

EMPRESA, COLABORADOR E AUSÊNCIA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA SOBRE O ABSENTEÍSMO NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

Company, employee and absence: a report of an experience about the
absenteeism on labor relations

CALGAROTTO, R.
PINHEIRO, L. R.S

Recebimento: 16/11/2010 – Aceite: 16/12/2010

RESUMO: Este artigo consiste em um relato de experiência referente ao tema do absentismo no mundo do trabalho. Conceito entendido como qualquer falta ou atraso, ou seja, a ausência dos trabalhadores em seus processos de trabalho. Ter funcionários, atualmente, não significa tê-los trabalhando em todos os momentos do turno laboral a eles destinados. Propõe-se aqui tecer algumas reflexões a partir do referencial encontrado sobre o assunto, ainda pouco debatido no mundo empresarial, articulando-o com a experiência de trabalho e intervenção vivenciada no Estágio Profissionalizante de Psicologia do Trabalho e das Organizações. A empresa na qual ocorreu a intervenção está situada no Rio Grande do Sul e atua no ramo metal-mecânico. Ainda, refere possibilidades de ação, frente à problemática, e alguns dos resultados obtidos até o momento.

Palavras-chave: Absenteísmo. Psicologia do trabalho. Relações de trabalho. Gestão de pessoas.

ABSTRACT: This article is a report of an experience about the absenteeism on the workplace. This concept may be understood as any kind of absence or delay, in other words the absence of workers in their work processes. Having employees, nowadays doesn't mean having them working all the time of their work shift. Some reflections based on the reference found on the subject are proposed here, even though they are not much present in the business world, matching them with the work experience and intervention experienced in the Professional Training in Work and Organizational Psychology. The company where the intervention occurred is located in Rio Grande do Sul and it operates

in the metal-mechanic field. Yet, there are some possibilities of action against this problem and in some results achieved so far.

Keywords: Absenteeism. Work Psychology. Labor Relations. People Management.

Introdução

A Psicologia, cada vez, mais vem ganhando espaço de atuação dentro das Organizações de Trabalho, por mostrar que sua capacidade de intervenção vai além de recrutar e selecionar as pessoas mais adequadas para cada função. O profissional psicólogo pode auxiliar a empresa em inúmeros outros processos, tais como: desenvolver e reter talentos, treinar pessoas e gerir equipes. Também está habilitado a perceber aspectos culturais que interferem no bom desempenho, tanto dos funcionários quanto da empresa no mercado; por isso, vem ocupando posições privilegiadas, inclusive junto ao planejamento estratégico das empresas. É esse profissional que, de um lado, mantém-se com a visão e o respeito ao trabalhador e, do outro, possibilita a conciliação com os interesses e objetivos organizacionais.

Nesse sentido, a Psicologia contribui em duas vertentes principais: uma se refere à Psicologia organizacional, e outra, à Psicologia do trabalho. A primeira volta-se mais a processos como o recrutamento, a seleção, o acompanhamento, em período de experiência, a treinamentos e avaliação de desempenho, entre outros. Já a Psicologia do trabalho dedica-se às questões do trabalhador, estudando temas como o desemprego, a cultura organizacional, acidentes de trabalho e transtornos mentais, relacionados ao trabalho, bem como estudos e ações sobre o absentismo.

No mundo atual, o trabalho tem caráter central na vida das pessoas. Pode ser fonte de

prazer, satisfação e reconhecimento. O que o indivíduo faz, é parte de quem ele é. Entretanto, existem situações em que o sofrimento impera nas relações de trabalho, levando inclusive ao adoecimento físico e mental.

Nesse sentido, Bonavigo (2008), em estudo realizado sobre o absentismo, menciona que este século possui dois momentos distintos, sendo que, na primeira metade, prevalece a concepção voltada à produtividade. Na segunda metade, surge a preocupação com a satisfação do trabalhador, e este é o momento em que entram em cena a noção de cuidado com aquele que produz e a articulação de seu bem-estar com a produtividade pretendida pela empresa. Portanto, é a partir desta articulação de interesses, entre empresa e trabalhador, que estudos como o absentismo ganham espaço e valorização nas relações de trabalho.

O termo absentismo é usado para caracterizar a ausência do trabalhador na empresa, em seu processo de trabalho; portanto, faltas, atrasos e inclusive pessoas, afastadas temporariamente da empresa, no caso de um acidente de trabalho, são consideradas absentistas. Para Chiavenato (2002), a terminologia absentismo é usada para nomear as faltas ou ausências dos empregados no trabalho. Consiste na “soma dos períodos em que os empregados da organização se encontram ausentes do trabalho, seja por falta, seja por atraso, devido algum motivo interveniente” (CHIAVENATO, 2002, p. 190).

Spector (2002) fala sobre o comportamento de abandono nas organizações e refere que o mesmo envolve o fato de o trabalhador não estar presente no trabalho, mesmo que seja temporário. Tal fato resulta em rotatividade.

Bulhões (1986 apud BONAVIGO, 2008) considera como absenteísmo no trabalho todas as causas de ausência, como doença prolongada, acidentes, licença-maternidade, atenção a problemas familiares ou formalidades judiciais e até cursos fora da empresa, exceto: greve, cursos dentro da empresa, repouso semanal ou compensação, férias e feriados.

Para Quick & Lapertosa (1982), o absenteísmo pode ser dividido em cinco categorias: o absenteísmo voluntário, que diz respeito à ausência no trabalho por razões particulares, não justificadas por doença; o absenteísmo por doença, que inclui todas as ausências por doença ou por procedimento médico; o absenteísmo por patologia profissional, que abrange as ausências por acidentes de trabalho ou doença profissional; o absenteísmo legal, que consiste nas faltas no serviço amparadas por leis (gestação, nojo, gala, doação de sangue e Serviço militar); e o absenteísmo compulsório, onde há o impedimento ao trabalho devido à suspensão imposta pelo patrão, por prisão, ou outro impedimento que não permita ao trabalhador o acesso ao local de trabalho.

No mundo atual, com a competitividade enfrentada pelas empresas, é necessário encontrar o equilíbrio entre a produtividade e a capacidade de produção planejada, prevenindo todos os aspectos que possam interferir nesse equilíbrio para, assim, manter toda a potencialidade competitiva de uma organização. Daí a importância de o absenteísmo ser reduzido e tratado em suas causas. Chia-venato (2002) menciona que o absenteísmo é um fator de incerteza e imprevisibilidade para as organizações e é provocado pelo comportamento humano. Consiste, ainda, em fatores de desperdício e de perdas tanto para as organizações quanto para as pessoas. É importante agir diretamente sobre as suas causas e não sobre seus efeitos, sendo, assim, necessário diagnosticar o absenteísmo.

Presença que faz a diferença: sua falta faz falta

A experiência de intervenção, que será aqui descrita, ocorreu em uma empresa do Rio Grande do Sul, que concentra sua atuação no ramo metal-mecânico e conta, com aproximadamente, dois mil e quinhentos colaboradores. A inserção na referida empresa deu-se através do vínculo do Estágio Profissionalizante de Psicologia do Trabalho e das Organizações, referente a um ano de estágio, no último ano da Graduação em Psicologia. A proposta de desenvolver um projeto voltado ao absenteísmo foi feita, através da Gerência de Recursos Humanos da empresa, com o objetivo de reduzir o seu índice. O absenteísmo já vinha atingindo uma porcentagem significativa e interferia nas relações de trabalho e na produtividade, somado a outros fatores como as excessivas horas extras de trabalho com a consequente sobrecarga.

Nesse sentido, Spector (2002) pondera que a maioria das atividades demande a uma pessoa na sua execução e, no caso da pessoa responsável estar ausente, a empresa terá que mobilizar outro trabalhador para cobrir a ausência do primeiro. Ela se obriga a ter uma mão de obra excedente para cobrir as falhas no processo produtivo, causadas pelo funcionário que não está presente. Isso gera custos maiores com mão de obra ou, no caso de uma não substituição, mesmo que temporariamente, a produtividade será afetada.

Pode haver, ainda, uma sobrecarga aos funcionários no momento em que a tarefa do absenteísta precisa ser feita, e outras pessoas terão que cobrir essa ausência, sem deixar de atender às exigências de sua própria função. Essa situação pode gerar um novo absenteísta que, fatigado pela sobrecarga, ausenta-se também. Forma-se, então, um círculo vicioso no qual um absenteísta pode gerar outras ausências.

Hoje, as empresas já têm consciência da importância do capital humano em seus processos de produção. As tecnologias foram melhoradas, e os processos produtivos, de modo geral, tiveram evolução e, muitas vezes, é o recurso humano de uma empresa que precisa ser trabalhado e gerenciado de melhor maneira para render a produtividade e o lucro esperados. Gil (2001) menciona que a importância das relações humanas passou a ter maior reconhecimento no âmbito das organizações de maior porte e complexidade já que, nesses casos, as relações tendiam a ser mais impessoais. Pode-se dizer que as relações humanas constituem um processo de integração de indivíduos em uma situação de trabalho, de modo a fazer com que os trabalhadores colaborem com a empresa e encontrem satisfação de suas necessidades sociais e psicológicas.

Metodologia

O projeto contou com a participação de três estagiárias de Psicologia da empresa e foi coordenado por uma psicóloga, responsável pelo projeto. Cada estagiária era responsável por desenvolver as ações em alguns setores da fábrica. O RH, através do Serviço de Psicologia, funcionava como uma área de apoio pela qual a responsabilidade central era direcionada sempre aos supervisores. Era tarefa dos mesmos identificar e fazer o controle dos absenteístas em seus setores, através de uma chamada, realizada diariamente, e empreender-se no tratamento do caso. Os mesmos encontravam-se quinzenalmente para uma reunião, juntamente com os demais envolvidos nas ações e a gerência da fábrica. Nesse encontro eram trocadas experiências e pensava-se o planejamento de estratégias que pudessem ser eficazes no tratamento do absenteísmo, levantando também as dificuldades.

Após a identificação do absenteísta, cabia ao supervisor empreender ações para tratar do problema. Caso houvesse dificuldades em solucionar o caso, o funcionário era encaminhado ao Serviço de Psicologia onde, posteriormente ao atendimento, planejavam-se intervenções junto à chefia de cada setor.

Elaborou-se um instrumento que consistia em uma entrevista semiestruturada para a investigação dos motivos da ausência, com vistas a manter uma padronização e coletar dados, focando o planejamento de ações futuras. Eram investigados os motivos que levavam às faltas, assim como aspectos da função desempenhada e do ambiente de trabalho que pudessem ser fatores intervenientes.

Constituíam objetivos norteadores das ações: entender e diagnosticar o absenteísmo na empresa; traçar o perfil do funcionário absenteísta; reduzir o índice de absenteísmo e, conseqüentemente, de rotatividade; facilitar e desenvolver os processos de comunicação entre chefia e funcionários; auxiliar no processo de gestão feito pelas chefias; propor ações interventivas a partir do perfil traçado.



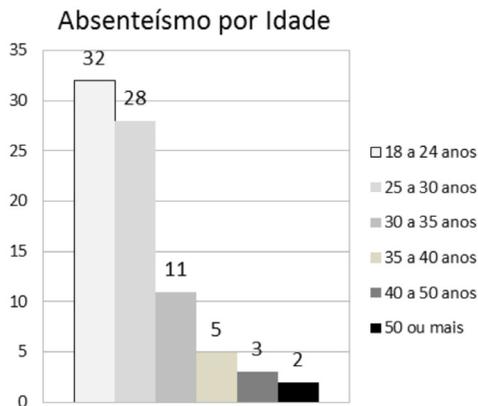
Figura 1 – Fluxograma dos casos de absenteísmo. Somente os casos não resolvidos pela supervisão eram repassados ao Serviço de Psicologia.

Discussão dos resultados

No primeiro mês de implantação do plano de ação, foram levantados, juntamente com os supervisores, todos os casos de funcionários que necessitavam de acompanhamento e ações frente ao seu índice de absenteísmo (controlado mensalmente pelo Setor de

Recursos Humanos da empresa). Foram diagnosticados 81 casos, através dos quais foi possível traçar um perfil do funcionário absenteísta na empresa. Não foram considerados, nesse número, os atrasos, e funcionários que não tinham regularidade de faltas e atestados.

No que tange ao gênero, percebe-se predominância do sexo masculino, com 53 dos 81 casos levantados, considerando-se que a maior parte dos colaboradores é masculina, aproximadamente de 82,6%, contra 17,4%, feminino. Quanto à variável idade, o índice de absenteísmo é maior entre aqueles que possuem idades entre 18 a 24 anos (32 casos), seguido pela faixa etária de 25 a 30 anos (28 casos), como indica o gráfico que segue:



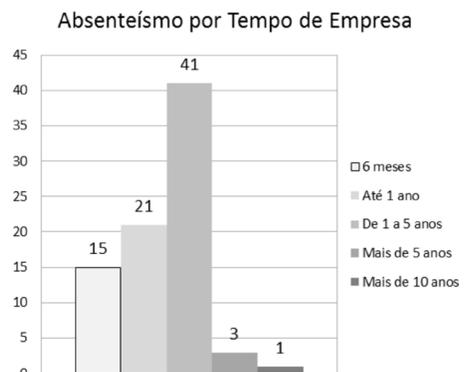
Considerando-se a faixa etária que envolve a maior parte dos absenteístas, pode-se pensar em uma questão que, atualmente, faz parte da realidade das organizações, que é a presença de funcionários pertencentes à chamada “geração Y”. Enquadram-se nesse conceito pessoas, nascidas nos anos 80 e 90, que vivenciaram desde cedo uma sociedade com características peculiares, como a rápida transformação, constantes tecnologias novas e predominância do imediatismo. Entretanto, vale a pena ponderar que 50,7% dos funcionários pertenciam à faixa etária dos 20

aos 29 anos, aumentando a probabilidade de permanência nesse grupo. Ao mesmo tempo em que essa geração possui características como inovação e conhecimento tecnológico, também são traços marcantes a pouca tolerância à frustração e as altas expectativas.

Nesse sentido, Wada e Carneiro (2010) destacam que essa é a geração com comportamento empreendedor, com coragem para assumir riscos e com facilidade de expressão. No entanto, tais características podem demonstrar que esta geração tende a ser, por vezes, imatura e com necessidade de orientação.

Essa geração, predominante na empresa, depara-se com um modelo de produção padronizado e determinado, com normas e regras a serem seguidas e com uma perspectiva de crescimento a longo prazo. Esse choque faz com que muitos deles trabalhem em período de tempo relativamente curto, pois, pelas suas características, se não estiverem satisfeitos com o trabalho ou quiserem outras oportunidades, eles não permanecem na empresa. Realidade que grande parte das empresas enfrenta atualmente por não estar adequada a lidar com isso, e não ter políticas que compreendam esse perfil profissional.

Analisando a variável tempo de empresa (gráfico abaixo), percebe-se que o maior índice está entre 1 a 5 anos de empresa, sendo que, no período, a maioria possui um tempo de empresa entre 1,5 anos a 2 anos.



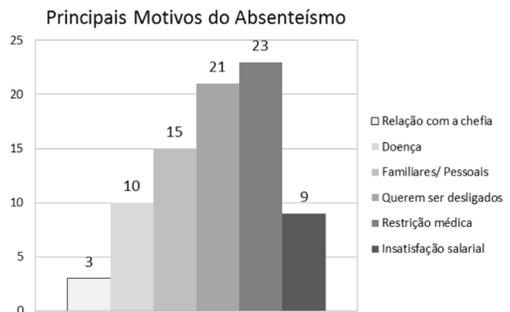
No que se refere aos motivos, a literatura sugere diversos fatores. Chiavenato (2002) aponta uma multiplicidade de fatores para a origem do absenteísmo e se refere à falta de estudos na área acerca das causas, dos valores reais envolvidos, da identificação dos tipos, qualidade, grandeza e a repercussão do absenteísmo na produtividade. Para o autor, as causas do absenteísmo podem estar tanto nos empregados como nas organizações (na supervisão deficiente, no empobrecimento das tarefas, na falta de motivação e estímulo, nas condições de trabalho, na precária integração do empregado à organização e nos impactos psicológicos de uma gestão deficiente). Tanto a ausência quanto a rotatividade são fenômenos relacionados e expressam a insatisfação no trabalho e a tentativa de escape, temporário ou permanente, das situações consideradas desagradáveis pelo colaborador (SPECTOR, 2002). Aspectos que, em algumas situações, foram observados em determinados casos, ponderando-se a existência de motivações pessoais, assim como associadas às questões da empresa, resultavam na insatisfação encontrada.

Dentre as causas do absenteísmo, é possível citar: doença efetivamente comprovada; doença não comprovada; razões diversas de caráter familiar; atrasos involuntários por motivos de força maior; faltas voluntárias por motivos pessoais; dificuldades e problemas financeiros; problemas de transporte; baixa motivação para trabalhar; supervisão precária da chefia; políticas inadequadas da organização (CHIAVENATO, 2002). Na vivência de estágio, aqui descrita, puderam-se conhecer alguns dos motivos que levam à ausência, os quais se referem também às particularidades da realidade onde se deu essa experiência. Entre eles destacam-se principalmente as restrições médicas e a vontade de ser desligado da empresa. Ainda aparecem, como relevantes, os motivos pessoais e familiares,

ou seja, doença pessoal/familiar e a saída para tratar de assuntos particulares.

Entre as restrições médicas, estão pessoas que apresentam doenças relacionadas ao trabalho ou estão afastados por acidente de trabalho. Nesse sentido, Santana *et al* (2006) realizaram estudo sobre os acidentes de trabalho, como causa do absenteísmo. Foram estudados 31.096 benefícios concedidos por doenças ou agravos à saúde. Nesse montante, os acidentes de trabalho representaram 2.857 (7,3%), sendo que os custos com os benefícios para acidentes de trabalho foram estimados em R\$ 8,5 milhões, culminando em, aproximadamente, meio milhão de dias perdidos de trabalho no ano. A partir dos dados encontrados, os autores mencionam o grande impacto sobre a produtividade e o orçamento, do Instituto Nacional de Previdência Social, de situações reconhecidas como evitáveis, reforçando a necessidade de sua prevenção.

Nessa experiência de trabalho com o absenteísmo, os funcionários com restrições médicas, em quase todos os casos, apresentavam faltas justificadas através de atestados médicos. As ausências vinham, segundo eles, por sentirem desconforto e dor e não conseguirem realizar a tarefa, necessitando buscar ajuda médica, tomar algum tipo de medicação e ficar em repouso. A maioria busca o médico por conta própria, mesmo sendo oferecido serviço médico interno.



Em dois setores da empresa, onde horas extras fizeram-se de modo maciço, os funcionários acabavam por faltar ao trabalho, alegando cansaço e falta de tempo para destinar à resolução de problemas pessoais. Outra questão, frente às horas extras, é o fato de ser mais vantajoso realizá-las, pois a remuneração é maior, eximindo-se, em alguns momentos, de comparecer ao trabalho no horário normal e comparecendo em horário extra.

Outro ponto levantado, durante as ações, refere-se à questão cultural. Entendem-se, por cultura organizacional, as normas informais que orientam o comportamento dos membros de uma organização no dia a dia e que interferem e direcionam suas ações para a realização dos objetivos da empresa. Também compreende o conjunto de hábitos e crenças estabelecidos através de normas, valores, atitudes e expectativas que são compartilhados por todos os membros de uma organização (CHIAVENATO, 2008). A cultura de uma empresa reflete a mentalidade que predomina na organização.

De acordo com essa ideia, observou-se, entre os funcionários, uma cultura que facilita a ocorrência do absenteísmo. A empresa tem como política não demitir sem antes fazer investimento para a permanência do funcionário e a norma de não fazer acordos entre empresa e trabalhador no momento da saída. Esses aspectos são interpretados pelos trabalhadores como facilitadores do absenteísmo e acabam por levar os funcionários a pensarem que faltar ao trabalho não implica serem demitidos ou sofrerem penalidades. Portanto, a problemática do absenteísmo pode ultrapassar uma questão de condição médica (saúde ou doença) e, muitas vezes, relaciona-se a um problema que pode ter origem nas próprias relações de trabalho ou na cultura da empresa.

Spector (2002) faz uma contribuição nesse sentido ao articular a temática da ausência às políticas e à cultura da empresa. Quando a organização investe em políticas que dificultam e controlam o número de ausências, seja por meio de recompensas pela frequência ou punições pelas faltas, tem um número menor de absenteísmo. Já empresas em que existe uma cultura de ausência, onde as pessoas estão habituadas a faltar e a organização não dedica maior importância para tal fato, o número tende a ser mais elevado, e as faltas ocorrem por motivos de menor importância, o que, corriqueiramente, se observa nos casos de absenteísmo acompanhados. Por vezes, os funcionários não faltantes acabam por sentir-se desestimulados e desvalorizados frente aos faltantes.

Ao se retomar o fluxograma dos casos acompanhados, 18 deles foram encaminhados ao Serviço de Psicologia, com o objetivo de realizar o atendimento individual e orientações. Após, era contatada a supervisão do funcionário atendido para se definirem estratégias de ação para o caso, entre elas: acompanhamento com maior periodicidade do funcionário, encaminhamento ao Serviço de Assistência Social da empresa, troca de setor, remanejamento da função, demissão, visitas domiciliares, troca de horários das consultas médicas e fisioterapias, entre outras. Nesse ponto, eram acionadas outras áreas e pessoas, com o intuito de tratar o caso, como a segurança do trabalho, o ambulatório da empresa, bem como a assistência social.

No segundo mês de funcionamento desse modelo de trabalho, houve uma redução do índice geral da empresa, aproximadamente, de 3%. Sendo que o índice de absenteísmo correspondente aos casos trabalhados ficava em torno de 6%, na época da intervenção. Pode-se perceber uma redução maior nos setores em que a supervisão teve postura ativa e proximidade com os funcionários, assumindo a responsabilidade pela gestão dos mesmos.

Considerações Finais

A possibilidade de tratar o absenteísmo em uma empresa relaciona-se ao quanto ela possui de percepção da interferência desse fator em seus lucros e processos de trabalhos. Entretanto, é premissa fundamental que a Direção apoie as ações, e os objetivos estejam alinhados. Isso é afirmado por Chia-venato (2002) que ressalta a importância de haver uma ação frente ao absenteísmo, com a coordenação ao nível de supervisão, com o suporte de políticas da organização e o apoio da Direção para se tentar reduzir os níveis de ausência e atrasos dos funcionários.

O absenteísmo precisa ser encarado muito mais que uma mera ausência do trabalhador na empresa, em seus processos laborais, sendo que ele pode servir inclusive como um indicador das relações de trabalho e auxiliar na identificação de outros problemas que interferem, tanto no bom desempenho da empresa e na conquista de espaço no mercado quanto nos aspectos que dizem respeito à saúde de seus colaboradores.

Essa experiência deu-se em um período circunscrito de tempo; contudo, os impactos das ações possivelmente se visualizem melhor a longo prazo, uma vez que os resultados apresentados são, parciais. As ações precisam ser mantidas e melhoradas, pois as tratativas frente ao absenteísmo devem ser uma prática constante. O trabalho da Psicologia encontrava dificuldades, principalmente em lidar com os casos onde estava presente a vontade de ser desligado da organização, situação em que o colaborador já não tinha mais o desejo de fazer parte da equipe de trabalho.

Quando a empresa foca o trabalho do supervisor na gestão de pessoas, como na experiência relatada, e esta assume a redução do índice de absenteísmo como uma prática integrante do processo de gerir pessoas, as

possibilidades de sucesso na tratativa aumentam. Ou seja, constitui função do supervisor ou gestor cuidar e tratar as ausências em seu setor, para que o trabalho e as relações possam seguir de modo equilibrado frente aos processos produtivos da empresa.

Como pode ser observado nessa metodologia desenvolvida para combater os índices de absenteísmo, não é uma única ação que vai garantir o sucesso, mas sim várias frentes e um coletivo integrado, trabalhando em equipe, que farão a diferença. O absenteísmo é uma problemática que gera implicações para a empresa, inclusive financeiras, sem contar os aspectos que envolvem a saúde do trabalhador, que igualmente devem ser priorizados, já que não existe processo produtivo sem o capital humano, saber investir nele significa, também, potencializar qualidade no produto e serviços.

Eis o desafio de utilizar um dos inimigos das empresas, na atualidade, ao seu favor, pois, além do custo, o absenteísmo pode ser um indicativo da insatisfação do funcionário referente ao seu trabalho, o que pode estar articulado desde uma inadaptação à sua tarefa até aspectos da cultura organizacional. Sendo assim, os índices de absenteísmo, bem como as suas causas servem como indicadores valiosos para a empresa acerca de seus problemas. Casos, trabalhados devidamente, se refletirão em produção com menos custos e mais equilibrada.

Juntamente com a noção de absenteísmo, pode-se pensar na questão que vem sendo chamada de presenteísmo, entendido como presença do funcionário no trabalho, mas sem produzir como deveria, ou de acordo com o que se espera, aspecto que afeta diretamente a produtividade da empresa. O que, nesse caso, era observado nos funcionários que desejavam a demissão: alguns compareciam ao trabalho; entretanto, deixavam de cumprir as atividades esperadas.

O absenteísmo bem como o presenteísmo são geradores de gastos que podem ser expressos, por exemplo, pelo aumento do quadro funcional para substituir a ausência do faltante, ou para corrigir a deficiência de produção do presenteísta. A partir do momento em que a empresa identifica o problema,

é importante pensar em novas estratégias de políticas internas para combatê-lo, o que beneficia não só a empresa, mas também o funcionário que pode sentir-se mais valorizado para que, assim, a empresa faça dele um colaborador e não uma ausência em seus processos laborais.

AUTORES

Rubia Calgarotto - Acadêmica do décimo semestre do Curso de Psicologia da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – Campus de Erechim. E-mail: rubiacalgarotto@yahoo.com.br

Letícia Ribeiro Souto Pinheiro - Mestre em Psicologia, pela UNISINOS. Professora do Curso de Psicologia e orientadora da Pós-graduação da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – Campus de Erechim. E-mail: leticia.rsp@terra.com.br

REFERÊNCIAS

- BONAVIGO, S. M. **Absenteísmo: um desafio para as empresas**. Não publicado, 2008.
- CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos** – Ed. Compacta. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- Gil, A. C. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2000.
- QUICK T. C. & Lapertosa J. B. Análise do absenteísmo em Usina Siderúrgica. **Rev. Bras. de Saúde Ocupacional**. v. 18, n. 69, 1982.
- SANTANA, V. S. *et al.* Acidentes de trabalho: custos previdenciários e dias de trabalho perdidos. **Rev. Saúde Pública**, 40 (6), 2006.
- SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações**. Trad. Visconde, Solange A. São Paulo: Saraiva, 2002.
- WADA, E. K. & CARNEIRO, N. A. As necessidades da geração y no cenário de eventos empresariais. **Contribuciones a la Economía**. Maio 2010.

