

**31 - 03 | 2024**

IMPACTO DO ABSENTISMO LABORAL DOS TRABALHADORES NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO DE CASO DO CORREDOR LOGÍSTICO E INTEGRADO DE NACALA

Impact Of Workers' Absence in the provision of quality services in organizations: a case study of the Corredor Logístico e Integrado De Nacala

Impacto de la ausencia de los trabajadores en la prestación de servicios de calidad en las organizaciones: un estudio de caso de la Corredor Logístico e Integrado De Nacala

Nelson Daniel da Silva Mussa¹, Dércio dos Santos Teresa Abreu²

¹Instituto Superior Gestão, Comercio e Finanças, Moçambique, nelsondasilva14@yahoo.com.br.

²Instituto Superior Gestão, Comercio e Finanças, Universidade Rovuma, Moçambique mwalimuabreu01.2020@gmail.com.

Autor para correspondência: nelsondasilva14@yahoo.com.br

Data de recepção: 15-11-2023

Data de aceitação: 16-02-2024

Como citar este artigo: Mussa, N. D. S., & Abreu, D. S. T. (2024). Impacto do Absentismo Laboral dos trabalhadores na prestação de serviços de qualidade nas organizações: um estudo de caso do Corredor Logístico e Integrado de Nacala. *ALBA - ISFIC Research and Science Journal*, 2(3), 83-94.

RESUMO

O presente trabalho se propôs a analisar o “Impacto do absentismo laboral dos trabalhadores na prestação de serviços de qualidade nas organizações: um estudo de caso do Corredor Logístico e Integrado de Nacala”. O absentismo é a falta do trabalhador no local de trabalho. O absentismo é complexo, podendo derivar de diferentes causas, e uma delas está relacionado com a postura dos líderes directos dos trabalhadores e a forma como estes tratam os seus subordinados. O trabalho teve como objectivo geral: Compreender o impacto do absentismo laboral na prestação dos serviços de qualidade prestados no Corredor Logístico e Integrado de Nacala. Para responder o objectivo, foi colocada a seguinte questão de partida: qual é o impacto do absentismo laboral dos trabalhadores na prestação de serviços de qualidade à empresa Corredor Logístico e

Integrado de Nacala? Para efectivação do estudo, foi adoptada pesquisa qualitativa, descritiva e de campo, e para colecta de dados nos servimos de entrevista semi- estruturada a dez trabalhadores de diferentes funções de entre eles: Maquinistas, Auxiliares de Maquinistas, Técnicos de Controlo de Processos, Supervisores e Recursos Humanos.

Palavras-chave: Absentismo laboral, Prestação de Serviços de Qualidade, Motivação.

ABSTRACT

The present work proposes to analyze the “Impact of Workers' Absenteeism in the Provision of Quality Services in organizations: a case study of the Logistic Corridor of Nacala”. Absenteeism is the absence of the worker in the workplace. Absenteeism is complex and may derive from different causes, and one of them is related to the attitude of the workers' direct leaders and the way they treat

their subordinates. The general objective of the work was: To understand the impact of absenteeism from work on the provision of quality services provided to Corredor Logístico e Integrado de Nacala. To answer the objective, the following starting question was posed: what is the impact of absenteeism on the part of workers in the provision of quality services to the company Corredor Logístico e Integrado de Nacala? To carry out the study, qualitative, descriptive and field research was adopted, and for data collection we used a semi-structured interview with ten workers from different functions, among them: Machinists, Machinist's Assistants, Process Control Technicians, Supervisors and Human Resources.

Keywords: Absenteeism from work, Provision of Quality Services, Motivation.

RESUMEN

Este artículo, titulado Gestión estratégica de la seguridad y salud en el trabajo, es un estudio de caso de la empresa Nov. Engenharia e Construções Lda. El objetivo general fue analizar la gestión estratégica de la seguridad en la empresa Nov. Engenharia e Construções Lda. Se utilizaron métodos descriptivos, la observación directa y una revisión bibliográfica. La metodología se caracteriza por ser un estudio cualitativo y cuantitativo, y el instrumento de recogida de datos fue un cuestionario. Los responsables del entorno seguro durante la reforma y rehabilitación de la oficina administrativa de Pafuri fueron dos ingenieros en funciones de inspector y jefe de obra, el técnico de seguridad y salud laboral y el capataz de la obra, donde la propia empresa se encargó de suministrar los equipos de protección individual. Durante los trabajos en la obra no se registraron enfermedades profesionales ni accidentes laborales graves. En resumen, la investigación concluye que la gestión estratégica de la Seguridad y Salud en el Trabajo es buena. Esta investigación es importante porque en el ámbito académico servirá para aumentar la capacidad de comprender el bienestar de los recursos humanos en su ambiente de trabajo, ya que minimiza las condiciones insalubres y

perigosas que afectan directa e indirectamente la productividad de los trabajadores, lo que lleva a un mayor o menor rendimiento y motivación en el trabajo.

Palabras clave: Gestión estratégica, Seguridad en el trabajo, Riesgos.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho se propôs a analisar o “Impacto do absentismo laboral dos trabalhadores na prestação de serviços de qualidade à empresa Corredor Logístico e Integrado Nacala”

O interesse pela pesquisa partiu da observação no local do estudo, desde os anos de 2019 um alto índice de faltas por parte de trabalhadores afetos no departamento de operação ferroviária, concretamente os maquinistas e auxiliares de maquinistas o que faz com que alguns deles dupliquem o turno de trabalho e acaba prejudicando de certa maneira a qualidade dos trabalhos, aumento de fadiga, baixa produção e cria um clima propenso a acidentes de trabalho, uma vez que o tipo de actividade desempenhado pelo departamento operação ferroviária serem consideradas actividades críticas, requerendo uma disciplina por parte dos trabalhadores no processo de rotatividade dos turnos, não só para garantir a qualidade dos trabalhos como também a qualidade de vida no trabalho.

Foi partindo desta e outras razões práticas, achamos por bem desenvolver este estudo, uma vez que, o nosso maior desafio é contribuir para o desenvolvimento profissional dos trabalhadores que poderá culminar com a redução do índice de absentismo, e aumento da produção, tudo isto com vista a melhoria da qualidade dos serviços prestados a empresa CLN, que é uma meta que se pretende alcançar, a Excelência Operacional.

Como forma de perceber e contribuir com soluções para a redução de absentismo laboral dos trabalhadores, levantamos a seguinte pergunta de partida “qual é o impacto do absentismo laboral dos trabalhadores na prestação de serviços de qualidade à empresa Corredor Logístico e Integrado Nacala?” E assim, para responder à questão de partida ora



levantada foi traçado o seguinte objectivo geral “Compreender o impacto do absentismo laboral dos trabalhadores na prestação de serviços de qualidade à empresa Corredor Logístico e Integrado Nacala”, e os seguintes objectivos específicos:

Caracterizar o sistema organizativo e funcionamento dos Recursos Humanos da Corredor Logístico e Integrado Nacala;

Identificar as principais causas de absentismo laboral prática dos pelos trabalhadores da Corredor Logístico e Integrado Nacala;

Descrever a influência do absentismo laboral na prestação de serviços de qualidade na Corredor Logístico e Integrado Nacala;

Explicar as consequências do absentismo laboral na prestação de serviços de qualidade na empresa Corredor Logístico e Integrado Nacala.

O resultado do presente estudo irá ajudar as organizações a reduzir o índice de absentismo em particular na empresa CLN no departamento de Operação Ferroviária e em outros departamentos que o problema esteja sendo verificado. No âmbito académico, o estudo irá contribuir como mais um subsídio literário a ser usado em temáticas similares.

O trabalho apresenta-se estruturado em três grandes capítulos. O primeiro capítulo apresenta a revisão da literatura; o segundo capítulo remete para a metodologia utilizada para a realização do estudo e, o terceiro capítulo remete para a apresentação, análise e discussão dos dados obtidos. Por fim, são apresentadas as conclusões relativamente ao trabalho desenvolvido, apresentando também as recomendações do estudo e a respectivas referências bibliográficas.

Percepção sobre o conceito de absentismo

No nosso estudo adoptou-se a seguinte definição das Tomas (2014), segundo a qual: absentismo é ausência, não prevista, do trabalhador no seu posto de trabalho. Optamos por esta definição por ser a definição que mais se adequa a realidade vivida no local em estudo. Portanto, não foram consideradas as ausências previsíveis, tais como, férias, licenças de maternidade e paternidade,

despensas para treinamento e capacitação, exames médicos, viagens a serviço etc.

Na visão de Costa (1997, como citado em Gizele, 2009) “absentismo é o conjunto das ausências intencionais do trabalhador e de carácter repetitivo excluindo, deste modo, as ausências por férias, por luto, por gravidez, ou por sanções disciplinares” (p. 97). Ou seja, na percepção da autora, só é falta quando for intencional por parte do trabalhador.

Em síntese as ausências intencionais dos trabalhadores, bem como os atrasos, acabam prejudicando o bom andamento ou funcionamento dos trabalhos na organização. É necessário que se faça um estudo para verificar o motivo pelo qual as pessoas se ausentam do seu posto de trabalho.

Tipos de absentismo

De acordo com autores como Cucolo e Perruca (2008, como citado em Jesus 2014) o absentismo laboral pode classificar-se nos seguintes tipos:

Voluntário, - são por razões particulares do próprio trabalhador;

Por doença, - quando se trata de todas as ausências por doença ou por orientação de um médico, excluindo-se os acidentes ou outros problemas de saúde de origem profissional, refere ainda que, o absentismo por doença ou acidente profissional é aquele que são causados pelo próprio trabalho ou no trabalho;

Legal - consideram-se as faltas justificadas pela legislação como ausência por morte de um parente, licença de maternidade ou paternidade, assistência a familiares, doação de sangue ou serviço militar, entre outras;

Compulsório, - são as faltas ao trabalho devido à suspensão imposta pela entidade empregadora, como sendo prisão, ou outro impedimento que não permita ao trabalhador chegar ao local de trabalho como por exemplo suspensão por Processo disciplinar, suspensão para dar espaço a uma investigação.

Causas e Consequências do Absentismo

Bergamini e Coda (1997, como citado em Chone 2015) afirmam que o absentismo pode

estar associados a problemas de natureza pessoal, biológica, ambiental, social, familiar, financeira e inclusive, estarem relacionados à própria estrutura organizacional.

Chiavenato (1999) ressalta que “os trabalhadores são criaturas sociais complexas, com sentimentos, desejos e temores, o comportamento no trabalho como o comportamento em qualquer lugar, é uma consequência de muitos, factores motivacionais” (p. 246).

Os autores acima apresentam nos o conceito do absentismo, cada um com uma percepção diferente do outro, porém tem alguns pontos de convergência ou seja em comum nas suas abordagens, quando ambos falam do absentismo como sendo algo de natureza ou factor social. Absenteísmo pode existir por motivos referentes ao trabalho ou ao clima organizacional, causas sociais, ou seja, relação entre colegas, doenças e desvios de comportamento e conflitos internos entre chefe-subordinado, vice-versa ou entre próprios colegas, e ainda por sentimento de exclusão de um determinado grupo que sempre beneficia dos incentivos, promoções ou outro tipo de tratamento dentro da organização.

Consequências do Absentismo Laboral

Para Batista (2012): “O absenteísmo ocasiona não só custos directos, mas também indirectos representados pela diminuição da produtividade, aumento do custo da produção, desorganização das actividades, redução da qualidade do produto/serviço, diminuição da eficiência no trabalho, problemas administrativos, limitação de desempenho e até mesmo obstáculos para os gestores (p. 27)”.

O aumento do absentismo gera custos elevados para as empresas e baixa a produtividade por parte do trabalhador que se ausenta no seu período normal de trabalho. Normalmente, no caso de elevado absentismo, as relações com os colegas de trabalho podem ser prejudicadas, uma vez que, quem está presente, necessita de realizar o trabalho de quem está ausente. Também pode ser negativa para o trabalhador, podendo incorrer sanções ou mesmo um despedimento, o que poderá causar custos para

a organização na contratação de um novo trabalhador

MATERIAIS E MÉTODOS

Neste estudo procurou-se observar, registar e analisar os fenómenos que acontecem na CLN e perceber sobre os sentimentos que os trabalhadores, gestores da CLN tem em relação às práticas do absentismo e quais impactos que cria na empresa.

Portanto a opção por esta pesquisa prezou-se pelo nosso interesse em procurar compreender o impacto do absentismo laboral dos trabalhadores na prestação dos serviços de qualidade à empresa Corredor Logístico e Integrado de Nacala. Além disso, optamos por este tipo de pesquisa também pelo facto de possuir uma grande diversidade de posturas teóricas de suporte e de métodos e técnicas interpretativas que têm por objectivo descrever, descodificar, traduzir fenómenos sociais, sendo o nosso objectivo com a proposta deste tema.

Quanto aos procedimentos técnicos, importa referir que, trata-se de um estudo de campo que é departamento de Operação Ferroviária, na empresa Corredor Logístico e Integrado de Nacala. E de acordo com Castilho e Borges (2011) a pesquisa de campo é utilizada para gerar conhecimentos relativos a um problema, provocar novas descobertas em uma determinada área, sendo esta a nossa real intenção, ir ao campo e perceber dos participantes as suas opiniões, percepção e sensibilidade em relação ao tema em estudo.

Recorremos igualmente a pesquisa bibliográfica que de acordo com Gil (1991) abrangue a leitura, análise e interpretação de livros, artigos periódicos na internet. E, importa aqui tocar que este autor afirma que o local privilegiado para a localização das fontes bibliográficas tem sido a biblioteca, no entanto, em virtude da ampla disseminação de materiais bibliográficos em formato eletrónico, assume grande importância a pesquisa feita por meio de bases de dados e sistemas de busca que também serão considerados aqui.



Portanto, para o presente estudo, tendo em conta que pretendemos compreender o impacto do absentismo laboral dos trabalhadores na prestação de serviços de qualidade à empresa Corredor Logístico e Integrado de Nacala, estimamos um total de 10 (dez) participantes discriminados da seguinte maneira: 3 (três) Maquinistas que já estiveram na situação de dobrar o turno por falta de um colega; 3 (três) Auxiliares de Maquinista, que também já estiveram na situação de dobrar o turno por falta de um colega de entres eles todos com 5 anos de serviço na CLN no mínimo. Para além dos maquinistas, trabalhamos também com 2 (dois) Supervisores Operacionais pelo facto de ser o gestor directo e responsável em acompanhar todo o desenvolvimento dos trabalhadores de suas áreas e velar pela necessidade do cumprimento dos programas e actividades do dia -a dia, e um Gestor de Recursos humanos que atende o departamento de Operação Ferroviária e 1 (um) Técnico de Controle de Processos, este último é o responsável por compilar todos os dados referentes a faltas e encaminha para o Supervisor e para o Recursos Humanos.

Olhando à natureza da nossa pesquisa que objectiva compreender o impacto do absentismo laboral dos trabalhadores na prestação de serviços de qualidade à empresa Corredor Logístico e Integrado de Nacala, foi útil a combinação de duas técnicas de colecta de dados a saber: entrevista semi-estruturada e a observação. A entrevista foi dirigida aos Maquinistas, aos Supervisores Operacionais, Gestor de Recursos humanos e Técnico de Controle de Processos. A técnica de observação consistiu na observação do estado emocional dos trabalhadores que tiveram que duplicar o turno, esta técnica foi usada em 4 turnos sendo dois turnos de dia e dois turnos de noite.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste trabalho foram apresentados e analisados todos os dados recolhidos dos trabalhadores no que tange ao perfil dos trabalhadores onde temos como objectivo saber o tempo de serviço na empresa, a sua percepção sobre o absentismo laboral e as suas consequências, percepção sobre serviços de

qualidade prestados, sobre o posicionamento da liderança perante o absentismo laboral, e sobre a motivação, quanto ao relacionamento interpessoal, tendo estas constituídas em categorias do estudo.

Sobre o Perfil dos participantes da pesquisa

A pesquisa foi realizada na cidade de Nampula, na empresa CLN – Corredor Logístico e Integrado de Nacala, onde abrangeu um total de 10 trabalhadores, codificados da seguinte maneira: 2 (dois) Supervisores, (Sup1 e Sup2), 1 (um) Analista de Recursos Humanos (ARH), 1 (um) Técnicos de controle de processos (TCP), 3 (três) Maquinistas (Maq 1, Maq2, Maq 3) e 3 (três) Auxiliares de Maquinistas (Aux.1 Aux.2 Aux.3).

Sobre as razões do absentismo laboral na CLN

Questionados se alguma vez teriam faltado ao serviço, todos os participantes assumiram que sim, que já alguma vez teriam faltado, o que mostra a sua consciência e entendimento sobre o que realmente significa absentismo. Insistidos para saber quais teriam sido as razões ou os motivos que os levaram a faltar, e conciliando com o estado emocional observado no campo do estudo, eis os depoimentos: Maq.1 “eu já faltei ao serviço por motivos de cansaço, pois tive muitas horas de jornada de trabalho e como forma de ganhar repouso eu faltei ao trabalho...”: “eu faltei ao serviço por motivos de doença, das outras vezes foi por preocupações familiares e outras por cansaço de trabalho mas justifiquei com um atestado já que é fácil conseguir um atestado para não ter descontos...” (Maq.2)

O Maq.3 sobre a mesma questão respondeu não se distanciando da resposta dos anteriores, tendo dito que “eu já faltei no serviço por motivos de doença, e por desmotivação do próprio regime do serviço e de outros motivos que já me fizeram faltar no serviço que já não faço ideia”. Em relação a mesma questão o Aux.1 e Aux.2 igualmente que já teriam faltado ao serviço por motivos de cansaço e desmotivação. Ao passo que o Aux.3 respondeu diferente de todos dizendo: “eu faltei no serviço várias vezes por uma e única razão, ando desmotivado por que estou a mais de 5 anos sem movimentação na carreira”.

Os primeiros depoimentos referentes a Maq.1, Maq.2, Maq.3, Aux.1 e Aux.2 que se referem ter faltado ao serviço por vários motivos como a doença, cansaço, assuntos familiares, desmotivação entre outros motivos, não se distanciam do pensamento de Bergamini e Coda (1997, como citado em Chone 2015) que afirmam que o absentismo pode estar associados a problemas de natureza pessoal, biológica, ambiental, social, familiar, financeira, funcional e, inclusive, estarem relacionados à própria estrutura organizacional. Já o depoimento do Aux.3 que de forma resumida disse ter faltado ao serviço por desmotivação ligada a carreira profissional, alinham se ao pensamento de Batista (2012) que diz que “a causa do Absentismo não é profundamente pesquisada nas empresas” (p. 10). Para esta autora as causas das ausências, foram estudadas através de pesquisas que mostram que o Absentismo é afectado pela capacidade profissional e pela desmotivação para o trabalho, além dos factores internos e externos ao trabalho. Este posicionamento da autora tem seu enquadramento na realidade observada, os trabalhadores são na sua maior parte desmotivados.

Colocada a questão em análise ao TCP, este respondeu dizendo que as principais razões do Absentismo dos trabalhadores são: problemas de saúde; dispensas dos colaboradores; fadiga e simplesmente ausências não justificadas que não sabemos as razões, simplesmente o colega desliga celular. com esta declarações confirmamos as respostas dos Maquinistas e os Auxiliares, quando afirmaram que têm faltado ao serviço por razões de saúde, cansaço e problemas familiares como alguns disseram e outras razões que eles mesmos já não se lembram.

Finalmente questionada a liderança e ARH sobre quais eram as principais razões do absentismo por parte dos trabalhadores sobretudo dos Maquinistas e Auxiliares de Maquinistas a ARH respondeu: “nós temos tido muitos casos, a maioria por doença e outros infelizmente sem nenhuma justificação que está muito ligado a desvios de comportamentos”. Esta resposta constitui mais

um dado confirmado de que maiores casos de absentismo na empresa são identificados por faltas injustificadas, e consequências de vários aspectos onde o principal é a desmotivação.

Assim partindo dos depoimentos acima constituem causas e ou razões do absentismo laboral as seguintes: doenças, faltas injustificadas e pedido de dispensas para assuntos familiares e cansaço. Causas estas que são igualmente partilhadas por Berlinguer (1983, cit. em Batista 2012) ao referir que “as causas do Absentismo decorrem de problemas psicológicos, familiares, desgastes físicos e mentais que geralmente atingem as mulheres” (p.11). Neste contexto absentismo é um problema enfrentado pelas organizações e que traz consequências negativas a estas e a população que utiliza os seus bens e serviços, ou seja, tem repercussões negativas na qualidade dos serviços prestados e as suas causas. Como podemos ver são de natureza solúvel, bastando para tal um diálogo e entendimento e acima de tudo compromisso entre as partes.

Conforme, Patinha (2012) e Pinto (2006) o absentismo acaba por provocar alterações no processo produtivo ou redução da qualidade dos serviços ou produtos, podendo também pôr em causa o cumprimento dos prazos de entrega das encomendas, o que vai ao encontro do postulado por Costa (2009) que reforça a ideia de que é importante as organizações manterem a taxa de absentismo baixo, já que esta dificulta o alcance dos objetivos pois os trabalhos acabam por ser suspensos e as decisões importantes acabam por ser adiadas. Portanto, é nossa opinião que os empregadores se empenhem sempre em procurar saber as reais causas ou razões do comportamento faltoso ou ausente dos colaboradores do seu local de trabalho e procurar melhorar o seu modus operandi com vista ao sucesso da organização.

Principais formas de prática de absentismo registado na instituição.

Depois de percebermos que o Técnico de Controlo de Processos tem conhecimento sólido sobre as causas do absentismo foi



questionado sobre quais são os tipos de absentesismos mais frequentes na sua gerência, com objectivos de comparar o que os Maquinistas e os Auxiliares de Maquinistas disseram sobre quais foram as razões que os fizeram faltar, em resposta a esta questão o TCP respondeu: “os Absentesismos mais frequentes, especialmente na nossa gerência, são: absentesismo por doença e faltas injustificadas, mas estas parece que os colegas tem facilidade de atestados médicos, pois em muitos casos temos tidos atestados com datas diferentes dos que eles se ausentaram”.

Com esta resposta pudemos confirmar com as respostas apresentadas pelos participantes da classe de Maquinistas e Auxiliares de Maquinistas que em alguns dos depoimentos afirmaram ter faltado por motivos de doença e por motivos de desmotivação. Isto porque uma vez desmotivados podem alegar alguma doença apenas para não ir ao serviço. Colocada a questão sobre os tipos de absentesismos mais frequentes na gerência aos supervisores, eis que os dois responderam de forma igual: “na verdade os tipos de absentesismo laboral mais frequentes na nossa gerência, são 2, por doença e absentesismos por falta injustificada” um dos supervisores prolongou a sua explicação acrescentando o seguinte “os absentesismos por doença, o caso mais comum é a malária e a tifoide, estes são os principais casos de absentesismo por doença”.

E na mesma linha ARH se pronunciando sobre o mesmo assunto disse que, os tipos de absentesismo mais frequentes na empresa e em particular na Gerência de Operação Ferroviária, “são faltas injustificadas e absentesismo por doença”. A resposta confirma o que exactamente os Maquinistas e Auxiliares de maquinistas afirmaram que eram os motivos das suas ausências.

Este entendimento dos supervisores e do ARH está alinhado ao que alguns autores defendem sobre os tipos de absentesismo, como é o caso do Cocolo e Perruca (2008, como citado em Jesus 2014) e Jesus (2014) onde para eles o absentesismo laboral pode classificar-se nos seguintes tipos: voluntário, por doença, legal e compulsório, onde o absentesismo voluntário é quando as ausências ao trabalho são por razões particulares do

próprio trabalhador; ao passo que Absentesismo por doença, trata-se de todas as ausências por doença ou para procedimentos médicos, sendo que o nosso estudo apurou igualmente estas mesmas formas de absentesismo.

Práticas da liderança no contexto da prevenção do absentesismo dos trabalhadores na CLN

Com o intuito de perceber as medidas praticadas pela liderança com vista a prevenção do absentesismo, questionamos o TCP sobre o posicionamento da liderança na prevenção da pratica do absentesismo laboral, tendo ele respondido o seguinte: “para a prevenção do Absentesismo dos trabalhadores, a empresa tem feito a prática de sensibilização frequente por via de conversas com os trabalhadores, DSS, e distribuição de métodos preventivos de doenças mais comuns como repelentes, redes mosquiteiras, certeza”.

Ora, sobre a mesma questão que pretendia perceber sobre o posicionamento da liderança na prevenção da prática de absentesismo laboral, os supervisores disseram que: “para a prevenção do Absentesismo dos trabalhadores, nós como Liderança temos feito a rota de sensibilização através conversas com os trabalhadores denominadas feedback, enfatizamos também a questão de desencorajamento de absentesismos através de DSS (Diálogo de Saúde e Segurança) a gerência de Saúde Ocupacional tem ajudado fazendo a distribuição de preventivos como repelentes, redes mosquiteiras e certeza”. Neste depoimento os supervisores deixaram claro que as medidas tomadas são pré-estabelecidas e obedecem a uma rotina única, ou seja, não há uma iniciativa de aprofundar a questão de recorrentes casos de absentesismo como forma de encontrar a causa raiz.

De seguida questionamos à ARH sobre as medidas tomadas pelo RH diante de uma situação recorrente de faltas injustificadas! E sobre isso a ARH disse: “como falamos anteriormente contamos com o apoio das áreas que são os nossos fornecedores de dados a partir da realidade em campo, são eles que nos dão imputes para nós fazermos esse acompanhamento, o outro suporte que temos é o pessoal da Relação Trabalhista, que tem a missão de intervir junto ao comité sindical e

junto a liderança das áreas tomarem acções que possam surtir efeitos positivos, nós como gestores de RH não temos muita acção neste processo, e sim a própria área que deve desenhar acções para corrigir estes desvios, apenas nos fazemos procedimentos que nos dizem respeito, que é o processo de corte de salários, encaminhar ao INSS, emissão de processos disciplinares, entre outros processos administrativos. sobretudo a questão das sanções que foram anunciadas desde a sanção mais leve a sanção mais grave que resulta em despedimento.

Ainda referindo -se das medidas tomadas pela liderança, em casos de constantes ausências dos trabalhadores, os supervisores disseram que “em caso de constantes ausências dos trabalhadores, a empresa tem tomado medidas baseando-se na lei vigente num regulamento interno: o código de disciplina.”. Como em toda cultura organizacional, existe sempre um regulamento interno que orienta a condutas de todos os envolvidos na organização, principalmente aos desvios comportamentais, na CLN não é diferente, existe igualmente um código de Conduta, que regula os princípios éticos e profissionais, que devem ser observados pelos trabalhadores dentro da instituição.

De acordo com Batista (2012) em muitas empresas o gestor considera que cabe a área de Recursos Humanos, definir medidas, controlar os horários e as faltas dos colaboradores, assim, por causa de posições muitas vezes pouco claras da área de Recursos Humanos e do gestor quanto ao controle da assiduidade e o cumprimento dos horários, as faltas são contínuas, porque ficou claro nos depoimentos dos participantes que tanto o Recursos Humanos assim como os líderes directos da área desconhecem a causa raiz do problema, que no nosso entender é uma questão de mudança de atitude por parte dos líderes directos. E os Recursos Humanos por sua vez devem criar um plano de desenvolvimento dos líderes em matérias de liderança no verdadeiro sentido da palavra e não como posição de um cargo e apelidar líder, enquanto se é chefe.

Em resumo, partindo dos testemunhos acima referidos, fica claro que os participantes manifestam desejo de serem liderados e não chefiados. Essa não comparência do indivíduo no local do trabalho, leva-nos a creditar que, as práticas de gestão não tiveram uma influência positiva e que a ausência, para além de mostrar desmotivação por parte do trabalhador, também mostra a sua falta de compromisso para com a organização, o que leva a diminuição da qualidade dos serviços prestados, o que entra em contraste com o pensamento de Chiavenato (2004), uma vez que para este, liderança de uma dada organização deve saber lidar com o fenómeno de absentismo com vista a sua reversão.

Impacto da ausência do trabalhador na qualidade dos serviços prestados à empresa.

Quando questionados sobre o impacto das faltas na qualidade dos serviços prestados à empresa, o Maq.1 e Maq.2 responderam que “as ausências causam sobrecargas dos colegas e gera horas extras para os colegas não rendidos e o Maq.3 disse que, “normalmente vai prejudicar um dos colegas porque sempre vai precisar acionar um colega que não estava escalado para trabalhar para ir ocupar o lugar e isso acaba desfalcando as equipas de trabalho” por sua vez, os 3 Auxiliares de Maquinista responderam de forma unânime que a falta no trabalho impacta na forma de trabalho normal porque acaba sobrecarregando os colegas que estão a trabalhar gerando assim fadiga precoce dos colegas em trabalho e automaticamente acaba impactando negativamente na produção.

Os depoimentos acima refletem uma realidade anunciada pelos autores e estudiosos do absentismo, neste caso as ideias aqui apresentadas pelos inquiridos estão alinhadas com o pensamento de Galgaroto e Pinheiro (2010), que defendem que o Absentismo constitui factores de desperdício e de perdas, tanto para a empresa quanto para o seu colaborador. Associando estas ideias a realidade em estudo podemos afirmar que o que os autores acima dizem, reflete na integra com a realidade vivida no seio da empresa diante só fenómeno.



De seguida com o objectivo de perceber até que ponto um trabalhador não rendido atendia os trabalhos obtivemos as seguintes respostas : Maq.1 “só de fazer uma noite das 19 horas às 07 horas, já é um cansaço e se deixam o mesmo colega a duplicar o turno já não vai aguentar por muito tempo e este correrá o risco de acidentar e isso vai impactar a produção e isso é desvantagem para a empresa...” e Maq.2 continuou: “o desempenho de um colaborador não rendido é muito baixo, e olhando que trabalhamos com máquinas e pessoas, corre o risco de acidentar e gerar fatalidades através de sono causado pelo cansaço...”; já o Maq.3 e os 3 Auxiliares, afirmaram ser pesado a continuidade de trabalhar sem rendição porque o desempenho sempre tem sido baixo, e isso tem gerado impactos negativos na produção e na saúde do próprio colaborador.

Como forma de solidificar os dados acima o TCP não se distanciando do que os Maquinistas e Auxiliares de maquinistas responderam, disse: “um trabalhador não rendido, tem respondido a demanda do trabalho de seguinte maneira: 1º- Ele vai até onde seu horário termina. 2º- Até que o mesmo não se sinta em condições de seguir enquanto procura-se por um que lhe possa substituir.” E com esta resposta fica mais claro que os trabalhadores não rendidos passam mais tempo a trabalhar e automaticamente entram em cenários de fadiga e riscos de acidente, uma vez que a desmotivação é um dos primeiros sentimentos que desperta neles.

Colocada a questão referente a qualidade de serviços numa situação de um trabalhador não rendido, os supervisores responderam dizendo que: considerando que um trabalhador não rendido primeiro tende a continuar com os trabalhos até onde for possível, mas a partir do momento em que ele não é trocado o trabalhador já não trabalha com o mesmo ritmo de um trabalhador que está iniciar o turno, as suas entregas são demoradas, naturalmente, isso é devido a fadiga e pode gerar um acidente, além de horas extras e consequentemente a produção fica comprometida, e em casos de equipas que tem turnos regulares quando um membro de uma equipa se ausenta a mesma trabalha incompleta e consequentemente há sobrecarga

de actividades o que muitas vezes resulta em fadiga precoce, que também há maior probabilidade de gerar acidentes de trabalho.

Questionado a ARH se sabia até que ponto um trabalhador não rendido pode responder as demandas dos trabalhos a inquirida respondeu que: “primeiro é preciso reconhecer que um colaborador não rendido é automaticamente um colaborador sobrecarregado e consequentemente a sua contribuição, o seu desenho nas actividades é baixa e está propenso a acidentes”. Tomando como base o pronunciamento da ARH é visível que estamos perante um cenário de clareza que é sempre crítico quando um trabalhador é submetido a duplicidade de turno por causa de uma ausência do seu colega. É neste contexto que podemos perceber que o absentismo não só afecta a produtividade como também tem impactos directos nos próprios trabalhadores.

Ainda na mesma senda procuramos perceber dos maquinistas e Auxiliares de Maquinistas como se sentem quando eles não são rendidos no final de cada turno ou jornada de trabalho, e por se tratar de uma questão sensível todos afirmaram ter um sentimento de dor, tendo dito um deles que (Maq.2) “é muito pesado quando não sou trocado e fico muito frustrado porque já não consigo me concentrar nas minhas actividades e isso compromete a segurança do meu trabalho”. O Maq.1 disse igualmente: “por acaso já passei por umas situações onde até já fiquei a trabalhar por mais de 8 horas depois de meu turno ter terminado e me senti muito mal e frustrado e por pouco discutia com meu supervisor, aliás não foi por pouco chegamos a trocar palavras e até o ponto de parar com minhas actividades” e o Maq.3 concluiu dizendo que “das vezes que já passei a experiência de não ser trocado eu cheguei de fazer confusão com meu superior imediato por que já não aguentava continuar a trabalhar, pois estava no turno de 19 horas às 07 horas”

Diante destas respostas e conectando com o que foi observado em campo, entendemos que um bom ambiente de trabalho é um dos principais factores para o sucesso das actividades, qualidade dos serviços e consequentemente aumento de produção e baixo índice de absentismo, visto que todos os trabalhadores sentem -se bem quando estão no

seu local de trabalho. E o ambiente de trabalho deve ser cultivado com motivação.

Pelos resultados advindos da consulta de sobre o impacto de ausências de trabalhadores na qualidade de serviços prestados à empresa, sentimo-nos na obrigação de saber se alguma vez tiveram acidente de trabalho resultante do absentismo, o que TCP respondeu que sim, mas que não tinha muito a argumentar sobre o assunto. Tendo dado esta resposta nos deu a perceber que é urgente estabelecer uma medida adequada para reduzir duplicidades de turnos o que no nosso perceber tenha sido a causa dos acidentes. Antes que o número de acidentes por cauda deste fenômeno aumente.

Na mesma senda da questão sobre acidente de trabalho com causa absentismo os supervisores, explicaram o seguinte: “tivemos uma situação em um maquinista venceu o seu tempo de trabalho e o colega que devia lhe trocar simplesmente não atendeu o celular, e não teve como trocar o Maquinista, ele teve que realizar uma manobra e acabou quebrando um AMV (Aparelho de Mudança de Via) um activo que custa em cerca de 60,000 dólares, ou seja custa aproximadamente cerca de 4,000,000,00 de Mt são custos muito altos aos cofres da empresa”. Como podemos ver, geralmente os acidentes tomam dimensões igualmente avultadas podendo verificar-se várias repercussões designadamente nível interno da mesma. No caso do acidente relatado pelos supervisores operacionais deixa nos claro que o absentismo traz impactos muito mais avultados, que o mais urgente a se fazer é estudar medidas adequadas relacionadas a causa raiz do problema.

Por sua vez, questionada a ARH se havia algum registo de acidente de trabalho causado por fadiga dos trabalhadores principalmente não rendidos, sem dar muitas delongas a ARA disse que não tinha conhecimento, como plano de acção, a empresa, através do departamento de Segurança de Trabalho implantou um programa denominado gestão de fadiga, para monitorar situações de gênero, não como medida para evitar ausências e sim controle de riscos operacionais que possam gerar fatalidades.

Sintetizando importa referir que o absentismo é um problema enfrentado pelas organizações e que impacta negativamente na produção e nos resultados, impacta negativamente igualmente na qualidade dos serviços prestados, uma vez que a fadiga pela duplicidade de turnos não tem ajudado conforme, Patinha (2012) e Pinto (2006) o absentismo provoca alterações no processo produtivo ou redução da qualidade dos serviços ou produtos, podendo também pôr em causa o cumprimento dos prazos de entrega das encomendas. Assim é importante as organizações manterem a taxa de absentismo baixo, já que esta dificulta o alcance dos objetivos pois os trabalhos acabam por ser suspensos e as decisões importantes acabam por ser adiadas.

CONCLUSÃO

O nosso estudo teve como objectivo geral “Compreender o impacto do absentismo laboral dos trabalhadores na prestação de serviços de qualidade à empresa CLN”. É importante referir que os dados aqui apresentados não podem ser generalizados, uma vez que se referem apenas a um contexto específico de uma organização, neste caso o departamento de Operação Ferroviária, mas que podem ser usadas como base e ou como referências para outros estudos similares.

De acordo com os resultados obtidos nos inquéritos e através de observação em campo, ficou claro que o absentismo laboral é um fenómeno conhecido por todos os participantes, o significado e a suas consequências, ficou claro ainda que a prática do absentismo afecta negativamente na qualidade dos serviços prestados à empresa CLN, visto que nenhum profissional fisicamente cansado e moralmente abatido por saber que está obrigado a duplicar o turno porque não foi rendido, está em condições de prestar serviços de qualidade, isto porque, com o cansaço o profissional deixa de prestar atenção no trabalho e aos riscos operacionais que o cercam pela natureza das suas actividades, conseqüentemente, a actividade leva muito tempo para ser concluída, logo concorre para na fraca qualidade dos serviços



a prestar a empresa, não por falta de vontade em prestar serviços de qualidade, mas sim, pelo cansaço e desmotivação.

No que tange às medidas tomadas pela instituição concretamente o departamento de operação ferroviária percebemos que as medidas tomadas não tem sido acertadas visto que há necessidade de se desenvolver uma dinâmica diferente da actual, que consiste necessariamente no uso do código de disciplina, rotas de diálogo, desconto no salário, isto porque, a causa principal esta centrada na postura dos gestores imediatos dos trabalhadores! É preciso que haja reciclagem ou treinamento aos gestores e dos potenciais gestores na matéria de liderança e gestão de equipas. Esta necessidade é manifestada pelos trabalhadores quando afirmaram que são meros obedientes de ordens e não liderados, o que não é profícuo para uma organização, que se pretende afirmar como exemplo de prestadora de serviços de qualidade.

Após a análise apresentada por este estudo de caso percebe-se que o Absentismo é um problema que pode atingir às mais diversas áreas da empresa, como um fenómeno crucial aos aspectos social e económico da empresa que reflecte em custos a curto, médio e longo prazo na produtividade. O Absentismo aparece, até então, como um problema gerencial que deve ser abraçado pela área de Operação Ferroviária, pelo Recursos Humanos, especialmente a área de saúde ocupacional, Analistas Sociais e do corpo de gestores para que deem apoio ao problema facilitando o desenvolvimento de programas e eventos que gerem bem-estar aos trabalhadores sobre tudo relacionados com a motivação e boa liderança.

O trabalho mostrou-se útil no tratamento do Absentismo, já que levantou considerável informação sobre o assunto, resultando sua importância e verificada a aplicação da teoria com o estudo de caso baseado nas mesmas teorias. Portanto, pela colaboração que houve por parte dos trabalhadores, importa referir que os objectivos deste estudo foram alcançados, porque permitiu compreender que o absentismo laboral afecta negativamente a qualidade dos serviços prestados à empresa CLN, devido a fraca motivação dos

colaboradores, sendo que a empresa é desafiada a reavaliar o seu modus operandi com vista a reverter a situação que actualmente caracteriza o departamento em estudo em particular e a empresa no seu contexto geral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Batista, A. A. G. (2012). Absentismo: Factores Determinantes E Consequências, Assis
- Castilho, C. & Borges. (2011). Técnicas de Pesquisa Científica. Atlas São Paulo, Brazil.
- Chiavenato, I. (2004). Planejamento, Recrutamento e Seleção de Pessoal: como agregar talentos à empresa. (5º Ed). Editora Atlas SA, São Paulo, Brazil.
- Chiavenato, I. (1999). Recursos Humanos (6ª ed.). São Paulo, Brazil: Atlas.
- Chone, O. S. (2015) O Absentismo no Instituto Nacional de Investigação Pesqueira – Delegação de Sofala, no período Compreendido entre 2010 a 2013
- Galgaroto, R.; & Pinheiro, L. R. S. (2000) Empresa, colaborador e ausência: um relato de experiência sobre o Absentismo nas relações de trabalho. Perspectiva, Erechim. v. 34, n. 128, p. 167-175, dezembro/2010. Disponível em: <http://www.uricer.edu.br/site/pdfs/perspectiva/128_145.pdf>. Acesso em: 15 mai. 2022. Porto.
- Gizele, S. A. (2009). Absentismo: suas principais causas e consequências em uma empresa do ramo de saúde.
- Gil, A. C. (1991). Metodologia de Pesquisa Científica (2ª ed.). São Paulo, Brasil: Atlas Editores
- Jesus, S. N. (2014). Absentismo no trabalho. In M. M. M. Siqueira (Org.). Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de



ALBA®

ISFIC RESEARCH AND SCIENCE JOURNAL

diagnostico e de gestao (pp. 15-24).

Porto Alegre: Artmed.

ALBA - ISFIC RESEARCH AND SCIENCE JOURNAL

ISSN PRINT: 3006-2489

ISSN ONLINE: 3006-2470

2ª Ed, Vol. 2, No. 3, Março, 2024

<https://alba.ac.mz/index.php/alba/issue/view/3>

albaisfic@gmail.com; alba@isfic.ac.mz