

FACULDADE DE ENGENHARIA DE MINAS GERAIS
Programa de Pesquisa, Produção e Divulgação Científica

AMAURI MEDEIROS BATISTA
MAIK ENDREO DE JESUS SILVA
NÍVIA DA SILVA MARQUES

**REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA
MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM
HOSPITAL DE BELO HORIZONTE - MG**

BELO HORIZONTE - MG
DEZEMBRO - 2021

AMAURI MEDEIROS BATISTA
MAIK ENDREO DE JESUS SILVA
NÍVIA DA SILVA MARQUES

**REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA
MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM
HOSPITAL DE BELO HORIZONTE - MG**

Projeto do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), apresentado ao curso de Engenharia de Produção da Faculdade de Engenharia de Minas Gerais (FEAMIG), como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Engenharia de Produção.

Área de concentração: Engenharia do Trabalho

Orientador (a): Prof (a). Ms. Tálita Rodrigues de Oliveira Martins

Orientador (a) de Metodologia: Prof (a). Ms Raquel Ferreira de Souza e Prof. Ms. Joubert Paulo Ferreira

BELO HORIZONTE – MG
DEZEMBRO - 2021



FEAMIG

Instituto Educacional "Cândida de Souza"

FOLHA DE APROVAÇÃO

Trabalho de Conclusão de Curso intitulado **REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO HORIZONTE – MG**, de autoria dos alunos AMAURI MEDEIROS BATISTA, MAIK ENDREO DE JESUS SILVA e NÍVIA DA SILVA MARQUES, isento de banca examinadora, em função de publicação de artigo científico nos *Cadernos de Comunicações Universitárias*, do **5º SEAG – Simpósio de Engenharia, Arquitetura e Gestão, ISSN 2675-1879**.

Belo Horizonte, 09 de novembro de 2021.

Profa. Ms. Raquel Ferreira de Souza

Coordenadora do Programa de Pesquisa, Produção e Divulgação Científica

PPDC/FEAMIG

RESUMO

Com o crescimento das organizações e a necessidade do mercado na redução dos custos, observa-se que algumas atividades que não são inerentes ao processo produtivo, mas que fazem parte de todo o contexto para o resultado do produto fim, são repassadas as empresas de mão de obra especializada neste tipo individual de processo atingindo resultados mais expressivos a custos menores, trazendo competitividade ao produto fim. Estas empresas de mão de obra especializadas são chamadas de terceirizadas. Sendo o principal gargalo deste setor os problemas resultantes das ausências laborais e o absenteísmo. Para a coleta de dados foram utilizadas as pesquisas aplicada, quantitativa, explicativa e o estudo de caso. Desta forma, esse estudo teve como objetivo elaborar propostas para reduzir o índice de absenteísmo da mão de obra terceirizada do serviço de higienização em um hospital de Belo Horizonte, MG.

Palavras chave: Terceirização de mão de obra. Redução de custos. Absenteísmo.

ABSTRACT

With the growth of organizations and the market's need to reduce costs, it is observed that some activities that are not inherent to the production process, but that are part of the whole context for the result of the end product, are transferred to hand companies of specialized work in this individual type of process, achieving more expressive results at lower costs, bringing competitiveness to the end product. These specialized labor companies are called outsourced. The main bottleneck in this sector is the problems resulting from work absences and absenteeism. For this data collection applied research, quantitative, explanatory and case study were used. Thus, this study aimed to develop proposals to reduce the absenteeism rate of outsourced labor in the sanitation service at a hospital in Belo Horizonte, MG. Identifying the main bottlenecks to be addressed, achieving the expected results.

Keywords: Outsourcing of labor. Cost reduction. Absenteeism.

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 - Os custos de reposição em função da rotatividade p. 13

Tabela 02 - Planilha de ausências P. 28

Tabela 03 - Custos diários com o absenteísmo p. 32

Tabela 04 - Custos financeiros com o absenteísmo P. 33

LISTA DE IMAGENS

Figura 01: Diagrama de causa e efeito	p. 18
Figura 02: Ciclo PDCA	p. 21
Figura 03: Principais justificativas	p. 30

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ASO	Atestado de Saúde Ocupacional
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
FEAMIG	Faculdade de Engenharia de Minas Gerais
LTCAT	Laudo Técnico das Condições Ambientais do Trabalho
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
NR	Normas Regulamentadoras
PCMSO	Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional
PDCA	<i>Plan, Do, Check e Act</i> (Planejar, Fazer, Verificar e Agir)
PPP	Perfil Profissiográfico Previdenciário
PPRA	Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
RH	Recursos Humanos
SESMT	Serviços Especializados em Segurança e em Medicina do Trabalho
SST	Segurança e Saúde no Trabalho
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TST	Tribunal Superior do Trabalho
UTI	Unidade de Tratamento Intensivo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	1
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	2
1.2 OBJETIVOS	2
1.2.1 OBJETIVO GERAL	2
1.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS	3
1.3 JUSTIFICATIVA	3
2 REFERENCIAL TEÓRICO	4
2.1 SEGURANÇA DO TRABALHO	4
2.1.1 INTRODUÇÃO DO CONCEITO DE SEGURANÇA DO TRABALHO	5
2.1.2 NORMAS REGULAMENTADORAS - NR	5
2.1.3 PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS – PPRA	6
2.1.4 PROGRAMA DE CONTROLE MÉDICO E SAÚDE OCUPACIONAL – PCMSO	6
2.1.5 LAUDO TÉCNICO DAS CONDIÇÕES AMBIENTAIS DO TRABALHO – LTCAT	7
2.1.6 SERVIÇO ESPECIALIZADO EM SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO – SESMT	7
2.1.7 ACIDENTE DE TRABALHO	8
2.1.8 TREINAMENTOS	8
2.2 ABSENTEÍSMO	10
2.2.1 CONCEITO DE <i>TURNOVER</i>	10
2.2.2 CUSTOS DO ABSENTEÍSMO	11
2.3 TERCEIRIZAÇÃO	14
2.3.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA TERCEIRIZAÇÃO	14
2.3.2 VANTAGENS E DESVANTAGENS DA TERCEIRIZAÇÃO	16
2.4 FERRAMENTAS DA QUALIDADE	17
2.4.1 DIAGRAMA DE ISHKAWA (DIAGRAMA DE CAUSA E EFEITO)	18
2.4.2 <i>PLAN, DO, CHECK E ACT</i> – PDCA	19
3 METODOLOGIA DE PESQUISA	21
3.1 TIPO DE PESQUISA	22

3.2	NATUREZA DE PESQUISA	22
3.3	PESQUISA QUANTO AOS FINS	23
3.4	PESQUISA QUANTO AOS MEIOS	24
3.5	UNIVERSO E AMOSTRA	25
3.6	ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO	25
3.7	COLETA E ANÁLISE DE DADOS	26
3.8	LIMITAÇÕES	27
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	27
4.1	PRINCIPAIS CAUSAS DO ABSENTEÍSMO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DO SERVIÇO DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO HORIZONTE MG	28
4.1.1	PRINCIPAIS JUSTIFICATIVAS APRESENTADAS PELOS COLABORADORES	29
4.1.2	CUSTO DO ABSENTEÍSMO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DO SERVIÇO DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO HORIZONTE MG	31
4.1.3	QUANTIFICAÇÃO DE CUSTOS	33
4.1.4	IMPACTOS FINANCEIROS	33
4.2	SUJESTÕES DE MELHORIAS	34
4.2.1	SUGESTÕES NO IMPACTO CAUSADO PELO TRANSPORTE	35
4.2.2	SUGESTÕES PARA REDUÇÃO DOS IMPACTOS NA DEMANDA EM SAÚDE	35
4.2.3	SUGESTÕES NA DEMANDA DAS AUSÊNCIAS PARTICULARES	36
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
	REFERÊNCIAS	39
	APÊNDICE	44

1 INTRODUÇÃO

Com a globalização as disputas comerciais se tornaram mais ferozes, o que dificultou ainda mais para as empresas o alcance do seu objetivo, a maximização dos seus lucros. Por esse motivo, as empresas buscam cada vez mais atingir um padrão de excelência em todas as suas áreas: financeira, operacional e administrativa.

Entretanto, nota-se um gargalo que dificulta esse objetivo: o aumento nos gastos com ausências em postos de trabalho, sejam estas por faltas justificadas ou não, por atrasos e ainda, antecipação do fim do horário laboral, que ao mesmo tempo gera para a instituição perda na produtividade, devido à ausência, e perda financeira, gasto com reposição. Enfim, essa perda da produção do funcionário por várias razões pode ser definida como absenteísmo, que será o alvo de estudo ao longo desse trabalho.

O absenteísmo e seus altos custos têm se tornado cada vez mais investigados em diversos setores nas mais variadas empresas e nota-se essa situação claramente em empresas de terceirização, sendo utilizado para a entrega do seu produto a atividade manual de um colaborador alocado. Buscando entender pelo qual motivo é mais impactante, precisa-se antes conhecer um pouco mais do termo terceirização e como é o funcionamento dessa modalidade empresarial.

A palavra terceirização vem do termo terceiros e pode ser entendida como intermediário, ou seja, externalizar serviços ou produções. Desse modo, a Terceirização da Mão de Obra é destinar às empresas responsáveis por fazer a gestão de pessoas para dada instituição, isentando-a das obrigações com custos e encargos relacionados aos colaboradores.

Assim, esse tipo de empresa passa a ser obrigada a arcar com os custos das ausências dos colaboradores, deixando a contratante mais competitiva e concentrando-se totalmente na atividade-fim, ajustando e respondendo mais rapidamente as necessidades do mercado. Estes atributos têm se tornado atrativo para as grandes empresas e ao mesmo tempo justifica o aumento do processo da terceirização.

Essa modalidade surgiu nos Estados Unidos no período da Segunda Guerra Mundial, na reorganização da economia, chegando ao Brasil na década de 1950 como consequência da instalação das empresas automobilísticas no país. Contudo, o setor terceiro ganha novo patamar e estratégia no capital nacional a partir da década de 1970.

Porém o absenteísmo gera impacto ao setor terceirizado, o que tem causado para as empresas elevados custos com substituições dos colaboradores e capacitação dos novos substitutos no mesmo ambiente laboral, e apesar disso, haverá a existência da insatisfação do cliente diante da rotatividade no setor. Diante do exposto o presente trabalho abordou o seguinte propósito: como reduzir os custos oriundos do absenteísmo relacionados à mão de obra terceirizada do setor da higienização, em um hospital de Belo Horizonte MG.

1.1 Problema de Pesquisa

Como reduzir os custos originados pelo absenteísmo da mão de obra terceirizada do serviço de higienização em um hospital de Belo Horizonte, MG?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Elaborar propostas para reduzir o índice de absenteísmo da mão de obra terceirizada do serviço de higienização em um hospital de Belo Horizonte, MG.

1.2.2 Objetivo específicos

- Identificar as causas principais do absenteísmo da mão de obra terceirizada do serviço de higienização em um hospital de Belo Horizonte, MG;
- Quantificar o custo do absenteísmo da mão de obra terceirizada do serviço de higienização em um hospital de Belo Horizonte, MG;
- Propor ações para eliminar as causas do absenteísmo da mão de obra terceirizada do serviço de higienização em um hospital de Belo Horizonte, MG;
- Fazer uma simulação de ganho financeiro com a redução do absenteísmo para a empresa terceirizada responsável pela higienização do hospital em Belo Horizonte, MG.

1.3 Justificativa

Ao terceirizar um serviço, uma instituição busca focar seus esforços em seu objetivo, neste caso, hospital, salvar vidas, deixando a responsabilidade de administrar, treinar e qualificar estes profissionais a uma empresa que seja especialista neste processo. Evitando assim: tempo, esforços, custos com Recursos Humanos (RH), treinamentos, cobertura de faltas, atestados, férias, licença maternidade, rescisões, avisos e seus reflexos. Ficando a cargo da contratante apenas o trabalho de fiscalização dos resultados da empresa contratada, bem como os pagamentos e cumprimentos fiscais. Desta forma, obtendo maior lucratividade e possibilidade de investimento em outras áreas do hospital.

Sendo as faltas justificadas ou não, atestados, atrasos e saídas antecipadas as principais causas do absenteísmo, que é o gargalo do processo de terceirização e conseqüentemente gerando insatisfação ao cliente com o *turnover* por apresentarem novos rostos em departamentos específicos, que não estão familiarizados ao ambiente. Utilizando-se dos recursos e ferramentas aplicadas, a Engenharia de Produção busca soluções para a resolução do problema, o qual poderá ser utilizado em problemáticas similares.

Portanto a obrigação da terceirizada contratada em atender tudo o que foi proposto em contrato, e ainda, direcionado à obtenção de lucratividade o dever de diminuir os gastos desnecessários, tendo como um dos grandes impactos o causado pelo absenteísmo, e ao mesmo tempo demonstrando para o mercado sua capacidade em gestão de pessoas, qualidade e excelência no serviço prestado, trazendo juntamente o conforto aos pacientes debilitados e seus acompanhantes na unidade.

À vista do desenvolvimento do trabalho e identificação dentre as causas da pergunta problema, será de suma importância a fim do aprimoramento intelectual e profissional de todos os envolvidos no processo. Buscando inovações de conhecimento geral, não apenas destinados aos pesquisadores deste, mas em tese direcionado a toda a comunidade acadêmica ligada à engenharia de produção.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Segurança do Trabalho

Filgueiras (2017) traz como protagonista o empregador que está em ponto de destaque nas decisões para a produção das riquezas sociais, em meio à saúde e segurança do, na contramão está o trabalhador, sofrendo as consequências da insegurança. Continuando a mesma linha de raciocínio, Vieira, Lima e Lima (2010), expõe a vulnerabilidade do trabalhador contra a imprudência das empresas em assegurar itens essenciais à segurança no trabalho. A constituição de 1988 descreve que segurança e saúde dos trabalhadores são um direito. Apontado por Secchin, Silva, Costa e Leão (2018), que a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) rege a legislação em Segurança e Saúde no Trabalho (SST) no Brasil e em apoio, o Ministério do Trabalho editou as Normas Regulamentadoras (NR) para segurança e medicina do trabalho, assegurando que as empresas sigam as mesmas regras em benefício do trabalhador.

2.1.1 Introdução do conceito de segurança do trabalho

Conforme descrito nas Normas Regulamentadoras (NRs) que, visando a proteção do trabalhador em sua forma física, mental e inclusive em sua capacidade produtiva, buscando minimizar os riscos e antever as possibilidades de acidentes e doenças ocupacionais, foram adotadas uma série de medidas, compreendendo um conjunto de leis e normas apontado como segurança do trabalho. Daniellou, Simard e Boissières (2013), descreve que os acidentes são de tantas possibilidades que se torna complexa toda sua observação. Apoiando este pensamento, Almeida e Vilela (2010) diz que, mesmo sendo os acidentes do trabalho, um dos fenômenos mais estudados no campo da saúde e segurança do trabalhador no Brasil, ainda há grande impacto, principalmente nos custos da seguridade social.

2.1.2 Normas regulamentadoras - NR

Previstas na CLT e editadas pelo Ministério do Trabalho, segundo Filgueiras (2017) onde, cita as NR desde sua implantação em oito de julho de 1978 quando o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) a implantou com o objetivo de padronizar e facilitar a fiscalização e ainda fornecer orientações sobre procedimentos obrigatórios relacionados à segurança e à medicina do trabalho, aprovou-se vinte e oito NRs as quais são constantemente atualizadas nas comissões formadas por profissionais especialistas no assunto, que analisam e propõem adequações e melhorias. No Brasil. Atualmente tem-se a totalidade de trinta sete NRs para a proteção do trabalhador. Almeida e Vilela (2010), apontam que as normas ou padrões de segurança ao não serem seguidos, são fatores de risco e podem causar acidentes. Em consonância Daniellou, Simard e Boissières (2013), o peso das normas coletivas superam as individuais, determinando a maneira de agir, mesmo diferente de suas normas e crenças individuais.

2.1.3 Programa de prevenção de riscos ambientais – PPRA

Apontado na NR9, o PPRA tem como objetivo avaliar a exposição do trabalhador estudando o cenário, o ambiente ou posto de trabalho, associando às atividades exercidas e identificando possíveis exposições a riscos ambientais físicos químicos ou biológicos. Este documento é elaborado pelo profissional Engenheiro de segurança do Trabalho.

A avaliação da exposição do trabalhador, representada pelo estudo do cenário, ambiente ou posto de trabalho e as atividades executadas pelos trabalhadores; pela identificação de possíveis vias de exposição e a estimativa da exposição, podendo ser baseada em dados ambientais e individuais disponíveis, registrados sob forma de monitorização ambiental ou biológica, e descritos em laudos de avaliações ambientais constantes do PPRA. (BRANCHTEIN, 2010 p.77)

Branchtein (2010), informa que mesmo tendo a finalidade de levantar no ambiente de trabalho de forma qualitativa e quantitativa com possíveis riscos, muitas vezes são elaborados de forma errônea.

2.1.4 Programa de controle médico e saúde ocupacional – PCMSO

Descrito na NR 07 consta PCMSO, documento elaborado por profissional médico do trabalho com o objetivo de preservar a saúde dos colaboradores, apontando casos de doenças profissionais e danos irreversíveis à saúde do trabalhador, bem como diagnóstico dos agravos à saúde do trabalhador, além dos exames necessários e sua periodicidade.

Vieira, Lima e Lima (2010), diz que por mais simples que seja o equipamento de segurança, para a saúde do trabalhador estes itens devem estar certificados pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Filgueiras (2017), informa que Controle Médico de Saúde Ocupacional, se não controlado pelos seus fiscalizadores, podem ser vistos como omissão.

2.1.5 Laudo técnico das condições ambientais do trabalho – LTCAT

Visível na NR 07, o LTCAT, essa avaliação ou Laudo feito pelo engenheiro de trabalho colhe as medições necessárias com utilização de equipamentos calibrados, tais medições como, por exemplo: decibelímetro para ruído, luxímetro para claridade e termômetro para temperatura. Mensurando de forma qualitativa e quantitativa os riscos ambientais ao trabalhador. Contudo Silva (2017), deixa claro que LTCAT auxilia na criação do Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP).

Registrado por Oliveira (2015), a caracterização da insalubridade se dará pelo Engenheiro de Segurança do Trabalho ou Médico do Trabalho o qual deverá realizar uma perícia técnica nos locais de trabalho para atingir a comprovação da existência ou não de exposição no ato laboral do trabalhador a algum ou vários agentes insalubres. Sendo que os dados que por hora forem coletados na referida perícia técnica, abastecerão um novo documento, este denominado Laudo Técnico das Condições Ambientais do Trabalho - LTCAT.

2.1.6 Serviço especializado em segurança e medicina do trabalho – SESMT

Observado na NR 04, prevê a obrigação por parte das empresas ou entidades no que tange os SESMT. Este departamento interno da empresa no qual tem a finalidade de acompanhar e fiscalizar os trabalhos e acidentes, buscando antever a possibilidade de riscos ambientais e propondo soluções para aqueles detectados.

No Brasil, todos os empregadores, a partir de um determinado número de empregados, cotejado com o grau de risco de atividade empreendida, são obrigados a manter um Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), composto por profissionais especializados (médicos e enfermeiros e auxiliares de enfermagem do trabalho, engenheiros e técnicos de segurança) na condição de empregados (FILGUEIRAS, 2017 p. 48).

Branchtein (2010), esclarece que o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), promove a saúde, proteção e também a integridade do trabalhador no local de trabalho. Além disso, Almeida e

Vilela (2010) salienta que, em um acidente de trabalho o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) não pode analisar um evento único em separado de todo o contexto, pois, sua compreensão depende de um minucioso processo investigativo.

2.1.7 Acidente de trabalho

Pode-se entender que acidente do trabalho é o incidente ocorrido no exercício do trabalho e suas atividades, estando a serviço da empresa, com o profissional segurado, sendo tanto na modalidade empregado, incluindo o trabalhador doméstico e ainda o trabalhador avulso.

Para compreender o acidente é necessário entender no que consiste o trabalho, sua variabilidade, como ele se organiza, quais as dificuldades para sua realização com sucesso pelos operadores, os mecanismos e o funcionamento das proteções, entre outros (ALMEIDA E VILELA, 2010, p.7).

Descrito no Art. 19 da lei 8.213/9, acidente do trabalho é o fato ou incidente que ocorre pelo exercício do trabalho e em serviço pela empresa ou por empregador doméstico ou ainda pelo exercício do trabalho dos segurados referidos no inciso VII do art. 11 desta Lei, onde cause lesão corporal ou perturbação funcional por menor que seja e também que cause a morte ou a perda ou redução, permanentemente ou temporariamente, da capacidade para o trabalho. Como citado, “O erro humano é um fator muitas vezes apontado como causa ou entre as causas de um acidente”. (DANIELLOU, SIMARD e BOISSIÈRES, 2013, p. 09).

2.1.8 Treinamentos

Quando se fala em treinamento, em primeiro momento a mente remete-se à treinamento Motivacional ou de liderança, somente após alguns segundos que realmente afunila-se ao fato legislativo e então surge a NR, onde cada uma das 37 NRs tem suas particularidades conforme cada função e atribuição profissional, tendo

cada uma sua obrigação, carga horária e período de renovação. Mas em síntese três são aplicadas a todos os profissionais. A NR 1 são disposições gerais; NR 5 descreve a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), e a NR 7 sobre PCMSO, sendo o treinamento um processo de aprendizado e auxílio profissional em busca da eficiência no trabalho, desenvolvendo hábitos apropriados, ações, atitudes e técnicas, desenvolvendo pessoas em curto prazo, em busca de uma carreira promissora, adequando-os à empresa.

As condições de (in)segurança e saúde no trabalho, resultado dos padrões de gestão que desrespeitam o necessário treinamento, as informações sobre riscos, medidas Preventivas, coletivas, etc. Na busca de maior produtividade a qualquer custo, inclusive de vidas humanas, levando a altos índices de acidentes de trabalho e adoecimento, situação mais típica nos trabalhadores terceirizados, cujas estatísticas de acidentes são as mais altas em relação aos empregados contratados diretamente pelas empresas. A ênfase nos treinamentos expressa a concepção de que os acidentes são fruto da falta de atenção ou de treinamento ou de cuidado (FILGUEIRAS 2017, p.191).

Corroborando as ideias, Vieira, Lima e Lima (2010), salienta que no treinamento, a defasagem ou o não preparo ideal é ponto determinante para o risco.

Adicionalmente, as medidas pessoais de proteção, tais como supervisão adequada, além da capacitação e treinamento, são incluídas na categoria complementar de proteção individual, última barreira de proteção contra fatores de risco. Tais medidas individuais são reforçadas pelo subitem 4.12, alínea “b”, da NR 4, ao estabelecer que “compete aos profissionais integrantes dos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho – SESMT determinar, quando esgotados todos os meios conhecidos para a eliminação do risco e este persistir, mesmo reduzido, a utilização, pelo trabalhador, de equipamentos de proteção individual (EPI), de acordo com o que determina a NR-6, desde que a concentração, a intensidade ou característica do agente assim o exija”, a fim de promover a saúde e proteger a integridade do trabalhador no local de trabalho (BRANCHTEIN, 2010 p. 84).

Seguindo a mesma linha de raciocínio conforme descrito que “Os exemplos deixam claro que o design amigável do equipamento ou situação de trabalho evita comportamentos inadequados dos operadores” (ALMEIDA e VILELA, 2010, p. 44).

2.2 Absenteísmo

Segundo Andrade (2016), absenteísmo é toda e qualquer falta do empregado ao serviço no seu horário normal de trabalho, seja ela ocasionada por este ou aquele motivo, justificado ou não, excluindo-se aquelas faltas por acidente de trabalho, serviço militar, maternidade ou férias.

Já, de acordo com Isosaki (2003), absenteísmo é definido como ausência do servidor ao trabalho, por qualquer razão naquelas ocasiões em que seria de se esperar a sua presença. Em concordância Chiavenato (1999), descreve o conceito de absenteísmo sendo como todo tipo de ausência do colaborador, justificada ou não.

Absenteísmo ou ausentismo é a frequência e/ou duração do tempo de trabalho perdido quando os empregados não comparecem ao trabalho. O absenteísmo constitui a soma dos períodos em que os funcionários se encontram ausentes do trabalho, seja por falta, atraso ou a algum motivo interveniente (CHIAVENATO 1999 p. 99).

Percebe-se que ambos os autores, chegam a um consenso a respeito do conceito de Absenteísmo, que nada mais é que a ausência do colaborador em momentos que seria esperado a sua presença, seja essa ausência justificada ou não. Em consequência dessa situação, o quadro orgânico da empresa começa a elevar o seu Índice de *Turnover*.

2.2.1 Conceito de *turnover*

Segundo Andrade (2016), *turnover* é a flutuação, rotatividade, saída de empregados, em especial a saída de Talentos, bons membros da equipe de trabalho. Conforme Marras (2000), *turnover* é o desligamento voluntário do trabalhador da empresa é um comportamento individual que se insere nos domínios do fenômeno de rotatividade de pessoal, podendo provocar repercussões como custos tangíveis (recrutamento, seleção, benefícios, treinamento, integração, desligamento) ou intangíveis (perda de know-how, quebra no fluxo de trabalho, quebra de vínculos

com fornecedores e clientes, dentre outros). Também chamado de *turnover*, deve ser entendido como o número de funcionários desligados por iniciativa própria ou da empresa em determinado período (mensal ou anual) em comparação com o quadro de funcionários efetivos.

De acordo com Pomi (2005), *turnover* é um termo da língua inglês, cuja tradução para o português é rotatividade, utilizado para caracterizar o movimento de entradas e saídas, admissões e desligamentos de profissionais empregados de uma empresa, em um determinado período, independentemente do ramo de atuação econômica da empresa.

“*Turnover* é a suspensão da condição de integrantes de uma organização por parte de um indivíduo que recebia compensação monetária” (MOBLEY. 1992, p. 30).

Nota-se que os autores em suas definições, mesmo que em palavras diferentes, ainda sim, concordam em sim quanto à conceituação de *turnover*, que nada mais que a rotatividade de funcionários. E esse problema, acarretado pelo absenteísmo, vai gerar perdas a instituição: sendo elas financeiras, energéticas e até mesmo de sua imagem diante do mercado comercial.

2.2.2 Custos do absenteísmo

De acordo com Pastore (2011), há dois tipos de custos relacionados à ausência no trabalho: os segurados e não segurados. Sendo os segurados mais visíveis quando as empresas gastam com seguro de acidentes de trabalho. Os não segurados são menos visíveis e mais diluídos. Já os mais óbvios são o tempo perdido com acidentes e doenças; as despesas com os primeiros socorros; a destruição de equipamentos e materiais; a interrupção da produção; o retreinamento de mão-de-obra; a substituição de trabalhadores; o pagamento de horas-extras; a recuperação dos empregados; os salários pagos aos trabalhadores afastados; as despesas administrativas; os gastos com medicina e engenharia de reparação.

Continuando as ideias, Pastore (2011) afirma ainda que, há outros custos que não são tão óbvios. Um deles é o adicional que os trabalhadores exigem para trabalhar em condições perigosas. Pessoas que trabalham em situações de alto risco tendem

a demandar salários mais altos. Mas, como esse mercado tem inúmeras imperfeições, os governos estabelecem hierarquias de riscos nas diversas empresas que, por sua vez, implicam em pagamento de prêmios mais altos nos seguros de acidentes ou adicionais de risco. Outro custo que nem sempre é evidente, diz respeito à perda de imagem da empresa no mercado em que atua. Desastres de grandes proporções ou mesmo a ocorrência de acidentes de forma repetitiva, afeta o nome da empresa, espanta os consumidores, e atrai a atenção das autoridades que têm a responsabilidade de zelar pelo cumprimento dos padrões de segurança.

Para Pastore (2011) cita que, No Brasil, a presença crescente do Ministério Público do Trabalho e das demais autoridades do governo, inclusive as sentenças condenatórias da Justiça do Trabalho, e da ação sindical constituem custos adicionais importantes para as empresas. Durante muito tempo, considerou-se que a relação entre os custos segurados e os não segurados era de 1:4.

Em projeção semelhante Chiavenato (1999) relata que, ter colaboradores nem sempre significa tê-los trabalhando durante todo o expediente, pois haverá momentos ausentes. E essas ausências provocam certas distorções quando se referem ao volume e disponibilidade da força de trabalho. As ausências são faltas justificadas ou injustificadas, atrasos e saídas antecipadas. Já o oposto do absenteísmo é a presença, que se refere ao tempo que o colaborador está disponível para o trabalho.

Continuando as ideias Chiavenato (1999), cita também outros índices de como calcular o absenteísmo.

Também existe o Índice de absenteísmo relativo ao pessoal afastado por períodos prolongados de tempo, que inclui as ausências prolongadas, como férias, doenças ou ausências justificadas nos seus índices de absenteísmo. Para capturar a custo total das ausências, podem-se incluir todos os dias de trabalho perdidos, por qualquer motivo (como dias de afastamento por férias, doença, maternidade, acidentes de trabalho e licenças de toda espécie). Ou então calcular as chamadas presenças pobres, que incluem apenas aquelas ausências que os empregados podem controlar pessoalmente (como faltas ou atrasos por motivos particulares, perfeitamente evitáveis). O Índice de absenteísmo pode ser mensal ou anual. Se o Índice de absenteísmo mensal é de 3%, por exemplo, a organização conta, na realidade, com 97% de sua força de trabalho no período (CHIAVENATO 1999 p. 99).

Chiavenato (1999), formula e descreve os principais custos financeiro e energético das organizações em relação ao turnover, apontados na Tabela 02, que pode ser considerado uma das consequências dos altos índices de absenteísmo. Dividindo-os em quatro tópicos principais: Custos de Recrutamento; Custos de Seleção; Custos de Treinamentos e Custos de Desligamento.

Tabela 01 - Os custos de reposição em função da rotatividade

Custos de Recrutamento	Custos de Seleção	Custos de Treinamento	Custos de Desligamento
<ul style="list-style-type: none"> • Processamento da requisitação de empregado • Propaganda • Visitas a escolas • Atendimento nos candidatos • Tempo dos recrutadores • Pesquisas de mercado • Formulários e custo do processamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas de seleção • Aplicação e aferição de provas de conhecimento • Aplicação e aferição de testes Tempo dos selecionadores • Checagem de referências • Exames médicos e laboratoriais 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de integração • Orientação • Custos diretos de treinamento • Tempo dos instrutores • Baixa produtividade durante o treinamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Pagamento de salários a quitação de direitos trabalhistas (ferias proporcionais, 13º salário, FGTS etc.) • Pagamento de benefícios • Entrevista de desligamento • Custos do <i>outplacement</i> • Cargo vago até a substituição

Fonte: (CHIAVENATO 1999 p. 99).

Observando a Tabela 01, notam-se diversos custos relacionados ao absenteísmo em consequência do turnover, sendo que os custos com substituição de funcionário, o treinamento de novos colaboradores, a interrupção da produção/serviço e os salários pagos a funcionários afastados, são claramente evidentes na empresa de terceirização de mão obra, que é alvo do estudo desse trabalho.

2.3 Terceirização

2.3.1 Contextualização da terceirização

A terceirização pode ser compreendida como o processo de transferência da execução de atividade ou serviço de uma organização contratante a uma organização contratada. Para Marcelino e Cavalcante (2012), a terceirização é todo processo de contratação de trabalhadores por empresa interposta, cujo objetivo último é a redução de custos com a força de trabalho ou a redução de conflitos trabalhistas.

Desta forma, é a relação em que o trabalho é realizado para uma empresa, mas contratado de maneira imediata por outra. Corroborando com as ideias, “Assim, a terceirização é o ato pelo a organização contratante, mediante contrato, entrega a outra organização certa tarefa, atividade ou serviços não incluídos nos fins sociais da organização contratante para que a realize habitualmente”. (RUSSO. 2019, p.11).

Nas organizações da rede privada a forma de contratar empresas terceirizadas de acordo com Leiria e Saratt (1995), iniciou nos Estados Unidos antes da Segunda Guerra Mundial e concretizou como técnica da administração empresarial a partir da década de 50 com o desenvolvimento da indústria.

Já no Brasil, para Queiroz (1998), a terceirização foi gradativamente implantada com a vinda das primeiras empresas multinacionais, as automobilísticas na década de 1980. As empresas apanhavam as peças de outras empresas e montavam o produto final. A partir desta década, aproximadamente 1989, a terceirização era conhecida como contratação de serviços de terceiros, sendo aplicada para reduzir custo de mão-de-obra.

Desta forma as empresas podiam obter algumas economias e gerar ganho de qualidade, eficiência, especialização, eficácia e produtividade. Para Giosa (1997), a partir deste momento na história, passou-se a transferir para terceiros a missão pela execução das atividades secundárias. Surgindo a expressão *outsourcing*, em inglês, que significa terceirização, referenciando-se como estratégia de implementação.

Observando os conceitos de emprego e empregador para que se elabore exclusão, é necessário o estudo do tema de terceirização, incluindo os limites jurídicos trabalhistas da chamada relação.

De acordo com o art. 2º da CLT: “considera-se empregador a empresa individual ou coletiva que, assumido os riscos da atividade econômica, admite, assalaria e dirige a prestação pessoal de serviços”. E como cita o artigo 3º da CLT: “considera-se empregado toda pessoa física que prestar serviço de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste mediante salário”. Diante da definição tem quatro requisitos para a caracterização do empregado: É necessário ser pessoa física (pessoalidade), não eventual (não eventualidade da prestação), ser subordinado (dependência hierárquica), receber salário (remuneração) e prestar os serviços pessoalmente (*contrato intuitu personae*).

Contudo a terceirização tem sido descrita como um processo planejado de transferência de atividades delegadas para terceiros, ficando para a empresa contratante apenas as tarefas essencialmente para a realização do serviço ou produto final. Assim, “consiste a terceirização na possibilidade de contratar terceiro para a realização de atividades que não constituem o objeto principal da empresa” (MARTINS. 2001, p. 23). Portanto a contratação pode ser tanto a produção de bens como serviços, da forma que ocorre a contratação de serviços de limpeza.

Corroborando com o pensamento, Robortella (1999) esclarece que, ao observar, em tese, a diferenciação entre as atividades-fim e as atividades-meio da empresa tomadora dos serviços terceirizados. Entretanto, não há critério seguro para diferenciação dessas atividades, e o critério tornarem-se determinante no que tange à responsabilidade das empresas na intermediação de mão-de-obra.

Toda via, esses conceitos não são conceitos jurídicos e trabalhistas. E sim conceitos referentes à atividade empresarial. Porém a doutrina escrita com a orientação no Enunciado nº 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST) explica que o assunto diferenciando atividades-fim e atividades-meio segundo a essencialidade ou não dos serviços da empresa tomadora dos serviços terceirizados.

As atividades que integram o objeto social de uma empresa indicam sua atividade-fim, enquanto que as atividades que não integram o objeto social são consideradas atividades-meio. Desta forma o Tribunal Superior do Trabalho editou o Enunciado de

Súmula nº 256 que representa o entendimento da Justiça do trabalho sobre a legalidade dos contratos de prestação de serviço. Já o Enunciado de Súmula nº 331 aumentou a liberdade em terceirizar.

2.3.2 Vantagens e desvantagens da terceirização

De acordo com Russo (2019), as vantagens as principais vantagens da terceirização são a transformação de custos fixos em custos variáveis; Minimização dos desperdícios, perdas, custo administrativo, nível hierárquico, passivo e as reclamações trabalhistas, além da burocracia. Pelo fato que ao contratar uma empresa terceirizada, tendo em contrato, a mão de obra, maquinário necessário para a execução do serviço e os materiais ficam por conta da prestadora do serviço; Aumento da qualidade, otimização dos serviços, e incremento na produção. Esses, devido à mão de obra que passa a ser especializada; Aumento do foco da organização no seu produto fim; Redução do custo final do produto; não terá o sucateamento de maquinário, pois esses serão da contratada.

Para Zylberstajn (2017), a terceirização somente acontecerá se trouxer vantagens e se a mão de obra terceirizada for mais eficiente, essa obtida por especialização, gestão. Ou a remuneração dos trabalhadores terceirizados seja menor do que aquela recebida na contratação direta pela organização que contrataria a prestadora de serviços terceirizados.

Segundo Martins (2001), a principal vantagem sob o aspecto administrativo, seria a de se ter alternativa para melhorar a qualidade do produto ou serviço vendido e também a produtividade. Martins (2001), ainda observa que aquele que pretende terceirizar uma atividade de sua empresa deve buscar qualidade, e ter confiança no parceiro, sendo imprescindível a necessidade de se fazer a escolha correta na hora de terceirizar.

Entretanto, Russo (2019), cita algumas desvantagens como: Possível queda da qualidade dos serviços ou atividades terceirizadas, neste caso quando não há controle e cobrança da qualidade pela empresa contratante; Dependência da organização contratada que estiver em processo de falência, o que poderá

prejudicar sua atividade fim; O enfraquecimento dos trabalhadores, ação sindical, greves, o direito a isonomia salarial, pois os colaboradores podem pertencer a várias empresas contratadas dentro de outra organização onde trabalham, por esse fato o enfraquecimento.

Como foi apresentado por Russo (2019) e Martins (2001), o processo de terceirizar possui vantagens e desvantagens, contudo no momento em que se deseja terceirizar o processo o que se “pesa” mais são as desvantagens. Contudo para que esse item se torne pouco perceptível, as empresas responsáveis pela terceirização, contam com as famosas Ferramentas da Qualidade para convencer o seu público.

2.4 Ferramentas da Qualidade

Apresentado por Seleme, Stadler (2012) define que, o termo qualidade vem do latim *qualitate* e o conceito elaborado por diversos autores.

O termo qualidade vem do latim *qualitate*, conceito desenvolvido por diversos estudiosos e que tem origem na relação das organizações com o mercado. As considerações que com maior recorrência se fazem a respeito desse conceito são aquelas que se referem ao atendimento das necessidades dos clientes e do padrão de produção e serviços providos pela organização.

A qualidade é um conceito já assimilado mundialmente, mas suas ferramentas e seus métodos ainda não são plenamente conhecidos. Tal situação faz com que bons produtos não possam ser comercializados e aceitos com a qualidade esperada. Por essa razão, a aplicação das ferramentas da qualidade pelas organizações contribui para diminuir a restrição na colocação desses produtos no mercado, bem como para reduzir a longo prazo os custos dos produtos e dos processos, o que aumenta ainda mais a competitividade da organização.

A qualidade não é apenas mais uma opção das instituições, pois a concorrência utiliza metodologias e ferramentas com objetivos de extrair delas todo o potencial de melhoria e aceitação dos produtos. São ferramentas simples e muito eficazes que auxiliam o gestor na solução de problemas e ainda permitem o crescimento do ser humano em direção à melhoria da qualidade de vida, pois podem também ser utilizadas na esfera pessoal (SELEME, STADLER 2012 p. 13).

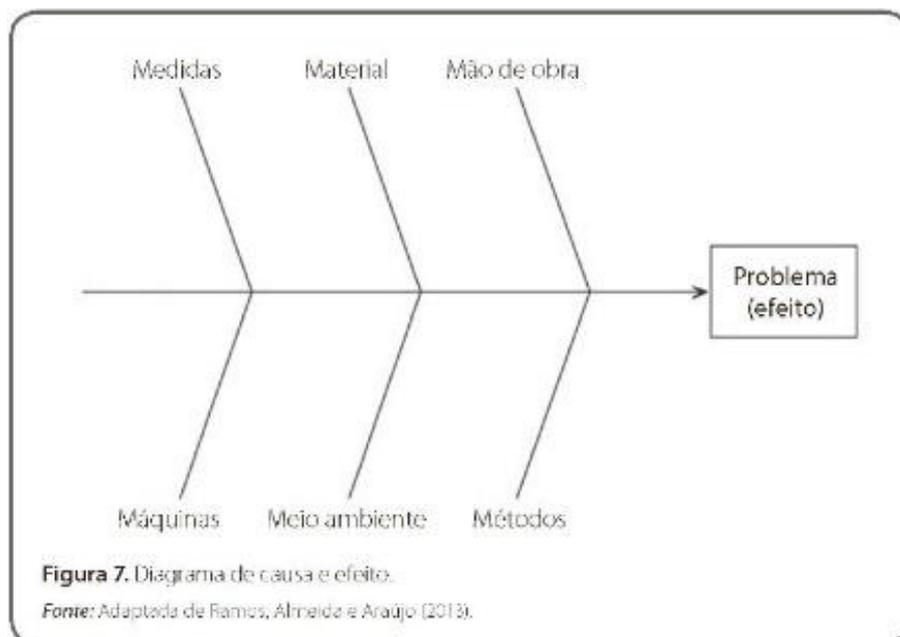
2.4.1 Diagrama de Ishikawa (diagrama de causa e efeito)

De acordo com Ramos (2000), o diagrama de Ishikawa é uma figura composta por linhas e símbolos, que apresentam uma relação significativa entre um efeito e suas possíveis causas e descrevem situações complexas que dificilmente poderiam ser descritas e interpretadas por palavras.

Continuando as ideias Ramos, Almeida e Araujo (2013), cada efeito possui várias categorias de causas, que podem ser compostas por outras causas. Assim, o diagrama de causa e efeito tem por objetivo identificar as causas de um problema estratificadas pelas categorias: métodos, mão de obra, material, máquina, meio ambiente e medidas, conhecidas por 6Ms, como você pode ver na Figura 1.

Para Werkema (2006) e Magri (2009), o diagrama é uma ferramenta simples e muito utilizada em qualidade. Trata-se de um processo que permite a análise e a identificação das principais causas de variação de um processo ou da ocorrência de um problema. Foi criada por Ishikawa para representar a relação entre efeitos e suas possíveis causas.

Figura1: Diagrama de causa e efeito



Fonte: RAMOS, ALMEIDA E ARAUJO (2013)

Para exemplificar o que os autores descrevem podemos utilizar a Figura 01, que demonstra justamente o Diagrama de Causa e Efeito, no qual em sua ponta demonstra o “PROBLEMA” e em suas ramificações as possíveis causas desse problema, exemplificada pelas “MEDIDAS, MAQUINAS e MÃO DE OBRA” e pelos “MÉTODOS”, pelo “MATERIAL” e pelo “MEIO AMBIENTE”.

De acordo com Rocha, Costa, Nogueira e Belmiro (2014) aponta que, no Diagrama de Ishikawa as causas dos problemas podem ter classificação em quatro “M”s, ou seja, Mão de obra, Método, Máquina e Material. Mas com o passar dos tempos houve aperfeiçoamento e adequação conforme as necessidades foram aparecendo, acrescentando Medida e Meio-ambiente. Contando atualmente com seis “M”s. Portanto o diagrama de Causa e Efeito é de grande utilidade para diversas empresas, e não será diferente no estudo de caso deste trabalho. Uma vez que com ela será possível identificar as principais causas do alto índice de Absenteísmo da Empresa Terceirizada de Higienização, para que assim possa ser confeccionada uma proposta para a redução desse gargalo.

2.4.2 *Plan, do, check e act* – PDCA

A norma ISO 9001 (2015-2017), descreve a ferramenta como um ciclo dinâmico que pode ser utilizado nos processos de qualquer organização, permitindo uma melhoria integral da competitividade dos produtos e serviços, melhorando continuamente a qualidade, reduzindo custos e preços, otimizando a produtividade, aumentando a quota de mercado e a rentabilidade da organização.

O ciclo PDCA (planejar, desenvolver, controlar e ajustar) de Deming foi adaptado, no Brasil, por Falconi para o Masp (metodologia de análise e solução de problemas). No próprio nome, o Masp apresenta como prioridade a palavra metodologia, tamanha é a importância do conhecimento do método para a perfeita aplicação das ferramentas

Na realidade, o movimento cíclico do PDCA pode identificar novos problemas ou avanços a cada ciclo realizado, com vistas à melhoria contínua. Isso se deve ao fato de que muitos problemas somente são visíveis após a realização de um ciclo anterior. Por exemplo, o real problema apresentado na deformação de um material plástico, danificado na ocasião de seu manuseio, poderia ser uma falha na própria resistência

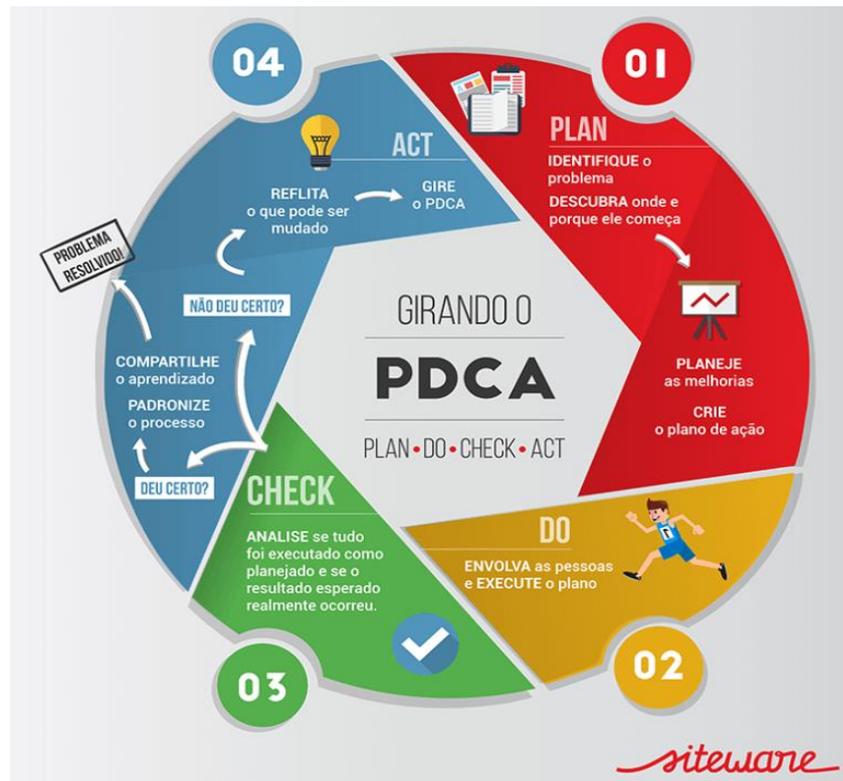
do material, em vez de um manuseio inadequado (SELEME, STADLER, 2012 p.25).

Para Caldas (2017), a utilização do ciclo PDCA promove a prática de gestão em prol de oportunidades para a organização melhorar o desempenho de seus processos. Uma vez identificada uma área de oportunidade, a mudança pode ser planejada e executada. Em seguida, são verificados os resultados da implementação da mudança e de acordo com esses resultados, agimos para ajustar a mudança ou para reiniciar o ciclo planejando novas mudanças.

“O movimento cíclico do PDCA pode identificar novos problemas ou avanços a cada ciclo realizado, com vistas à melhoria contínua. Isso se deve ao fato de que muitos problemas somente são visíveis após a realização de um ciclo anterior” (SELEME, STADLER 2012 p. 13).

Para exemplificar a descrição da ISO 9001 e a teoria de Caldas (2017), observe a Figura 02, na qual demonstra o ciclo PDCA. O ciclo PDCA é uma grande ferramenta de gestão para as empresas, uma vez que seu objetivo principal está a melhoria contínua da qualidade do produto, processo ou serviço de uma determinada organização e ao mesmo tempo reduzindo ou utilizando o menor custo possível. Contudo para que se possa ter tais resultados, é necessário entender cada etapa dessa importante ferramenta:

Figura 2: Ciclo PDCA



Fonte: Blog Metodologias (2017 p. 1).

- *Planning* (Planejar): nessa é feito todo o planejamento da produção, onde são definidos os gargalos nos quais deseja se atuar, onde são geradas as ideias para se chegar ao resultado.
- *DO* (Fazer): nessa etapa são implementadas todas as ideias, mudanças e estratégias propostas no planejamento;
- *Check* (Verificar): Neste ponto, é verificado todos os testes e ideias que foram implementadas e seus resultados;
- *Act* (Agir-Atuar): Aqui são feitas todas as Correções necessárias e eliminações de processos ou serviços considerados gargalos.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

A pesquisa é um processo sistemático que busca a construção do conhecimento, a ampliação, reformulação deste. Assim para Moresi (2005), pesquisar significa, de forma simplificada, procurar respostas para indagações proposta. E para que as

respostas dessas indagações sejam respondidas é necessário definir algumas características da pesquisa.

3.1 Tipo de Pesquisa

Segundo Silva e Menezes (2005), a pesquisa básica objetiva gerar conhecimentos novos e úteis para o avanço da ciência sem aplicação práticas previstas. Envolvendo verdades e interesses universais. Já a pesquisa aplicada continuando com as ideias de Silva e Menezes (2005), objetiva gerar conhecimento para aplicação prática e dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais.

Para responder à problemática alvo desta pesquisa será utilizado o método de pesquisa aplicada, uma vez que serão apresentado as principais causas do absenteísmo no setor terceirizado de higienização de um hospital em BH, assim como as propostas para a solução do mesmo, contudo não serão aplicadas.

3.2 Natureza de Pesquisa

De acordo com Apolinario (2011), a pesquisa qualitativa seria a que normalmente prevê a coleta de dados a partir de interações sociais do pesquisador com o fenômeno pesquisado. Além disso, a análise desses dados não possui condições de generalização, ou seja, dele não se podem extrair previsões em leis que podem ser extrapoladas para outros fenômenos diferentes daquele que está sendo pesquisado. Corroborando com as ideias Roesch (1999), afirma que a pesquisa qualitativa é apropriada para avaliação formativa, avaliar resultados de programas ou planos.

Em contrapartida, de acordo com Silva e Menezes (2005), a pesquisa quantitativa considera que tudo pode ser quantificável, o que significa que tudo pode ser traduzido em números, opiniões e informações para classificá-la e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão).

Diante do exposto, o presente trabalho utilizará como ferramenta de investigação a pesquisa quantitativa, uma vez que serão mensurados e levantados os custos gerados pelo absenteísmo, além de serem quantificadas as faltas, gerando assim a média mensal e a porcentagem mensal.

3.3 Pesquisa Quanto aos Fins

Gil (2008) cita que, a pesquisa exploratória tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. De todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menor rigidez no planejamento.

Para Gil (2008), a pesquisa descritiva sendo aquela que tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. E ainda corroborando com as ideias de Gil (2008), pode se definir esse modelo de pesquisa como aquela que tem o objetivo de descrever característica populacional, fenômenos ou ainda experiência para um estudo realizado.

Segundo Silva e Menezes (2008), a pesquisa explicativa visa identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Aprofunda o conhecimento da realidade porque explica a razão das coisas. Complementando Gil (2008) ainda cita que, este modelo de pesquisa é o que mais aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porquê das coisas. De acordo com Moresi (2005), a pesquisa intervencionista tem por objetivo interpor-se, interferir na realidade estudada.

Mediante a apresentação dos diferentes modelos de pesquisa, com relação ao seu fim, o trabalho transcrito irá utilizar a pesquisa explicativa, pois ao longo do mesmo serão identificados os principais fatores e motivos para que o índice de absenteísmo do setor de higienização de um hospital de Belo Horizonte esteja alto, para que assim possa ser proposta soluções para a sua redução.

3.4 Pesquisa Quanto aos Meios

Segundo Marconi; Lakatos (2008), a pesquisa bibliográfica abrange toda biografia já tornada pública em relação ao tema estudado, como publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografia. Já Documental, segundo Silva e Menezes (2008), a pesquisa documental é definida quando elaborada a partir de materiais que não receberam tratamento analítico.

Segundo Moresi (2003), a pesquisa de campo é investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explica-lo. Pode incluir entrevistas, aplicação de questionários, testes e observação participante ou não.

Moresi (2003), define a pesquisa de laboratório como sendo a experiência realizada em local circunscrito, já que no campo seria praticamente impossível realiza-la. Simulações em computador situam-se nesta classificação. Assim a pesquisa de laboratório é uma pesquisa realizada em laboratórios, que controla o ambiente em que o estudo será realizado.

De acordo com Silva e Menezes (2008), a pesquisa experimental se determina um objeto de estudo, selecionam-se as variáveis que seriam capazes de influenciá-lo, definem-se as formas de controle e de observação dos efeitos que a variável produz no objeto.

Em conformidade com Gil (2008), pesquisa-ação é um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos do modo operativo ou participativo.

Silva e Menezes (2008) aponta estudo de caso como um estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento. Contudo Nohara (2006), relata que o estudo de caso é caracterizado pela análise em profundidade de um objeto ou um grupo de objetos, é um delineamento que se preocupa com questões do “como” e “por que”, e seu foco

é com acontecimentos contemporâneos e não exige controle sobre eventos comportamentais.

Essa pesquisa em relação aos meios, para obter os objetivos deste trabalho será utilizado o Estudo de Caso, pois ao decorrer do mesmo será estudado de forma aprofundada as causas do alto índice de absenteísmo de um setor específico de uma empresa/entidade, setor terceirizado de higienização de um hospital de Belo Horizonte.

3.5 Universo e Amostra

Gil (2008), descreve universo ou população como um conjunto limitado de elementos que possuem determinadas características comuns ou semelhantes, capazes de serem apontadas de forma quantitativa em relação à qualitativa. Comumente descreve por população, como referência ao total de habitantes de determinado lugar ou região, distinguindo-os por várias qualidades semelhantes, como por exemplo, sotaque.

Gil (2008), define Amostra como um subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população. Uma amostra pode ser constituída, por exemplo, por cem empregados de uma população de quatro mil que trabalham em uma fábrica.

Diante da apresentação dos conceitos acima e do contexto da problemática, pode-se definir como sendo o universo de estudo o absenteísmo gerado pelos funcionários de toda a entidade, hospital em Belo Horizonte, e como sendo a amostra alvo apenas o absenteísmo gerado pelos funcionários da empresa terceirizada do setor de higienização.

3.6 Organização em Estudo

A empresa Agil tem como foco oferecer soluções em serviços de locação de mão de obra terceirizada em diversos segmentos, como condomínios; indústrias; shoppings;

repartições públicas e hospitais. Tendo como seus principais concorrentes as maiores empresas do ramo de terceirização no Estado de Minas Gerais. Atualmente a organização conta com mais de dois mil colaboradores distribuídos nos estados de Minas Gerais, Bahia e Espírito Santo, sendo considerada de porte grande. Tem doze anos de atuação no mercado, fundada em vinte de outubro de dois mil e nove. Localizada em Belo Horizonte, Minas Gerais.

Contudo o estudo será concentrado em um dos clientes que é um hospital tradicional de Belo Horizonte. Fundado durante o governo de Bueno Brandão, através de legislação em agosto de 1913. Estando até o ano de 1946, localizado à Rua Manaus, Belo Horizonte, sendo transferido para a atual localização no Bairro Santa Efigênia, Belo Horizonte, Minas Gerais. Desde sua origem o Hospital sempre contou com um corpo clínico de renomados especialistas. Possui equipamentos modernos que o qualifica a fazer diversos tipos de procedimentos médicos, assim prestando um melhor serviço em termos qualitativos e quantitativos. E tem como objetivo prestar assistência integral aos seus conveniados. Contando com um quadro clínico que ultrapassa mil colaboradores na casa. E ainda em apoio, a prestação de serviço de higienização com cento e trinta profissionais que serão o alvo do estudo.

3.7 Coleta e Análise de Dados

Segundo Gil (2002), todos os processos de coletas de dados dependem da prévia formulação de uma hipótese, mesmo não sendo explícitas. Pode-se a partir de análise de instrumentos determinar as subjacentes e então classificar os procedimentos a serem utilizados. Surgem dois grandes grupos, um se valendo de fontes de papel, arquivos, documentos e pesquisa bibliográfica e outro apresentado por dados fornecidos pelas pessoas, pesquisas experimentais, sobre fatos passados e estudo de caso.

“É conveniente lembrar que a ordem dessas etapas não é absolutamente rígida. Em muitos casos, é possível simplificá-la ou modificá-la. Essa é uma decisão que cabe ao pesquisador, que poderá adaptar o esquema às situações”. (GIL 2002 p. 21).

A coleta e análise de dados será por meio de documentação, histórico de dados, planilhas, estatísticas de dados no período de janeiro a julho de 2021 fornecidas pela empresa terceirada objeto de estudo para que, possam ser levantadas as possíveis causas do absenteísmo e possibilitando o planejamento das ações e verificações do processo, desta forma alcançar menor índice de absenteísmo a fim de atender o objetivo específico e central desse trabalho.

3.8 Limitações

“Limitação f. Ato ou efeito de limitar. Restrição; modificação. (Lat. limitatio) ”
(FIGUEIREDO 1913 p. 1181).

Segundo Gill 2002, descreve que os objetos de estudo quando entidades físicas, como por exemplo, líquidos, sólidos e porções, as limitações são raras em suas experimentações. No entanto, os experimentos com objetos sociais, ou seja, pessoas ou instituições evidencia-se várias limitações.

Entretanto, sendo autorizado o acesso aos dados dos arquivos pela empresa terceirizada e também pelo hospital, em virtude de um dos componentes do grupo trabalhar no local, não averigua-se nenhuma limitação.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, serão apresentados os resultados obtidos pela elaboração do referencial teórico e pela metodologia aplicada, tendo como objetivo o de organizar, mensurar e compreender os dados que foram coletados na pesquisa para que assim seja alcançado o fim ao qual este trabalho se destina. Assim corroborando Swales (2004), cita os resultados referem-se à descrição dos fatos verificados no estudo, e a discussão amplia em torno dos pontos a serem interpretados mediante aos fatos.

4.1 Principais Causas do Absenteísmo da Mão de Obra Terceirizada do Serviço de Higienização Em Um Hospital de Belo Horizonte MG

Conforme as ideias dos autores Isosaki (2003), e Chiavenato (1999), a empresa estudada, identifica-se como absenteísmo toda e qualquer ausência do empregado, em situações que seriam de se esperar ou contar com sua presença, seja ela ocasionada por este ou aquele motivo, justificada ou não, excluindo-se aquelas ausências por serviço militar, maternidade ou férias.

Portanto para que seja atingindo o objetivo final, que é elaborar propostas para reduzir o índice de absenteísmo, é de suma importância identificar as principais causas do mesmo e para isso, será realizada a análise documental de controle de ausências da empresa terceirizada dos últimos sete meses (janeiro 2021 a julho 2021), conforme modelo apresentado Tabela 02, a qual está dividida em quantidade, função, data, motivo, faltante, horário de ausência, justificativa e o responsável pela cobertura.

Tabela 02, Planilha de ausências.

ATESTADOS - FALTAS - DECLARAÇÕES - JANEIRO 2021							
PLANTÃO 44 HR DINEIDE							
QUANT	FUNÇÃO	DATA	MOTIVO	FALTANTE	HORARIO	JUSTIFICATIVA	COBERTURA
01	ASG	04/01/2021	FÉRIAS	ELDA DE JESUS ALVES CORDEIRO	07:00 AS17:00	FÉRIAS	ILMA ROCHA DOS SANTOS
02	ASG	04/01/2021	FÉRIAS	MICHELLI PEREIRA DA S. RODRIGUES	07:00 AS17:00	MÉDICO	EDNA APARECIDA DA CRUZ
03	ALMOXARIFE	04/01/2021	FÉRIAS	GUILHERME AUGUSTO AGUIAR E COSTA	07:00 AS17:00	FÉRIAS	CARLOS ANTONIO DA SILVA
04	ASG	04/01/2021	TROCA DE FUNÇÃO	CARLOS ANTONIO DA SILVA	07:00 AS17:00	TROCA DE FUNÇÃO	SIMONE MARCELINA DA SILVA
05	ASG	04/01/2021	ATESTADO	MARIA NELCI FERNANDES DE OLIVEIRA	07:00 AS17:00	MÉDICO	MARIA APARECIDA SANTOS REIS
06	ASG	05/01/2021	FÉRIAS	MICHELLI PEREIRA DA S. RODRIGUES	07:00 AS17:00	FÉRIAS	JULIANA MAISA
07	ASG	05/01/2021	ATESTADO	MARIA NELCI FERNANDES DE OLIVEIRA	07:00 AS17:00	MÉDICO	MARIA APARECIDA SANTOS REIS
08	ASG	06/01/2021	FÉRIAS	MICHELLI PEREIRA DA S. RODRIGUES	07:00 AS17:00	FÉRIAS	EDNA APARECIDA DA CRUZ
09	ASG	06/01/2021	ATESTADO	MARIA NELCI FERNANDES DE OLIVEIRA	07:00 AS17:00	MÉDICO	MARIA APARECIDA SANTOS REIS
10	ASG	07/01/2021	FÉRIAS	MICHELLI PEREIRA DA S. RODRIGUES	07:00 AS17:00	FÉRIAS	JULIANA MAISA
11	ASG	07/01/2021	ATESTADO	MARIA NELCI FERNANDES DE OLIVEIRA	07:00 AS17:00	MÉDICO	MARIA APARECIDA SANTOS REIS
12	ASG	08/01/2021	FÉRIAS	MICHELLI PEREIRA DA S. RODRIGUES	07:00 AS17:00	FÉRIAS	SIMONE MARCELINA DA SILVA
13	ASG	08/01/2021	ATESTADO	MARIA NELCI FERNANDES DE OLIVEIRA	07:00 AS17:00	MÉDICO	MARIA APARECIDA SANTOS REIS
14	ASG	11/01/2021	FÉRIAS	MICHELLI PEREIRA DA S. RODRIGUES	07:00 AS17:00	FÉRIAS	SIMONE MARCELINA DA SILVA
15	ASG	11/01/2021	ATESTADO	MARIA NELCI FERNANDES DE OLIVEIRA	07:00 AS17:00	MÉDICO	MARIA APARECIDA SANTOS REIS
16	ASG	11/01/2021	ATESTADO	GABRIEL ELIAS COSTA DE JESUS	07:00 AS17:00	MÉDICO	SEM COBERTURA
17	ASG	12/01/2021	FÉRIAS	MICHELLI PEREIRA DA S. RODRIGUES	07:00 AS17:00	FÉRIAS	SIMONE MARCELINA DA SILVA
18	ASG	12/01/2021	ATESTADO	GABRIEL ELIAS COSTA DE JESUS	07:00 AS17:00	MÉDICO	SEM COBERTURA
19	ASG	12/01/2021	ATESTADO	DELMA CARLA KISTER DE OLIVEIRA	07:00 AS17:00	MÉDICO	SEM COBERTURA

Fonte: Autores (2021).

Listando os motivos pelos quais os colaboradores precisaram-se ausentar de suas atividades laborais, e as respectivas ocorrências no período de sete meses, sendo

dentre esses motivos apresentados estão, atestados, atrasos, declarações, faltas, férias, saídas antecipadas ao fim do horário laboral, o encerramento do contrato laboral, folga, troca de plantão, troca de função, afastamentos pelo INSS e transferência para outro setor. Em concordância à realidade vivenciada pela empresa terceirizada, Nascimento (2003) relata que, o absenteísmo se tornou um problema para as organizações e gestores, pelo fato de impactar diretamente na qualidade e lucratividade da organização. As causas estão ligadas a vários fatores podendo tornar difícil o seu gerenciamento.

Após a identificação e classificação dos problemas ou causas mais relevantes, de maior impacto na questão analisada, as quais exige correção imediata, nota-se dois motivos que chamam a atenção devido aos seus elevados índices de aparecimento nos últimos sete meses, sendo estes os atestados e atrasos, que corresponderam juntos a 954 (novecentos cinquenta e quatro) do total de 1172 (um mil cento e setenta dois) ausências, ou seja, média de 81,39% (oitenta e um por cento) dos casos de absenteísmo diante dos motivos apresentados.

Contudo, para que possa compreender e atingir os objetivos deste trabalho é preciso entender as causas das principais ausências, tendo como ponto de partida a visão do colaborador, e quais as principais justificativas que atenuam o comportamento que mais impacta o processo e na qualidade da prestação da mão de obra no setor estudado.

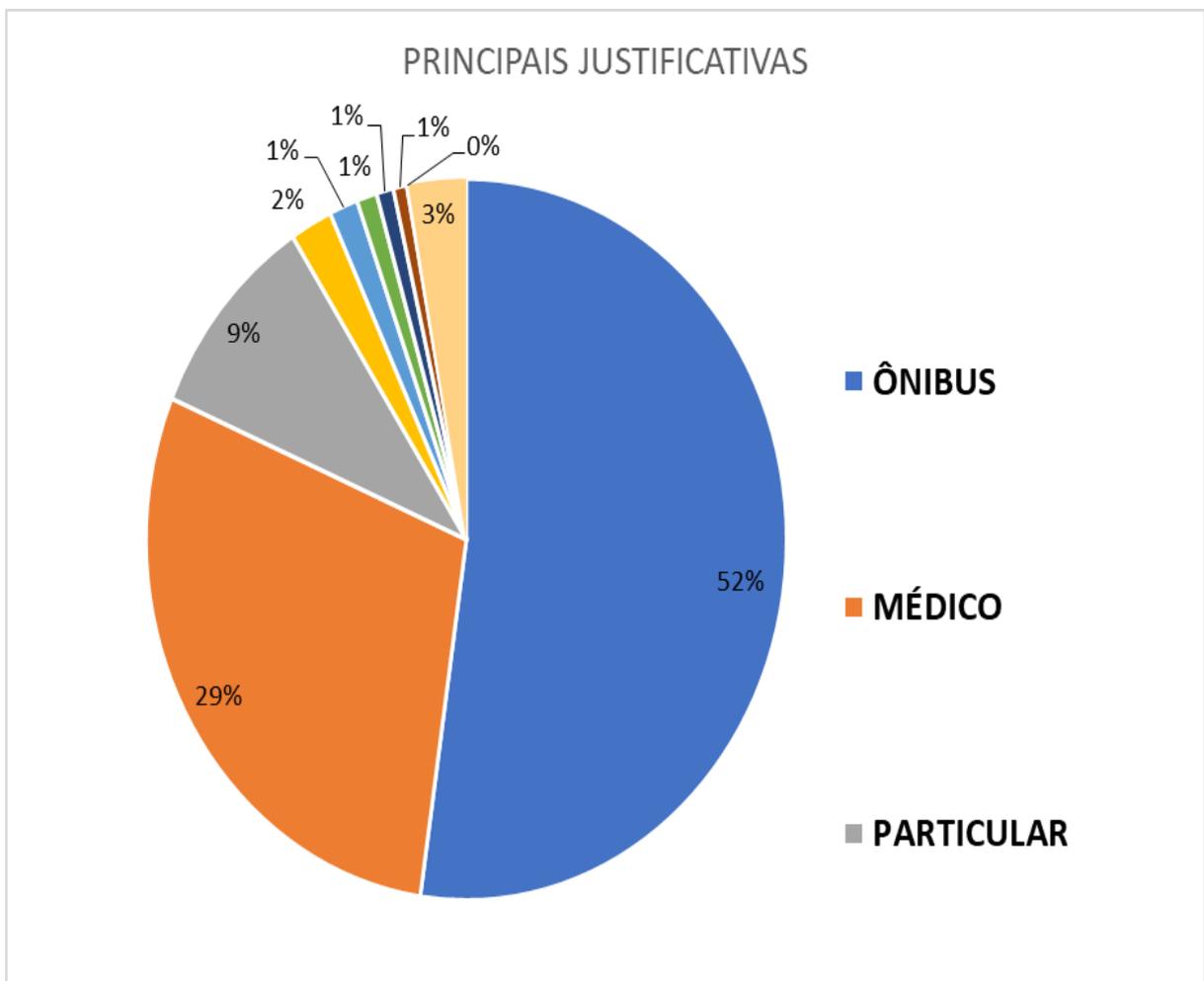
4.1.1 Principais justificativas apresentadas pelos colaboradores

Dentre as justificativas apresentadas pelos colaboradores perante a empresa terceirizada estão: os atrasos, em consequência das reduções dos horários de ônibus, idas ao departamento médico, motivos particulares os quais não possuem justificativas, as folgas, as falhas em equipamentos de pontos, as transferências para outros setores, as compensações de horas e cobertura de outros colaboradores. Destaca-se dos apontamentos informados, as presenças ao departamento médico, que estariam elencados aos motivos de atestados e declarações. Já ônibus, com redução de horários sendo a causa dos atrasos. Assim

essas variáveis representam 341 e 613 (trezentos e quarenta um e seiscentos e treze) da quantidade total das principais acontecimentos, seguidas dos motivos particulares. Vale ressaltar, que as férias são motivos de ausência, entretanto, a mesma é um tipo programável e obrigatório, determinado pela CLT e calculada nos custos do contrato.

Para melhor entendimento e análise da problemática será utilizado o Gráfico de Pizza, demonstrado na figura 03, demonstrando de forma visual a distribuição das justificativas oferecidas pelos colaboradores da empresa terceirizada que presta serviço no hospital em Belo Horizonte, Minas Gerais.

Figura 03. Principais justificativas.



Fonte: Autores (2021).

Assim, é possível observar a irrelevância das demais justificativas perante as posições de destaque para o departamento médico 29%, (vinte e nove por cento), os

ônibus 52% (cinquenta dois por cento) e particular 9% (nove por cento). Sendo identificadas as três principais justificativas, existe a possibilidade da elaboração de propostas para diminuir o absenteísmo que ocorre na empresa terceirizada de higienização no hospital.

4.1.2 Custo do absenteísmo da mão de obra terceirizada do serviço de higienização em um hospital de Belo Horizonte MG

Para que sejam apontados os custos do absenteísmo é necessário a quantificação de horas perdidas ao longo dos últimos meses demonstrando a quantidade de minutos perdidos por mês, nas quais, por sua vez, foram consideradas somente os principais motivos e apenas os não previstos de forma antecipada pela empresa responsável pelo colaborador, (férias seria um motivo previsto com antecedência). Em mesma direção da empresa estudada Chiavenato (1999) relata que, ter colaboradores nem sempre significa tê-los trabalhando durante todo o expediente, pois haverá momentos ausentes.

Observa-se que ao longo dos sete meses decorrentes entre janeiro e julho de 2021, onde cerca de 4716 (quatro mil e setecentos e dezesseis) horas foram perdidas em decorrência às razões não previstas, tais como os atrasos de transporte público, consultas médicas, atestados e faltas sem justificativas. Deste modo, a partir da Tabela 03, Custos diários com o absenteísmo, onde se tem o descritivo do custo por hora funcionário, cruzando os dados obtêm-se os valores em reais decorrentes das horas de ausências apontadas.

Tabela 03, Custos diários com o absenteísmo.

PLANILHA ORÇAMENTÁRIA HOSPITAL - TOTALIZADORA			
- SERVIÇOS 1 funcionário -			
MONTANTE A - Salários	QUANT.	V.UNIT.(R\$)	V.TOTAL (R\$)
SERVENTE - 12 HORAS - 3 x AO MÊS	1	1.227,75	1.227,75
AUXILIAR DE SUPERVISÃO - 12 HORAS - 3 x AO MÊS	1	324,74	324,74
Total dos Salários	2		1.552,49
Adicional de Insalubridade - 20%	0		0,00
Adicional de Insalubridade - 40%	1	440,00	440,00
Adicional Noturno	1	478,82	478,82
Total de Adicionais			918,82
Total salários + Adicionais - (Montante A)			2.471,31
MONTANTE B - Encargos Sociais e Trabalhistas	PERCENTUAL	V.UNIT.(R\$)	V.TOTAL (R\$)
Grupo I - Encargos Básicos			
INSS	20,00%	-	494,26
FGTS	8,00%	-	197,70
SESC	1,50%	-	37,07
SENAC	1,00%	-	24,71
SEBRAE	0,60%	-	14,83
INCRA	0,20%	-	4,94
Salário Educação	2,50%	-	61,78
RAT (Risco Ambiental do Trabalho)	2,69%	-	66,48
Total do grupo I	36,49%		901,77
Grupo II - (incidentes sobre total Montante "A")			
Férias + 1/3	11,11%	-	274,56
Auxílio enfermidade	1,26%	-	31,14
Faltas Legais	1,07%	-	26,44
Licença Paternidade/Maternidade	0,54%	-	13,35
Acidente de Trabalho	0,75%	-	18,53
Aviso Prévio Trabalhado	1,31%	-	32,37
13º Salário	8,33%	-	205,86
Total grupo II	24,37%		602,25
Grupo III - Substituições (incidentes sobre total do Montante "A")			
Grupo III- Incidência Cumulativa Grupo I X Grupo II	8,89%		219,70
Grupo IV - Verbas rescisórias (provisão p/pagamentos futuros)			
Indenização (recisão s/ justa causa)	4,17%	-	103,05
Aviso Prévio Indenizado	1,48%	-	36,58
Indenização adicional (Lei 7.238/84)	1,22%	-	30,15
Total do Grupo IV	6,87%		169,78
Total dos Encargos Sociais - Montante "B"	76,62%		1.893,50
MONTANTE C - INSUMOS E OUTROS CUSTOS	QUANT.	V.UNIT.(R\$)	V.TOTAL (R\$)
Grupo I			
Uniformes	1	31,44	31,44
Seguro de Vida em Grupo	1	5,47	5,47
Equipamentos	1	183,93	183,93
material de limpeza	1	290,00	290,00
PAF	1	12,00	12,00
PQM	1	1,91	1,91
Outros (PCMSO/PPRA)	1	1,96	1,96
Total			526,71
Grupo II -Despesas reembolsáveis			
Ticket Alimentação/Refeição - Conforme CCT	0	392,13	0,00
Vale Transporte - (Desconto de 6% do salário base)	1		517,45
Total			517,45
Total do Montante C			1.044,16
SUBTOTAL (somatório dos Montantes A,B,C)			5.408,97
MONTANTE D - BDI (Benefícios e Despesas Indiretas)			V.TOTAL (R\$)
Valor total do BDI	7,00%		378,63
SUBTOTAL (somatório dos Montantes A,B,C,D)			5.787,60
MONTANTE E - TRIBUTOS SOBRE O FATURAMENTO	ALÍQUOTA		V.TOTAL (R\$)
ISSQN	5,00%	-	337,47
PIS	1,65%	-	111,36
COFINS	7,60%	-	512,95
Total do Montante E	14,25%		961,78
VALOR TOTAL MENSAL			6.749,38
VALOR TOTAL ANUAL			80.992,56
TOTAL DIÁRIO			224,98
VALOR TOTAL POR HORA DE TRABALHO			28,12

Fonte: Autores (2021).

A Tabela 03 de Custos diários por ausência tem em seu contexto o descritivo de o custo do funcionário, a partir de todo o orçamento necessário, incluindo salário, encargos, impostos, benefícios e obrigações trabalhistas que fazem parte da contratação de um trabalhador.

4.1.3 Quantificação de custos

Seguindo o informado na Tabela 02, Custos diários com o absenteísmo, onde o custo de hora por funcionário no referido hospital atinge o montante de R\$28,12 (vinte e oito reais e doze centavos) por hora de serviços prestados pelo auxiliar de limpeza e os dados da tabela 04, onde aponta-se a quantidade total de 4416 (quatro mil setecentos e dezesseis) horas de ausências, perfazendo um importe vultoso de R\$ 132.612,98 (cento e trinta e dois mil, seiscentos doze reais), ou seja, em média R\$ 18.944,71 (dezoito mil, novecentos quarenta e quatro reais) mensais.

Tabela 04, Custos financeiros com o absenteísmo.

	ATRASOS (MIN)	ATESTADO (MIN)	FALTA (MIN)	SAIDA ANTES (MIN)	DECLARAÇÕES (MIN)	TOTAL DE PERDAS EM HORAS	
JANEIRO	3520	48240	1440	546	170	53916	
FEVEREIRO	2050	18840	4200	611	1928	27629	
MARÇO	1892	42840	8280	1114	2508	56634	
ABRIL	3554	21120	7800	173	884	33531	
MAIO	2029	21600	2760	375	4400	31164	
JUNHO	2666	25320	10560	1492	1752	41790	
JULHO	1708	23160	10800	215	2411	38294	
TOTAL MIN =	17419	201120	45840	4526	14053	282958	MIN
TOTAL HORA =	290,3	3352,0	764,0	75,4	234,2	4716,0	HORAS
R\$ HORA	R\$ 8.163,70	R\$ 94.258,24	R\$ 21.483,68	R\$ 2.121,19	R\$ 6.586,17	107,2	SEMANAS
R\$ 28,12	R\$ 1.166,24	R\$ 13.465,46	R\$ 3.069,10	R\$ 303,03	R\$ 940,88	26,8	MESES
CUSTO ABSENTEÍSMO:	R\$ 132.612,98			CUSTO MÉDIO MENSAL:		R\$	18.944,71

Fonte: Autores (2021).

Em observação às justificativas dos colaboradores, ficaram apontados três pilares principais destas ausências, atingindo 52% (cinquenta dois por cento) das justificativas o transporte público, com 29% (vinte nove por cento) consultas e atestados, com 9% (nove por cento) destas justificativas aparecem as causas pessoais e 10% (dez por cento) para os demais motivos que não afetam de forma significativa, portanto, será a partir de então desprezado pelo estudo, onde será evidenciado para trabalho os 90% (noventa por cento) já citados.

4.1.4 Impactos financeiros

Apontado com maior repercussão impactando de forma severa no absenteísmo, o transporte público coletivo com seus atrasos e descumprimento das grades e escalas de viagens causando danos ao rendimento de trabalho brasileiro conforme

noticiado pelas mídias. Em valores pode-se calcular o índice de 52% (cinquenta dois por cento) das ausências do montante de R\$ 18.944,71 (dezoito mil, novecentos quarenta e quatro reais e setenta um centavos) mensais, o que equivale a R\$ 1.166,24 (um mil, cento sessenta, seis reais e vinte quatro centavos) mensais de perdas no cálculo da empresa para substituição destes colaboradores.

Sendo a questão médica um item muitas vezes inesperado, tanto para as empresas, quanto para o próprio trabalhador, observando que em sua grande maioria, o adoecer não avisa com antecedência e o atendimento médico do sistema único de saúde não faz agendamentos conforme a necessidade do usuário, nem comporta a demanda destes que necessitam do atendimento. Este por sua vez comporta um índice de 29% (vinte e nove por cento) do custo mensal de R\$ 18.944,71 (dezoito mil, novecentos quarenta e quatro reais e setenta um centavos) com o absenteísmo, perfazendo um resultado negativo de R\$ 14.406,34 (quatorze mil quatrocentos, seis reais e trinta quatro centavos) mensais.

As questões particulares em que necessita se ausentar ao trabalho, Sabe-se que em sua maioria, motivos de força maior que não podem ser resolvidos em dias de folga por variações externas. Comprometendo 9% (nove por cento) do impacto causando com absenteísmo neste hospital de Belo horizonte, que em reais aponta a atribuição de R\$ 3.372,13(três mil trezentos e setenta, dois reais e treze centavos) mensais.

4.2 Sujestões de Melhorias

Para autores como Seleme, Stadler (2012), o processo de melhoria deve ser contínuo, ou seja, sempre há algo que deve ser melhorado, incrementado ou substituído em prol da melhoria da qualidade de um processo ou produto. E na situação alvo desse trabalho não é diferente. No momento foram identificados, os pilares problemas que tem afetado a qualidade e impactado fortemente o setor financeiro da empresa terceirizada. Diante disso, serão apresentadas a seguir possíveis sugestões para a diminuição do absenteísmo da empresa terceirizada.

4.2.1 Sugestões no impacto causado pelo transporte

Conforme citado anteriormente, o quesito transporte tem se tornado, não só na empresa terceirizada, mas de modo geral, um grande alvo de justificativas para atrasos de trabalho, isso se deve principalmente ao atual cenário mundial, pandemia COVID-19, no qual muitas empresas de transporte público coletivo têm reduzido o fornecimento de transporte, quer seja por redução na quantidade de viagens dos ônibus, quer seja no aumento dos intervalos das viagens, onde justifica que o causador desta diminuição no fornecimento do transporte se dá pelo novo formato de trabalho, o famoso *home office*, onde diminuiu-se os usuários do transporte e por consequência também a oferta do transporte.

Para que a empresa terceirizada de limpeza do hospital possa atacar este índice negativo de grande impacto, e sentir o percentual de absenteísmo em relação a transporte decrescer e também o valor perdido pelas ausências, aponta-se uma das estratégias que podem ser adotadas:

- Utilizando o método de transporte fretado, onde a empresa deixará de fornecer o cartão de transporte coletivo para todos os colaboradores do setor e com este custo cobrirá as despesas com um contrato de fretamento de ônibus ou van com motorista para transporte dos colaboradores em suas regiões passando dessa forma a instruí-los a esperar em local e horário estratégico por um ônibus específico, direcionado pela mesma. Assim como é feito em várias empresas, como a título de exemplo a Vale e a Fiat.

4.2.2 Sugestões para redução dos impactos na demanda em saúde

Sendo de conhecimento de toda a população de que nosso sistema público de saúde além de insuficiente, não agenda as consultas conforme a necessidade do paciente, impactando assim em seu processo laboral, apresentamos uma possibilidade sem custos adicionais para a empresa:

- Em busca das possibilidades de os colaboradores agendarem médicos não urgentes, para horários diferentes do laboral, sugestiona-se a utilização da Convenção coletiva de trabalho da categoria que já exige o pagamento por parte da empresa de um custo para manutenção de programa de auxílio Familiar (PAF), que dá direito ao trabalhador de acesso médico, odontológico e oftalmológico, podendo de forma agendada fazer o controle de sua saúde, evitando ao máximo a necessidade de acesso ao Sistema Único de Saúde (SUS).

4.2.3 Sugestões na demanda das ausências particulares

Conforme coletado nas informações dos colaboradores, quanto aos assuntos pessoais e individuais que os levam a ausentarem-se do trabalho, atingindo o 3º item de grande impacto na relação laboral, aponta-se a utilização de algumas ferramentas e táticas básicas para conscientização do colaborador:

- Além da utilização de palestras e dos Diálogos diários de segurança (DDS) para demonstração de quão negativo se torna as ausências, entende-se que por meio de Incentivos ao colaborador assíduo, valorizando a autoestima e sua boa conduta, apresentando reconhecimento como honra ao mérito, funcionário do mês, dentre outras e ainda de forma financeira como a possibilidade de um valor a mais no salário ou um prêmio, ou ainda como, por exemplo, uma cesta básica, para aqueles funcionários que não possuem em seu espelho ponto alterações relacionados a atrasos injustificados, acontecerá a redução drástica no quantitativo de ausências hoje ocorridas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Voltando ao problema de pesquisa levantado “Como reduzir os custos originados pelo absenteísmo da mão de obra terceirizada do serviço de higienização em um hospital de Belo Horizonte, MG? ” Iniciando os estudos para alcançar os objetivos propostos, utilizando do embasamento teórico e a metodologia, permitiu-se mapear e diagnosticar as principais causas nas quais necessitam de melhoramento e aperfeiçoamento na empresa estudada.

Após o diagnóstico organizacional elaborado apontou-se as causas principais do absenteísmo que foram: atestados e declarações de médicos, atrasos devido ao transporte público e falta sem justificativa por motivos particulares. E a partir destas quantificou-se, conforme Tabela 4, já citada anteriormente, o custo médio mensal gasto de R\$18.944, 71, (dezoito mil novecentos quarenta quatro reais e setenta um centavos). E então, possibilitou propor ações para diminuir o absenteísmo para as principais justificativas apresentadas. Por fim, uma simulação de economia da empresa terceirizada com a hipótese de alcançasse redução de 50%, (cinquenta por cento) do absenteísmo. De forma grosseira, arredondando por baixo aos 50% da média mensal, acarretaria, desta forma, um significativo valor que superaria os R\$9.000,00 (nove mil reais) mensais, voltando o olhar ao período de sete meses, estaria-se falando em valores superiores à R\$63.000,00 (sessenta e três mil reais).

O objetivo geral deste estudo era elaborar proposta para a redução do custo do absenteísmo de um hospital em Belo Horizonte, que foi alcançado, pois através da análise do principais motivos e justificativas pelos quais as ausência sucediam, foi possível identificar os três pilares problema e propor formas para trata-los. Sendo essas formas o transporte fretado, o recurso da convenção coletiva de trabalho, palestra diárias e premiações para que a autoestima do colaborador se eleve.

Diante do exposto, conclui-se que todos os objetivos propostos no início do estudo foram alcançados e caso a empresa estudada venha a aplicar as sugestões apontadas para trabalhos futuros, além de melhorar o índice de satisfação do cliente

com a rotatividade dos colaboradores, aumentar a satisfação dos funcionários com a empresa e ainda sim economizar valores financeiros que seriam gasto com o absenteísmo, e a partir de então, esta quantia estaria sobrando para aplicação em reinvestimento ou lucratividade.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Ilberto Muniz e VILELA, Rodolfo A.G. **Modelo de Análise e prevenção de Acidentes de Trabalho MAPA**. 1. ed. São Paulo: Cerest, 2010

ANDRADE, Antonio de. **Absenteísmo e Turnover**. 1. ed. – Lorena, SP: Opção, 2017

APPOLINÁRIO, Fabio. **Metodologia da Ciência: Filosofia e prática da pesquisa**. 2. ed. Cengage Learning, 2011.

BRANCHTEIN, Miguel. **Embargo e Interdição: Instrumentos de Preservação da Vida e da Saúde dos Trabalhadores: A Experiência da Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador – Segur**. Rio Grande do Sul: Ministério do Trabalho e Emprego, 2010.

CALDAS, Francisco José de. **Análise de dados informativos mediante Honeypots na Universidade Distrital**. Disponível em:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-30332020000200002&lang=pt#B3. Acesso em: 22 Maio 2021.

CARRION, Valentin, **Consolidação das leis do trabalho**. 29 ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

CASTRO, Alfredo Pires de C. **Manual de Gestão de Pessoas e equipes: Estratégias e tendências**. São Paulo: Gente, 2002.

CIVIL, Presidência da República Casa. **Lei Nº 8.036, de 11 de Maio de 1990**.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8036consol.htm. Acessado em 20/05/2021.

CIVIL, Presidência da República Casa. **Lei nº 8.213, de 24 de Julho de 1991**.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm. Acessado em 20/05/2021.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas; o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**, 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas: como transformar os gerentes em gestores de pessoas**, 4 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**, 6 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

COM, Blog Top. **El ciclo PHVA Planear - Hacer - Verificar - Actuar**. 2007.

Disponível em: <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>. Acesso em: 22 Maio 2021.

DANIELLOU, François, SIMARD, Marcel e BOISSIÈRES, Ivan. **Les Cahiers de La Sécurité Industrielle: Fatores Humanos e Organizacionais da Segurança Industrial: Um Estado da Arte**. Toulouse – França: Foncsi, 2013.

ECONOMIA, Ministério da. **Normas Regulamentadoras**. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho/pt-br/inspecao/seguranca-e-saude-no-trabalho/normas-regulamentadoras>. Acessado em 20/05/2021.

ECONOMIA, Ministerio da. **Normas Regulamentadoras**. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho/pt-br/inspecao/seguranca-e-saude-no-trabalho/ctpp-nrs/normas-regulamentadoras-nrs>. Acessado em 20/05/2021.

FIGUEIREDO Cândido de. **Dicionário Português**. 1. Ed. Gutenberg, 1913.

FILGUEIRAS, Vitor Araújo. **Saúde e Segurança do Trabalho no Brasil**. Brasília: Gráfica Movimento, 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Metodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIOSA, Lívio Antônio. **Terceirização: uma abordagem estratégica**. 5. ed São Paulo: Pioneira, 1997. MARTINS, Sérgio Pinto. **A Terceirização e o direito do trabalho**. São Paulo: Atlas, 2001.

ISOSAKI, Mitsue. **Absenteísmo entre trabalhadores de serviços de nutrição e dietética de dois hospitais em São Paulo**. Disponível em:

https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572003000200010&lang=pt. Acesso em: 22 Maio 2021.

LEIRA, Jerônimo Souto, SARATT, Newton Dornelles, **Terceirização**: uma alternativa de flexibilidade empresarial. 8. ed. São Paulo: Gente, 1995.

MARCELINO, Paula. & Cavalcante, Sávio. **Por uma definição de terceirização**. Bahia: Caderno CRH, 2012.

MARRAS, Jean Pierre. **Análise dos Fatores Organizacionais Determinantes da Intenção de Rotatividade**. Disponível em:
https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2358-18832018000201031. Acesso em: 22 Maio 2021.

MORESI, Eduardo. **Metodologia da Pesquisa**. Brasília-DF, UCB, 2003. Disponível em: <file:///C:/Users/Downloads/Metodologia%20Pesquisa%20-%20Moresi%202003.pdf>. . Acesso em: 30 Maio 2021.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. **Curso de direito do trabalho**: história e teoria geral do direito do trabalho: relações individuais e coletivas do trabalho. São Paulo: Saraiva, 2011.

NASCIMENTO, Gilza Marques do. **Estudo do absenteísmo dos trabalhadores de enfermagem em uma unidade básica e distrital de saúde do município de Ribeirão Preto/SP 2002**. Dissertação... (Mestrado em Enfermagem Fundamental) - Universidade de São Paulo. Ribeirão Preto: Universidade de São Paulo. 2003.

OLIVEIRA, Uanderson Rebula de. **Ergonomia e Segurança do Trabalho**. 3 ed. Niteroi: Uff, 2015.

QUEIROZ, Carlos Alberto Ramos Soares de. **Manual e terceirização**. 9. ed. São Paulo: STS, 1998.

RAMOS, Edson Marcos Leal Soares, ALMEIDA, Sílvia dos Santos de, ARAÚJO Adrilayne dos Reis. **Controle Estatístico da Qualidade**. Porto Alegre: Grupo A, 2013.

ROBERTELLA, Luiz Carlos Amorim. **Terceirização**: Tendências em doutrina e jurisprudência. Revista Trabalho e Doutrina, São Paulo: 1999.

ROCHA, Alexandre Varanda, COSTA, Frederico Steiner , NOGUEIRA, José Francisco. **Gerenciamento da qualidade em projetos**. Rio de Janeiro: FGV, 2014.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RUSSO, Giuseppe Maria. **Guia prático de Terceirização**: Como elaborar um projeto de terceirização eficaz. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019.

SECCHIN, Cláudio, SILVA, Kleber Pereira de Araújo, COSTA, Elton Machado Barbosa e LEÃO, Rosemary Dutra. **Guia de elaboração e revisão de Normas Regulamentadoras em Segurança e Saúde no Trabalho**. Brasília: Sit, 2018.

SELEME, Robson, STADLER, Humberto. **Controle da qualidade**: as ferramentas essenciais. 2. ed. Curitiba: Ibpex, 2012.

SILVA, Alexandre Pinto da. **Mapa de Risco e PPRA e LTCAT e aposentadoria especial**: Gestão Básica dos Principais Processos Trabalhistas e Previdenciários. São Paulo: Ltr editora ltda, 2017.

SILVA, Edna Lúcia da, MENESES Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e Elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis, 2005. Disponível em: (PDF) Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação (researchgate. net). Acessado em 30/05/2021.

SILVA, Marilda Fátima de Souza da' MOTA, Rosemeire do Carmo' COSTA, Fabio Henrique Pereira Ivanir' MAGALHÃES, Fábio Luís Falchi de. **Um estudo exploratório sobre as principais fraquezas relacionadas à tecnologia da informação em grupo de empresas localizadas na Grande São Paulo, Brasil**. Disponível em: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-75872018000100003&lang=pt#no22 Maio 2021.

SIMÕES, Mariana Roberta Lopes e ROCHA, Adelaide De Mattia. **Absenteísmo-doença entre trabalhadores de uma empresa florestal no Estado de Minas Gerais, Brasil**. Disponível em:

https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572014000100017&lang=pt. Acesso em: 22 Maio 2021.

SWALES, J. M. & FEAK, C. B. **Academic writing for graduate students**. Michigan: The University of Michigan Press., 2004.

TRABAJO, ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL. **Absentismo: causa y control**. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Madrid: OIT, 1989. v.1, p. 5 -12.

TRABAJO, Organización Internacional Del. **Indicadores de absenteísmo e diagnósticos associados às licenças médicas de trabalhadores da área de serviços de uma indústria de petróleo**. 1989. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572012000100018&lang=pt Acesso em : 22 Maio 2021.

TRABAJO, Organización Internacional Del. **Rotatividade de Pessoal: Um estudo de Caso na Agroindústria**. Disponível em <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/ENGPR455.pdf> Acessado em 20/05/2021.

TRABALHISTA, Guia. **Norma regulamentadora nº 01** - disposições gerais e gerenciamento de riscos ocupacionais. Disponível em: <http://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr1.htm#1.1>. Acessado em 20/05/2021.

VIEIRA, Carlos Eduardo Carrusca Lima, ANTUNES, Francisco de Paula, LIMA, Maria Elizabeth Antunes. **O cotidiano dos vigilantes: trabalho, saúde e adoecimento**. Belo Horizonte: Fumarc, 2010.

REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO HORIZONTE – MG

Redução do Absenteísmo na Prestação de Serviço da Mão de Obra Terceirizada de Higienização em um Hospital de Belo Horizonte – MG

Reduction of Absenteeism in the Provision of Services by Outsourced Sanitation Labor in a Hospital in Belo Horizonte – MG

AMAURI MEDEIROS BATISTA¹

MAIK ENDREO DE JESUS SILVA²

NÍVIA DA SILVA MARQUES³

TÁLITA RODRIGUES DE OLIVEIRA MARTINS⁴

RESUMO

Com o crescimento das organizações e a necessidade do mercado na redução dos custos, observa-se que algumas atividades que não são inerentes ao processo produtivo, mas que fazem parte de todo o contexto para o resultado do produto fim, são repassadas as empresas de mão de obra especializada neste tipo individual de processo atingindo resultados mais expressivos a custos e assim menores, trazendo competitividade ao produto fim. Estas empresas de mão de obra especializadas são chamadas de terceirizadas. Sendo o principal gargalo deste setor os problemas resultantes das ausências laborais e o absenteísmo. Sendo que para esta coleta de dados foram utilizadas as pesquisas aplicada, quantitativa, explicativa e o estudo de caso. Desta forma, esse estudo teve como objetivo elaborar propostas para reduzir o índice de absenteísmo da mão de obra terceirizada do serviço de higienização em um hospital de Belo Horizonte, MG. Identificando os principais gargalos a ser tratados, atingindo os resultados esperados.

Palavras chave: Terceirização de mão de obra. Redução de custos. Absenteísmo.

ABSTRACT

With the growth of organizations and the market's need to reduce costs, it is observed that some activities that are not inherent to the production process, but which are part of the whole context for the final product result, are transferred to hand-held companies. Of specialized work in this individual type of process, achieving more expressive results at lower costs, bringing competitiveness to the end product. These specialized labor companies are called outsourced.

¹ Aluno do Curso de Engenharia de Produção da FEAMIG

² Aluno do Curso de Engenharia de Produção da FEAMIG

³ Aluno do Curso de Engenharia de Produção da FEAMIG

⁴ Mestre, Professora, Orientadora

REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO HORIZONTE – MG

The main bottleneck in this sector is the problems resulting from work absences and absenteeism. For this data collection applied research, quantitative, explanatory and case study were used. Thus, this study aimed to develop proposals to reduce the absenteeism rate of outsourced labor in the sanitation service in a hospital in Belo Horizonte, MG. Identifying the main bottlenecks to be addressed and thus achieving the expected results.

Keywords: Labor outsourcing. Cost reduction. Absenteísmo.

1 INTRODUÇÃO

Com a globalização as disputas comerciais se tornaram mais ferozes, o que dificultou ainda mais para as empresas o alcance do seu objetivo, a maximização dos seus lucros. Por esse motivo, as empresas buscam cada vez mais atingir um padrão de excelência em todas as suas áreas: financeira, operacional e administrativa.

Entretanto, nota-se um gargalo que dificulta esse objetivo: o aumento nos gastos com ausências em postos de trabalho sejam estas por faltas justificadas ou não, por atrasos e ainda, antecipação do fim do horário laboral, que ao mesmo tempo gera para a instituição perda na produtividade, devido à ausência, e perda financeira, gasto com reposição. Enfim, essa perda da produção do funcionário por várias razões pode ser definida como absenteísmo, que será o alvo de estudo ao longo desse trabalho.

O absenteísmo e seus altos custos têm se tornado cada vez mais investigados em diversos setores nas mais variadas empresas e nota-se essa situação claramente em empresas de terceirização, sendo utilizado para a entrega do seu produto a atividade manual de um colaborador alocado. Buscando entender pelo qual motivo é mais impactante, precisa-se antes conhecer um pouco mais do termo terceirização e como é o funcionamento dessa modalidade empresarial.

A palavra terceirização vem do termo terceiros e pode ser entendida como intermediário, ou seja, externalizar serviços ou produções. Desse modo, a Terceirização da Mão de Obra é destinar às empresas responsáveis por fazer a gestão de pessoas para dada instituição, isentando-a das obrigações com custos e encargos relacionados aos colaboradores.

REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO HORIZONTE – MG

Assim, esse tipo de empresa passa a ser obrigada a arcar com os custos das ausências dos colaboradores, deixando a contratante mais competitiva e concentrando-se totalmente na atividade-fim, ajustando e respondendo mais rapidamente as necessidades do mercado. Estes atributos têm se tornado atrativo para as grandes empresas e ao mesmo tempo justifica o aumento do processo da terceirização.

Essa modalidade surgiu nos Estados Unidos no período da Segunda Guerra Mundial, na reorganização da economia, chegando ao Brasil na década de 1950 como consequência da instalação das empresas automobilísticas no país. Contudo, o setor terceiro, ganha novo patamar e estratégia no capital nacional a partir da década de 1970.

Porém o absenteísmo gera impacto ao setor terceirizado, o que tem causado para as empresas elevados custos com substituições dos colaboradores e capacitação dos novos substitutos no mesmo ambiente laboral, e apesar disso, haverá a existência da insatisfação do cliente diante da rotatividade no setor. Diante do exposto o presente trabalho irá abordar o seguinte propósito: como reduzir os custos oriundos do absenteísmo relacionados à mão de obra terceirizada do setor da higienização, em um hospital de Belo Horizonte MG.

2 REVISÃO DE LITERATURA

O Artigo em questão parte do Referencial Teórico que é um resumo sobre o tema já definido e delimitado, enfatizando conceitos, características, justificativas buscando as devidas fontes de autores e especialistas no tema em questão. Na tentativa de solucionar, encontrar uma possível resposta para a pergunta problema do projeto, “ Como reduzir os custos originados pelo absenteísmo da mão de obra terceirizada do serviço de higienização em um hospital de Belo Horizonte, MG”? Sendo que abordaremos os seguintes temas: Identificação de causas; quantificação das causas; propor ações para minimizar os impactos.

Sendo que o absenteísmo é a ausência do colaborador em quaisquer momentos onde seria esperado a sua presença, seja essa ausência justificada ou não, causando rotatividade no posto de trabalho e gerando perdas energéticas ou financeiras para a empresa com pagamento de horas extras, novas contratações,

REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO HORIZONTE – MG

treinamentos e interrupções da produção. Deste modo a partir de ferramentas da qualidade como Diagrama de Causa e Efeito para buscar os pontos de maior impacto, onde após observado e tratados utiliza-se um ciclo dinâmico com PDCA (Plan, Do, Check e Act – PDCA), para seguir a sequencia de “Planeja”, “Executar”, “Analisar” e por finalmente “Agir”, onde se define se atingiu melhores resultados para continuar ou se foi negativo e precisará planejar nova estratégia.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

A pesquisa é um processo sistemático que busca a construção do conhecimento, a ampliação, reformulação deste. Assim para Moresi (2003), pesquisar significa, de forma simplificada, procurar respostas para indagações proposta. E para que as respostas dessas indagações sejam respondidas é necessário definir algumas características da pesquisa.

3.1 A Pesquisa

Para responder à problemática alvo desta pesquisa será utilizado o método de pesquisa aplicada, uma vez que serão apresentado as principais causas do absenteísmo no setor terceirizado de higienização de um hospital em BH, assim como as propostas para a solução do mesmo, contudo não serão aplicadas.

3.2 Natureza de Pesquisa

Sendo a pesquisa qualitativa apropriada para avaliar resultados de programas ou planos e a quantitativa significa que tudo pode ser traduzido em números, opiniões e informações para classifica-la e analisa-las com uso de recursos e de técnicas estatísticas. Desta forma o presente trabalho utilizará como ferramenta de investigação a pesquisa quantitativa, uma vez que serão mensurados e levantados os custos gerados pelo absenteísmo, além de serem quantificadas as faltas, gerando assim a média mensal e a porcentagem mensal.

3.3 Pesquisa Quanto aos Fins e aos Meios

Mediante os diferentes modelos de pesquisa, com relação ao seu fim, o trabalho transcrito irá utilizar a pesquisa explicativa, pois ao longo do mesmo será identificados os principais fatores e motivos para que o índice de absenteísmo do

REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO HORIZONTE – MG

setor de higienização de um hospital de Belo Horizonte esteja alto, para que assim possa-se apresentar sugestões de soluções para a sua redução.

Em relação aos meios, para obter os objetivos deste trabalho será utilizado o Estudo de Caso, pois será estudado de forma aprofundada as causas do alto índice de absenteísmo de um setor específico de uma empresa/entidade, setor terceirizado de higienização de um hospital de Belo Horizonte.

3.4 Organização em Estudo

A empresa estudada tem como foco oferecer soluções em serviços de locação de mão de obra terceirizada em diversos segmentos, como condomínios; indústrias; shoppings; repartições públicas e hospitais. Contudo o estudo será concentrado em um dos clientes que é um hospital tradicional de Belo Horizonte. Fundado durante o governo de Bueno Brandão, através de legislação em agosto de 1913. E tem como objetivo prestar assistência integral aos seus conveniados. Contando com um quadro clínico que ultrapassa mil colaboradores na casa. E ainda em apoio, a prestação de serviço de higienização com cento e trinta profissionais que serão o alvo do estudo.

3.5 Coleta e Análise de Dados

A coleta e análise de dados será por meio de documentação, histórico de dados, planilhas, estatísticas de dados no período de janeiro a julho de 2021 fornecidas pela empresa terceirada objeto de estudo para que, possam ser levantadas as possíveis causas do absenteísmo e possibilitando o planejamento das ações e verificações do processo, desta forma alcançar menor índice de absenteísmo a fim de atender o objetivo específico e central desse trabalho.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, serão apresentados os resultados obtidos pela elaboração do referencial teórico e pela metodologia aplicada, tendo como objetivo o de organizar, mensurar e compreender os dados que foram coletados na pesquisa para que assim seja alcançado o fim ao qual este trabalho se destina. Assim corroborando Swales (2004), cita os resultados referem-se à descrição dos fatos verificados no estudo, e a discussão amplia em torno dos pontos a serem interpretados mediante aos fatos.

REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO HORIZONTE – MG

4.1 Principais causas do absenteísmo da mão de obra terceirizada do serviço de higienização em um hospital de Belo Horizonte MG

Conforme as ideias dos autores Isosaki (2003), e Chiavenato (1999), a empresa estudada, identifica-se como absenteísmo toda e qualquer ausência do empregado, em situações que seriam de se esperar ou contar com sua presença, seja ela ocasionada por este ou aquele motivo, justificada ou não, excluindo-se aquelas ausências por serviço militar, maternidade ou férias.

Portanto para que seja atingindo o objetivo final, que é elaborar propostas para reduzir o índice de absenteísmo, é de suma importância identificar as principais causas do mesmo e para isso, será realizada a análise documental de controle de ausências da empresa terceirizada dos últimos sete meses (janeiro 2021 a julho 2021), conforme modelo apresentado Tabela 01, a qual está dividida em quantidade, função, data, motivo, faltante, horário de ausência, justificativa e o responsável pela cobertura.

ATESTADOS - FALTAS - DECLARAÇÕES - JANEIRO 2021							
PLANTÃO 44 HR DINEIDE							
QUANT	FUNÇÃO	DATA	MOTIVO	FALTANTE	HORARIO	JUSTIFICATIVA	COBERTURA
01	ASG	04/01/2021	FÉRIAS	ELDA DE JESUS ALVES CORDEIRO	07:00 AS17:00	FÉRIAS	ILMA ROCHA DOS SANTOS
02	ASG	04/01/2021	FÉRIAS	MICHELLI PEREIRA DA S. RODRIGUES	07:00 AS17:00	MÉDICO	EDNA APARECIDA DA CRUZ
03	ALMOXARIFE	04/01/2021	FÉRIAS	GUILHERME AUGUSTO AGUIAR E COSTA	07:00 AS17:00	FÉRIAS	CARLOS ANTONIO DA SILVA
04	ASG	04/01/2021	TROCA DE FUNÇÃO	CARLOS ANTONIO DA SILVA	07:00 AS17:00	TROCA DE FUNÇÃO	SIMONE MARCELINA DA SILVA
05	ASG	04/01/2021	ATESTADO	MARIA NELCI FERNANDES DE OLIVEIRA	07:00 AS17:00	MÉDICO	MARIA APARECIDA SANTOS REIS
06	ASG	05/01/2021	FÉRIAS	MICHELLI PEREIRA DA S. RODRIGUES	07:00 AS17:00	FÉRIAS	JULIANA MAISA
07	ASG	05/01/2021	ATESTADO	MARIA NELCI FERNANDES DE OLIVEIRA	07:00 AS17:00	MÉDICO	MARIA APARECIDA SANTOS REIS
08	ASG	06/01/2021	FÉRIAS	MICHELLI PEREIRA DA S. RODRIGUES	07:00 AS17:00	FÉRIAS	EDNA APARECIDA DA CRUZ
09	ASG	06/01/2021	ATESTADO	MARIA NELCI FERNANDES DE OLIVEIRA	07:00 AS17:00	MÉDICO	MARIA APARECIDA SANTOS REIS
10	ASG	07/01/2021	FÉRIAS	MICHELLI PEREIRA DA S. RODRIGUES	07:00 AS17:00	FÉRIAS	JULIANA MAISA
11	ASG	07/01/2021	ATESTADO	MARIA NELCI FERNANDES DE OLIVEIRA	07:00 AS17:00	MÉDICO	MARIA APARECIDA SANTOS REIS
12	ASG	08/01/2021	FÉRIAS	MICHELLI PEREIRA DA S. RODRIGUES	07:00 AS17:00	FÉRIAS	SIMONE MARCELINA DA SILVA
13	ASG	08/01/2021	ATESTADO	MARIA NELCI FERNANDES DE OLIVEIRA	07:00 AS17:00	MÉDICO	MARIA APARECIDA SANTOS REIS
14	ASG	11/01/2021	FÉRIAS	MICHELLI PEREIRA DA S. RODRIGUES	07:00 AS17:00	FÉRIAS	SIMONE MARCELINA DA SILVA
15	ASG	11/01/2021	ATESTADO	MARIA NELCI FERNANDES DE OLIVEIRA	07:00 AS17:00	MÉDICO	MARIA APARECIDA SANTOS REIS
16	ASG	11/01/2021	ATESTADO	GABRIEL ELIAS COSTA DE JESUS	07:00 AS17:00	MÉDICO	SEM COBERTURA
17	ASG	12/01/2021	FÉRIAS	MICHELLI PEREIRA DA S. RODRIGUES	07:00 AS17:00	FÉRIAS	SIMONE MARCELINA DA SILVA
18	ASG	12/01/2021	ATESTADO	GABRIEL ELIAS COSTA DE JESUS	07:00 AS17:00	MÉDICO	SEM COBERTURA
19	ASG	12/01/2021	ATESTADO	DELMA CARLA KISTER DE OLIVEIRA	07:00 AS17:00	MÉDICO	SEM COBERTURA

Tabela 01, Planilha de Ausências. Autores (2021).

Listando os motivos pelos quais os colaboradores precisaram-se ausentar de suas atividades laborais, e as respectivas ocorrências no período de sete meses, sendo dentre esses motivos apresentados estão, atestados, atrasos, declarações, faltas, férias, saídas antecipadas ao fim do horário laboral, o encerramento do contrato laboral, folga, troca de plantão, troca de função, afastamentos pelo INSS e transferência para outro setor. Em concordância à realidade vivenciada pela

REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO HORIZONTE – MG

empresa terceirizada, Nascimento (2003) relata que, o absenteísmo se tornou um problema para as organizações e gestores, pelo fato de impactar diretamente na qualidade e lucratividade da organização. As causas estão ligadas a vários fatores podendo tornar difícil o seu gerenciamento.

Após a identificação e classificação dos problemas ou causas mais relevantes, de maior impacto na questão analisada, as quais exige correção imediata, nota-se dois motivos que chamam a atenção devido aos seus elevados índices de aparecimento nos últimos sete meses, sendo estes os atestados e atrasos, que corresponderam juntos a 954 (novecentos cinquenta e quatro) do total de 1172 (um mil cento e setenta dois) ausências, ou seja, média de 81,39% (oitenta e um por cento) dos casos de absenteísmo diante dos motivos apresentados.

Contudo, para que possa compreender e atingir os objetivos deste trabalho é preciso entender as causas das principais ausências, tendo como ponto de partida a visão do colaborador, e quais as principais justificativas que atenuam o comportamento que mais impacta o processo e na qualidade da prestação da mão de obra no setor estudado.

4.2 Principais justificativas apresentadas pelos colaboradores

Dentre as justificativas apresentadas pelos colaboradores perante a empresa terceirizada estão: os atrasos, em consequência das reduções dos horários de ônibus, idas ao departamento médico, motivos particulares os quais não possuem justificativas, as folgas, as falhas em equipamentos de pontos, as transferências para outros setores, as compensações de horas e cobertura de outros colaboradores. Destaca-se dos apontamentos informados, as presenças ao departamento médico, que estariam elencados aos motivos de atestados e declarações. Já ônibus, com redução de horários sendo a causa dos atrasos. Assim essas variáveis representam 341 e 613 (trezentos e quarenta um e seiscentos e treze) da quantidade total das principais acontecimentos, seguidas dos motivos particulares. Vale ressaltar, que as férias são motivos de ausência, entretanto, a mesma é um tipo programável e obrigatória, determinada pela CLT e calculada nos custos do contrato.

REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO HORIZONTE – MG

Para melhor entendimento e análise da problemática será utilizado o Gráfico de Pizza, demonstrando de forma visual a distribuição das justificativas oferecidas pelos colaboradores da empresa terceirizada que presta serviço no hospital em Belo Horizonte, Minas Gerais.

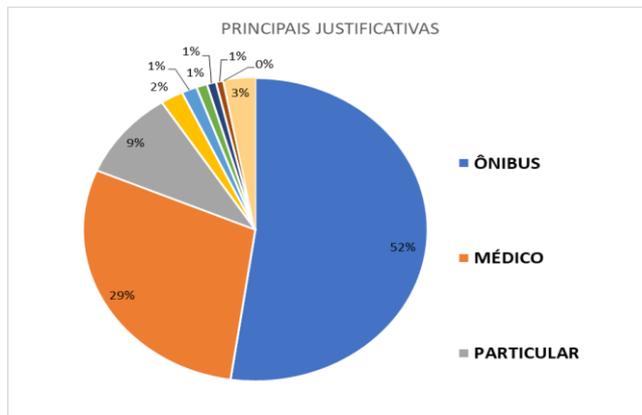


Gráfico 1 Pizza. Principais Justificativas. Autores (2021).

Assim, é possível observar a irrelevância das demais justificativas perante as posições de destaque para o departamento médico 29%, (vinte e nove por cento), os ônibus 52% (cinquenta dois por cento) e particular 9% (nove por cento). Sendo identificadas as três principais justificativas, existe a possibilidade da elaboração de propostas para diminuir o absenteísmo que ocorre na empresa terceirizada de higienização no hospital.

4.3 Custo Do Absenteísmo Da Mão De Obra Terceirizada Do Serviço De Higienização Em Um Hospital De Belo Horizonte MG

Para que sejam apontados os custos do absenteísmo é necessário a quantificação de horas perdidas ao longo dos últimos meses demonstrando a quantidade de minutos perdidos por mês, nas quais, por sua vez, foram consideradas somente os principais motivos e apenas os não previstos de forma antecipada pela empresa responsável pelo colaborador, (férias seria um motivo previsto com antecedência). Em mesma direção da empresa estudada Chiavenato (1999) relata que, ter colaboradores nem sempre significa tê-los trabalhando durante todo o expediente, pois haverá momentos ausentes.

REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO HORIZONTE – MG

Observa-se que ao longo dos sete meses decorrentes entre janeiro e julho de 2021, onde cerca de 4716 (quatro mil e setecentos e dezesseis) horas foram perdidas em decorrência às razões não previstas, tais como os atrasos de transporte público, consultas médicas, atestados e faltas sem justificativas. Deste modo, a partir da Tabela 02, Custos diários com o absenteísmo, onde se tem o descritivo do custo por hora funcionário, cruzando os dados obtêm-se os valores em reais decorrentes das horas de ausências apontadas.

PLANILHA ORÇAMENTÁRIA HOSPITAL - TOTALIZADORA - SERVIÇOS 1 funcionário -			
MONTANTE A - Salários			
SERVENTE - 12 HORAS - 3 x AO MÊS	QUANT.	V.UNIT.(R\$)	V.TOTAL (R\$)
	1	1.227,75	1.227,75
AUXILIAR DE SUPERVISÃO - 12 HORAS - 3 x AO MÊS	1	324,74	324,74
Total dos Salários	2		1.552,49
Adicional de Insalubridade - 20%	0		0,00
Adicional de Insalubridade - 40%	1	440,00	440,00
Adicional Noturno	1	478,82	478,82
Total de Adicionais			918,82
Total salários + Adicionais - (Montante A)			2.471,31
MONTANTE B - Encargos Sociais e Trabalhistas			
Grupo I - Encargos Básicos			
INSS	20,00%	-	494,26
FGTS	8,00%	-	197,70
SESC	1,50%	-	37,07
SENAC	1,00%	-	24,71
SEBRAE	0,60%	-	14,83
INCRA	0,20%	-	4,94
Salário Educação	2,50%	-	61,78
RAT (Risco Ambiental do Trabalho)	2,69%	-	66,48
Total do grupo I	36,49%		901,77
Grupo II - (incidentes sobre total Montante "A")			
Férias + 1/3	11,11%	-	274,56
Auxílio enfermidade	1,26%	-	31,14
Faltas Legais	1,07%	-	26,44
Licença Paternidade/Maternidade	0,54%	-	13,35
Acidente de Trabalho	0,75%	-	18,53
Aviso Prévio Trabalhado	1,31%	-	32,37
13º Salário	8,33%	-	205,86
Total grupo II	24,37%	-	602,25
Grupo III - Substituições (incidentes sobre total do Montante "A")			
Grupo III- Incidência Cumulativa Grupo I X Grupo II			
	8,89%	-	219,70
Grupo IV - Verbas rescisórias (provisão p/pagamentos futuros)			
Indenização (rescisão s/ justa causa)	4,17%	-	103,05
Aviso Prévio Indenizado	1,48%	-	36,58
Indenização adicional (Lei 7.238/84)	1,22%	-	30,15
Total do Grupo IV	6,87%	-	169,78
Total dos Encargos Sociais - Montante "B"	76,62%		1.893,50
MONTANTE C - INSUMOS E OUTROS CUSTOS			
Grupo I			
Uniformes	1	31,44	31,44
Seguro de Vida em Grupo	1	5,47	5,47
Equipamentos	1	183,93	183,93
material de limpeza	1	290,00	290,00
PAF	1	12,00	12,00
PQM	1	1,91	1,91
Outros (PCMSO/PPRA)	1	1,96	1,96
Total			526,71
Grupo II -Despesas reembolsáveis			
Ticket Alimentação/Refeição - Conforme CCT	0	392,13	0,00
Vale Transporte - (Desconto de 6% do salário base)	1		517,45
Total			517,45
Total do Montante C			1.044,16
SUBTOTAL (somatório dos Montantes A,B,C)			
			5.408,97
MONTANTE D - BDI (Benefícios e Despesas Indiretas)			
Valor total do BDI	7,00%		378,63
SUBTOTAL (somatório dos Montantes A,B,C,D)			
			5.787,60
MONTANTE E - TRIBUTOS SOBRE O FATURAMENTO			
ISSQN	ALIQUOTA		V.TOTAL (R\$)
	5,00%	-	337,47
	1,65%	-	111,36
	7,60%	-	512,95
Total do Montante E	14,25%		961,78
VALOR TOTAL MENSAL			6.749,38
VALOR TOTAL ANUAL			80.992,56
TOTAL DIÁRIO			224,98
VALOR TOTAL POR HORA DE TRABALHO			28,12

Tabela 02, Custos diários com o absenteísmo. Autores (2021).

REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO HORIZONTE – MG

A Tabela 02 de Custos diários por ausência tem em seu contexto o descritivo de o custo do funcionário, a partir de todo o orçamento necessário, incluindo salário, encargos, impostos, benefícios e obrigações trabalhistas que fazem parte da contratação de um trabalhador.

4.4 Quantificação de custos

Seguindo o informado na Tabela 02, Custos diários com o absenteísmo, onde o custo de hora por funcionário no referido hospital atinge o montante de R\$28,12 (vinte e oito reais e doze centavos) por hora de serviços prestados pelo auxiliar de limpeza e os dados da planilha 03, onde aponta-se a quantidade total de 4416 (quatro mil setecentos e dezesseis) horas de ausências, perfazendo um importe vultoso de R\$ 132.612,98 (cento e trinta e dois mil, seiscentos doze reais), ou seja, em média R\$ 18.944,71 (dezoito mil, novecentos quarenta e quatro reais) mensais.

	ATRASOS (MIN)	ATESTADO (MIN)	FALTA (MIN)	SAIDA ANTES (MIN)	DECLARAÇÕES (MIN)	TOTAL DE PERDAS EM HORAS	
JANEIRO	3520	48240	1440	546	170	53916	
FEVEREIRO	2050	18840	4200	611	1928	27629	
MARÇO	1892	42840	8280	1114	2508	56634	
ABRIL	3554	21120	7800	173	884	33531	
MAIO	2029	21600	2760	375	4400	31164	
JUNHO	2666	25320	10560	1492	1752	41790	
JULHO	1708	23160	10800	215	2411	38294	
TOTAL MIN =	17419	201120	45840	4526	14053	282958	MIN
TOTAL HORA =	290,3	3352,0	764,0	75,4	234,2	4716,0	HORAS
R\$ HORA	R\$ 8.163,70	R\$ 94.258,24	R\$ 21.483,68	R\$ 2.121,19	R\$ 6.586,17	107,2	SEMANAS
R\$ 28,12	R\$ 1.166,24	R\$ 13.465,46	R\$ 3.069,10	R\$ 303,03	R\$ 940,88	26,8	MESES
CUSTO ABSENTEÍSMO:	R\$ 132.612,98			CUSTO MÉDIO MENSAL:		R\$ 18.944,71	

Tabela 03, Custos Financeiros com o absenteísmo. Autores (2021).

Em observação às justificativas dos colaboradores, ficaram apontados três pilares principais destas ausências, atingindo 52% (cinquenta dois por cento) das justificativas o transporte público, com 29% (vinte nove por cento) consultas e atestados, com 9% (nove por cento) destas justificativas aparecem as causas pessoais e 10% (dez por cento) para os demais motivos que não afetam de forma significativa, portanto, será a partir de então desprezado pelo estudo, onde será evidenciado para trabalho os 90% (noventa por cento) já citados.

4.5 Impactos financeiros

Apontado com maior repercussão impactando de forma severa no absenteísmo, o transporte público coletivo com seus atrasos e descumprimento das grades e

REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO HORIZONTE – MG

escalas de viagens causando danos ao rendimento de trabalho brasileiro conforme noticiado pelas mídias. Em valores pode-se calcular o índice de 52% (cinquenta dois por cento) das ausências do montante de R\$ 18.944,71 (dezoito mil, novecentos quarenta e quatro reais) mensais, o que equivale a R\$ 1.166,24 (um mil, cento sessenta e seis reais) mensais de perdas no cálculo da empresa para substituição destes colaboradores.

Sendo a questão médica um item muitas vezes inesperado, tanto para as empresas, quanto para o próprio trabalhador, observando que em sua grande maioria, o adoecer não avisa com antecedência e o atendimento médico do sistema único de saúde não faz agendamentos conforme a necessidade do usuário, nem comporta a demanda destes que necessitam do atendimento. Este por sua vez comporta um índice de 29% (vinte e nove por cento) do custo mensal de R\$ 18.944,71 (dezoito mil, novecentos quarenta e quatro reais) com o absenteísmo, perfazendo um resultado negativo de R\$ 14.406,34 (quatorze mil quatrocentos e seis reais) mensais.

As questões particulares em que necessita se ausentar ao trabalho, Sabe-se que em sua maioria, motivos de força maior que não podem ser resolvidos em dias de folga por variações externas. Comprometendo 9% (nove por cento) do impacto causando com absenteísmo neste hospital de Belo horizonte, que em reais aponta a atribuição de R\$ 3.372,13 (três mil trezentos e setenta e dois reais) mensais.

5 SUJESTÕES PARA MELHORIAS

Para autores como, por exemplo, Seleme, Stadler (2012), o processo de melhoria deve ser contínuo, ou seja, sempre há algo que deve ser melhorado, incrementado ou substituído em prol da melhoria da qualidade de um processo ou produto. E na situação alvo desse trabalho não é diferente. No momento foram identificados, os pilares problemas que tem afetado a qualidade e impactado fortemente o setor financeiro da empresa terceirizada. Diante disso, serão apresentados a seguir possíveis sugestões para a diminuição do absenteísmo da empresa terceirizada.

REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO HORIZONTE – MG

5.1 Sugestões no impacto causado pelo Transporte

Conforme citado anteriormente, o quesito transporte tem se tornado, não só na empresa terceirizada, mas de modo geral, um grande alvo de justificativas para atrasos de trabalho, isso se deve principalmente ao atual cenário mundial, pandemia COVID-19, no qual muitas empresas de transporte público coletivo têm reduzido o fornecimento de transporte, quer seja por redução na quantidade de viagens dos ônibus, quer seja no aumento dos intervalos das viagens, onde justifica que o causador desta diminuição no fornecimento do transporte se dá pelo novo formato de trabalho, o famoso *home office*, onde diminuiu-se os usuários do transporte e por consequência também a oferta do transporte.

Para que a empresa terceirizada de limpeza do hospital possa atacar este índice negativo de grande impacto, e sentir o percentual de absenteísmo em relação a transporte decrescer e também o valor perdido pelas ausências, aponta-se uma das estratégias que podem ser adotadas:

- Utilizando o método de transporte fretado, onde a empresa deixará de fornecer o cartão de transporte coletivo para todos os colaboradores do setor e com este custo cobrirá as despesas com um contrato de fretamento de ônibus ou van com motorista para transporte dos colaboradores em suas regiões passando dessa forma a instruí-los a esperar em local e horário estratégico por um ônibus específico, direcionado pela mesma. Assim como é feito em várias empresas, como a título de exemplo a Vale e a Fiat.

5.2 Sugestões Para os impactos na Demanda em Saúde

Sendo de conhecimento de toda a população de que nosso sistema público de saúde além de insuficiente, não agenda as consultas conforme a necessidade do paciente, impactando assim em seu processo laboral, apresentamos uma possibilidade sem custos adicionais para a empresa:

- Em busca das possibilidades de os colaboradores agendarem médicos não urgentes, para horários diferentes do laboral, sugestiona-se a utilização da Convenção coletiva de trabalho da categoria que já exige o pagamento por parte da empresa de um custo para manutenção de programa de auxílio

REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO HORIZONTE – MG

Familiar (PAF), que dá direito ao trabalhador de acesso médico, odontológico e oftalmológico, podendo de forma agendada fazer o controle de sua saúde, evitando ao máximo a necessidade de acesso ao Sistema Único de Saúde (SUS).

5.3 Sugestões na demanda das ausências particulares

Conforme coletado nas informações dos colaboradores, quanto aos assuntos pessoais e individuais que os levam a ausentarem-se do trabalho, atingindo o 3º item de grande impacto na relação laboral, aponta-se a utilização de algumas ferramentas e táticas básicas para conscientização do colaborador:

- Além da utilização de palestras e dos Diálogos diários de segurança (DDS) para demonstração de quão negativo se torna a ausência, entende-se que por meio de Incentivos ao colaborador assíduo, valorizando a autoestima e sua boa conduta, apresentando reconhecimento como honra ao mérito, funcionário do mês, dentre outras e ainda de forma financeira como a possibilidade de um valor a mais no salário ou um prêmio, ou ainda como, por exemplo, uma cesta básica, para aqueles funcionários que não possuem em seu espelho ponto alterações relacionados a atrasos injustificados, acontecerá a redução drástica no quantitativo de ausências hoje ocorridas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARRION, Valentin, **Consolidação das leis do trabalho**. 29 ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

CASTRO, Alfredo Pires de C. **Manual de Gestão de Pessoas e equipes: Estratégias e tendências**. São Paulo: Gente, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**; o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

COM, Blog Top. **El ciclo PHVA Planear - Hacer - Verificar - Actuar**. 2007.

Disponível em: <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>. Acesso em: 22 Maio 2021.

REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO HORIZONTE – MG

DANIELLOU, François, SIMARD, Marcel e BOISSIÈRES, Ivan. Les Cahiers de La Sécurité Industrielle: **Fatores Humanos e Organizacionais da Segurança Industrial: Um Estado da Arte**. Toulouse – França: Foncsi, 2013.

FILGUEIRAS, Vitor Araújo. **Saúde e Segurança do Trabalho no Brasil**. Brasília: Gráfica Movimento, 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Metodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIOSA, Lívio Antônio. **Terceirização: uma abordagem estratégica**. 5. ed São Paulo: Pioneira, 1997. MARTINS, Sérgio Pinto. A Terceirização e o direito do trabalho. São Paulo: Atlas, 2001.

ISOSAKI, Mitsue. **Absenteísmo entre trabalhadores de serviços de nutrição e dietética de dois hospitais em São Paulo**. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572003000200010&lang=pt. Acesso em: 22 Maio 2021.

MARCELINO, Paula. & Cavalcante, Sávio. **Por uma definição de terceirização**. Bahia: Caderno CRH, 2012.

MARRAS, Jean Pierre. **Análise dos Fatores Organizacionais Determinantes da Intenção de Rotatividade**. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2358-18832018000201031. Acesso em: 22 Maio 2021.

MORESI, Eduardo. **Metodologia da Pesquisa**. Brasília-DF, UCB, 2003. Disponível em: <file:///C:/Users/Downloads/Metodologia%20Pesquisa%20-%20Moresi%202003.pdf>. . Acesso em: 30 Maio 2021.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. **Curso de direito do trabalho: história e teoria geral do direito do trabalho: relações individuais e coletivas do trabalho**. São Paulo: Saraiva, 2011.

**REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA MÃO DE
OBRA TERCEIRIZADA DE HIGIENIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE BELO
HORIZONTE – MG**

NASCIMENTO, Gilza Marques do. **Estudo do absenteísmo dos trabalhadores de enfermagem em uma unidade básica e distrital de saúde do município de Ribeirão Preto/SP 2002.** Dissertação... (Mestrado em Enfermagem Fundamental) - Universidade de São Paulo. Ribeirão Preto: Universidade de São Paulo, 2003.

QUEIROZ, Carlos Alberto Ramos Soares de. **Manual e terceirização.** 9. ed. São Paulo: STS, 1998.

RAMOS, Edson Marcos Leal Soares, ALMEIDA, Sílvia dos Santos de, ARAÚJO Adrilayne dos Reis. **Controle Estatístico da Qualidade.** Porto Alegre: Grupo A, 2013.

ROCHA, Alexandre Varanda, COSTA, Frederico Steiner, NOGUEIRA, José Francisco. **Gerenciamento da qualidade em projetos.** Rio de Janeiro: FGV, 2014.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração:** guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RUSSO, Giuseppe Maria. **Guia prático de Terceirização:** Como elaborar um projeto de terceirização eficaz. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019.

SELEME, Robson, STADLER, Humberto. **Controle da qualidade:** as ferramentas essenciais. 2. ed. Curitiba: Ibplex, 2012.

SILVA, Edna Lúcia da, MENESES Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e Elaboração de dissertação.** 4. ed. Florianópolis, 2005. Disponível em: (PDF) Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação (researchgate. net). Acessado em 30/05/2021.

SIMÕES, Mariana Roberta Lopes e ROCHA, Adelaide De Mattia. **Absenteísmo-doença entre trabalhadores de uma empresa florestal no Estado de Minas Gerais, Brasil.** Disponível em:

https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572014000100017&lang=pt. Acesso em: 22 Maio 2021.

SWALES, J. M. & FEAK, C. B. **Academic writing for graduate students.** Michigan: The University of Michigan Press, 2004.