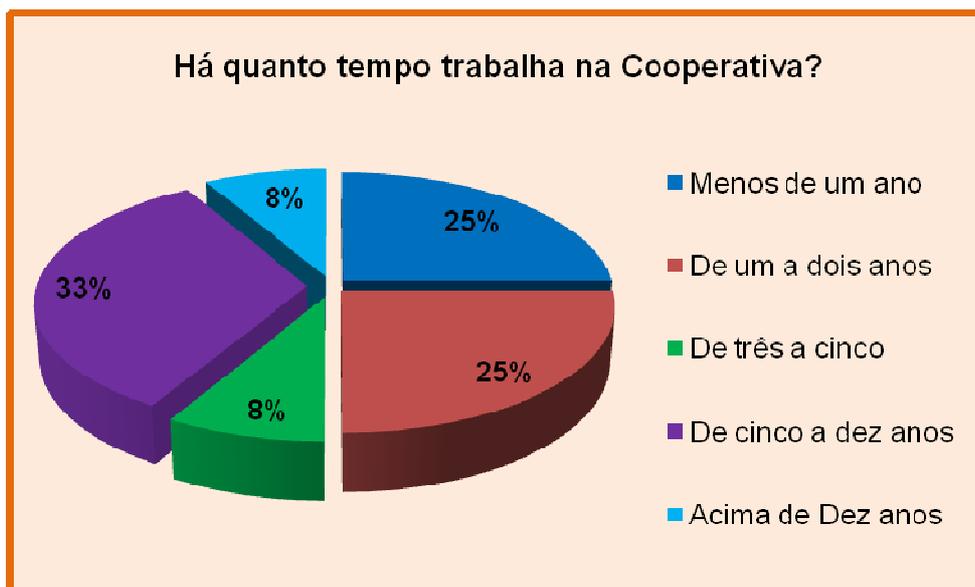


Gráfico 7 - Tempo de trabalho na Cooperativa

Fonte: Questionário respondido

Na variante de tempo de trabalho na cooperativa, identifica-se que 33% dos colaboradores fazem parte do quadro de colaboradores de cinco a dez anos, 50% tem menos de dois anos e 8% de três a cinco anos e outros 8% estão na cooperativa a mais de dez anos.

Questão 07: Qual a função desempenha pelos colaboradores.

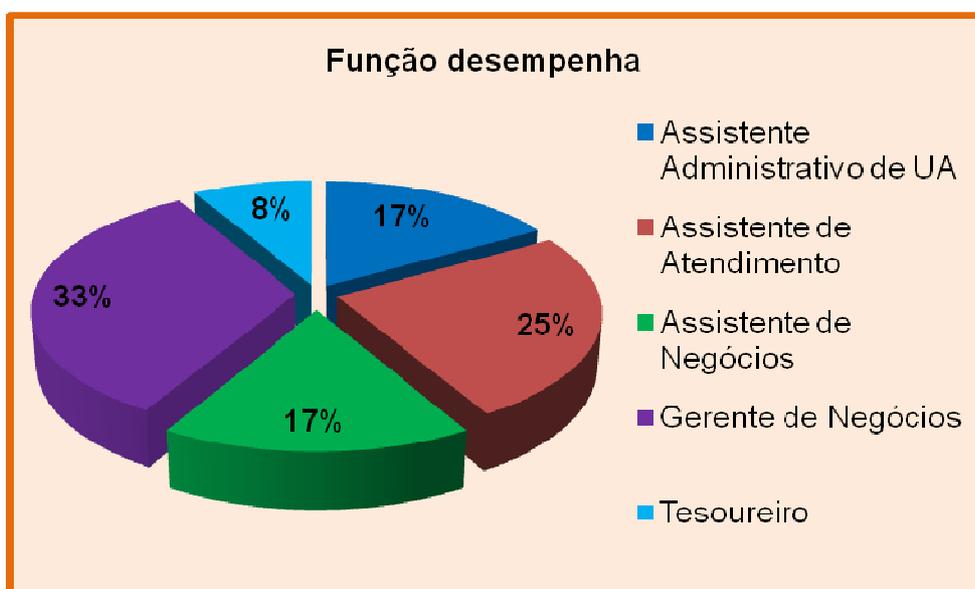


Gráfico 8 - Função desempenha pelos colaboradores

Fonte: Questionário respondido

De acordo com o GRAF. 8, verifica-se que 33% dos colaboradores fazem parte do quadro de gerente de negócios, 25% do quadro de assistente do atendimento, 17% são assistentes de negócio e outros 17% assistente

administrativo de UA e 8% tesoureiro. O que demonstra que a pesquisa verificará vários setores da cooperativa estudada.

4.2 CARACTERÍSTICA DO TRABALHO

A seguir serão apresentadas as nove questões essenciais para levantar as características do trabalho na percepção ou avaliação dos colaboradores pesquisados na unidade de atendimento estudada.

Questão 01: Como o colaborador avalia o seu trabalho:



Gráfico 9 - Avaliação do próprio trabalho

Fonte: Questionário respondido

Quando perguntado aos colaboradores como eles avaliavam seu trabalho, o resultado mostrou que 100% dos colaboradores avaliam o trabalho como gratificante. Os pesquisados declaram que acham seu trabalho gratificante porque gostam do que fazem e do companheirismo da equipe de trabalho, e que possuem afinidade com a função desempenhada, além das oportunidades de crescimento profissional e pessoal que o trabalho proporciona a eles.

Questão 02: Jornada de trabalho dos trabalhadores.

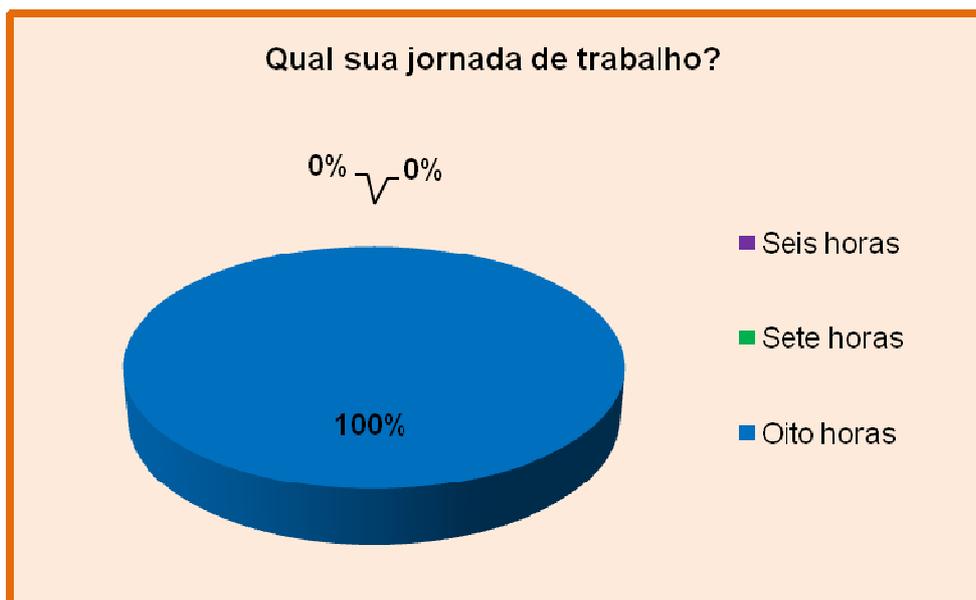


Gráfico 10 - Jornada de trabalho dos colaboradores

Fonte: Questionário respondido

Verifica-se no GRAF.10 que 100% dos colaboradores possuem uma jornada de trabalho de oito horas por dia.

Questão 03: Cometeu erros operacionais no trabalho.



Gráfico 11 - Já cometeu erros operacionais?

Fonte: Questionário respondido

No questionário foi perguntado aos colaboradores se eles já cometeram erros operacionais em seu trabalho e conforme apresenta o GRAF.11, 75% dos pesquisados já cometeram erros operacionais e que apenas 25% declaram que não cometeram erros operacionais.

Aos colaboradores que responderam que já cometeram erros operacionais perguntou-se qual foi o seu sentimento do colaborador diante do erro cometido.



Gráfico 12 - Sentimento diante do erro cometido

Fonte: Questionário respondido

Conforme apresenta o GRAF.12, dentre os pesquisados 67% declararam que ficam chateados quando cometem um erro porque procuram sempre fazer da forma correta e não gastam de errar aquilo que fazem todos os dias e que muitas vezes acabam pagando pelo próprio erro. 11% responderam que ficam tranquilos com o erro cometido porque considera como experiência para não voltar a cometer o mesmo erro. Outros 11% disseram que ficam estressados com o erro cometido porque acaba tendo que refazer e gera sobre carga de trabalho. Os 11% que escolheram outros declararam que ficam preocupados de não conseguir solucionar o erro cometido.

Questão 04: Reação dos gestores diante do erro operacional cometido pelo colaborador.

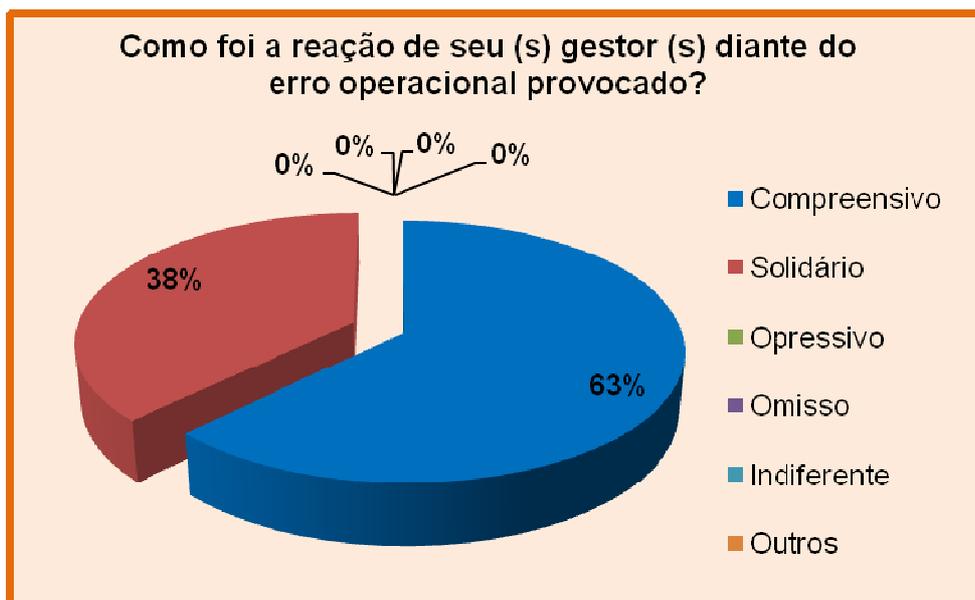


Gráfico 13 - Reação do gestor (s) diante do erro operacional provocado

Fonte: Questionário respondido

Quando perguntado aos colaboradores qual foi a postura do gestor diante do erro operacional provocado pelo colaborador, 63% afirmaram que o gestor foi compreensivo procurando verificar a solução para a falha e orientar para não ocorrer novamente. 38% dos colaboradores declararam que o gestor adotou uma postura solidária quando ajudou a identificar e a resolver a falha.

Questão 05: Relacionamentos dos colaboradores com os gestores da equipe.



Gráfico 14 - Relacionamento com o (s) gestor (s)

Fonte: Questionário respondido

Quando questionado como avalia o relacionamento com seus gestores, 58% dos colaboradores consideram ótimo o relacionamento porque percebem abertura para expressar seus sentimentos e alegam ter boa afinidade com os gestores. 42% avaliam ter um bom relacionamento com os gestores porque consideram que isso melhora o trabalho da equipe e procuram manter o bom relacionamento.

Questão 06: Relacionamento dos colaboradores com os colegas de trabalho.

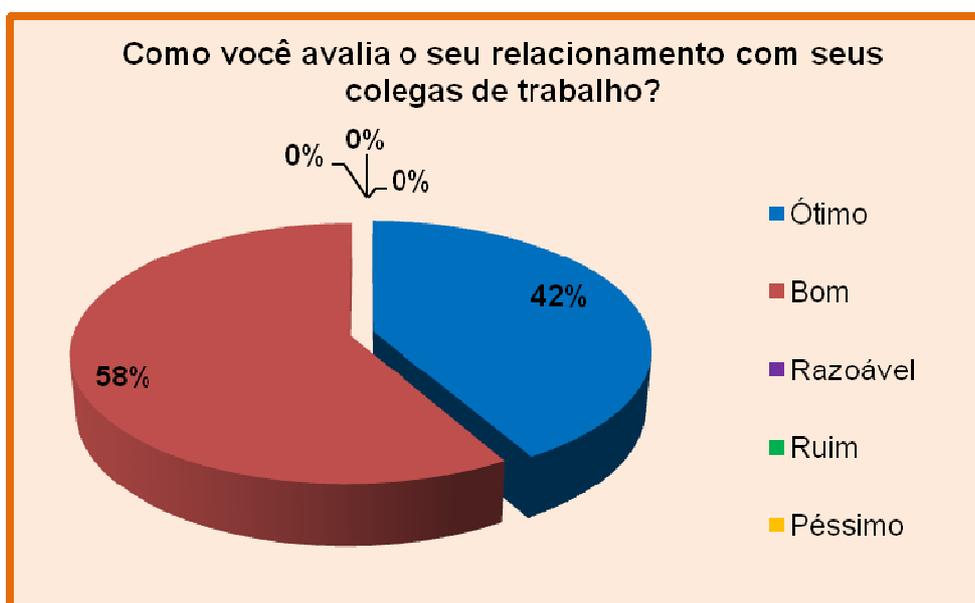


Gráfico 15 - Relacionamento com a equipe de trabalho

Fonte: Questionário respondido

Ao avaliarem o seu relacionamento com os colegas de trabalho, 58% declararam ter um bom relacionamento porque consideram necessário para se alcançar melhores resultados, afirmam que existem companheirismo e respeito entre os colegas mesmo que às vezes encontram dificuldades de relacionamento e de comunicação. 42% dos colaboradores avaliaram o relacionamento com os colegas de trabalho como ótimo porque consideram a equipe dedicada e comprometida com o trabalho e não percebem problemas de relacionamento entre a equipe porque existe afinidade e respeito uns com os outros.

Questão 07: A atividade desempenhada afeta no desempenho pessoal ou profissional.



Gráfico 16 - A atividade desempenhada afeta o desempenho pessoal ou social?

Fonte: Questionário respondido

A maioria dos colaboradores com 58% declararam que sua atividade não afeta o seu desempenho pessoal ou social porque gostam do que fazem e procuram não misturar os assuntos com o trabalho realizado na cooperativa. 17% afirmaram que afeta o desempenho físico porque sentem cansaço e não encontram energia para fazer uma atividade física, declararam que se sentem pressionados para desenvolver suas atividades na cooperativa. Outros 17% consideram que afeta o relacionamento com a família porque acreditam que essa é uma questão que sempre afeta o ambiente externo devido ao estresse no ambiente de trabalho e da carga horária. 8% afirmaram que afeta no relacionamento com os amigos.

Questão 08: O colaborador recebeu treinamento para desempenhar a função exercida atualmente.

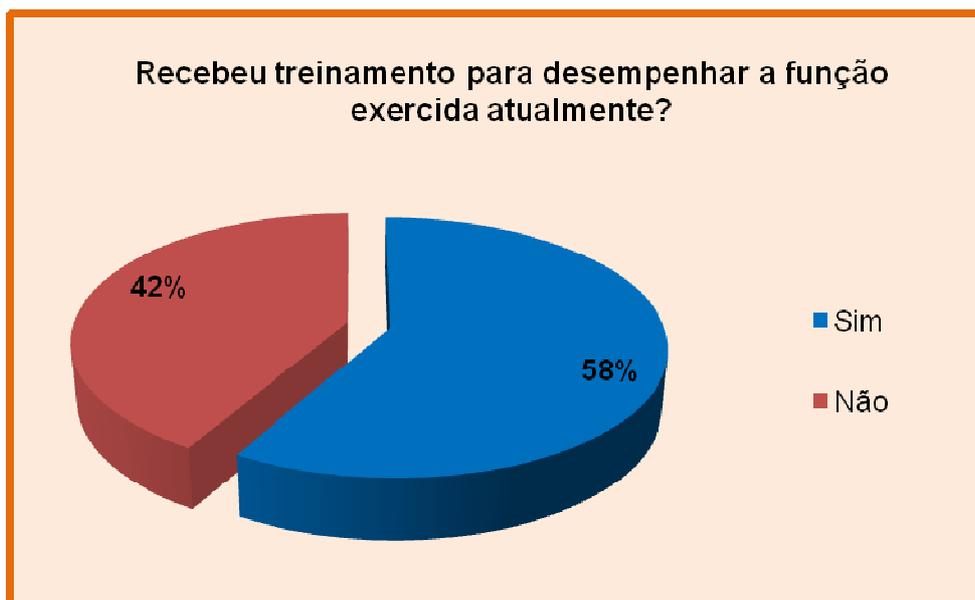


Gráfico 17 - Recebeu treinamento?

Fonte: Questionário respondido

A maioria dos colaboradores escolheu a categoria sim com 58% afirmando que receberam treinamento para desempenhar a função exercida atualmente. Enquanto que 42% declararam que não receberam treinamento porque o conhecimento para a função atual foi adquirido na função que exercia anteriormente.

Foi perguntado aos colaboradores que receberam o treinamento, se atendeu as expectativas de capacitação para o desempenho da função.



Gráfico 18 - Treinamento atendeu as expectativas de capacitação

Fonte: Questionário respondido

Dos colaboradores que responderam que receberam treinamento para desempenhar a atividade exercida atualmente, 75% afirmaram que o treinamento atendeu parcialmente a (s) expectativa (s) porque acreditam que o tempo de treinamento não foi o suficiente para todas as tarefas e que o aprendizado veio com a prática. E, 25% afirmaram que o treinamento atendeu completamente a (s) expectativa (s) de capacitação para a função.

4.3 CARACTERÍSTICA DO ESTADO DE SAÚDE E DO ABSENTEÍSMO

A seguir serão apresentadas as nove questões aplicadas para identificar como o colaborador avalia seu estado de saúde e identificar os possíveis motivos das ausências dos colaboradores ao trabalho, segundo a percepção dos mesmos.

Questão 01: Os colaboradores praticam atividade física.



Gráfico 19 - Prática de atividade física

Fonte: Questionário respondido

O GRAF.19 representa que dos colaboradores pesquisados, 42% praticam algum tipo de exercício físico, outros 42% às vezes praticam exercício físico e que a minoria em 17% não praticam exercícios físicos. O que demonstra que do total dos colaboradores a maioria em 84% realizam alguma atividade física seja ela praticada frequentemente ou não.

Questão 02: Encontram tempo para descansar ou descontrair-se.



Gráfico 20 - Possui tempo para descansar ou descontrair

Fonte: Questionário respondido

Conforme apresenta o GRAF.20, 67% dos colaboradores afirmaram que às vezes encontram tempo para descansar e descontrair-se e que a minoria em 33% afirmaram que sempre encontram o tempo para descansar ou descontrair-se. O que pode indicar que os colaboradores em sua maioria nem sempre conseguem desligar-se totalmente do trabalho contribuindo para o nível de estresse e conseqüentemente aumentando o índice de absenteísmo.

Questão 03: Com que frequência os colaboradores costumam se ausentar do trabalho.

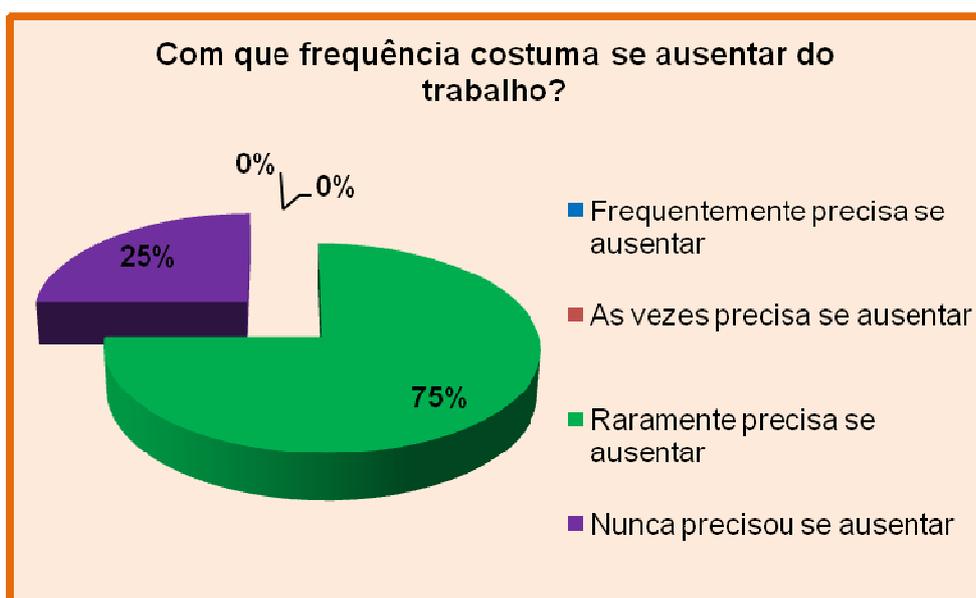


Gráfico 21 - Frequência de ausência no trabalho

Fonte: Questionário respondido

Quando questionados com que frequência costuma se ausentar do trabalho, 75% declararam que raramente precisa se ausentar do trabalho. E 25% afirmaram que nunca precisou se ausentar.

Foi solicitado para que os colaboradores enumerassem os três motivos que mais influenciaram em sua ausência. Identificando desta forma, os reais motivos segundo a percepção dos próprios colaboradores:

- viagem;
- motivo de saúde;
- problemas pessoais ou familiares;
- necessidade de fazer alguma documentação em órgãos público;
- motivos de urgência ou motivos intransferíveis;
- falecimento de alguém da família.

Questão 04: Com que frequência os colaboradores costumam chegar atrasados ao trabalho.



Gráfico 22 - Frequência de chegar atrasado ao trabalho

Fonte: Questionário respondido

Dentre os pesquisados, 45% afirmaram que nunca chegaram atrasado ao trabalho, 36% declararam que raramente precisou chegar atrasado e 18% disseram que às vezes chegam atrasados ao trabalho.

Foi solicitado para que os colaboradores que já precisaram chegar atrasado ao trabalho que enumerassem os três motivos que mais influenciaram em seu atraso. Identificando desta forma, os reais motivos segundo a percepção dos próprios colaboradores:

- acordar tarde;
- horas extras para compensar;
- motivos familiares;
- motivos de saúde;
- distância;
- mobilidade.

Questão 05: Quantidade de vezes que os colaboradores precisaram se ausentar nos últimos quatro meses.

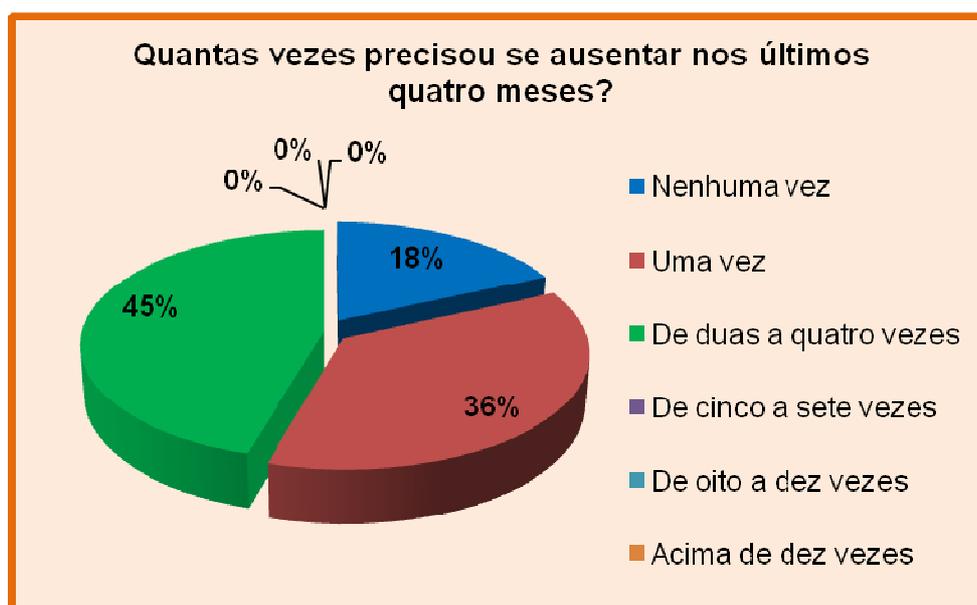


Gráfico 23 - Ausência nos últimos quatro meses

Fonte: Questionário respondido

De acordo com o resultado representado no gráfico acima, 45% dos colaboradores declararam que precisaram se ausentar de duas a quatro vezes, 36% afirmaram que precisaram se ausentar apenas uma vez e 18% dos colaboradores alegaram que nenhuma vez precisaram se ausentar nos últimos quatro meses.

Questão 06: Qual foi o motivo da ausência do colaborador ao trabalho.



Gráfico 24 - Motivo da ausência ao trabalho

Fonte: Questionário respondido

O GRAF.24 apresenta que 30% dos colaboradores já faltaram ao trabalho para acompanhar o filho ao médico, outros 30% afirmaram que faltaram ao trabalho para compensação de horas, 20% faltaram ao trabalho por problemas domésticos e outros 20% por problemas particulares e mais 20% afirmaram que faltaram por outros motivos como, regularizar documentação em órgãos público, 10% afirmou que faltaram por motivo de falecimento de alguém da família outros 10% por doença com atestado médico e mais 10% por doença, mas sem apresentar o atestado médico.

Questão 07: Qual a conduta adotada pelo (s) gestor (s) em relação à ausência do colaborador no local de trabalho.

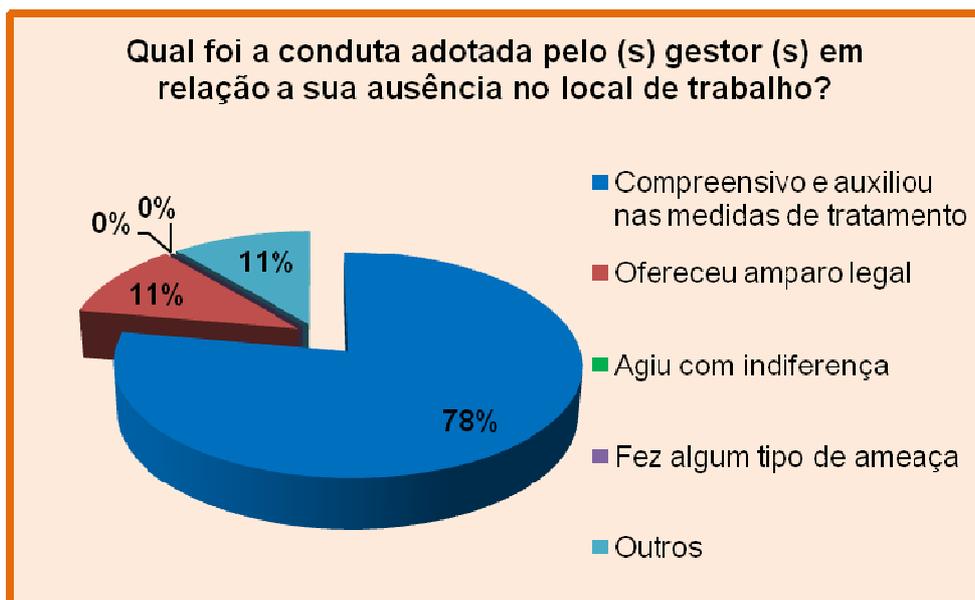


Gráfico 25 - Conduta do gestor (s) referente à ausência do colaborador

Fonte: Questionário respondido

Quando perguntados sobre a conduta do (s) gestor (s) referente à ausência do colaborador ao trabalho, 78% afirmaram que o (s) gestor (s) foi compreensivo e auxiliou nas medidas de tratamento, 11% declararam que o (s) gestor (s) ofereceu amparo legal e outros 11% escolheu a categorias outros afirmando que o (s) gestor (s) foi apenas compreensivo.

Questão 08: ao retornar ao trabalho o colaborador voltou a desempenhar a mesma atividade que desempenhava anteriormente a sua ausência.



Gráfico 26 - Voltou a desempenhar a mesma atividade?

Fonte: Questionário respondido

Conforme demonstrado no GRAF.26. 100% dos colaboradores pesquisados que já precisaram se ausentar ao trabalho declararam que voltou a desempenhar a mesma atividade que desempenhava antes de precisar se ausentar ao trabalho.

Questão 09: Avaliação do colaborador referente ao seu estado emocional, mental e físico, considerando seu estado de saúde atual.

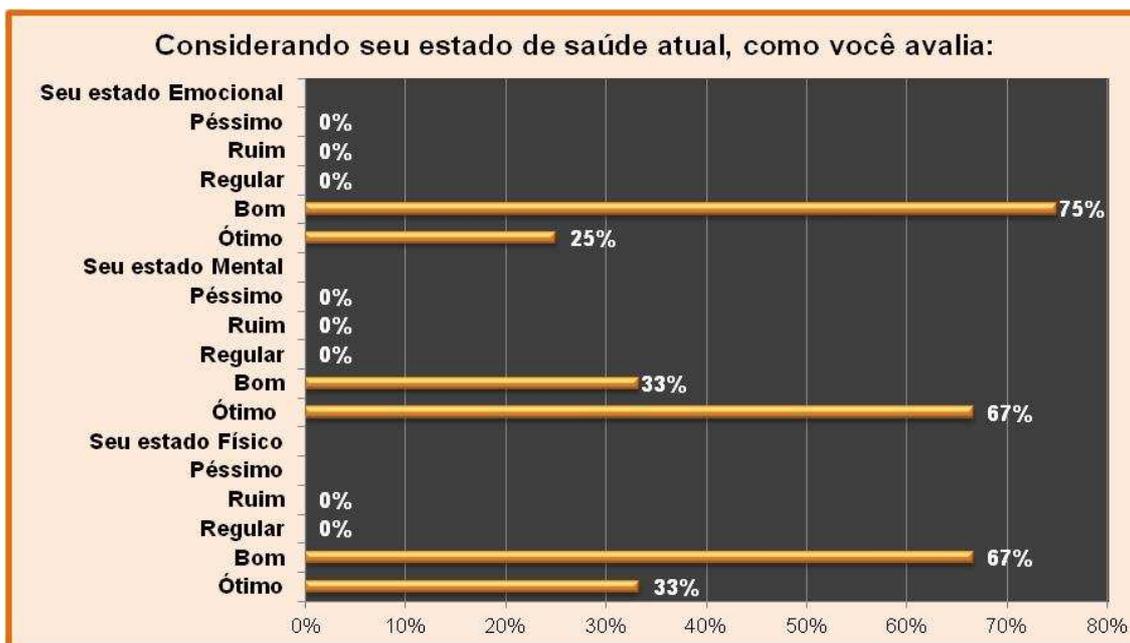


Gráfico 27 - Estado emocional, mental e físico dos colaboradores

Fonte: Questionário respondido

Ao avaliar o estado emocional 75% dos colaboradores avaliam que seu estado emocional está no estágio bom e 25% consideram que está no estágio ótimo.

Ao avaliar o estado mental 33% dos colaboradores pesquisados declararam seu estado mental como bom e 67% classificaram o estado mental em ótimo.

Ao avaliar o estado físico 67% dos colaboradores pesquisados afirmaram que o seu estado físico apresenta-se bom e 33% declararam que o estado físico apresenta-se ótimo.

4.4 CARACTERÍSTICA DO ESTADO DE MOTIVAÇÃO DO COLABORADOR

A seguir serão apresentadas as sete questões pertinentes para identificar o estado de motivação segundo a percepção dos colaboradores da unidade de atendimento do Sicredi de Juína.

Questão 01: Avaliação dos colaboradores referente à sua motivação para o trabalho.

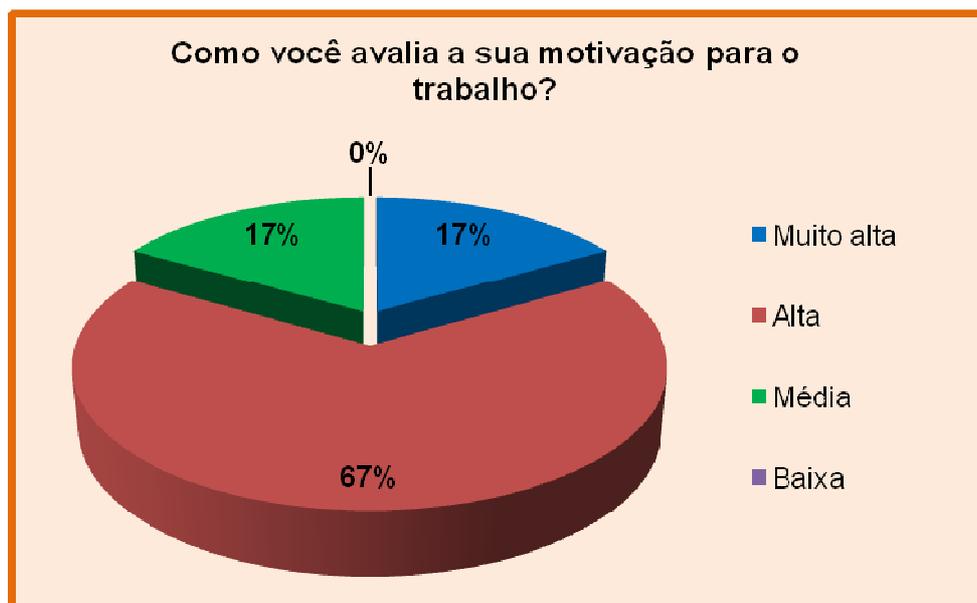


Gráfico 28 - Avaliação da motivação para o trabalho

Fonte: Questionário respondido

Ao avaliar sua motivação para o trabalho 67% dos colaboradores afirmaram que sua motivação para o trabalho encontra-se em alta porque gostam do que fazem do ambiente de trabalho e também porque recebem apoio para desempenhar a atividade, 17% dos colaboradores avaliaram que sua motivação para o trabalho encontra-se muito alta porque visualizam oportunidade de sucesso profissional, enquanto que, outros 17% avaliaram sua motivação para o trabalho como média porque consideram que existe pouca expectativa e acreditam que deve ter mais objetivos para se atingir.

Questão 02: A frequência com que a cooperativa Sicredi Univalles introduz novos métodos de trabalho.

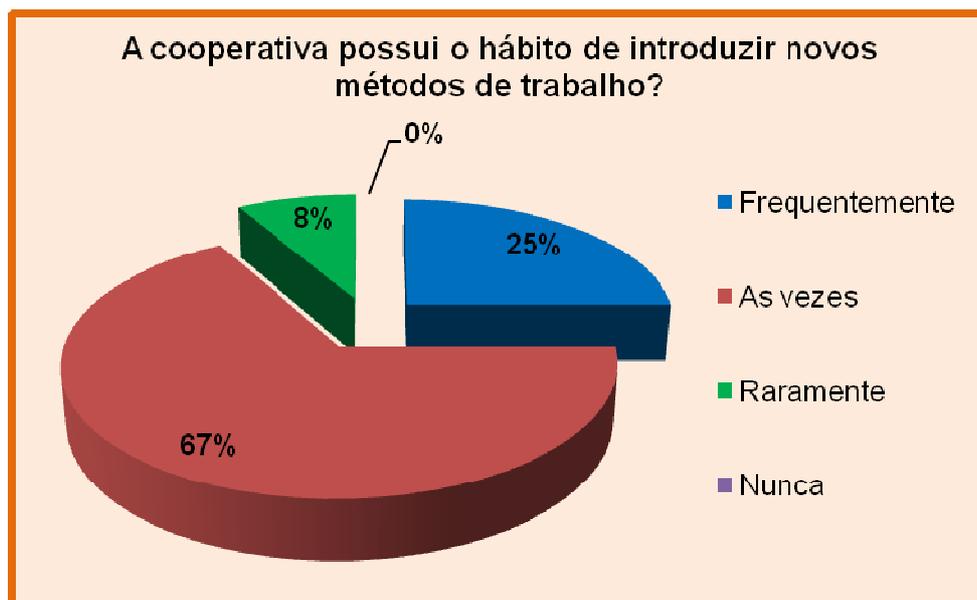


Gráfico 29 - Cooperativa introduz novos métodos de trabalho?

Fonte: Questionário respondido

Para responder ao questionamento se a cooperativa possui o hábito de introduzir novos métodos de trabalho, 67% dos colaboradores pesquisados afirmaram que às vezes a cooperativa introduz novos métodos, 25% afirmaram que a cooperativa introduz novos métodos de trabalho frequentemente e 8% declararam que raramente a cooperativa introduz novos métodos de trabalho. Com base nos resultados, observa-se que a cooperativa possui o hábito de introduzir novos métodos de trabalho mesmo que não seja frequentemente.

Questão 03: O colaborador está satisfeito com o hábito da cooperativa de introduzir novos métodos de trabalho.



Gráfico 30 - Satisfação com a frequência de introduzir novos métodos de trabalho

Fonte: Questionário respondido

O GRAF.30 apresenta que 83% dos colaboradores pesquisados estão satisfeito com a frequência com que a cooperativa introduz novos métodos de trabalho porque consideram que introduzir novos métodos melhora o fluxo das atividades e agilizam o trabalho realizado diariamente, além do mais os colaboradores não se sentem incomodados com as mudanças repentinas. 17% dos colaboradores se mostraram não satisfeitos porque acreditam que ainda existe muito a melhorar e que muitas vezes a cooperativa introduz novos métodos de trabalho que apresentam falhas na comunicação aos colaboradores.

Questão 04: A motivação para aprender novos métodos de trabalho.



Gráfico 31 - Motivação para aprender novos métodos de trabalho

Fonte: Questionário respondido

Quando solicitado para avaliar sua motivação para aprender novos métodos de trabalho, 50% classificaram sua motivação como alta porque gostam de aprender novos métodos de trabalho e procuram sempre aperfeiçoar seu conhecimento e melhorar o trabalho em si. 33% dos colaboradores classificaram a motivação como muito alta porque visualizam oportunidade de crescimento profissional. 17% classificam como média a motivação para aprender novos métodos de trabalho porque introduzir novos métodos gera sobre carga de trabalho.

Questão 05: A motivação dos colaboradores para sugerir melhorias de processo em seu trabalho.



Gráfico 32 - Motivação para sugerir melhorias de processo

Fonte: Questionário respondido

Ao serem indagados sobre sua motivação em sugerir melhorias de processo em seu trabalho, 67% afirmaram que sua motivação encontra-se em alta porque identificam liberdade para expressar suas opiniões e acreditam que a experiência adquirida com a prática ajuda a melhorar o processo. 25% classificaram como muito alta a sua motivação para sugerir melhorias de processo porque acreditam que fazer sugestões enriquece o fluxo das tarefas diárias e proporciona que o próprio trabalho fique mais bem visto dentro da cooperativa.

Questão 06: Recebem incentivos para desempenhar suas atividades.



Gráfico 33 - Recebem incentivos para desempenhar a (s) atividade (s)

Fonte: Questionário respondido

O GRAF.33 apresenta que 50% dos colaboradores pesquisados afirmaram que algumas vezes recebem incentivos financeiros e verbais como, elogios e reconhecimento de uma atividade bem realizada por parte do (s) gestor (s) da unidade de atendimento, 33% declararam que recebem frequentemente incentivos motivacionais e financeiros, 8% disseram que raramente recebem incentivos e outros 8% expuseram que nunca recebem incentivos, porém as duas últimas categorias não justificaram sua escolha.

Questão 07: Itens que os colaboradores consideram como os principais fatores motivacionais.



Gráfico 34 - Fatores motivacionais na percepção dos colaboradores

Fonte: Questionário respondido

Para esta questão foi solicitado aos colaboradores pesquisados que escolhessem os itens (poderia escolher mais de um item) que consideravam como os principais fatores motivacionais para os colaboradores da cooperativa. Segue o resultado conforme demonstrado no GRAF.34:

75% dos colaboradores escolheram o fator gostar do que faz, 67% indicaram o relacionamento com a equipe como o principal fator, 50% afirmaram que o principal fator motivacional é a imagem da empresa, outros 50% declararam que é o relacionamento com a liderança o principal fator motivacional, 42% indicaram o relacionamento com os associados, 33% escolheram o item integração da equipe, outros 33% apontaram a oportunidade de crescimento e

mais 33% classificaram a autonomia na execução do trabalho como o principal fator motivacional, 25% disseram o salário e os benefícios ofertados, 17% apontaram a qualidade nos treinamentos, 8% afirmaram que é a quantidade de treinamento o principal fator motivacional, outros 8% indicaram a estabilidade no emprego e mais 8% disseram que ser valorizado e reconhecido no trabalho é o principal fator motivacional para os colaboradores da cooperativa Sicredi Univales.

4.5 CARACTERÍSTICA DO ESTADO DE SATISFAÇÃO DO COLABORADOR

Segue abaixo as seis questões aplicadas aos colaboradores pesquisados pertinentes para levantar a característica do estado de satisfação do colaborador da Cooperativa Sicredi Univales unidade de atendimento de Juína segundo sua própria percepção.

Questão 01: Satisfação em trabalhar na cooperativa.

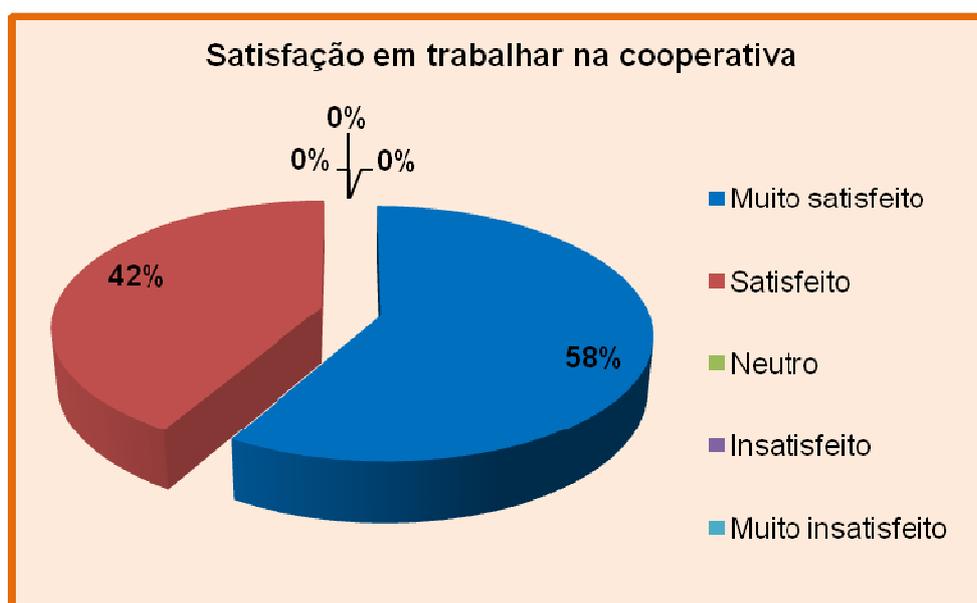


Gráfico 35 - Satisfação em trabalhar na cooperativa

Fonte: Questionário respondido

Quando perguntado aos colaboradores se eles se sentem satisfeitos em trabalhar na cooperativa, 58% se mostraram muito satisfeitos porque gostam de trabalhar na cooperativa e pela forma em que são tratados. 42% declararam que estão satisfeitos porque se sentem bem em trabalhar na cooperativa e sempre superam suas expectativas de trabalho.

Questão 02: As principais razões para trabalhar na cooperativa.

Foi solicitado aos pesquisados que relacionassem as três principais razões pelas quais os fazem trabalhar na cooperativa, para identificar os itens de maior importância de satisfação segundo a percepção dos próprios colaboradores. O resultado será relacionado a seguir:

- gostar do que faz;
- relacionamento com a equipe de trabalho;
- salário e benefícios (remuneração);
- oportunidade de crescimento profissional;
- imagem que a cooperativa proporciona ao colaborador;
- motivação;
- ambiente de trabalho;
- precisa trabalhar para ajudar a família;
- pagamento em dia.

Questão 03: satisfação em relação à atividade desempenhada.

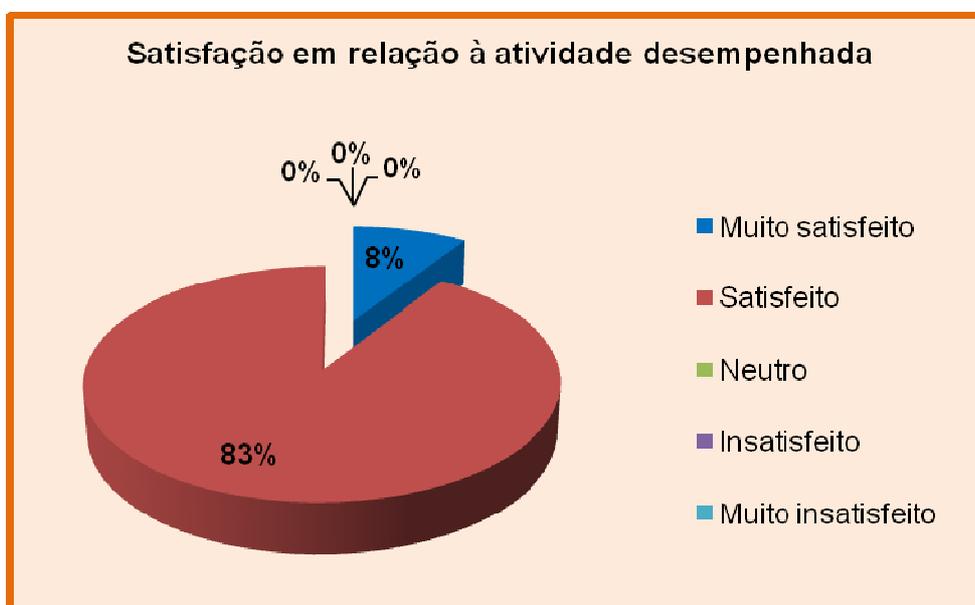


Gráfico 36 - Satisfação em relação a atividade desempenhada

Fonte: Questionário respondido

Conforme apresenta o GRAF.36, 83% dos colaboradores se apresentam satisfeitos com a atividade que desempenham na cooperativa porque gostam do que fazem e encontram recursos para melhorar seu desempenho no trabalho e

adquirir experiência. 8% se mostraram muito satisfeito com a função desempenhada porque consideram que quando precisam do trabalho devem adaptar-se à função.

Questão 04: Os colaboradores se sentem reconhecidos pelo trabalho que executam na cooperativa.

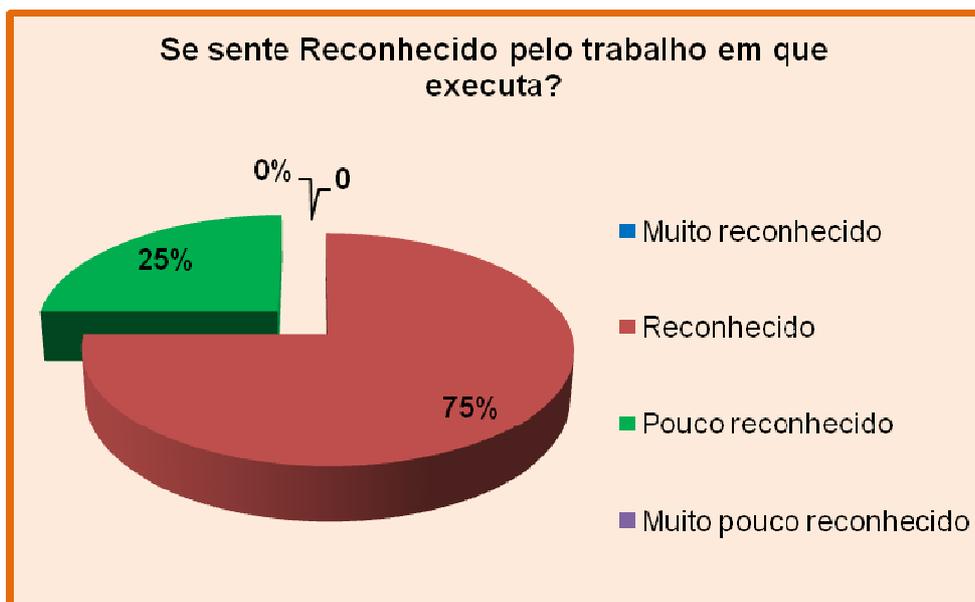


Gráfico 37 - Sentimento de reconhecimento pelo trabalho que executa

Fonte: Questionário respondido

Quando perguntado sobre o sentimento de reconhecimento pelo trabalho executado na cooperativa, 75% dos colaboradores pesquisados declararam que se sentem reconhecidos, mas afirmaram que às vezes falta receber mais incentivo e reconhecimento por parte da administração da cooperativa, afirmam ainda que o reconhecimento é feito de acordo com a função executada. 25% dos colaboradores pesquisados afirmaram que são pouco reconhecidos pelo trabalho que executam na cooperativa porque o reconhecimento que recebem não faz muita diferença no resultado final e que esperam ser mais reconhecidos pelo trabalho prestado para a cooperativa.

Questão 05: Satisfação dos colaboradores com a remuneração ao comparar com a atividade desempenhada na cooperativa.

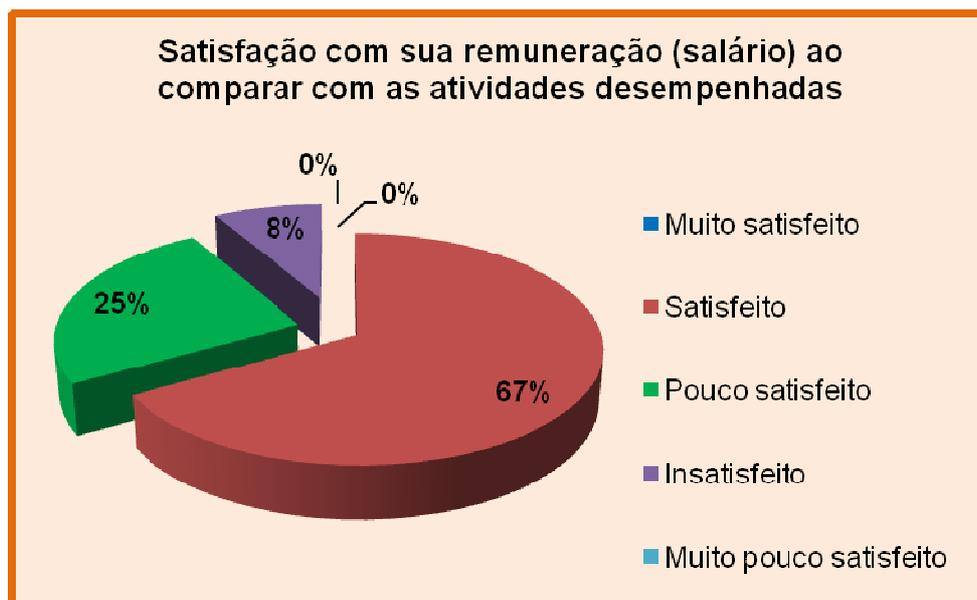


Gráfico 38 - Satisfação com a remuneração comparada à atividade desempenhada

Fonte: Questionário respondido

Verifica-se no GRAF.38, que 67% dos colaboradores apresentam-se como satisfeitos porque consideram que o cargo ocupado condiz com a remuneração recebida e que estão buscando melhorar a atividade para melhorar também a remuneração. 25% dos colaboradores afirmaram que estão pouco satisfeito com a remuneração porque consideram que poderia ser melhorado devido à quantidade de atividades que precisam desempenhar e 8% estão insatisfeitos e preferiram não declarar o motivo de sua insatisfação.

Questão 06: Os fatores que deixam os colaboradores satisfeitos.

Fatores que deixam os colaboradores satisfeitos	Frequência (%)
Os resultados do próprio trabalho	42%
O reconhecimento por um trabalho bem feito	42%
Mudanças nas atividades para torná-las mais agradáveis	8%
Receber a responsabilidade para desempenhar um trabalho	42%
Incentivo para o desenvolvimento pessoal	17%
Possibilidade de crescimento	42%
A disposição ou boa de ensinar dos gestores	8%
Melhorar o relacionamento entre subordinados e gestores	8%
Ser destaque entre os colaboradores	8%
Melhor salário e gratificações	8%
Redução da carga horária	0%
Disponibilizar mais colaboradores na área onde trabalha	8%
Melhorar o ambiente físico de trabalho	42%

Tabela 3 - Fatores que deixam os colaboradores satisfeitos

Fonte: Questionário respondido

Foi solicitado aos colaboradores pesquisados que escolhessem na relação disponibilizada os itens que os deixam mais satisfeito. Conforme demonstrado na TABELA 3 acima, dentre os pesquisados 42% afirmaram que os fatores que os deixariam mais satisfeito são: os resultados do próprio trabalho; o reconhecimento por um trabalho bem feito; receber a responsabilidade para desempenhar um trabalho; a Possibilidade de crescimento; e melhorar o ambiente físico de trabalho. 17% apontaram o incentivo para o desenvolvimento pessoal como o fator de satisfação. 8% dos colaboradores pesquisados declararam que os principais fatores que os deixariam mais satisfeito são: mudanças nas atividades para torná-las mais agradáveis; a disposição ou boa vontade de ensinar dos gestores; melhorar o relacionamento entre subordinados e gestores; ser destaque entre os colaboradores; melhor salário e gratificações; disponibilizar mais colaboradores na área onde trabalha; melhorar o ambiente físico de trabalho.

4.6 CARACTERÍSTICA DO ESTADO DE ESTRESSE DO COLABORADOR

A seguir serão apresentadas as sete questões aplicadas para identificar as características do estresse do colaborador sob a visão sua própria percepção.

Questão 01: Nível de estresse atual dos colaboradores.

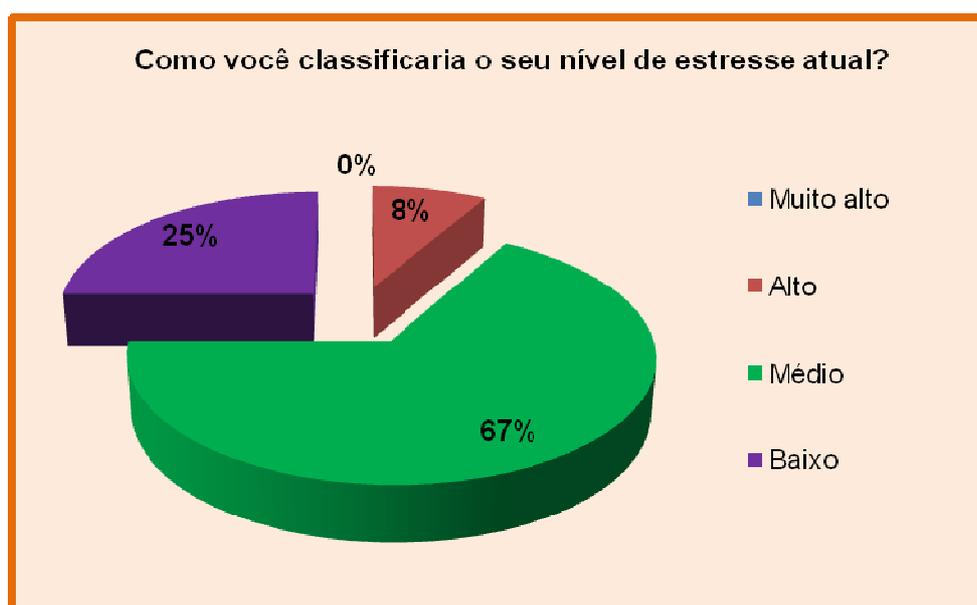


Gráfico 39 - Nível de estresse dos colaboradores

Fonte: Questionário respondido

Quando perguntado aos colaboradores como avaliavam o seu nível de estresse, 67% declararam que está no nível médio porque existe algum excesso de atividade e se sentem sobrecarregados. 25% declararam o nível de estresse baixo porque se consideram pessoas calmas. 8% declararam alto o nível de estresse porque ocorreram algumas mudanças em seu trabalho.

Questão 02: os colaboradores consideram o trabalho estressante.



Gráfico 40 - Consideram o trabalho estressante?

Fonte: Questionário respondido

De acordo com o apresentado no GRAF.40, 100% dos colaboradores pesquisados afirmaram que seu trabalho às vezes é estressante. Foi solicitado para apontarem o que consideram estressante em seu trabalho e o resultado será apresentado a seguir:

- as interrupções que existem durante o processo de suas atividades;
- algumas atitudes dos colegas;
- sobrecarga de serviço por falta de colaboradores;
- situações esporádicas que saiam da rotina;
- relacionamento com os associados;
- falta de conhecimento no processo.

Questão 03: Existe acúmulo no volume de trabalho nas atividades.

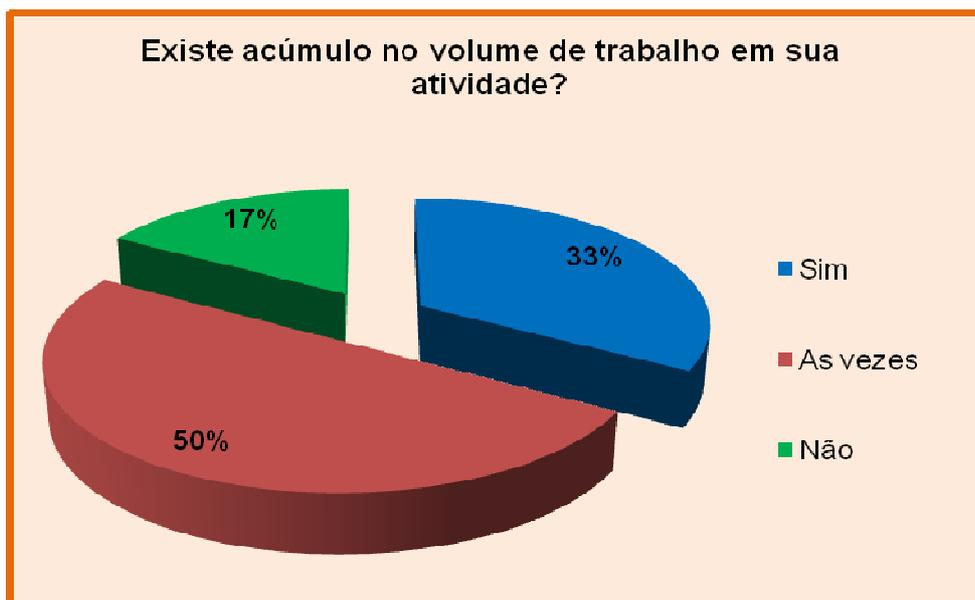


Gráfico 41 - Acúmulo no volume de trabalho

Fonte: Questionário respondido

Em relação ao acúmulo de trabalho nas atividades dos colaboradores, 50% declaram que às vezes existe acúmulo, 33% afirmaram que sim que existe acúmulo de serviço e 17% dos colaboradores disse que não existe acúmulo de serviço em suas atividades.

Questão 04: Os colaboradores sentem pressionados, constantemente cobrados para desenvolver suas atividades com bom desempenho?

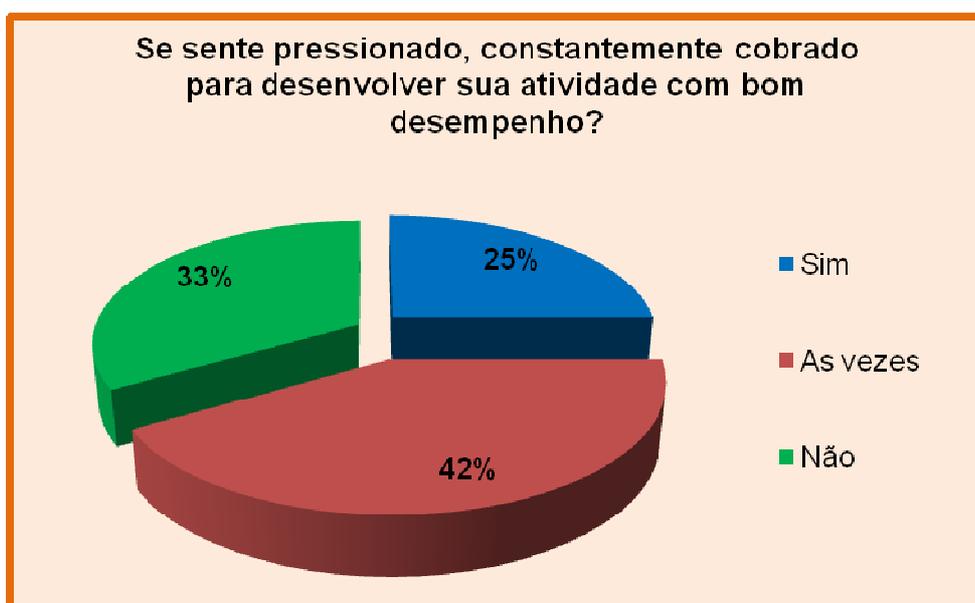


Gráfico 42 - Cobrança para desenvolver a atividade com bom desempenho

Fonte: Questionário respondido

Quando perguntado aos colaboradores se eles se sentem pressionados e cobrados para desenvolver a atividade com bom desempenho, 42% dos

colaboradores afirmaram que às vezes se sentem pressionados para o bom desempenho porque existe prazo para finalizar as tarefas e quando falta algum colaborador, as cobranças se dão da mesma forma com se tivesse todo o quadro de colaboradores, 33% declararam que não se sentem cobrados porque as atividades seguem uma rotina diária e 25% dos pesquisados disseram que sim porque a função exige resultados.

Questão 05: As funções desempenhadas pelos colaboradores condizem com sua capacidade de desempenho.

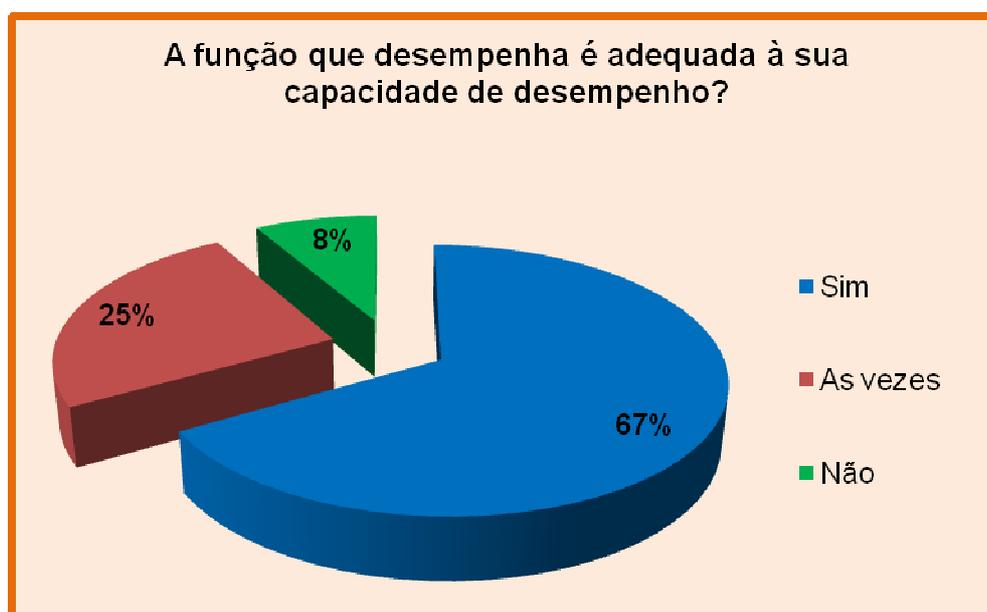


Gráfico 43 - A função desempenhada condiz com a capacidade de desempenho?

Fonte: Questionário respondido

O GRAF.43 demonstra que 67% dos colaboradores pesquisados escolheram a categoria sim afirmando que a atividade que desempenha é adequada à sua capacidade de desempenho porque considera que estão cumprindo com o que a função exige, enquanto que 25% afirmaram que às vezes a atividade é adequada a sua capacidade de desempenho. 8% disseram que não porque acredita que possui capacidade para desempenhar outra função.

Questão 06: o ambiente de trabalho é adequado para desenvolver a atividade de forma satisfatória.



Gráfico 44 - Ambiente adequado para desenvolver a atividade de forma satisfatória

Fonte: Questionário respondido

Com relação ao ambiente físico os colaboradores se dividiram nas opiniões, onde 33% declaram que o ambiente é adequado para que possam desenvolver sua atividade de forma satisfatória, outros 33% afirmaram que às vezes o ambiente é adequado porque é pequeno e atrapalha a concentração, e mais 33% declaram que o ambiente não é adequado e que precisa ser melhorado para proporcionar condições com que os colaboradores possam desenvolver suas atividades de forma satisfatória.

4.7 CARACTERÍSTICA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A seguir serão apresentadas as quatro questões inerentes para identificar a característica da qualidade de vida no trabalho segundo a percepção dos próprios colaboradores da unidade de atendimento estudo de caso.

Questão 01: Como os colaboradores avaliam a qualidade de vida no trabalho.



Gráfico 45 - Avaliação da qualidade de vida no trabalho

Fonte: Questionário respondido

De acordo com o GRAF.45, verifica-se que 83% dos colaboradores classificaram como bom a qualidade de vida no trabalho, 8% consideram ótimo e outros 8% consideram ruim a qualidade de vida no trabalho porque avaliam as condições como precárias principalmente o ambiente físico.

Questão 02: Existem fatores incômodos no ambiente de trabalho.

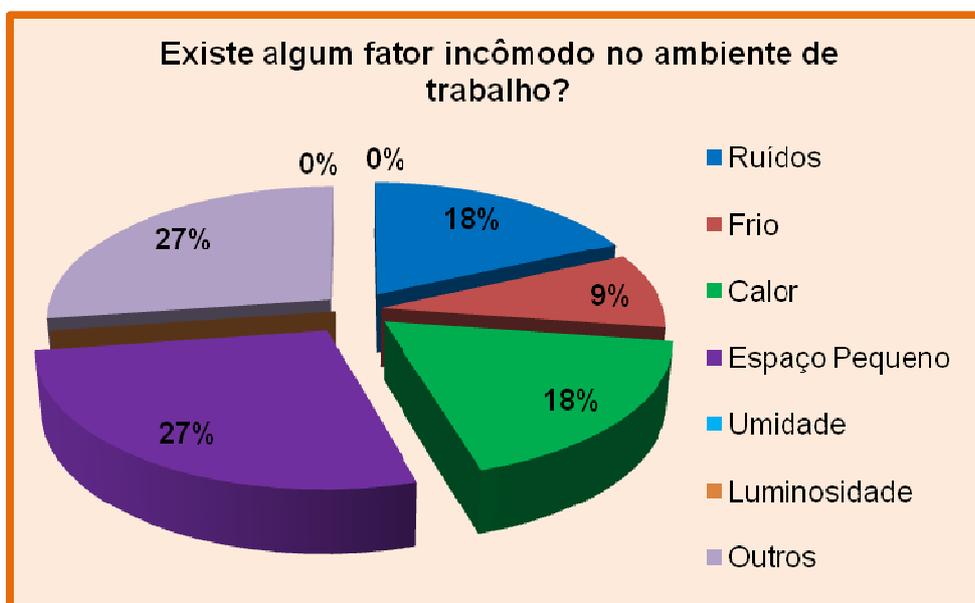


Gráfico 46 - Fatores incômodos no ambiente de trabalho

Fonte: Questionário respondido

Os colaboradores deveriam escolher apenas uma alternativa e os resultados seguem conforme apresentado no GRAF.46 acima onde, 27% escolheram a categoria outros declarando na justificativa que desconhecem

fatores incômodos no ambiente de trabalho, outros 27% afirmaram que o espaço é pequeno, 18% apresentam o calor e os ruídos como fatores incômodos no ambiente de trabalho. 9% apontaram o frio como o fator incômodo.

Questão 03: Os colaboradores consideram as condições ambientais satisfatórias, em termos de: temperatura, espaço físico, equipamentos, mobiliário e higiene.

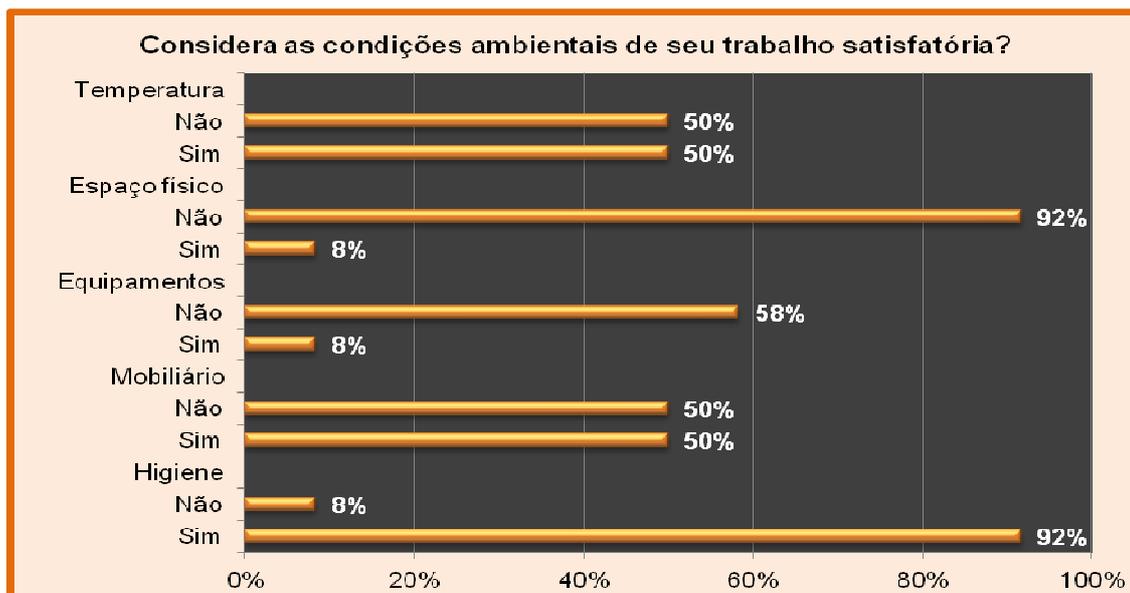


Gráfico 47 - Condições ambientais

Fonte: Questionário respondido

Analisando o GRAF.47, verifica-se que em termos de temperatura 50% dos colaboradores pesquisados consideram as condições de temperatura satisfatórias enquanto que os outros 50% não consideram satisfatória. 8% consideram que as condições do espaço físico são satisfatórias enquanto que a maioria em 92% não considera o ambiente físico satisfatório. Em termos de equipamentos 8% consideram satisfatórias as condições e 58% consideram como não satisfatórias. Ao se tratar de mobiliário as opiniões se dividiram onde 50% consideram satisfatórias e outros 50% consideram como não satisfatórias. 8% dos colaboradores declararam que as condições de higiene não são satisfatórias enquanto que a maioria em 92% afirmaram que as condições de higiene são satisfatórias.

4.8 AS CONDIÇÕES DE TRABALHO OFERECIDAS PELA COOPERATIVA

As informações a seguir trazem a análise de conteúdo realizado a partir do questionário aplicada com a Gerente de UA da Sicredi Univales unidade de atendimento de Juína.

Identificação da entrevistada: A Gerente de Ua da unidade estudada exerce essa função há três anos e já exerceu as funções de caixa, assistente de negócios e gerente administrativo financeiro antes de assumir a função atual. Faz parte do quadro de colaboradores da cooperativa há nove anos e possui pós-graduação em administração.

O questionário aplicado foi direcionado para caracterizar o trabalho realizado pela cooperativa quanto à prevenção, controle e tratamento do absenteísmo; à capacitação e desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores; à criação de condições ambientais e psicológicas satisfatórias para as atividades dos colaboradores; e aos incentivos e satisfação das necessidades individuais e familiares dos colaboradores.

Na visão da gerente da unidade de Juína as principais causas e/ou motivos que induzem os colaboradores a se ausentarem do trabalho são “as desmotivação que podem ocorrer por descontentamento salarial e desvalorização profissional, relacionamento falho com os colegas e/ou gestores e também a falta de diretrizes avançadas pela instituição”.

A gerente declara ainda que a cooperativa não adota nenhum tratamento ou procedimento específico para identificar o verdadeiro motivo da falta de um colaborador. Afirma que ela enquanto gestora da unidade procura conversar com o colaborador faltoso para tentar identificar os verdadeiros motivos.

Quanto às ações por parte da cooperativa para controlar o absenteísmo a gerente afirma que não existe uma ação concreta, o que existe é a oferta do plano de saúde para que o colaborador possa acompanhar regularmente o seu estado de saúde. Quando questionado porque a cooperativa não possui uma ação de controle ao absenteísmo a gerente não soube opinar.

Quanto à percepção sobre a sobrecarga de trabalho de um colaborador em virtude da ausência de alguém da equipe, a gerente afirma que a cooperativa

adota rotinas e processos que dependem de muito trabalho e controle humano e a ausência em qualquer setor prejudica o bom andamento dos processos e conseqüentemente acarreta a sobrecarga para os responsáveis, visto que a cooperativa possui prazos para a realização de muitos processos.

Quanto à capacitação e desenvolvimento profissional e pessoal oferecidos aos colaboradores a gerente declara que a cooperativa oferece treinamentos presenciais, cursos virtuais de formação por área, treinamentos corporativos por meio de ferramentas próprias do sistema cooperativo Sicredi. Além de oferecer benefícios de auxílio educação aos colaboradores com 40% para investir em sua formação profissional.

Sobre as condições ambientais e psicológicas oferecidas para o desempenho das atividades dos colaboradores a gerente acredita que a cooperativa oferece condições e sempre procura adequar-se cada vez mais por meio de pesquisa de clima, onde, segundo a gerente, a cooperativa consegue obter condições para identificar e corrigir as falhas.

Sobre os incentivos oferecidos pela cooperativa para a satisfação das necessidades individuais e/ ou familiares dos colaboradores, a gerente assegura que a cooperativa oferece alguns benefícios atrativos, mas reconhece que podem ser melhorados ou acrescentados para atender as necessidades dos colaboradores, como por exemplo, auxílio odontológico, auxílio creche, auxílio educacional, plano de saúde e vale alimentação, além de oferecer participação nos resultados alcançados pela cooperativa no final do exercício, essa participação nos resultados dependerá do desempenho individual e também do coletivo. A gerente afirma ainda que a cooperativa visualiza as necessidades básicas de alimentação, saúde e de educação como sendo as principais necessidades atuais de seus colaboradores.

Avaliação de satisfação dos colaboradores na percepção da gerente da unidade de atendimento da Sicredi Univales de Juína.



Gráfico 48 - Satisfação dos colaboradores na percepção da gestora

Fonte: Questionário respondido

Foi solicitado à gerente da unidade que avaliasse a satisfação dos colaboradores da unidade de atendimento estudada em cada item demonstrado no GRAF.48. A avaliação deveria seguir o seguinte grau de importância: 1 (um) para muito alta; 2 (dois) para alta; 3 (três) média; 4 (quatro) baixa e 5 (cinco) muito baixa.

Conforme demonstrado no GRAF.48 acima se observa que referente à satisfação dos colaboradores em relação à jornada de trabalho oferecida pela cooperativa a avaliação da gestora foi 3 média, considerando que a satisfação não está alta mas que também não se apresenta baixa.

No que se refere às condições ambientais de trabalho existentes na cooperativa, a gerente avalia como 2 alta declarando em sua percepção os colaboradores estão satisfeitos com as condições ambientais oferecidas pela cooperativa.

Sobre a satisfação dos colaboradores em relação ao plano de carreira oferecido pela cooperativa, a gerente deu o grau de importância 3 média, declarando que os colaboradores não estão satisfeitos mas que também não estão insatisfeitos.

No que se refere satisfação dos colaboradores em relação à remuneração que recebem em troca da atividade executada, a gerente aplicou a nota 4 baixa, afirmando que os colaboradores não se apresentam muito satisfeito.

Sobre o relacionamento com os gestores da unidade estudada na percepção da gerente os colaboradores não estão satisfeitos, mas que também não estão insatisfeitos, pois aplicou a importância 3 média para este quesito.

Sobre o relacionamento dos colaboradores com a equipe de trabalho a gerente aplicou a importância 2 alta afirmando que os colaboradores estão satisfeito com a equipe de colaboradores da unidade estudada.

No que se refere satisfação dos colaboradores em relação à liberdade de execução de sua (s) atividade (s) e sobre o sentimento de importância de cada um para a cooperativa a gerente aplicou o grau de importância 3 média, declarando que os colaboradores não estão satisfeito, mas que também não se apresentam insatisfeitos.

Referente aos benefícios oferecidos pela cooperativa na percepção da gerente os colaboradores se apresentam satisfeitos ao aplicar o grau de importância 2 alta.

Sobre o grau de satisfação e motivação dos colaboradores a gerente aplicou a nota 3 média, declarando que no geral os colaboradores não se encontram totalmente satisfeitos ou motivados mas que também não se apresentam totalmente insatisfeitos ou desmotivados.

Referente à avaliação da gestora sobre o grau de estresse dos colaboradores, a gerente declara que sob sua percepção os colaboradores de apresentam com grau de estresse 2 alto.

4.9 EVIDÊNCIA DO ABSENTEÍSMO

A seguir serão apresentados os índices de absenteísmo que se apresentam na unidade estudada. Por meio dos relatórios impressos, contendo o número de funcionários, horas perdidas e horas planejadas, fornecidos pela área de gestão de pessoas da própria cooperativa, foi realizado um levantamento

retrospectivo sobre a incidência do absenteísmo de faltas justificadas no período de janeiro de 2009 a dezembro de 2011 e outro estudo foi realizado sobre o absenteísmo com ausências não justificadas no período de janeiro a dezembro apenas no ano de 2011.

Para calcular o índice de absenteísmo justificado optou-se pela fórmula que leva em conta os homens/dias de ausências em relação aos homens/dias de trabalho, conforme proposto por Chiavenato (2004, p. 161):

$$\text{Índice de absenteísmo} = \frac{\text{Nº de homens/dias perdidos por ausência ao trabalho}}{\text{Efetivo médio x nº de dias de trabalho}} \times 100$$

Os relatórios fornecidos foram adaptados em planilhas do Excel para se calcular o índice e alcançar uma média total do índice de absenteísmo na Unidade de Atendimento estudada.

Evolução histórica das ausências justificadas no período de Janeiro de 2009 a dezembro de 2011.

AFASTAMENTO	2009	2010	2011
Abonado	52	87	116
Atestado médico	59	44	78
Auxílio doença	71	-	32
Acompanhamento médico/hospitalar	-	2	-
Licença maternidade	-	240	120
Falecimento de familiares	4	-	-
Suspensão	-	-	16
TOTAL DE DIAS PERDIDOS	186	373	362

Tabela 4 - Dias perdidos por falta Justificada

Fonte: Relatório de afastamento fornecido pela área de gestão de pessoas

Verifica-se na TABELA 4 que as faltas justificadas que tiveram maior aumento do ano de 2009 para o ano de 2011 foram as faltas que são abonadas pela cooperativa saindo do número de 52 faltas em 2009 para 87 faltas em 2010 atingindo 116 faltas em 2011. O número de faltas por atestado médico era de 59 em 2009 teve o número reduzido em 2010 para 44, porém em 2011 aumentou para 78 faltas por atestado médico. O afastamento por auxílio doença se apresentou em 2009 com 71 dias de ausência e em 2011 com 32 dias de ausência. A falta por acompanhamento médico se deu em apenas 2 dias no ano de 2010. O afastamento por licença maternidade se deu em 240 dias em 2010 e 120 dias em 2011. O ano de 2009 teve 4 dias de ausência por motivo de falecimento de familiares. O afastamento por suspensão se apresentou apenas em 2011 e contribuiu por mais 16 dias de ausência.

Evolução do índice de absenteísmo justificado considerando o período de janeiro de 2009 a dezembro de 2011.

REFERÊNCIAS	2009	2010	2011
Dias ausentes no período	186	373	362
Colaboradores no período	31	44	37
Dias efetivos no período	11.315	16.060	13.505
ÍNDICE ABSENTEÍSMO JUSTIFICADO	1,64%	2,32%	2,68%

Tabela 5 - Índice de Absenteísmo faltas justificadas

Fonte: Relatório de afastamento fornecido pela área de gestão de pessoas

Conforme apresenta a TABELA 5. Verifica-se que o índice de absenteísmo vem crescendo gradativamente, onde em 2009 obteve o índice de 1,64% subiu para o índice de 2,32% em 2010 aumentou para 2,68% em 2011.

Para se calcular os dias perdidos e o índice de absenteísmo não considerou os dias de férias dos colaboradores, porque o período de férias é de direito, onde e a empresa pode planejar os dias em que serão concedidos para o gozo das férias por parte do colaborador.

Mas por curiosidade segue os números de dias em que os colaboradores permaneceram ausentes do trabalho no período estudado por motivo de férias, os dados estão representado pela TABELA 6 a seguir:

AFASTAMENTO	2009	2010	2011
Dias ausentes por férias	600	830	810
Colaboradores no período	31	44	37

Tabela 6 - Dias ausentes por motivo de férias

Fonte: Relatório de afastamento fornecido pela área de gestão de pessoas

Verifica-se que no ano de 2009 foram 600 dias de ausências por motivo de férias em 2010 esse número aumentou para 830 dias e em 2011 as ausências por férias foram em 810 dias. É importante ressaltar que os dias ausentes é a soma dos dias ausente de todos os colaboradores que estiveram em férias no período.

Além das ausências justificadas já apresentadas existem ainda as ausências não justificadas. Que são os atrasos ou até mesmo dias inteiro não trabalhados sem apresentar justificativas para a área de recursos humanos da cooperativa estudada.

As ausências não justificadas foram observadas apenas no ano de 2011, no período de janeiro a dezembro do corrente ano. Isso porque o sistema de recursos humanos da cooperativa estudada não fornece um relatório específico das ausências não justificadas dos colaboradores. Para se levantar essas ausências tiveram que ser analisados os cartões pontos de cada colaborador considerando todas as ausências que não foram justificadas contadas a partir de dez minutos de atraso respeitando a tolerância dada pela cooperativa.

A TABELA 7 a seguir apresenta o índice de absenteísmo provocado pelas ausências não justificadas do período de janeiro a dezembro de 2011 levantados a partir das análises dos cartões pontos dos colaboradores.

Para a análise das faltas não justificadas considerou-se que todos os colaboradores trabalham com uma carga horária de oito horas diárias.

Para se calcular as horas/dia efetivas considera-se as oito horas diárias sobre o número de colaboradores, ou seja, oito horas X número de colaboradores no período.

Para se calcular as horas/mês efetivas considera-se as horas/dias sobre o número de dias do período, ou seja, horas/dia efetivas X número de dias do período (30 dias).

PERÍODO 2011	COLABO RADOR	HORAS PERDIDAS	HORAS/DIA EFETIVAS	HORAS/MÊS EFETIVAS	ABSENTEÍSMO (%)
Janeiro	33	63,58	264	7920	0,80%
Fevereiro	33	165,11	264	7920	2,08%
Março	33	169,32	264	7920	2,14%
Abril	33	157,51	264	7920	1,99%
Mai	33	117,22	264	7920	1,48%
Junho	31	109,25	248	7440	1,47%
Julho	30	142,08	240	7200	1,97%
Agosto	32	177,26	256	7680	2,31%
Setembro	32	269,11	256	7680	3,50%
Outubro	31	102,57	248	7440	1,38%
Novembro	31	242,4	248	7440	3,26%
Dezembro	30	248,13	240	7200	3,45%
TOTAL	382	1963,54	3056	91680	
MÉDIA DE ABSENTEÍSMO POR FALTA NÃO JUSTIFICADA					2,15%

Tabela 7 – Índice de Absenteísmo faltas não justificadas

Fonte: Cartão ponto dos colaboradores fornecido pela área de recursos humanos

Conforme se observa na TABELA 7, o índice de absenteísmo apresenta-se com uma média de 2,15 % no período de janeiro a dezembro de 2011. Se apresentando com maior índice nos meses de setembro, novembro e dezembro, permanecendo acima de 3% chegando a atingir 3,5%. Observa-se que a maior baixa encontra-se no mês de janeiro onde se apresenta um índice abaixo de 1%. Portanto, dos 100% do tempo (período) em que os colaboradores deveriam estar desempenhando suas atividades na cooperativa no ano de 2011, em média 2,15% desse tempo (período), os colaboradores permaneceram ausentes sem apresentar alguma justificativa para a cooperativa.

5 CONCLUSÃO

O objetivo geral deste estudo foi Identificar os fatores contribuintes para o absenteísmo em uma Cooperativa de crédito do estado de Mato Grosso.

Neste sentido foram levantados seis objetivos específicos e para alcançá-los os dados foram coletados junto aos gestores e colaboradores da unidade de atendimento estudada. Utilizou-se da aplicação de questionários e dos relatórios fornecidos pela área de gestão de pessoas da cooperativa para atingir-se os objetivos da pesquisa.

Para se atingir os quatro primeiros objetivos foram analisados o questionário aplicado com a gerente da unidade de atendimento estudada.

Para o primeiro objetivo de caracterizar o trabalho realizado em uma organização cooperativa quanto à prevenção, controle e tratamento do absenteísmo. Observa-se que a cooperativa não possui ações conscientes voltadas para a prevenção, controle e tratamento do absenteísmo. O que existe é que a gerente em conversa informal com os colaboradores faltosos tenta inibir a prática do absenteísmo. Pode-se observar que a desmotivação provocada pela insatisfação salarial e desvalorização profissional podem ser as principais causas para a ocorrência do absenteísmo na cooperativa e que existe a percepção por parte dos gestores que a ausência de um colaborador gera sobrecarga de tarefas e de atividades aos demais do setor, visto que a cooperativa adota processos diários que exigem prazos para a realização dos mesmos.

O segundo objetivo tratava de caracterizar o trabalho realizado pela organização cooperativa estudo de caso, quanto à capacitação e desenvolvimento profissional e pessoal dos seus funcionários. Verifica-se que como forma de capacitação e desenvolvimento profissional e pessoal a cooperativa oferece aos colaboradores treinamentos presenciais nas unidades de atendimento e também disponibiliza cursos virtuais de formação por área de atuação disponibilizados por meio de ferramentas próprias do sistema corporativo da cooperativa, além de oferecer benefícios educacionais aos colaboradores.

O terceiro objetivo abordava caracterizar o trabalho realizado pela cooperativa, estudo de caso, quanto à criação de condições ambientais e

psicológicas satisfatórias para as atividades dos funcionários. Observa-se que a cooperativa trabalha com pesquisa de clima para identificar as necessidades dos colaboradores e buscar adaptar, na medida do possível, as condições ambientais e psicológicas de acordo com o resultado da pesquisa realizada pela área de gestão de pessoas do sistema Sicredi.

O quarto objetivo de caracterizar o trabalho realizado pela cooperativa estudo de caso quanto aos incentivos e satisfação das necessidades individuais e familiares dos seus funcionários. Verifica-se que a cooperativa oferece incentivos por meio de benefícios oferecidos aos colaboradores, além de trabalhar com participação nos resultados, porém, para se obter a participação nos resultados da cooperativa o colaborador dependerá de uma parcela sob seu desempenho individual e outra parcela sob desempenho coletivo. Observa-se que a cooperativa oferece benefícios educacionais, plano de saúde e vale alimentação porque na percepção dos gestores da cooperativa os colaboradores detêm as necessidades básicas de alimentação, saúde e educação.

Para atingir o quinto objetivo foi tratado os relatórios fornecidos pela área de gestão de pessoas da cooperativa contendo o número de funcionários, horas perdidas e horas planejadas.

O quinto objetivo era de mensurar o índice de absenteísmo da empresa estudada, para isso, o índice foi calculado sobre dois parâmetros, o primeiro buscou levantar o índice do absenteísmo das ausências justificadas que se apresentou com um crescimento do início para o final do período estudado. Se apresentando com um índice de 1,64% em 2009, 2,32% em 2010 atingindo o índice de 2,68% em 2011. O segundo parâmetro buscou levantar o índice das ausências não justificadas que apresentou uma média de 2,15% no período de 2011 e se mostrou com maior índice nos meses de setembro onde atingiu 3,50% novembro com 3,26% e em dezembro com 3,45%. Tendo seu menor índice apresentado no mês de janeiro com 0,80% se apresentado abaixo de 1%.

E por fim, para alcançar o sexto objetivo foi analisado os questionários aplicados com os colaboradores pesquisados na unidade de atendimento estudada.

O sexto e último objetivo da pesquisa pretendia caracterizar a percepção dos funcionários sobre: sua motivação e satisfação para o trabalho, ESTRESSE, qualidade de vida no trabalho e estabelecer possíveis relações com o absenteísmo.

Sobre a motivação observou-se que na percepção da maioria dos colaboradores pesquisados, a motivação para o trabalho encontra-se em um nível alto porque gostam do que fazem e o realiza com prazer porque recebem apoio e incentivo para o seu desempenho com oportunidade de crescimento profissional. Embora exista uma pequena parcela que não está com o seu nível motivacional tão em alta porque não consegue desenvolver estas expectativas de crescimento.

Uma grande parcela dos colaboradores encontra-se motivados para aprender novos métodos de trabalho e também para sugerir melhorias de processo em seu trabalho, isso porque gostam de aperfeiçoar e aprimorar seus conhecimentos. Verificou-se que gostar do faz, o relacionamento com a equipe e com a liderança e a imagem da empresa são os principais fatores motivacionais segundo a percepção dos próprios colaboradores.

No que diz respeito sobre a satisfação para o trabalho, verificou-se que os colaboradores estão satisfeitos em trabalhar na cooperativa. Em sua maioria encontram-se satisfeitos com as atividades desempenhadas e se sentem reconhecidos pela cooperativa, porém existe uma parcela considerável que declararam não sentir tanto reconhecimento. Os colaboradores não se mostraram muito satisfeitos quando o assunto foi remuneração comparada à atividade desempenhada. Conclui-se que os resultados do próprio trabalho, o reconhecimento por um trabalho bem feito, receber a responsabilidade para desempenhar um trabalho e a possibilidade de crescimento são os requisitos fundamentais para a satisfação dos colaboradores na cooperativa estudada.

Sobre o estresse no trabalho, conclui-se que o nível de estresse dos colaboradores merece um tratamento especial, porque apresenta indícios que direcionam para um nível considerável. Verificou-se que o excesso de atividades, o cumprimento de prazos para a execução das tarefas, alguns acúmulos de trabalho e a cobrança para o bom desempenho podem ser os fatores que estão elevando o nível de estresse entre os colaboradores da cooperativa.

No que se refere à qualidade de vida no trabalho, segundo a percepção dos colaboradores as condições atendem suas expectativas. A única variável que deixa a desejar é o ambiente físico de trabalho porque se apresenta em condições precárias e o espaço é pequeno e não oferece condições para que as atividades possam ser desenvolvidas de forma satisfatórias.

Os objetivos específicos necessários para se atingir o objetivo geral da pesquisa foram alcançados permitindo concluir que a falta de ações conscientes voltadas para a prevenção, controle e tratamento do absenteísmo por parte da cooperativa, assim como o estresse dos colaboradores gerado pelo excesso de atividade, acúmulo de trabalho e a cobrança para um bom desempenho, bem como certo nível de insatisfação dos colaboradores em relação à reconhecimento, salário e condições ambientais são os possíveis fatores contribuintes para o absenteísmo na cooperativa estudada.

Faz-se necessário continuar aperfeiçoando os estudos sobre absenteísmo, seus métodos e profundidade de análise, para isso, recomenda-se que a cooperativa adote uma gestão sistêmica do absenteísmo que viabilize um controle mais efetivo. Além do mais, sugere-se que a área de gestão de pessoas desenvolva um plano de ação com foco principal na redução dos fatores contribuintes para o absenteísmo, como a redução do nível de estresse e insatisfação dos colaboradores. Devem-se desenvolver projetos de motivação e satisfação mais eficientes além de proporcionar acompanhamento psicológico mais efetivo e eficaz com vistas a acompanhar os sentimentos dos colaboradores constantemente.

5.1 RECOMENDAÇÕES DE TRABALHOS FUTUROS

No desenvolvimento da presente pesquisa observou-se que existem diversas vertentes de trabalhos futuros. Portanto, sugere-se aos futuros pesquisadores alguns assuntos pertinentes que possam dar continuidade ao trabalho desenvolvido como, por exemplo:

- um estudo mais aprofundado no tema estresse observando sua classificação nas normas regulamentadoras do trabalho, principalmente se estas a reconhece como acidente de trabalho;
- analisar a viabilidade econômica de implantação de ferramentas preventivas e controle do absenteísmo a fim de sistematizar o registro das ocorrências de absenteísmo.
- analisar a viabilidade econômica de implantação das normas regulamentadoras do trabalho como: a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA – que tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho; SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho, é uma semana voltada à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais em parceria com as Comissões Internas de Acidentes;
- verificar o custo do absenteísmo, analisar se o absenteísmo aborda o Fator Acidentário de Prevenção – FAP – é a contribuição das empresas ao seguro de acidente de trabalho.

REFERÊNCIAS

ACEVEDO, Claudia Rosa. NOHARA, Jouliana Jordan. **Monografia no curso de administração: guia completo de conteúdo e forma: inclui normas atualizadas da ABNT, TCC, TGI, trabalhos de estágio, MBA, dissertações, teses.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ADAMI, Rafaela Regina Lourenço. O absenteísmo e a rotatividade de pessoal em empresas de construção civil: o estudo de caso da Mendes Sibara engenharia de Itajaí-SC. Instituto Cenecista Fayal de Ensino Superior: Itajaí – SC, 2009. Disponível em < <http://www4.ifes.com.br/biblioteca/repbib/000000/000000C1.pdf> > Acesso em 28 de abril de 2012.

ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de. AMBONI, Nério. **Teoria geral da administração.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas organizações.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BOWDITCH, James L. e BUONO, Anthony F. **Elementos de comportamento organizacional.** Tradução de José Henrique Lamendorf. São Paulo: Pioneira, 1992.

BRASIL. Lei 5.764, de 16/12/1971. **Lei da Sociedade Cooperativa.** Define a política Nacional de Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e dá outras providencias. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L5764.htm > Acesso em: 24 de abril de 2012.

_____. Estatuto social da Cooperativa de Credito de Livre Admissão de Associados do Vale do Juruena – SICREDI UNIVALES MT.

CARVALHO, Antonio Vieira. SERAFIM, Oziléia Clean Gomes. **Administração de recursos humanos.** Volume 2. São Paulo: Cengage Learning, 1995.

CERVO, Amado Luiz. BERVIAN, Alcino Pedro. **Metodologia científica.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

_____. Metodologia científica. 4. ed. São Paulo: MAKRON Books, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 5. ed. Ed reimpressão. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8 ed. – São Paulo: Atlas, 2004a.

_____. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004b. 4^o Reimpressão.

_____. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

_____. **Recursos humanos** – ed. compacta. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

DUBRIN, Andrew J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. Tradutores: James Sunderland Cook, Martha Malvezzi Leal; revisor técnico: Reinaldo O. da Silva. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

FIDELIS, Gilson José; BANOVA, Márcia Regina. **Gestão de recursos humanos: tradicional e estratégica**. 2. ed. São Paulo: Érica, 2007.

FIGUEIREDO, Antônio Macena de; SOUZA, Soraia Riva Goudinho de. **Como elaborar projetos, monografias, dissertações e teses: da redação científica à apresentação do texto final**. 3 ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. 11. reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, Carlos Alberto. MEIRELLES, Anthero de Moraes. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação Científica: a prática de fichamentos, resumos, resenhas**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas 2005.

_____. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas 2006.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

PINHEIRO, Marcos Antonio Henriques. **Cooperativas de crédito: história da evolução normativa no Brasil**. 6 ed. Brasília: BCB, 2008. Disponível em: < http://www.bcb.gov.br/htms/public/microcredito/livro_cooperativas_credito.pdf > Acesso em 25 de abril de 2012.

Programas de formação cooperativa crescer – **Cooperativismo de credito: contribuindo para o crescimento coletivo**. Fundação Sicredi (coord.). Porto Alegre, 2008.

RIBEIRO, Antonio de Lima. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Saraiva, 2005.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. Tradução técnica: Reynaldo Marcondes. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROSSI, Ana Maria. PERREWÉ, Pamela L. SAUTER, Steven L. **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. 1. ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

SICREDI. Cooperativas de credito no Brasil e o surgimento do Sicredi. Fábio Pesavento. Porto Alegre: Sicredi, 2010.

SICREDI. Regulamento de padronização organizacional. RG000608 – Versão 1, 2008. Disponível em < <https://portal.sicredi.com.br/> > Acesso em 28 de abril de 2012.

SOTO, Eduardo. **Comportamento organizacional: o impacto das emoções.** Tradução técnica de Jean Pierre Marras. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

STONER, James A. S. FREEMAN, R. Edward. **Administração.** 5. ed. Rio de Janeiro: LTC Livros Técnicos e Científicos Editoras S.A, 1999.

WAGNER III, John A. HOLLENBECK, John R. **Comportamento Organizacional: Criando vantagem competitiva.** Tradução: Cid Knipel Moreira; revisão técnica: Laura Zaccarelli São Paulo: Saraiva, 2006.

APÊNDICES

QUESTIONÁRIO 1 - AOS COLABORADORES

Este questionário visa identificar as possíveis causas do absenteísmo, bem como identificar a percepção dos funcionários sobre: sua motivação e satisfação para o trabalho, estresse, qualidade de vida no trabalho e estabelecer possíveis relações com o absenteísmo no universo da Cooperativa de crédito de livre admissão de associados do vale do Juruena – Sicredi Univales unidade de atendimento de Juína.

As informações aqui levantadas terão a finalidade única e exclusivamente para o trabalho de conclusão de curso de Mariana Teodoro Neta, sob a orientação do professor Dr. Francisco Curbelo Bermúdez. Valido como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em administração pela AJES – Faculdade de Administração e Ciências Contábeis do Vale do Juruena.

De acordo com Chiavenato (2004, p. 160) a expressão absenteísmo é utilizada para mencionar as faltas ou ausências dos empregados ao trabalho em momentos que deveriam estar desempenhando suas atividades. É a soma dos períodos em que os empregados se encontram ausentes do trabalho seja por falta, atraso ou devido a algum motivo interveniente.

ORIENTAÇÕES PARA RESPONDER O QUESTIONÁRIO

A seguir lhe serão solicitados algumas informações de caráter pessoal e laboral para levantar os elementos necessários para se atingir os objetivos da pesquisa.

Você pode ficar a vontade ao responder as questões, pois, ficará estabelecido que as informações aqui levantadas, não serão divulgadas aos seus gestores. Para isso não será necessário identificar seu nome no questionário, garantindo o seu anonimato. Vale ressaltar que as informações coletadas serão vistas apenas por mim Mariana e por meu orientador para efetuar a análise dos resultados, assegurando que as informações não serão utilizadas para medidas administrativas que possam ter repercussão profissional nos pesquisados.

Para responder as questões concentre-se e pense na realidade vivida por você na cooperativa, especialmente na atividade que desempenha atualmente na mesma.

Será necessário responder todas as questões, inclusive às alternativas em que pede sua justificativa.

1. INFORMAÇÕES SOCIOECONÔMICAS

1.1. Gênero

() Feminino () Masculino

1.2. Qual sua Idade?

- 18 à 24 anos
- 25 à 34 anos
- 35 à 44 anos
- Acima de 45 anos

1.3. Indique a sua formação:

- ensino médio completo
- ensino médio incompleto
- ensino superior completo
- ensino superior incompleto
- pós graduação completa
- pós graduação incompleta

Se possui nível superior. Qual a área de formação? _____

1.4. Estado civil

- Casado
- Solteiro
- Divorciado
- Outros. Quais _____

1.5. Tem filhos?

- Sim Não

Se sim, quantos? _____

1.6. Há quanto tempo trabalha na cooperativa?

- Menos de um ano
- De um a dois anos
- De três a cinco
- De cinco a dez anos
- Acima de Dez anos

1.7. Qual a função desempenhada por você na cooperativa atualmente?

2. CARACTERÍSTICA DO TRABALHO

2.1. Como você avalia o seu trabalho? Escolha as alternativas que mais identifica seu trabalho.

- gratificante
- chato
- repetitivo
- monótono/invariável
- lucrativo financeiramente
- perigoso
- Outros. Quais _____

Justifique sua resposta: _____

2.2. Qual sua jornada de trabalho?

- seis horas
- sete horas
- oito horas
- outra. Qual? _____

2.3. Já cometeu erros operacionais em seu trabalho?

- Sim Não

Se sim, como se sentiu (qual foi seu estado emocional)?

- chateado
- tranquilo
- desmotivado
- estressado
- indiferente
- outros. Quais? _____

Justifique sua resposta: _____

2.4. Como foi a reação de seus gestores diante do erro operacional provocado?

- compreensivo (s)
- solidário (s)
- opressivo (s)
- omissivo (s)

indiferente (s)

outros. Quais? _____

Justifique sua resposta: _____

2.5. Como você avalia o seu relacionamento com seus gestores?

ótimo

bom

razoável

ruim

péssimo

Justifique sua resposta: _____

2.6. Como você avalia o seu relacionamento com seus colegas de trabalho?

ótimo

bom

razoável

ruim

péssimo

Justifique sua resposta: _____

2.7. Você acredita que sua atividade desempenhada na cooperativa afeta seu desempenho pessoal ou social?

não afeta

sim, afeta o desempenho físico

sim, afeta o desempenho mental

sim, afeta no relacionamento com a família

sim, afeta no relacionamento com os amigos

outros. Quais? _____

Justifique sua resposta: _____

2.8. Você recebeu treinamento para desempenhar a função exercida por você atualmente?

Sim Não

Se sim, em sua opinião o treinamento atendeu sua (s) expectativa (s) de capacitação para desempenhar sua função?

- () não atendeu a (s) expectativa (s)
() atendeu parcialmente a (s) expectativa (s)
() atendeu completamente a (s) expectativa (s)

Justifique sua resposta: _____

3. CARACTERÍSTICA DO ESTADO DE SAÚDE E DO ABSENTEÍSMO

3.1. Você pratica algum tipo de exercício físico?

- () Sim () Não () Às vezes

3.2. Você encontra tempo para descansar e descontraí-lo?

- () sempre
() as vezes
() raramente
() nunca

3.3. Com que frequência você costuma se ausentar do trabalho?

- () frequentemente precisa se ausentar
() as vezes precisa se ausentar
() raramente precisa se ausentar
() nunca precisou se ausentar

Indique os três motivos que mais influenciam em sua ausência:

- 1º _____
2º _____
3º _____

3.4. Com que frequência você costuma chegar atrasado ao trabalho?

- () sempre
() as vezes
() raramente
() nunca

Indique os três motivos que mais tem influenciado em sua chegada com atraso ao trabalho:

- 1º _____
2º _____

3º

3.5. Quantas vezes precisou se ausentar nos últimos quatro meses?

- () Nenhuma vez
- () um vez
- () de duas a quatro vezes
- () de cinco a sete vezes
- () de oito a dez vezes
- () acima de dez vezes

3.6. Qual foi o (s) motivo(s)? (escolha uma ou mais alternativas, de acordo com o motivo de sua ausência).

- () falecimento de familiares
- () casamento
- () doação de sangue
- () alistamento eleitoral
- () convocação para o júri popular
- () nascimento de filho / licença maternidade
- () doença com atestado médico
- () doença sem atestado médico
- () acidente de trabalho
- () acompanhar filho ao médico
- () alcoolismo
- () problemas domésticos
- () problemas particulares
- () compensação de horas
- () acidente fora do trabalho
- () viagem
- () transporte
- () tempo/chuva
- () outros. Quais? _____

3.7. Qual foi a conduta adotada por seu (s) gestor (s) em relação a sua ausência no local de trabalho?

- () compreensivo e auxiliou nas medidas de tratamento

- ofereceu amparo legal
- agiu com indiferença
- fez algum tipo de ameaça
- outros. Quais? _____

3.8. Ao retornar ao trabalho voltou a realizar a mesma atividade?

- sim, a mesma atividade que desempenhava antes
- voltei a desempenhar a mesma atividade gradativamente
- não, passei a desempenhar outra função menos importante
- não, passei a desempenhar outra função mais importante
- outros. Quais? _____

3.9. Considerando seu estado de saúde atual, como você avalia:

Seu estado emocional:

- Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo
- Por quê? _____

Seu estado mental:

- Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo
- Por quê? _____

Seu estado físico:

- Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo
- Por quê? _____

4. CARACTERÍSTICA DO ESTADO DE MOTIVAÇÃO DO COLABORADOR

4.1. Como você avalia a sua motivação para o trabalho?

- muito alta
- alta
- média
- baixa
- Por quê? _____

4.2. A cooperativa possui o hábito de introduzir novos métodos de trabalho?

- frequentemente
- as vezes
- raramente
- nunca

4.3. Você se sente satisfeito com a situação apresentada na pergunta anterior?

- Sim Não

Por quê? _____

4.4. Como você avalia a sua motivação para aprender novos métodos de trabalho?

- muito alta
- alta
- média
- baixa
- muito baixa

Por quê? _____

4.5. Como você avalia a sua motivação para sugerir melhorias de processo em seu trabalho?

- muito alta
- alta
- média
- baixa

Por quê? _____

4.6. Você recebe algum incentivo para desempenhar sua atividade?

- recebe incentivo frequentemente
- algumas vezes recebe incentivo
- raramente recebe incentivo
- nunca recebe incentivo

Se recebe incentivos, quais são? _____

4.7. Marque com um X os itens que você considera como os principais fatores motivacionais para os colaboradores da cooperativa? Considere apenas a realidade atual da unidade de atendimento e não aquilo que gostaria que fosse.

- () instalações físicas
- () quantidade de treinamento que recebem
- () qualidade dos treinamentos que recebem
- () integração da equipe de trabalho
- () oportunidade de crescimento
- () autonomia na execução do trabalho
- () estabilidade no emprego
- () gostar do que faz
- () salário e benefícios
- () imagem da empresa
- () desafios existentes no trabalho
- () relacionamento com os associados
- () participação das decisões
- () relacionamento com a liderança da equipe
- () relacionamento com a equipe de trabalho
- () ser valorizado e reconhecido pelo trabalho que executa
- () outros. Quais? _____

5. CARACTERÍSTICA DO ESTADO DE SATISFAÇÃO DO COLABORADOR

5.1. Você se sente satisfeito em trabalhar na cooperativa? Selecione uma alternativa.

- () muito satisfeito
- () satisfeito
- () neutro
- () insatisfeito
- () muito insatisfeito

Justifique sua resposta: _____

5.2. Relacione as três principais razões pelas quais você trabalha na cooperativa:

- 1º _____
- 2º _____
- 3º _____

5.3. Qual o nível de satisfação em relação à atividade desempenhada por você na cooperativa?

- muito satisfeito
- satisfeito
- neutro
- insatisfeito
- muito insatisfeito

Justifique sua resposta: _____

5.4. Você se sente reconhecido pelo trabalho em que executa na cooperativa?

- muito reconhecido
- reconhecido
- pouco reconhecido
- muito pouco reconhecido

Justifique sua resposta: _____

5.5. Você está satisfeito com sua remuneração (salário) ao comparar com a atividade desempenhada por você na cooperativa?

- muito satisfeito
- satisfeito
- pouco satisfeito
- insatisfeito
- muito insatisfeito

Justifique sua resposta: _____

5.6. O que deixa você mais satisfeito? Escolha uma ou mais alternativas, de acordo com sua realidade (sentimento) atual.

- os resultados do próprio trabalho
- o reconhecimento por um trabalho bem feito
- mudanças nas atividades para torná-las mais agradáveis
- receber a responsabilidade para desempenhar um trabalho
- incentivo para o desenvolvimento pessoal
- possibilidade de crescimento

- () a boa vontade de ensinar dos gestores
- () ser destaque entre os colaboradores
- () melhor salário e gratificações
- () redução da carga horário
- () disponibilizar mais colaboradores na área onde trabalha
- () melhorar o ambiente físico de trabalho

6. CARACTERÍSTICA DO ESTADO DE ESTRESSE DO COLABORADOR

6.1. Como você classificaria o seu nível de estresse atual?

- () muito alto
- () alto
- () médio
- () baixo

Por quê? _____

6.2. Você considera seu trabalho estressante?

- () Sim
- () Não
- () Às vezes

Se sim ou às vezes. O que em seu trabalho lhe causa estresse? _____

Justifique sua resposta: _____

6.3. Em sua opinião existe acúmulo no volume de trabalho em sua atividade?

- () Sim
- () Não
- () Às vezes

6.4. Você se sente pressionado, constantemente cobrado para desenvolver sua atividade com bom desempenho?

- () Sim
- () Não
- () Às vezes

Por quê? _____

6.5. Em sua opinião a função que desempenha é adequada à sua capacidade de desempenho?

- () Sim
- () Não
- () Às vezes

Por quê? _____

6.6. O ambiente em que você trabalha é adequado para desenvolver a atividade de forma satisfatória?

() Sim () Não () Às vezes

Por quê? _____

7. CARACTERÍSTICA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

7.1. Como você avalia a qualidade de vida em seu trabalho?

- () ótimo
() bom
() ruim
() péssimo

Por quê? _____

7.2. Existe algum fator incômodo em seu ambiente de trabalho? Escolha uma ou mais alternativas.

- () ruídos
() luminosidade
() frio
() calor
() umidade
() espaço pequeno
() outros. Quais? _____
-

7.3. Você considera as condições ambientais de seu trabalho satisfatórias? Em termos de:

- Temperatura: () Sim () Não
Espaço físico: () Sim () Não
Equipamentos: () sim () Não
Mobiliário: () Sim () Não
Higiene: () Sim () Não

7.4. Marque a alternativa que corresponde a sua avaliação em cada item solicitado, seguindo o seguinte grau de importância:

- 1- Muito ruim
- 2- Ruim
- 3- Neutro
- 4- Bom
- 5- Muito bom

Como você avalia os recursos materiais disponíveis para a execução de sua (s) tarefa (s)?	1	2	3	4	5
Como você avalia o ambiente físico de seu trabalho?	1	2	3	4	5
Como você avalia a liberdade para a execução de sua (s) tarefa (s) dentro da cooperativa?	1	2	3	4	5
Como você avalia o tratamento ético entre os colaboradores?	1	2	3	4	5
Como você avalia o tratamento ético com os gestores?					
Como você avalia o plano de carreira oferecido pela cooperativa?	1	2	3	4	5
Como você avalia a clareza da política (s) e procedimento (s) da cooperativa?	1	2	3	4	5
Como você avalia o (s) investimento (s) na educação formal dos colaboradores da cooperativa?	1	2	3	4	5
Como você avalia os benefícios oferecidos pela cooperativa?	1	2	3	4	5
Como você avalia a valorização nos colaboradores por parte da cooperativa?	1	2	3	4	5
Como você avalia o apoio psicológico oferecido pela cooperativa?	1	2	3	4	5
Como você avalia os incentivos motivacionais oferecidos pela cooperativa?	1	2	3	4	5
Como você avalia as ferramentas e técnicas de trabalho oferecidas para a execução de sua (s) tarefa (s)?	1	2	3	4	5
Como você avalia a integração dos novos colaboradores que ingressam na cooperativa?	1	2	3	4	5
Como você avalia os incentivos de desenvolvimentos profissional oferecidos pela cooperativa?	1	2	3	4	5

Obrigada por sua colaboração!

QUESTIONÁRIO 2 - AOS GESTORES DA UNIDADE

Este questionário visa caracterizar o trabalho realizado pela Cooperativa de crédito de livre admissão de associados do vale do Juruena – Sicredi Univales unidade de atendimento de Juína, quanto:

- à prevenção, controle e tratamento do absenteísmo;
- à capacitação e desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores;
- à criação de condições ambientais e psicológicas satisfatórias para as atividades dos colaboradores;
- aos incentivo e satisfação das necessidades individuais e familiares dos colaboradores.

As informações aqui levantadas terão a finalidade única e exclusivamente para o trabalho de conclusão de curso de Mariana Teodoro Neta, sob a orientação do professor Dr. Francisco Curbelo Bermúdez. Valido como requisito parcial para

obtenção do título de bacharel em administração pela AJES – Faculdade de Administração e Ciências Contábeis do Vale do Juruena.

De acordo com Chiavenato (2004, p. 160) a expressão absenteísmo é utilizada para mencionar as faltas ou ausências dos empregados ao trabalho em momentos que deveriam estar desempenhando suas atividades. É a soma dos períodos em que os empregados se encontram ausentes do trabalho seja por falta, atraso ou devido a algum motivo interveniente.

ORIENTAÇÕES PARA RESPONDER O QUESTIONÁRIO

A seguir lhe serão solicitados algumas informações de caráter pessoal e laboral para levantar os elementos necessários para se atingir os objetivos da pesquisa.

Você pode ficar a vontade ao responder as questões, pois, ficará estabelecido que as informações aqui levantadas coletadas serão vistas apenas por mim Mariana e por meu orientador para efetuar a análise dos resultados, assegurando que as informações não serão utilizadas para medidas administrativas que possam ter repercussão profissional nos pesquisados.

Para responder as questões concentre-se e pense na realidade vivida por você na cooperativa, especialmente na atividade que desempenha atualmente na mesma.

Será necessário responder todas as questões, inclusive às alternativas em que pede sua justificativa.

1.1. Informações socioeconômicas

1.2. Gênero

() Feminino () Masculino

1.3. Qual sua Idade? _____

1.4. Indique a sua formação:

() ensino fundamental completo

() ensino fundamental incompleto

() ensino médio completo

() ensino médio incompleto

() ensino superior completo

() ensino superior incompleto

() pós graduação

() pós graduação incompleta

Se possui nível superior. Qual a área de formação? _____

1.5. Há quanto tempo trabalha na cooperativa? _____

1.6. Você é responsável pelas decisões na unidade onde trabalha?

() Sim () Não

1.7. Qual a função desempenhada por você na cooperativa atualmente?

1.8. Há quanto tempo desempenha a função atual? _____

1.9. Já exerceu outra função anterior a esta?

() Sim () Não

Se sim, Qual função? _____

2. INFORMAÇÕES GERAIS

2.1. Em sua opinião quais são as principais causas e/ou motivos que induzem os colaboradores a se ausentarem do trabalho? Justifique sua resposta.

2.2. Referente aos colaboradores faltosos, a cooperativa adota algum tratamento para identificar o verdadeiro motivo da falta?

() Sim () Não

Justifique sua resposta _____

2.3. Existem ações por parte da cooperativa para controlar o absenteísmo?

() Sim () Não

Se sim, quais são as ações para trata-lo? _____

Se não, por que não se toma nenhuma ação de controle? _____

2.4. Você percebe a sobrecarga de trabalho de um colaborador em virtude da ausência de alguém da equipe?

() Sim () Não

Justifique sua resposta _____

2.5. A cooperativa oferece capacitação e desenvolvimento profissional e pessoal aos colaboradores?

() Sim () Não

Se sim, como são oferecidos? _____

Se não, porque não são oferecidos? _____

2.6. A cooperativa oferece condições ambientais para o desempenho das atividades de seus colaboradores?

() Sim () Não

Justifique sua resposta _____

2.7. A cooperativa oferece condições psicológicas para o desempenho das atividades de seus colaboradores?

() Sim () Não

Justifique sua resposta _____

2.8. A cooperativa oferece incentivos para a satisfação das necessidades individuais e/ou familiares de seus colaboradores?

() Sim () Não

Se sim, como são identificadas as necessidades dos colaboradores? _____

Se não, por que a cooperativa não oferece incentivos de satisfação das necessidades? _____

2.9. A cooperativa oferece programas de incentivos que visam aumentar e desenvolver a motivação dos colaboradores?

() Sim () Não

Se sim, como funciona o programa? _____

Se não, porque a cooperativa não possui um programa de incentivos motivacionais? _____

2.10. Marque a alternativa que corresponde a sua avaliação em cada item solicitado, seguindo o seguinte grau de importância:

- 1- muito alta
- 2- alta
- 3- média
- 4- baixa
- 5- muito baixa

Como você avalia o grau de satisfação dos colaboradores em relação à jornada de trabalho oferecida pela cooperativa?	1	2	3	4	5
Como você avalia o grau de satisfação dos colaboradores em relação às condições do ambiente físico de trabalho oferecido pela cooperativa?	1	2	3	4	5
Como você avalia o grau de satisfação dos colaboradores em relação ao plano de carreira oferecido pela cooperativa?	1	2	3	4	5
Como você avalia o grau de satisfação dos colaboradores em relação à remuneração que recebem em troca das (s) atividade (s) que executam?	1	2	3	4	5
Como você avalia o grau de satisfação dos colaboradores em relação ao relacionamento com os gestores	1	2	3	4	5
Como você avalia o grau de satisfação dos colaboradores em relação ao relacionamento entre os colaboradores no dia-a-dia de trabalho?	1	2	3	4	5
Como você avalia o grau de satisfação dos colaboradores em relação à liberdade de execução de sua(s) atividade(s)	1	2	3	4	5
Como você avalia o grau de satisfação dos colaboradores em relação à importância de cada um para a cooperativa?	1	2	3	4	5
Como você avalia o grau de satisfação dos colaboradores em relação aos benefícios que a cooperativa oferece?	1	2	3	4	5
Como você avalia o grau de satisfação dos colaboradores?	1	2	3	4	5
Como você avalia o grau de motivação dos colaboradores?	1	2	3	4	5
Como você avalia o grau de estresse dos colaboradores?	1	2	3	4	5
Como você avalia as condições ambientais oferecidas aos colaboradores?	1	2	3	4	5

Obrigada por sua colaboração!



Faculdade de Ciências Contábeis e Administração do Vale do Juruena

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DA EMPRESA

Nome da empresa	CCLA DE ASSOCIADOS DO VALE DO JURUENA – SICREDI UNIVALES
Nome do responsável	Vilma Aparecida dos Santos Ribeiro

Atividades de pesquisa autorizadas	
<input type="checkbox"/> Projeto de Monografia	<input checked="" type="checkbox"/> Monografia

Dados do trabalho	
Título	Análise do absenteísmo nas organizações: um estudo de caso em uma cooperativa de crédito do estado de mato grosso.
	Um estudo de caso da Sicredi Univales

Autorizo a Faculdade de Ciências Contábeis e Administração do Vale do Juruena, por meio da Orientação de Monografias e Coordenação do Curso de Administração da Faculdade de Ciências Contábeis e Administração do Vale do Juruena a disponibilizar, gratuitamente, em sua base de dados, sem ressarcimento dos direitos autorais, o **texto integral** do Projeto de Monografia/Monografia em formato PDF da acadêmica **Mariana Teodoro Neta**, para fins de leitura e/ou impressão pela internet, a partir desta data:

- SIM
 NÃO

Obs.: Em caso da não autorização, o trabalho será disponibilizado utilizando-se nome fictício.

Juína-MT, 09 de junho de 2012.

Vilma Aparecida dos Santos Ribeiro
Gerente Regional Administrativo Financeiro

