

CENTRO PAULA SOUZA
Etec Darcy Pereira de Moraes
Ensino Médio Com Habilitação Profissional de Técnico em
Recursos Humanos

Maria Victoria Alves Cruz Pereira

O DECLÍNIO DO PRESENTEÍSMO A PARTIR DA INSERÇÃO DA
QUALIDADE DE VIDA NO ÂMBITO ORGANIZACIONAL

ITAPETINGA

2023

Maria Victoria Alves Cruz Pereira

**O DECLÍNIO DO PRESENTEÍSMO A PARTIR DA INSERÇÃO DA
QUALIDADE DE VIDA NO ÂMBITO ORGANIZACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para a obtenção da Habilitação Profissional de Técnico em Recursos Humanos, no Eixo Tecnológico de Gestão de Negócios, a Escola Técnica Estadual de Itapetininga, sob orientação da Professora Ms. Rejane Aparecida de Oliveira Arruda.

ITAPETININGA

2023

“Dedico este trabalho ao meu pai Thiago, minha mãe Gegliane, aos meus cinco irmãos, a minha vó Sônia e ao meu namorado, vocês fazem parte da minha trajetória. Pai e mãe vocês me ensinaram muito, mas me inspiraram muito mais.”

“Antes de qualquer coisa, agradeço a Deus por me dar o discernimento necessário para realizar e concluir este trabalho, ouvir minhas orações e nunca ter me deixado desamparada diante de tantos obstáculos. A minha orientadora Profª Rejane, pelo apoio, pela confiança em mim desde o primeiro dia de conversa e por disponibilizar o seu tempo para tirar minhas dúvidas. Sou grata também aos meus dois professores, Kauê Dalla e Ronaldo Oliveira, pelos incentivos, apoio e carinho durante esta jornada. Aos meus colegas de classe mais próximos por terem me dado total apoio durante essa trajetória, a cada sermão e abraço. A minha família e ao meu namorado por terem tido toda paciência do mundo comigo nessa jornada, sob tudo pelos puxões de orelha e total apoio ao longo desses três anos. Gratidão à todos.”

“A questão não é o que custa para manter as pessoas saudáveis? A questão é quanto realmente custam pessoas doentes.”

Sean Sullivan

RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso intitulado como O Declínio do Presenteísmo a Partir da Inserção da Qualidade de Vida no Âmbito Organizacional, trata-se de uma pesquisa bibliográfica. A problemática dessa pesquisa é o empregado exercer a sua função em estado doentio, tanto físico quanto emocional, causado por variáveis fatores. O presenteísmo significa trabalhar mesmo com o corpo e a mente em exaustão, ir a organização mas não trabalhar, onde pode ocasionar vários efeitos negativos tanto á empresa como para o próprio indivíduo. Contudo, a partir da inserção da qualidade de vida no âmbito organizacional elaborada pelos gestores de recursos humanos, como treinamentos, dinâmicas, programas de incentivo, melhora na gestão para ter uma boa relação entre o gestor e o gerido, com a mudança do espaço organizacional, os colaboradores se sentem mais confortáveis, produtivos e mais seguros a executar a sua função. Assim, não desenvolvendo nenhum tipo de doença ocupacional por conta da companhia, local de atuação e problemas pessoais.

Palavras chave: Declínio. Presenteísmo. Qualidade de vida. Gestores. Recursos Humanos. Doença Ocupacional.

ABSTRACT

This Course Completion Work entitled The Decline of Presenteeism From the Insertion of Quality of Life in the Organizational Scope, is a bibliographical research. The problematic of this research is the worker exercising his function in a sick state, both physical and emotional, caused by variable factors. Presenteeism means working even with the body and mind in exhaustion, going to work but not working, which can cause several negative effects both for the company and for the worker himself. Nevertheless, based on the inclusion of quality of life in the organizational context, elaborated by human resources managers, such as training, dynamics, incentive programs, improvement in management to have a good relationship between the manager and the managed and the change in the workspace, employees feel more comfortable, productive and safer to perform their duties. Thus, not developing any kind of occupational disease due to the company, workplace and personal problems.

Keywords: Decline. Presenteeism. Quality of life. Managers. Human Resources. Occupational disease.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 JUSTIFICATIVA.....	9
3 OBJETIVOS.....	9
3.1 Objetivos gerais	9
3.2 Objetivos específicos.....	9
4 O QUE É O PRESENTEISMO	10
4.1 Os efeitos que o presenteísmo traz na empresa	13
5 CONTEXTUALIZAÇÃO: O QUE É QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	15
6 A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO E A INTERFERÊNCIA DELA NO PRESENTEISMO	21
7 QUAL O PAPEL DO GESTOR SOBRE A PRESENÇA DO PRESENTEISMO NOS COLABORADORES	23
8 METODOLOGIA	30
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
10 REFERÊNCIAS.....	32

1. INTRODUÇÃO

O trabalho apresentado, cujo tema é O Declínio do Presenteísmo a Partir da Inserção da Qualidade de Vida no Âmbito Organizacional, decorreu no âmbito do curso técnico em recursos humanos, realizado pelo Centro Paula Souza, na Etec Darcy Pereira de Moraes com o objetivo de compreender as diversas causas que levam os colaboradores a continuarem trabalhando mesmo doentes e inseguros; Os efeitos que isso causa as organizações, os diferentes comportamentos presenteístas mediante a vários fatores, a importância da qualidade de vida dentro das empresas e qual o papel dos gestores de recursos humanos nessa situação.

Sabemos que o mercado de trabalho tem se tornado cada vez mais competitivo. Contudo, a cobrança das cooperativas em relação aos seus funcionários aumentou bastante, em relação a isso, o empregado começa a desenvolver o presenteísmo através do sentimento de insatisfação, exaustão e inutilidade, assim adoecendo no seu próprio ambiente de trabalho.

A presente temática se deu através da vontade de compreensão e entendimento das variáveis causas do presenteísmo em seu local de atuação, da observação da conduta das instituições e quais habilidades e programas de treinamentos são requisitados por um gestor para que isso não se aflore em demais empregados.

Este estudo é de suma importância, pois os trabalhadores são seres humanos, tem o dever de ter a saúde tanto mental como física garantida pela organização, custa mais a empresa um individuo doente do que formas para evitar tal conduta. A inserção da qualidade de vida e diversos programas na dentro das colaborativas são de extrema importância para o bem estar do colaborador e do gestor, conseqüentemente, tendo um bom resultado das porcentagens de lucro e produtividade.

2. JUSTIFICATIVA

Nos dias atuais esta sendo muito abordado o tema sobre a saúde emocional e física do colaborador, ao contrário da década de 70 que a QVT (Qualidade de Vida do Trabalhador) não foi bem vista, afinal, o importante era apenas a produção e os resultados.

Hoje os tempos mudaram e assim, é debatido sobre a melhora de um ambiente de trabalho para o seu funcionário, dessa forma, a partir da inserção da QVT decaiu o número de casos de presenteísmo dentro das organizações.

3. OBJETIVOS:

3.1 Objetivos Gerais:

Mostrar para as empresas o quão importante é a inserção da Qualidade de Vida dentro das organizações para evitar a presença do presenteísmo em seus funcionários.

3.2 Objetivos Específicos:

A partir da gestão de RH, a introdução de treinamentos motivacionais especializados na melhora do emocional do seu colaborador faz com que tire a sobrecarga e reduza a presença do presenteísmo nos funcionários da empresa.

4. O QUE É O PRESENTEÍSMO

Em um ambiente organizacional há colaboradores profissionais habilitados e orgulhosos do trabalho que fazem, entretanto nesta mesma organização há trabalhadores desanimados e em situações graves de estabilidade emocional que não são atendidos ou ajudados, e é aí que está o presenteísmo.

Antes de falar-se sobre o presenteísmo é necessário entender o que significa o absenteísmo. Absenteísmo significa a ausência no trabalho, por faltas, atrasos ou até mesmo saídas adiantadas, é uma conduta faltosa que é prolongada e repetidas de certos colaboradores.

Para Calzaretta (2007) o Presenteísmo é uma palavra que foi criada para representar o oposto de Absenteísmo. Metaforicamente se refere a “estar no trabalho mas sem trabalhar”. Para este autor, o presenteísmo é construído socialmente, se obtém nas interações sociais e está relacionado a fatores biopsicossociais que afetam o desempenho do trabalhador em seu ambiente empregatício.

Apesar de ter começado os estudos a seu respeito na década de 1950, na França, apenas a partir dos anos 1990 é que o presenteísmo começou a demonstrar maior importância de estudo e passou a ser observado com maior ênfase nas organizações. Para Flores-Sandi (2006), essa atenção ao estudo se deu em razão dos altos índices de desemprego que geravam sentimentos de insegurança quanto à estabilidade e permanência dos trabalhadores em seus empregos. O medo de serem demitidos fazia com que permanecessem no trabalho mesmo doentes.

A atenção ao presenteísmo voltou à tona mais recentemente, quando as companhias perceberam que a linha da competitividade está nas mãos dos colaboradores. As empresas já melhoraram os processos, a tecnologia e os modelos de negócios. Agora, o objetivo é maximizar a capacidade do capital humano. No Brasil o fenômeno é pouco conhecido e os departamentos de Recursos Humanos ainda não o vêem como uma ameaça à produtividade e para o lucro da empresa (ARECHAVALETA, 2008).

Além disso, o conceito de presenteísmo pode ser entendido sob dois aspectos. O primeiro envolve uma questão relacionada à saúde ocupacional, mais contemplada na Europa (OGATA, 2008). Essa visão se refere ao fato de o empregado permanecer

trabalhando, mesmo doente ou em qualquer estado de motivo grave para não ir trabalhar.

Em concórdia, Levin-Epstein (2005) sinaliza que o Presenteísmo se refere ao fato da pessoa permanecer no trabalho mesmo doente e concorda com essa situação, descrevendo assim como perda da produtividade que ocorre quando os empregados apresentam desempenho abaixo da média devido a qualquer tipo de doença. Ou seja, é um fenômeno comum, em que muitos empregados trabalham com dores nas costas, alergias, artrite e outras doenças que podem prejudicar seu próprio desempenho e a produtividade.

Complementando, Barreto (2003) indica que o indivíduo trabalha mesmo doente por medo de ser demitido, o que aumenta a dependência em relação à organização, fazendo com que trabalhe silenciando sua dor. Além disso, inclui nessa concepção o fato de trabalhar por mais horas e usar do seu período de férias, pela insegurança de perder o seu emprego.

Retomando que atividades atribuídas, em que o colaborador não percebe sua função, colocam em risco sua saúde mental, além de desmotivação e baixa no seu rendimento. Nesse ponto, vale tomar mais atenção a discussão da própria formação e educação destes funcionários direcionada à preparação para a atuação na organização. Essa situação nos leva a pensar se existe relação quanto o treinamento desses profissionais e comportamentos presenteístas.

A segunda concepção proposta por Ogata (2008) é mais utilizada nos Estados Unidos e está relacionada às condições que afetam negativamente a produtividade no âmbito empregatício, assumindo uma visão de caráter mais individual. Essa concepção de presenteísmo se refere ao fato de o indivíduo estar presente no trabalho, mas com capacidade reduzida devido ao péssimo clima organizacional.

Condições insalubres de trabalho e fatores externos, incluindo vida pessoal e familiar mais uma vez aparecem quando se trata do presenteísmo (CALZARETTA, 2007). O autor cita como formas de avaliar o presenteísmo o autorrelato e a avaliação da perda do tempo produtivo, sugerindo ainda a necessidade de observar esses comportamentos logo que aparecerem os primeiros sinais, dificultando assim que um trabalhador influencie no surgimento de comportamentos presenteístas dos colegas.

Segundo Duran (2007), as condições de trabalho podem contribuir com a desmotivação e insatisfação laboral. Há grande chance de uma situação como essa seja identificada por geridos não presenteístas quando forem questionados sobre

suas vivências em relação à comportamentos presenteístas. Dessa forma, podemos entender que ambientes em que as pessoas se sintam desmotivadas e insatisfeitas podem estar mais penderes à ocorrência de presenteísmo.

É importante lembrar que as pessoas se baseiam em torno das atividades laborais (ZANELLI, 2010) e muitas das vezes as questões pessoais são moldadas de acordo com as cobranças da vida no trabalho. Refletindo nisso, é necessário debater a percepção dos colaboradores, frente à descrição de vivência de comportamento presenteísta devido a problemas pessoais. Compreendendo o trabalho como um forte elemento na vida da pessoa e que grande parte dos agrupamentos sociais são organizados e elaborados em função do serviço, muitas vezes é difícil desassociar a vida pessoal a vida empregatícia.

Devido à ausência da mão de obra no mercado de trabalho e frente às dificuldades financeiras encontradas no dia a dia, Conte (2007) expõe que mesmo os colaboradores estando insatisfeitos com seu serviço, preferem manter-se em seu cargo. Essa situação faz com que ao passar do tempo acabem adoecendo, demonstrando sobrecarga mental ou física, além disso até mesmo dificuldades de relacionamentos, tal como social e familiar, fatores estes relacionados ao presenteísmo.

Um estudo realizado por Ozminkowski, Goetzel e Long (2003) mostrou que, apesar de presentes em seu ambiente de trabalho, alguns trabalhadores apresentavam índices de produtividade abaixo do desejado, devido a problemas de saúde física e emocional, o que essencialmente, caracteriza o presenteísmo.

Cunha et al. (2015) definem o trabalhador presenteísta como sendo aquele que vai ao trabalho, apesar de sua condição de saúde fragilizada, e sendo assim, apresenta um rendimento inferior ao que normalmente apresentaria. Nesta mesma linha de conceito, Hemp (2004) e Altoé (2010) afirmam que o presenteísmo implica no ato ou comportamento de comparecer, ou seja, de estar fisicamente presente na organização, mas devido a problemas de doença ou de outra condição médica, ser incapaz de produzir o que em outras circunstâncias considerou-se adequado. Portanto:

Em rigor, o presenteísmo diz respeito a comportamentos que o empregado manifesta durante o período normal de trabalho. Estes comportamentos destinam-se a expressar ou aparentar a ideia, intenção ou vontade de que o presenteísta está em regime de laboração idêntico ao dos restantes trabalhadores, quando na verdade o seu nível de produtividade é inferior (CUNHA et al., 2015, p. 785).

Após essas duas concepções, foi visto que o presenteísmo pode ser tanto da sobrecarga emocional e problemas pessoais do colaborador como também pode ser do próprio clima organizacional da empresa, falta de motivação, estrutura, entre outros. De fato, independente de qual seja o motivo que o trabalhador sofre com isso, esses sintomas precisam ser observados e tratados, com uma psicóloga organizacional ou até mesmo com novos treinamentos dentro da organização.

Segundo Dratcu (2009), o Presenteísmo pode causar maior queda de produtividade do que o Absenteísmo, por ser difícil o diagnóstico, a percepção da gestão fica dificultada, sem que haja remanejamento necessário das atividades para outros colaboradores ou sua substituição. As causas que levam ao Presenteísmo estão relacionadas ao estresse no ambiente de trabalho. O Presenteísmo é considerado um dos sintomas que antecipa o estresse ou a depressão, afeta negativamente a produtividade do profissional e é um problema que ocorre atualmente com frequência dentro das empresas.

Fava (2007) foi realizado um estudo pelo Institute for Health and Productivity Studies, dos Estados Unidos, entre os sintomas mais comuns do Presenteísmo, que seriam: dores musculares, cansaço, ansiedade, angústia, irritação, depressão, insônia e distúrbios gástricos. Entretanto, o grande gerador do Presenteísmo é o estresse. De acordo com Fava (2007), os oito países mais estressados do mundo, em ordem decrescente, são: Japão (70%), Brasil (30%), China (24%), Estados Unidos (20%), Israel (18%), Alemanha (16%), França (14%) e Hong Kong (12%). No Brasil, segundo o mesmo instituto, três em cada dez brasileiros apresentam problemas de saúde devido ao estresse no trabalho.

4.1 Os Efeitos que o Presenteísmo Traz na Empresa

Tudo começa com o fato de que o presenteísmo aumenta o custo para uma empresa. Isso porque os colaboradores com essas características gastam mais horas tentando completar uma tarefa, o que aumenta significativamente o custo de

mão de obra. Além disso, por estarem sobrecarregados, eles podem estar mais propensos a cometer erros, aumentando ainda mais os custos a longo prazo.

O trabalhador que traz pouco resultado de produtividade traz mais custos financeiro para a organização do que ao que falta do trabalho (GOROVISKY, 2008). A ausência não avisada corresponde à perda de 100% de produtividade em um dia de atuação. No entanto, quando o empregado produz vários dias ausentes, as perdas são relativamente maiores. Gorovisky (2008) esclarece que o presenteísta pode resultar em um retrabalho, que implica maiores gastos para a companhia. Da mesma forma, um problema de saúde não tratado devidamente pode significar a longo prazo, aumento nos custos com consultas, medicamentos e, até mesmo, pensão ou aposentadoria antecipada. Um estudo dirigido por Goetzel (2004) demonstrou que as condições relacionadas com o presenteísmo tem o maior gasto em assistência médica, quando comparados com a renda gasta diretamente com saúde. O mesmo autor diz que as dívidas com o presenteísmo chegam a 150 bilhões de dólares por ano nos Estados Unidos.

De maneira similar, o presenteísmo torna as metas da colaborativa mais difíceis de serem alcançadas. Isso acontece porque os colaboradores presentes demandam maior tempo para concluir as tarefas, o que significa que os resultados podem ser entregues de forma mal feita, tardia ou até mesmo não concluídas. Isso também pode resultar em mais demanda de horas extras, o que tem chance de aumentar significativamente os custos operacionais.

Outra área afetada é o desempenho. Sempre que os colaboradores apresentarem presenteísmo, eles não estão alcançando seus melhores resultados. Os indicadores chave também podem ser afetados, pois existe uma chance das pessoas não serem capazes de obter as metas necessárias de produtividade por estarem diariamente exaustas mentalmente.

Na literatura abordada é possível identificar afinidade entre as percepções dos gestores quanto aos motivos do presenteísmo, tanto em relação aos problemas pessoais, como questões de insatisfação com o trabalho (ARONSSON ET AL, 2000; DEWA ET AL, 2004; PILETTE, 2005; FLORES-SANDI, 2006). De acordo com Rojas (2007), o baixo rendimento do colaborador pode estar relacionado à questão de estar pensando em sua saúde ou em problemas familiares/pessoais e pode distrair seus colegas para desabafar, estando sujeito a ser uma distração e acabar sujeitando os

mesmo a ter presenteísmo por conta de seus desabafos causando algum flashback de seu passado e traumas.

Uma pesquisa que buscou os efeitos do tempo para o trabalho e a eficácia no cumprimento das demandas ocupacionais, Bockerman e Erkki (2009) averiguaram que aqueles que avaliam sua saúde como regular têm maior porcentagem de presenteísmo. Além desses fatores, a literatura sinaliza como motivos do presenteísmo a alta cobrança na área de atuação (ARONSSON ET AL, 2000). As condições inadequadas do ambiente como causa do presenteísmo também são indicadas por Calzarreta (2007), que fala sobre questões de insalubridade, trabalhar sem recursos necessários, atuar em ambientes de alta incerteza e insegurança. Calzarreta também reforça que inverter essa situação é impossível quando os empregadores não atuam conscientemente no sentido de gerar condições para o desenvolvimento da qualidade de vida do empregado.

Outra situação onde pode se identificar o presenteísmo é na falta da questão cultural de alguns gestores normalizar o hábito de o empregado chegar cedo e sair depois da hora, de acordo com Cullen e MacLaughlin (2006) uma situação que pode ocasionar o presenteísmo. A cultura organizacional também é apontada por Simpson (1998) como primeiro fator predominante para o presenteísmo, em especial no que se refere ao papel simbólico da presença no âmbito empregatício. Em concordância com o autor, em espaços onde esse valor significativo é elevado, os colaboradores disputam entre si para verificar quem fica a longo prazo no trabalho, gerando assim o que o autor denomina de presenteísmo competitivo. Junto a isso, apontam-se também os serviços insalubres, que impactam tanto a questão física quanto mental, por viverem muito isso, já faz parte dele os comportamentos presenteístas (ROJAS, 2007).

5. CONTEXTUALIZAÇÃO: O QUE É QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Antes de iniciar o aprofundamento no presenteísmo, é preciso conhecer as origens da QVT, para que ela foi criada e porque é a peça chave para o fim do mal desse feito dentro das organizações.

Quando se trata da importância da gestão de pessoas, na qualidade de vida dos empregados de forma eficaz, qual o papel dessas pessoas na organização, o

diferencial destas e quando explora seu potencial de forma adequada, é necessário entender as necessidades do seu empregado para que o mesmo fique satisfeito. No período do classicismo, os princípios em relação à gestão de pessoas eram diferentes, como em Elton Mayo no movimento das relações humanas. Segundo Corad (1985, p. 55):

E o trabalho humano era, então, focado como item de custo, pura e simplesmente. A ideia de que as pessoas se comportavam racionalmente, comprando menos se os preços das mercadorias subissem, comprando mais se descessem, forneceu o paralelo necessário para encará-las como, igualmente, racionais quanto ao seu próprio esforço físico: o salário, então seria o pagamento deste esforço, sua contrapartida se o pagamento fosse maior, o esforço deveria, claramente, crescer. A está evidente simplificação do modelo de comportamento humano se denominou “homo economicus”.

Atualmente em uma companhia que se destaca em seu segmento de mercado, já é garantia que se possua um modo de visão com relação à gestão de pessoas diferenciado, investindo, valorizando e tratando como ativo intelectual, seus funcionários. Extraíndo assim, o máximo de potencial dos mesmos, trabalhando em equipe, sempre os incentivando para se conquistar melhores resultados em seus objetivos. Conforme mostra, Snell e Bohlander (2009, P. 02):

Usamos muitas expressões para descrever a importância das pessoas para as empresas. A expressão “recursos humanos” indica que as pessoas têm capacidades, que impulsionam o desempenho empresarial, (com outros recursos, tais como dinheiro, materiais e informações). Outros termos, como “capital humano”, e “ativo intelectual”, têm em comum a ideia de que as pessoas fazem a diferença no desempenho de uma empresa. As empresas bem sucedidas são extremamente favoráveis à contratação de diferentes tipos de pessoas para atingir um objetivo comum.

As organizações se aproveitam de planejamentos para melhor gerir seus recursos humanos, encaminhado aos mesmos alguns processos, para o fim avaliativo. Segundo Snell e Bohlander (2009, p.45), o planejamento de recursos humanos fornece um conjunto de insumos ao processo de formulação estratégica em termos do que é possível, ou seja, se há competência e pessoas disponíveis para implementar dada estratégia. Assim sendo, se aperfeiçoando com uma gestão decidida para buscar melhor competitividade, os colaboradores são o combustível que levam companhias ao sucesso ou ao fracasso, por isso a menção da obrigação de serem valorizadas e preparadas, pelos administradores e gestores. Em concordância com Werther e Davis (1983, p.06), na medida que os desafios da sociedade se

tornaram mais difíceis, as organizações responderam com sofisticação crescente. Uma área de progresso foi a administração de RH, também chamados de administração de pessoal. Esta existe para melhorar e ampliar a afeição dos recursos humanos nas empresa. Na prática, este propósito exige que a gestão de RH contribua direta ou indiretamente para a melhora da afetividade organizacional. Estes escritores tem em comum o debate sobre a importância de uma boa gestão de pessoas nas colaborativas, a qual se torna o diferencial e a somatória para se alavancar e alcançar os objetivos esperados e mais desejados, caminhando assim para chegar ao nível de excelência, agregando valores. De acordo com Vergara (2000, p.140):

Você pode ver que o mundo, hoje, requer das empresas agilidade e competitividade, assumindo o pódio aquela que conseguir, com mais rapidez, coletar e criar informações selecioná-las, processá-las e utiliza-las de modo a atender e até a antecipar-se as demandas dos clientes, razão de existência de qualquer empresa.

Toda empresa tem como foco se destacar perante o mercado, o qual oscila com muita frequência nos dias atuais, alguns setores mais outros menos, e assim cada qual no seu projeto em busca de inovações, alternativas, e quem pode lhes proporcionar estes diferenciais, são as pessoas com horizontes voltados e determinados para fazer com que a companhia cresça e busque o aperfeiçoamento, é uma forma de sempre estarem atentas, são os processos motivacionais para transformar e engrandecer a organização.

Para Vieira (1990), a QVT tem como objetivo central gerar uma organização mais humanizada para resultar dela uma relação entre capital e trabalho não conflitante, mas sim cooperativa.

A QVT (Qualidade de Vida no Trabalho) vem sendo um assunto muito discutido desde a virada de milênio, as revoluções industriais e as reformas trabalhistas. Antes da década de 50 era pouco conhecido e discutido, por conta da falta de mídia e apoio populacional.

O mundo empregatício antes da QVT era rigoroso e totalmente desorganizado, com altas jornadas de serviço e grandes carga horárias. A partir das revoluções industriais, manifestações sobre o sindicalismo e os direitos do trabalhador a Qualidade de Vida no Trabalho teve sua atenção pelo governo.

Em meados da década de 50 esse assunto começou a ser debatido, a abordagem sóciotécnica como um dos vários estudos abordados por um grupo de

pesquisadores do Instituto Tavistock de Londres, Inglaterra, sob a coordenação de Eric Trist que era psicólogo, em que sinalizaram pela primeira vez, a relevância dos fatores psicológicos e sociais na dinâmica organizacional. No entanto, mesmo sendo 1950 a origem do movimento de QVT, com o surgimento da abordagem sobre a QVT, somente na década de 60 tomaram altas iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca por melhores formas de organizar o trabalho a fim de minimizar os efeitos negativos do emprego na saúde e bem-estar geral dos trabalhadores (FERNANDES: 1996).

Mas, apenas no início da década de 70, o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), tomou atenção e se tornou discussão nos centros de estudos dos Estados Unidos da América, através do professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles), enquanto desenvolvia sua pesquisa sobre o delineamento de cargos. Logo, o movimento tornou-se conhecido mundialmente e a preocupação com a saúde e bem estar do trabalhador se expandiu.

A década de 90 trouxe a era da informação. Uma explosão por parte da tecnologia levando informação em poucos segundos ao mundo todo e conseqüentemente aumentando à competitividade entre as empresas e intensificando a globalização. A partir desse momento, as companhias que buscam o sucesso, passam a ter uma preocupação maior com relação aos seus colaboradores e o com o ambiente de trabalho. Já que o intuito é satisfazer e motivar seu trabalhador para atingir a produtividade tão almejada e se destacar no mercado.

Ainda conforme este autor, atualmente, o conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, como os psicológicos do local de trabalho. Assim, a QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no serviço; e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus fortes efeitos sobre a produtividade e a qualidade.

A definição de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, adotada por Limongi França e Zaima (2002, p. 406) diz que: é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho.

Para os mesmos autores, existem duas formas de ressaltar a qualidade de vida nas organizações: de maneira objetiva, apontando para a mensuração das condições materiais (disponibilidade de equipamentos, tecnologia, padrões de salários e benefícios, ambiente físico, entre outras); ou de maneira subjetiva que investigaria a

percepção dos trabalhadores sobre as condições objetivas, avaliando-as em satisfatórias ou não-satisfatórias. Sem a pretensão de esgotar toda a conceituação da Qualidade de Vida no Trabalho, ainda apresenta-se o conceito de Albuquerque e França, para quem:

A Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano na realização do seu ofício (ALBUQUERQUE; FRANÇA, 1998: p. 41).

O termo Qualidade de Vida no Trabalho foi nomeado por Louis Davis, em meados de 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas. Posteriormente, alguns autores europeus desenvolveram outras conceituações dentro da abordagem sóciotécnica e da democracia industrial (Chiavenato: 2004).

O homem é um ser que possui necessidades e estas devem ser reconhecidas e respeitadas na organização do trabalho. Para a companhia, o resultado esperado é uma melhoria nos índices de rotatividade e absenteísmo, com redução dos custos, e envolvimento dos empregados no alcance das metas, garantindo a participação. Porém, nem todas as empresas concordam com esta ideia. Para algumas, o resultado econômico ainda é considerado patrimônio do dono do capital. Entretanto, para se criar uma comunidade onde ninguém é o centro, e o lucro é um meio para alcançar a sobrevivência e não um fim em si mesmo, deve haver uma preocupação com a criação de valores comuns, a definição dos membros, o recrutamento das pessoas, o desenvolvimento de suas habilidades, a avaliação de seu potencial e o contrato humano de trabalho que é estabelecido entre a organização e funcionários (ALVES, 2001).

Ao se levar em consideração esta afirmativa, depreende-se que a discussão não deve ser se a motivação e qualidade de vida do profissional têm ou não um papel relevante no contexto das grandes organizações, pois já está claro que é merecedor de uma intervenção nesse processo. O que se deve colocar em questão é quais caminhos tomarão os sistemas organizacionais diante do fato de que, quanto maior a "taxa de humanização" de uma empresa, maior será seu lucro.

Realizando uma pesquisa melhor sobre este assunto as conclusões que se pode chegar é que, atualmente, grande parte das reclamações dos colaboradores, nos diferentes ambientes organizacionais, não é apenas nas suas condições materiais, mas sim na forma como são tratados por aqueles que exercem autoridade. O fato de contrariar a autoridade pode levar alguns chefes com predisposição para tal, a terem um comportamento rígido e radical permitindo-se o direito de fazer as pessoas sofrer sob sua jurisdição. Tal fenômeno certamente contribui para o sofrimento de muitas pessoas nas empresas, podendo até desencadear sentimentos fortes, como o ódio, não vem recebendo a devida atenção.

Conforme dito por Mazzilli, o autor e psicanalista francês Dejours (1993) relata que:

A partir de seus estudos, foi possível mostrar que as pressões do trabalho, que põem particularmente em causa o equilíbrio psíquico e a saúde mental, provém da organização do trabalho, em contraposição aos constrangimentos perigosos para a saúde somática que se situam nas condições de trabalho, mais precisamente, nas condições físicas (barulho, temperatura, irradiações ionizantes, vibrações, etc.), químicas (poeira, vapores, gases, etc.) e biológicas (vírus, bactérias, fungos) cujo alvo principal é o corpo. A organização do trabalho tem que ser entendida, por um lado, como a divisão das tarefas (chegando à definição do modo operatório) que atinge diretamente a questão do interesse e do tédio no trabalho; por outro lado, a divisão dos homens (hierarquia, comando, submissão), que atinge diretamente as relações que os trabalhadores estabelecem entre si, no próprio local de trabalho (MAZZILLI, 2000: p. 9).

De acordo com Wisner (1994), existem três fontes que são as causas dos males na saúde do colaborador. A primeira é o desconhecimento de aspectos relacionados à força de trabalho e inadequação dos métodos trabalhistas (aspectos como gênero, idade, raça, estado de saúde, grau de instrução são importantes). A segunda fonte é a preocupação excessiva com o alcance das metas de produção programadas pela organização que forçam os empregados a ritmos desgastantes de produção. E a terceira fonte é a falta de conhecimento dos engenheiros e desenhistas em relação à idealização às características e necessidades fisiológicas e psicológicas a respeito do homem. Dessa forma, o resultado do investimento em Qualidade de Vida no Trabalho – QVT deve ser a formação de um ambiente mais humanizado e que tenha por objetivo atender tanto as necessidades mais altas quanto as mais básicas, procurando dar força e conforto ao desenvolvimento das habilidades e capacidades dos trabalhadores, considerando o espaço que o trabalho ocupa na vida do povo e, por

sua vez, não deve prejudicar a capacidade de desempenharem outros papéis na sociedade. O homem é um ser que possui necessidades e estas devem ser reconhecidas e respeitadas na companhia. Para a empresa, o resultado esperado é uma melhoria nos índices de rotatividade, absenteísmo e presenteísmo, com redução dos custos, e envolvimento dos empregados no alcance das metas, garantindo a participação. Entretanto, para se criar uma comunidade onde ninguém é o centro, e o lucro é um meio para alcançar a sobrevivência e não um fim de si mesmo, deve haver uma preocupação com a criação de valores comuns, a definição dos membros, o recrutamento e seleção de pessoas, o desenvolvimento de suas habilidades, a avaliação de seu potencial e o contrato humano de trabalho que é estabelecido entre cooperativa e colaborador (ALVES, 2001: p. 48).

Dentre todas essas concepções, foi visto que, a QVT ela tem duas formas de ser entendida. A primeira delas é sobre a qualidade de vida do trabalhador dentro do seu ambiente organizacional, onde a organização se preocupa com sua saúde e bem estar, e a segunda é sobre apenas ser uma mentira política e a empresa só se importar com os seus resultados e não com os seus colaboradores.

6. A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO E A INTERFERÊNCIA DELA NO PRESENTEÍSMO

Nos últimos anos, as organizações vêm passando por vários processos de mudança que se referem ao desenvolvimento de novas tecnologias, aumento da concorrência no mercado, qualificação profissional, dentre outras situações. Por essa razão, busca-se, além de identificar possíveis falhas nos produtos ou serviços oferecidos, no intuito de melhorar a qualidade destes no mercado, analisar as dificuldades humanas no trabalho, que de uma forma ou de outra podem sinalizar insatisfações nas empresas, apresentadas por meio de ausências no trabalho, alta rotatividade e até mesmo por motivos de doença relacionada ao trabalho (DALL'INHA, 2006).

Dall'inha (2006) sustenta que o desenvolvimento da humanidade ocasionou mudanças nas organizações, citando como exemplo o movimento da administração científica. A partir desse movimento surgiram mudanças na percepção do trabalho,

com vistas à valorização humana na organização, que interferiu também na evolução do homem e no desenvolvimento social, econômico e tecnológico. O autor reforça sua ideia, salientando que a partir de 1920 surgiram as primeiras preocupações científicas sobre a influência das condições físicas do local de trabalho na produtividade dos colaboradores.

Essas transformações econômicas que repercutiram em novas configurações de serviço e de organizações também são explanadas por Freitas, Heloani e Barreto (2009). Além da questão econômica, os autores indicam a interferência das transformações políticas e sociais que também se refletem na estruturação do trabalho. Nesse sentido, é sustentada que, no âmbito empregatício, a avaliação individualizada de desempenho acaba privilegiando a quantificação.

As colaborativas funcionam por meio de pessoas. É através delas que se torna possível a produção de bens e serviços, o atendimento ao cliente, além de alcançar o sucesso tão almejado de mercado. Podendo afirmar que sem a atuação, energia, dinâmica, inteligência, criatividade e racionalidade humana, as colaborações não existiriam. Os funcionários passam boa parte de suas vidas dentro das instituições buscando atingir seus objetivos pessoais e individuais. A relação entre os indivíduos e a organização, é mútua, onde ambas as partes depende uma da outra para sua sobrevivência. De acordo com Chiavenato, a companhia que busca alcançar os seus objetivos da melhor maneira possível, ela precisa saber canalizar os esforços dos funcionários para que também elas atinjam os seus objetivos individuais e que ambas as partes saiam ganhando.

Segundo Campos (1992), um dos mais importantes conceitos dos programas de qualidade de vida está na premissa de que, somente se melhora o que se pode medir, e, portanto, é preciso medir para melhorar. Assim, é necessário avaliar de forma sistemática a satisfação dos cooperadores, pois, através desse processo será possível detectar a percepção dos trabalhadores sobre os fatores interventores na qualidade de vida no trabalho da empresa.

A qualidade de vida no trabalho está diretamente ligada à motivação. Pois ela é responsável por afetar nas atitudes pessoais e comportamentais relevantes para a produtividade individual e grupal, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente empregatício, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças e, principalmente, agregar valor à cooperativa (CHIAVENATO, 2010).

A Qualidade de Vida dentro da empresa evita o presenteísmo e outras doenças relacionadas ao trabalho a partir de treinamentos, onde o funcionário se sentir confortável á trabalhar e com maior clareza nas suas ações e atividades.

Projetos de motivação, dinâmicas aonde mostre o valor do seu colaborador é essencial para garantir o bem estar emocional do empregado. Com isso, ele se sentindo mais prestativo e de bom valor, começa a produzir mais, assim aumentando os resultados e a qualidade dos produtos da organização.

7. QUAL O PAPEL DO GESTOR SOBRE A PRESENÇA DO PRESENTEÍSMO NOS COLABORADORES

O departamento de Recursos Humanos tem que estar apto a selecionar e manter profissionais qualificados e desenvolver medidas de melhoria para a organização, pois as pessoas são a “imagem e a vida” da propria. Conforme Toledo:

O êxito de um programa de desenvolvimento de Recursos Humanos será sempre muito medido em função da sua capacidade de introduzir novos comportamentos, (o que sempre significará mudança de comportamentos antigos), ou seja: comportamentos mais adequados às necessidades da empresa, e que a auxiliem a atingir seus objetivos e a preparar-se para enfrentar o estado de mudanças crônicas em que vivemos (Toledo, 1981, p. 47).

Como dito por Ribeiro, (2005, p.13) em geral, as empresas ainda não encaram a esfera dos Recursos Humanos como uma área chave. Em muitas organizações, ela é vista como “Departamento de Pessoal”, essencialmente burocrática e distante dos objetivos da organização.

De acordo com esse e outros pensamentos antiquados, algumas cooperativas não aproveitam todo o potencial desta área, por falta de informação ou falta de algum profissional como um consultor que pode mostrar-lhe a diferença da adaptação de se ter um setor de RH eficiente. Comenta Ribeiro (2005) que a área de Recursos Humanos é responsável pela parte da burocratica do empregado como recrutamento, seleção, treinamento, planos de cargos e salários, contratação, remuneração e questões trabalhistas. Sendo assim, para uma implementação estratégica, deve

ainda, adotar medidas para desenvolver dons e fornecer um ambiente de trabalho aberto a diversidade cultural.

Visto que é essencial que os gestores tenham clareza dos valores, missão, visão e estratégia organizacional (ZANELLI, SILVA, 2008) é importante levar em consideração também esses aspectos quando falamos do presenteísmo. Além disso, ressalta-se a importância dos gestores terem clareza e entendimento para lidar com as diversidades no contexto organizacional (SPECTOR, 2010). O mesmo autor salienta que cada vez mais é importante saber lidar com as diversidades culturais, uma vez que frente às mudanças contemporâneas é essencial que os líderes tenham flexibilidade e auxiliem suas equipes a se relacionarem nesse contexto. Já que a figura do líder é tão presente nas percepções dos gestores e geridos quando se fala de comportamentos presenteístas, é conveniente questionar os pressupostos culturais e as crenças que baseiam e definem as estratégias organizacionais.

A literatura corrobora o compartilhamento e distribuição de responsabilidades, para obter maior efetividade no produto gerado em coletividade (ZANELLI, SILVA, 2008). Tal situação sinaliza para a importância da gestão coordenar e possibilitar um ambiente de diálogo que fortaleça o trabalho em equipe, a fim de melhor lidar com comportamentos presenteístas, possibilitando melhor saúde e produtividade no ambiente de trabalho.

A necessidade do gestor conhecer sobre o presenteísmo, para saber lidar melhor com a situação. Sabe-se que liderar é um processo interativo entre pessoas que têm aspirações que devem ser cumpridas no espaço organizacional (ALBUQUERQUE, PUENTES-PALACIO, 2008). Conseguir aliar essas aspirações pessoais com as metas e objetivos organizacionais é desafio da liderança. Sendo assim, pontua-se mais uma vez a importância do gestor entender e compreender o presenteísmo, para poder auxiliar seus geridos a lidar com essas situações, atenuando possíveis prejuízos para o indivíduo e a organização.

De acordo com Zanelli e Silva (2008), espera-se que os dirigentes forneçam condições, que em última análise possibilite saúde e qualidade de vida, o que aliado às percepções tanto dos gestores, como dos geridos, reforça o papel fundamental que os gestores representam frente aos comportamentos presenteístas.

Dessa forma, sugere-se trabalhar a disseminação de conhecimento sobre o presenteísmo nas organizações, esclarecendo e orientando não só os gestores, como os geridos sobre a temática. Entende-se que possibilitar espaços de orientação,

educação e treinamento pode ser um componente importante de medidas preventivas no ambiente de trabalho. Acredita-se que lidar com esse assunto possa diminuir os índices de presenteísmo, absenteísmo, rotatividade e auxiliar na promoção de saúde, redução de custos e aumento da produtividade. Frente à complexidade do assunto e a constatação de que ainda os estudos brasileiros sobre o presenteísmo são incipientes, reforça-se a possibilidade de aprofundar e desenvolver outras pesquisas sobre comportamento profissional em relação ao presenteísmo.

Percepção de suporte organizacional se refere às crenças do quanto o empregador cuida do emocional dos seus funcionários (SIQUEIRA E JUNIOR, 2008). Pode se considerar que, conhecer ou saber da atribuição vivenciada por gestores presenteístas refere-se a cuidar do bem-estar e valorizar os colaboradores. Dando continuidade com Siqueira e Junior (2008) a capacidade de cuidar dos seus geridos pode influenciar os resultados organizacionais, no sentido de que quanto mais elevada for essa força de vontade, menores serão as faltas no emprego, menor intenção de sair da empresa, maior desempenho e satisfação com o serviço e maior comprometimento com a equipe. Esta situação nos remete também a refletir que quanto mais o colaborador seja tratado bem, menor será a possibilidade do desenvolvimento de comportamentos presenteístas.

Os fatores antecedentes primordiais de percepção de suporte organizacional são: justiça nos procedimentos de distribuição de recursos entre os empregadores, suporte oferecido pelas chefias e retornos organizacionais. (SIQUEIRA E JUNIOR, 2008). Com os geridos presenteístas, é notório o dever e a responsabilidade do líder na possibilidade de mudança do presenteísmo. Alinhando essa percepção com as percepções apontadas anteriormente sobre conhecer os desafios que cada pessoa passa, mais uma vez retomasse o papel do líder frente à probabilidade de mudança de ações presenteístas.

Ressaltando que optar um único estilo de liderança não é adequado para todos os momentos e, segundo Santiago (2007), os melhores líderes devem adaptar o nível de desenvoltura, que o autor remete aos conhecimentos e habilidades, de seus empregados à boa vontade, compreendida como motivação e confiança deles para efetivamente completarem suas tarefas.

Sabe-se que o gestor também pode contribuir com o presenteísmo dos seus colaboradores e sinaliza-se a mudança de comportamento presenteísta como responsabilidade do departamento de RH, ou seja, dos próprios. Podemos relacionar

as formas de mudança no comportamento presenteísta com as intervenções realizadas para diminuição do estresse e prezar a saúde mental dos colaboradores que atuam na organização.

Algumas ideias e pensamentos dos geridos destacam a necessidade do funcionário se sentir importante e prestativo na empresa, bem como a preocupação de perceber oportunidades de crescimento, como fatores relacionados ao presenteísmo. Na literatura, consta-se que as pessoas precisam experimentar o prazer de atuar nas suas atividades de trabalho, bem como é fundamental ter oportunidade de aprender (ZANELLI, SILVA, 2008). Essas situações são mencionadas como importantes para garantir a qualidade de vida no trabalho e, alinhando a oportunidade de aprender com a oportunidade de crescimento, toma-se esse embasamento também como primordial para lidar com o presenteísmo no ambiente organizacional.

A mudança do desenvolvimento da vida profissional e pessoal do colaborador também pode ser observado nas percepções gerais dos geridos presenteístas. Quando o gerido presenteísta menciona a obrigação de olhar um pouco além para os empregados, sem simplesmente julgá-los, podemos pensar no paradoxo do trabalho contemporâneo, em que o trabalho laboral tem cada vez mais se acomodado na vida pessoal dos trabalhadores. O gerido presenteísta nos traz o pensamento em consideração outros fatores externos ao serviço que possam influenciar negativamente no desempenho das atividades, já que é visto que as atribuições na vida familiar acabam interferindo no desempenho do indivíduo (ZANELLI, SILVA, 2008).

Conforme Zanelli (2010), as intervenções para o controle do mal estar no âmbito empregatício são feitas na forma de workshop, palestra de sensibilização e reuniões, que possuem semelhança com os procedimentos da pesquisa-ação, que é um método de condução de pesquisa aplicada, que tem a função de elaborar diagnósticos, identificação de problemas e busca de soluções. Essas ingerências são precedidas pela identificação de fatores que auxiliam a enfrentar as situações de irritação e além do mais, a autora pontua que nem sempre é de acordo identificar as raízes de estresse na empresa, havendo forte tendência a atribuí-lo ao indivíduo.

Consta-se que no discurso de gestores sobre o assunto, não há discernimento do papel da companhia no desenvolvimento de intervenções para modificar comportamentos presenteístas. O mais próximo a isso é o fato do gestor ser exemplo

e espelho para os geridos na responsabilidade e comprometimento do RH na melhora desses comportamentos. Maneiras de mudar o pensamento povocando também a ação presenteísta também são apresentadas por Stevens (2005), o qual sinaliza que o EAP (Programa de Assistência ao Empregado) tem sido aproveitado para gestão de horário, recentemente encaminhado ao presenteísmo. O autor também mostra iniciativas de vida fitness e relaxamento no ambiente de trabalho, além de uma auditoria direcionada à causa do problema, como maneiras de transformar o comportamento presenteísta. Calzarreta (2007) sustenta que transformar comportamentos presenteístas é possível quando a empresa entende e atua conscientemente para criar condições de desenvoltura e qualidade de vida no âmbito organizacional. Saber das limitações na área de atuação é considerado um meio de alavancar os recursos internos e/ou externos dispostos para melhorar e ampliar as habilidades do empregado para enfrentar situações que possam por ventura, estar atrasando ou desfavorecendo suas necessidades, sejam elas relacionadas à doença ou às necessidades pessoais (UMANN, 2012).

É importante ressaltar que assim como nas intervenções referentes ao estresse diário e nas atividades de mudança comportamental, em que os workshops e treinamentos de conscientização devem ter início no nível estratégico e objetivo (ZANELLI, 2010), possíveis programas para intervenção do presenteísmo também devem ter início nesses níveis. Com base nas perspectivas e consequências negativas do presenteísmo, notadas tanto pelos gestores como pelos geridos, identifica-se a possibilidade de desenvolver um programa de intervenção, no intuito de desenvolver e transformar as competências organizacionais e individuais, para o controle saudável das variáveis relacionadas ao presenteísmo.

Como exemplo em relação à vivência de comportamentos presenteístas pelos colaboradores, um colaborador sinalizou que o clima ruim na equipe prejudicou a execução do seu serviço naquele local de serviço. Tal situação nos traz a lembrança os contrapontos apontados por Zanelli (2010), que se referem ao aumento do individualismo contraposto à relação e comprometimento com a profissão, ao invés do comprometimento com a companhia. O autor sustenta que quando as relações interpessoais se encontram desgastadas pode ocorrer impacto à saúde do trabalhador. Nesse sentido, sinaliza que o “clima ruim” apontado pelo gerido pode ser indicador de comportamento presenteísta e, conseqüentemente, é considerado algo desfavorável à saúde organizacional.

Diante do colaborador não presenteísta, que afirma ter deixado de executar suas tarefas devido a problemas com o gestor, pode haver a possibilidade de associar o comportamento presenteísta com o papel do líder. Conforme dito por Maslach e Leiter (1999), manter acordos de confiança, franqueza, transparência e respeito é um dos grandes desafios das organizações. Entendendo essas situações como medidas importantes e que interferem no clima organizacional e na produtividade (ZANELLI, 2010), é possível deduzir, por exemplo que essas bases não estejam tão bem alinhadas e sejam também as principais causas do presenteísmo nas colaborativas.

Frente aos possíveis relatos de extrema cobrança e de diversas atividades a serem executadas ao mesmo tempo apontadas pelos trabalhadores, a literatura reforça que o ritmo e a carga de trabalho têm aumentado dentro de muitos setores (ZANELLI, 2010). A vida e a rotina frenética dos funcionários, junto a condições de sobrecarga de trabalho podem ser prejudiciais tanto à saúde, como a produtividade do indivíduo. Isso pois as doenças proporcionadas pelas condições de trabalho podem, de acordo com Zanelli (2010), causar prejuízos, não só para o trabalhador como para a organização, ressaltando assim a importância de compreender o presenteísmo como referência de situações que merecem ser revistas no contexto profissional.

Sobre as possibilidades de satisfação envolvendo questões salariais, Spector (2010) dá um enfoque que nem sempre as pessoas que ganham mais dinheiro são necessariamente as mais felizes e satisfeitas. A questão da satisfação com o salário pode ser aderida na comparação do holerite de um indivíduo com outro que exerça a mesma função.

A motivação é um processo de espera, acertos e erros, o preenchimento das necessidades que cada indivíduo possui e busca realizar. Dito por Marras, (2000, p.34), a motivação é a força motriz que alavanca as pessoas a buscarem a satisfação. O incentivo que leva a motivação, onde um é o mecanismo de acionamento do outro, este têm sido alguma das formas que as organizações utilizam para obterem o máximo de seu capital humano, que no final se torna saudável para ambas as partes. Para se construir e desenvolver um programa de incentivo e motivação se estabelece as medidas de desempenho.

Para Snell e Bohlander (2009, p. 379), a medida é a chave para o sucesso dos programas de incentivo porque comunica a importância das metas organizacionais estabelecidas. O que é medido e recompensado chama a atenção. Assim como

existem variáveis tipos de programas de incentivo/motivação, tais como: trabalho por produção, bônus, pagamentos por mérito, entre outros. Vergara diz (2000, p.140), motivação é algo intrínseco à pessoa, o que significa dizer que os motivos para a ação de uma pessoa são diferentes dos motivos de outras. De acordo com o autor se realmente o indivíduo tem um potencial interessante para a colaborativa deve se fazer um acordo ou fazer um tratado para algo como o processo motivador, como jornada de trabalho diferenciada, trabalhar em equipe com a que menos se relaciona para se criar novos laços entre os colegas de setor ou fazer algumas alterações no ambiente organizacional, para o melhor desempenho das mesmas e deixa-la motivada a desenvolver seu maior potencial na sua determinada área de atuação, ou negociar formas de remunerações. Contudo, os efeitos do trabalho deve proporcionar sentido, trazer orgulho e prazer a quem o executa. Torna-se indispensável o elogio e a valorização do profissional por suas realizações, para que satisfaçam suas necessidades e para massagear seu ego, o que os tornam felizes e mais produtivos. Ditor por Chiavenato (2004, p.288), é preciso incentivá-las continuamente a fazer o melhor possível, a ultrapassar o desempenho atual e a alcançar metas e resultados desafiantes formulados para o futuro. É com este pensamento, ideal, que as colaborativas devem traçar suas diretrizes dos programas de incentivo, tornando o local de trabalho em algo desafiador, aguçando a capacidade criativa dos colaboradores.

As empresas dos dias atuais buscam especializar as pessoas com treinamentos constantes para se alcançar os melhores objetivos, e diferenciais competitivos. Conforme Chiavenato (2004, p. 339), o treinamento é uma maneira eficaz de agregar valor às pessoas, à companhia e aos clientes. O investimento a longo prazo em pessoas hoje é algo necessário e imprescindível para a organização, mas que não fique apenas sobre o comprometimento da mesma e também o empregado deve buscar novos conhecimentos para agregar valores, para sua própria empregabilidade. Se aperfeiçoar é estar atento ao mercado e as necessidades de mudanças constantes, estar seguro aos novos empregadores e neste processo dinâmico no qual é o mercado organizacional.

8. METODOLOGIA

A metodologia usada neste trabalho onde o tema foi: O Declínio do Presenteísmo a Partir da Inserção da Qualidade de Vida no Âmbito Organizacional, feita com pesquisas aprofundadas em sites específicos da área em estudo, revistas e postagem de profissionais, tendo como aporte os principais autores citados neste trabalho: Chiavenato (2004), Zanelli e Silva (2008), Calzaretta (2007) e Zanelli (2010), que relatam sobre a gravidade do presenteísmo nas organizações e a importância de observar e valorizar os empregados. Foi usado essas informações para mostrar como a qualidade de vida é importante nas empresas, quais as melhorias que precisam ser feitas para o incentivo de seus colaboradores, os métodos e conceitos.

Pode-se ver o quanto a competitividade do mercado aumentou nos últimos anos com o avanço da tecnologia que vem melhorando e crescendo cada vez mais. Se observarmos, o índice de cobrança aos funcionários é cada vez maior mas, com processos melhorados e novas técnicas de não sobrecarregar o indivíduo fazendo com que ele não desenvolva doenças ocupacionais, descobertos nos dias de hoje. Quando uma cooperativa utiliza essas ferramentas do modo correto procurando melhorar os processos, ela se destaca na frente de seus concorrentes, obtendo resultados e lucros positivos mensais.

Agora quando a companhia, não utiliza os processos, métodos e os conceitos corretos, a decadência a mesma irá ser grande e pode chegar à falência com resultados negativos. Sem saber que o erro que ela cometeu foi não usar essas ferramentas (treinamentos, programas de incentivo, workshops, psicologia organizacional, palestras, dinâmicas, centro de estudo sobre o presenteísmo, melhorar a gestão para o melhor clima organizacional com os geridos) que foi citado no trabalho.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considera-se que os trabalhadores e sua produtividade são a base de mais extrema importância no mercado, de acordo com Chiavenato (1997, p.246), 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 fatores motivacionais.

Os empregados movem uma empresa inteira, eles podem tanto a alavancar-se como a arruinar, o gestor da área de recursos humanos tem que saber todos os processos e programas para satisfazer e aumentar a produtividade e o bem estar dos seus geridos, entender cada um, o que se deve fazer para crescer a organização, a obrigação de cumprir as coisas para diminuir os custos do presenteísmo desenvolvido pelos problemas tanto emocionais como físicos dos seus colegas, estar preparado ao desenvolvimento dos seus treinamentos para apoiar a melhora da saúde de todos e a melhora dos índices de produtividade e bons resultados da organização.

Desde a década de 70 com o estudo sobre relações humanas do Elton Mayo até os dias de hoje se trata sobre a saúde e importância do colaborador em seu local de atuação, vem se transformando cada vez mais, os ideais dessa área e as maneiras de manter o indivíduo sempre produtivo e confortável estão mais eficientes e fáceis de se trabalhar, tendo menos prejuízos nas corporações e mais lucros, conseguindo manter seus resultados corretamente com a estabilidade emocional e física segura do funcionário. É muito importante á todas as instituições, os processos que foram citados nesta dissertação, recomendamos que as corporações, invistam mais na qualidade de vida no trabalho, em treinamentos e programas de incentivo, para aprimorar ainda mais seu negócio e aumentar a produtividade de seus funcionários.

10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Livros:

ALBUQUERQUE, F. J. B. ; PUENTE-PALACIOS, K. E. **Grupos e equipes de trabalho nas organizações.** In: ZANELLI, J.C.; BORGESANDRADE, J.E.; BASTOS, A.V.B.(orgs.) *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil.* Porto Alegre: Artmed, 2004.

ALBUQUERQUE, L.G., FRANÇA, A.C. L. **Estratégias de Recursos Humanos e Gestão de Qualidade de vida no trabalho; o STRESS e a Expansão do Conceito de Qualidade Total.** *Revista de Administração.* USP, São Paulo, v.33, n.2, p.40-51. Abr. /Jun.. 1998.

ARONSSON, G. K; DALLNER, M. **Sick but yet at work. Na empirical study of sickness presenteeism.** *Journal of Epidemiology and Community Health.* 2000.

BARRETO, M. M. S. **Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações.** São Paulo: Educ, 2003.

CALZARETTA, A. V. **Presentismo Laboral.** *Ciencia & Trabajo.* Ano 9. Número 24, 2007.

CAMPOS, V. F. **TQC - Controle da qualidade total.** 2. ed. São Paulo: Bloch, 1992.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas.** Rio de Janeiro. Elsevier, 2004.

CONTE, L.B.D. **Nível de estresse entre trabalhadores em uma clínica oncológica.** *Rev. Inst. Ciência e Saúde,* 2007

CORAD, C. D. **O comportamento humano em administração de empresas.** São Paulo: Pioneira, 1985.

CULLEN, J, MCLAUGHLIN, A. **What drives the persistence of presenteeism as a managerial value in hotels?: observations noted during an Irish work-life balance research project.** *International Journal of Hospitality Management.* 25 (3): 510–516, 2006.

CUNHA, M. P. et al. **Manual de gestão de pessoas e do capital humano.** 3. ed. Lisboa: Síbaló, 2015.

DEW, K.V.; SMALL, K. **Choosing' to work when sick: workplace presenteeism.** *Soc Sci Med,* 2005.

DURAN, V.H, **Presentismo Ocasionalaría Millonarias Pérdidas em Chile. Ciencia & Trabajo.** ANO 9, NÚMERO 24 , ABRIL / JUNIO, 2007.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho: Como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FREITAS, M. E.; HELOANI, J. R.; BARRETO, M. **Assédio moral no trabalho.** São Paulo: Cengage Learning, 2009.

GOETZEL, R. Z.; LONG S. R.; OZMINKOWSKI, R. J.; HAWKINS, K.; WANG, S.H.; LYNCH,W. **Health, absence, disability, and presenteeism cost estimates of certain physical and mental health conditions affecting US employers.** Journal Of Occupational And Environmental Medicine. 2004.

HEMP, P. **Presenteeism: at work – but out of it.** Havard Business Review, v. 82, p. 49-58, 2004.

LEVIN-EPSTEIN, J. **Presenteeism and Paid Sick Days.** Clasp, Washington, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ZAIMA, Gustavo. **Gestão de qualidade de vida no trabalho – GQVT. In: Manual de Gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências.** São Paulo: Gente, 2002.

MARRAS, Jean Pierre, **Administração de Recursos humanos: do operacional ao estratégico**, 3 ed. São Paulo: Futura, 2000.

MASLACH, C., LEITER, M.P. **Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa.** Campinas: Papirus, 1999.

MAZZILLI, Cláudio. **Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem dejouriana.** Trabalho apresentado no 1º Simpósio Brasileiro sobre Ergonomia e Segurança do Trabalho Florestal e Agrícola - ERGOFLO, realizado em Belo Horizonte - MG - 5 a 7 de julho de 2000.

OZMINKOWSKI, R. J.; GOETZEL, R. Z.; LONG, S. R. **A validity analysis of the work productivity short inventory (WPSI) instrument measuring employee health and productivity.** Journal of Occupational and Environmental Medicine, v. 45, p. 1183- 1195, 2003.

PILETTE, P.C. **A clear and present danger to productivity.** Journal of nursing administration, 35. 2005.

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

ROJAS, R. **Enfoque del Presentismo en Empresas de Salud. Ciencia Y Trabajo.** v.9, n.24, p.64-8, 2007.

SIMPSON, R. **Presenteeism, power and organizational change: long hours as a career barrier and the impact on the working lives of women managers.** British Journal of Management. 1998.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JÚNIOR, S. **Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização.** In: ZANELLI, J. C.; BORGESANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (orgs.) **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil.** Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 300-330.

SNELL, Scott, BOHLANDER, George; **Administração de recursos humanos;** tradução Maria Lúcia G. L. Rosa e Solange Aparecida Visconti; revisão técnica Flavio Bressan, São Paulo; Cengage Learning, 2009.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações.** São Paulo: Saraiva, 2010.

TOLEDO, Flávio de, **Administração de pessoal: Desenvolvimento de recursos humanos.** 6ed. São Paulo: Atlas, 1981.

UMANN, J. GUIDO, L.A., GRAZZIANO, E.S. **Presenteísmo em enfermeiros hospitalares.** Revista Latino Americano de Enfermagem. Vol 20, ano 1. Ribeirão Preto, Jan/Fev., 2012.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas.** São Paulo; Atlas, 2000.

ZANELLI, J.C. (cols.) **Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências.** Porto Alegre: Artmed, 2010.

Artigos da Internet:

ALVES, Rozane. **Qualidade de vida no trabalho – um modelo para diagnóstico, avaliação e planejamento de melhorias baseado no desdobramento da função qualidade.** (Dissertação de Mestrado)-Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, Florianópolis, 2001. Disponível em: < <https://www.unifucamp.edu.br/wp-content/uploads/2010/10/15%23U00c2%23U00aa-C%23U00c3%23U0081SSIO-RAIMUNDO-VALDISSER2.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2023, 14h22.

ALTOÉ, A. **Políticas Institucionais e seus desdobramentos sobre o trabalho docente: absenteísmo e presenteísmo.** Belo Horizonte, 2010. Dissertação (Mestrado em Educação). 138 f. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – PUCMG. Disponível em: < <http://dominiopublico.qprocura.com.br/dp/114980/politicas-institucionais-e-seusdesdobramentos-sobre-o-trabalhodocente-absenteismo-e-presenteismo.html>>. Acesso em: 01 maio 2023, 13h30.

ARECHA VALETA, F. **O Fantasma do presenteísmo**. Revista AMANHÃ, Edição 240, Março de 2008. Disponível em: < <http://amanha.terra.com.br/edicoes/240/capa01.asp> >. Acesso em: 03 maio 2023, 18h45.

BOCKERMAN, P.; ERKKI, L. **Predictors of sickness absence and presenteeism: does the pattern by a respondent's health?** Munich Personal RePec Archive, 2009. Disponível em: < <http://mpra.ub.unimuenchen.de/17067> >. Acesso em: 07 ago. 2023, 14h12.

DALL'INHA, G. R. **A influência das práticas e das políticas de recursos humanos sobre o absenteísmo e a rotatividade: um estudo de caso**. Mestrado em Engenharia de Produção). Florianópolis; UFSC, 2006. Disponível em: < <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/100391/313867.pdf?sequence=1&isAllowed=y> >. Acesso em: 01 maio 2023, 15h10.

DRATCU, M. **Sintomas silenciosos: Estar presente no trabalho nem sempre significa produtividade**. Disponível em: < <http://www.sentirbem.com.br/index.php?modulo=artigos&id=150&tipo=2> >. Acesso em: 01 maio 2023, 15h15.

FAVA, L. R. **Absenteísmo e Presenteísmo**. O seu Portal de Gestão. Carreira/qualidade de vida. São Paulo, set. de 2007. Disponível em: < http://www.ogerente.com.br/novo/colunas_ler.php?canal=6&canallocal=53&canalsub2=177&id=839 >. Acesso em: 26 maio 2023, 20h10.

FLORES, L. I. et al. **O absenteísmo enquanto indicador para o processo de gestão de pessoas nas organizações e de atenção à saúde do trabalhador**. R. Laborativa, v.5, n.2, p.45-63, out., 2016. Disponível em: < <https://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa> >. Acesso em: 28 abr. 2023, 13h50.

GOROVISK, B. **Presenteeism' costly for business according to Survey**. 2008. Disponível em: < <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/100391/313867.pdf?sequence=1&isAllowed=y> >. Acesso em: 01 maio 2023, 13h46.

OGATA, A. **O inimigo oculto da produtividade**. Associação Brasileira de Qualidade de vida. São Paulo. Disponível em: < <http://www.abqv.org.br/artigos.php?id=53> >. Acesso em: 03 maio 2023, 19h12.

SILVA, R. **Presenteísmo e ruído ocupacional: estudo de associação**. São Paulo. Disponível em:

https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/182998/tavares_rscr_dr_guara.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Acesso em: 18 ago. 2023, 14h40.

STEVENS, M. **Presenteeism: taking an integrated approach: by integrating the efforts of disability management and employee assistance programs, employers can form a solid foundation for an early-return-to-work program that reduces the impact of presenteeism.** The Journal of Employee Assistance. [revista em [online](#)] Disponível em: http://findarticles.com/p/articles/mi_m0PLP/is_3_35/ai_n17210387>. Acesso em: 07 ago. 2023, 13h42.

VIEIRA, D. F. B., **Qualidade de Vida no Trabalho dos Enfermeiros do Hospital de Ensino.** Porto Alegre. Dissertação de Mestrado URGs, 1990. Disponível em: <https://www.unifucamp.edu.br/wp-content/uploads/2010/10/15%23U00c2%23U00aa-C%23U00c3%23U0081SSIO-RAIMUNDO-VALDISSER2.pdf>>. Acesso em: 01 maio 2023, 14h35.

ZANELLI, J.C.; SILVA, N. **Interação Humana e Gestão: a construção psicossocial das organizações de trabalho.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/100391/313867.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 31 maio 2023, 20h45.

