



ISSN: 2230-9926

Available online at <http://www.journalijdr.com>

# IJDR

International Journal of Development Research

Vol. 14, Issue, 02, pp. 64995-64998, February, 2024

<https://doi.org/10.37118/ijdr.27860.02.2024>



RESEARCH ARTICLE

OPEN ACCESS

## ABSENTEÍSMO NO SETOR PÚBLICO: ESTUDO DE CASO DE UM HOSPITAL PÚBLICO ESTADUAL

Thaís dos Santos Gomes\*<sup>1</sup>, Richardson Warley Siqueira Luzia<sup>2</sup>, Cláudia Beatriz Machado Monteiro de Lima Nicácio<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mestre em Saúde – Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil; <sup>2</sup>Mestre Profissional em Gestão de Serviço de Saúde – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil; <sup>3</sup>Mestre em Psicologia Social – Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil

### ARTICLE INFO

#### Article History:

Received 20<sup>th</sup> January, 2024

Received in revised form

29<sup>th</sup> January, 2024

Accepted 13<sup>th</sup> February, 2024

Published online 28<sup>th</sup> February, 2024

#### Key Words:

Absenteísmo; Administração Pública; Serviços de Saúde; Saúde Mental.

\*Corresponding author: Thaís dos Santos Gomes,

### ABSTRACT

Este estudo tem como objetivo verificar as condições geradoras de absenteísmo no Hospital Público Estadual Ômega (HPEO), a partir da percepção de servidores, tendo em vista o planejamento de ações voltadas para a qualidade dos serviços prestados e a saúde dos trabalhadores. Trata-se de estudo qualitativo com realização de entrevista semiestruturada. Adotou-se o estudo de caso único: HPEO. Os dados foram analisados por meio da técnica análise de conteúdo, modalidade categorial temática, modelo misto. Os resultados encontrados sugerem que o perfil da unidade e as condições do ambiente, principalmente estrutura física precária e falta de materiais, corrobora para o adoecimento de profissionais de enfermagem. Ausência de plano de carreira e de uma gestão de competências mais efetiva são aspectos que desmotivam os profissionais. As ausências previstas geram sobrecarga de trabalho aos demais colaboradores ou interrupção das atividades do setor. Verificou-se, ainda, que o absenteísmo previsto no HPEO poderia ser ainda mais elevado, caso os profissionais conseguissem tirar férias-prêmio, o que não ocorre com facilidade.

Copyright©2024, Thaís dos Santos Gomes et al. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Citation: Thaís dos Santos Gomes, Richardson Warley Siqueira Luzia, Cláudia Beatriz Machado Monteiro de Lima Nicácio, 2024. "Absenteísmo no setor público: estudo de caso de um hospital público estadual". *International Journal of Development Research*, 14, (02), 64995-64998.

## INTRODUCTION

O absenteísmo é caracterizado pela ausência física do indivíduo no ambiente de trabalho, podendo ser classificado em previsto e não previsto. O previsto refere-se às ausências que podem ser gerenciáveis e, amparadas na legislação trabalhista, como as férias regulamentares, as férias prêmio, a licença gala e as folgas compensativas. Por outro lado, as ausências não previstas são aquelas cujo gestor não possui controle, como as faltas injustificadas, as licenças médicas e a licença nojo. A Organização Mundial da Saúde (OMS) sugere que o índice das ausências não previstas não ultrapasse 1,4% (GARVÃO, 2021). Entretanto, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) sugere um índice de absenteísmo de 2,5% (BÊE, RECK E ASCARI; 2019). O caso escolhido para o desenvolvimento deste estudo é o Hospital Público Estadual Ômega (HPEO). Trata-se de hospital público estadual voltado para a área da Saúde Mental, em Minas Gerais. O hospital possui 120 leitos e 456 profissionais cadastrados e oferece serviços de atendimento psiquiátrico no contexto do Sistema Único de Saúde (SUS). Além disso, destaca-se que o HPEO é gerenciado por uma administração estadual central, que, além desse hospital, administra outras unidades hospitalares. Ao analisar os índices de absenteísmo de todas as unidades hospitalares, observa-se que o HPEO apresenta níveis de absenteísmo acima da média de todos os hospitais verificados em conjunto.

Quando analisada apenas a taxa de absenteísmo não previsto (faltas injustificadas, licenças médicas e licença nojo), verifica-se uma média de 5,78%, levando-se em conta os anos de 2018 a 2021 e o 1<sup>o</sup> trimestre de 2022. Observa-se que o índice de cada ano no período analisado e a média desse período são superiores aos recomendados pela OMS e OIT, cujos valores são, respectivamente, 1,4% e 2,5%. Dentre os motivos para a ocorrência do absenteísmo nesta unidade, destacam-se, principalmente, as férias regulamentares, as licenças médicas e as faltas injustificadas. Conforme será discutido no decorrer deste trabalho, as causas relacionadas ao absenteísmo podem estar ligadas tanto a problemas particulares do indivíduo, quanto a problemas organizacionais, como condições de trabalho; ambiente; carga de trabalho; riscos ocupacionais; motivação; conflitos; comunicação e forma de gerenciamento, por exemplo. Entre as consequências do absenteísmo estão as perdas de produtividade e o aumento dos gastos, principalmente aqueles decorrentes da folha de pagamento de pessoal, quando são contratados substitutos. Do contrário, quando não é contratado outro funcionário, constata-se uma sobrecarga dos demais colaboradores da unidade que terão de trabalhar dobrado para atenderem às demandas, aumentando as chances desses funcionários adoecerem em decorrência da sobrecarga de trabalho, do maior nível de estresse, da pressão de chefes, entre outros fatores; alimentando um círculo vicioso de adoecimento no ambiente de trabalho. A literatura tem demonstrado que a prevalência de absenteísmo e as suas principais

causas ainda não são muito estudadas, principalmente nos países em desenvolvimento e no setor público. (ANDRADE *et al.*, 2008). Assim, o objetivo deste estudo é verificar as condições geradoras de absenteísmo no Hospital Público Estadual Ômega (HPEO), tendo em vista o planejamento de ações voltadas para a qualidade dos serviços prestados e a saúde dos trabalhadores.

## MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de estudo de caso único, de natureza qualitativa. As unidades de análise foram os profissionais de saúde, profissionais técnicos e profissionais administrativos operacionais, os quais foram submetidos à entrevista semiestruturada, por meio de roteiro de entrevista, realizada presencialmente e gravada em mídia digital. Todos os profissionais operacionais presentes nos dias das coletas dos dados foram passíveis de inclusão na mostra. O número de participantes a serem entrevistados foi definido por saturação. Assim, os participantes foram selecionados aleatoriamente, por carreira, de acordo com a disponibilidade para participação da pesquisa nos dias das coletas dos dados. Ao todo foram entrevistados 20 funcionários. Foram excluídos do estudo aqueles participantes que não concordaram com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e aqueles que estiveram ausentes nos dias das coletas de dados. Para a análise dos dados foi utilizada a técnica análise de conteúdo, modalidade categorial temática, modelo misto. Esta pesquisa foi encaminhada à Comitê de Ética em Pesquisa (CAAE: 60263822.2.0000.5119). A participação dos sujeitos foi voluntária e esteve condicionada à assinatura do TCLE, garantido o anonimato do hospital e dos participantes da pesquisa.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

À gestão de ausências/normas institucionais, os entrevistados relatam que na maioria das vezes conseguem tirar férias no mês desejado. Servidores que têm filhos em idade escolar possuem preferência sobre os demais acerca da retirada de férias nos meses que coincidem com o calendário escolar. Contudo, entrevistados de diferentes carreiras relatam dificuldade em conseguir gozar do direito das férias-prêmio e que essa dificuldade, é anterior ao período pandêmico. Desse modo, verifica-se que a direção hospitalar do HPEO apresenta resistência em conceder férias-prêmio aos seus funcionários. Esse resultado sugere que o absenteísmo previsto nesse hospital poderá aumentar ainda mais, caso a direção hospitalar mude de postura e passe a conceder tal direito aos seus servidores de forma tempestiva. Além disso, observa-se que não existem servidores destinados à cobertura de férias dos colegas. Quando um servidor está de férias suas atividades são repartidas entre os demais colegas do setor ou o setor deixa de funcionar, sugerindo uma falta de planejamento das ausências previstas, e conseqüentemente, sobrecarga de trabalho dos demais servidores, devido ao acúmulo de tarefas, impactando na qualidade dos serviços prestados e na qualidade de vida no trabalho dos funcionários. No trabalho desenvolvido por Muniz, Andrade e Santos (2019) verifica-se que a sobrecarga de trabalho pode levar à tensão, ao estresse e à depressão, entre outros agravos psicológicos à saúde do trabalhador. Para Tessarini Júnior e Saltorato (2021), a sobrecarga de trabalho evidenciada em uma organização pública federal leva à necessidade de execução de atividades que não pertencem àquelas previstas nas atribuições originais do cargo, provocando insatisfação, sofrimento e comprometimento da saúde física e mental.

Assim, embora as ausências por férias regulamentares, ou mesmo aquelas decorrentes de aposentadoria, não componham o cálculo do índice de absenteísmo de organismos internacionais, constata-se que essas possuem uma influência indireta sobre o absenteísmo propriamente dito, considerando apenas as ausências não previstas, pois causam sobrecarga de trabalho. Esse cenário revela uma qualidade de vida no trabalho inadequada, podendo provocar o adoecimento de servidores, materializando-se na ocorrência do absenteísmo por licença médica ou por falta injustificada. No que tange a relacionamentos/conflitos e comunicação vivenciados no

HPEO, observa-se que os servidores operacionais, em sua maioria, possuem um bom relacionamento com os pares e os gestores, à exceção de um único setor administrativo do hospital. Acerca desse setor específico, um profissional relata que falta uma comunicação efetiva com a chefia. Segundo este profissional, utiliza-se a estratégia do “deixa pra lá” para não gerar atrito. No que se refere a este mesmo setor, profissional relatou que já se ausentou do trabalho devido a conflitos não gerenciados com a equipe ou com o gestor, por meio de férias e adocimento, que levou à licença médica. Quando questionados sobre como os conflitos são gerenciados na equipe/setor, os pesquisados afirmam que a solução encontrada é a comunicação ou a mudança de setor/unidade. Os resultados apresentados demonstram que os conflitos presentes são potenciais geradores de adoecimento. Além disso, constata-se que ausências previstas, como férias regulamentares, podem ser utilizadas como mecanismo de fuga à situação conflituosa. Esses achados vão ao encontro das constatações de Fonte-Bóia, Neto e Gonçalves (2021) que identificam o absenteísmo legal como estratégia para o funcionário lidar com a insatisfação no trabalho.

A comunicação apresenta-se como a principal estratégia para solucionar os conflitos que surgem na organização. Contudo, quando esse mecanismo falha ou quando o funcionário decide não expor a situação que o incomoda, adota-se como saída, a troca de setor/unidade. Observa-se, portanto, que, por vezes, os próprios servidores desenvolvem mecanismos para contornar situações conflitantes e desgastantes em sua prática diária de trabalho, quando a comunicação não é capaz de solucionar o problema ou quando esse não acredita que o problema possa ser solucionado a partir da comunicação. A análise do ambiente, considerando estrutura física, materiais e equipamentos, servidores operacionais de todas as carreiras apontam deficiências, principalmente, em termos de estrutura física em tempo de chuva; falta de materiais, como os de escritório, e equipamentos; e ambiente de trabalho insalubre, com baixa ventilação. Além disso, as respostas obtidas sugerem que os profissionais de enfermagem são os mais afetados por esse problema. Ressalta-se que mesmo profissionais de outras carreiras chamam a atenção para a exposição da enfermagem a um ambiente que carece de melhorias. Ferro *et al.* (2018) consideram que estrutura física, materiais e equipamentos influenciam diretamente na qualidade da assistência e são potenciais condições geradoras de absenteísmo quando a estrutura física é precária ou não planejada, os equipamentos são escassos e/ou exigem muita manutenção e os insumos não são de boa qualidade e/ou são insuficientes.

Resultados similares são apresentados no estudo de Mudali e Knosi (2017), realizado em Durban, na África do Sul. Os autores concluem entre outros fatores, que condições de trabalho insatisfatórias e falta de equipamentos causaram o absenteísmo dos enfermeiros no hospital investigado. Diante desse cenário, é possível inferir que as deficiências citadas pelos entrevistados no HPEO em termos de estrutura física, materiais e equipamentos, levando a condições de trabalho insatisfatórias podem estar contribuindo para os índices aumentados de absenteísmo no hospital. No que se refere à carreira, a maioria dos servidores operacionais consideram que a sua formação está de acordo com as funções exercidas. Há também os casos de servidores que possuem nível de formação mais elevado do que aquele exigido pela função que é exercida. Esses servidores afirmam que a formação que possuem não é levada em consideração, e que poderiam ser melhor aproveitados pela organização considerando o grau de instrução que possuem. No que diz respeito ao salário, a maior parte dos servidores entrevistados consideram baixo o salário que recebem. As respostas ressaltam a questão da gratificação recebida que é vista como positiva, pois ajuda a complementar o salário e a suprir a falta de reajustes salariais. Contudo, há críticas em relação aos cortes efetuados na gratificação quando o servidor se ausenta do trabalho. Além disso, os pesquisados afirmam que o salário que recebem não é compatível com o nível de formação que possuem. De modo que se desejam receber o proporcional ao grau de formação que possuem, precisam acionar o poder judiciário. Assim, destacam que não há um plano de carreira ou estímulo à capacitação profissional.

Os resultados demonstram que os salários dos servidores estão defasados e que a organização não estimula financeiramente que o profissional se capacite e não valoriza o profissional capacitado. Nessa seara, a literatura aponta que a ausência de planos de carreira e vencimentos, e salários defasados provocam insatisfação profissional e levam os trabalhadores a obterem mais de um vínculo empregatício, a fim de compensar o baixo salário que recebem. Como resultado o que se verifica é sobrecarga de trabalho, estresse, perda na qualidade do atendimento prestado aos pacientes e impactos negativos sobre a qualidade de vida do profissional; podendo causar adoecimento e afastamentos, e conseqüentemente, aumento do absenteísmo. (PIMENTA *et al.*, 2020; FERRO *et al.*, 2018). No que se refere às gratificações recebidas pelos profissionais, em que pese essas contribuam para a redução dos impactos negativos dos salários defasados dos servidores, uma crítica que é feita pelos profissionais é que esses deixam de recebê-la em determinadas situações, como em caso de falta e entrega de atestado médico. Apesar dos profissionais discordarem desses cortes, observa-se que esse método vai ao encontro das estratégias adotadas pela literatura para combater o absenteísmo, estimulando o presenteísmo. (GARVÃO *et al.*, 2021; LEMOS E CASTRO, 2022). Trata-se de um recurso que visa desestimular o absenteísmo pela via da coerção, em que mesmo as ausências justificadas mediante atestado médico são “penalizadas”. Isso em um cenário de salários defasados, baixa valorização do trabalhador, potencial sobrecarga de trabalho, de ambiente físico inadequado e de materiais e equipamentos insuficientes e de baixa qualidade, entre outros.

Desse modo, fica o questionamento: será que essa é a melhor estratégia diante de um contexto de presença de vários fatores que contribuem para o adoecimento desses profissionais? Se, por um lado, parece razoável que essa gratificação seja cortada em casos de faltas injustificadas, ou seja, de absenteísmo voluntário; por outro lado, não parece justo e justificável esses cortes no caso de faltas mediante atestado médico. Pois, a consequência pode ser o estímulo para que o profissional trabalhe doente, agravando o seu estado de saúde. Essa postura vai na contramão da busca pela maior qualidade de vida no trabalho do profissional. No que se refere à saúde do trabalhador, as respostas obtidas mostram que apenas uma parte dos entrevistados reconhece que existem ações para promover a saúde dos profissionais. Essas ações se referem àquelas desempenhadas pelo setor de saúde do trabalhador do hospital e consistem em campanhas de vacinação e realização de exames periódicos. Entre os profissionais que não reconhecem ações voltadas para a promoção à saúde do trabalhador no hospital, alguns apresentam propostas do que consideram que poderia ser implementado. As ações sugeridas consistem em apoio psicológico, espaço para descanso e atividades lúdicas de lazer. Foi perguntado também aos servidores operacionais se já adoeceram por causa das atividades que desempenham no hospital, se já sofreram algum acidente de trabalho ou se já sofreram agressão. Dos 20 servidores operacionais entrevistados, dois relataram que já sofreram acidente de trabalho e três que desenvolveram doença relacionada ao trabalho. Dois afirmam que passaram por situação de perigo e outros cinco que sofreram agressões. As agressões se concentraram nas carreiras assistenciais, principalmente entre os profissionais de enfermagem.

Quando os servidores foram questionados sobre como lidam com as situações de acidente de trabalho, doença ou agressão sofrida, a maioria reconhece que faz parte do trabalho que desempenham, mas apontam que depende também da gravidade do evento. Além disso, destacam que falta maior apoio e atenção dos gestores. As agressões vivenciadas pelos trabalhadores do hospital HPEO, principalmente pela equipe de enfermagem, não é uma exclusividade dessa organização. A literatura nacional e internacional demonstra que se trata de ocorrência inerente aos serviços de saúde mental. Scozzafave *et al.* (2019) constata que a violência a profissionais de enfermagem por parte de pacientes psiquiátricos é um risco psicossocial relacionado às condições de trabalho; os enfermeiros enfrentam situações de violência diariamente com os pacientes no hospital frente a tentativas de agressões físicas e emocionais. Segundo Monteiro e Passos (2019), oferecer apoio social e profissional à equipe é

fundamental para o enfrentamento de agressões sofridas no ambiente de trabalho por parte de trabalhadores da saúde mental, tais como serviço de aconselhamento, encaminhamento para grupo de apoio, terapias individuais e grupais e apoio informal dos colegas. Constatase que as ações voltadas para a saúde dos trabalhadores do HPEO são majoritariamente ações voltadas para a vacinação dos profissionais e a realização dos exames periódicos, os quais não parecem ser realizados de forma tempestiva pelos profissionais e que programas de apoio psicológico a profissionais são subutilizados. No bloco que trata da motivação, alguns servidores afirmam que possuem o interesse de trocar de setor ou de hospital. Dentre as causas que motivam o desejo de mudança está o ambiente, a carga horária de trabalho, presença de conflitos no setor, plano de carreira, distância entre casa/trabalho e insatisfação com o setor atual. Em conformidade com os resultados encontrados neste estudo, Dias *et al.* (2020), ao investigar a satisfação de profissionais de saúde em uma Unidade Básica de Saúde no Pará, observa que ausência de materiais, comunicação inadequada, carência de capacitação profissional, desvalorização profissional, insatisfação salarial, e inexistência de planejamento e de reconhecimento profissional são fatores que deixam os profissionais desmotivados. Como consequência, são observados: prestação de atendimento de baixa qualidade aos usuários dos serviços de saúde e ocorrência de diversos tipos de conflitos, entre as equipes e com as lideranças. Vale realçar que a motivação é um dos fatores associados ao absenteísmo que se caracteriza como um eixo transversal às demais temáticas, considerando que outros fatores como sobrecarga de trabalho, baixos salários, ausência de plano de carreira, falta de reconhecimento profissional, avaliações de desempenho consideradas injustas; falta de materiais e equipamentos; bem como más condições de trabalho podem levar à desmotivação profissional e propiciar o adoecimento, favorecendo o absenteísmo. Assim, a motivação está atrelada a um conjunto de necessidades complexas dos indivíduos que perpassam a satisfação de necessidades físicas, de segurança, psicológicas e sociais. É importante que os profissionais tenham uma qualidade de vida no ambiente de trabalho, o que inclui, entre outras medidas, uma infraestrutura para o trabalho adequada; salário que atenda às necessidades; a existência de planos de carreira e *feedbacks* construtivos quanto ao seu desempenho laboral.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, T. B.; SOUZA, M. G. C.; SIMÕES, M. P. C.; ANDRADE, F. B. 2008. Prevalência de absenteísmo entre trabalhadores do serviço público. *Scientia Medica*, v. 18, n. 4, p. 166-171.
- BÊE, A. P.; RECK, A. C.; ASCARI, R. A. 2019. Absenteísmo no ambiente hospitalar: Uma análise da prevalência e custos envolvidos. *In: 29ª Semana de Iniciação Científica*, Santa Catarina. Anais [...]. Universidade do Estado de Santa Catarina, Santa Catarina.
- DIAS, J. F.; *et al.* 2020. A (in)satisfação e (des)motivação dos profissionais de saúde que atuam na Unidade Municipal da Ilha de Cotijuba-PA. *Research, Society and Development*, v. 9, n. 9.
- FERRO, D.; *et al.* 2018. Absenteísmo na equipe de enfermagem em serviços de emergência: implicações na assistência. *Acta Paul Enferm.*, v. 31, n. 4, p. 399-408.
- FONTE-BÓIA, A. L.; NETO, M. T. R.; GONÇALVES, C. A. 2021. Absenteísmo legal e os recentes desafios de gestão: um estudo multicaso em três concessionárias de energia elétrica brasileiras. *REUNA*, v. 26, n. 1, p. 83-100.
- GARVÃO, R. F.; *et al.* 2021. Absenteísmo e produção de dendê na Amazônia: trabalho e qualidade de vida em Tomé-açu/PA. *Nova Revista Amazônica*: v. 9, n. 3.
- LEMOS, P. R.; CASTRO, M. P. 2022. Costurando gênero: processo de trabalho na indústria brasileira do vestuário. *Argumentum*, v. 14, n. 1, p. 194-210.
- MONTEIRO, C.; PASSOS, J. P. 2019. A violência e os profissionais de saúde no hospital psiquiátrico. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, v. 21.

- MUDALY, P.; NKOSI, Z.Z. 2015. Factors influencing nurse absenteeism in a general hospital in Durban, South Africa. *Journal of Nursing Management*, v. 23, n. 5, p. 623–31.
- MUNIZ, D. C.; ANDRADE, E. G. S.; SANTOS, W. L. 2019. A saúde do enfermeiro com a sobrecarga de trabalho. *Revista de Iniciação Científica e Extensão*, v. 2, n. (Esp.2), p. 274-9.
- PIMENTA, C. J. L.; *et al.* 2020. Condições de saúde e características do trabalho de enfermeiros de um hospital universitário. *Rev Rene*. Disponível em: [https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/50953/1/2020\\_art\\_cjlpimenta.pdf](https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/50953/1/2020_art_cjlpimenta.pdf). Acesso em: 29 set. 2022.
- SCOZZAFAVE, M. C. S.; *et al.* 2019. Riscos psicossociais relacionados ao enfermeiro no hospital psiquiátrico e estratégias de gerenciamento. *Rev Bras Enferm*, v. 72, n. 4, p. 882-9.
- TESSARINI JÚNIOR, G.; SALTORATO, P. 2021. Organização do trabalho dos servidores técnico-administrativos em uma instituição federal de ensino: uma abordagem sobre carreira, tarefas e relações interpessoais. *Cad. EBAPE.BR*, v. 19, Edição Especial, Rio de Janeiro, nov.

\*\*\*\*\*