

# A PRESENÇA AUSENTE: REFLEXÕES SOBRE O PRESENTEÍSMO NAS ORGANIZAÇÕES DE SERVIÇO PÚBLICO



Revista  
**Desafios**

Artigo Original  
Original Article  
Artículo Original

*The absent presence: reflections on presentation in public service organizations.*

*La presencia ausente: reflexiones sobre el presenteísmo en las organizaciones de servicio público*

Gracielle Almeida de Aguiar\*<sup>1</sup>, Breno Freitas Burgardt<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de Santa Maria - UFSM, Santa Maria, Brasil

<sup>2</sup>Especialização em Gestão de Organização Pública em Saúde, Universidade Federal de Santa Maria - UFSM, Santa Maria, Brasil

\*Correspondência: Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de Santa Maria (PPGP/UFSM) - Av. Roraima nº 1000 74B, 3º andar, sala 3302 Cidade Universitária, Bairro Camobi, Santa Maria – RS, CEP: 97015-900 e-mail: [gracielleaguiar5@gmail.com](mailto:gracielleaguiar5@gmail.com)

Artigo recebido em 31/01/2018 aprovado em 28/07/2018 publicado em 30/09/2018.

## RESUMO

Se o absentismo é relativamente fácil de ser medido - basta calcular o número de horas de ausência do trabalho para os funcionários e deduzir assim as perdas em termos de produtividade e lucro operacional (em empresas privadas) – o presenteísmo é bem mais difícil de ser definido. Pretendeu-se conhecer a produção científica acerca do presenteísmo voltado para o ambiente do serviço público através de uma revisão integrada de produções científicas utilizando a base de dados LILACS, tendo como palavra-chave o termo “presenteísmo” encontrando-se assim cinco resultados publicados entre os anos 2010 a 2016, sendo que três deles publicados como dissertação de mestrado e outros dois como artigos científicos. Ressalta-se que há poucos estudos acerca do tema proposto, visto que das publicações encontradas três delas eram voltadas para área da Enfermagem e apenas uma dessas foi voltada para o serviço público. Então é de suma importância a continuidade de pesquisas acerca do presenteísmo no serviço público, pois o tema em questão possui poucos estudos no Brasil.

**Palavras-chave:** Presenteísmo; Saúde do trabalhador; Serviço público.

## ABSTRACT

*If absenteeism is relatively easy to measure - simply calculate the number of hours absent from work for employees and thus deduct losses in terms of productivity and operating profit (in private companies) - presentism is much more difficult to define. It was intended to know the scientific production about the presentism focused on the environment of the public service through an integrated review of scientific productions using the LILACS database, having as a key word the term "presentism" and finding five results published between the years 2010 to 2016, three of which were published as master's dissertation and two others as scientific articles. It should be emphasized that there are few studies about the proposed theme, since three of the publications were focused on Nursing, and only one of them was directed to the public service. Therefore, the continuity of research on presentism in the public service is of great importance, since the subject in question has few studies in Brazil.*

**Keywords:** Presentism; Worker's health; Public service.

## RESUMEN

*Si el absentismo es relativamente fácil de medir - basta calcular el número de horas de ausencia del trabajo para los funcionarios y deducir así las pérdidas en términos de productividad y beneficio operativo (en empresas privadas) - el presente es mucho más difícil de definir. Se pretendió conocer la producción científica acerca del*

*presenteísmo orientado al ambiente del servicio público a través de una revisión integrada de producciones científicas utilizando la base de datos LILACS, teniendo como palabra clave el término "presenteísmo" encontrándose así cinco resultados publicados entre los años 2010 a 2016, siendo que tres de ellos publicados como disertación de maestría y otros dos como artículos científicos. Se resalta que hay pocos estudios acerca del tema propuesto, ya que de las publicaciones encontradas tres de ellas estaban dirigidas al área de la Enfermería y apenas una de ellas fue dirigida al servicio público. Entonces es de suma importancia la continuidad de investigaciones acerca del presenteísmo en el servicio público, pues el tema en cuestión posee pocos estudios en Brasil.*

**Descriptor:** *Presenteísmo; Salud del trabajador; Servicio publico.*

---

## INTRODUÇÃO

O presente artigo discorrerá sobre o presenteísmo. Tema de relevada importância nos dias atuais, entretanto muitas vezes ignorado principalmente no âmbito do serviço público, objeto deste artigo. O termo é ainda pouco conhecido, mas ocorre com muita frequência entre os profissionais.

Entende-se por presenteísmo, a presença do trabalhador em seu ambiente de trabalho, porém apenas de corpo presente, onde a produtividade do sujeito está prejudicada por várias razões. O indivíduo está presente, mas a mente não está. Então, “presenteísmo é quando as pessoas estão presentes no local de trabalho, mas que, devido a problemas de ordem física ou psicológica, não conseguem cumprir na totalidade as suas funções” (HEMP, 2004 *apud* FONSECA, 2009). Berro (2007) enfatiza que durante muito tempo, ouvi-se falar sobre o termo *absenteísmo*, que significa ausência temporária no trabalho, gerando baixa produtividade nas empresas e instituições, mas que, atualmente, é a síndrome do presenteísmo o que mais tem preocupado os gestores de pessoas.

A saúde do trabalhador costuma ser foco das organizações que buscam otimizar custos com ausências em função de qualquer causa. Para o presenteísmo, as condições de saúde e a qualidade de vida interferem na produtividade do trabalhador. Já o *absenteísmo* é a ausência dos trabalhadores em dia útil de trabalho, seja por falta ou atraso, interferindo assim na produtividade da organização de igual forma.

O *absenteísmo* e o *presenteísmo* representam duas faces da mesma realidade, vivenciada no mundo do trabalho. Quick e Lapertosa (1982), consideram o *absenteísmo* ou ausência no trabalho como um fenômeno multifatorial e o classificam como: a) *absenteísmo* voluntário, devido a razões particulares, decorrentes do adoecimento do trabalhador, de patologia profissional ou de acidentes de trabalho; b) *absenteísmo* “legal”, quando se refere a faltas amparadas por lei, como gestação, morte, casamento, doação de sangue e serviço militar; e c) *absentismo* compulsório, quando ocorre suspensão imposta pelo patrão, prisão ou outro motivo que impede o comparecimento ao local de trabalho. contemplam a frequência das licenças médicas e os problemas provocados nas organizações/empresas.

O *presenteísmo*, por sua vez, pode ser entendido como uma “doença organizacional”. Considera-se que é muito mais complexo identificar o empregado *presenteísta* do que reconhecer o *absenteísta* ou, até mesmo, o “workaholic” – pessoa cuja vida pode, em casos mais graves, reduzir-se ao trabalho.

Normalmente, as pessoas *presenteístas*:

a) são inseguras, sentem-se ameaçadas pelos colegas e vivem com medo de perder o emprego; b) encaram o trabalho como um peso; c) têm baixa produtividade; d) nunca tiram férias, com receio de serem substituídas. Esses sujeitos são diferentes das pessoas *workaholic*, viciadas em trabalho, que: a) têm certeza de que são profissionais eficientes e necessários à empresa; b)

buscam a perfeição no que fazem; c) trabalham com prazer; d) têm alta produtividade e) nunca tiram férias, simplesmente porque não conseguem ficar sem trabalhar. (GRATIVOL, 2008).

Absenteísmo não é sinônimo de doença. No entanto, as enfermidades chegam a ocupar 50% das ausências ao trabalho, de acordo com estudos apresentados por Aguiar & Oliveira (2009). Carga horária excessiva, más condições de trabalho, desmotivação, mau tempo e falta de transporte, são também motivos de ausências. As organizações devem conhecer as causas do absenteísmo e o seu motivo, principalmente se desejam desenvolver ações que minimizem esse fenômeno.

Segundo Fonseca (2009) o presenteísmo se caracteriza pela impossibilidade de se produzir o que se deveria ou o que seria sua capacidade por problemas de saúde que não levam o trabalhador a se ausentar do posto de trabalho. E ainda segundo esse mesmo autor, quando cita Hemp (2004) e Shamansky (2002), declara que:

“O presenteísmo limita a produtividade não só em quantidade, mas também em termos de qualidade do trabalho e que este não pode ser medido pela diminuição no rendimento, falha em manter a produção padrão, erros e diminuição da atenção no trabalho, entre outros.” (p.7).

Há uma enorme dificuldade em identificar o presenteísmo, pois os gestores não estão preparados para enfrentá-lo. Hemp (2004) retrata a dificuldade que os gestores enfrentam ao lidar com um fato que existe há muito tempo, mas há pouco, é encarado como um problema real. Esse cenário vem mudando e o comportamento dos empregadores frente à ameaça do presenteísmo para a eficiência e segurança dos funcionários, já pode ser notado (BAKER-MCCLEARN, 2010). Embora haja a percepção por parte dos gestores e geridos da ocorrência do presenteísmo, o nome não é familiar para eles,

reforçando assim, a necessidade de disseminação do conceito. (RAYCIK, 2012). No serviço público o problema parece ser pior, segundo Kapitansky (2013). São poucos os órgãos públicos que possuem programa de qualidade no trabalho e investem em ações de melhoria organizacional. Nesse aspecto, fazemos referencia a Hemp (2004) que afirma:

“Ao contrário de absenteísmo, presenteísmo nem sempre é aparente. Você sabe quando alguém não aparece para trabalhar, mas muitas vezes você não pode dizer quando, ou quanto uma doença ou uma condição médica impede o desempenho de alguém” (HEMP, 2004).

Além disso, a despreocupação com ergonomia, a incidência de assédio moral, a forte conotação política para a ocupação de funções gratificadas geram problemas de ordem física e psicológica aos servidores. Para Kapitansky (2013) o presenteísmo pode ser considerado uma doença organizacional o que é um problema a ser enfrentado também no serviço público. É de suma importância deixar claro que o termo presenteísmo e estudos abordando este tema são recentes e, portanto difícil encontrar protocolos internacionais fidedignos.

O presente artigo se justifica devido à ausência de produções científicas relacionadas ao tema presenteísmo. Para encontrarmos subsídios suficientes para essa pesquisa, foi necessário relacionar o tema proposto com o absenteísmo, pois sobre este, o número de produções é mais expressivo. Com relação ao presenteísmo no âmbito do serviço público, as produções são ainda mais escassas tornando esse artigo de grande importância para o meio acadêmico. Sendo assim, este artigo tem por objetivo principal conhecer a produção científica atual sobre o presenteísmo, tendo por contexto o ambiente de serviço público.

## MÉTODOS

Para cumprir o objetivo dessa pesquisa, que foi o de conhecer a produção científica sobre o presenteísmo no serviço público, utilizou-se de uma revisão bibliográfica integrativa por meio de pesquisa realizada na base de dados LILACS. Segundo Benefield (2003) *apud* Mendes, Silveira e Galvão (2008), a revisão integrativa inclui a análise de pesquisas relevantes que dão suporte para a tomada de decisão e a melhoria da prática clínica possibilitando a síntese do estado do conhecimento de um determinado assunto, além de apontar lacunas do conhecimento que precisam ser preenchidas com a realização de novos estudos. Este método de pesquisa permite a síntese de múltiplos estudos publicados e possibilita conclusões gerais a respeito de uma particular área de estudo.

Tal revisão integrativa, de acordo com Broome (2000) *apud* Mendes, Silveira e Galvão (2008), consiste na construção de uma análise ampla da literatura, contribuindo para discussões sobre métodos e resultados de pesquisas, assim como reflexões sobre a realização de futuros estudos. O propósito inicial deste método de pesquisa é obter um profundo entendimento de um determinado fenômeno baseando-se em estudos anteriores. É necessário seguir padrões de rigor metodológico, clareza na apresentação dos resultados, de forma que o leitor consiga identificar as características reais dos estudos incluídos na revisão.

Portanto, para fazer uma revisão integrativa de publicações acerca do presenteísmo no Brasil, utilizaram-se publicações feitas no período de janeiro de 2009 a dezembro de 2015, usando como filtros de pesquisa os seguintes campos: *ano de publicação, texto completo, país Brasil e idioma português*. Utilizou-se também a palavra “presenteísmo” como descritor de pesquisa e nenhum resultado foi encontrado. Então foi usada a mesma palavra como título, resumo ou assunto e foram identificados cinco

resultados, sendo esses compostos por três teses e dois artigos e foi a partir desses que se discutiram os resultados obtidos.

## DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Se o absentismo é relativamente fácil de ser medido - basta calcular o número de horas de ausência do trabalho para os funcionários e deduzir assim as perdas em termos de produtividade e o lucro operacional (em empresas privadas) – o presenteísmo é bem mais difícil de ser definido. E esta dificuldade é inerente à própria definição, pois se trata de colaboradores que estão presentes no trabalho, mas com um nível muito baixo de concentração. Segundo Possato (2004), absentismo refere-se à ausência dos trabalhadores no trabalho, seja por falta ou atraso.

Para Fonseca (2009) a perda da produtividade do trabalhador resultante de problemas de saúde é uma medida indireta do custo de saúde para as empresas, e é geralmente avaliada pelos índices de absentismo e medidas de desempenho no trabalho, sendo comumente descritas como de difícil quantificação.

O mesmo autor ressalta que o presenteísmo é um termo pouco usado na literatura disponível. É uma terminologia mais recente, na qual se caracteriza pela impossibilidade de se produzir o que se deveria ou o que seria sua capacidade por problemas de saúde que não levam o trabalhador a se ausentar do posto de trabalho (FONSECA, 2009). Então, presenteísmo é quando as pessoas estão presentes no local de trabalho, mas que, devido a problemas de ordem física ou psicológica, não conseguem cumprir na totalidade as suas funções (HEMP, 2004 *apud* FONSECA, 2009).

De acordo com Pilette (2005) *apud* Mendes e Rosa (2012), as principais causas de presenteísmo devem-se a problemas do foro mental (depressão, stress e exaustão emocional), músculo-esquelético (lombalgias, artrites) e respiratório (síndromes gripais,

asma), entre outras causas. Bergstrom *et al* (2009) analisa esse fenômeno, trazendo que o presenteísmo tem sido estudado a partir das seguintes perspectivas: epidemiológica (conhecer determinantes e prevalências), qualitativa (percepção de empregadores e empregados sobre o assunto) e econômico (impacto na produtividade da organização). Hemp (2004) *apud* Oswald (2011) em uma pesquisa realizada em organizações privadas nos EUA relatou que a produtividade de um colaborador pode ser reduzida de 33% ou até mais, devido ao presenteísmo.

Burton (2004) *apud* Laranjeira (2009) faz uma afirmação importante ao dizer que maioria dos empregadores e responsáveis organizacionais não analisam profundamente o presenteísmo, nem se apercebem do impacto deste no desempenho dos colaboradores, na produtividade e nos ganhos organizacionais.

Já segundo Flores (2006) *apud* Araújo (2012), para a redução do presenteísmo dentro das organizações privadas, é importante identificar o problema, determinar as causas, o custo para a organização, além de estabelecer programas de atenção e educação à saúde para os trabalhadores com a finalidade de ajudar a encontrar soluções para seus problemas.

Então compreender o presenteísmo é importante porque ele representa um estado pouco conhecido de trabalho, entre o engajamento pleno e o absenteísmo. Ou seja, é provável que antes de abster-se do trabalho fisicamente o indivíduo pode ter ido trabalhar apenas para cumprir uma carga horária estabelecida em contrato, estando assim afastado emocionalmente de suas funções.

## CONCLUSÃO

A partir da pesquisa realizada, pode-se perceber que as empresas e organizações, de maneira geral, preocupam-se com a produtividade que seus

colaboradores podem trazer para as mesmas. Ter em seu quadro funcional trabalhadores que não produzem o esperado pela organização, tanto pelo absenteísmo como pelo presenteísmo, diminui a produtividade esperada pelos gestores, resultando em queda no rendimento da empresa. Mediante isso, se faz necessário pesquisar mais sobre o assunto para compreender o que causa tamanho afastamento físico ou emocional do trabalhador de sua função, uma vez que poucos estudos foram encontrados.

Percebeu-se também que em relação ao presenteísmo relacionado ao serviço público essas pesquisas são ainda menores havendo grande dificuldade em encontrar artigos relacionados ao fenômeno suscitado, mesmo sendo o adoecimento em relação à falta ao trabalho, bem como a presença sem ação, uma realidade que produz altos custos para as empresas e organizações, tanto públicas quanto privadas. Consequente, espera-se que as referências sistematizadas neste artigo possam contribuir para estruturação de instrumentos de pesquisa e avaliação a serem desenvolvidos e aplicados em instituições brasileiras, ampliando a compreensão deste fenômeno e construindo maior capacidade nacional para prevenir suas causas e mitigar seus efeitos.

---

Todos os autores declararam não haver qualquer potencial conflito de interesses referente a este artigo.

---

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, G. de A. S.; OLIVEIRA, J. R. de.; **Absenteísmo: Suas principais causas e consequências em uma empresa do ramo de saúde.** Revista de Ciências Gerenciais, São Paulo, v.13, n. 18, p. 95-113, 2009.

ARAÚJO, J. P. **Afastamento do trabalho: Absenteísmo e presenteísmo em uma Instituição Federal de Ensino Superior.** 2012. 121 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciências

da Saúde, Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

BAKER-MCCLEARN, Denise et al. Absence management and presenteeism: The pressures on employees to attend work and the impact of attendance on performance. **Human Resource Management Journal**, v. 20, n. 3, p. 311-328, 2010.

BERGSTROM G. et al. **Sickness Presenteeism Today, Sickness Absenteeism Tomorrow? A Prospective Study on Sickness Presenteeism and Future Sickness Absenteeism**. *J Occup Environ Med.*, v.51, p. 629-638, 2009.

BERRO, D. **Qualidade de vida e produtividade**. Brasil Escola. 2007. Disponível em: <http://meuartigo.brasilecola.com/economia-financas/qualidade-vida-produtividade.htm>. Acesso em: 09 jun. 2017.

FONSECA, V. R. **Atividade física, absenteísmo e demanda por atendimento à saúde de funcionários de indústria automobilística de São Caetano do Sul**. Tese (Doutorado em Ciências) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

GRATIVOL, K. **Jornada sem fim**. Criativa. Rio de Janeiro: Globo, 2008. Disponível em: <http://revistacriativa.globo.com/Criativa/0,19125,ETT917427-4241,00.html>. Acesso em: 09 jun. 2017.

KAPITANSKY, R. C. **Presenteísmo no serviço público**. 2013. Disponível em: <http://www.abrhrs.com.br/noticias.atu?nome=presenteismo-no-servico-publico>. Acesso em: 16 de Junho de 2017.

LARANJEIRA, C. A.. **O Contexto Organizacional e a Experiência de Estress:**

**uma Perspectiva Integrativa**. *Revista Salud Pública*, Bogotá, v. 1, n. 11, p.123-133, 2009.

MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. C. P.; GALVAO, C. M. **Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem**. *Texto contexto - enferm.*, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 758-764, Dec. 2008. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-07072008000400018&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072008000400018&lng=en&nrm=iso)>.

Acesso em 16 de Junho de 2017.

MENDES, S. M. M.; ROSA, T. A. R. **O impacto do presentismo e da qualidade do sono no desempenho dos enfermeiros**. 2012. 77 f. TCC (Graduação) - Curso de Enfermagem, Universidade Atlântica, Barcarena, 2012.

OSWALD, R. **O presenteísmo se constrói sistematicamente com líderes abusivos**. 2011. Disponível em: <<http://www.moityca.com.br/pdfs/Opresentesmo-seconstrisistematicamente.pdf>>. Acesso em: 17 de Julho de 2017.

POSSATO, Flavia C. **Uma análise da incidência do absenteísmo como um fator gerador de rotatividade disfuncional interna em indústria de confecção**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Tecnologia do Vestuário) - Faculdade Educacional de Dois Vizinhos (UNISEP), 2004.

QUICK, T.C.; LAPERTOSA, J.B. Análise do absenteísmo em usina siderúrgica. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 18, n. 69, p. 65-70, 1982.

RAYCIK, L. **Percepções de gestores e geridos sobre o presenteísmo de trabalhadores**. 2012. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Santa Catarina.