



Derjory Fatima Lima dos Santos

**ABSENTEÍSMO: UMA ANÁLISE DO IMPACTO FINANCEIRO E
OPERACIONAL EM ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE**

Santa Maria, RS

2019

Derjory Fatima Lima dos Santos

**ABSENTEÍSMO: UMA ANÁLISE DO IMPACTO FINANCEIRO E
OPERACIONAL EM ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE**

Trabalho Final de Graduação (TFG) apresentado ao Curso de Ciências Contábeis, Área de Ciências Sociais da Universidade Franciscana, como requisito parcial para obtenção do Grau de BACHAREL EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS.

Orientador: Prof.(a) Liziane Alves de Oliveira

Santa Maria, RS

2019

Derjory Fatima Lima dos Santos

**UMA ANÁLISE DO IMPACTO FINANCEIRO E OPERACIONAL EM
ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE**

Trabalho Final de Graduação (TFG) apresentado ao Curso de Ciências Contábeis - Área de Ciências Sociais, da Universidade Franciscana, como requisito parcial para obtenção do Grau de BACHAREL EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS.

Liziane Alves de Oliveira

Nome do Professor avaliador I

Nome Professor avaliador II

Aprovado emde.....de 2019.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela vida e pela oportunidade de ter alcançado esse tão almejado sonho, mantendo sempre as decisões corretas para a concretização desse objetivo. Agradeço a saúde, foco e fé.

Sou grato à minha família pelo apoio que sempre me deram durante toda a minha vida, em especial ao meu filho Benjamim e meu namorado Mauricio por terem me compreendido durante esse trajeto.

Deixo um agradecimento especial aos meus orientadores Lucas e Liziane pelo incentivo e pela dedicação mesmo com a correria do dia a dia, sempre me deram atenção necessária para que eu concluísse da melhor forma possível.

Também quero agradecer à Universidade, a todos os professores do meu curso pela excelente qualidade de ensino e pela coparticipação dos seus conhecimentos.

Não podendo deixar de mencionar aos demais amigos que participaram de uma forma ou de outra colaborando para que tudo desse certo, meu muito obrigada.

RESUMO

O absenteísmo se remete a ausência dos colaboradores ao trabalho, o que influencia diretamente os níveis de produtividade, o qual pode causar impacto nos resultados. O estudo objetiva analisar as causas do absenteísmo e o impacto deste no desempenho financeiro e operacional dos escritórios de contabilidade da cidade de Santa Maria – RS. Esta pesquisa classifica-se como qualitativa, descritiva-exploratória e *survey* aplicada, o qual foi realizada por meio de levantamento bibliográfico e aplicação de questionários com os gestores de escritórios de contabilidade de Santa Maria - RS. Os resultados indicaram que as principais causas de absentismos estão relacionados a saúde (doença), falta de motivação e processos de seleção ineficientes, os quais podem ser acometidos e mitigados por processos de seleção de novos colaboradores com etapas classificatórias, avaliações psicológicas e de conhecimentos, e para aqueles que estão em operação como as políticas de investimentos em capacitação e valorização através de um plano de carreira. Conclui-se que nos escritórios o absentismo não impacta no desempenho financeiro e operacional com maior faturamento médio, uma vez que estes, possuem uma política de controle do absenteísmo, permitindo manter o seu crescimento e competitividade na sua área de atuação, para os escritórios de menor faturamento médio, o impacto do absenteísmo é positivo, pois a ausência dos colaboradores ao trabalho, resulta em horas ociosas, descumprimento de prazos e faz com que devam-se aplicar meios que procurem controlar o absenteísmo, fator este quase que obrigatório para alavancar seus resultados.

Palavras-chave: Absenteísmo. Impactos financeiros e operacionais. Produtividade. Resultados.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Justificativas usuais em casos de absenteísmo dentro do escritório.....	29
Gráfico 2: Fatores que reduzem o absenteísmo.....	31
Gráfico 3: Sobrecarga e acúmulo de trabalho influenciam no absenteísmo?.....	32
Gráfico 4: Estresse x Investimento no ambiente de trabalho	32
Gráfico 5: Incentivo para redução do nível de absenteísmo.....	33
Gráfico 6: Fatores que acometem o absenteísmo	34
Gráfico 7: Período de ocorrem faltas ao ambiente de trabalho	35
Gráfico 8: O escritório possui setor de segurança do trabalho.....	36
Gráfico 9: Penalidades aplicadas pelos escritórios.....	36
Gráfico 10: Métodos para controlar o absenteísmo.....	37
Gráfico 11: Reflexo do absenteísmo no desempenho financeiro e organizacional.....	39
Gráfico 12: Reflexo na produtividade coletiva da sua equipe.....	40
Gráfico 13: Mensuração dos índices de absenteísmo.....	41
Gráfico 14: Faturamento médio mensal.....	41
Gráfico 15: Resultado financeiro e operacional x absenteísmo	42

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1 Gestão de pessoas e a contabilidade.....	12
2.2 Desempenho operacional e financeiro	15
2.3 Absenteísmo nas organizações.....	16
2.3.1 Fatores que contribuem para o absenteísmo.....	18
2.3.2 Formas de redução e prevenção do absenteísmo.....	20
2.3.3 Impactos da gestão do absenteísmo no resultado da organização	21
2.3.4 Custos e o impacto financeiro do absenteísmo.....	21
2.4 Escritórios de contabilidade	22
2.5 Gestão do absenteísmo em escritórios de contabilidade	23
2.6 Estudos desenvolvidos na área	24
3 METODOLOGIA.....	25
3.1 Classificação da pesquisa	25
3.2 Procedimentos de coleta, tratamento e análise dos dados	26
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	28
4.1 Perfil da amostra	28
4.2 Principais causas de absenteísmo.....	29
4.3 Influência da gestão organizacional no acometimento do absenteísmo	30
4.4 Mitigação dos impactos negativos do absenteísmo.....	35
4.5 Relação do absenteísmo com a produtividade e desempenho financeiro e operacional	38
4.6 Proposta de indicadores para a redução dos índices de absenteísmos	43
5 CONCLUSÃO.....	46
REFERÊNCIAS	48
APÊNDICES	52

1 INTRODUÇÃO

As organizações, devido à competitividade necessitam buscar estratégias que não só melhorem seus resultados, mas também auxiliem na qualidade de vida dos colaboradores, pois é comprovado que sem estes as empresas não teriam sucesso organizacional e estariam fadadas à falência. Nesse sentido, o absenteísmo é apontado como uma das causas que mais atrapalha o andamento das atividades das empresas, gerando conflitos e um ambiente de trabalho conturbado.

Tendo em vista o absenteísmo, este é um termo utilizado para designar as falhas ou ausências dos colaboradores ao trabalho, de maneira justificada ou não. Para Milkovich e Boudreau (2008, p. 123), estes definem o absenteísmo como sendo “a frequência e/ou duração do tempo perdido de trabalho, quando os empregados não vão trabalhar”. Noutras palavras Marras (2005, p. 191) complementa dizendo que, “sob esse título reconhece-se o montante de faltas no trabalho, bem como atrasos e saídas antecipadas acontecidas durante um determinado período”.

Outrora, Nogueira (1980), já abordava o absenteísmo e as causas deste no trabalho, salientando que, há doenças ocupacionais derivadas do próprio serviço, dos recursos utilizados, do relacionamento com as pessoas entre outras variáveis. Em relação às doenças, o comportamento pode variar entre as pessoas, pois uma mesma patologia e com a mesma gravidade, pode motivar ou não um trabalhador a não comparecer ao emprego. Por outro lado, o absenteísmo pode, também, demonstrar uma rejeição ao trabalho, insatisfação com o salário, com as políticas da empresa ou com as condições de trabalho. É o que acontece principalmente nas faltas de pequena duração, e quase sempre próximas de feriados ou finais de semana.

Antigamente, o contador era visto como guarda-livros, que sua função era somente de fazer a escrituração contábil e apurar os impostos, tendo pouco contato com os empresários, mas com o passar do tempo, a evolução da contabilidade exigiu que este profissional esteja atualizado e atento as alterações que acontecem com a legislação vigente, passando assim então a assumir um papel de grande importância dentro da empresa, auxiliando no processo de gestão da organização.

Fahl e Manhani (2006) *apud* Cosenza (2001) descrevem o contabilista como um profissional em que se torna indispensável a atualização constante de suas competências referentes aos aspectos que transcendem a sua área de domínio, aspectos esses ligados a qualidade da informação. Há uma tendência de mudança nesses profissionais contábeis, mas

ainda tem um número considerável de profissionais que relutam em fazer essa transição, apresentando características como: recusa em avançar além do limite restrito da contabilidade; limitam a trabalhar com aspectos ligados a questões tributárias, fiscais e jurídicas; preferem moldar o cliente de acordo com recomendações do poder público, a atender às necessidades do mesmo e omitem-se a intervir na consultoria de pequenas empresas.

Santos e Souza (2009) ainda acrescentam que a grande importância da utilização de tecnologias da informação nos processos de trabalho, tornam a execução de atividades cada vez mais complexas, requerendo do profissional maior qualificação, envolvendo assim não apenas experiências de rotinas adquiridas no dia a dia da atividade laboral, mas também atividades cognitivas.

Marion (1998), descreve que com o passar do tempo, a atuação do contador passou por grande transformação, sempre objetivando disponibilizar informações, com mais qualidade e adequadas às exigências do mercado, voltada para o cliente bem como ao atendimento de suas necessidades. No mercado atual, dificilmente o contabilista conseguirá sobreviver no papel do antigo guarda-livros, devendo estar em constante desenvolvimento e apresentando atributos importantes para o exercício da profissão.

Por conseguinte, exige-se para exercício da atividade contábil que o profissional do setor esteja capacitado e preparado, uma vez que exerce um papel de grande responsabilidade para a sociedade. O ofício por ele assumido, suas prerrogativas profissionais e o conjunto de informações por ele gerenciadas, fazem desse profissional, um dos principais agentes no processo de gestão das organizações, tornando imprescindível que passe por um processo de treinamento e desenvolvimento para a melhoria dos serviços contábeis prestados (SANTOS *et al.*, 2011; FIGUEIREDO *et al.*, 2012).

Com isso, percebe-se que o profissional de contabilidade, atualmente, não atua somente como contador, principalmente nos escritórios de contabilidade, uma vez que o mesmo necessita ser gestor, devendo entender de técnicas de gestão de pessoas, para tentar reduzir os índices de absenteísmos, fazer uma pesquisa de clima organizacional, avaliação de desempenho e *feedback*, oferecer palestras motivacionais, entre outros, visando reduzir os custos financeiros e operacionais.

Ademais, tendo em vista a temática abordada acerca do absenteísmo e o impacto financeiro e operacional deste nas organizações, a presente pesquisa tem como objeto de estudo os escritórios de contabilidade de Santa Maria no Estado do Rio Grande do Sul. Apresenta-se como uma *survey* aplicada e possui como problemática o seguinte

questionamento: como o absenteísmo impacta no desempenho organizacional – financeiro e operacional - dos escritórios de contabilidade de Santa Maria - RS?

Dessa forma o presente estudo tem por objetivo geral analisar os impactos do absenteísmo e o impacto deste no desempenho financeiro e operacional dos escritórios de contabilidade de Santa Maria - RS. Tendo como objetivos específicos definir as principais causas do absenteísmo nos escritórios; averiguar como a gestão organizacional dos escritórios participantes influenciam no acometimento do mesmo; investigar possíveis métodos de controles existentes na organização que visam mitigar os impactos negativos do absenteísmo; verificar a relação do absenteísmo com a produtividade e desempenho financeiro e operacional das empresas participantes, e por último propor se possível, alternativas e indicadores que possibilitem a redução dos índices de absenteísmos nas empresas participantes.

Com isso, a presente pesquisa justifica-se devido à possibilidade de criação de informações para as empresas participantes, neste caso, os escritórios de contabilidade de Santa Maria/RS. Essas organizações, na maioria dos casos, por contar com uma menor capacidade financeira acabam negligenciando atividades de gestão de pessoas, por entender que possuir uma estrutura profissional que fizessem esses controles, demandaria no curto prazo aumento de despesas, porém é sabido que o acúmulo de exigências aumenta cada vez mais o descontrole emocional e os acidentes de trabalho, diminuindo a operacionalidade e o rendimento da empresa.

Logo, a contabilidade estratégica de gestão de pessoal considera o reconhecimento dos colaboradores e profissionais como recurso organizacional e estratégico, tendo como objetivo à sobrevivência e à continuidade das organizações no tempo, com o intuito de serem competitivas, em busca de maiores retornos de seus investimentos em recursos físicos, tecnológicos e humanos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção aborda-se a teoria de base para a fundamentação do presente estudo, iniciando-se com uma descrição conceitual sobre a gestão de pessoas e a sua relação com a contabilidade, trazendo logo após uma abordagem do impacto no desempenho operacional e financeiro de escritórios de contabilidade levando em conta o absenteísmo.

2.1 Gestão de pessoas e a contabilidade

O surgimento da gestão de pessoas se deu por volta do século XX na era industrial. Segundo Chiavenato (2005, p.53), o departamento de Recursos Humanos surgiu no século XIX, com a necessidade de “contabilizar” os registros dos trabalhadores, as faltas e os atrasos.

Para Gomes (2015), a gestão de pessoas é uma associação de métodos, políticas, técnicas e práticas definidas com a finalidade de administrar os comportamentos internos e reforçar o capital humano nas organizações. Noutras palavras, de acordo com Chiavenato (2002), a gestão de pessoas consiste no planejamento, na organização, no desenvolvimento, na coordenação e no controle de técnicas capazes de promover um desempenho eficiente de pessoal, ao mesmo tempo em que a organização é o meio pelo qual o colaborador alcança seus objetivos individuais.

Chiavenato (2000, p.30), ainda complementa que:

A gestão de pessoas representa a maneira como as organizações procuram lidar com as pessoas que trabalham em conjunto em plena era da informação. Não como recurso organizacional que precisam ser passivamente administrados, mas como seres inteligentes e proativos, capazes de responsabilidade e de incentivo e dotados de habilidades e de conhecimentos que ajudam a administrar os demais recursos organizacionais inerentes e sem vida própria.

Neste contexto, Lacombe (2004), reforça a ideia de que a gestão de pessoas é importante em todas as organizações, pois esta representa um conjunto de esforços, que tem por objetivos: planejar; organizar; dirigir; coordenar e controlar as atividades de um grupo de indivíduos que se associam para atingir um resultado comum, estando em consonância com todos os setores da empresa.

Chiavenato (2002) destaca como importantes objetivos para a gestão de pessoas: a preparação de pessoas para um desempenho imediato de atribuições de cargos; oportunidades

para um contínuo desenvolvimento não apenas na função que exerce mais também na que possa vir atuar; mudanças de atitudes entre pessoas, no sentido de criar um clima mais satisfatório entre empregados, aumentando a motivação.

No que tange ao treinamento, este visto como uma potencial ferramenta de construir conhecimento e reter o colaborador, Lacombe (2011) enfatiza como principal na visão da organização é o de fornecer novas habilidades ou melhorar as que já possuem, no sentido de produzir mais e melhor, proporcionando assim o retorno investido em treinamento.

Para Milcokovick e Boudreau (2011), os processos de gestão de pessoas estão diretamente relacionados a programas de fixação de objetivos. Identifica-se no quadro 1 abaixo, quatro grandes processos para a administração do recurso humanos:

Quadro 1 - Processo de gestão de pessoas

1- Recrutamento e Seleção:	Designa o processo utilizado renovar o quadro de funcionário dentro da empresa.
2- Desenvolvimento:	É o processo utilizado para capacitar o desenvolvimento pessoal e profissional das pessoas mais conhecido como treinamento.
3- Recompensas e Remuneração	Recompensa significa uma retribuição, prêmio ou reconhecimento pelos serviços prestados, já remuneração é um valor fixo estipulado entre funcionário e empregador.
4- Relações Trabalhistas	É o vínculo estabelecido no âmbito do trabalho.

Fonte: Adaptado de-Milcokovick e Boudreau (2011).

Outrora, Marion (1998), já apontava que no decorrer dos anos, a atuação do contador passou por várias mudanças, sempre objetivando oferecer informações com mais qualidade e voltadas a atender as exigências do mercado e a satisfação do cliente. No mercado atual a função do contador vai além de fazer cálculos tributários e serviços burocráticos, há uma preocupação dos profissionais em se manterem atualizados, para assim poder oferecer um serviço de qualidade aos seus clientes.

Para Iudicibus (2000), a contabilidade constitui-se em importante ferramenta para os negócios, pois é capaz de informar ao empresário não só o lucro obtido, como também o desenvolvimento e desempenho da empresa em geral. Desde sua origem tão primitiva a

Contabilidade passa por mudanças em sua forma de registro, controle e elaboração das contas e demonstrações contábeis, sempre em busca de cumprir seu objetivo principal, que consiste em fornecer informações úteis aos usuários de modo que possa atender suas necessidades e demandas para tomada de decisão.

O exercício da contabilidade é definido por Chagas (2010) como uma combinação de ciência, técnica e arte que estuda, controla e interpreta os fenômenos verificados no patrimônio das entidades, cuja finalidade é assegurar o controle do patrimônio das empresas, retratando e possibilitando a qualquer tempo o controle, avaliação de bens, direitos e obrigações da entidade, elementos esses que vão possibilitar ao gestor uma base de informações para tomada de decisão.

Segundo Marion (2009), no tocante a gestão da empresa entra em destaque a contabilidade gerencial, que se apresenta pelo processo de identificação, mensuração, análises e relatórios que expõe de forma resumida e ordenada os dados colhidos, gerando informações sobre eventos econômicos da organização. Todo esse trabalho que é voltado para fins internos, procura suprir os gerentes de um elenco maior de informações, exclusivamente para a tomada de decisões.

Para Tinoco (2002) essa contabilidade abrange os custos incorridos por entidades para recrutar, selecionar, contratar, capacitar e desenvolver ativos humanos para que estejam aptos a prestar um serviço de melhor qualidade. Há também uma preocupação em relação ao reconhecimento do valor que esses recursos proporcionam às organizações e que precisam ser devidamente contabilizados, mensurados, analisados, avaliados e divulgados aos seus gestores.

De acordo com Padoveze (2004), a contabilidade gerencial é uma ferramenta de auxílio administrativo, que visa demonstrar de maneira facilmente mensurável os dados representados nas estruturas dos demonstrativos contábeis. As organizações que se utilizam desse sistema de informação contábil podem levar vantagem competitiva em relação a outras empresas, pois o adequado gerenciamento das informações atua como instrumento administrativo e ferramenta de auxílio ao gestor da empresa no processo de tomada de decisão.

Conforme Atkinson et al. (2000, p.45) as funções da contabilidade gerencial são:

- controle operacional: fornece informação sobre a eficiência e a qualidade das tarefas executadas;
- custeio do produto e do cliente: mensura os custos dos recursos para se produzir, vender, e entregar um produto ou serviço aos clientes;

- controle administrativo: fornece informação sobre o desempenho de gerentes e de unidades operacionais; e
- controle estratégico: fornece informação sobre o desempenho financeiro e competitivo de longo prazo, condições de mercado, preferências dos clientes e inovações tecnológicas.

Ainda para Atkinson et al. (2000), este processo de produzir informação operacional e financeira aos gestores, atendendo as suas necessidades de informação, com o consequente conhecimento da condição econômica da empresa, como as de custos e lucratividade dos produtos, dos serviços, dos clientes e das atividades das empresas, estão disponíveis apenas nos sistemas de contabilidade gerencial.

De acordo com Crepaldi (2013), os atuais métodos de gestão de pessoas consistem em criar valores em todos os departamentos da organização, fazendo com que os colaboradores sempre saibam a missão da organização, capacitar de forma com que os colaboradores possam desempenhar suas atividades com melhor rendimento e recompensar as atuações dos empregados que geram valor agregado.

Dessa forma, percebe-se que os gestores devem ter a consciência de que o principal ativo são as pessoas e que para a empresa crescer e ser bem-sucedida tem que investir em seus colaboradores, capacitá-los para aperfeiçoar seus retornos, prosperar e manter a continuidade. Contudo, mensurar e diminuir os índices de absenteísmo nos escritórios, torna-se um desafio para os contadores, que devido a necessidade, precisam entender de assuntos que vão além da contabilidade puramente técnica.

2.2 Desempenho operacional e financeiro

As implicações teóricas e práticas da contabilidade e a gestão de pessoas permite uma análise da relação entre os gastos de pessoal e o desempenho financeiro da organização, que está atrelada diretamente a produtividade dos empregados, bem como de propor modelos dinâmicos de avaliação desse processo. Assim, o modelo de gestão é um dos fatores que pode explicar o desempenho das organizações, ou as razões pelas quais empresas de um mesmo segmento podem apresentar diferenças entre os seus resultados (KAPLAN; NORTON, 1997).

Nesse sentido, de acordo com Pereira (1993, p.127), os autores abordam que:

Avaliar o desempenho constitui um processo complexo que incorpora, além das características informativas necessárias para se julgar adequadamente um desempenho, requisitos essenciais para integrar ao processo de gestão, em suas fases de planejamento, execução e controle.

Ademais, a avaliação de desempenho da empresa é um processo dinâmico que auxilia no processo de gestão, gerando informações que influenciam na tomada de decisão e permite a correção de erros detectados, ou seja, entre os resultados planejados e executados. Outrora, Etzione (1965) já abordava que somente o processo de planejamento pode ser ineficiente se não houver um monitoramento das ações dos gestores.

Segundo Mafra (2003, p. 15), este aborda que:

“Cabe aos gestores do processo produtivo a responsabilidade legitimada de garantir qualidade na produção, garantir aumento na produção, garantir um bom ambiente de trabalho, além de garantir a satisfação dos trabalhadores. Para tanto precisam conhecer e utilizar ferramentas eficazes de gestão de pessoas, bem como tecnologia de ponta, para assegurar qualidade e volume de produção”.

Por outro lado, Drucker (2004), afirma que as empresas precisam ser administradas como organismos vivos, em continuidade, visando a criação de riquezas. Mas para que isso aconteça, deve-se analisar se os investimentos realizados em ativos estão gerando resultados que permitam agregação de valor, tornando-se necessário assim identificar primeiramente os fatores que afetam o desempenho das organizações, para que, então possam ser tomadas medidas que amenizem esses efeitos negativos em tempo hábil.

Contudo, percebe-se que se o resultado esperado não estiver sendo alcançado, devem ser desenvolvidas ações corretivas, como um manual de procedimentos das atividades, regulamentos internos onde deixam claras as normas da empresa, os mesmos devem ser divulgados para todos aqueles de alguma forma forem afetados por esse processo. Uma questão que as empresas podem levar em consideração depois que identificar as necessidades dos colaboradores é a elaboração de metas, Participação nos Lucros e Resultados (PLR), treinamentos, conceder bolsas de estudo, promoção, entre outras formas, para assim tentar diminuir os índices de absenteísmo.

2.3 Absenteísmo nas organizações

O absenteísmo existe nas organizações desde que este passou a tornar-se um problema com a necessidade de gerenciamento. Nesse sentido, alguns estudiosos defendem que o absenteísmo surgiu com a chegada da revolução industrial, a qual apresentava características

incompatíveis com o bem-estar do trabalhador, percebe-se, deste modo, tratar-se de um problema antigo que até hoje gera transtorno às organizações (SOARES; SILVA, 2007)

De acordo com Souza (2007), absenteísmo é uma palavra derivada do francês “*absenteisme*”, que significa pessoa que falta ao trabalho por diversos motivos. Outrora, Fontes (1978) já elucidava que o absenteísmo nem sempre está relacionado com o colaborador. Pode estar relacionado também, com a falta de motivação, com o ambiente de trabalho, com a própria organização, com a ineficácia do seu supervisor, ou até mesmo, devido ao relacionamento patrão/empregado.

Ainda, devido as bases históricas do absenteísmo, Quick e Lapertosa (1982, p.65) consideraram em seus estudos que este possui algumas classificações:

1) absenteísmo voluntário, devido a razões particulares, decorrentes do adoecimento do trabalhador, de patologia profissional ou de acidentes de trabalho;

2) absenteísmo “legal”, quando se refere a faltas amparadas por lei, como gestação, morte, casamento, doação de sangue e serviço militar; e

3) absenteísmo compulsório, quando ocorre suspensão imposta pelo patrão, prisão ou outro motivo que impede o comparecimento ao local de trabalho.

Numa concepção mais atual, Chiavenato (2004, p.161), menciona que “o índice de absenteísmo reflete a percentagem do tempo não trabalhado em decorrência das ausências em relação ao volume de atividade esperada ou planejada”. Para Soares e Silva (2007, p.04), estes defendem que “dentre umas das mais graves e usuais consequências do absenteísmo para as organizações, ressalta-se a queda da produtividade e, conseqüentemente, a queda dos lucros”.

Independente do motivo para a ausência do funcionário no trabalho, o fenômeno de abster-se sempre resultará em baixa produtividade e baixa qualidade de produtos e serviços (BERNSTORFF; ROSSO, 2008, *apud* MARIM, 2012), sendo, portanto, um problema caro para as organizações.

Chiavenato (2004) alerta para um importante aspecto não apresentado pelos demais autores, onde refere-se à ausência mental do trabalho, ou seja, aquela em que embora presente fisicamente o trabalhador não produz como deveria. Deste modo, percebe-se que o colaborador está insatisfeito por algum motivo que justifique sua ausência, o que acarreta a baixa produtividade e a não realização de suas atividades rotineiras.

Segundo Meira (2012) (*apud* ROMERO, 2004, p.18-19), os fatores desencadeantes do absenteísmo, são classificados em três tipos: Fatores socioeconômicos, como conjuntura econômica, idade, sexo, estado civil, tempo de empresa, nível salarial e condições de

trabalho; Fatores naturais, como condições epidemiológicas e climáticas; Fatores inerentes à própria empresa, isto significa, sua política, supervisão, pessoal, chefia e benefícios implantados nas áreas de saúde, alimentação e transporte.

Os atrasos bem como as ausências dos colaboradores acabam retardando o andamento das atividades na organização, onde se faz necessário um estudo aprofundado para identificar as causas das ausências de seu local de trabalho, pois a falta deste poderá afetar o desempenho organizacional, sendo de cunho financeiro ou operacional.

2.3.1 Fatores que contribuem para o absenteísmo

As organizações no Brasil, em sua maioria, não implantam programas voltados ao conforto do trabalhador. Apesar da evolução tecnológica, poucos equipamentos, máquinas e processos de trabalho são concebidos com uma visão ergonômica. O excesso de trabalho aliado às más condições de estruturas de mobiliário e equipamentos, gerando grandes problemas posturais e de coluna e que muitas vezes refletem na vida social e familiar do trabalhador. (BALERINI, 2003).

Para Chiavenato (1999), a relação hostil entre a chefia e o subordinado, a organização deficiente da área de trabalho, correlação inadequada entre responsabilidades, salários e vantagens, também são fatores que interferem no trabalho, sendo fonte de possíveis ausências.

Ainda, de acordo com o autor supracitado, a relação hostil entre chefia e subordinado pode ser determinada pela deficiência e o despreparo do gestor em administrar pessoas e que muitas vezes desconhece as particularidades dos seus funcionários e valores de respeito ao ser humano. Por essa visão, fica demonstrado que um bom relacionamento, acima de tudo de forma profissional, entre chefias e subordinados, contribui para o controle do absenteísmo.

Nesse sentido, Chiavenato (1999, p. 58), alguns fatores podem ser as causas de faltas ao trabalho:

- a) doenças efetivamente comprovadas;
- b) doenças não comprovadas;
- c) razões de caráter familiar;
- d) atrasos involuntários por motivos de força maior;
- e) dificuldades e problemas financeiros;
- f) problemas de transporte;
- g) baixa motivação para trabalhar;

- h) supervisão precária da chefia;
- i) políticas inadequadas da organização.

Para Alves (1996), as causas mais conhecidas do absenteísmo nas organizações são os movimentos de força exigidos pelo trabalho, a pressão psicológica e a tensão e o medo de perder o emprego, não existindo uma relação direta à negligência e a preguiça. Por se tratar de problemas, na sua maioria, relacionados ao trabalho, o absenteísmo indica a baixa qualidade de vida do funcionário.

Outrora, Souto (1980), já abordava que os fatores que contribuem para o absenteísmo podem ser estudados sob 2 pontos de vista: fatores intra organizações e fatores extra organizações, como está demonstrado no quadro 2.

Quadro 2 - Principais fatores que contribuem para o absenteísmo

Absenteísmo	
Fatores intra organizações	Fatores extra organizações
<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfação no trabalho; • Falta de liderança ou supervisão; • Antiguidade; • Quebra de coesão do grupo; • Tratamento injusto; • Idade; 	<ul style="list-style-type: none"> • Causas por doenças; • Doenças em geral; • Lesão por acidente; • Alcoolismo; • Problemas de transporte; • Problemas domésticos; • Gênero;

Fonte: Souto (1980)

Segundo Spector (2008), as organizações podem reduzir o absenteísmo mediante a mudanças de políticas para incentivar a frequência e desencorajar a ausência, criando uma cultura de que a ausência seria encarada pelos colegas como inaceitável ou um código de conduta de que o funcionário que fizer isso sem maiores justificativas, seria punido.

De acordo com Penatti Filho (2006) o processo de absenteísmo envolve uma capacitação direcionada na Gestão de Pessoas, na qual é de fundamental importância dar “inputs” e “feedbacks”, para que todos os funcionários sintam-se parte integrante do maior patrimônio que as empresas possuem. Demonstrando com clareza e de forma convincente que o índice de absenteísmo está ligado ao resultado das empresas e ainda que quanto menor for este índice melhor serão as perspectivas de estabilidade de emprego e crescimento profissional.

2.3.2 Formas de redução e prevenção do absenteísmo

Para Fidelis (2007), a área de gestão de pessoas deve centralizar seus esforços na compreensão das causas dessas ausências e propor medidas objetivas para reduzir o nível de absenteísmo nas organizações, tratando o assunto de forma fundamental, em que o aumento da qualidade de vida dos empregados na empresa, terá o aumento da produtividade e evitará possíveis demissões.

Conforme Souto (1980), este já abordava que as organizações que possuem programas de valorização do empregado, como plano de carreira, sistemas de serviço médico e social próprios, além do serviço de transporte; preocupação com a segurança e o bem estar dos seus funcionários no ambiente de trabalho, incluindo a assistência alimentar, apresenta como consequência um menor índice de absenteísmo.

De acordo com o mesmo, empresas que valorizam seus empregados e que oferecem benefícios mostram um menor índice de absenteísmo, quando os colaboradores observam essa preocupação por parte da empresa. Outro fator que minimizam esse absenteísmo está relacionado ao sistema de serviço médico e social próprio, além do transporte. Portanto empresas quem tem essa preocupação com a segurança e o bem-estar dos colaboradores oferecem índices satisfatório (SOUTO, 2010).

Além disso, a redução do absenteísmo irá diminuir com a manutenção da produtividade; diminuição com gasto com plano de saúde; redução da oneração com a previdência social, maior chance de novas oportunidades de crescimento dentro da empresa, redução de processos judiciais; menor custo com horas extras e contratação temporária e assim irá também diminuir a sobrecarga de trabalho para os demais colegas de setor.

Segundo Souto (1980, p. 37), qualquer plano bem estruturado para controle de absenteísmo deverá desenvolver:

- a) um clima de interesse pelo assunto em toda Organização;
- b) técnicas específicas a serem usadas sob variadas circunstâncias e para diferentes formas de ausências ao trabalho.

Para Rigotto (1998), nas últimas décadas, as organizações brasileiras têm feito adoções de políticas voltadas para a oferta de incentivos em forma de benefícios, como assistência médica e odontológica, incentivos aos estudos, cestas básicas ou vale alimentação, iniciativas estas, muito apreciadas pelos trabalhadores. Contudo, na maioria dos casos, tais incentivos não são acompanhados de um programa eficiente de orientação e

esclarecimentos aos colaboradores, acabando por não produzir o resultado esperado, quando se leva em conta o índice do absenteísmo.

2.3.3 Impactos da gestão do absenteísmo no resultado da organização

A gestão de pessoas, mais especificamente do absenteísmo, traz ganhos ao trabalhador, como qualidade de vida, melhor saúde física e mental e maior felicidade. A maior satisfação com as suas atividades, por entender que a organização está preocupada na melhor qualidade de vida dos seus funcionários, gera maior comprometimento, viabilizando a produtividade e qualidade dos serviços.

Beltrame e Beuren (1998) mencionam que uma das principais funções da contabilidade de recursos humanos é fornecer informações sobre o efetivo da empresa para a tomada de decisões, desde a contratação até o treinamento e avaliação dos recursos humanos, facilitando, assim, a mensuração, em termos monetários, dos investimentos aplicados em recursos humanos. Continuando, as autoras afirmam que [...], outra função consiste na determinação do valor econômico das pessoas, entendendo valor econômico das pessoas, como os investimentos feitos em funcionários e a reversão desses investimentos em benefício para a empresa.

Novais e Cardoso (2008) afirmam que as organizações devem buscar alternativas que possam suprir os anseios profissionais de seus colaboradores, melhorando a qualidade de vida através de incentivos econômicos e sociais, na tentativa de reter seus valiosos recursos humanos.

2.3.4 Custos e o impacto financeiro do absenteísmo

Os custos, numa visão financeira acarreta impactos no resultado das organizações, pois afeta diretamente seu lucro. No entanto, os mesmos podem ser vistos como uma forma estratégica, e quando estudados, podem se tornar investimentos para a empresa. Nessa concepção, percebe-se que estes dividem-se em três tipos: primários, secundários e terciários.

De acordo com Chiavenato (2006, p. 158 e 159), o autor aborda que essa classificação ocorre da seguinte forma:

Custos primários: São os custos diretamente relacionados com o desligamento de cada emprego e sua substituição por outro.

Custos secundários: Envolvem aspectos intangíveis e difíceis de avaliar numericamente e de características predominantemente qualitativas. Os custos secundários incluem: reflexos na produção; reflexos na atitude do pessoal; custo extra laboral, entre outros.

Custos terciários: estão relacionados com os efeitos colaterais mediato da rotatividade que se fazem sentir no médio e longo prazo, ou seja, esse custo é estimável.

Por outro lado, em se tratando do absenteísmo em relação com os custos e a saúde dos colaboradores, no estudo desenvolvido pelo Subcomitê da Associação Internacional de Medicina do Trabalho (1978. p. 3), na década de 70, estes concluíram que o

“Absenteísmo por doença é considerado como ausência do trabalhador atribuída a doença ou lesão acidental e, como tal, aceita. Em suas recomendações, o índice de frequência de absenteísmo maior que 0,10 por mês, ou seja, para cada 100 trabalhadores ocorrerem mais de 10 afastamentos por doença durante o mês, representa um elevado índice de absenteísmo para a realidade brasileira e deve ser tratado”.

Logo, o custo da ausência também depende do tamanho da equipe, do tempo que se fica ausente, pois afeta a capacidade de gerir negócios e adquirir novos clientes, além de reduzir a lucratividade da empresa o colaborador também sofre transtornos emocionais influenciando no seu próprio estresse, sua satisfação profissional e avaliação de desempenho, impedindo-o assim de crescimento profissional futuramente.

2.4 Escritórios de contabilidade

De acordo com Sá (2013), de modo geral, os profissionais da contabilidade na prestação dos serviços básicos aos seus clientes não devem se preocupar apenas nas exigências fiscais, pois para serem competitivos esses profissionais devem oferecer além do básico exigido pela legislação vigente. Atualmente, tem sido exigida uma nova postura das organizações que prestam serviços de contabilidade, que possa ser visto como algo vivo, comprometido com o seu ambiente e que perdure não apenas para produzir provas e fugir de tributos.

Nessa perspectiva, Iudícibus e Marion (2008, p. 43), apontam que a

tarefa básica do contador é produzir e/ou gerenciar informações úteis aos usuários da contabilidade para tomada de decisões. Ressalte-se, entretanto, que, em nosso país, em alguns segmentos de nossa economia, principalmente na pequena empresa, a função do contador foi distorcida (infelizmente), estando voltada quase que exclusivamente para satisfazer às exigências do fisco.

No entanto, Silva (2013) aborda em seu estudo sobre os serviços prestados pelos escritórios de contabilidade, que há uma necessidade cada vez maior de investimentos em tecnologia da informação para o desempenho de suas atividades, pois todo o processo de envio de informações ao governo se faz por meio eletrônico, sendo esse um dos principais motivos para gestores, contadores e colaboradores se especializarem no uso de novos sistemas de informação contábil, obtendo por consequência melhores resultados na prestação dos serviços contábeis aos seus clientes.

Ainda, para Silva (2013), existe uma preocupação dos gestores contábeis em preencher seu quadro funcional por colaboradores da área contábil, como técnicos, bacharéis e estudantes de Ciências Contábeis, tendo como objetivo uma maior produtividade e qualidade dos serviços prestados aos clientes, já que os colaboradores são peças fundamentais para a obtenção de bons resultados.

Para Rossés, et. al, (2014), em seu estudo acerca da qualidade dos serviços prestados em um tradicional escritório de contabilidade na cidade de Santa Maria - RS, no qual 90% dos seus clientes demonstraram-se muito satisfeitos, seus dirigentes acompanham os indicadores de desempenhos através de relatórios mensais de resultado, buscando seu constante aprimoramento, de modo a tornar as atividades diárias mais precisas. Para isso, o escritório promove reuniões com os colaboradores e clientes, buscando sugestões para inovações nos serviços, com capacitação permanente e observando sempre as atualizações de software contábil, ferramenta fundamental para a o desempenho das tarefas.

2.5 Gestão do absenteísmo em escritórios de contabilidade

Conforme dados apresentados pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2014), no Brasil, 50% das micro e pequenas empresas (MPEs) passam por processos de falência antes de completar dois anos de operações, 57% não sobrevivem ao terceiro ano e 60% ao quarto ano de existência.

Conforme abordava Drucker (1981), em seus estudos na década de 80, este elucidava que o tamanho de uma organização não altera a natureza de uma empresa e nem os princípios de sua administração, porém o tamanho afeta a estrutura administrativa. Por isso cada tipo de organização ofereceria limites e oportunidades aos gestores com os quais deverá aprender a trabalhar.

De acordo com Crepaldi (2013), o trabalho do contador é de fundamental importância na gestão de pessoas, pois é através dele que relatórios de gestão, cálculos e números de

controle são essenciais para que o gestor da organização saiba o momento exato de aumentar ou diminuir seu quadro de colaboradores para que seu negócio esteja sempre alinhado com suas metas e objetivos.

Para Lemme (2010), modelos de gestão que incorporam aspectos sustentáveis e que já foram desenvolvidos por algumas empresas, na maioria das vezes, deixam de ser implantadas por outras organizações em seus processos decisórios, demonstrando uma resistência que pode ser explicada pela ausência de relação clara entre os aspectos sustentáveis e o desempenho financeiro da empresa.

Noutras palavras Crepaldi (2013) elucida que o contador pode e deve aplicar os conceitos de gestão em seu próprio escritório, de forma a melhorar a qualidade do atendimento a seus clientes, trazendo um bom retorno dos seus investimentos. Para tanto, precisa-se que os gestores valorizem cada vez mais seus colaboradores, tratando-os de forma respeitável e justa, orientando-os de forma a apresentar resultados de crescimento.

2.6 Estudos desenvolvidos na área

Danielou & Naël (1995), já demonstravam que a melhoria das condições de trabalho e o projeto de dispositivos técnicos adaptados às características do homem, com base em critérios ergonômicos, têm um duplo objetivo: O primeiro refere-se ao conforto e à saúde dos operadores. Trata-se de evitar os riscos de acidentes e de doenças ligadas ao trabalho e de procurar diminuir, tanto quanto possível todas as formas de fadiga, sejam elas associadas ao metabolismo do corpo humano, à força muscular e das articulações ou às exigências cognitivas do trabalho. O segundo objetivo visa à eficácia na utilização de um produto ou na operação de um sistema de produção, que pode ser comprometida por exigências inadequadas ou excessivas das funções humanas.

Em estudo realizado por Quick e Lapertosa (1982), os autores colocam que as licenças de curta duração acarretam perdas de ordem econômica e da própria dinâmica e organização do trabalho, sendo a prevenção desses afastamentos uma maneira eficaz de reduzir as repercussões causadas por essas ausências. Os afastamentos de curta duração podem ainda fornecer informações a respeito do estado de saúde de determinados grupos de trabalhadores, como também podem estar relacionados a fatores ligados à organização do trabalho, como duração da jornada, turnos e autonomia no trabalho.

3 METODOLOGIA

O desenvolvimento deste trabalho, utilizou-se do embasamento teórico para conceituar metodologia. Para Trujillo Ferrari (1982, p. 24), “na ciência, os métodos constituem os instrumentos básicos que ordenam de início os pensamentos em sistemas, traçam de modo ordenado à forma de proceder do cientista ao longo de um percurso, para alcançar um objetivo”.

Contudo, Gil (1995, p. 27) enfatiza que “pode-se definir o método de uma pesquisa, como um caminho para se chegar a determinado fim. E método científico como o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento”.

Sendo assim, neste capítulo foi abordada a classificação da metodologia de trabalho, quanto aos objetivos, a natureza, a escolha do objeto de estudo, além das técnicas de coleta, tratamento e análise dos dados

3.1 Classificação da pesquisa

Para o desenvolvimento deste estudo utilizou-se da pesquisa qualitativa através de questionários aplicados aos gestores dos escritórios analisados. Dessa forma, Michel (2009), classifica a pesquisa qualitativa pela fundamentação na discussão da ligação e correlação de dados interpessoais, portanto, a verdade não se comprova numérica ou estatisticamente, mas convence na forma da experimentação empírica, a partir de análise feita de forma detalhada, abrangente, consistente e coerente.

Também apresentou-se como *survey*, pois almejou realizar um levantamento, por meio de questionários com as características e percepções que permitiram analisar o contexto pesquisado. Nesse sentido, Gil (2010, p. 70) elucida que a pesquisa *survey* refere-se à interrogação direta das pessoas, cujo comportamento se deseja conhecer. “Solicita-se informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise qualitativa ou quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados”.

Quanto aos objetivos, classificou-se como uma pesquisa exploratória e descritiva, pois explorou-se o ambiente pesquisado, buscando variáveis que possam explicar as causas do absentismo, bem como a descrição destes fatores para posterior análise. De acordo Gonçalves (2007), a pesquisa exploratória é aquela que se caracteriza pelo desenvolvimento e esclarecimento de ideias, tendo por objetivo proporcionar uma primeira aproximação de

um determinado fenômeno e em contrapartida Zikmund (2000), aponta que são úteis para diagnosticar situações, explorar alternativas ou descobrir novas ideias.

Esses trabalhos são conduzidos durante o estágio inicial de um processo de pesquisa mais amplo, em que busca esclarecer e definir a natureza de um problema e, por conseguinte, gerar mais informações acerca de futuras pesquisas conclusivas. Já a pesquisa descritiva foi aplicada para analisar os impactos e as causas do absenteísmo nos escritórios de contabilidade, segundo explicam Collis e Hussey (2005) tem como propósito descrever o comportamento dos fenômenos, sendo utilizada para identificar e obter informações sobre as características de um determinado problema ou questão.

Dessa forma, mesmo que já exista conhecimento prévio por parte do pesquisador, a pesquisa exploratória é relevante, pois para um mesmo fato organizacional pode haver inúmeras explicações e alternativas, permitindo ao mesmo a instrução de todas ou ao menos de algumas delas.

3.2 Procedimentos de coleta, tratamento e análise dos dados

Para o embasamento teórico e a coleta de dados, foi realizado um estudo bibliográfico acerca do absenteísmo. A pesquisa bibliográfica, conforme Marconi e Lakatos (1999, p. 73),

[...] abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografia, teses, material cartográfico etc. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito [...].

A construção da pesquisa foi fundamentada a partir de livros, trabalhos de conclusão de curso e artigos, sendo assim, o estudo realizou-se com base no subsídio teórico de diferentes autores através da interpretação dos conceitos.

Desta forma, a coleta dos dados ocorreu através de questionários, onde foram enviados por e-mail aos gestores dos escritórios contábeis participantes da pesquisa em torno 50 escritórios, no período de 04 de setembro de 2019 à 20 de setembro de 2019. Para a elaboração do questionário, utilizou-se de questões abertas e fechadas, e teve por base o instrumento desenvolvido por Adami (2009), porém com adaptações para a realidade do presente estudo. Entretanto, o questionário foi realizado através da ferramenta do *Google Docs.*, o qual após cada resposta, tabulava-se as questões e apresentava os gráficos de forma automática.

Segundo Cervo & Bervian (2002, p. 48), o questionário “[...] refere-se a um meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche”. Este pode conter perguntas abertas e/ou fechadas, sendo que as perguntas abertas possibilitam respostas mais ricas e variadas e as fechadas, maior facilidade na tabulação e análise dos dados.

Com relação ao tratamento e análise dos dados, utilizou-se dos resultados obtidos das respostas dos gestores no questionário, realizado no *Google Docs*. Desta forma, foram transcritas as respostas, a fim de responder os objetivos específicos propostos nesta pesquisa, a partir da definição das principais causas, o comportamento da gestão organizacional no acometimento do absenteísmo, as formas de mitigar os impactos negativos e a relação do absenteísmo com a produtividade e desempenho financeiro e operacional. Ainda as respostas do questionário, corroboraram com a pesquisadora em poder propor alternativas e indicadores que possibilitem a redução dos índices de absenteísmos nas empresas participantes.

Desde modo, ao analisar os dados e comparar as respostas dos gestores dos diferentes escritórios, tornou possível analisar as causas do absenteísmo e o impacto deste no desempenho financeiro e operacional, o qual foram transcritos no capítulo de resultados e discussões.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A presente pesquisa teve como objetivo analisar os impactos financeiros e operacionais acerca do absenteísmo em escritórios de contabilidade da cidade de Santa Maria - RS, a partir do estudo da coleta de dados através de questionário.

Neste capítulo, aborda-se as características das empresas participantes e dos resultados obtidos que possam contribuir para os gestores quanto ao absenteísmo e suas consequências para os escritórios contábeis, conforme os objetivos propostos nesta pesquisa.

4.1 Perfil da amostra

A pesquisa foi enviada para cerca de 50 escritórios de Santa Maria – RS, no entanto, somente obteve-se respostas de 15 escritórios, que corresponde cerca de 30% da amostra selecionada. Conforme o Conselho Regional de Contabilidade do RS – CRC/RS (2019), a cidade de Santa Maria conta com aproximadamente 320 empresas prestadoras de serviços de contabilidade, o que fica evidenciado que apenas 4% participaram da pesquisa, o qual limita-se a obter resultados concretos acerca do absenteísmo.

Desta forma, primeiramente foi questionado como as empresas são caracterizadas conforme o faturamento, onde evidenciou-se na amostra, que 93,4% das empresas participantes são Empresas de Pequeno Porte (EPP), seguido de uma empresa de grande porte, com faturamento acima de 78 milhões/ano (setenta e oito milhões). A maior proporção de respondentes, referem-se as empresas com receita bruta anual de R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) até R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil).

Consequentemente, questionou-se sobre a quantidade de colaboradores que a empresa possui, significando este, fator de impacto sobre o absenteísmo e a identidade de gênero. Notou-se que 40% dos escritórios participantes possuem até 05 colaboradores, seguido de 26,7% da amostra com 06 a 10 colaboradores, sendo que 46,7% das empresas são compostas tanto de mulheres e homens e 20% com mais mulheres em seu quadro funcional.

Contudo, ainda sobre o perfil das empresas, foi questionado quais os fatores que são avaliados no momento da contratação de novos colaboradores. Um total 93,3% de respondentes, constataram que avaliam o currículo e histórico do colaborador, cerca de 20% utilizam como fator o desempenho da escolaridade, 6,7% o tempo de trabalho em outras empresas e 6,7% se são estudantes ou recém-formados.

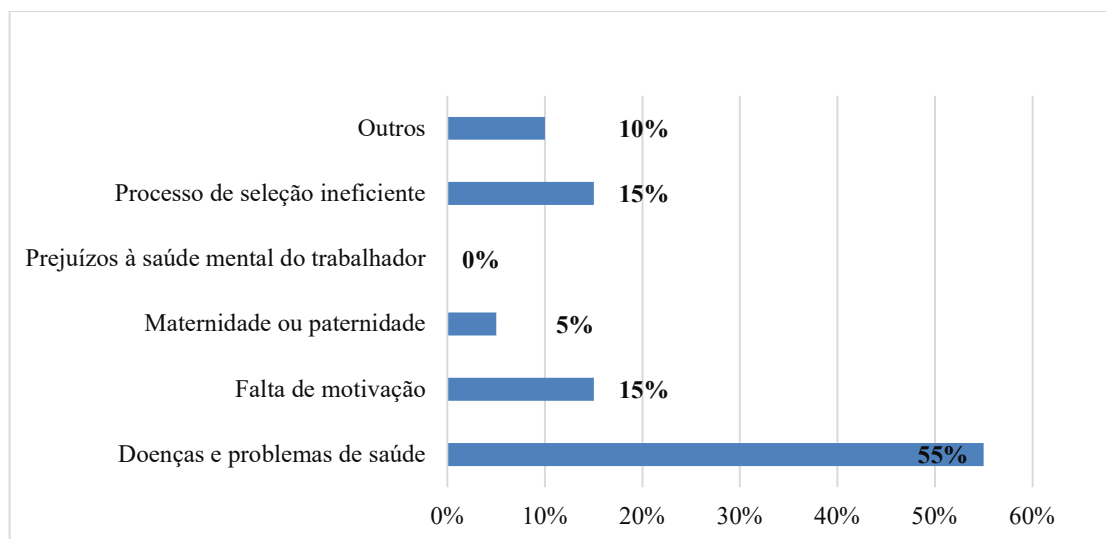
Ainda, foi questionado qual o entendimento dos gestores sobre absenteísmo e cerca de 73,3% responderam que o absenteísmo refere-se a ausência do funcionário no ambiente de trabalho, seja por motivo de doença, atrasos, falta de motivação ou problemas externos ao habitual, o que afeta a eficácia e eficiência do desempenho financeiro e operacional da empresa.

Após delimitar o perfil das empresas e o conhecimento sobre a temática que compõe a amostra, o estudo abarcou as causas do absenteísmo nesses escritórios.

4.2 Principais causas de absenteísmo

Em relação a analisar as principais causas do absenteísmo, que corrobora-se com os achados constantes na literatura, referem-se as doenças comprovadas e não comprovadas, atrasos involuntários, faltas por motivos pessoais, dificuldades financeiras, baixa motivação, supervisão precária e a política inadequada da organização. Todavia, o aumento de absenteísmo sinaliza para problemáticas maiores como conflitos internos, ausência de motivação, desvios de comportamento e até a exaustão pode afetar o desempenho funcional da empresa. Deste modo, quanto questionado os gestores sobre às causas do absenteísmo, a pesquisa buscou elucidar quais as justificativas mais usuais em casos de absenteísmo dentro do escritório, conforme Gráfico 1.

Gráfico 1: Justificativas usuais em casos de absenteísmo dentro do escritório.



Fonte: Dados da pesquisa.

Tem-se como principal justificativa para o absenteísmo as doenças e problemas de saúde, o qual corresponde a 55% sob as demais justificativas. A falta de motivação e o processo de seleção ineficiente, correspondem a 15% em cada e os prejuízos à saúde mental do trabalhador não foram citados como justificativa pelos gestores. Logo, percebe-se que os não há inferência de sintomas como depressão, bipolarismo etc., mas 10% responderam que se tem outras justificativas, como falta de compromisso dos jovens e o acesso rotineiro a mídias digitais, tais como, *Face book* e *WhatsApp*.

Seguindo, realizou-se uma pergunta aberta sobre quais os impactos que o absenteísmo causa para sua a empresa, constatando que em sua maioria a perda de produtividade, redução do faturamento, aumento dos custos, procrastinação na entrega das informações, relacionamento interpessoal e conseqüentemente, problemas na qualidade dos serviços prestados. Ainda foi elencado como impacto, a dispersão da atenção dos colaboradores pelo uso de mídias digitais no momento de trabalho.

Diante dos impactos sinalizados pelos gestores, questionou-se a quantidade de funcionários, tamanho da empresa e a idade dos funcionários afetava o grau de absenteísmo, o qual 80% responderam que o número de funcionários e o tamanho da empresa não interferem no grau de absenteísmo, enquanto 20%, definiram que sim, porque há mais controle e conseqüentemente, um setor responsável. Em relação a idade, 53,3% definiram que a idade impacta no desempenho financeiro do escritório pelo absenteísmo, contrapondo com 46,7% que elucidam que não há influência.

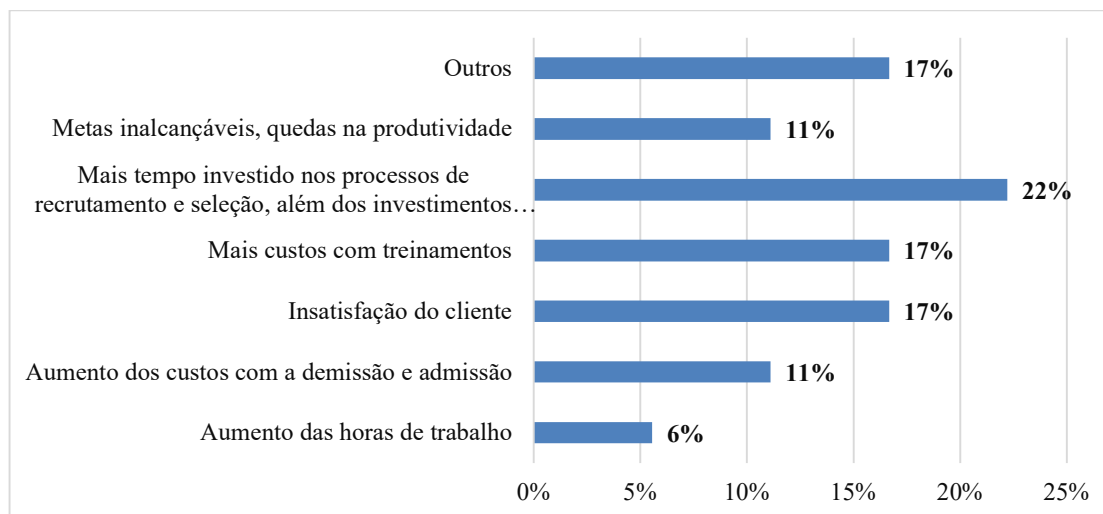
De forma geral, umas das causas do absenteísmo refere-se à idade, onde pessoas mais velhas que estão na empresa há mais tempo sentem-se desmotivadas a exercer sua função, não há uma remuneração satisfatória para que se empenhem na execução das tarefas, conseqüentemente procrastinam e dispersam sua atenção em outros afazeres.

4.3 Influência da gestão organizacional no acometimento do absenteísmo

A partir do levantamento de dados acerca das causas do absenteísmo, a pesquisa buscou averiguar como a gestão organizacional dos escritórios influenciam no acometimento do absenteísmo.

Questionado quais os fatores que são utilizados no escritório com o objetivo de reduzir o absenteísmo a níveis satisfatórios, ou seja, motivar suas equipes, melhorar a remuneração, atendimento e trabalho em equipe, o Gráfico 2 apresenta.

Gráfico 2: Fatores que reduzem o absenteísmo



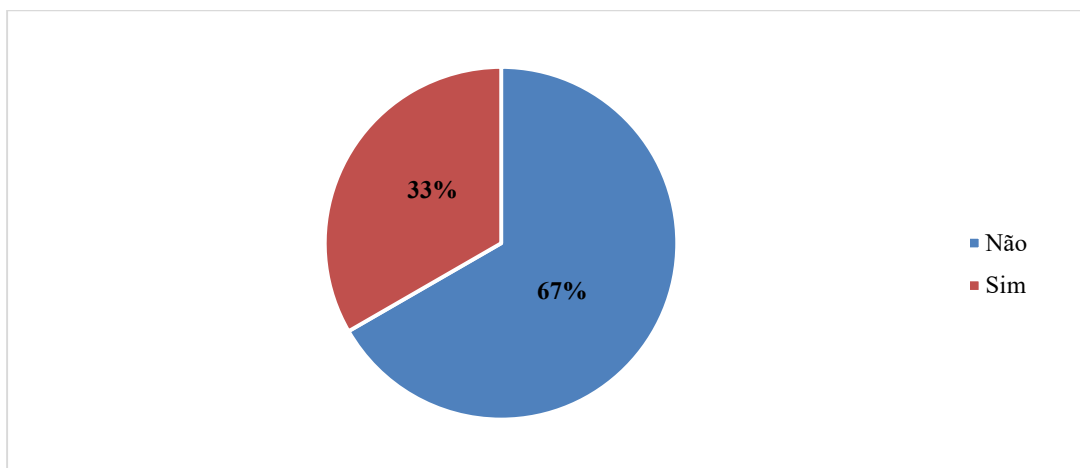
Fonte: Dados da pesquisa.

Constatou que 22% responderam que seus escritórios investem nos processos de recrutamento e seleção, buscando atrair os melhores talentos, seguido de 17% em disponibilizar cursos de atendimento com cliente, treinamento e educação continuada, 11% em relação diminuir metas inalcançáveis e redução da carga horária. Ainda outros fatores que as empresas utilizam para reduzir o absenteísmo, 17% responderam como sendo a conscientização dos colabores, como conversas, flexibilidade, entre outros.

Uma vez verificado os fatores que são utilizados na organização, questionou-se como os gestores, tentam combater os casos de absenteísmo, o qual foi observado que a maioria tem plena ciência de que sabe como abordar e tratar esta questão dentro do escritório de contabilidade (73,3%), contrapondo que pelo menos 04 empresas não tomam alguma providencia (26,7%). Quando questionado quais as providencias, citam os treinamentos, remuneração, reuniões comportamentais entre equipes, conscientização e feedback com os colaboradores sobre as tarefas desenvolvidas e caso não há compromisso em contribuir com o escritório, alguns tomam como providencia os processos de demissão.

Ainda, a quantidade de horas trabalhadas é outro fator que pode influenciar a falta de assiduidade no trabalho, consequentemente acometer o absenteísmo. Constatou-se que a média de horas semanais de trabalho na maioria do escritório da amostra, refere-se a 40h semanais, o que corresponde a 40%, seguido de 42h (20%) e 44 horas (27%). Contudo, procurando verificar se haveria ou não influencia no absenteísmo, da sobrecarga e o acúmulo de trabalho em função da quantidade de horas trabalhada, o Gráfico 3, evidencia.

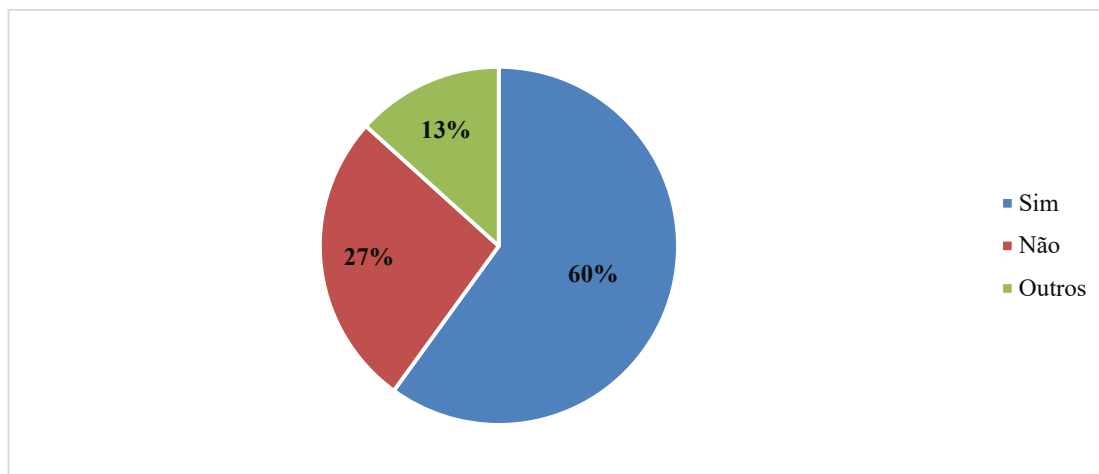
Gráfico 3: Sobrecarga e acúmulo de trabalho influenciam no absenteísmo?



Fonte: Dados da pesquisa.

Embora esteja previsto em Lei a carga horária semanal, o volume de trabalho e as atividades repetitivas é uma das justificativas para a quantidade de horas trabalhadas, porém para 67% dos questionados, a sobrecarga de trabalho ou acúmulo de funções não influencia na elevação das a taxa de absenteísmo dentro do escritório, diferente de 33% que concordam que há influencia. Dentre destas constatações em relação as horas a disposição da empresa, questionou se os gestores julgam que o estresse acaba muitas vezes levando o funcionário a faltar por longos períodos e se empresa investe em ambiente de trabalho ou proporciona que a rotina do escritório seja mais confortável de trabalhar. O Gráfico 4, apresenta.

Gráfico 4: Estresse x Investimento no ambiente de trabalho



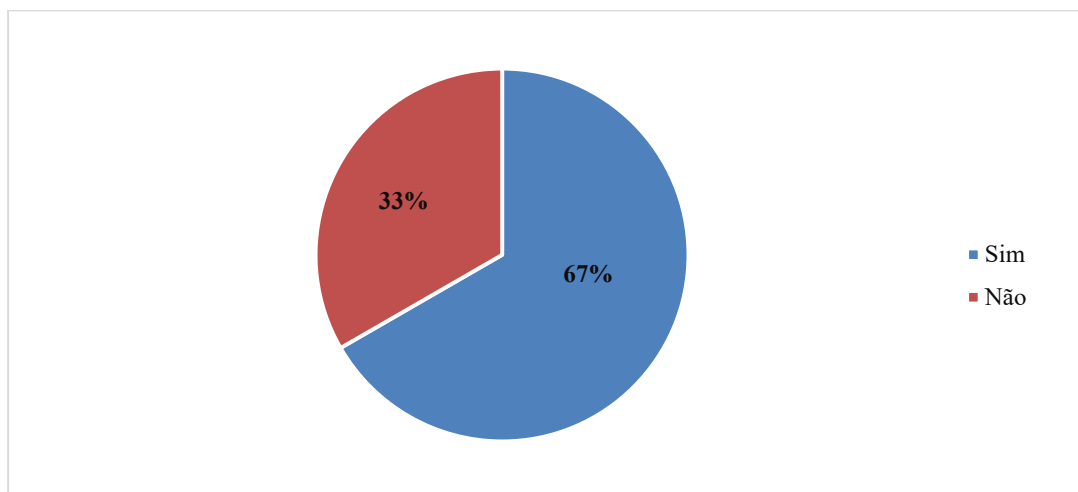
Fonte: Dados da pesquisa.

Constatou-se que 60% dos escritórios consideram que o estresse influencia nas causas de absenteísmo, fazendo que muitos colaboradores podem se ausentar mais vezes, enquanto 27% não consideram influente e 13% destacaram como outras opiniões. Desta forma, como a maioria respondeu que sim, foi questionado de que forma é investido no ambiente de trabalho ou proporcionado aos colaboradores em vistas a combater o absenteísmo.

Responderam que procuram investir e proporcionar um ambiente saudável e acolhedor, procurando flexibilizar as rotinas de trabalho, motivar a equipe com participações em cursos e palestras, além de controles adequados que tragam satisfação aos colaboradores como intervalo no meio dos turnos, ginástica laboral, área de descanso, ou seja, um ambiente mais acolhedor e conseqüentemente, que proporcione o bem estar para melhorar a produtividade.

Perguntou-se, a empresa incentiva o funcionário que mantém um bom nível (0%) de absenteísmo, ou seja, uma redução de faltas. O bom nível de absenteísmo remete que a qualidade e eficiência da sua equipe de trabalho, que não ocorra ausências e conseqüentemente não afete a produtividade da equipe. No entanto, o Gráfico 5, evidencia.

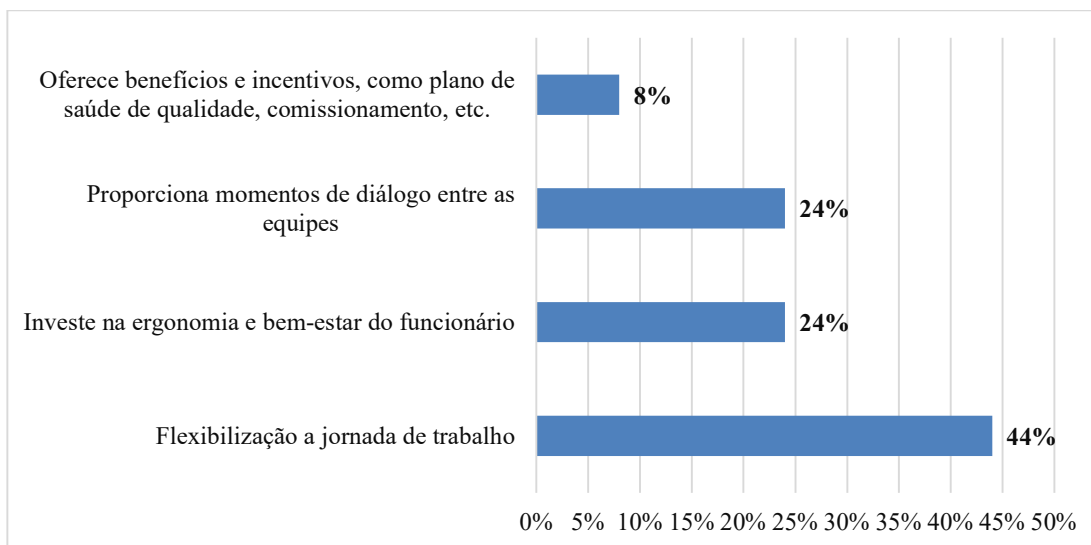
Gráfico 5: Incentivo para redução do nível de absenteísmo.



Fonte: Dados da pesquisa.

Averiguou que 67% dos questionados incentivam os funcionários a ter um bom nível de absenteísmo, enquanto 33% não possuem políticas internas que estimule a assiduidade no trabalho e dentre analisar quais os fatores que são evidenciados para acometer o absenteísmo. O Gráfico 6, demonstra:

Gráfico 6: Fatores que acometem o absenteísmo



Fonte: Dados da pesquisa.

Constatou-se que os fatores como flexibilização da jornada de trabalho, representam cerca de 44%, enquanto a proporção de 24% procuram investir na ergonomia e bem-estar do funcionário e proporcionar interação entre as equipes, seguido de 8% que procuram oferecer benefícios e incentivos, como plano de saúde, comissionamento e etc., Entretanto, o questionamento corrobora com as respostas encontradas quando são abordados os fatores que visam reduzir o absenteísmo a níveis satisfatórios.

Ademais, umas das causas que é alegado pelos gestores é a falta de motivação e remuneração irrelevante para a sobrecarga de trabalho, os gestores enfatizam que 53% julgam que a remuneração não influencia no grau de absenteísmo e 47% acreditam que não há inferência no grau de absenteísmo. E quando perguntado, se um dos fatores seria oferecer benefícios, e somente 8% disseram que procuravam oferecer benefícios e incentivos, a pergunta se existe plano de carreira, corroborou com esta afirmação, pois 87% dos questionados não proporcionam um plano de carreira, enquanto 13%, possuem regulamentos internos de plano de carreira a fim de evitar o absenteísmo.

No montante de respondentes que alegam que é proporcionado o plano de carreira, 67% sinalizam que há penalidades que afetam o plano de carreira dos colaboradores que faltam com frequência, enquanto 33% não demonstram distinção, ou seja, não descontam.

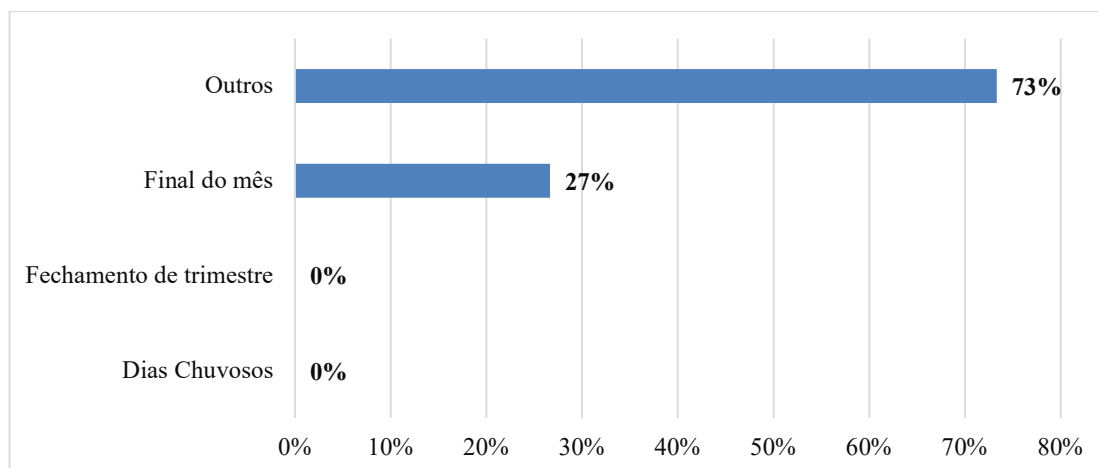
Contudo, administrar as ausências e proporcionar bem-estar aos colaboradores ajuda a empresa a construir solidez com transparência, reconhecimento e um ambiente adequado,

evitando a redução no desempenho financeiro como operacional, além de estar alinhada as expectativas de novos resultados.

4.4 Mitigação dos impactos negativos do absentéismo

Dentre as formas de investigar possíveis métodos de controles existentes na organização que visam mitigar os impactos negativos do absentéismo, os gestores dos escritórios alegam que as ausências ao ambiente de trabalho justificadas como doenças e problemas de saúde são em períodos de alta sobrecarga de trabalho. Conforme o Gráfico 7, que questiona se existe algum período em que as faltas são mais frequentes.

Gráfico 7: Período de ocorrem faltas ao ambiente de trabalho

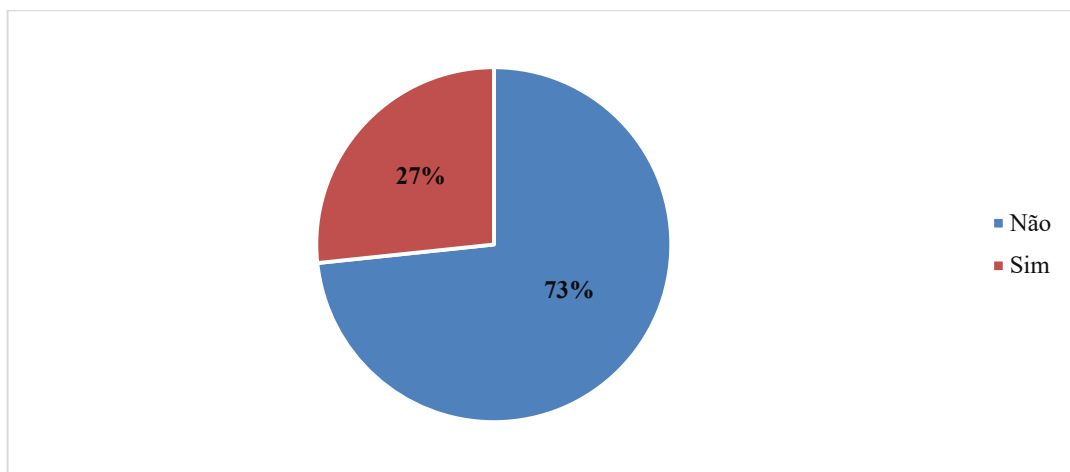


Fonte: Dados da pesquisa.

Constatou-se que 27% dos gestores alegam que os colaboradores costumam faltar no final do mês e 73%, enfatizam que não tem dias específicos, ou seja, um período que essas faltas sejam frequentes. Como estes 73% representam outras respostas, pode-se analisar que 8 gestores responderam não saber mensurar o período que ocorrem as faltas, porque a maioria dos fatores de ausência, são relacionados a doenças, enquanto, somente 1 gestor se referiu que não tem como mensurar a falta de compromissos dos colaboradores.

Considerando se houvesse uma representatividade do alto índice de ausência ao trabalho, questionou-se o escritório possui um setor de segurança do trabalho eficiente, no qual está sempre orientando e treinando os funcionários, para evitar incidentes futuros que levem o funcionário a aplicar atestados.

Gráfico 8: O escritório possui setor de segurança do trabalho.

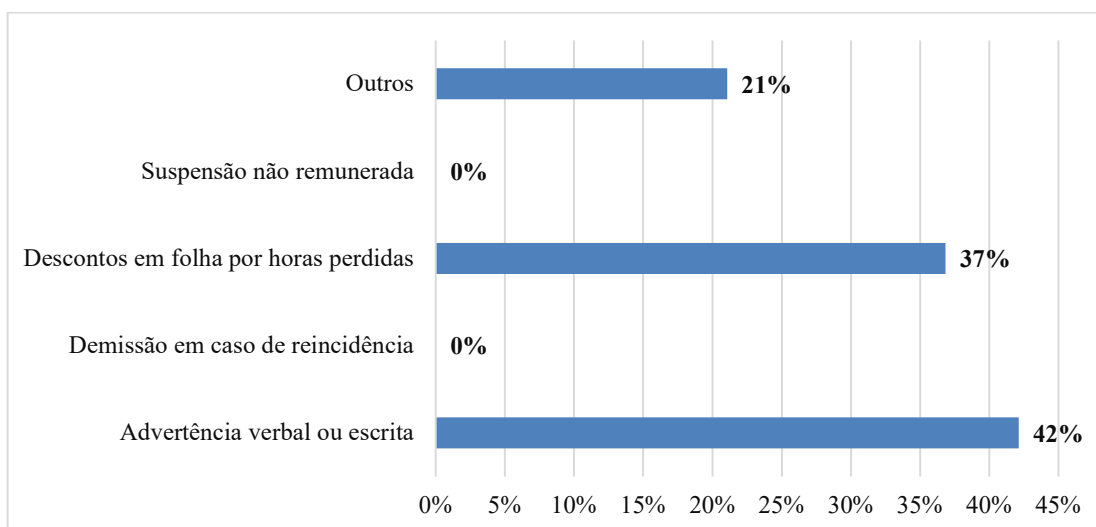


Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o Gráfico 8, 73% dos questionados alegam que os escritórios não possuem setor de segurança de trabalho e meios que evitem incidentes futuros, diferente de 27% desses escritórios que realizam com frequências reuniões de orientações e treinamentos para os funcionários.

Verificando as formas de mitigar os impactos negativos do absentéismo, pode-se considerar as penalidades aplicadas aos colaboradores em seu ambiente de trabalho, por motivos não justificados, conforme o Gráfico 9 ressalta.

Gráfico 9: Penalidades aplicadas pelos escritórios



Fonte: Dados da pesquisa.

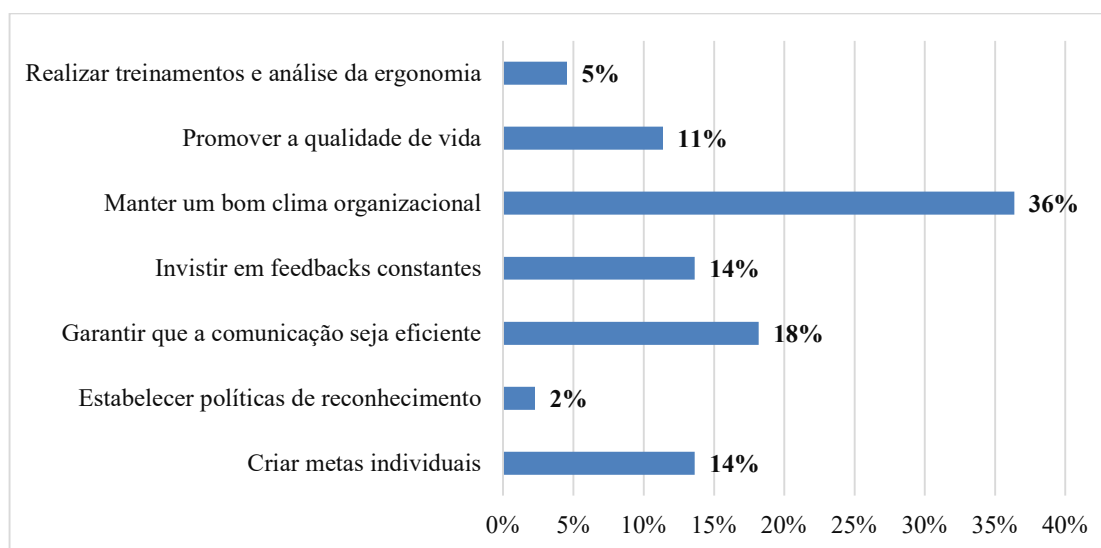
De acordo com o Gráfico 9, entre as medidas para combater o absenteísmo estão a advertência verbal ou escrita que representam 42% dos respondentes da amostra, 37% são realizados os descontos em folhas por horas perdidas e em 21% estão citadas outras penalidades, tais como perda de regalias para colaboradores assíduos e compensações em horários de folga, embora, sendo que entre estes outros um escritório enfatiza que não possui penalidades aos casos de absenteísmo.

Entretanto, as penalidades variam conforme o motivo elencado pelo colaborador, podendo ser de 67% depende do grau causal ou 27% de forma igualitária para todos os casos. Justifica-se tais fatos através do diálogo, uma vez que, a ausência ao trabalho pode ser por problemas relacionados a saúde ou adversos ao ambiente de trabalho.

Se houvesse a adesão dos questionados sobre a inferência de penalidades, procurou observar se os funcionários que têm seu nível de absenteísmo elevado são remanejados dentre os setores do escritório, mudando suas rotinas e funções. Contudo, cerca de 73% não são remanejados de suas rotinas e funções, enquanto 14% acabam por realizar trocas e contribuir que o colaborador se motive com as tarefas rotineiras e 13% não possuem casos de absenteísmo.

Portanto, um dos meios que os escritórios procuram para mitigar os impactos negativos do absenteísmo, conforme Gráfico 10.

Gráfico 10: Métodos para controlar o absenteísmo



Fonte: Dados da pesquisa.

Dentre os métodos, os gestores evidenciam manter um bom clima organizacional (36%), garantir a comunicação de forma eficiente (18%), trabalhar com metas individuais

(14%) e investir em feedbacks constantes (14%), seguido de garantir uma melhor qualidade de vida a todos os colaboradores.

Desta forma, com o intuito de amenizar a taxa de absenteísmo dentro dos escritórios de contabilidade, os gestores vêm investido em treinamentos e diálogos e em alguns casos até aplicado penalidades mais árduas como advertências verbais ou escritas, na tentativa de sanar o problema de ociosidade e/ou ausência ao trabalho, o que resulta no não cumprimento de metas e prazos para com seus clientes.

4.5 Relação do absenteísmo com a produtividade e desempenho financeiro e operacional

Procurando analisar a relação do absenteísmo com a produtividade e desempenho financeiro e operacional, a pesquisa limitou-se em não procurar uma resposta aplicada a realidade do seu trabalho no escritório, mas algo intrínseco à sua experiência profissional e conhecimentos adquiridos.

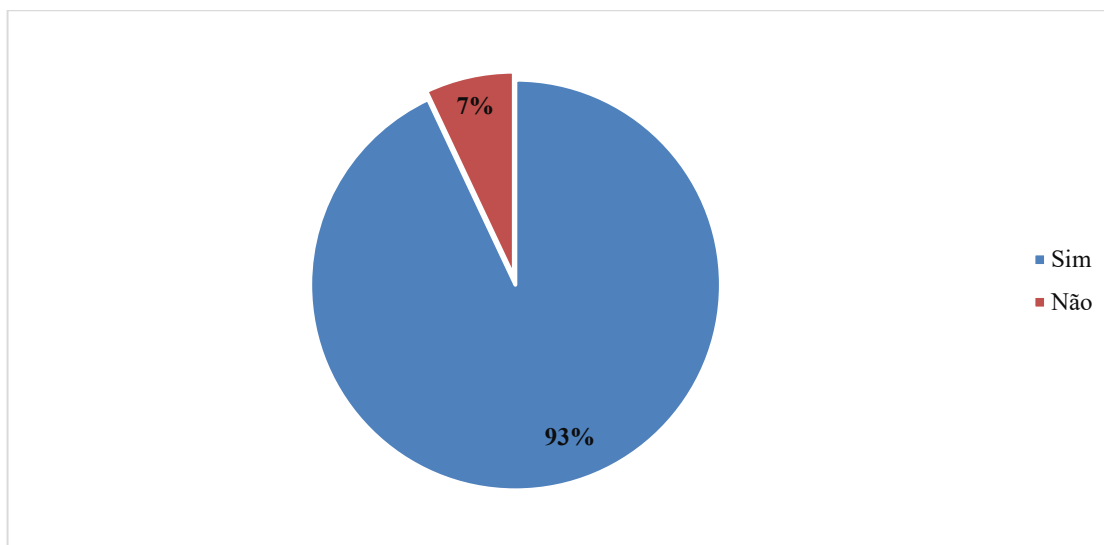
Em relação as alternativas de melhorar o desempenho operacional, ou seja, para o aumento da produtividade dos escritórios, podem adotar para que as tarefas sejam desempenhadas e concluídas dentro dos seus prazos e evitando multas, procurando incentivar de forma uniforme todos os colaboradores que desempenham uma maior quantidade de tarefas sem ter uma sobrecarga de e trabalho. Dessa forma, com base nos questionamentos levantados, observa-se que os escritórios podem adotar:

1 - Prezar pela qualidade das entrevistas e seleções para admissão de bons colaboradores, adotando etapas eliminatórias e classificatórias, com foco em experiência, avaliação de conhecimento, capacidade do trabalho em equipe e resolutividade de problemas lógicos e avaliação psicológica.

2 - O colaborador após contratado, dentro da organização deverá receber certos incentivos que permitam o seu melhor desempenho e desenvolvimento profissional, como um plano de carreira que permita a sua evolução e valorização dentro do escritório, capacitações periódicas que permitam a qualidade no desempenho de suas atividades, condições estruturais de recursos materiais e físicos, como equipamentos de informática com desempenho adequado e bons sistema de trabalho, mesas e cadeiras com a mínima ergonomia adequada e materiais de expediente adequados a função desempenhada.

Nada obstante, solicitou-se a opinião dos gestores, se os escritórios têm conhecimentos de que o absenteísmo reflete no desempenho financeiro e organizacional, conforme Gráfico 11.

Gráfico 11: Reflexo do absenteísmo no desempenho financeiro e organizacional



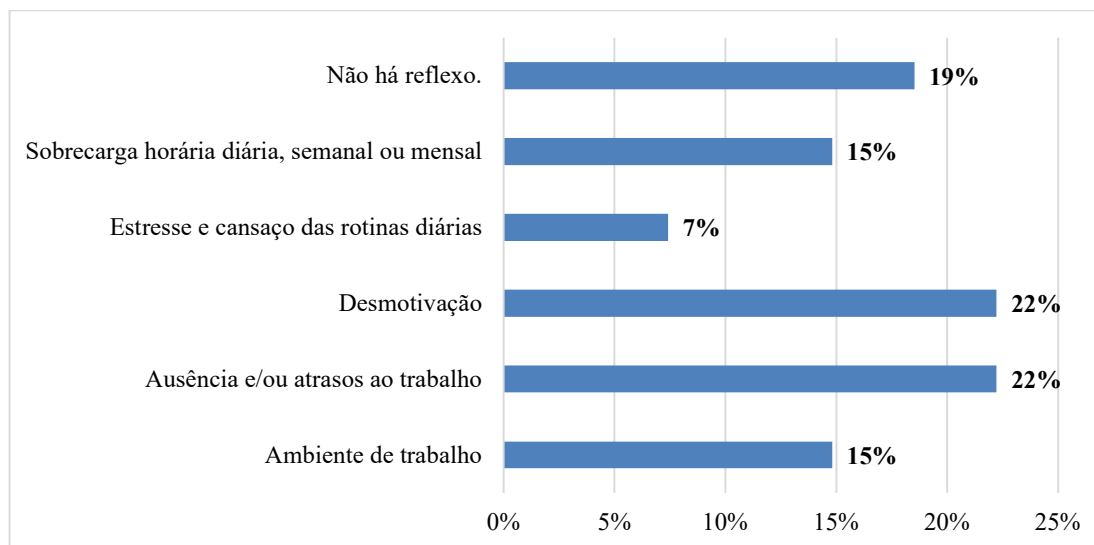
Fonte: Dados da pesquisa.

Evidenciou que 93% dos gestores confirmam ter conhecimento de que o absenteísmo reflete na produtividade e no resultado financeiro, uma vez que, os escritórios possuem colaboradores que conhecem os conceitos e implicações do absenteísmo e isto remete para que estes funcionários tenham um rendimento abaixo do esperado, e o escritório apenas desembolse sua remuneração em contrapartida de um esforço não realizado. Embora, estes 14 escritórios entendem que há reflexo, apenas 01 escritório diz não possuir conhecimento.

Justificam-se então, que o absenteísmo gera erros e retrabalhos nos compromissos profissionais, dificuldade para cumprir os prazos pré-estabelecidos e tendendo a aplicabilidade de multas e desembolso pelos escritórios, caso não haja o compromisso de descontar do colaborador. Entretanto, estes reflexos geram problemas que venham a refletir na renegociação de honorários, conflito entre equipes e desmotivação dos funcionários que são pontuais e responsáveis com as suas funções e horário de trabalho.

O Gráfico 12, demonstra os reflexos na produtividade coletiva que de maneira geral, perfazem que os reflexos na produtividade são originados das procrastinações nas entregas das informações, omissões e desmotivações pelas tarefas rotineiras, enquanto os reflexos no financeiro, satisfazem principalmente a redução do faturamento e aumentos dos custos e despesas.

Gráfico 12: Reflexo na produtividade coletiva da sua equipe.



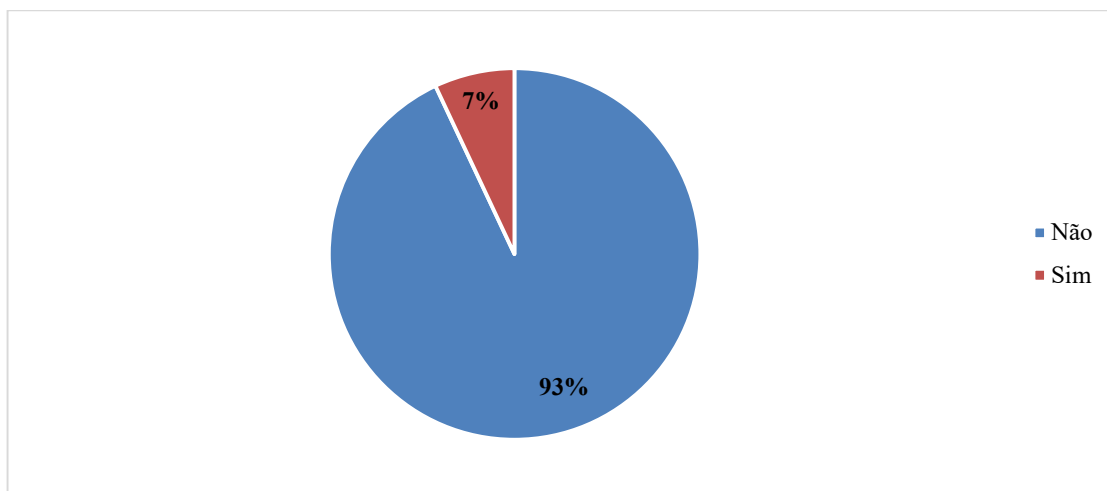
Fonte: Dados da pesquisa.

O impacto na produtividade, é refletido através da ausência e/ou atrasos ao trabalho (22%), por motivos de desmotivação (22%), ambiente de trabalho e sobrecarga diária, semanal ou mensal (15%). Ainda, 19% dos questionados não concordam que há reflexo na produtividade, o que representa 04 escritórios de contabilidade.

Desta forma, este questionamento corrobora quanto a pergunta se os escritórios investiam em ambiente de trabalho, foi realizado uma separação pelo número de colaboradores que possuem, pois na coleta desses dados foi identificado um relacionamento de que quanto maior o quantitativo de funcionários, maior a preocupação dos escritórios na aplicação de uma política de investimentos no ambiente de trabalho. Notou-se que os escritórios procuram investir em ambiente de trabalho, deixando a disposição de seus colaboradores o uso de refeitórios e áreas de descanso, ginástica laboral, ergonomia, disponibilidade de horários flexíveis e intervalos no meio dos turnos de trabalho.

Em relação ao questionamento se os escritórios se utilizam de indicadores para mensurar os índices de absenteísmo, possibilitando assim tomar decisões corretivas, o Gráfico 13.

Gráfico 13: Mensuração dos índices de absenteísmo.

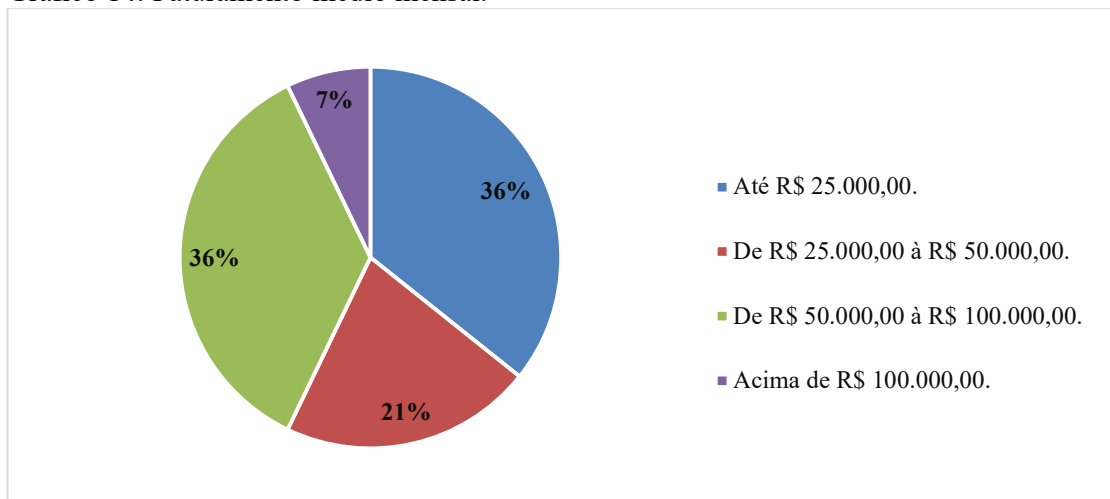


Fonte: Dados da pesquisa.

Notou-se que 93% dos escritórios contábeis pesquisados não realizam qualquer forma de indicador que vise mensurar o absenteísmo, enquanto apenas 7% diz ter um indicador que mensure, o que representa apenas 01 escritório da amostra. Acredita-se que esses escritórios não possuem algo mais organizado e formal em relação à quantificação exata de faltas funcionais e sua relação no tempo, o que demandaria um trabalho contínuo e estrutural dentro da organização.

A fim de evidenciar o impacto financeiro, procurou-se saber qual o faturamento médio dos escritórios no exercício de 2019, considerando os meses de Janeiro a Agosto, o qual o Gráfico 14, evidencia.

Gráfico 14: Faturamento médio mensal.

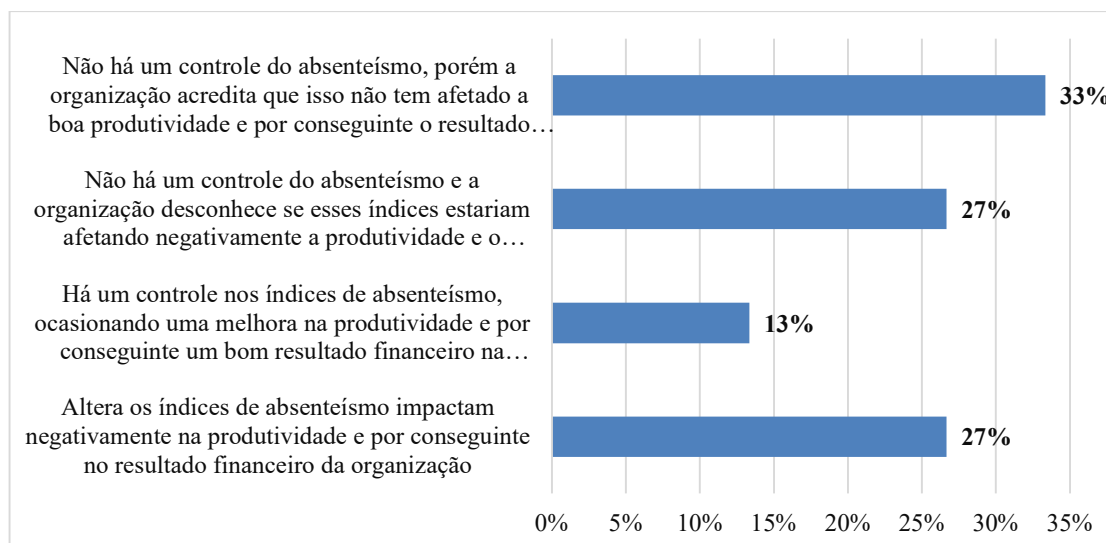


Fonte: Dados da pesquisa.

A maioria dos escritórios possuem um faturamento mensal até R\$ 25.000,00 e entre R\$ 50.000,00 a R\$ 100.000,00, o que representa cerca de 36%, seguido de empresa com faturamento mensal de R\$ 25.000,00 a R\$ 50.000,00 com 21%, o que condiz com o porte da empresa, questionado anteriormente.

Conforme já abordado, o absenteísmo também é o índice que mede as faltas dos colaboradores, que afetam diretamente a produção e sobrecarregam os demais setores e colaboradores, aumentando o custo da empresa. Procurou-se questionar a opinião dos gestores, se de acordo com os resultados apresentados pela sua organização nesse exercício financeiro e perfazendo uma relação com o absenteísmo durante este ano, qual foi o impacto constatado, evidencia-se no Gráfico 15.

Gráfico 15: Resultado financeiro e operacional x absenteísmo



Fonte: Dados da pesquisa.

Constatou-se que 33% dos gestores afirmam que não há um controle do absenteísmo, porém para o escritório como um todo isso não tem afetado a boa produtividade e por conseguinte o resultado financeiro, seguido de 27% que asseguram que os índices de absenteísmo impactam negativamente na produtividade e por conseguinte no resultado financeiro da organização, assim como, não há um controle do absenteísmo e a organização desconhece se esses índices estariam afetando negativamente a produtividade e o resultado financeiro e apenas 13% dizem que há um controle nos índices de absenteísmo, ocasionando uma melhora na produtividade e por conseguinte um bom resultado financeiro na organização.

Demandados os escritórios contábeis sobre a gestão do controle do absenteísmo fazendo uma análise de seus impactos na produtividade e nos resultados financeiros no exercício de 2019, foi obtida informação de que os escritórios com faturamento médio até R\$ 25.000,00 se dividiram entre os que têm conhecimento de que o absenteísmo impactou negativamente na produtividade e por consequência no resultado financeiro e os que não tiveram um controle do absenteísmo, acreditando que o absenteísmo não tenha impactado na produtividade e o resultado financeiro.

Para os escritórios contábeis com faturamento entre R\$ 25.000,00 e R\$ 50.000,00, obteve-se a informação de que 33% deles têm conhecimento de que o absenteísmo impactou negativamente na produtividade e por consequência no resultado financeiro, todavia outros 33% responderam que no período analisado houve um controle do absenteísmo e que isso refletiu na melhoria da produtividade e por conseguinte no resultado financeiro.

Dos escritórios com faturamento médio entre R\$ 50.000,00 e R\$ 100.000,00 tem-se que 60% deles responderam que houve um controle do absenteísmo e que isso refletiu na melhoria da produtividade e por consequência no resultado financeiro. Por último, 100% dos escritórios com faturamento médio em 2019 acima de R\$ 100.000,00 responderam que houve um controle do absenteísmo no período analisado e que isso reproduziu na melhoria da produtividade e por consequência no resultado financeiro.

O que se pode agregar aos resultados obtidos, é que escritórios que têm um maior faturamento, sendo isso possível com um maior número de colaboradores, foi identificado uma maior preocupação no desenvolvimento de uma política de controle do absenteísmo na organização, com o objetivo de se atingir melhor desempenho operacional e financeiro. Essa informação vai ao encontro do resultado obtido de que os escritórios com maior número de colaboradores investem mais em ambiente e condições de trabalho.

4.6 Proposta de indicadores para a redução dos índices de absenteísmos

Ao longo do resultado da pesquisa pode-se oferecer como alternativas para redução do absenteísmo a criação de políticas de valorização salarial baseado na produtividade individual ou coletiva, suprimindo as incoerências e distorções que possam causar desequilíbrios salariais ou insatisfações.

Os escritórios que se preocupam com a valorização dos seus empregados e são mais compreensivos, são também mais produtivos e possuem colaboradores felizes, satisfeitos e

comprometidos com o seu desenvolvimento pessoal e profissional. Sendo assim é de suma importância salientar para os gestores que valorizar seus colaboradores trazem resultados positivos para a organização. Ainda há meios de interação entre as equipes de trabalho ou até mesmo a adequação de novas tecnologias ao ambiente, e sistemas de plano de carreira que proporcionem benefícios aos colaboradores e ao monitoramento das doenças ocupacionais através da medicina do trabalho.

Para sugestão recomenda-se que os escritórios implementem os indicadores chave de desempenho (também conhecidos como KPIs). Quando da utilização de um desses indicadores, é possível ter uma visão mais consistente do que está acontecendo dentro da empresa e uma melhor mensuração do esforço desempenhado por cada colaborador.

Segundo Marras (2005), a fórmula utilizada para calcular o índice de absenteísmo é o número de horas perdidas (NhP) dividido pelas horas planejadas (NhP), multiplicado por 100, conforme segue:

Fórmula 01: Índice de Absenteísmo

$$Ia = \frac{NhP}{NhP} \times 100$$

NhP

Fonte: Marras (2005)

Sendo assim, tem-se que:

Figura 1: Cálculo hipotético do nível de absenteísmo

PRODUÇÃO		OCIOSAS	
Colaboradores	8	Colaboradores	8
Horas diárias	8	Horas diárias	2
Dias uteis/Mês	20	Dias uteis/Mês	20
Total horas/mês	1280	Total horas/mês	320
$Ia = \frac{320}{1280} \times 100 = 25\%$			

Fonte: Dados da pesquisa

Desta forma, a sugestão parte do pressuposto a média de informações obtidos na pesquisa, sendo 08 colaboradores, que trabalham em torno de 40 horas semanais e que possuem uma média de 02 horas por dia sejam ociosas, com acesso em rede sociais, desmotivação ou outras tarefas que não estão relacionados ao ambientes de trabalho, realizou-se um cálculo hipotético de qual seria o nível de absenteísmo dos escritórios pesquisados, desconsiderando feriados e faltas.

Hipoteticamente, considerando as informações levantadas pelos questionários, percebe-se de forma geral que o nível de absenteísmo é de 25% em um mês de trabalho, considerando 20 dias uteis.

Isso significa que os escritórios devem averiguar as possíveis causas que já foram evidenciadas, quanto maior o percentual maior tende a ser os problemas, tais como, a falta de qualidade no trabalho, saúde ocupacional, desmotivação da equipe, etc. Desse modo, cabe ressaltar que os gestores estejam atentos a esses números, de forma a combater as causas do problema e buscar alinhar a gestão elevando os escritórios em resultados positivos e mais qualidade a vida de sua equipe, uma vez que, ao mensurar o que está acontecendo na empresa, torna-se possível traçar metas mais consistentes e desafiadoras, que instiguem a todos na busca pela melhoria dos resultados.

Por fim, percebe-se que os escritórios com desempenho financeiro e operacional com maior faturamento médio em 2019, no período de Janeiro a Agosto possuem uma política de controle do absenteísmo, permitindo manter o seu crescimento e competitividade na sua área de atuação, assim como da valorização profissional de sua equipe, contrários dos escritórios de menor faturamento médio, que desconhecem as práticas de auxiliar na redução, assim como de sua aplicabilidade para um maior controle, o que de fato causa um índice de absenteísmo relevante, pois a ausência dos colaboradores ao trabalho, resulta em horas ociosas, descumprimento de prazos, defasagem da capacidade produtiva, percalços na expansão do negócio e custos x benefícios, o que confirma os escritórios analisados.

5 CONCLUSÃO

A absenteísmo se remete ao padrão de falta dos colaboradores ao trabalho, o que influencia diretamente os níveis de produtividade. O absenteísmo causa impacto nos resultados, eleva os custos e prejudica a qualidade da produção. São vários os motivos para as faltas, mas possui uma essência na questão do gerenciamento da organização que auxiliam as empresas a evitar esta prática e contribuir com a valorização da equipe.

Desta forma, primeiramente definir as principais causas do absenteísmo que refletem negativamente no desempenho das atividades dos escritórios contábeis de Santa Maria/RS e que acabam impactando no resultado financeiro, posterior a investigação de como a gestão organizacional influencia no acometimento do mesmo e de que forma os gestores lidam com essa problemática, no sentido de mitigar seus impactos no desempenho operacional e financeiro e por fim, a proposta de possíveis alternativas e indicadores que possibilitem a redução dos índices de absenteísmos nas empresas participantes.

Buscando analisar as causas do absenteísmo e o impacto deste no desempenho financeiro e operacional dos escritórios de contabilidade de Santa Maria – RS, com base na coleta de informações das respostas aos questionários, observa-se que os escritórios com maior número de colaboradores e com um maior faturamento mensal tem uma tendência a fazer uma gestão do absenteísmo de forma mais organizada e profissional, conseguindo entender que a relação custo benefício desse controle é vantajosa. Em relação aos escritórios de menor porte, constatou-se uma incipiente consciência dos gestores de que esse controle poderia trazer benefícios para a sua organização, deixando de aplicar a relação custo benefício para que sejam adotadas boas práticas de controle do absenteísmo, mostrando desconhecer se os índices de absenteísmo estariam afetando a sua produtividade e por consequência o resultado financeiro de sua organização.

Embora a literatura acadêmica e artigos publicados elencados nesta pesquisa demonstram que o controle do absenteísmo traz bons resultados operacionais e financeiros para uma organização, esse trabalho também aborda certas práticas de controle do absenteísmo que devem ser analisadas numa relação custo benefício para que sua implantação seja eficaz nos escritórios contábeis de acordo com o seu porte.

Um fato relevante constatado é de que a política de valorização funcional através de planos de carreiras aos colaboradores nos escritórios contábeis de Santa Maria/RS é irrisória, o qual foi constatado que apenas 13% dos escritórios que compõe a amostra, adotam tal política, independente do número de colaboradores que os escritórios consultados possuem.

Sendo assim, procurando responder a problemática levantada, como o absenteísmo impacta no desempenho organizacional – financeiro e operacional - dos escritórios de contabilidade de Santa Maria – RS, percebe-se que pelo total descontrole e não aplicabilidade de indicadores, os escritórios não percebem os altos índices que possuem, uma vez que, que a ausência dos colaboradores ao trabalho, resulta em horas ociosas, descumprimento de prazos, defasagem da capacidade produtiva, percalços na expansão do negócio e custos x benefícios.

E visando analisar as causas do absenteísmo e o impacto deste no desempenho financeiro e operacional dos escritórios de contabilidade de Santa Maria – RS, os principais motivos do absenteísmo nos escritórios analisados estão nos problemas relacionados a saúde, falta de motivação e processos de seleção ineficientes, abordou-se desde de pequenas práticas que podem ser implantadas de imediato e sem altos custos para a organização, como um processo de seleção dos colaboradores em etapas classificatórias, avaliações psicológicas e de conhecimentos; passando por políticas de investimentos em capacitação e valorização dos seus colaboradores através de um plano de carreira.

Assim, conclui-se que os objetivos que inicialmente foram traçados foram alcançados, possibilitando analisar que escritórios contábeis com maior faturamento médio no exercício de 2019 e com desempenho operacional positivo, possuem uma política de controle do absenteísmo, o que permite manter o seu crescimento e competitividade na sua área de atuação. Para os escritórios de menor faturamento médio, ressalta-se que devem aplicar meios que procurem controlar o absenteísmo, fator este quase que obrigatório para alavancar seus resultados.

E como perspectivas futuras, sugere-se que este estudo seja aplicado ao uma população amostral mais significativa, assim como, em outros setores, o qual possibilita agregar na tomada de decisão. Entretanto, a presença pesquisa limitou-se a responder os objetivos propostos conforme os questionários recebidos, o qual não foram atendidos de imediato aos escritórios enviados.

REFERÊNCIAS

ADAMI, R.L. **O Absenteísmo e a Rotatividade de Pessoal em Empresas de Construção Civil: O Estudo de Caso da Mendes Sibara Engenharia de Itajaí – SC.** Trabalho de Conclusão de Curso do Instituto Cenecista Fayal de Ensino Superior. Itajaí, 2009.

AGUIAR, Gizele de A.; Oliveira, Jannine R. **Suas principais causas e consequências em uma empresa do ramo de saúde.** Revista de Ciências Gerenciais, Brasília, v. XIII, n. 18, p. 95-113, outubro 2009.

ALEXANDRE, Ricardo, **Direito Tributário.** 9. ed. São Paulo: método, 2015.

ARAÚJO, Luís Cesar G. – **Gestão de Pessoas / Estratégia e Integração Organizacional** – São Paulo: Atlas, 2006

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE MEDICINA NO TRABALHO. **Subcomissão de Absenteísmo. Saúde Ocupacional e Segurança: Controle estatístico do ausentismo doença.** São Paulo, 1978.

ATKINSON, Anthony A. et al. **Contabilidade gerencial.** São Paulo: Atlas, 2000.

BALERINI, C. **Qualidade de vida: reduzindo os custos e melhorando o desempenho.** Jornal Estilo & Gestão RH Catho. São Paulo, 2003.

BELTRAME, C.; BEUREN, I. M. **Mensuração e contabilização de recursos humanos.** In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 18, 1998, Anais... ABEPRO, 1998.

CARVALHO, Josiane. **A evolução da contabilidade: seus avanços no Brasil e a harmonização com as normas internacionais.** Disponível em: http://www.iptan.edu.br/publicacoes/anuario_producao_cientifica/arquivos/revista1/artigos/Artigo_Carla_Joziane.pdf. Acesso em: 05 de ago. 2019.

CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. **Metodologia científica.** 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHAGAS, Gilson. **Contabilidade Geral Simplificada.** São Paulo: Saraiva, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral de Administração.** São Paulo, 6. ed. McGraw-Hill, 1999.

_____, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações.** 8 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Recursos Humanos.** São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Recursos Humanos – O capital humano das organizações.** - 8 ed, São Paulo: Atlas, 2006.

CREPALDI, P. Oliveira. **A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE CONTABILIDADE DE RH NAS ORGANIZAÇÕES**. Disponível em:

<https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol__1373923274.pdf>. Acesso em: 06 de ago. 2019.

DRUCKER, P. F. **Práticas de administração de empresas**. São Paulo: Pioneira, 1981.

FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. São Paulo: Saraiva, 2001.

FAHL, Alessandra Cristina; MANHANI, Lourdes Pereira de Souza. **As Perspectivas do Profissional Contábil**. Revista de Ciências Gerenciais, v. 10, n. 12, 2006.

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

FIDELIS, Gilson José. **Gestão de recursos humanos: tradicional e estratégias**/Gilson José Fidelis, Márcia Regina Banov. – 2. Ed. – São Paulo: Érica, 2007.

FIGUEIREDO, Francisca Jeanne Sidrim; BEZERRA, Flavio M. B.: BEZERRA, Suyana Silvestre. **Análise qualitativa dos custos de qualidade em um escritório de contabilidade: um estudo de caso**. XXXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. BENTO GONÇALVEZ – RS, 2012.

GOMES, Patrícia S. **A Importância e Vantagens da Aplicação dos Conceitos e Princípios da Gestão de Pessoas na Administração Pública**. Nau Social. Bahia, maio/out2015, v.6, n. 10. P.89-102. Disponível em:

<<https://portalseer.ufba.br/index.php/nausocial/article/view/31326/18670>>. Acesso em: 15 de ago. 2019.

GONSALVES, E. P. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. 4. ed. São Paulo: Alínea, 2007.

GIL, Antônio C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisas**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

IUDÍCIBUS, S. de. **Teoria da contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2000.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos. **Introdução a teoria da contabilidade**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Técnicas de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999

LACOMBE, Francisco José Masset. **Dicionário de administração**. São Paulo: Saraiva, 2004

LEMME, C.F. **O valor gerado pela sustentabilidade corporativa**. In: ZYLBERSZTAJN, David; LINS, Clarissa (Org.). Sustentabilidade e geração de valor: a transição para o século XXI. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010

LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

KAPLAN, R.S., NORTON, D.P. **A Estratégia em Ação: *Balanced Scorecard***. Rio de Janeiro. Elsevier, 1997.

MARION, J. C. Preparando-se para a Profissão do Futuro. **Contabilidade Vista & Revista**, v. 9, n. 1, p. 14-21, marc. 1998. Disponível em: <<https://revistas.face.ufmg.br/index.php/contabilidadevistaerevista/article/view/101>>. Acesso em: 05 de ago. 2019.

MARION, José Carlos. **Contabilidade empresarial**. 14 ed. São Paulo: Atlas, 2009

MARRAS, J. P. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. São Paulo: Futura, 2005.

MILKOVICH, G. T.; BOUDREAU, J. W. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2008.

NOGUEIRA, D. P. **Absenteísmo – Doença: aspectos epidemiológicos**. 242 f. Tese (Doutorado) - Faculdade de Saúde Pública da USP, São Paulo, 1980

NOVAIS, C. F.; CARDOSO, M. F. **Rotatividade e Absenteísmo de Pessoal como Fatores de Variação no Custo do Produto**. [2008]. Disponível em: <<http://portaleducacao.com.br>>. Acesso em: 14 de nov. 2019.

SÁ, Antônio Lopes de. **As empresas de serviços contábeis perante a modernidade e as perspectivas de profissão no 3º milênio**. 2000. Disponível em: <www.antoniolopesdesa.com.br>. Acesso em: 01 de set. 2019.

SANTOS, Jaqueline Guimarães; SOUZA, Lamunyel Luiz. **Gestão de pessoas através do treinamento e desenvolvimento: um estudo de caso em uma empresa de laticínios de Campina Grande – PB**. SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2009.

SANTOS, D. F. et al. **Perfil do profissional contábil: estudo comparativo entre as exigências do mercado de trabalho e a formação oferecida pelas instituições de ensino superior de Curitiba**. Revista Contemporânea de contabilidade. Florianópolis, v.8, n°16, p. 137-152, jul./dez., 2011

SOUTO, D. F. **Absenteísmo, preocupações constantes das organizações**. Projeto n. 23/78 GRIDIS. 47 p. Rio de Janeiro, 1980.

SILVA, M. A. D. et al. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997.

Silva, Cristiano Damião da. **O impacto nos serviços prestados pelos escritórios de contabilidade da cidade de Presidente Médici-RO com o advento do Sped. 2013**. Disponível em: <www.ri.unir.br/jspui/bitstream/123456789/.../Artigo%20versão%20final%200905.pdf>. Acesso em: 02 set. 2019.

ROSSÉS, Gustavo Fontinelli, et al. **Qualidade em serviços contábeis como ferramenta de gestão: o caso de um escritório contábil em Santa Maria - RS**. Disponível em: <<http://www.nucleus.feituverava.com.br/index.php/nucleus/article/view/1097/1675>>

Acesso em: 02 set. 2019.

ROMERO, Marsuri Lilianet Marínez – **Estudo do Absenteísmo dos Trabalhadores Rurais em uma Empresa no Ramo da Agroindústria Canavieira do Município de Paraguaçu Paulista – SP**. Assis, Dezembro, 2004.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade Gerencial: um enfoque em sistema de informação contábil**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

QUICK, T; LAPERTOSA, J. **Análise do absenteísmo em usina siderúrgica**. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, v.10, n.40, p. 62-67, out./nov./dez. 1982.

TINOCO, J.E.P. **Contribuição ao estudo da mensuração, avaliação e evidenciação de Recursos Humanos**. Revista Contabilidade & Finanças - USP, São Paulo, Edição Comemorativa, p. 66 - 78, outubro/2003. Disponível em: <
<http://www.scielo.br/pdf/rcf/v14nspe/v14nspea04.pdf>>. Acesso em 15 de set. 2019.

TRUJILLO FERRARI, Alonso. **Metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1982.

ZIKMUND, W. G. **Business research methods**. 5. ed. Fort Worth, TX: Dryden, 2000.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário para coleta de dados

Prezados,

Sou acadêmica do Curso de Ciências Contábeis da UFN (Universidade Franciscana) e gostaria da sua participação na pesquisa que servirá de base para a conclusão de meu Trabalho Final de Graduação. Sendo assim, minha pesquisa visa analisar as causas do absenteísmo e o impacto deste no desempenho financeiro e operacional dos escritórios de contabilidade de Santa Maria RS.

Ficarei muito grata se puder contar com sua valorosa contribuição. Saliento que as informações aqui contidas, não serão divulgadas, sem sua expressa autorização.

Atenciosamente,

1. Como você caracteriza o porte da sua empresa?
 Empresa de pequeno porte (Faturamento Até R\$ 4,8 milhões)
 Empresa média (Faturamento até R\$ 78 milhões)
 Empresa grande (Faturamento acima de R\$ 78 Milhões).
2. Quantos colaboradores sua empresa possui?
 Até 5 colaboradores
 De 6 a 10 colaboradores
 De 11 a 25 colaboradores
 Acima de 26 colaboradores
3. Qual a identidade de gênero de seus colaboradores?
 Somente mulheres
 Somente homens
 Homens e mulheres
 Mais mulheres
 Mais homens
4. Você citou que sua empresa possui colaboradores, sendo assim, quais os fatores que são avaliados no momento da contratação de novos colaboradores?
 Currículo e histórico do colaborador
 Escolaridade
 Estado civil
 Filhos e dependentes
 Tempo e trabalho
Outro: _____
5. Minha pesquisa refere-se a absenteísmo, desta forma, o que você entende por absenteísmo?
6. Você sabe quais os impactos que o absenteísmo causa para sua a empresa?
7. Quais dos fatores abaixo são utilizados no escritório com o objetivo de reduzir o absenteísmo a níveis satisfatórios.
 Aumento das horas de trabalho
 Aumento dos custos com a demissão e admissão
 Insatisfação do cliente

- Mais custos com treinamentos
 - Mais tempo investido nos processos de recrutamento e seleção, além dos investimentos necessários para atrair os melhores talentos.
 - Metas inalcançáveis, quedas na produtividade
- Outro: _____

8. Diante dos impactos sinalizados, você julga que a quantidade de funcionários ou tamanho da empresa afeta o grau de absenteísmo?

- Sim
- Não

Se selecionou SIM, de que forma? _____

9. Ou ainda, a idade dos funcionários influencia no aumento da taxa de absenteísmo dentro da empresa?

- Sim, podendo impactar tanto no absenteísmo como no desempenho financeiro.
- Não há influência na taxa de absenteísmo.

10. Diante da quantidade de funcionários, qual a média de horas semanais TRABALHADAS de sua equipe de trabalho.

Horas trabalhadas: _____

E qual a média de horas OCIOSAS de sua equipe de trabalho.

Horas ociosas: _____

11. Quais as justificativas mais usuais em casos de absenteísmo dentro do escritório?

- Doenças e problemas de saúde
- Falta de motivação
- Maternidade ou paternidade
- Prejuízos à saúde mental do trabalhador
- Processo de seleção ineficiente

Outro: _____

12. Como gestor, você toma alguma providência para combater os casos de absenteísmo?

- Sim
- Não

Se sua resposta foi SIM. Quais providências? _____

13. Quais as penalidades que sua empresa aplica em casos de absenteísmo não justificado?

- Advertência verbal ou escrita
- Demissão em caso de reincidência
- Descontos em folha por horas perdidas
- Suspensão não remunerada

Outro: _____

14. Essas penalidades variam conforme o motivo do absenteísmo?

- Igual para todos
- Depende do grau
- Independe do grau

15. Funcionários que tem seu nível de absenteísmo elevado são remanejados dentre os setores do escritório, mudando suas rotinas e funções?

Sim

Não

Outro: _____

16. Existe algum período em que as faltas são mais frequentes?

Dias Chuvosos

Fechamento de trimestre

Final do mês

Outro: _____

17. Na sua concepção, a sobrecarga de trabalho ou acúmulo de funções pode elevar a taxa de absenteísmo dentro do escritório?

Sim, a sobrecarga ou acúmulo influencia na taxa de absenteísmo.

Não há influência na taxa de absenteísmo.

18. Algumas empresas optam por dividir os funcionários em estações de trabalho ou ilhas, para evitar conversas desnecessárias e baixo desempenho no trabalho. Em sua opinião, esse método pode elevar o nível de descontentamento e estresse do funcionário, tornando mais propício a faltar?

19. Você julga que o estresse acaba muitas vezes levando o funcionário a faltar por longos períodos. Sendo assim, a empresa investe em ambiente de trabalho ou proporciona que a rotina do escritório seja mais confortável de trabalhar?

Sim

Não

Outro: _____

Se sua resposta for SIM, de que forma: _____

20. A empresa incentiva o funcionário que mantém um bom nível de absenteísmo?

Sim, sempre está incentivando os funcionários.

Não há incentivo.

21. Quais os fatores que sua empresa realiza para acometer o absenteísmo?

Flexibilização a jornada de trabalho

Investe na ergonomia e bem-estar do funcionário

Proporciona momentos de diálogo entre as equipes

Oferece benefícios e incentivos, como plano de saúde de qualidade, comissionamento, etc.

22. Você julga que a remuneração irrelevante a função desempenhada nos escritórios afeta o grau de absenteísmo?

Sim, pois reflete em um menor desempenho.

Acredito que não há inferência no grau de absenteísmo.

23. Existe plano de carreira ao funcionário que evita o absenteísmo?

Sim, existe um plano de carreira.

A empresa não proporciona plano de carreira.

Se você sinalizou que a empresa possui plano de carreira, o mesmo é concedido aos funcionários que faltam com frequência?

- Sim, não há distinção.
- Há penalidades que afetam o plano de carreira destes funcionários.

24. A empresa possui um setor de segurança do trabalho eficiente, no qual está sempre orientando e treinando os funcionários, para evitar incidentes futuros que levem o funcionário a aplicar atestados?

- Sim, ocorre reuniões com orientações e treinamentos.
- Não possui setor de segurança no trabalho e meios que evitem incidentes futuros.

25. Quais os métodos de controles de absenteísmo na sua organização?

- Cria metas individuais
- Estabelece políticas de reconhecimento
- Garante que a comunicação seja eficiente
- Investe em feedbacks constantes
- Mantem um bom clima organizacional
- Oferece um plano de carreira para combater o absenteísmo nas empresas
- Promove a qualidade de vida
- Realiza treinamentos e análise da ergonomia

26. Na sua opinião, o absenteísmo reflete na produtividade coletiva da sua equipe? Se sua resposta for SIM, cite quais, caso contrário responda com NÃO.

- Ambiente de trabalho
- Ausência e/ou atrasos ao trabalho
- Desmotivação
- Stress e cansaço das rotinas diárias
- Sobrecarga horária diária, semanal ou mensal
- Não há reflexo.

Outro: _____

27. Na sua opinião, o absenteísmo reflete no desempenho financeiro e organizacional da empresa?

- Sim, reflete no desempenho.
 - Não há reflexo no desempenho.
- Se sua resposta for SIM, de que forma você à justifica?

28. A empresa utiliza-se de indicadores para mensurar os índices de absenteísmo, possibilitando assim tomar decisões corretivas?

- Sim, estamos em constante análise destes indicadores.
- Não se aplica a minha organização.

29. Sua organização encontra-se no exercício financeiro de 2019 em qual faturamento médio mensal?

- Até R\$ 25.000,00.
- De R\$ 25.000,00 à R\$ 50.000,00.
- De R\$ 50.000,00 à R\$ 100.000,00.
- Acima de R\$ 100.000,00.

30. Como se deu a gestão do controle do absenteísmo versus o impacto na produtividade e no exercício financeiro de 2019?

Altera os índices de absenteísmo impactam negativamente na produtividade e por conseguinte no resultado financeiro da organização

Há um controle nos índices de absenteísmo, ocasionando uma melhora na produtividade e por conseguinte um bom resultado financeiro na organização

Não há um controle do absenteísmo e a organização desconhece se esses índices estariam afetando negativamente a produtividade e o resultado financeiro.

Não há um controle do absenteísmo, porém a organização acredita que isso não tem afetado a boa produtividade e por conseguinte o resultado financeiro.

Outro: _____

Muito Obrigada pela sua participação!!!