

**ANÁLISE DO ABSENTISMO: CONTRIBUIÇÃO PARA A
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NA INDÚSTRIA DE
REFRIGERANTES**

ESTUDO DE CASO DA EMPRESA COCA COLA BOTTLING SUL DE ANGOLA

Priscila Nalembe Tchitomba Alberto

Mestrado em Gestão/MBA

Lisboa, Fevereiro 2020

**ANÁLISE DO ABSENTISMO: CONTRIBUIÇÃO PARA A
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NA INDÚSTRIA DE
REFRIGERANTES**

ESTUDO DE CASO DA EMPRESA COCA COLA BOTTLING SUL DE ANGOLA

Dissertação Orientada pelo Prof. Doutor

Marc Marie Luc Philippe Jacquinet

Lisboa, Fevereiro 2020

Ao meu esposo, filhos, pais e irmãos

Agradecimentos

À Deus Pai Todo Poderoso, pela força e graça que me concedeu para a realização deste trabalho.

Ao meu esposo, Fernando Katchiyaya e filhos, Cácia, Nayl, Kayssa e Zuriel, pela companhia e amparo.

Aos meus pais, Tomás e Laura Chitomba e irmãos: Júlia, Samuel, Edul, Vayolela, Nelson, Ary e Rosa, pelo incentivo e ajuda dispensados para a realização deste trabalho.

Ao orientador, Professor Doutor Marc Jacquinet, e ao coorientador, Professor Doutor Victor Silva no acompanhamento de toda a dissertação.

À empresa Coca-Cola Bottling Sul de Angola, que na pessoa dos Srs. Rachel Capembe, Chefe de departamento de Recursos Humanos e Cláudio Catomba, contribuíram para o acesso à toda informação documental necessária para a realização da presente investigação.

Aos trabalhadores da empresa Coca-Cola Bottling Sul de Angola pela disponibilidade em responder aos inquéritos administrados.

Por último à todos que direta ou indiretamente participaram da elaboração desta dissertação.

O meu muito obrigado.

Resumo

O combate ao absentismo faz parte do planeamento dos Recursos Humanos. O absentismo, está, dentre outros aspetos, intimamente ligado à satisfação no trabalho. Com este perdem não só as organizações, mas, também os empregados, os clientes e o país (sociedade) por afetar a produtividade. O absentismo aumenta os custos, dificulta a concretização dos objetivos, e tem fortes implicações na eficiência e eficácia da empresa. Com base nos pressupostos acima descritos, pretende-se elaborar um estudo a partir de fontes secundárias: relatórios e dados estatísticos da empresa Coca-Cola, no Lubango, livros e artigos que abordam o tema em análise, tendo como recurso o método descritivo, por formas a saber que medidas, ações e políticas a empresa tem adotado para reduzir ou controlar o absentismo e, conseqüentemente, elaborar recomendações para reforço do plano de gestão do absentismo da empresa Coca-Cola Bottling Sul de Angola.

Palavras-chave: Absentismo, satisfação no trabalho.

Abstract

Reducing absenteeism is one of the major concerns of human resource management. Its causes, among other aspects, are intrinsically related to job satisfaction. Absenteeism affects negatively the organization, the employee, the client and the society, for hindering productivity. It increases costs, impedes the achievement of objectives and poses strong implications in the efficiency and effectiveness of the organization. Based on the above mentioned assumptions, it is aimed to conduct a study from secondary resources such as: reports and statistical data from the Coca Cola bottling Company in Lubango, articles from books and journals which tackle absenteeism, resorting to the descriptive method, in order to know which measures, actions and policies the company ought to adopt in order to reduce and control absenteeism, and, after that, develop recommendations to improve the companies' absenteeism management plan.

Keywords: Absenteeism, job satisfaction.

ÍNDICE

Dedicatória

Agradecimentos

Resumo

Abstract

Introdução10

Capítulo I – Abordagens sobre o absentismo15

Introdução15

1.1. Análise do absentismo16

1.2.1. Causas do absentismo16

1.2.2. Consequências do absentismo para a empresa19

1.2.3. Consequências do absentismo para o trabalhador21

1.2. Relação do absentismo com a satisfação no trabalho22

Conclusão do capítulo I25

Capítulo II - Metodologia26

Introdução26

2.1. Questões de investigação26

2.2. Objetivos da investigação26

2.3. Objecto de estudo27

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolha de dados27

Conclusão do capítulo II27

Capítulo III - Análise e Discussão dos Resultados28

Introdução	28
3.1. Análise dos dados recolhidos	28
3.1.1. Análise dos dados estatísticos da empresa	28
3.1.2. Análise dos dados do inquérito	33
3.1.3. Análise da entrevista realizada	40
3.2. Discussão dos resultados	42
3.3. Lei Geral do Trabalho	44
Conclusão do capítulo III	46
Conclusões	47
Recomendações à empresa Coca Cola Bottling Sul de Angola	48
Limitações do trabalho	50
Sugestões para investigações futuras	51
Referências Bibliográficas	52
Apêndices	55

Índice de imagens

Imagem 1 – Coca-Cola Bottling Sul de Angola, SARL	12
---	----

Índice de quadros

Quadro 1 - Custos ocultos	20
Quadro 2 – Absentismo geral	29

Índice de gráficos

Gráfico 1 – Absentismo geral	30
Gráfico 2 – Índice de absentismo por local de trabalho	31
Gráfico 3 – Principais razões do absentismo na Coca-Cola, Lubango	32
Gráfico 4 – Trabalhadores inqueridos por género	34
Gráfico 5 – Trabalhadores inqueridos por idade	35
Gráfico 6 – Trabalhadores inqueridos por local de trabalho	35
Gráfico 7 – Comparação entre os dados estatísticos da empresa e os dados recolhidos quanto a natureza das ausências	43

Anexos:

Anexo A – Pedido de autorização de um estudo de caso na Coca-Cola Bottling Sul de Angola

Anexo B – Mapas de Absentismo da Coca-Cola Bottling Sul de Angola

Anexo C – Visão, missão e valores da Coca-Cola Bottling Sul de Angola

INTRODUÇÃO

O Absentismo é negativo tanto para a organização quanto para o empregado, para o cliente e para a sociedade. Por afetar a produtividade, aumenta os custos, dificulta a concretização dos objetivos, e tem fortes implicações na eficiência e na eficácia da empresa. Por isso, é frequente nos dias de hoje, a preocupação das empresas na busca de métodos, práticas e ações necessárias para motivar os seus trabalhadores e consequentemente reduzir os índices de absentismo.

Uma vez que as causas do absentismo nem sempre são explícitas, muito embora serem conhecidos os efeitos deste, escolheu-se o tema em análise, tendo como estudo de caso a empresa Coca-Cola Bottling Sul de Angola, por ser, não apenas uma empresa do sector produtivo, mas, também e acima de tudo, por ter recursos humanos e estruturas que nos possibilitam entender o fenómeno do absentismo.

Objetivos da investigação

O absentismo faz parte do planeamento dos recursos humanos de qualquer organização. Pelas implicações que este tem na produtividade, todas as empresas adotam um plano de gestão do mesmo, ainda que, em alguns casos, não propriamente estruturado.

A presente dissertação tem como objectivo geral analisar o absentismo na empresa Coca-Cola Bottling Sul de Angola, olhando para as causas e consequências para o desempenho da empresa.

Para alcançar o objectivo geral da investigação definiu-se um objectivo específico que consiste em recolher e analisar toda a informação documental relacionada com as ausências cometidas pelos trabalhadores da empresa Coca-Cola Bottling Sul de Angola, no Lubango, durante os anos 2014 e 2015.

Apresentação da empresa Coca-Cola Bottling Sul de Angola – Lubango

A “The Coca-Cola Company” está registada como marca desde 1960, cujo produto foi vendido pela primeira vez em 1886 em Atlanta, Georgia, Estados Unidos da América. Em 2012 foi classificada como a empresa mais valiosa do mundo de acordo com o *ranking* oficial da Interbrand (2017, www.cocacolaportugal.pt/informação).

Trata-se do maior fabricante, vendedor e distribuidor de concentrado de bebidas refrescantes do mundo, presente na maioria dos países com mais de 3.600 bebidas diferentes no seu portefólio desde águas, sumos, refrigerantes, chás, cafés, bebidas energéticas e desportivas (2017, do site www.cocacolaportugal.pt/informação).

Actualmente, a empresa encontra-se difundida em quase todos os países do mundo, e é neste âmbito que em 2001 abre no Lubango, Huíla (Angola) com a designação Coca-Cola Bottling Sul de Angola, SARL, mantendo e preservando os fortes traços que caracterizam a marca pelo mundo.

O Lubango apresenta grandes vantagens, não só por ser a capital da província da Huíla, mas, também, por ser o centro económico da região sul de Angola, permitindo que os produtos da Coca-Cola Bottling Sul de Angola sejam, em primeira instância consumidos pelas províncias circunvizinhas do Cunene, Namibe e Cuando Cubango.

Localizada na Estrada da Tundavala, Bairro da Mapunda, é considerada uma empresa idónea e tem servido de sustento direto ou indireto para muitas famílias.

A sua atuação não se confina à comercialização dos seus produtos mas estende-se também à ações sociais, culturais e desportivas, o que a torna um parceiro do estado, particularmente da Administração Municipal do Lubango, por ser esta a entidade que gere o território em que a empresa se encontra.

No âmbito da sua ação social destaca-se, portanto, a construção de uma escola do I Ciclo situada de frente às suas instalações fabris, bem como o patrocínio dos 200 Km da Huíla, corrida automóvel da que acontece anualmente durante o mês de Agosto.

A Coca-Cola Bottling Sul de Angola até ao momento da pesquisa contava com um total de 134 funcionários, distribuídos pelos departamentos de Assistência Técnica, Comercial, Controlo e Qualidade, Higiene e Ambiente, Distribuição, Fabricação, Logística, Manutenção, Marketing, Produção, Recursos Humanos, Sala de Máquinas e Serviços Gerais.

Dentro das instalações desta unidade fabril encontram-se vastas estruturas de apoio logístico, posto médico, refeitório, vestiário e sanitários para todos os trabalhadores.

Imagem 1 – Imagem institucional da empresa Coca-Cola Bottling Sul de Angola



A Coca-Cola Bottling Sul de Angola rege-se pelos seguintes princípios (Fonte: Coca-Cola Bottling Sul de Angola):

- (1) Visão:
 - a. Ser a companhia mais admirada da indústria de bebidas em Angola.
 - b. Parceiro de eleição.
 - c. Investimento de eleição.
 - d. Empregador de eleição.
- (2) Missão:

Possuir e desenvolver as marcas locais e internacionais para que sejam a primeira escolha do consumidor.
- (3) Valores:
 - a. O pessoal é a mais-valia da empresa.
 - b. Responsabilidade clara e individual.
 - c. Trabalhar e vencer em equipas.
 - d. Compreender e respeitar os clientes e consumidores.
 - e. Reputação indivisível.

Definição do problema

A ausência dos trabalhadores na empresa origina não só baixa produção, mas, também, incumprimento dos prazos de entrega da produção, custos adicionais para a empresa com a substituição do trabalhador ausente pelo trabalhador presente, dentre outros aspetos.

Visto que para resolver um problema de forma eficaz, é, antes de tudo, necessário identificá-lo. Daí que, para o presente estudo o problema identificado é o seguinte: a ausência constante de funcionários em horário de trabalho representa uma ameaça silenciosa aos negócios, podendo-se dizer que com uma equipa reduzida acaba-se por produzir menos, sobrecarregar outros funcionários e perder clientes. (*Med Mais*, Jun 4, 2018).

Portanto levanta-se a seguinte questão de investigação: qual o efeito do absentismo na produtividade e como reduzi-lo ou controlá-lo.

Metodologia

A metodologia utilizada para a recolha de dados do presente estudo foi a seguinte: (1) pesquisa documental, (2) entrevista semiestruturada e (3) inquérito.

A pesquisa documental foi baseada nos relatórios estatísticos mensalmente elaborados pelo Departamento dos Recursos Humanos concernente ao absentismo.

A entrevista foi efectuada ao responsável dos recursos humanos Coca-Cola Bottling Sul de Angola e o inquérito foi administrado aos demais trabalhadores, tendo sob observação o índice de absentismo durante os anos 2014 e 2015.

Estruturação da dissertação

Esta dissertação encontra-se organizada essencialmente em cinco partes, nomeadamente (1) Introdução onde se define os objetivos da investigação, faz-se a apresentação da empresa em estudo bem como do problema e da metodologia de investigação; (2) Revisão da literatura sobre o Absentismo; (3) Metodologia, isto é, recolha, tratamento e interpretação de dados; (4) Análise e Discussão dos Dados, e (5) Conclusões e recomendações.

CAPÍTULO I - ABORDAGENS SOBRE ABSENTISMO

Introdução

Na revisão bibliográfica encontramos vários conceitos e abordagens sobre o absentismo (Oliveira, Granzinolli e Ferreira, 2007:2).

Mackay, I. (2008), em seu livro “35 Questionários de Gestão de Recursos Humanos”, afirma que em muitas empresas, o absentismo é uma das causas principais de ineficiência. Segundo o autor, a partir da recolha e revisão regulares de informação sobre faltas por doença, faltas por acidentes de trabalho e outras faltas, justificadas ou não, pode-se obter uma base sólida para introdução e manutenção de contramedidas.

Mackay, I. (2008), orienta, em forma de questões, como utilizar as medidas de controlo na empresa, isto é, planear, atuar e controlar a execução do plano de redução do absentismo.

O absentismo, também definido como a “ausência dos trabalhadores ao trabalho naquelas ocasiões em que seria de esperar a sua presença, por razões de ordem médica ou quaisquer outra” (Almeida, 1985, p. 8; Alves, 1994, p. 24 e Oliveira, 2012), pode ser interpretado como uma manifestação de insatisfação no trabalho ou um contágio radicado num sentimento de injustiça social, ou ainda como o prólogo de um capítulo último da vida profissional: o abandono (Alves, 1994, p. 25).

No Artigo publicado no *Med Mais* de 4 de Junho de 2018, absentismo é definido como o nome que se dá a ausência de funcionários em seu trabalho. A palavra refere-se a qualquer tipo de ausência de funcionários, seja ela justificada, ou não. Os casos mais comuns são os relacionados com motivos pessoais e de saúde.

Do artigo publicado pelo *Software Avaliação* (2019, p. 2) pode-se extrair outras definições diferentes das já mencionadas, mas que resumidamente não são mais do que ausência ao trabalho:

- (1) Para Ribeiro (2005, p. 14), o absentismo é a ausência no trabalho por qualquer que seja o motivo.

- (2) Milkovich e Boudreau (2000, p. 22), definem o absentismo como sendo a frequência e/ou duração de tempo em que um empregado não vem trabalhar.
- (3) Para Marras (2000, p. 57), absentismo é o montante de faltas no trabalho, assim como, atrasos e saídas antecipadas acontecidas durante um determinado período. Dependem de fatores intrínsecos e extrínsecos ao trabalho, que podem ser doenças, acidentes, responsabilidades familiares e problemas com transportes.

Em cadeia, o resultado de várias ausências poderá ser desastroso. Não se pode ignorar a realidade: as pessoas têm imprevistos e problemas, e ausentar-se do trabalho se faz necessário vez ou outra. O que é necessário é que se preste atenção quanto à frequência com que isso está acontecer e se crie estratégias para conter essa prática tão nociva para a produtividade da empresa.

1.1. Análise do absentismo

1.1.1. Causas do absentismo

O absentismo decorre tanto de aspetos relacionadas ao trabalhador como à empresa, tais como organização e supervisão deficientes, sistemas ou tarefas repetitivas, desmotivação e condições desfavoráveis do ambiente e do trabalho.

O termo “absentismo” é usado para designar as ausências premeditadas ou não de trabalhadores no processo de trabalho. Por trás do índice de absentismo pode-se encontrar uma variada gama de problemas que interferem diretamente na vida do funcionário e, conseqüentemente, no seu desempenho e assiduidade.

Estes problemas podem ser de natureza pessoal, biológica (*stress*), ambiental (má liderança), social (atritos laborais), familiar, financeira, funcional (perfil do funcionário incompatível com a função) e, inclusive, estarem relacionados à própria estrutura organizacional (*Software Avaliação*, 2019, p. 3).

A cultura organizacional, os valores e os hábitos da equipa são, também, variáveis importantes a serem observadas, pois o trabalhador influencia-se prontamente pelas disfunções do trâmite de licenças médicas ou atestados desnecessários (Oliveira, Granzinolli e Ferreira, 2007, p. 3).

A falta de clareza no diálogo entre o que manda e o que faz (Anjos, 2010), as lesões por esforços repetitivos, doenças ocupacionais, a incompatibilidade com a atividade praticada, são também outras das causas que podem levar a faltas por atestado médico ou injustificadas.

Muitas atividades culturais como carnaval, feriados prolongados ou eventos esportivos, etc., são os fatores que certas empresas não levam em consideração e que muitas das vezes causam um elevado número de baixas nas linhas de produção, quando os funcionários tem grande interesse em tais actividades (Anjos, 2010).

Segundo Jamati (1962, p. 279), a presença de filhos no lar pode provocar ausências frequentes. Para a autora, o maior índice de ausência feminina no trabalho se dá entre as mulheres de 25 a 29 anos de idade, o que reflete a maior probabilidade da presença de um filho com pouca idade no lar (Oliveira, Granzinolli e Ferreira, 2007, p. 3).

Outra causa do absentismo tem haver com o trabalho de turno a noite. Gadbois & Queinneq (1984) postulam que o aumento da idade do trabalhador é inversamente proporcional à sua prestação nestes horários que por fim, resulta em ajustamentos mais lentos às rotações dos turnos. (Afonso, S., 2014, p. 54).

Por outro, o envelhecimento das diversas funções biológicas e psicofisiológicas, para Bourlière & Pacaud (1981), contribuem para o aumento do custo do trabalho noturno, concebido para trabalhadores mais jovens, na maioria das vezes. Assim, as atividades mentais mais intensas, durante o trabalho noturno, aumentam as dificuldades do sono consecutivo, penalizando mais os trabalhadores em idade avançada (Afonso, S., 2014, p. 54). Resumindo, o envelhecimento do trabalhador, que faz turnos de noite, favorece a passagem a um estado crônico de fadiga mental profissional como afirmou Andlauer & Fourre (1965), (Afonso, S., 2014, p. 54) que origina a inadaptação ao trabalho e conseqüente motivos para se ausentar ao trabalho.

No artigo publicado no *Med Mais* (2018) pode-se verificar também outros fatores que podem ter ligação direta com a ausência dos profissionais nas suas empresas como:

- (1) Saúde e qualidade de vida: uma empresa que não vela pela qualidade de vida, ou que causa problemas de saúde físico e psicológico à seus funcionários tende a ter um maior número de absentismo;
- (2) Assédio moral: um profissional, por mais preparado e seguro que seja, quando se encontra em uma situação de constante assédio moral se sentirá cada vez mais desmotivado a ir ao trabalho;
- (3) Falta de comunicação: uma empresa que preza pelo bom relacionamento deve primar por meios de comunicação eficazes entre os diferentes níveis hierárquicos. Um funcionário deve sentir-se completamente a vontade para conversar com o seu chefe, caso contrário, ele começará a se ausentar de suas funções;
- (4) Falta de motivação: um funcionário que não encontra um canal de comunicação, que sofre assédio moral constante e que não possui uma qualidade de vida decente se sentirá desmotivado. Com isso, o trabalho deixa de ser prioridade, e ele começa a se ausentar, gerando transtornos que podem se espalhar por toda a equipa;
- (5) Metas impossíveis: trabalhar com metas impossíveis é a maneira mais fácil de desestimular uma equipa. Não adianta vender a ideia de números impossíveis, pois isso vai gerar uma sensação única de frustração;
- (6) Imaturidade profissional: uma equipa mais jovem e menos experiente, exige alternativas para educá-los de maneira que compreendam sua importância na empresa e o impacto que sua ausência pode causar na equipa e na produção.

Das várias causas apontadas pela literatura relativas ao absentismo, adicionam-se também neste trabalho as citadas no *Software Avaliação* (2019, p. 5) que são:

- (1) Doença efetivamente comprovada com atestado Médico;
- (2) Doença não-comprovada – exemplo: gripe;

- (3) Razões diversas de carácter familiar – doença, problemas financeiros, etc;
- (4) Atrasos involuntários por motivos de força maior;
- (5) Faltas voluntárias por motivos pessoais;
- (6) Problemas de transporte;
- (7) Supervisão precária da chefia;
- (8) Políticas inadequadas da organização.

1.1.2. Consequências para a empresa

Em qualquer uma situação em que se verifique o absentismo o resultado será sempre o mesmo: equipa reduzida, produção mais lenta, sobrecarga para o trabalhador presente, insatisfação e cansaço (*Med Mais*, 2018).

O absentismo excessivo não só impede o cumprimento das metas propostas, causando dificuldades operacionais, como desintegra a equipa de trabalho e traz desconforto para a comunidade (*Software Avaliação*, 2019, p. 3).

A partir de cálculos com fórmulas é possível medir o absentismo: determinar o tempo perdido, o número de faltas e o grau de absentismo existente e assim poder compará-lo às outras empresas do mesmo ramo, no âmbito nacional ou regional.

Segundo Ian Mackay (2008), o absentismo tem efeitos diretos na produção, na percentagem de desperdícios, no tempo de paralisação das máquinas, no atraso da distribuição e no tempo perdido pela gestão a planear de novo, sendo que tudo isto dito tem efeitos indiretos nos demais trabalhadores, a citar, por exemplo, o tempo que o trabalhador presente perde ao realizar o trabalho do trabalhador ausente.

Para uma melhor mensuração do absentismo é necessário que o sistema instalado para registo do absentismo seja aquele que permita que sejam feitas análises de assiduidade de cada trabalhador e que explica as razões das faltas, se por doença (classificar), por acidente de trabalho, se por outras faltas justificadas ou ainda se por faltas sem justificação.

Para o autor Carvalho (2014) os custos ocultos resultantes do absentismo podem ser resumidos da seguinte forma:

Quadro 1 – Custos ocultos

Componentes dos custos ocultos	Natureza dos custos ocultos
Sobre-salários	<ul style="list-style-type: none"> ● Pagamento do ausente ● Salário do substituto (efetivo ou eventual) ● Salário para horas extraordinárias
Tempos de regulação	<ul style="list-style-type: none"> ● Paragem de equipamento por falta de substituto ● Sub-produtividade do substituto ● Sobrecarga da chefia (procura da regulação adequada) ● Controlo suplementar ● Excesso de apelos ao serviço de conservação
Sobre-consumos	<ul style="list-style-type: none"> ● Material mal aproveitado por menor atenção do substituto ● Custo do refugo produzido

Fonte: “Carvalho, J. E., 2014, Gestão de Empresas: Gestão Socioeconómica das Organizações, 3ª Edição, Edições Sílabo.

O absentismo em cadeia gera custos e compromete os resultados da empresa. A ausência de um funcionário pode significar gastos e perdas estrondosos. Devido a frequente ausência de funcionários, algumas empresas sentem a necessidade de averiguar mais cuidadosamente esse fator, que pode ter diferentes relações (*Med Mais*, Junho 2018).

1.1.3. Consequências para o trabalhador

Marques, J. R., (2018), descreve como a falta de assiduidade e pontualidade podem ser prejudiciais para o colaborador que não os pratica e tem como principais problemas associados à essa falta os seguintes:

- (1) **Credibilidade:** A avaliação de um profissional que não cumpre com algum prazo de entrega sem justificação é má. O mesmo se verifica quando este não cumpre com os horários de entrada, duração do almoço, atraso nas reuniões ou faltas sem explicação ou por questões recorrentes;
- (2) **Estagnação:** devido a falta de compromisso o colaborador deixa de ser necessário. Quando houver oportunidades de crescimento é o último a ser lembrado;
- (3) **Influência:** o comportamento faltoso do trabalhador pode ser uma referência negativa para os outros funcionários, tal facto obriga o gestor a tomar uma posição firme contra o mesmo;
- (4) **Produtividade:** atrasos e faltas são os inimigos de uma entrega de trabalho bem feita. A qualidade reside na dedicação e concentração. A falta de assiduidade e pontualidade podem ter forte actuação na perda de eficiência profissional, na queda da produtividade e no acúmulo de actividades;
- (5) **Finanças:** muitas empresas têm punições severas em relação à atrasos, faltas e não entrega de trabalhos. Algumas organizações têm descontos na folha de salários pelas horas não trabalhadas e outras aplicam multas pelo não cumprimento de prazos;
- (6) **Queda de resultados:** a queda de produtividade e a ausência do trabalhador podem acarretar a saída de clientes, diminuição de indicadores da área ou departamento e conseqüentemente da organização, podendo trazer prejuízos sérios a longo prazo.

1.2. Relação entre o absentismo e a satisfação no trabalho

A definição das causas subjacentes ao absentismo ajuda a conseguir uma base de dados sólida para uma melhor análise. A satisfação no trabalho é uma das grandes preocupações dos dirigentes das empresas por forma a evitar que os trabalhadores falem ao trabalho.

O aborrecimento e a frustração devido a um trabalho pouco interessante, o esforço não reconhecido pela chefia, a compreensão da cultura organizacional, a liderança despreparada, a falta de infraestrutura adequada, a definição de metas impossíveis de serem atingidas pelo colaborador, têm o seu impacto nas operações do dia-a-dia da empresa, especificamente na assiduidade e pontualidade dos trabalhadores.

A remuneração, as promoções, as condições de trabalho e o apoio à investigação têm um efeito positivo na satisfação no trabalho que está intimamente associada à motivação dos trabalhadores e proporciona à empresa resultados favoráveis tais como baixos níveis de absentismo, maior inovação, menor *stress*, maior produtividade e crescimento organizacional.

O clima organizacional, também definido como o reflexo do estado de espírito ou ânimo das pessoas (Ricardo, L. 2007, p. 12), quando saudável, é vital para toda a empresa que pretende crescer, que quer se manter no mercado e que valoriza os seus colaboradores. O clima organizacional afecta o comportamento dos trabalhadores com forte impacto na sua saúde e pode comprometer a capacidade das pessoas para o trabalho, aumentando os índices de absentismo.

A motivação pode ser definida como reconhecimento dado à dedicação do trabalhador na execução das suas tarefas, portanto é importante para o desempenho profissional. Os indivíduos motivados têm direcção e persistência da acção, mesmo diante das dificuldades e desafios e dificilmente faltam ao trabalho.

É importante que as empresas mantenham os seus trabalhadores satisfeitos com o trabalho, por forma a potenciar os seus pontos fortes.

A satisfação no trabalho tem haver também com a saúde mental do trabalhador e é sobretudo estimulada pelo hábito da prática de actividades físicas. Como citado por Friedli, L. (1999), a actividade física tem um impacto rápido e comprovado na saúde mental e reduz os sintomas da depressão e ansiedade (Glenister 1996; Biddle et. al., 1994; Riddoch et. al., 1998).

Exercícios aeróbicos são uma terapia cognitiva efetiva e os seus benefícios não dependem da intensidade dos exercícios (Friedli, 1999), segundo este os indicadores do processo de promoção da saúde mental podem ser resumidos em acesso, inclusão, participação, influência, integração e impacto.

A psicologia comunitária está crescendo em todo o mundo como uma prática que reflete tanto o lado crítico da psicologia quanto a preocupação em lidar com a mudança em níveis estruturais (Nelson e Prilleletensky, 2005). Entende-se aqui que a psicologia comunitária é vista como uma ferramenta útil para os gestores no momento de decisão.

Da publicação do *run it* (2019) é possível compreender que embora muitos fatores afetam o desenvolvimento do negócio, cuidar e valorizar as pessoas é um dos aspetos mais importantes para a empresa. Não basta apenas recrutar talentos, se o gestor não for capaz de mantê-los motivados e engajados, retendo os colaboradores na equipa por mais tempo. Não adianta também cobrar resultados se não oferecer as melhores condições e criar um bom ambiente.

Gerir as faltas ajuda a mostrar se a sua organização está no caminho certo. Construir uma cultura sólida, com transparência, reconhecimento e um ambiente adequado, trará como reflexo um baixo número de ausências. Por outro lado, o excesso de faltas pode representar um local tenso e estressante, com sobrecarga de trabalho, queda da motivação e ausência de liderança inspiradora. As faltas são um problema recorrente, que afetam a produtividade da equipa e preocupam os gestores e departamentos de recursos humanos.

É importante entender o que os trabalhadores querem e precisam para se sentirem satisfeitos e comprometidos com os objetivos do negócio. Os colaboradores desejam mais do que receber um bom salário, desejam reconhecimento, valorização, capacidade de aprendizado e líderes inspiradores.

A relação próxima com as pessoas ajuda a combater o início de possíveis problemas, alinhar os objetivos e manter o diálogo aberto para entender a motivação dos colaboradores.

As práticas abaixo citadas demonstram como o absentismo está intimamente relacionado com a satisfação no trabalho, sendo que observadas é possível reduzir o índice de absentismo na organização:

- (1) Fortalecer a cultura e o clima organizacional: a empresa pode e deve fazer pesquisas periódicas entre os colaboradores para analisar o clima e as

condições de trabalho. Isso ajuda a melhorar o ambiente, minimizar os problemas enfrentados na sua rotina e diminuir o absentismo.

- (2) Gerir com transparência: os objetivos da organização e o desempenho que espera das pessoas devem ser claros. Com uma gestão à vista, pode-se divulgar de forma clara as informações sobre a empresa, com objetivos e desempenho atingido. O que torna os funcionários mais satisfeitos e produtivos. É importante também conversar com os colaboradores para entender o que motivou a falta, criando assim um ambiente de confiança;
- (3) Valorizar e reter os talentos: os colaboradores que não se sentem reconhecidos são duas vezes mais propensos a quererem sair da empresa, segundo estudo da Gallup. Portanto, criar uma política de valorização é fundamental para manter as pessoas engajadas. Além disso, adotar uma cultura de reconhecimento também estimula a motivação e a autoestima da equipa diminuindo as ausências;
- (4) Mensurar dados e construir uma cultura de resultados: a partir da mensuração de dados, pode-se criar uma cultura de resultados. Com isso, as pessoas se sentem também responsáveis por alcançar os objetivos da empresa e desenvolvem a atitude de dono. O que aumenta o engajamento e afasta o risco de faltas.
- (5) Oferecer boas condições de trabalho e recompensas: 52% das pessoas consideram o bom ambiente como o principal fator de motivação no trabalho, segundo pesquisa do Trabalhando.com. Esse é mais um indicativo de que a boa convivência influencia o comportamento dos profissionais, diminui o absentismo nas empresas e afecta nos resultados. Além disso, é possível recompensar os colaboradores com alto nível de desempenho e produtividade. Por exemplo, quem tiver determinado índice pode ganhar uma folga, ou ter um dia de *home office*.
- (6) Investir na qualidade de vida: deve-se cuidar do bem-estar das pessoas, incentivando a prática de exercícios físicos, por exemplo. As atividades reduzem o estresse, fortalecem a saúde e evitam as faltas. Sem falar que

essa atitude demonstra preocupação com seus funcionários e desenvolve na equipa o sentimento de gratidão;

- (7) A importância da liderança: o sector de recursos humanos não é o único responsável por cuidar das faltas das pessoas. Embora seja a área que está normalmente relacionada ao recrutamento, treinamento e desenvolvimento dos profissionais o gestor ou líder deve ser capacitado e devidamente treinado. O líder ou gestor deve ser responsável por controlar a frequência, melhorar o ambiente e minimizar problemas de insatisfação. Uma liderança inspiradora tende a engajar e reter os talentos na empresa.

Conclusão do capítulo I

Da revisão da bibliografia concluiu-se que o absentismo é um problema multiforme. Pode ser motivado pelo trabalhador, pela empresa ou ainda por outros fatores de ordem social. Por ser um problema transversal, sua resolução ou gestão passa por ações combinadas ou bilaterais entre o empregado e o empregador. Aspectos como saúde precária, a idade avançada geralmente resultam em mudanças ou baixo desempenho dos trabalhadores.

Se olharmos para o princípio de que toda a ação provoca uma reação, pode-se analogamente concluir que o absentismo pode acarretar sérios problemas para o empregador ou empregado que vão desde a baixa produção, incumprimento de prazos, mau ambiente de trabalho, cortes na remuneração, só para citar alguns.

CAPÍTULO II - METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Introdução

O presente capítulo trata da metodologia utilizada para a recolha e tratamento dos dados. Começaremos a nossa abordagem com a questão da investigação, seguido do objetivo e objeto da investigação. O último ponto será a apresentação dos instrumentos de recolha e tratamento de dados utilizados.

2.1. Questão de investigação

O conhecimento e o acompanhamento dos índices de absentismo possibilitam que as empresas desenvolvam planos de ações que neutralizem as causas e, conseqüentemente, reduzam o seu aumento.

2.2. Objetivo da investigação

Com a presente investigação pretende-se de entender o absentismo na Coca Cola Bottling Sul de Angola, suas causas e conseqüências no desempenho da mesma, partindo da análise e interpretação dos dados obtidos através dos dados fornecidos pela empresa, pela entrevista feita ao responsável do Departamento de Recursos Humanos e pelo inquérito administrado aos trabalhadores.

2.3. Objecto de estudo

O objeto de estudo é o absentismo visto a partir dos dados recolhidos através de três instrumentos de pesquisa. Os dados são o reflexo da atividade laboral de um total de 133 trabalhadores, de Janeiro de 2014 à Dezembro de 2015, distribuídos pelos 13 departamentos existentes na empresa, sendo: Assistência Técnica, Comercial, Controlo de Qualidade, Higiene e Ambiente, Distribuição, Fabricação, Logística, Manutenção, Marketing, Produção, Recursos Humanos e Sala de Máquinas.

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolha de dados

O presente trabalho constitui uma análise descritiva a partir de inquéritos, entrevistas, relatórios e dados estatísticos elaborados periodicamente pela empresa. Concomitantemente recorreu-se a fontes secundárias como, livros, artigos em revistas, entrevista e artigos científicos.

Creswell (Cap. 3, pág. 41, Action Research, 2002) sugere que a coleta de dados pode ser analisada em 3 E's (em inglês): (1) *Experiencing*", em que os pesquisadores aproveitam para desenhar o seu próprio envolvimento; (2) *Enquiring*", em que os pesquisadores recolhem novas informações de diferentes vias; (3) *Examining*", em que os pesquisadores usam e fazem registos. Para o presente estudo faremos recurso, particularmente aos dois últimos.

Conclusão do capítulo II

A informação recolhida por via de inquérito, entrevista e relatórios estatísticos fornecidos pela empresa ajudarão a entender a relação entre o funcionário a empresa e o meio social. Serão, portanto, interpretadas e analisadas através de gráficos e quadros no capítulo 3.

CAPÍTULO III - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Introdução

Os resultados do estudo de caso serão discutidos e comparados à luz da bibliografia selecionada sobre o assunto, com o objectivo de se verificar como a empresa Coca Cola Bottling Sul de Angola lida com o absentismo.

Assim sendo, neste capítulo vai se proceder a análise e interpretação dos dados estatísticos elaborados pela empresa, análise dos dados do inquérito, análise da entrevista feita à chefe de Departamento dos Recursos Humanos e terminará com a discussão dos resultados obtidos.

3.1. Análise dos dados recolhidos

3.1.1. Análise dos dados estatísticos elaborados pela empresa

(a) Absentismo geral

No quadro abaixo são demonstrados, por meses, em valores absolutos e percentuais o total dos dias de ausência e o total dos dias efetivamente trabalhados (Oliveira, Granzinolli e Ferreira, 2007, p. 3).

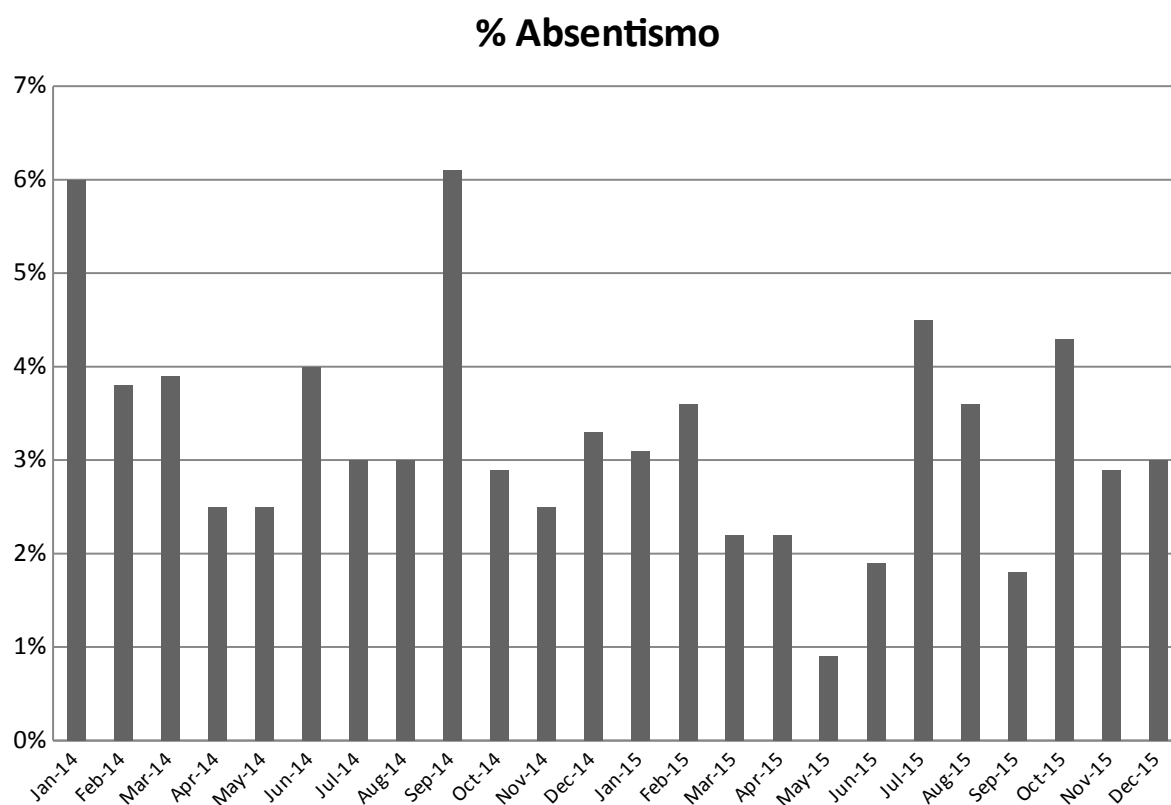
Quadro 2 – Índice de absentismo geral – 2014 a 2015

Meses	Total de dias de ausência	Total de dias de trabalho	% Absentismo
jan-14	150	2.486	6
fev-14	95	2.486	3,8
mar-14	95	2.464	3,9
abr-14	60	2.442	2,5
mai-14	60	2.354	2,5
jun-14	93	2.332	4
jul-14	69	2.332	3
ago-14	69	2.332	3
set-14	139	2.288	6,1
out-14	66	2.288	2,9
nov-14	61	2.486	2,5
dez-14	75	2.266	3,3
jan-15	70	2.266	3,1
fev-15	82	2.288	3,6
mar-15	51	2.310	2,2
abr-15	51	2.310	2,2
mai-15	20	2.310	0,9
jun-15	45	2.310	1,9
jul-15	103	2.310	4,5
ago-15	83	2.310	3,6
set-15	42	2.310	1,8
out-15	97	2.266	4,3
nov-15	65	2.266	2,9
dez-15	68	2.244	3
Total	1.809	56.056	2,14

Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados fornecidos pela empresa Coca Cola Bottling Sul de Angola

Pela análise apresentada abaixo, nota-se que o maior índice de absentismo ocorreu nos meses de Janeiro/14 (6%) e Setembro/14 (6,1%), mantendo-se em níveis significativos nos meses de Junho/14 (4%), Julho/15 (4,5%) e Outubro/15 (4,3%).

Gráfico 1 – Absentismo geral – 2014 a 2015



Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados fornecidos pela empresa Coca Cola Bottling Sul de Angola

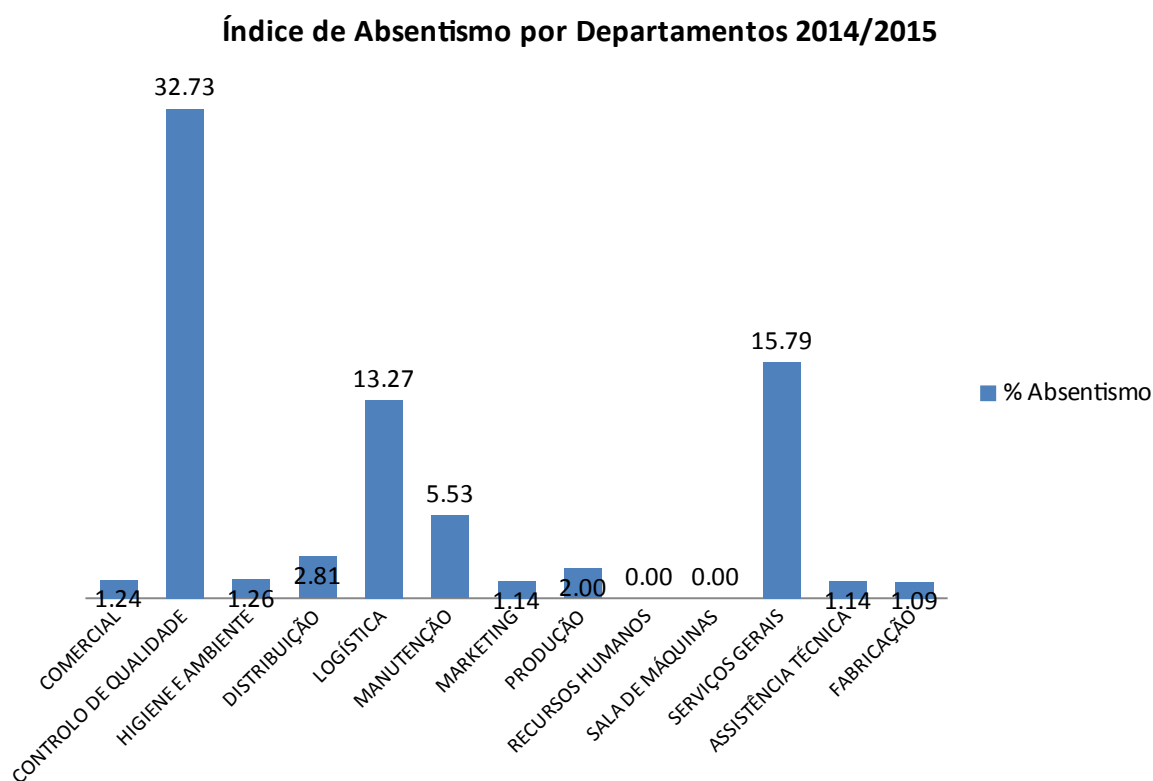
(b) Absentismo por local de trabalho

Os maiores índices de absentismo ocorreram nos departamentos: Controlo de Qualidade (32,73%), Serviços Gerais (15,79%) e Logística (13,27%), contrário ao verificado nos departamentos: Fabricação (1,09%), Produção (2%) e Comercial (1,24%) onde o baixo índice de absentismo é resultado da maior atenção que a gestão da empresa presta em motivação e em punições, e também devido a natureza do trabalho realizado, uma vez que uma ausência nesses departamentos rapidamente se converte em prejuízo.

Apesar de que dentro da empresa todos os departamentos concorrem para o mesmo fim, os custos com a reposição do trabalhador ausente pelo trabalhador presente variam de um departamento para o outro, e na maior parte dos casos dispensa-se a substituição em determinados departamentos.

Uma compreensão muito simples: enquanto que no departamento de Controlo de Qualidade, por exemplo, o trabalho é realizado por amostragem, podendo o trabalhador se ausentar tão logo termine a observação ou durante a mesma, no departamento de Fabricação, o trabalho é concreto e não se permitem paragens. As faltas não são toleradas.

Gráfico 2 – Índice de absentismo por local de trabalho – 2014 a 2015



Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados fornecidos pela empresa Coca Cola Bottling Sul de Angola

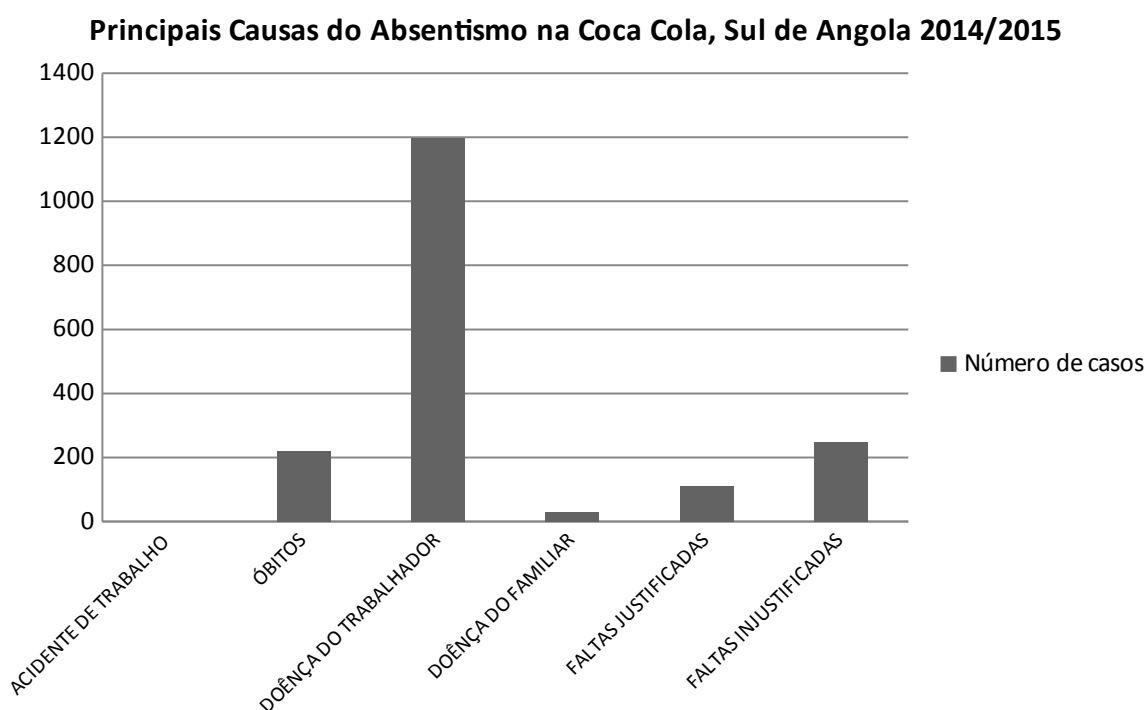
(c) Absentismo por natureza da ausência

De Janeiro de 2014 à Dezembro de 2015 foram registadas 1.809 ausências por motivos de doença do trabalhador, faltas injustificadas, óbitos, faltas justificadas e doença do familiar/filhos.

A maior causa de ausências (66%) deve-se à doença do trabalhador, seguido de faltas injustificadas (13,8%) e óbitos (12%). Pode-se perceber e pela entrevista vai se poder comprovar, se se trata de uma manifestação de insatisfação por parte dos trabalhadores, uma vez que a empresa dispõe de condições para prevenção de enfermidades, para além de medidas para desencorajar faltas sem motivos.

Nada se registou de ausência motivada por acidente de trabalho, o que significa que os investimentos que a empresa faz em prevenção de acidentes no trabalho são satisfatórios.

Gráfico 3 – Principais razões do absentismo na Coca-Cola Bottling Sul de Angola



Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados fornecidos pela empresa Coca Cola Bottling Sul de Angola

Considerando que em três departamentos: Controlo de Qualidade/32,73%, Serviços Gerais/15,79% e Logística /13,27%, o índice de ausência é muito elevado, sob o risco de

virem a contagiar os demais, a gestão da empresa continua engajada no processo de redução do absentismo e custos consequentes, daí a adopção das medidas e ações atualmente vigentes:

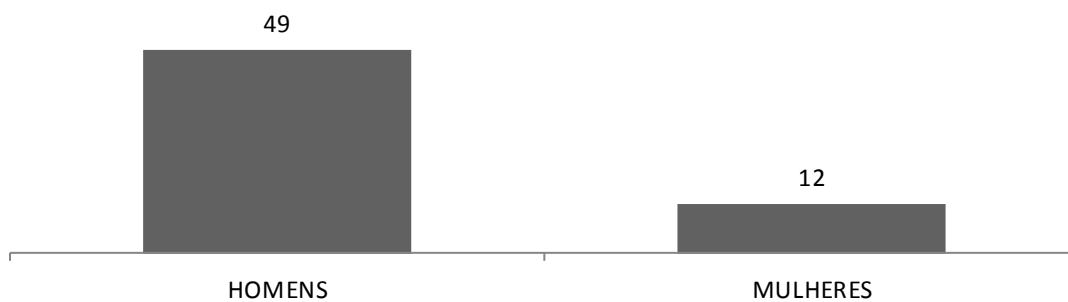
- (1) Trabalhos realizados por turnos (15 trabalhadores por turno: manhã, tarde e noite) para evitar paragens na produção;
- (2) Abertura de processo disciplinar para mais de 3 faltas injustificadas;
- (3) Redução ou corte de benefícios: a empresa oferece uma determinada quantidade de grades de refrigerantes a cada trabalhador no final de cada mês;
- (4) Existência de um Posto Médico no interior das instalações;
- (5) Existência de uma área específica responsável pela segurança no trabalho;
- (6) Ações de formação sobre segurança no local de trabalho;
- (7) Fixação de um quadro à entrada da zona fabril, com os objetivos, linhas e ações da empresa para disseminação aos trabalhadores;
- (8) Realização de palestras sobre saúde pública;
- (9) Implementação do sistema biométrico para controlo das ausências que vigora desde Outubro de 2014;
- (10) Implementação do processo de avaliação de desempenho em 2015, com classificador a escala de (1-4), sendo merecedores de um bónus os trabalhadores que obtêm a classificação na escala entre (1 - 2).

3.1.2. Análise dos resultados do inquérito

Para reforçar a informação estatística produzida pela empresa, recorreu-se também a outros métodos de pesquisa, nomeadamente ao inquérito, com o objectivo de se demonstrar como o absentismo é gerido na empresa Coca Cola Bottling Sul de Angola, uma vez que o combate ao absentismo laboral passa pela sua prevenção, sendo necessário um conhecimento aprofundado das suas causas e relações (Agapito, S. e Sousa, F., 2010, p. 134).

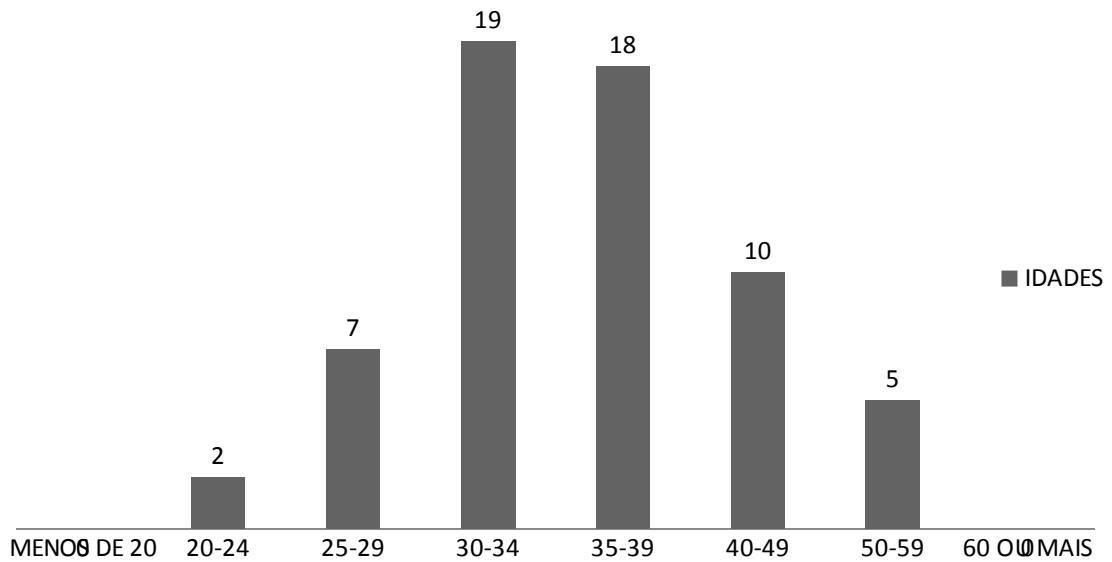
O inquérito foi aplicado a (61) trabalhadores da Coca Cola Bottling Sul de Angola no período de 10 à 21 de Julho de 2017, conforme gráficos que a baixo se seguem. O inquérito continha (68) questões relacionadas com a idade, qualificação profissional, identificação com o trabalho, relacionamento com a chefia e colegas e causas ou razões para faltar.

Gráfico 4 – Trabalhadores inqueridos por género



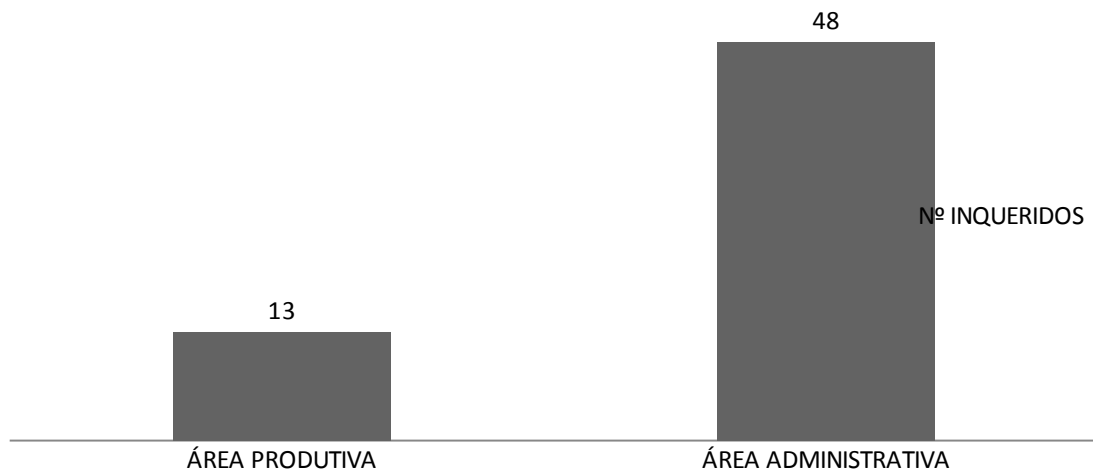
Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados recolhidos do inquérito.

Gráfico 5 – Trabalhadores inqueridos por idade



Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados recolhidos do inquérito.

Gráfico 6 – Trabalhadores inqueridos por local de trabalho



Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados recolhidos do inquérito.

Os trabalhadores em regime de turno mostraram ter mais tempo para descansar. 37,74% disseram positivamente e outros 30,19% preferiram não concordar, nem discordar.

O trabalho nos departamentos é cansativo como comprovado por 38,98% dos trabalhadores.

Infelizmente a maioria dos trabalhadores, 61,02%, nunca recebeu remuneração pelas horas extras, quando trabalha para além do horário de trabalho ou quando tem que substituir o colega ausente.

61,02% dos trabalhadores concorda que o sistema de controlo de ausências deve explicar o motivo das faltas, para melhor gestão.

Se os homens faltam mais do que as mulheres, 34,48% das afirmações diz não concordar, nem discordar, 25,86% consideram que as mulheres faltam mais do que os homens contra 13,79% que afirma o contrário.

64,41% dos trabalhadores concordam com as medidas que a empresa adota para controlar e reduzir o absentismo, 47,27%, consideram essas medidas adequadas e 19,30%, afirmam serem estas excessivas, sendo que 64,41% diz que as medidas são aceitáveis.

(a) Local de trabalho

De acordo com o inquérito 76,27% dos trabalhadores consideram o seu posto de trabalho como muito importante. A maioria dos trabalhadores, 66,67% acham que o trabalho não é fácil, nem difícil, 15% dizem ser difícil, facto que faz leva 38,98% dos trabalhadores a afirmarem que se sentem cansados depois de um dia de trabalho.

Nos Departamentos, o maior número de trabalhadores que nunca faltaram nos últimos seis meses (a contar pela data em que o inquérito foi aplicado, Setembro de 2017), encontram-se no Controlo de Qualidade (70%) e na Logística, 50%.

Os trabalhadores do departamento Logística e 90% do departamento Comercial/Marketing afirmaram nunca terem sido remunerados pelas horas extras, quando trabalham para além do horário de trabalho.

Para que se falte menos os inqueridos por sectores apresentaram o que consideram importante:

Produção – Motivação, inter-relacionamento, diálogo, consideração, bónus, ofertas e aplicação de medidas rígidas.

Recursos Humanos – Responsabilidade, bom ambiente de trabalho, saúde pessoal e

dos familiares, bem-estar pessoal, motivação, consciência com o trabalho, salário adequado e posto médico operacional.

Logística – Bem-estar físico, motivação, bom ambiente de trabalho, bom relacionamento com os colegas e com os superiores hierárquicos, saúde, amor pelo trabalho, estabelecer prioridades, condições para trabalhar, tirar proveito dos finais de semana para resolver assuntos pendentes.

Fabricação – Saúde, amor pelo trabalho, mais folgas, respeito, consideração, boa remuneração, transporte para os trabalhadores pontual, alimentação, bom relacionamento com os colegas.

Controlo de Qualidade – Responsabilidade, boa remuneração, saúde, motivação, sem preocupações, sem duplo emprego, bom relacionamento com os colegas, respeito, melhorar a cozinha, bom ambiente de trabalho, consideração.

Comercial e Marketing – Responsabilidade, disciplina, motivação, amor pelo trabalho, realização de palestras de sensibilização e motivação, apoio psicológico aos trabalhadores, aplicar medidas também para os chefes de equipa, bom clima de trabalho, comprometimento com a organização.

Distribuição – Amor pelo trabalho, paciência, bom ambiente de trabalho, consideração, faltar menos, não sobrecarregar os colegas, motivação, incentivos, bom carácter, responsabilidade, pontualidade, firmeza/atitude, salário na hora, vontade/entrega para o trabalho, promoção.

Pontos como saúde pessoal e familiar, bom relacionamento, motivação e responsabilidade, foram citados em 70% dos departamentos, como prova de que a falta destes implicam em comportamento de fuga ou absentismo, sendo necessário que a empresa os tenha na lista das prioridades quando planifica o controlo das ausências, uma vez que controlar as ausências, não é apenas tomar medidas corretivas, mas é acima de tudo evita-las através de medidas preventivas.

(b) Natureza das ausências

Pelo inquérito apurou-se que 56,45% dos trabalhadores falta por motivos de doença, 33,87% por razões de óbito e 9,68% por causas injustificadas.

Os demais motivos de ausência são os considerados como os que não se conseguem justificar, ou seja, acidentes de trabalho, fadiga, desmotivação com o trabalho, descontentamento com a chefia, falta de transporte e outros. Estes representaram 78,26% da amostra recolhida.

Do total dos trabalhadores da empresa inqueridos, 94,48% afirmaram que faltam por razões justificáveis, embora 64,41% do total dizerem que sentem-se tristes quando têm que faltar, principalmente conforme dito por 36,67% do total de trabalhadores, ao regressarem ao trabalho ainda encontram o trabalho por fazer, pois nem sempre é fácil encontrar um trabalhador substituto, depende muito da natureza e complexidade do trabalho e do tempo de duração da ausência.

A necessidade de haver segurança no local de trabalho é apontada por 77,97% dos trabalhadores inqueridos como sendo um dos motivos para se faltar menos. A empresa tem respondido a esta questão com o reforço das ações de formação e realização de palestras.

(c) Turnos

Um número reduzido de trabalhadores, 7,55%, concorda que os turnos não permitem descanso suficiente, mas 37,74% destes sublinha o contrário.

Durante o mês, 41,51% dos trabalhadores discorda parcialmente com a sucessão dos turnos, o que significa que estes não permitem descanso suficiente, não deixam tempo para realizar outras tarefas, disse-o, 37,93% dos trabalhadores. Por exemplo, 38,98% afirmaram que não conseguem visitar os familiares e amigos, porque a sucessão de turnos é apertada.

Frequentar um curso ou ir às aulas, 38,98% dos trabalhadores considera impossível, outros 40,68% considera possível, mas com alguma dificuldade, razão pela qual, 13,56% dos trabalhadores preferirem trabalharem em outras áreas/sectores da empresa em que o serviço não é em regime de turno.

(d) Faltas injustificadas

Embora 98,83% dos trabalhadores inqueridos faltarem por razões justificáveis, o índice de faltas injustificadas é relevante, principalmente pelos motivos que os sustentam. Estes motivos são considerados pelos trabalhadores inqueridos como aqueles que não se conseguem justificar: 17,39% afirma ser a desmotivação, outros 17,39% o descontentamento com a chefia, 16,67% a falta de transporte, 15,22% a fadiga e 10,87% outros motivos.

Trata-se de razões que contribuem para o aumento do grau de insatisfação dos trabalhadores e que a empresa tem como medi-las, através da aplicação periódica de inquéritos de qualidade e a partir daí adotar medidas para reduzi-las.

Motivos como a falta de transporte também podem ser ultrapassados desde que estes existam e que se faça uma escala de recolha e distribuição do pessoal adequada a localização de cada trabalhador.

A empresa adota medidas para os trabalhadores com faltas injustificadas, sendo que 64,41% dos trabalhadores disseram concordar com tais medidas e 56,14% afirmaram que a empresa oferece condições para justificação das faltas.

(e) Sistema de controlo das ausências

O sistema de controlo das ausências instalado na empresa, é o Biométrico, que é 55,93% aceite pelos trabalhadores, compreendendo-se que outra grande parte mantém alguma reserva. 11,86% afirmaram mesmo não concordar com tal sistema.

O sistema deveria explicar os motivos das ausências, ou seja, o sistema deveria ser suportado por um link ao dispor de todos os trabalhadores para justificarem as causas das ausências antes e depois delas acontecerem. Neste ponto, 61,02% dos trabalhadores concordam por ser fundamental, apresentar por escrito o justificativo das faltas nem sempre resulta, por exemplo, nem sempre o doente precisa de ser observado pelo médico, sendo difícil, depois, ter como justificar essa ausência. Outro exemplo, tem haver com o dia de mãe. Nem sempre a empresa tem o controlo das idades dos filhos dos trabalhadores, sendo muitas vezes a mãe trabalhadora, penalizada por faltar para gozar esse dia.

3.1.3. Análise da entrevista feita ao chefe de Departamento de Recursos Humanos

A entrevista foi realizada à responsável pelo departamento de gestão do pessoal e as questões que a compõem encontram-se expressas no apêndice.

(a) Local de trabalho

O trabalho é realizado nas condições apropriadas e nos sectores concebidos para o efeito. Ou seja, existe uma área fabril onde se realiza a produção, diferente do escritório onde funciona a parte administrativa e está localizada a uma certa distância.

Periodicamente é efectuada manutenção nos equipamentos e maquinaria, para além das formações aos trabalhadores sobre saúde, higiene e segurança no trabalho.

Existe dentro da empresa um sector encarregue pela assistência técnica e apoio aos utilizadores dos equipamentos, bem como para assistência médica (primeiros socorros).

(b) Natureza das ausências

De acordo com a chefe de departamento, as maiores ausências estão relacionadas com doença do trabalhador ou do familiar, óbitos e outras sem justificação.

Acrescenta que tem se registado muito abandono do trabalho, provavelmente pela natureza do trabalho que se realiza na empresa: muita exposição a produtos tóxicos, corantes e gás para funcionamento de determinadas máquinas.

(c) Turnos

Devido a natureza da empresa: fábrica, os trabalhos são realizados em regime de turno, incluindo de noite, para evitar paragens na produção.

Para o efeito existe um refeitório, posto médico, transporte e segurança física garantida. Deste modo os trabalhadores não precisam de ir à casa para fazer as refeições por exemplo e aqueles que desejam estudar ou ter algum tempo para a família conseguem fazê-lo.

(d) Faltas injustificadas

Segundo a chefe do departamento de Recursos Humanos sempre que um trabalhador se ausenta sem justificar as razões ou sem apresentar motivos aceitáveis aplica-se-lhe uma falta injustificada.

Na Coca Cola Bottling Sul de Angola após três faltas injustificadas instaura-se um processo disciplinar ao trabalhador. Neste ponto, baseiam-se na alínea c) do Artº 160º da Lei Geral do Trabalho, relativo aos efeitos das faltas injustificadas:

1. Perda de remuneração;
2. Descontos na antiguidade do trabalhador;
3. Medida disciplinar sempre que atinjam três dias em cada mês ou 12 em cada ano ou sempre que, independentemente do seu número, sejam causa de prejuízos ou riscos graves conhecidos pelo trabalhador.

(e) Sistema de controlo das ausências

Existe um sistema biométrico de controlo de ausências que permite regista o movimento dos trabalhadores, durante o dia, noite e finais de semana, devido aos trabalhos de turno. O referido sistema funciona 24/24 horas sem interrupção.

(f) Formação/Capacitação

Periodicamente é atualizado e observado o plano de formações internas e externas da empresa. Algumas formações são feitas *on job* na empresa e outras feitas no exterior da empresa dentro do país e outras feitas no exterior do país.

(g) Remuneração/incentivos

A remuneração é aceitável e é calculada com base no salário mínimo nacional estabelecido por lei, reforçada por subsídios, por exemplo o de risco para os trabalhadores da unidade fabril.

A empresa oferece outros incentivos, como o acesso ao crédito bancário a partir de protocolos com determinados bancos comerciais, atendimento médico em clínicas com

convénio, determinado número de grades de bebida produzida no final de cada mês e participação a custo zero ou simbólico nas festas de campanha.

(h) Oportunidades de crescimento na carreira

A melhor forma de demonstrar que o gestor está de olho no trabalho do seu funcionário, valorizando suas decisões, métodos, conhecimento técnico e outros é através da avaliação de desempenho (Periard G, 2018) e na empresa Coca Cola este sistema é implementado com resultados positivos particularmente na satisfação dos trabalhadores e na entrega destes ao trabalho se considerarmos que o nível de absentismo registado é aceitável.

Para além de medir o grau de envolvimento dos trabalhadores a empresa premia com valores monetários os colaboradores com a classificação positiva e promove para o escalão superior ao atual aqueles que acumularam boa pontuação conforme o critério estabelecido pela empresa.

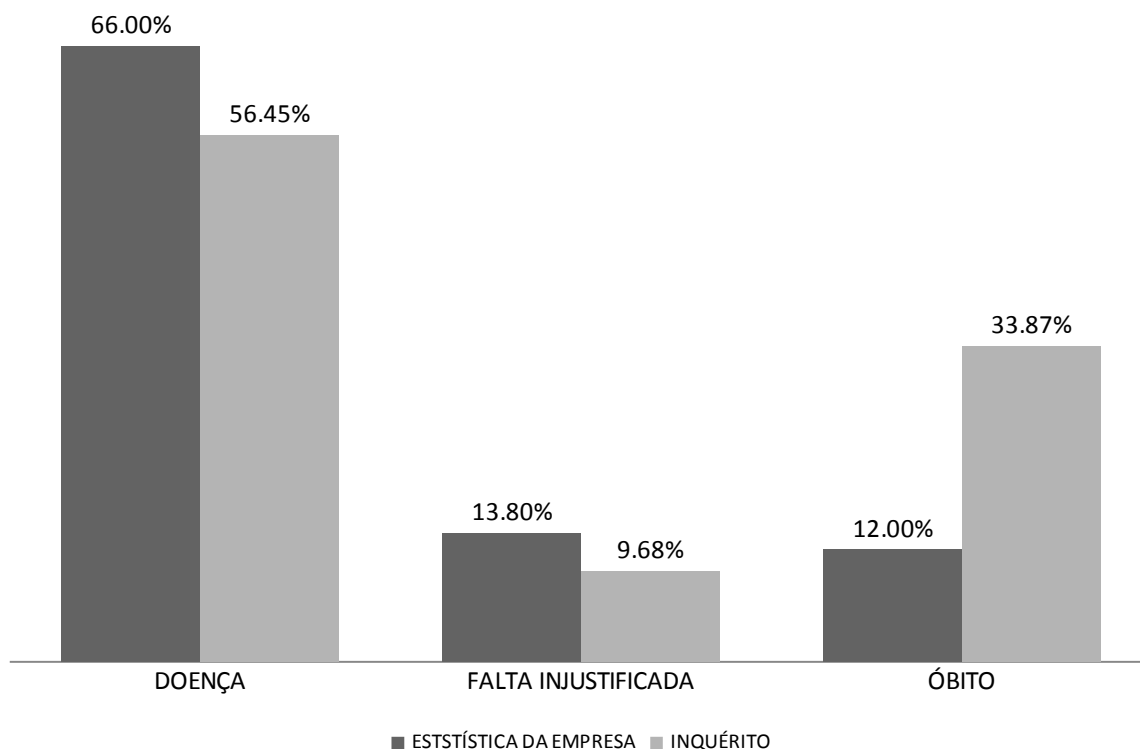
Os trabalhadores com classificação negativa recebem acompanhamento/aconselhamento periódico com o objectivo de melhorarem o seu desempenho.

3.2. Discussão de Resultados

Apesar das necessidades de segurança e fisiológicas aparecerem mais abaixo na pirâmide de **Maslow**, em empresas fabris, estas vêm sempre em paralelo com as necessidades de autoestima e autorrealização (salário e evolução na carreira), sendo que quando não devidamente satisfeitas, facilmente podem se tornar na causa de comportamento de fuga ou seja de absentismo.

Uma vez obtidos os dados do inquérito, pode-se comparar com os dados estatísticos elaborados mensalmente pela empresa, e a conclusão que se chega é a de que as faltas por doença e por óbito são superiores às registadas pela empresa, devido ao que realmente se coloca no boletim de justificação das faltas. A estatística da empresa considera apenas a justificação por escrito apresentada pelo trabalhador e nunca o que realmente motiva o trabalhador a faltar.

Gráfico n° 7 – Comparação entre os dados estatísticos da empresa e os dados recolhidos quanto a natureza das ausências



Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados fornecidos pela empresa e dados recolhidos do inquérito.

Na empresa em análise verifica-se um nível de absentismo que precisa ser mantido sobre rigoroso acompanhamento, por se tratar de uma empresa do ramo produtivo, com fins lucrativos e com compromissos assumidos antes mesmo de terminada a produção. Uma vez que se exige muito dos trabalhadores (horário por turnos e constante exposição a produtos tóxicos), é torna-se necessário tomar um equilíbrio entre as medidas preventivas e as medidas corretivas.

Como dito pelos colaboradores por departamentos, precisa-se de maior compensação como boa remuneração, bom relacionamento entre colegas e chefias, um sistema de controlo das ausências suportado por um link, incentivos à aprendizagem através de formações e melhorias das condições de trabalho e da assistência médica e medicamentosa.

A empresa possui dentro das suas instalações um Posto de Saúde e um painel com todas as medidas de segurança, logo à entrada da fábrica, para além de constantes formações e treinos em matéria de segurança. No entanto, as desistências e o excesso de horas extras não remuneradas não deixam de se verificarem.

3.3. Lei Geral do Trabalho

Olhando para a discussão acima as ausências por motivos de saúde, questões pessoais ou as tão indesejáveis licenças comprometem os objectivos da empresa. Contudo, esses problemas existem, e em qualquer momento acontecem e, portanto são regulados por lei.

Na **Lei Geral do Trabalho de Angola**, na Secção V: Faltas ao Trabalho, encontram-se, de forma detalhada, os casos e os motivos em que se consideram ausências no trabalho e como a entidade empregadora deve proceder, bem como os limites de faltas a cometer e os trâmites a seguir em casos de faltas injustificadas.

A Coca-Cola Bottling Sul de Angola observa todos os pressupostos da legislação angolana sobre o trabalho.

Destacam-se no âmbito da Lei Geral do Trabalho os seguintes artigos e o respetivo número de dias de ausência:

- (1) Art.º 135º, 152º, nº. 1, a), b) e c) e Artº 153º relativo aos tipos de faltas e o número de dias que cada entidade empregadora deve considerar:
- (1) gozo de férias - 22 dias úteis (Artº 137º).
- (2) doença do próprio ou familiar menor de 14 anos - 8 dias úteis.
- (3) Casamento do trabalhador - até 10 dias seguidos de calendário.
- (4) nascimento de filho - 1 dia para o pai.
- (5) Óbito de cônjuge, pais ou filhos - 8 dias úteis.
- (6) óbito de familiar do género irmãos, avós, netos, sogros, genros - 4 dias úteis.

- (7) óbito de tios ou outro familiar ou não que viva de facto com o trabalhador em comunhão de mesa – 2 dias úteis.
- (8) Maternidade - 90 dias.
- (2) **Art.º 151º, n.º 4**, relativo a obrigação de o trabalhador fornecer sempre os justificativos das faltas. *“O trabalhador é obrigado a fornecer a prova dos motivos invocados para justificação da falta se essa prova estiver estabelecida no regulamento interno ou for exigida pelo empregador”*.
- (3) **Art.º 152º, n.º 1, Art.º 153º, Art.º 154º, Art.º 155º e Art.º 156º**. Considera as faltas passíveis de justificação e remuneração, não sendo remuneradas as faltas resultantes do alargamento (*Art.º 156º nº3*). Entendendo-se que nem todas as faltas são justificáveis. Por exemplo, justifica-se e remunera-se faltas por motivos como o casamento do trabalhador ou nascimento do filho.
- (4) **Art.º 159º**, relativo a faltas autorizadas: *“O empregador pode autorizar a falta ao trabalho pelo falecimento de pessoas que não estejam previstas nas alíneas do n.º 1 do artigo 153º, sempre que a presença do trabalhador nos atos do funeral esteja em conformidade com as tradições do seu povo, sendo aplicável o n.º 2 do mesmo artigo e ficando o pagamento da remuneração sujeito ao disposto do n.º 3 do artigo 152º”*.
- (5) **Art.º 160º**, muito importante, apresenta os efeitos das faltas injustificadas:
- a) Perda de remuneração;*
 - b) Descontos na antiguidade do trabalhador;*
 - c) Infração disciplinar sempre que atinjam três dias em cada mês ou 12 em cada ano ou sempre que, independentemente do seu número, sejam causa de prejuízos ou riscos graves conhecidos pelo trabalhador”*.

Nota-se que algumas ausências como as para negócio ou desenvolvimento de atividades comerciais ou ainda o duplo emprego são muitas vezes justificadas como por doença do trabalhador ou de um familiar com recurso a Guia Médica ou outro respaldo legal. Tal

situação é muito vivenciada em Angola e particularmente na cidade do Lubango, por ser vizinha do Cunene, província que faz fronteira com a República da Namíbia, palco de grandes fontes de negócios.

A Lei Geral do Trabalho de Angola é observada na empresa Coca Cola Bottling Sul de Angola, tanto que nenhuma medida ou ação é adotada sem que seja fundamentada por lei. Por exemplo, a abertura de processo disciplinar para mais de 3 faltas injustificadas é baseada no Art.º 160º, linha c), Secção V, da Lei Geral do Trabalho.

Conclusão do capítulo III

Neste capítulo realizou-se a análise dos dados estatísticos elaborados pela empresa sobre o absentismo, a análise dos resultados do inquérito e a análise da entrevista realizada à chefe de Departamento de Recursos Humanos da empresa em estudo.

Procedeu-se a análise do absentismo geral, o absentismo por local de trabalho e o absentismo por natureza da ausência. Efetuou-se, de igual modo, uma revisão da Lei Geral do Trabalho de Angola, particularmente sobre como as faltas são regulamentadas por lei.

CONCLUSÕES

Depois de analisados os dados obtidos pelas ferramentas de pesquisa usadas no presente trabalho, pode-se concluir que o índice de absentismo registado na empresa Coca-cola Bottling Sul de Angola, durante o período de estudo, isto é 2014 e 2015, apesar de não exceder os 2% no computo geral, afigura-se crítico pelo facto de duas áreas, nomeadamente a área de controlo de qualidade e a área de logística terem registado um índice de absentismo elevado, 33% e 13%, respetivamente.

O índice de absentismo observado durante o período em análise teve implicações negativas para a empresa, que se resumiu no aumento de custos, com o pagamento de salários ao trabalhador ausente, pagamento de salário ao trabalhador substituto, tudo para não parar a produção, sobrecarga da chefia e em alguns casos desperdício de material.

Para o trabalhador as implicações tiveram que ver com descontos no salário, redução dos benefícios sociais, e acumulo de tarefas, em casos em que não se encontrou um trabalhador substituto.

Comparando os dados estatísticos da empresa, do inquérito e da entrevista, as principais razões que levam os trabalhadores a faltarem ou se ausentarem do trabalho são: doença do trabalhador, óbitos e faltas injustificadas.

Quanto a satisfação no trabalho, os funcionários apesar de gozarem de salários e benefícios sociais relativamente atrativos, se tivermos em conta o contexto, um número de trabalhadores clama por maior cumprimento do pagamento das horas extras e pela criação de um ambiente de trabalho salutar para com as chefias directas.

Uma das maiores preocupações da empresa, no âmbito absentismo é a redução dos custos com o pagamento de salário ao trabalhador ausente, pagamento de horas extraordinárias para outros empregados, pagamento a trabalhadores eventuais e custos com possível perda de negócios.

RECOMENDAÇÕES À COCA-COLA BOTTLING SUL DE ANGOLA

O objectivo de qualquer pesquisa visa tentar mudar o mundo e aumentar a compreensão de como essa mudança pode ser realizada (Willig, 2008, p. 42).

Com base no estudo efetuado pode-se elaborar as recomendações abaixo para a **Coca Cola Bottling Sul de Angola**:

- (1) A área de controlo de qualidade foi durante o período em análise uma das mencionadas com índice de absentismo elevado. Sendo o sector que determina a qualidade do produto que chega ao consumidor, a empresa deve prestar maior atenção a este pormenor, sob pena de perigar a saúde pública.
- (2) Melhorar a comunicação entre as chefias diretas e os trabalhadores, através de *feedbacks* constantes em que coabitem a correção e o estímulo, para que o funcionário não se sinta injustiçado.
- (3) Intensificar o desenvolvimento de ações preventivas em saúde para evitar o adoecimento constante dos trabalhadores;
- (4) Realizar periodicamente inquéritos para medir o grau de satisfação dos trabalhadores;
- (5) Prestar atenção aos documentos médicos apresentados no ato de justificação de faltas;
- (6) Implementar benefícios individualizados: bolsas de estudos ou cursos modulares;
- (7) Permitir visitas de familiares, por formas a aproximar a empresa à família do trabalhador e estes compreendendo melhor o trabalho do familiar;
- (8) Estimular a realização de ginástica laboral;
- (9) Flexibilizar a dura jornada de trabalho, por exemplo, alterar os horários das reuniões periódicas, ou remunerar/compensar as horas extras também com dias de folgas ou repouso;

- (10) Aprimorar o serviço de transporte dos colaboradores.
- (11) Actualizar o Código de Conduta para reforçar a disciplina exigida aos trabalhadores.
- (12) Criar um Canal de Denúncia para proteger os trabalhadores e prevenir práticas ilícitas como o assédio moral ou o assédio sexual no local de trabalho.

LIMITAÇÕES DO TRABALHO

Qualquer projeto de investigação enfrenta limitações. Para o estudo em causa pode-se apontar tais limitações como pistas a serem colmatadas através de investigações futuras.

Ao longo da realização deste trabalho a maior limitação foi sem dúvida o facto de trabalhar com dados de apenas dois anos, e de uma única empresa, facto que limitou uma análise mais longitudinal e abrangente.

Outra limitação registada foi a impossibilidade de entrevistar diretamente os trabalhadores da empresa em estudo o que fez com que se recorresse ao inquérito, apesar deste ser um método ou técnica de natureza quantitativa.

SUGESTÕES PARA INVESTIGAÇÕES FUTURAS

Este tema, como apresentado na introdução da dissertação, tem sido bastante investigado noutros contextos, porém, na realidade angolana ainda é necessário que se investigue mais sobre os fatores que levam os funcionários a faltarem ou se ausentarem do local de trabalho, efeitos e soluções ao nível das indústrias de refrigerantes e não só.

A investigação poderia abranger também as províncias onde existem empresas produtoras de refrigerantes: Luanda e Benguela, posteriormente, estender-se aos demais sectores de produção para que no final se possa sugerir com grande substância sobre como gerir ou controlar o absentismo nas organizações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Afonso, S., 2014**, Monografia: *Absenteísmo: um problema complexo nas organizações*, Gestão estratégica de organizações, Estratégia em organizações e comportamento organizacional, Belo Horizonte – MG.
- Agapito, S. M. e Sousa, F. C., 2010**, A influência da satisfação profissional no absentismo laboral, *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, publicado por Elsevier, Espanha.
- Alves, C., 1994**, *A Satisfação/Insatisfação Docente. Série Estudos*, Edição do Instituto Superior Politécnico de Bragança.
- Anjos, C., 2010**, *Absentismo nas organizações*, para Administração e Negócios. [2016] *Absentismo nas empresas: dicas para lidar com as faltas*, Blog Runrun.it, acessado em 17 de Setembro de 2019.
- Bispo, P.** *Alternativas eficazes para reduzir o absentismo*. Site www.RH.com.br. [20/01/2014].
- Carvalho, E., 2014**, *Gestão de Empresas: Gestão Socioeconómica das Organizações 3ª Edição*, Edições Sílabo.
- Ferreira, C., Neves, J. e Caetano, A., 2011**, *Manual de Psicossociologia das Organizações: Atitudes e Satisfação no Trabalho*, Escolar Editora.
- Friedli, L., 1999**, *From the margins to the mainstream: the public health potencial of mental health promotion. International journal of mental health promotion*, volume 1, Issue 2, April, 1999.
- Federação dos trabalhadores em empresas de crédito do Paraná. Site oficial. Publicação de 30 de Abril de 2003. www.fetecpr.org.br.

Luz, R. (2007) *Artigo publicado sobre pesquisa de clima organizacional* [2008].

Machado, Maria Cecília, Rosane Castro Silvestre, Newton Kara-José and Newton Kara-Júnior. 2014. “Evaluation of job satisfaction of employees of a public hospital care recognized effectiveness”, *Revista Brasileira de Oftamologia*.

Mackay, I., 2008, *35 Questionários de Gestão de Recursos Humanos*, 3ª edição, Monitor.

Ministério Público do Paraná, site oficial. www.mp.pr.gov.br

Marques, J. R., *Assiduidade e Pontualidade: Mais do que um compromisso no trabalho*, [Artigo publicado em 5 de Março de 2018], acessado em 18 de Setembro de 2019. www.ibccoaching.com.br

Med Mais (blog), *Como lidar com trabalhadores faltosos*, publicado em Junho de 2018, acessado em 10 de Setembro de 2019.

Oliveira, Granzinoli e Ferreira, 2007, *Índice e Características do Absenteísmo dos Servidores Públicos da Universidade Federal de Viçosa*. XXXI Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro/RJ.

Penatti, I., Zago, J. S. e Quelhas, O. *Absenteísmo: As consequências na gestão de pessoas*. III SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Universidade Federal Fluminense - Niterói, RJ, Brasil. [2016].

Periard, G., 2011, *Avaliação de desempenho – O que é e como funciona*, artigo publicado em 18 de Julho de 2011, acessado em 14 de Outubro de 2019. Link <http://www.sobreadministracao.com/avaliacao-de-desempenho-o-que-e-e-como-funciona/>.

Pinho, L. 2014, *Revista Electrónica de Gestão e Negócios*, volume 5, nº1.

Pinheiro, M. Análise do Impacto do Absenteísmo nas Empresas. [Artigo datado de 01/10/2014].

Publicações da Universidade de Pensilvânia. Efeito multiplicador: Conseqüências financeiras do absenteísmo. [Artigo publicado em 11 de Janeiro de 2006].

Projecto Portal do Governo de Angola, Lei Geral do Trabalho de Angola, do site www.governo.gov.ao, [Artigo publicado em 31 de Outubro de 2016].

Reis, J., Rocca, F., Silveira, M., Bonilla, L., Giné, N. e Martín, M., 2003, *Factores relacionados ao absenteísmo por doença em profissionais de enfermagem*, para a Revista Saúde Pública.

Software Avaliação (blog), Absenteísmo: Entenda o que é e como eliminar esse mal na empresa, publicado em 2019, acedido em 15, Outubro de 2019.

Vieira, F. B., *Absenteísmo: Medidas para evitar o agravamento de custos aos empresários.* [Artigo publicado em 19 de janeiro de 2012].

Willig, C., Staiton-Rogers, W., *Qualitative research in psychology.* Sage Publications, 2008.

APÊNDICES

Apêndice 1 – Questionário feito à chefe de Departamento dos Recursos Humanos

ENTREVISTA

**DIRIGIDA À CHEFE DO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DA
EMPRESA COCA COLA BOTTLING SUL DE ANGOLA**

Esta entrevista insere-se no âmbito de uma dissertação para conclusão do mestrado em gestão

- 1- Que aspetos considera relevantes para reduzir o absentismo na empresa?
- 2- Quais são os principais problemas que tem com os trabalhadores?
- 3- Como estão divididas as áreas de trabalho?
- 4- Quando é que os funcionários se apercebem que faltaram? Na altura do recebimento dos salários ou antes? Ou seja, como é feito o controlo da efetividade?
- 5- Existe, na empresa, um sistema que controla os erros/falhas dos trabalhadores?
- 6- A avaliação de desempenho privilegia todos os trabalhadores?

- 7- Os trabalhadores recebem todas as informações necessárias para realizarem bem as suas tarefas?
- 8- Os trabalhadores podem opinar em relação as decisões que os afetam?
- 9- Como se relaciona com os seus subordinados?
- 10- O sistema de controlo de faltas existente na empresa contribui para a redução do absentismo?
- 11- Em que circunstâncias se aplicam e qual é o tratamento que se dá para os casos de faltas injustificadas?

Apêndice 2 – Inquérito dirigido aos trabalhadores

Prezado,

Este questionário insere-se no âmbito de uma dissertação para conclusão do mestrado em Gestão de Empresas, referente à **Análise do Absentismo na Indústria de Refrigerantes**. É de carácter confidencial e anónimo. Agradeço a vossa colaboração.

I- Por favor, marque com um círculo a resposta que corresponde o seu caso:

111-
Género

1)
Masculino

2)
Feminino

2-
Idade

Menos de 20

1)

20-24

2)

25-29

3)

30-34

4)

35-39

5)

40-49

6)

50-59

7)

60 ou mais

8)

3-
Estado civil

Casado

1)

Solteiro

2)

Marital

3)

4)

Divorciado

Viúvo

5)

4- Qual o seu vínculo laboral?

1) Estagiário _____

2) Operário fabril/oficina _____

3) Secretário (a) _____

4) Auxiliar de limpeza _____

5) Trabalho técnico especializado _____

6) Técnico profissional _____

7) Supervisor _____

8) Outro _____

5- Qual é a sua nacionalidade? _____

6- Em que Sector/Área está colocado?

7- Reside no Município do Lubango? Se não, onde reside? _____

II- Por favor, marque uma resposta com um círculo em cada uma das linhas conforme a escala que se segue:

- | | | |
|---|---|------------------------|
| 1 | = | Muito importante |
| 2 | = | Importante |
| 3 | = | Pouco importante |
| 4 | = | Muito pouco importante |
| 5 | = | Nada importante |

- | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|
| 1- | Como define o seu posto de trabalho | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2- | Para si ter um trabalho respeitado pela sua família e amigos é.... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3- | Para si realizar um trabalho interessante é... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4- | Viver ou morar em uma zona desejada é para si... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5- | A possibilidade de vir a ser promovido é... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6- | Como avalia a necessidade de haver segurança no local de trabalho | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7- | Para si ter pessoas agradáveis com quem trabalhar é... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8- | A boa relação com o superior hierárquico é para si.... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9- | A boa relação com os seus colegas é para si... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10- | Trabalhar em um lugar limpo e bem iluminado é para si... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11- | Ser bem remunerado é para si... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

III. Em que medida concorda ou discorda com cada uma das seguintes frases (por favor marque uma resposta com um círculo em cada uma das linhas conforme a escala que se segue).

- | | |
|---|----------------------------|
| 1 | Concordo totalmente |
| 2 | Concordo parcialmente |
| 3 | Não concordo, nem discordo |
| 4 | Discordo parcialmente |
| 5 | Discordo totalmente |

- | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1) | Sente-se considerado pela empresa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2) | Considera-se reconhecido pelo seu trabalho? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 3) | Os turnos permitem descanso suficiente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4) | No mês, a sucessão de turnos permite descanso suficiente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5) | Consegue-se descansar bem depois de um dia de trabalho! | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6) | Consegue-se visitar os familiares e os amigos depois de um dia de trabalho! | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7) | Consegue-se seguir um curso ou ir para a escola depois de sair do trabalho! | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8) | Quando trabalha em outros sectores da empresa sente-se melhor! | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9) | Depois de um dia de trabalho sente-se cansado! | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10) | Quando há necessidade de mudanças os colegas reagem bem! | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

IV- Por favor, assinala com um círculo a resposta que corresponde ao seu caso:

1- Como encaras o trabalho?

- 1 Muito fácil
- 2 Fácil
- 3 Nem fácil, nem difícil
- 4 Difícil
- 5 Muito difícil

2- Da parte do seu chefe tem merecido respeito pelo trabalho que realiza?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

3- Geralmente o seu bom desempenho é encorajado?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

4- Normalmente o trabalho realizado é interessante?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

5- Quando o trabalho é novo ou difícil, é capaz de aprender?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

6- Os seus colegas directos aguardam sempre por instruções ou tomam iniciativa?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

7- Considera que há uma boa colaboração entre os colegas?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

8- Considera que há uma boa colaboração entre os trabalhadores e os supervisores (ou chefes de equipa)?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

9- Tem ajudado os colegas quando vêm ao trabalho adoentados?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

10- Tem ajudado os colegas quando experimentam dificuldades no trabalho?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

11- Como é o relacionamento com os seus colegas?

- 1 Muito bom
- 2 Bom
- 3 Razoável
- 4 Mau
- 5 Muito mau

12- Quando regressa à casa dá tempo para ajudar com os trabalhos de casa?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

13- Quando regressa à casa quer logo descansar?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

14- Frequentemente, depois de um dia de trabalho o que faz?

- 1 Regresso à casa e descanso
- 2 Regresso à casa e ajudo a família
- 3 Tenho um outro emprego
- 4 Cuido da família
- 5 Saio com os amigos
- 6 Apoio uma pessoa doente

15- Quando trabalha para além do horário, recebe a remuneração pelas horas extras?

- 1 Nunca
- 2 Raramente

- 3 Por vezes
- 4 Habitualmente
- 5 Sempre

V. Considerando a ausência do trabalhador no local de trabalho, em que medida concorda ou discorda com cada uma das seguintes frases (por favor marque uma resposta, com um círculo, em cada uma das linhas conforme a escala que se segue).

- 1 Concordo totalmente
- 2 Concordo parcialmente
- 3 Não concordo, nem discordo
- 4 Discordo parcialmente
- 5 Discordo totalmente

- | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 1) | O sistema de controlo de faltas existente actualmente na empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2) | O sistema de controlo de faltas deve explicar os motivos das ausências. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3) | Os homens faltam mais do que as mulheres. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4) | Quando há avarias nas máquinas deve-se realizar outros trabalhos diferentes ou semelhantes? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5) | As medidas que a empresa toma para controlar e reduzir as faltas são aceitáveis. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6) | As medidas que a empresa toma para controlar e reduzir as faltas são excessivas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7) | As medidas que a empresa toma para controlar e reduzir as faltas são adequadas face aos constantes pedidos de ausência. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8) | Acha adequadas as medidas que a empresa adopta para os trabalhadores com mais de uma falta? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9) | Acha adequadas as acções que a empresa adopta para os trabalhadores que substituem os colegas ausentes? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10) | Acha adequadas as condições existentes actualmente na empresa para a justificação das faltas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

VI. Por favor, assinale com um círculo a resposta que corresponda com a sua opinião sincera:

1- Quantas faltas teve nos últimos 6 meses?

- 1 Mais de duas
- 2 Apenas duas
- 3 Somente uma
- 4 Nenhuma

2- Quando falta, a empresa permite que se justifique os motivos da ausência?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

3- A empresa toma medidas para os trabalhadores que faltam deliberadamente?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

4- Tem havido erros na contagem das faltas?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

5- Quando há erros na contagem das faltas tem havido possibilidades de reclamar?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

6- Normalmente, quando é que se apercebe que tem faltas?

- 1 Antes do recebimento do salário
- 2 Depois do recebimento do salário

7- Dos motivos para ausência, a baixo indicados, assinale os três mais frequentes para si:

- 1 Doença
- 2 Doença de um familiar
- 3 Óbito
- 4 Estudos (exames/provas)
- 5 Acidente de trabalho
- 6 Fadiga (devido a carga horária)
- 7 Desmotivação com o trabalho
- 8 Descontentamento com a chefia
- 9 Falta de transporte
- 10 Outros

8- Quando tem que faltar, é fácil encontrar um colega para o substituir?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

9- No dia seguinte à falta, o trabalho que deveria ser feito por si, é realizado por um colega ou ainda encontra-se por fazer?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

10- Quando falta, sente-se preocupado (“triste”)?

- 1 Sempre
- 2 Habitualmente
- 3 Por vezes
- 4 Raramente
- 5 Nunca

11- Quando os seus colegas faltam deliberadamente (“de propósito”) como reage?

- 1 Muito bem
- 2 Bem
- 3 Nem bem, nem mal
- 4 Mal
- 5 Muito mal

12- Geralmente os seus colegas faltam mais por motivos...

- 1 Justificáveis
- 2 Não justificáveis
- 3 Injustificáveis

13- Quais são para si os três (3) principais motivos de falta que não consegue justificar?

- 1 Doença
- 2 Doença de um familiar
- 3 Óbito
- 4 Estudos (exames/provas)
- 5 Acidente de trabalho
- 6 Fadiga (devido a carga horária)
- 7 Desmotivação com o trabalho
- 8 Descontentamento com a chefia
- 9 Falta de transporte
- 10 Outros

14- O que considera importante para que se falte menos?

15- Há alguma coisa relevante do seu trabalho que não foi mencionado neste questionário e que gostava de dizer?

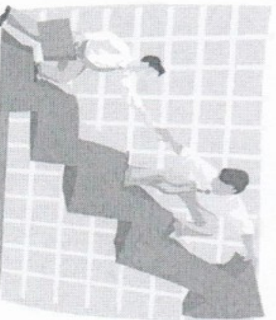
Muito obrigado pela sua colaboração!

**Apêndice 3 – Dados estatísticos apresentados pela empresa Coca Cola Bottling Sul
Angola**



VALORES

- O nosso pessoal é a nossa mais-valia
- A responsabilidade é clara e individual
- Trabalhamos e vencemos em equipas
- Compreendemos e respeitamos os nossos clientes e consumidores
- A nossa reputação é indivisível



2014

JANEIRO

Absentismo

Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Família/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
Comercial	21	22							-	462	0.0
Controlo de Qualidade	10	22		2	31				33	220	15.0
Higiene e Ambiente	3	22							-	66	0.0
Distribuição	29	22			7			9	16	638	2.5
Logística	5	22						3	3	110	2.7
Manutenção	12	22			49				49	264	18.6
Marketing	2	22							-	44	0.0
Produção	41	22		8	38			3	49	902	5.4
Recursos Humanos	3	22							-	66	0.0
Sala de Máquinas	1	22							-	22	0.0
Serviços Gerais	7	22							-	154	0.0
Total	134	22	0	10	125	0	0	15	150	2,486	6.0

Comentários:

FEVEREIRO

Absentismo

Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Família/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
Comercial	21	22							-	462	0.0
Controlo de Qualidade	10	22							-	220	0.0
Higiene e Ambiente	3	22							-	66	0.0
Distribuição	29	22			4			11	15	638	2.4
Logística	5	22							-	110	0.0
Manutenção	12	22							-	264	0.0
Marketing	2	22							-	44	0.0
Produção	41	22						9	44	902	4.9
Recursos Humanos	3	22			34				-	66	0.0
Sala de Máquinas	1	22							-	22	0.0
Serviços Gerais	7	22						5	36	154	23.4
Total	134	22	0	0	69	0	9	17	95	2,486	3.8

Comentários:

ARCO

Absentismo

Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de Trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Família/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
Comercial	22	22							-	484	0.0
Controlo de Qualidade	10	22			35				35	220	15.9
Higiene e Ambiente	3	22							-	66	0.0
Distribuição	29	22						8	8	638	1.3
Logística	5	22							-	110	0.0
Manutenção	12	22			1				1	264	0.4
Marketing	2	22							-	44	0.0
Produção	40	22			30			21	51	880	5.8
Recursos Humanos	3	22							-	66	0.0
Sala de Máquinas	1	22							-	22	0.0
Serviços Gerais	7	22							-	154	0.0
Total	134	22	0	0	66	0	0	29	95	2,464	3.9

Abril

Absentismo											
Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Família/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
Comercial	22	22							-	484	0.0
Controlo de Qualidade	10	22		1	32				33	220	15.0
Higiene e Ambiente	3	22							-	66	0.0
Distribuição	29	22		7			8		15	638	2.4
Logística	5	22							-	110	0.0
Manutenção	11	22						12	12	242	5.0
Marketing	2	22							-	44	0.0
Produção	40	22							-	880	0.0
Recursos Humanos	3	22							-	66	0.0
Sala de Máquinas	1	22							-	22	0.0
Serviços Gerais	7	22							-	154	0.0
Total	133	22	0	8	32	0	8	12	60	2,442	2.5

Comentários:

Maio

Absentismo

Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Família/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
Assistência Técnica	7	22							-	396	0.0
Comercial	18	22							33	220	15.0
Controlo de Qualidade	10	22		1	32				-	66	0.0
Higiene e Ambiente	3	22							15	616	2.4
Distribuição	28	22		7		8			-		
Fabricação	1								-	132	0.0
Logística	6	22							12	242	5.0
Manutenção	11	22							-	22	0.0
Marketing	1	22							-	836	0.0
Produção	38	22							-	66	0.0
Recursos Humanos	3	22							-	22	0.0
Sala de Máquinas	1	22							-	132	0.0
Serviços Gerais	6	22							-		
Total	133	22	0	8	32	0	8	12	60	2,354	2.5

Comentários:

Junho

Absentismo											
Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Família/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
Assistência Técnica	7	22									
Comercial	18	22								396	0.0
Controlo de Qualidade	10	22			35			1	36	220	16.4
Higiene e Ambiente	3	22								66	0.0
Distribuição	30	22			3			10	13	660	2.0
Fabricação	1										
Logística	6	22								132	0.0
Manutenção	10	22			3				3	220	1.4
Marketing	1	22								22	0.0
Produção Linha 3	36	22			38			3	41	792	5.2
Recursos Humanos	3	22								66	0.0
Sala de Máquinas	1	22								22	0.0
Serviços Gerais	6	22								132	0.0
Total	132	22	0	0	79	0	0	14	93	2,332	4.0

Comentários:

Julho

Absentismo												
Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Família/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent	
Assistência Técnica	7	22							-	396	0.0	
Comercial	18	22							5	220	2.3	
Controlo de Qualidade	10	22				5			-	66	0.0	
Higiene e Ambiente	3	22							-	660	0.0	
Distribuição	30	22							-			
Fabricação	1											
Logística	6	22							-	132	0.0	
Manutenção	10	22		5	32			1	38	220	17.3	
Marketing	1	22							-	22	0.0	
Produção Linha 3	36	22		4	21				25	792	3.2	
Recursos Humanos	3	22							-	66	0.0	
Sala de Máquinas	1	22							-	22	0.0	
Serviços Gerais	6	22						1	1	132	0.8	
Total	132	22	0	9	53	5	0	2	69	2,332	3.0	

Comentários:

Agosto

Absentismo											
Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Família/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
Assistência Técnica	7	22									
Comercial	18	22							-	396	0.0
Controlo de Qualidade	10	22				5			5	220	2.3
Higiene e Ambiente	3	22							-	66	0.0
Distribuição	30	22							-	660	0.0
Fabricação	1										
Logística	6	22							-	132	0.0
Manutenção	10	22		5	32			1	38	220	17.3
Marketing	1	22							-	22	0.0
Produção Linha 3	36	22		4	21				25	792	3.2
Recursos Humanos	3	22							-	66	0.0
Sala de Máquinas	1	22							-	22	0.0
Serviços Gerais	6	22						1	1	132	0.8
Total	132	22	0	9	53	5	0	2	69	2,332	3.0

Comentários:

Setembro

Absentismo											
Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Família/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
Assistência Técnica	7	22									
Comercial	18	22			12				12	396	3.0
Controlo de Qualidade	10	22		4	29				33	220	15.0
Higiene e Ambiente	3	22							-	66	0.0
Distribuição	28	22			13				13	616	2.1
Fabricação	1										
Logística	6	22						9	9		
Manutenção	10	22			5				5	132	3.8
Marketing	1	22		9	8				17	220	7.7
Produção Linha 3	36	22							-	22	0.0
Recursos Humanos	3	22		5	19		4	21	49	792	6.2
Sala de Máquinas	1	22							-	66	0.0
Serviços Gerais	6	22			1				-	22	0.0
Total	130	22	0	18	87	0	4	30	139	2,288	6.1

Comentários:

Absentismo

Outubro 2014

Departamentos	Pessoal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Familiar/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
	Mensal										
Assistência Técnica	7	22								154	
Comercial	18	22							-	396	0.0
Controlo de Qualidade	10	22		4					4	220	1.8
Higiene e Ambiente	3	22							-	66	0.0
Distribuição	28	22		1	15			1	17	616	2.8
Fabricação	1								-	0	
Logística	6	22							-	132	0.0
Manutenção	10	22		1	24				25	220	11.4
Marketing	1	22							-	22	0.0
Produção Linha 3	36	22		2	18				20	792	2.5
Recursos Humanos	3	22							-	66	0.0
Sala de Máquinas	1	22							-	22	0.0
Serviços Gerais	6	22							-	132	0.0
Total	130	22	0	8	57	0	0	1	66	2,288	2.9

Absentismo

November 2014

Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Família/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
Comercial	22	22							-	484	0.0
Controlo de Qualidade	10	22			1	4			5	220	2.3
Higiene e Ambiente	3	22							-	66	0.0
Distribuição	29	22							-	638	0.0
Logística	5	22		5			2		7	110	6.4
Manutenção	12	22						3	3	264	1.1
Marketing	2	22							-	44	0.0
Produção	41	22		11	31		3	1	46	902	5.1
Recursos Humanos	3	22							-	66	0.0
Sala de Máquinas	1	22							-	22	0.0
Serviços Gerais	7	22							-	154	0.0
Total	135	22	0	16	32	4	5	4	61	2,486	2.5

Comentários:

Absentismo

Dezembro 2014

Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Família/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas Injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
Assistência Técnica	7	22								154	
Comercial	18	22							-	396	0.0
Controle de Qualidade	10	22						1	1	220	0.5
Higiene e Ambiente	3	22							-	66	0.0
Distribuição	27	22		1	9			8	18	594	3.0
Fabricação	1								-		
Logística	6	22							-	132	0.0
Manutenção	10	22			4				4	220	1.8
Marketing	1	22							-	22	0.0
Produção Linha 3	36	22		2	24		8	9	43	792	5.4
Recursos Humanos	3	22							-	66	0.0
Sala de Máquinas	1	22							-	22	0.0
Serviços Gerais	6	22			5			4	9	132	6.8
Total	129	22	0	3	42	0	8	22	75	2,266	3.3

Comentários:

2015

Absentismo

1ª Semestre 2015

Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Familiar/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absenti
Assistência Técnica	7	22							-	154	0.0
Comercial	18	22							-	396	0.0
Controlo de Qualidade	10	22						1	1	220	0.5
Higiene e Ambiente	3	22							-	66	0.0
Distribuição	27	22		3	17			1	21	594	3.5
Fabricação	1								-	0	
Logística	6	22					3		3	132	2.3
Manutenção	10	22		2	12		2		16	220	7.3
Marketing	1	22							-	22	0.0
Produção Linha 3	36	22		4	21				25	792	3.2
Recursos Humanos	3	22							-	66	0.0
Sala de Máquinas	1	22							-	22	0.0
Serviços Gerais	6	22			3			1	4	132	3.0
Total	129	22	0	9	53	0	5	3	70	2,266	3.1

Comentários:

Absentismo

Janeiro 2015

Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Obito	Doença	Doença Familiar/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
Assistência Técnica	7	22							-	154	0.0
Comercial	18	22							-	396	0.0
Controlo de Qualidade	10	22			3	2		1	6	220	2.7
Higiene e Ambiente	3	22							-	66	0.0
Distribuição	27	22		3	20			1	24	594	4.0
Fabricação	1	22							-	22	0.0
Logística	6	22					3		3	132	2.3
Manutenção	10	22		2	12		2		16	220	7.3
Marketing	1	22							-	22	0.0
Produção Linha 3	36	22		6	22				28	792	3.5
Recursos Humanos	3	22							-	66	0.0
Sala de Máquinas	1	22							-	22	0.0
Serviços Gerais	6	22			4			1	5	132	3.8
Total	129	22	0	11	61	2	5	3	82	2,288	3.6

Comentários:

Absentismo

Abril 2015

Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito		Doença		Doença Família/Filhos	Faltas		Total	Total dias de trabalho	% Absent
									Justificadas	injustificadas			
Assistência Técnica	7	22									-	154	0.0
Comercial	18	22								1	1	396	0.3
Controlo de Qualidade	10	22				11					11	220	5.0
Higiene e Ambiente	3	22									-	66	0.0
Distribuição	28	22				12					12	616	1.9
Fabricação	1	22									-	22	0.0
Logística	6	22									-	132	0.0
Manutenção	10	22									-	220	0.0
Marketing	1	22		1		1				1	3	22	13.6
Produção Linha 3	36	22		3		9			1	2	15	792	1.9
Recursos Humanos	3	22				2				4	6	66	0.0
Sala de Máquinas	1	22									-	22	0.0
Serviços Gerais	6	22						1		1	3	132	2.3
Total	130	22	0	4	35	1	1	2	9	51	2,310	2.2	

Comentários:

Março 2015

Absentismo

Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de Trabalho	Acidente de Trabalho	Absentismo					Faltas Injustificadas	Faltas Total	Total dias de Trabalho	% Absent
				Óbito	Doença	Doença Família/Filhos	Justificadas	Injustificadas				
Assistência Técnica	7	22										
Comercial	18	22			2				2	134	0,0	
Controlo de Qualidade	10	22			20				20	396	0,5	
Higiene e Ambiente	3	22								220	9,1	
Distribuição	28	22		2				3	5	66	0,0	
Fabricação	1	22							-	616	0,8	
Logística	6	22							-	22	0,0	
Manutenção	10	22		3					8	132	0,0	
Marketing	1	22			5				-	220	3,6	
Produção Linha 3	36	22						7	7	22	0,0	
Recursos Humanos	3	22			1				1	792	0,9	
Sala de Máquinas	1	22							-	66	0,0	
Servicos Gerais	6	22	0	2	3			3	8	22	0,0	
Total	130	22	0	7	31	3	0	10	51	2.310	2,2	

Comentários:

Absentismo

Maio 2015

Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Família/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
Assistência Técnica	7	22							-	154	0.0
Comercial	18	22							-	396	0.0
Controlo de Qualidade	10	22			1				1	220	0.5
Higiene e Ambiente	3	22							-	66	0.0
Distribuição	28	22		2					2	616	0.3
Fabricação	1	22							-	22	0.0
Logística	6	22							-	132	0.0
Manutenção	10	22							-	220	0.0
Marketing	1	22							-	22	0.0
Produção Linha 3	36	22		6	1			5	12	792	1.5
Recursos Humanos	3	22						2	2	66	0.0
Sala de Máquinas	1	22							-	22	0.0
Serviços Gerais	6	22				1			3	132	2.3
Total	130	22	0	8	3	0	2	7	20	2,310	0.9

Comentários:

Absentismo

junho 2015

Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Familiar/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
Assistência Técnica	7	22							-	154	0.0
Comercial	18	22			2	1		1	4	396	1.0
Controlo de Qualidade	10	22			2				2	220	0.9
Higiene e Ambiente	3	22			3	1	1		5	66	7.6
Distribuição	28	22		2	6			9	17	616	2.8
Fabricação	1	22							-	22	0.0
Logística	6	22							-	132	0.0
Manutenção	10	22			3			2	5	220	2.3
Marketing	1	22							-	22	0.0
Produção Linha 3	36	22		6	5				11	792	1.4
Recursos Humanos	3	22						1	1	66	0.0
Sala de Máquinas	1	22							-	22	0.0
Serviços Gerais	6	22							-	132	0.0
Total	130	22	0	8	21	2	1	13	45	2,310	1.9

Comentários:

Absentismo

Julho 2015

Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Absentismo					Total	Total dias de trabalho	% Absent
				Óbito	Doença	Doença Família/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas			
Assistência Técnica	7	22							-	154	0.0
Comercial	18	22		2	4				7	396	1.8
Controlo de Qualidade	10	22					1		-	220	0.0
Higiene e Ambiente	3	22							-	66	0.0
Distribuição	28	22		6					6	616	1.0
Fabricação	1	22							-	22	0.0
Logística	6	22		6					6	132	4.5
Manutenção	10	22		3	12			3	18	220	8.2
Marketing	1	22							-	22	0.0
Produção Linha 3	36	22		8	16	1		12	39	792	4.9
Recursos Humanos	3	22		6				3	12	66	0.0
Sala de Máquinas	1	22							-	22	0.0
Serviços Gerais	6	22		7	5				15	132	11.4
Total	130	22	0	38	37	1	8	19	103	2,310	4.5

Comentários:

Absentismo

Agosto 2015

Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Familiar/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
Assistência Técnica	7	22							-	154	0.0
Comercial	17	22		6	4		3		13	374	3.5
Controlo de Qualidade	10	22							-	220	0.0
Higiene e Ambiente	3	22			4	1			5	66	7.6
Distribuição	28	22			4				4	616	0.6
Fabricação	1	22			2				2	22	9.1
Logística	6	22		7					7	132	5.3
Manutenção	10	22			21				21	220	9.5
Marketing	1	22							-	22	0.0
Produção Linha 3	36	22		2	10		2		14	792	1.8
Recursos Humanos	3	22		4	5				9	66	0.0
Sala de Máquinas	1	22							-	22	0.0
Serviços Gerais	6	22		2	3	1	2		8	132	6.1
Total	129	22	0	21	53	2	7	0	83	2,310	3.6

Comentários:

Absentismo

Setembro 2015

Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Família/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas Injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
Assistência Técnica	7	22							-	154	0.0
Comercial	17	22							-	374	0.0
Controlo de Qualidade	10	22			4	3	2		9	220	4.1
Higiene e Ambiente	3	22							-	66	0.0
Distribuição	28	22		8				1	9	616	1.5
Fabricação	1	22							-	22	0.0
Logística	6	22							-	132	0.0
Manutenção	10	22			7			1	8	220	3.6
Marketing	1	22							-	22	0.0
Produção Linha 3	36	22			14			1	15	792	1.9
Recursos Humanos	3	22							-	66	0.0
Sala de Máquinas	1	22							-	22	0.0
Serviços Gerais	6	22					1		1	132	0.8
Total	129	22	0	8	25	3	3	3	42	2,310	1.8

Comentários:

Outubro 2015

Absentismo

Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de Trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Família/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas Injustificadas	Total	Total dias de Trabalho	% Absent
Assistência Técnica	8	22			24				24	176	13,6
Comercial	15	22			16		1	2	19	330	5,8
Controlo de Qualidade	10	22		2				1	3	220	1,4
Higiene e Ambiente	3	22								66	0,0
Distribuição	28	22			9		1		10	616	1,6
Fabricação	1	22								22	0,0
Logística	6	22					1		1	132	0,8
Manutenção	8	22		2	22			2	26	176	14,8
Marketing	1	22								22	0,0
Produção Linha 3	35	22		1	12		1		14	770	1,8
Recursos Humanos	2	22								44	0,0
Sala de Máquinas	4	22								88	0,0
Serviços Gerais	5	22								110	0,0
Total	126	22	0	5	83	0	4	5	97	2.266	4,3

Comentários:

Absentismo

November 2015

Departamentos	Pessoal Mensal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Familiar/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
Assistência Técnica	7	22							-	154	0.0
Comercial	15	22			1		15		16	330	4.8
Controlo de Qualidade	10	22							-	220	0.0
Higiene e Ambiente	3	22			1	1	3	3	5	66	7.6
Distribuição	28	22		3	6		3		12	616	1.9
Fabricação	1	22							-	22	0.0
Logística	6	22							-	132	0.0
Manutenção	8	22			22		2	3	27	176	15.3
Marketing	1	22							-	22	0.0
Produção Linha 3	35	22					2	1	3	770	0.4
Recursos Humanos	2	22						1	1	44	0.0
Sala de Máquinas	4	22							-	88	0.0
Serviços Gerais	5	22				1			1	110	0.9
Total	125	22	0	3	30	2	25	5	65	2,266	2.9

Comentários:

Absentismo

Dezembro 2015

Departamentos	Pessoal	Dias de trabalho	Acidente de Trabalho	Óbito	Doença	Doença Família/Filhos	Faltas Justificadas	Faltas Injustificadas	Total	Total dias de trabalho	% Absent
	Mensal										
Assistência Técnica	7	22							-	154	0.0
Comercial	15	22					2	1	3	330	0.9
Controlo de Qualidade	10	22					1		1	220	0.5
Higiene e Ambiente	3	22				1			1	66	1.5
Distribuição	27	22		7			2	2	11	594	1.9
Fabricação	1	22							-	22	0.0
Logística	6	22							-	132	0.0
Manutenção	8	22		1	34			6	41	176	23.3
Marketing	1	22							-	22	0.0
Produção Linha 3	35	22		2	1			3	6	770	0.8
Recursos Humanos	2	22					1		4	44	0.0
Sala de Máquinas	4	22							-	88	0.0
Serviços Gerais	5	22							1	110	0.9
Total	124	22	0	10	39	1	6	12	68	2,244	3.0

Comentários:

Apêndice 4 – Solicitação para a realização da investigação na Coca Cola Bottling Sul de Angola.

Á

Sua Excelência Senhor Director Geral

da Empresa Coca Cola Bottling Sul de Angola.

= Lubango =

Assunto: Solicitação

Priscila Alberto, nascida aos 10 de Novembro de 1982, filha de Tomaz Chitomba e de Maria Laura Chitomba, natural do Namibe, Município de Moçâmedes, Província do Namibe, portador do B.I nº 001930071NE031, emitido pelo sector de Identificação da Huíla aos 20 de Abril de 2018. Residente no Lubango, no bairro Casa Verde. Contacto: 923548928 ou 924192398, email: pnalembe@gmail.com.

Licenciada em Economia em 2006 pela Universidade Agostinho Neto, mestranda em Gestão de Empresas pela Universidade Aberta, estando na fase da aprovação do projecto de dissertação que dá acesso ao projecto de investigação, tendo como tema: Análise do Absentismo Contribuição para a Gestão de Recursos Humanos na Indústria de Refrigerantes.

Vem por este meio, solicitar a Sua Excelência Senhor Director Geral da Empresa Coca Cola Bottling Sul de Angola, se digne autorizar que se faça a referida investigação.

Sem outro assunto de momento.

Lubango aos 2 de Julho de 2017.

A solicitante

Priscila Alberto