

ABSENTEÍSMO NA ÁREA DA SAÚDE: UM ESTUDO DE CASO

Bruno Garcia Alves
(Discente do curso de Pós-Graduação das Faculdades Integradas de Três Lagoas–AEMS)

Laerson Andreilino da Silva
(Discente do curso de Pós-Graduação das Faculdades Integradas de Três Lagoas–AEMS)

Laila Konrad
(Discente do curso de Pós-Graduação das Faculdades Integradas de Três Lagoas–AEMS)

Rafael Furlan LoGiudice
(Docente Esp. das Faculdades Integradas de Três Lagoas-AEMS)

RESUMO

Neste artigo queremos destacar a importância do colaborador dentro da instituição, a forma como a inadimplência no cumprimento da jornada de trabalho afeta as atividades dos demais colaboradores e como isso interfere na assistência prestada ao paciente, e na visão do público para com a instituição. Para tanto, usou-se de pesquisa teórica e avaliação no local. Tendo como objetivo identificar e propor ações que podem ser aplicadas pela instituição para motivar os colaboradores e diminuir os índices de absenteísmo e *turn-over*.

Palavras-chave: Absenteísmo; Colaborador; Gestão em Recursos Humanos; Motivação.

INTRODUÇÃO

O absenteísmo pode ser definido como ausência ao trabalho por qualquer razão: doenças, acidentes de trabalho, direitos legais como, por exemplo, doação de sangue, participação em júris ou eleições e licença maternidade, fatores sociais (como doença de parentes, por exemplo), fatores culturais extras ou intra-empresariais como emendar feriados, copa do mundo, feriados religiosos não oficiais, legalização de uma falta gerada por outra motivação não relacionada à saúde, etc. (STOCKMEIER, 2004)

De acordo com Fontes (1978), o absenteísmo nem sempre está relacionado com o colaborador. Pode estar relacionado também, com a falta de

motivação, com o ambiente de trabalho, com a própria organização, com a ineficácia do seu supervisor, ou até mesmo, devido ao relacionamento patrão/empregado.

Para Chiavenato (2002), a motivação no trabalho pode ser alcançada através do desenvolvimento de pessoas e das atividades por estas exercidas, por meio de remuneração e através de benefícios e serviços sociais compatíveis com um padrão de vida saudável. Além disso, as relações sindicais e cooperativas saudáveis fazem com que o ambiente físico e psicológico do trabalho seja agradável e seguro, itens de grande valor para a manutenção dos colaboradores, de sua motivação para o trabalho e alcance das metas.

Com base nesse estudo, devemos considerar a importância dos conceitos de gestão de pessoas nas organizações, pois assim podem-se conduzir gestores a controlar e/ou minimizar os índices de absenteísmo. Vale ressaltar que as pessoas devem ser consideradas parceiras das organizações, os profissionais devem ser respeitados e valorizados, os objetivos pessoais e organizacionais devem caminhar em um mesmo sentido, assim poderão estruturar e colocar em prática as estratégias potencializando as empresas no mercado.

As principais causas do absenteísmo são consideradas: doença efetivamente comprovada e não comprovada, razões diversas de caráter familiar, atrasos involuntários ou por motivos de força maior, faltas voluntárias por motivos pessoais, dificuldades e problemas financeiros, problemas de transporte, baixa motivação para trabalhar, supervisão precária da chefia, políticas inadequadas da organização (SOUTO, 1980).

O absenteísmo traz consigo alguns problemas que podem influenciar de forma significativa o balanço econômico da empresa, tais como:

- Diminuição da produtividade aumentando o custo de produção refletindo no custo final do preço ao consumidor;
- Se o trabalho é uma sequência de ações, a falta de um trabalhador prejudica a todos;
- O absenteísmo aumenta a si mesmo;
- Aumento do custo da previdência social, com repasse das despesas à sociedade;

- Diminuição do rendimento do trabalhador e aumento dos seus gastos, e;
- Perda da agilidade do trabalhador com o afastamento.

Para Chiavenato (1999), o RH tem o trabalho indispensável de planejar estas ausências, sendo assim pode utilizar fórmulas matemáticas prevendo as forças de trabalhos disponíveis levando em conta assim o indicador de absenteísmo. Um das fórmulas que podem ser utilizadas é a seguinte:

$$\text{Índice de Absenteísmo} = \frac{\text{Total de Pessoas} / \text{Horas Perdidas}}{\text{Total de Pessoas} / \text{Horas de Trabalho}}$$

Este índice pode ser mensal ou anual e após o estudo dos resultados obtidos é necessário que se elabore um plano de ação para minimizar ou neutralizar as causas do absenteísmo. (CHIAVENATO, 1999)

A grande quantidade de absenteísmo não só impede cumprimento das metas propostas, causa dificuldades operacionais, como desintegra a equipe de trabalho e traz desconforto para instituição, uma vez que a empresa tem que recolocar um funcionário que realiza determinadas funções, para realizar tarefas que não competem com suas responsabilidades.

Assim, do ponto de vista do empregador, é necessário reconhecer que as ausências trazem transtornos à instituição, acarretam problemas para a organização do trabalho e a assistência prestada ao cliente, bem como provocam sobrecarga de trabalho para os presentes, sendo um indicativo de “problemas de saúde” dos trabalhadores e das políticas de recursos humanos, que passam a merecer avaliação mais criteriosa por parte da empresa.

1 ABSENTEÍSMO EM HOSPITAIS

Para prestar serviços à saúde da população qualidade e eficiência, um hospital necessita de profissionais com diversos graus de qualificação, além de recursos materiais, físicos e químicos.

Pode-se definir o estabelecimento hospitalar como um local de prestação de serviços público ou privado, com o objetivo de oferecer assistência à saúde nos níveis de atenção primária, secundária ou terciária, podendo ainda exercer as funções de ensino e pesquisa (MUROFOSE, 2004).

Deve ser levado em consideração que as causas do absenteísmo nem sempre estão ligados somente ao trabalhador, a empresa por sua vez contribui para que isso aconteça, enquanto organização e supervisão deficientes, através de tarefas repetitivas, ausência de estímulos, desafios e acima de tudo motivação, das inúmeras condições desfavoráveis de ambiente, da falta ou até mesmo ausência da integração dos empregados e a organização e dos impactos psicológicos de uma direção deficiente, que não visa uma política prevencionista e humanista, voltada somente aos resultados (ALEXANDRE, 1987; COUTO, 1987; CHIAVENATO, 1995; ALVES, 1995).

Outro fator que pode contribuir para o aumento do índice do absenteísmo é o número insuficiente de recursos humanos, provocando nos colaboradores o excesso de sobrecarga e insatisfação, desencadeando a queda da qualidade do cuidado prestado nas organizações (ALVES, 1995).

Na enfermagem o absenteísmo é preocupante, pois desorganiza o serviço, gera insatisfação e sobrecarga entre os trabalhadores presentes, e conseqüentemente, diminui a qualidade da assistência prestada ao paciente.

O absenteísmo é considerado como um obstáculo e um desafio para os gestores de enfermagem manterem a qualidade da assistência, acrescido às limitações no desempenho de suas funções frente aos trabalhos que dispensam um esforço físico maior. As ausências de funcionários de enfermagem desorganizam o trabalho de equipe e vão alterar a qualidade e quantidade do atendimento prestado ao paciente, desencadeando problemas também aos enfermeiros que ocupam cargos de chefia, pois têm sob sua responsabilidade a resolução de todos os problemas administrativos que lá acontecem.

O absenteísmo pode estar diretamente relacionado às condições de trabalho, refletindo na qualidade e produtividade laboral e na vida do trabalhador de enfermagem, pois estes trabalhadores estão constantemente expostos aos riscos ocupacionais, relacionados aos agentes físicos, químicos e biológicos e a fatores ergonômicos e psicossociais.

Segundo Gaspar (1997), os riscos para a saúde relacionados com o trabalho dependem do tipo de atividade profissional e das condições em que a mesma é desempenhada e que os serviços de saúde, em particular, os hospitais, possibilitam aos seus colaboradores condições de trabalho consideravelmente piores em relação aos demais serviços de saúde. Observa-se que estes estão sendo colocados à mercê de riscos provenientes de condições precárias de trabalho, aos quais são responsáveis pelo aparecimento de doenças.

As condições de trabalho da enfermagem implicam em longas jornadas, no trabalho em turnos desgastantes (vespertinos e noturnos, domingos e feriados), nos rodízios, em multiplicidade de funções, repetitividade e monotonia, intensividade e ritmo excessivo de trabalho, ansiedade, esforços físicos, posições incômodas, na separação do trabalho intelectual e manual, no controle das chefias, desencadeando acidentes e doenças (ALVES,1995).

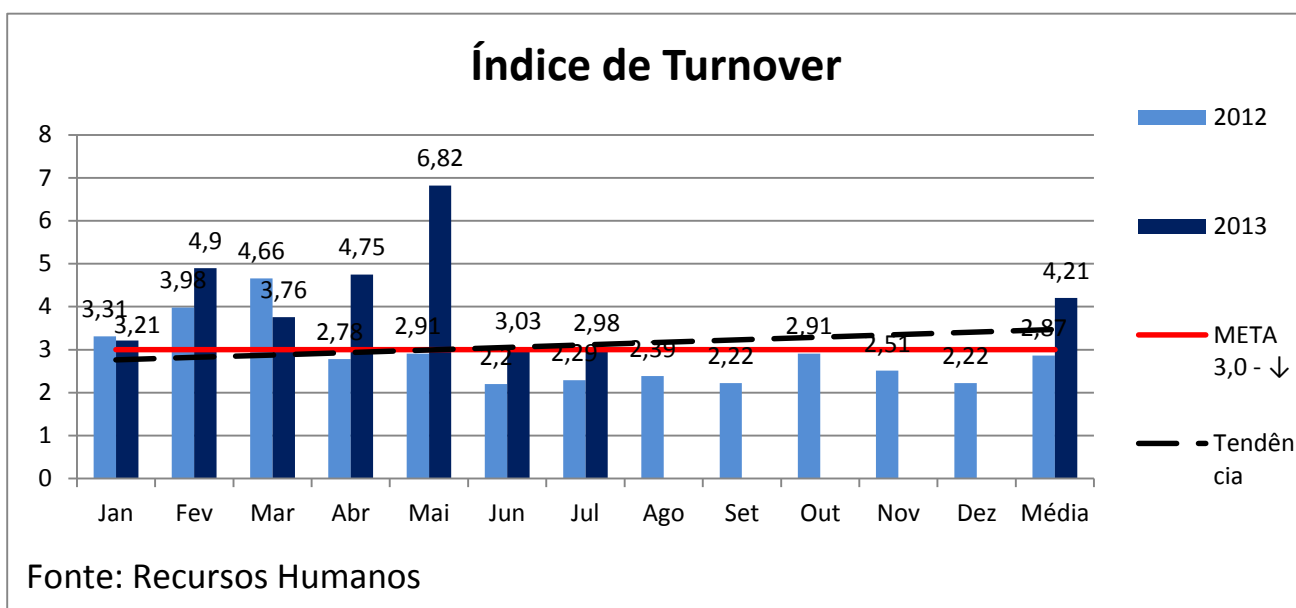
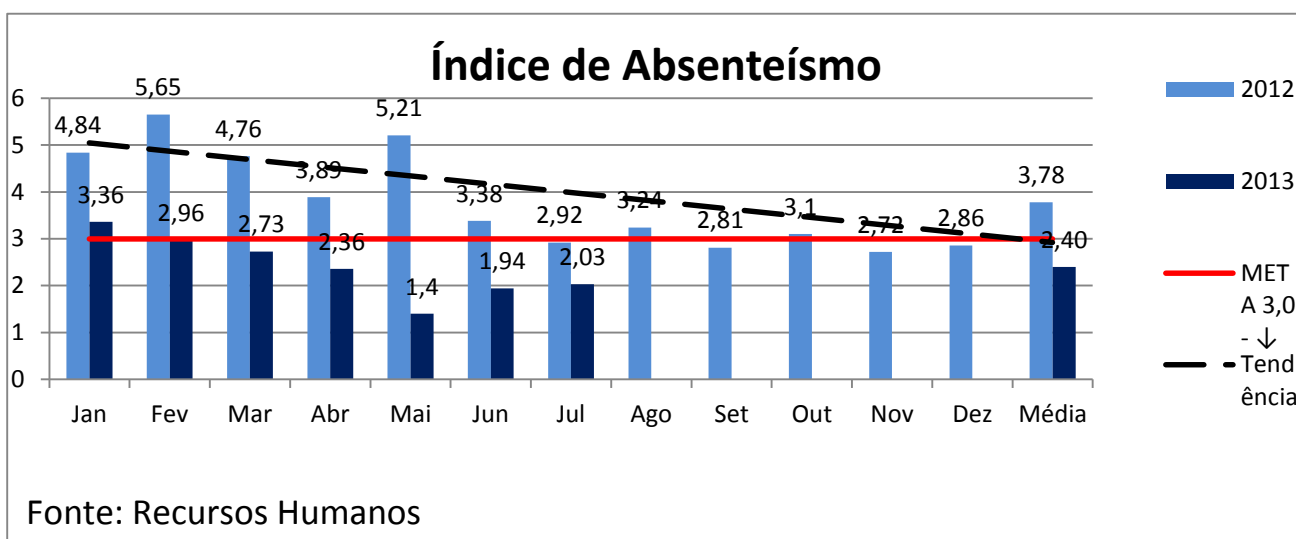
Muitas vezes, trabalhadores com problemas de saúde; quer físico e/ou mentais, segundo Moura (1992) transferem seus problemas para o trabalho, os quais podem ocasionar atrasos, faltas, descuido com o material e queda na qualidade do trabalho executado.

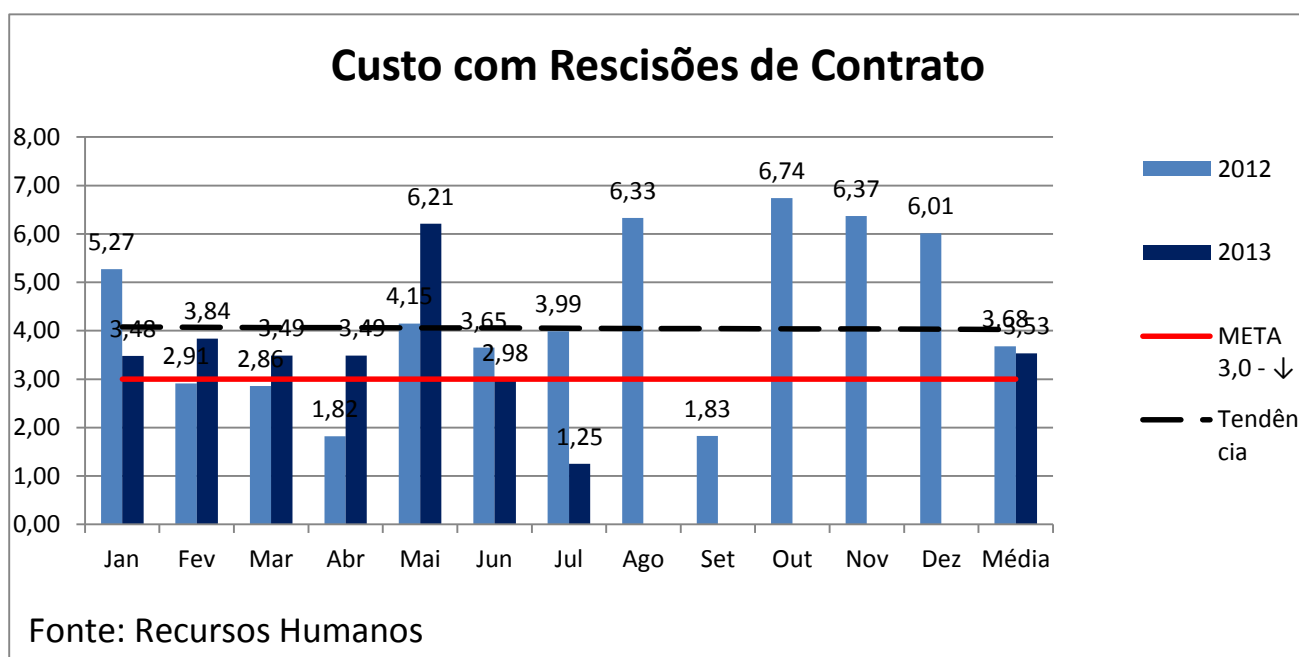
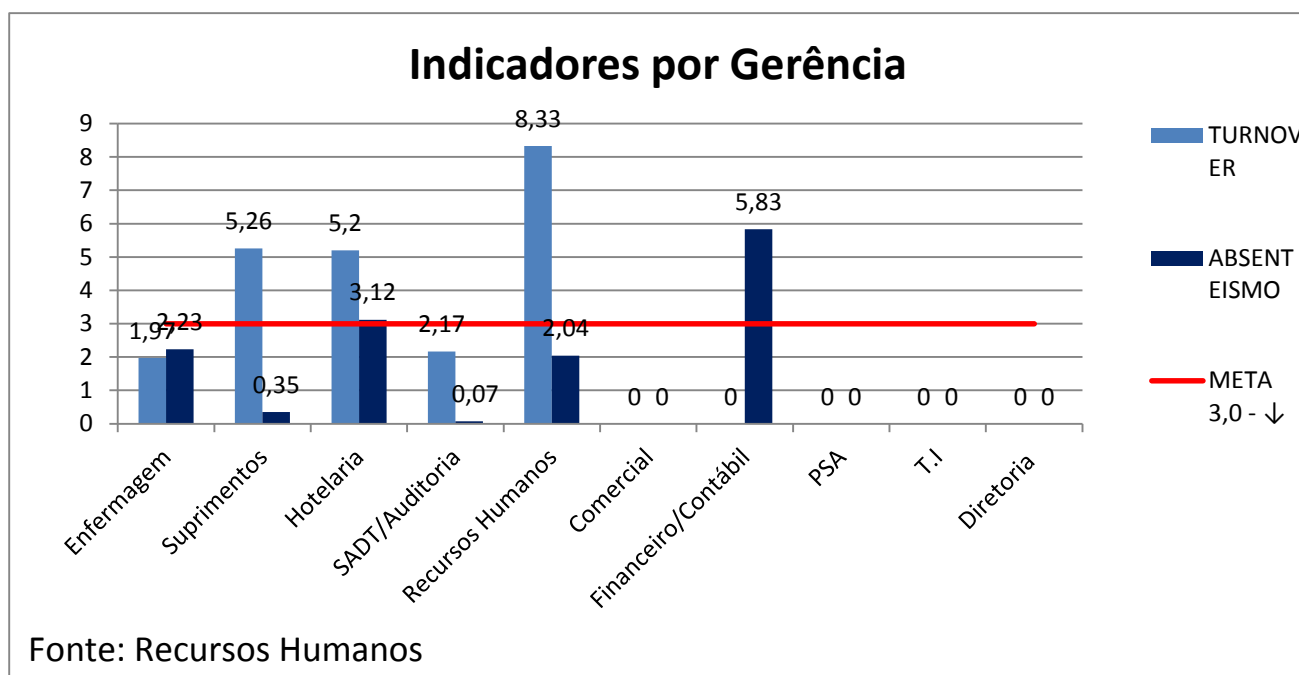
Os riscos ocupacionais variam de acordo com as atividades exercidas e o meio ambiente. A sobrecarga de risco pode desencadear prejuízo para a saúde do trabalhador, provocando o absenteísmo.

Considerando que, as faltas ao trabalho acarretam problemas na organização do trabalho, prejudicam a assistência de enfermagem prestada aos pacientes e indicam a existência de problemas preocupantes quando relacionados às condições de saúde, os autores sentiram-se motivados a realizar o estudo ora apresentado

2 DADOS DA INSTITUIÇÃO

Para realização deste artigo avaliamos uma instituição filantrópica prestadora de serviço na área da saúde da cidade de Três Lagoas e obtivemos





Observou-se que no gráfico de Índice de Absenteísmo que mesmo com o aumento da quantidade de colaboradores faltantes no final do primeiro semestre do ano índice ainda foi menor que a meta estipulada e comparando ao mesmo período do ano anterior a quantidade de colaboradores que faltaram foi, na média **46,79%** menor.

No gráfico de *Turn-over*, percebeu-se que no mês de maio/2013 houve uma discrepância nos dados analisados se comparado a todo o ano anterior o que eleva a média semestral e ultrapassa a meta estabelecida para esse

indicador. Na média o índice de *Turn-over* no primeiro do primeiro semestre de 2013 foi **34,86%** maior que o mesmo período do ano anterior. NO ano de 2013 apenas os meses de Janeiro e Julho ficaram abaixo da meta, isso é 16.7% do primeiro semestre, e no analisado até o momento aproximadamente 29% do total de meses.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após análise dos gráficos por este grupo e de uma reunião com o gerente de RH da instituição, através da aplicação da técnica de *brainstorm*, propôs-se algumas ações que podem ser utilizadas para diminuir os índices apresentados anteriormente neste trabalho, as seguintes ações também foram apresentadas numa reunião da CEALAG, empresa contratada para prestar consultoria no hospital.

Percebemos que a motivação através de metas por interesse pessoal são as que mais agradam os colaboradores. Chiavenato (2002) acredita que o processo motivacional quando dirigido há metas podem estar relacionadas com aumento salarial ou promoção. As seguintes ações foram identificadas e propostas a instituição:

- Criar Comitê de Ética e Pesquisa – 196/96 antiga, por meio de parcerias com instituições de ensino da região.
- Criar cursos técnicos na instituição utilizando-se do recurso da educação permanente da macrorregião.
- Estimular produção e publicação de artigos científicos, em parceria com instituição de ensino.
- Ampliar parcerias com as instituições de ensino atrelando a capacitação do colaborador com a experiência do discente na própria instituição.
- Criar um programa de participação ativa do colaborador no plano de treinamento e capacitações, onde o próprio possa sugerir áreas onde identificam uma necessidade de melhoria do seu setor, através de formulário de sugestão de treinamentos.
- O setor de Recursos Humanos instituir planos de cargos e salários.
- Desenvolver um programa de qualidade de vida através de parcerias com órgãos públicos, privados e fornecedores.

- Implantar sistema de captação de sugestões.
- Desenvolver um programa de treinamento periódico e permanente de melhoria ao serviço de atendimento ao cliente.

Entendemos que estas ações demandam um elevado custo ao hospital, mas que a longo e médio prazo haverá uma visível alteração/mudança nos índices de absenteísmo e *turn-over*, isto implicará diretamente no atendimento ao cliente e, conseqüentemente, aumentando a credibilidade e confiança perante o público.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALEXANDRE, N. M. C. **Avaliação de determinados aspectos ergonômicos no transporte de pacientes. Ribeirão Preto, 1987.** Dissertação (Mestrado) - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo

ALVES, A. R. A. **Avaliação diagnostica dos índices de absenteísmo da equipe de Enfermagem de um Hospital de Ensino.** Fortaleza, 1995. 74p

CHIAVENATO, I. **O novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Campos, 1999.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos.** São Paulo: Atlas, 1985.

COUTO, H. A. Absentismo: uma visão bem maior que a simples doença. **Ergo** n.2. jul. 1982.

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

FONTES, L. B. **Elementos básicos de administração e gerência de pessoal.** São Paulo: SEI -Sociedade Editora Ipanema Ltda., 1978.

GASPAR, P.J.S. Enfermagem profissão de risco e de desgaste: perspectivas do enfermeiro do serviço de urgência. **Nursing – Ed. Portuguesa**, v. 10, n. 109, p. 24, mar. 1997.

MOURA, G.M.S. S. O estudo da satisfação no trabalho e do clima organizacional como fatores contributivos para o ser saudável no trabalho da enfermagem. **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 2, n. 1, p. 167-179, jul./dez. 1992

MUROFOSE, N.T.O **Adoecimento dos trabalhadores de enfermagem da Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais: reflexo das mudanças no mundo do trabalho**.2004. 298f. Tese (Doutorado em Enfermagem Fundamental)Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto

SOUTO, D. F. **Absenteísmo, preocupações constante das organizações**. Temas de Saúde Ocupacional. Eletrobrás. Gridis, 1980

STOCKMEIER, T. E. **Programa de combate ao Absenteísmo**. Disponível em <<http://www.drthomas.med.br>>. Acesso em 30 set. 2013.