

**ISCTE**  **IUL**  
**Instituto Universitário de Lisboa**

Escola de Ciências Sociais e Humanas

Departamento de Psicologia Social e das Organizações

Uma Compreensão do Absentismo através da Justiça Distributiva, da Exaustão  
Emocional e da Norma Pessoal

Bárbara Magalhães Ferreira de Sousa

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de  
Mestre em Psicologia Social e das Organizações

Orientadora:

Prof. Doutora Sílvia Costa Agostinho da Silva, Professora Associada, Departamento de  
Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional, ISCTE - Instituto  
Universitário de Lisboa

Setembro, 2015



## **Agradecimentos**

É com muito sacrifício que concluo esta dissertação e não posso deixar de manifestar o meu apreço por quem acompanhou e me ajudou neste percurso.

Em primeiro lugar, agradeço a orientação da Professora Doutora Sílvia Silva, a total disponibilidade que demonstrou, a preocupação constante mas sobretudo a profissional que é. Obrigada!

Agradeço também à Coordenadora do projeto, Doutora Carla Santos por ter cedido os dados para a realização deste estudo.

Por fim, mas não menos importante, agradeço à minha família que sem ela dificilmente conseguiria chegar até aqui. Por serem o meu porto de abrigo, por me aconselharem, por me darem força para não desistir face aos obstáculos que me apareciam.

Ao Luís, obrigada por me aturar todos os desatinos, por me fazer sentir capaz de superar qualquer adversidade. Obrigada por seres o homem que és na minha vida!



## Resumo

Sendo o absentismo um fenómeno bastante complexo e que apresenta várias causas e consequências. Esta investigação tem como objetivo verificar a forma como a justiça distributiva e a exaustão emocional influenciam o absentismo e qual o papel mediador da exaustão emocional na relação entre a justiça distributiva. Pretende também verificar o papel mediador da norma pessoal na relação entre a exaustão emocional e o absentismo, sendo que este parâmetro ainda carece de estudo.

O questionário com a operacionalização de todas as variáveis foi recolhido num primeiro momento (Tempo 1) à exceção da frequência de absentismo, que foi recolhida seis meses depois (Tempo 2), a uma amostra constituída por 507 trabalhadores de uma empresa de transportes públicos da região de Lisboa. A frequência de absentismo retrata uma medida objetiva.

Os resultados das regressões lineares realizadas demonstraram um efeito significativo da exaustão emocional na frequência de absentismo, sugerindo assim que a exaustão nos trabalhadores constitui um fator de risco para o absentismo. Adicionalmente, as análises de regressão suportaram as hipóteses que postulam os papéis mediadores da exaustão emocional e da norma pessoal, indicando que o controlo destas duas variáveis vai diminuir o impacto no absentismo.

*Palavras-chave:* Absentismo, Justiça distributiva, Exaustão emocional, Norma Pessoal

*Códigos de Classificação (Associação Americana de Psicologia)*

3020 Processos grupais e interpessoais

3040 Perceção social e Cognição

3660 Comportamento Organizacional



### **Abstract**

Absenteeism being a very complex phenomenon which has many causes and consequences. This research aims to determine how the distributive justice and emotional exhaustion influence absenteeism and what mediating role of emotional exhaustion in the relationship between distributive justice. Also intends to verify the mediating role of personal rule on the relationship between emotional exhaustion and absenteeism, and this parameter still needs study.

The questionnaire with the operationalization of all variables was collected at first (time 1) except for the frequency of absenteeism, which was taken six months later (Time 2), a sample of 507 workers from a public transport company Lisbon region. The absenteeism rate reflects an objective measure.

The results of the linear regression performed demonstrated a significant effect of emotional exhaustion frequency of absenteeism, thus suggesting that the workers in the exhaust is a risk factor for absenteeism. In addition, regression analysis supported the hypotheses that postulate mediators roles of emotional exhaustion and personal standard, indicating that the control of these two variables will reduce the impact on absenteeism.

*Keywords:* Absenteeism, Distributive justice, Emotional exhaustion, personal norm

*Classification Codes (American Psychological Association)*

3020 Group & Interpersonal Processes

3040 Social Perception & Cognition

3660 Organizational Behavior



## 1. Introdução Geral

O absentismo tem sido alvo de investigação nas últimas décadas atendendo a que as constantes ausências influenciam não só o capital humano mas também a componente financeira das organizações. Controlar este fenómeno tornou-se o grande desafio das organizações em virtude dos problemas que este fenómeno acarreta (e.g. Custos elevados (Johns, 1997), prejuízos na produção, redução da qualidade do serviço (Silva, 2014), custos acrescidos para a contratação de indivíduos em trabalho temporário e perda de possíveis negócios). Em suma, o impacto do absentismo reside na dificuldade em gerir financeiramente a não comparência dos trabalhadores mas também em identificar as suas causas.

Vários são os estudos que apontam os preditores do absentismo e como tal, este estudo pretende dar o seu contributo salientando alguns desses preditores.

Iremos abordar a justiça distributiva como preditora do absentismo no sentido em que a justiça organizacional tem sido um dos conceitos mais estudados na compreensão dos comportamentos que os trabalhadores adotam nas organizações (Cropanzano & Greenberg, 1997). Mais propriamente, iremos debruçar a nossa atenção sobre a justiça distributiva, dado esta ser a que estabelece a equidade da relação entre trabalho - trabalhador, ambicionando enriquecer o estudo da relação da justiça com o absentismo, ao acentuar se os indivíduos que percecionam situações como justas tendencialmente apresentam um nível diminuto de absentismo face a indivíduos que percecionam situações como injustas. Considerando o destaque que a justiça tem vindo a desenvolver ao longo dos tempos, este estudo visa também explorar a relação deste tema com a saúde através da exaustão emocional. Concretamente, desejamos averiguar qual o impacto da exaustão emocional como variável mediadora na relação entre a justiça distributiva e o absentismo.

Seguidamente, temos como objetivo contribuir para um campo da literatura que carece de investigação. Uma vez que a norma nos remete para motivos pessoais para o absentismo, iremos analisar o efeito da norma pessoal no absentismo pois, segundo Geurts, Schaufeli e Buunk (1993), a perceção de desigualdade por parte dos trabalhadores comparativamente com outros trabalhadores, faz com que estes se ausentem diminuindo essa desigualdade. Para além deste processo social desencadeado pela desigualdade percebida, os autores determinaram que

## Uma compreensão do absentismo: Justiça, Exaustão e Norma

o absentismo é mais provável quando a norma pessoal de ausência é percebida como tolerante. Pouco se sabe sobre as normas pessoais, exceto que são determinadas pelas normas sociais e que têm um papel importante no absentismo, pelo que pretendemos verificar com o nosso estudo se a norma pessoal assume um estatuto de variável mediadora na relação da exaustão emocional com o absentismo

## 2. Enquadramento Teórico

### 2.1 *Absentismo*

Devido à dimensão do problema do absentismo e suas consequências, surgiu a necessidade de investigar o absentismo nas organizações.

O absentismo é um fenómeno decorrente de vários fatores psicológicos, físicos e mentais (Agapito & Sousa, 2010), e de fatores organizacionais, como baixa remuneração, clima organizacional, injustiça no trabalho (Schmidt, 1986).

O absentismo é expresso em toda e qualquer ausência do trabalhador ao posto de trabalho não estando contemplado o período de férias e dias festivos (Mallada, 1996) e é tradicionalmente distinguido em duas medidas, frequência e duração do absentismo.

A frequência de absentismo refere-se ao número de vezes que um trabalhador esteve ausente durante um determinado período, independentemente da duração de cada uma das vezes. É um indicador de absentismo voluntário e também função da motivação do trabalhador (Félix, 2011). A duração de absentismo é expressa como sendo o tempo total que um trabalhador esteve ausente durante um período específico, independentemente do número de vezes que esteve ausente. É geralmente considerado um indicador de absentismo involuntário pelo facto de resultar mais da incapacidade para ir trabalhar (e.g. doença), do que da falta de motivação do trabalhador (Félix, 2011).

Agapito e Sousa (2010) aponta a estagnação da carreira, as tarefas monótonas e rotineiras, o baixo salário e falta de reconhecimento como fatores potenciadores do aumento do absentismo, realçando ainda que estes fatores possam deteriorar a relação do trabalhador com a organização.

Ainda sobre o fenómeno, vários são os modelos teóricos referentes a este que incluem os fatores causais que o originam. A fim de sintetizar todos os modelos estudados até então, Johns (1997) apresentou uma revisão sobre os sete modelos causais do absentismo: o modelo Withdrawal, o modelo de processo e decisão, o modelo demográfico, o modelo médico, o modelo económico, o modelo social e cultural e o modelo de stress. Em seguida segue-se sucintamente a explicação de cada um dos modelos bem como a integração do presente estudo nestes modelos teóricos.

O *modelo Withdrawal* sugere que o motivo de ausência dos trabalhadores resulta da fuga às circunstâncias adversas a que estes trabalhadores estão expostos. Nesta lógica, o absentismo funciona como um “escape” às situações negativas do trabalho (Johns, 1997). Este modelo tem sido estudado mais no âmbito da implicação organizacional e da satisfação no trabalho e revela que indivíduos pouco implicados com a organização exibem mais comportamentos de ausência, já indivíduos mais satisfeitos com o trabalho apresentam menor absentismo (Johns, 1997).

Os *modelos de Processo e Decisão*, em que respetivamente, há uma análise de indicadores cognitivos e temporais, destacando a motivação do trabalhador como o foco potenciador de assiduidade sendo que a decisão é baseada na Teoria da Ação Refletida de Ajzen que atesta que o comportamento de assiduidade que o trabalhador demonstra depende diretamente da intenção de assiduidade a curto-prazo (Johns, 1997).

No *modelo demográfico* é explorada a relação entre as características demográficas e o absentismo onde se encontraram evidências correlacionais entre a idade e o absentismo, cujos resultados expressam que os trabalhadores mais jovens apresentam um maior nível de frequência de absentismo e ainda que a taxa de absentismo demonstra ser mais elevada para elementos mais novos, diminuindo com o avançar da idade. Relativamente ao sexo, as mulheres estão mais predispostas a ausentarem-se comparativamente aos homens, a explicação para este facto deve-se à responsabilidade imposta à maternidade e aos cuidados de saúde necessários às crianças (Johns, 1997).

O *modelo Médico* foca essencialmente as causas médicas do absentismo. Causas como o tabagismo (e.g. Parkes, 1987), alcoolismo (e.g. Leigh, 1986), perturbações psicológicas (e.g. depressão) e dor crónica (Johns, 1997). É estabelecida uma relação positiva no impacto do tabagismo no absentismo, sendo esta relação mais forte em indivíduos mais stressados e em cessação tabágica. A depressão tem também um impacto forte no absentismo no sentido em que implica uma maior duração de ausência.

O *modelo Económico* tem explorado a relação existente entre a remuneração e o absentismo tendo revelado uma relação negativa entre estas duas variáveis (e.g. Drago & Wooden, 1992). Considera-se igualmente que o trabalhador adota o seu comportamento de acordo com a perceção que tem relativamente aos benefícios que adquire com a sua ausência.

No que concerne à relação do absentismo com o desemprego, segundo (e.g. Leigh, 1983), os indivíduos que estejam perante situações de crise tendem a manifestar maior assiduidade devido à escassez de oportunidades (Johns, 1997).

De um modo geral, a investigação no âmbito do *modelo Social e Cultural* tem-se inserido em contexto grupal / social. Sendo um comportamento observável e estando inserido no contexto sócio-comportamental, o absentismo é constantemente alvo de interpretações por parte dos trabalhadores (Johns, 1997), ou seja, os trabalhadores tendem a adaptar os seus padrões de comportamento de acordo com essas mesmas interpretações, corrigindo as situações potencialmente percecionadas como injustas (Adams & Jacobsen, 1964). Segundo Palazolli (2000), as perceções de justiça (que variam entre pólos de perceção injustos vs justos) estabelecidas pelos trabalhadores determinam os comportamentos destes para com a organização. De acordo com estudos anteriores, situações injustas influenciam negativamente os comportamentos dos trabalhadores (Rego, 2000), já um tratamento de justiça positiva faz com que os índices de comportamento extra-papel, desempenho e satisfação sejam mais elevados (Silva, Caetano & Zhou, 2012). De salientar também que quando uma distribuição é percecionada como justa, o trabalhador tem menor probabilidade em deixar o local de trabalho (Alexander & Ruderman, 1987) e está mais predisposto a envolver-se em comportamentos de cidadania organizacional (Gago & Correia, 2010). Em oposição, situações percecionadas como injustas levam à diminuição do desempenho dos trabalhadores e até à retirada da organização (Ribeiro & Bastos, 2010; Gago & Correia, 2010). Tendo em conta os resultados evidenciados, **esperamos que o presente estudo, evidencie que a justiça distributiva está negativamente relacionada com o absentismo.** Aliada à justiça organizacional a este modelo encontra-se a norma pessoal, também ela importante para esta investigação na medida em que, os trabalhadores tendem a subestimarem a sua ausência sobrestimando o nível de absentismo do seu grupo, ou seja, este modelo estuda a forma como os efeitos do grupo influenciam os padrões de absentismo individual (Geurts, Schaufeli & Buunk, 1993).

As condições de trabalho são o enfoque do *modelo de Stress* apresentando uma relação positiva com o absentismo. Das várias competências de trabalho que influenciam o absentismo destacam-se a autonomia, variedade de competências e feedback no trabalho (Fried & Ferris, 1987). Outros estudos indicam o stress como causa do absentismo, ou seja,

sugerem que as queixas de saúde, e o esgotamento emocional que os trabalhadores desenvolvem são resultado da não capacidade de lidar com as condições adversas, levando-os a faltar ao trabalho para minimizar o efeito que provocam (Robbins, Ford & Tetrick, 2012).

**Tendo em conta as evidências anteriores que revelam que a exaustão emocional está positivamente relacionada com o absentismo, esperamos desta forma que o presente estudo corrobore essa premissa.**

## *2.2 Justiça Distributiva e Absentismo*

O estudo da percepção de justiça organizacional recebe uma enorme atenção dos investigadores tendo como foco principal o estudo e compreensão das diversas reações comportamentais que o indivíduo pode ter, bem como as consequências resultantes desses comportamentos (e.g. Folger & Cropanzano, 1998; Bakhshi, Kumar & Rani, 2009).

Conceito introduzido por Greenberger em 1987, a Justiça Organizacional refere-se às percepções dos trabalhadores sobre as organizações (Assmar et. al, 2005) sendo considerada preditora nas atitudes e comportamentos (e.g. Gracia, Barbaranelli & Moreno-Jiménez, 2014; Bakhshi, Kumar & Rani, 2009).

Numa meta-análise sobre Justiça Organizacional (Colquitt, Conlon, Porter e Ng, 2001), verificou-se que a justiça em ambientes organizacionais incide sobre os antecedentes e consequentes de dois tipos de percepções subjetivas, a equidade da distribuição de resultados e a equidade dos procedimentos utilizados para determinar as distribuições de resultados. Estas formas de justiça são geralmente referidas respetivamente como a justiça distributiva (e.g. Adams, 1965; Homans, 1961) e a justiça processual ou justiça de procedimentos. A justiça processual incide também na percepção de justiça sobre a forma como na organização são geridos os processos de tomada de decisão relativamente ao método utilizado para alcançar os objetivos pretendidos (Rego, 2000). Nesta meta-análise é apresentado o mais recente avanço na literatura sobre a justiça, concentrando a atenção sobre a importância da qualidade do tratamento interpessoal quando os procedimentos são implementados, referindo-se portanto à justiça interacional.

Debruçando a atenção sobre a justiça distributiva investigada neste estudo, uma distribuição de recompensas só é considerada justa quando precedida por critérios também eles justos (Palazolli, 2000), ou seja, quando respeita a regra da proporcionalidade entre o investimento do indivíduo e a devida recompensa (Homans, 1961), estando portanto intrinsecamente ligada à satisfação com as recompensas (Cropanzano & Greenberger, 1997). Também é conhecida por teoria da equidade.

Alguns estudos revelam que os indivíduos que percebem as recompensas recebidas como injustas tendem a exibir menor desempenho, maior insatisfação e maior índice de absentismo, menor comportamento extra-papel, maior número de críticas à organização, burnout e, intenções de turnover (e.g. Rego, 2000; Palazolli, 2000; Ribeiro & Bastos, 2010; Gracia, Barbaranelli & Moreno-Jiménez, 2014). Já indivíduos que caracterizam as situações como justas, tendencialmente manifestam uma menor probabilidade de deixar o trabalho (Alexander & Ruderman, 1987), apresenta uma maior satisfação face ao trabalho e um maior comprometimento organizacional (Palazolli, 2000; Colquitt, Conlon, Porter & Ng, 2001).

A injustiça percebida é um dos muitos fatores de stress que podem levar a reações psicológicas adversas no ambiente de trabalho. Sintomas ou indicadores de problemas de saúde mental, como a depressão, ansiedade ou distúrbios psicológicos, estão mais intimamente ligados à injustiça percebida. Alguns estudos, como o de Elovainio et. al (2013), têm mostrado associações entre percepções de injustiça e um maior risco de sintomas de distúrbios psicológicos sendo que a injustiça é indicada como o fator de risco para o surgimento de ausência por doença. Já no estudo de Robbins, Ford & Tetrick (2012), os resultados revelam que os trabalhadores podem sofrer problemas de saúde quando experimentam injustiça no local de trabalho e ainda que a percepção de injustiça pode atuar como fator de stress fazendo com que o trabalhador sinta tensão se não for devidamente controlado.

Sendo o burnout apontado como uma das consequências para maiores índices de absentismo e sabendo que as bases teóricas para a relação entre a injustiça e burnout são semelhantes às bases que estabelecem relação entre injustiça e saúde (Robbins, Ford & Tetrick, 2012), quisemos concentrar também a nossa atenção sobre uma das componentes

deste fenómeno, a exaustão emocional, uma vez que é a que mais se evidencia e mais ligação tem no absentismo.

### 2.3 Exaustão Emocional e Absentismo

O burnout é um conceito que foi introduzido por Freudenberger em 1984 para caracterizar o estado de fadiga, quer física quer mental de vários profissionais. Maslach *et al.* (2001) refere-se a este fenómeno como sendo “*a psychological syndrome in response to chronic interpersonal stressors on the job*” (p. 399).

Este fenómeno foi inicialmente estudado junto a profissionais de saúde, uma vez que as exigências emocionais deste grupo profissional eram elevadas. No entanto, tornou-se mais abrangente ligando-se a várias outras profissões dadas as circunstâncias relacionais estabelecidas entre a pessoa e o trabalho (Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2002; Schaufeli & Bakker, 2004).

Sabe-se que sentimentos e atitudes negativas na relação do indivíduo com o trabalho (e.g. insatisfação, fadiga, não comprometimento) são geradas pelo *burnout* que, de certa forma, contaminam o desempenho profissional acarretando consequências indesejáveis para a organização como o absentismo, a retirada ou a baixa produtividade (Tamayo & Tróccoli, 2002).

De acordo com o modelo psicossocial de Maslach (*Maslach Burnout Inventory- MBI*), o *burnout* é constituído por três dimensões, despersonalização, diminuição da realização profissional e exaustão emocional (e.g. Maslach & Jackson, 1981; Quick & Tetrick, 2011), sendo que esta última é considerada, empiricamente, a dimensão central (e.g. Tamayo & Tróccoli, 2002; Naring, Vlerick & Van de Ven, 2012).

Debruçando a atenção nesta dimensão, exaustão emocional consiste num estado crónico de elevado *stress* físico, psicológico e emocional provocado pelas excessivas exigências no trabalho (e.g. a sobrecarga de trabalho, a pressão, a falta de reconhecimento por parte da chefia, a rotina) (Maslach & Jackson, 1981).

Alvo de interesse de inúmeros investigadores, a exaustão emocional pode pôr em causa a saúde física e mental dos trabalhadores e causar, naturalmente, consequências no desempenho

e na qualidade de vida do indivíduo bem como consequências sobre a organização (e.g. desempenho, rotatividade, insatisfação no trabalho, absentismo e retirada) (Schaufeli & Buunk, 1996). No plano individual, o impacto incide principalmente no bem-estar psicológico, no percurso profissional e na saúde do trabalhador estando esta última, íntima e positivamente correlacionada com a depressão (Schaufeli & Enzmann, 1998). Já no plano organizacional, o fator económico é apontado como sendo o mais afetado, atendendo à taxa de absentismo elevada, ao baixo comprometimento, à diminuição da satisfação e da qualidade do trabalho (Jex, 1998).

Nas várias pesquisas efetuadas, estudos revelam que a exaustão emocional correlaciona-se de forma positiva com a sobrecarga e a pressão no trabalho e, negativamente, com o suporte da chefia e participação ativa nas tarefas (Lee & Ashforth, 1996). Para solucionar os problemas que estão a ser vividos, os trabalhadores “fogem” deles, evitando a fonte causadora de *stress*. As estratégias maioritariamente utilizadas para esta fuga são o absentismo e a diminuição da quantidade e qualidade do desempenho laboral.

Resultados empíricos apoiam a noção de que os trabalhadores que experimentam um tratamento injusto, reduz a perceção de controlo do indivíduo e conseqüentemente há exaustão do trabalhador (Robbins, Ford & Tetrick, 2012). Também de acordo com Cole, Bernerth, Walter e Holt (2010) as perceções de justiça dos indivíduos estão relacionados com a sua saúde psicológica. Por esta razão, **hipotetizamos que a exaustão emocional exerce um papel mediador na relação entre a justiça distributiva e o absentismo.**

Sendo o absentismo um fenómeno comportamental, e considerando o que foi referido anteriormente, sobre a possibilidade de existência de mediadores na relação entre a exaustão emocional e o absentismo, quisemos também perceber qual seria a influência da norma pessoal na relação entre estas duas variáveis, no sentido da norma pessoal ser determinada pela norma social.

#### *2.4 Norma Pessoal e o seu papel como mediador*

A norma pessoal é definida como expectativas pessoais que se baseiam em valores internalizados pelo indivíduo, provocando no indivíduo um sentimento de obrigação pessoal

que o orienta para o comportamento (Harland, Staats & Wilke, 1999). Esta variável afeta o absentismo através das atitudes adotadas pelos trabalhadores em relação às condições de ausência ao trabalho. Caracteriza-se fundamentalmente por motivos habituais de ausência (e.g. circunstâncias pessoais, farto do trabalho, não se sentir bem, etc.) (Geurts, Schaufeli & Buunk, 1993).

Ao longo do tempo, os grupos de trabalho e/ou organizações, desenvolvem uma cultura de ausência que transmite expectativas comportamentais específicas para os membros individuais relativas ao nível de ausência que é tolerado pelos colegas de trabalho. Poucos estudos têm examinado se as normas de ausência percebida realmente afetam o absentismo individual e se estes efeitos do grupo afetam a ausência, independentemente dos fatores individuais (Gellatly, 1995). É revelado ainda que o nível de absentismo de um funcionário é afetado, de alguma forma, com o nível de absentismo exibido pelos colegas de trabalho (Gellatly, 1995). Deste ponto de vista, os funcionários não só se irão conformar publicamente como vão também internalizar as normas de ausência dos seus colegas de trabalho. Os estudos realizados por Chadwick-Jones *et al.* (1982), concluíram que os trabalhadores tendem a inserir-se num grupo cuja norma de ausência é considerada “adequada”.

Ao longo do estudo realizado por Geurts, Schaufeli & Buunk (1993) sobre a *Teoria da Comparação social, Iniquidade e Absentismo em motoristas*, os autores verificaram que, quando os motoristas percebem as normas de ausência dos colegas como mais tolerantes que a sua própria norma de ausência pessoal, vão assumir também a norma como mais tolerante resultando num comportamento de ausência mais frequente. Da mesma forma, quando os motoristas percebem a norma de ausência grupal como menos tolerante, vão adotar essa mesma forma, resultando num menor número de faltas. E que, a perceção de desigualdade vai motivar os motoristas a reduzir essa mesma, aumentando o absentismo.

Poucos estudos empíricos têm verificado se as normas de ausência percebidas realmente afetam o absentismo individual, e se estes efeitos de grupo afetam o absentismo independentemente dos fatores individuais ou vice-versa (Gellatly, 1995). Perante isto, e dado não existirem evidências empíricas anteriores que revelam qual a possível relação que a norma pessoal estabelece com a exaustão emocional, **o presente estudo tem como objetivo**

**verificar se a norma pessoal exerce um papel mediador na relação entre a exaustão emocional e o absentismo.**

## 2.5.O presente estudo

Analisando toda a literatura referida anteriormente, o presente estudo tem como objetivo verificar se, efetivamente, a justiça distributiva tem impacto sobre o absentismo e qual o efeito da exaustão emocional nesta relação. Salienta-se ainda a norma pessoal como possível fator explicativo na relação da exaustão emocional com o absentismo.

### 2.5.1 Objetivos e hipóteses

Este estudo tem como objetivo testar um modelo que visa averiguar a relação da justiça distributiva no absentismo mediando a exaustão emocional e ainda verificar se a norma pessoal funciona como fator explicativo da relação da exaustão emocional com o absentismo.

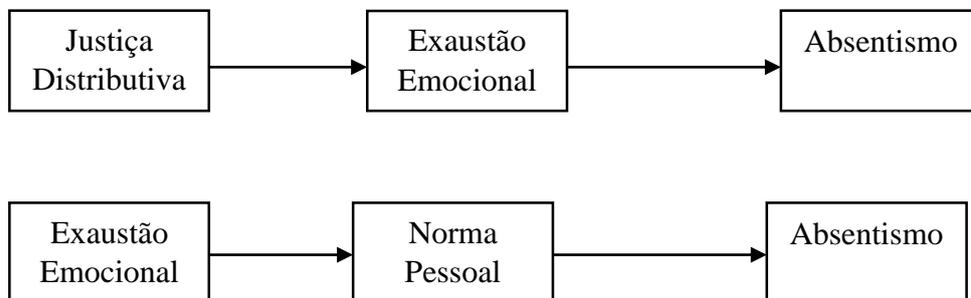


Figura 1: Representação das relações hipotetizadas

*Hipótese 1:* Prevê-se a existência de uma relação significativa negativa da justiça organizacional na frequência de absentismo.

*Hipótese 2:* Estima-se que a justiça distributiva tenha um efeito indireto na frequência de absentismo mediado pela exaustão emocional.

## Uma compreensão do absentismo: Justiça, Exaustão e Norma

*Hipótese 3:* Prevê-se que a exaustão emocional tenha uma relação significativa positiva na frequência de absentismo.

*Hipótese 4:* Espera-se que a norma pessoal seja considerada variável mediadora na relação da exaustão emocional com a frequência de absentismo.

### **3. Metodologia**

#### *3.1 Amostra e Procedimento*

Os dados utilizados para a realização deste estudo, exceto o absentismo, estão inseridos num projeto de investigação, coordenado pela Doutora Carla Santos sobre os fatores psicossociais explicativos do absentismo, levado a cabo em 2011.

A recolha de dados foi realizada através da aplicação de um questionário em papel, tendo ocorrido nas instalações da empresa e com o apoio das chefias, que convocaram os trabalhadores para se deslocarem a salas de formação em grupos compostos no máximo por 20 pessoas. Em algumas áreas da empresa, sempre que a deslocação pudesse comprometer o normal funcionamento da mesma, devido ao tipo de função que exercem, foi necessária a deslocação do investigador aos postos de trabalho, sendo pedido aos trabalhadores para responderem ao questionário.

Concomitantemente foram recolhidos da plataforma informática Teleponto, os dados de absentismo de cada trabalhador selecionado. Esta plataforma controla e regista a assiduidade dos trabalhadores.

Os questionários foram codificados com um número que permitia fazer a correspondência entre as respostas dos questionários de cada colaborador selecionado, com os respetivos dados de absentismo mantidos pela empresa.

Apenas a equipa do projeto tinha acesso aos códigos dos questionários e respetiva correspondência com os trabalhadores. A base de dados foi criada, guardada e utilizada exclusivamente pela equipa de investigadores do projeto, pelo que foi garantida aos trabalhadores a confidencialidade de todos os dados.

Num segundo momento, os dados referentes ao absentismo destes trabalhadores foram recolhidos este ano por mim e outra colega de mestrado.

#### *3.2. Participantes*

Participaram no projeto mencionado 520 trabalhadores da organização de transportes públicos, alguns deixaram a organização até à data, como tal, para o presente estudo participam 507 indivíduos que pertencem a várias carreiras profissionais, e exercem

maioritariamente funções operacionais, comerciais e de gestão. A maioria dos participantes, cerca de 71,3% era do sexo masculino; 38,7% tinham entre 31 e 40 anos de idade, seguidos de 38,3% que tinham entre 41 e 50 anos de idade; 49,6% tinham o ensino secundário completo, seguidos de 30,6% com o 3º ciclo completo.

Relativamente à situação dos trabalhadores na empresa, mais de metade dos trabalhadores, cerca de 54,6%, trabalha na empresa há mais de 15 anos e 32,6% trabalham na empresa entre 6 e 15 anos. Em relação à antiguidade na função, 44,3% dos participantes trabalham na mesma função há mais de 10 anos e 29,2% trabalham na mesma função entre 2 e 5 anos. A maioria dos trabalhadores, cerca de 46% trabalha por turnos com folga rotativa e 34,2% trabalha em horário normal.

### 3.3 Operacionalização das variáveis

*Justiça distributiva* - Foi avaliada por uma escala constituída por 5 itens e avaliada numa escala de Likert em que 1 é “discordo totalmente” e 7 é “concordo totalmente”, (e.g. “*O meu horário de trabalho é justo.*”, tendo sido utilizada a escala de Niehoff & Moorman (1993), validada por Fields (2002). A escala revela uma consistência interna é de  $\alpha=0,77$ .

*Exaustão Emocional* - Foi avaliada utilizando a escala Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI), Schaufelli, Leiter, Maslach & Jackson (1996), adaptada por Marques Pinto (2000). Inclui 7 afirmações, que se referem à dimensão de Burnout: Exaustão Emocional (e.g. “*Sinto-me emocionalmente exausto com o meu trabalho.*”). Apresenta uma escala de resposta tipo Likert que varia de 1 (Nunca) a 7 (Todos os dias). A escala exhibe características idênticas à versão original, a consistência interna apresentando um Alfa de Cronbach de 0,89.

*Norma Pessoal* - Foi avaliada por uma escala constituída por 4 itens (e.g. “*Com que probabilidade faltaria ao trabalho devido a circunstâncias pessoais?*”) sendo que a avaliação de cada item se insere numa escala 5 pontos, em que 1 é “Certamente não faltaria” e 5 “Certamente faltaria” adaptada de Geurts, Schaufeli & Buunk (1993). Apresenta uma consistência interna de 0,60.

### *Variável critério*

*Frequência de Absentismo* – A frequência de absentismo, como havia sido referido, corresponde ao número de ausências de cada trabalhador independentemente da duração de cada ausência (Johns, 2003).

Neste critério foram contabilizados todos os motivos de ausência exceto férias, licença parental, gravidez de risco clínico, assistência a filhos com baixa, folgas de compensação, ausências referentes a relações laborais e contratação colectiva, consulta de medicina do trabalho e deslocações em serviço.

A média da frequência de absentismo era de  $M=16,74$  ( $DP=29,75$ ).

Depois de verificar a tabela de frequências e a percentagem cumulativa, construí a variável frequência de absentismo, recodificando-a em 10 níveis sendo que o nível 1 corresponde a uma frequência de 79 e o nível 10 corresponde a uma frequência de absentismo de 26. A variável foi recodificada com o intuito de melhorar a análise estatística e obviar os problemas relativos à distribuição normal desta variável.

Todos os dados foram recolhidos no âmbito do projeto realizado em 2011, à exceção dos dados referentes à variável critério em estudo que foi recolhida agora, tendo por referência os seis meses posteriores à aplicação do questionário.

## **4. Resultados**

### *4.1 Estatísticas descritivas e correlações*

No quadro 1, estão presentes as principais estatísticas descritivas de cada variável expressando o padrão de correlações de Pearson entre as variáveis em estudo.

Ao observarmos as médias podemos concluir que o valor médio da justiça organizacional distributiva revela que os trabalhadores sentem o seu local de trabalho moderadamente justo (numa escala de 7 pontos). Relativamente à exaustão emocional e à norma pessoal, os valores médios destas variáveis (numa escala de 7 pontos), indicam alguma variabilidade, ou seja, demonstram que os trabalhadores se sentem moderadamente exaustos e que provavelmente

não faltariam ao trabalho por motivos habituais, como circunstâncias pessoais ou não se sentirem bem no local de trabalho.

No que concerne às correlações entre as variáveis, verifica-se uma correlação positiva e significativa entre o absentismo e a exaustão emocional e a norma pessoal sendo que a correlação com a justiça distributiva não é significativa, remetendo-nos a que trabalhadores mais exaustos apresentem níveis mais elevados de absentismo. Ainda de acordo com os resultados obtidos neste quadro, a correlação entre a justiça distributiva e a exaustão emocional é significativa no sentido de que uma maior perceção de justiça no local de trabalho leva a que o trabalhador demonstre menos exaustão.

De salientar que não se verificaram efeitos das variáveis demográficas (e.g. sexo, idade, habilitações académicas) nos níveis de absentismo pelo que não foi necessário controlar estas variáveis.

Quadro 1. *Médias, Desvios-Padrão e correlações das variáveis*

	M	SD	1	2	3
1. Justiça Organizacional Distributiva	4,27	1,04			
2. Exaustão Emocional	2,58	1,26	-.37**		
3. Norma Pessoal	2,17	0,63	-.08	.20**	
4. Frequência de Absentismo	4,69	2,80	.02	.11*	.18**

N=507; \* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ ; \*\*\*  $p < .001$

#### 4.2 Teste de hipóteses

Para testar os efeitos diretos e indiretos em estudo, foi utilizado o programa SPSS recorrendo a uma série de regressões lineares múltiplas via método Enter. Apesar deste padrão de correlações não estar de acordo com o recomendado por Baron & Kenny (1986), optou-se por testar a mediação na medida em que, de acordo com recomendações recentes, é possível encontrar um efeito indireto significativo mesmo quando não à nenhuma evidência de um efeito total significativo (Preacher & Hays, 2004, 2008). Recorremos também à realização do teste de Sobel (1982) a fim de verificarmos a solidez dos efeitos indiretos.

4.2.1. *Efeitos diretos da justiça organizacional distributiva e da exaustão emocional no absentismo*

Considerando os resultados das correlações apresentados no Quadro 1, e não tendo a justiça distributiva um impacto no absentismo ( $Beta=.02, p=.72$ ), não se confirmou a hipótese 1. Foi apenas testado o efeito da exaustão emocional no absentismo, através de regressões lineares simples.

Relativamente à hipótese 3 e tal como previsto, a exaustão emocional tem um impacto direto, e significativo no absentismo ( $Beta = .13, p<.01$ ) e explica  $R^2=.01, p<.05, F(4,043) = 3,198, p<.01$ , revelando que quanto maior a exaustão emocional dos trabalhadores, maior é o absentismo.

4.2.2. *Efeito mediador da exaustão emocional na relação entre a justiça distributiva e o absentismo*

Como se pode verificar no Quadro 2, existe mediação da exaustão emocional ( $Beta = .13, p<.01$ ) na relação entre a justiça distributiva e o absentismo, confirmando desta forma a hipótese 2. O incremento na variância é significativo  $R^2=.01, p<.05, F(78,849) = 4,478, p<.01$ . Verificou-se também que a justiça distributiva estava positivamente relacionada com a exaustão emocional ( $Beta = -.37, p<.001$ ).

Posteriormente realizou-se um teste à solidez do efeito indireto através do teste de Sobel e verificou-se que o efeito indireto da exaustão emocional na relação da justiça distributiva e o absentismo é significativo (Sobel  $Z= -2.68, p<.01$ ).

Quadro 2- *Resultados da regressão para a mediação da exaustão emocional na relação entre a justiça distributiva e o absentismo*

Variáveis independentes	Absentismo		
	Passo 1	Passo2	Passo 3
1. Justiça Organizacional Distributiva	.02	-.37***	.06
2. Exaustão Emocional	-	-	.13**

R <sup>2</sup> ajust.	.01	.13*	.01*
-----------------------	-----	------	------

+N=507; \* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ ; \*\*\*  $p < .001$

4.2.3. *Efeito mediador da norma pessoal na relação entre a exaustão emocional e o absentismo*

Por fim, a hipótese 4 foi também confirmada no sentido em que existe mediação da norma pessoal (Beta = .157,  $p < .01$ ) na relação de exaustão emocional e o absentismo, podendo aferir que a norma pessoal funciona como fator explicativo desta relação. Foi também realizado o teste de Sobel em que se verificou que o efeito indireto da norma pessoal na relação entre a exaustão emocional e o absentismo é significativo (Sobel Z= 2.79,  $p < .01$ ).

Quadro 3- *Resultados da regressão para a mediação da norma pessoal na relação entre a exaustão emocional e o absentismo*

Variáveis independentes	Absentismo		
	Passo 1	Passo 2	Passo 3
1. Exaustão Emocional	.11*	.20***	.08**
2. Norma Pessoal	-	-	.16**
R <sup>2</sup> ajust.	.01*	.04*	.03*

N=507; \* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ ; \*\*\*  $p < .001$

## 5. Discussão

Esta tese tinha como objetivo compreender o absentismo através da vertente da justiça com implicação na exaustão emocional e ainda verificar se a norma pessoal teria influência no absentismo.

Numa primeira fase, pretendíamos confirmar o impacto direto da justiça distributiva no absentismo e posteriormente testámos o papel mediador da exaustão emocional na relação entre justiça distributiva e o absentismo. Numa segunda fase quisemos averiguar o estatuto de mediador da norma pessoal na relação entre a exaustão emocional e o absentismo.

Na hipótese relativa ao efeito direto da justiça distributiva no absentismo não foi suportada, no entanto, os resultados permitiram confirmar o efeito direto da exaustão emocional no absentismo confirmando assim os resultados verificados em estudos anteriores (e.g. Elovainio et. al, 2013; Robbins, Ford & Tetrick, 2012), ou seja, qualquer evento que seja percebido como uma ameaça ao bem-estar do indivíduo pode ser visto como um fator de stress, produzindo reações negativas como o absentismo.

No que concerne aos efeitos indiretos das variáveis no absentismo, ambas as hipóteses foram confirmadas. Quisemos estudar o papel de mediação da exaustão emocional na relação entre a justiça distributiva e o absentismo no sentido de percebermos se a exaustão influencia negativamente a relação entre a justiça e o absentismo, tendo por base os modelos parciais estudados por Robbins, Ford e Tetrick (2012). As principais considerações que são retiradas é que sendo a injustiça percebida muitas vezes caracterizada por um cenário de elevado esforço e baixa recompensa, os funcionários são colocados em situações exigentes sem serem recompensados adequadamente, levando ao aumento da fadiga e exaustão destes funcionários. De igual forma, existindo um ambiente organizacional caracterizado por exemplo pela falta de confiança no supervisor, rotatividade dos trabalhadores, insatisfação no trabalho (Assmar *et. al*, 2005), entre outras, levará a que os indivíduos apresentem maiores níveis de exaustão emocional e o absentismo aumento como estratégia de evitação.

Seguidamente, ao analisarmos a influência da norma pessoal na relação entre a exaustão emocional e o absentismo estamos a aproximar-nos dos resultados obtidos por Geurts, Schaufeli & Buunk (1993) no seu estudo sobre a norma pessoal, equidade e absentismo. Estes autores, no seu estudo, destacam a influência direta da norma pessoal no absentismo, ao invés

de que o nosso estudo revela que a norma pessoal exerce um papel mediador na relação entre a exaustão emocional e o absentismo. Desta forma, o nosso estudo demonstra ter um papel inovador neste sentido, na medida em que controlando a norma pessoal, e mesmo o indivíduo sentindo-se esgotado apresentará menor índices de ausência.

De salientar ainda que este estudo, contrariamente ao habitual, utiliza a variável critério com medidas objetivas, dado que o usual é medir o absentismo através de autorrelatos. Desta forma podemos aferir que o estudo representa a realidade e não uma percepção dos trabalhadores que lá trabalham.

### *5.1. Limitações do estudo*

O presente estudo acarreta algumas limitações. De referir que os modelos apresentados neste estudo são modelos simples atendendo à complexidade do fenómeno absentismo.

Salienta-se também o facto de não se terem considerado os outros tipos de justiça organizacional, que poderiam ser relevantes para o estudo.

Existindo uma grande diversidade de outras variáveis que possam ser explicativas do absentismo, este estudo não considerou outras variáveis que pudessem atenuar ou intensificar os efeitos do absentismo. O presente estudo apresenta uma baixa percentagem de variância explicada, que se deve ao facto de existir uma grande diversidade de outras variáveis que possam ser explicativas do absentismo e que não foram consideradas para este estudo. Por exemplo, indivíduos que detenham sentimentos de justiça mais positivos tendem a demonstrar maior comprometimento organizacional, níveis mais elevados de satisfação e consequentemente menor absentismo (Rego, 2002).

Outra limitação do presente estudo prende-se com a proximidade temporal na recolha das medidas, ou seja, o absentismo foi medido apenas em relação aos seis meses depois da avaliação das outras variáveis, sendo que é expectável que os efeitos da exaustão emocional possam ser maiores ao longo do tempo.

### *5.2 Sugestões para estudos futuros*

Identificadas as limitações deste estudo, sugerimos para estudos futuros estudar outras variáveis (mediadoras e moderadoras) que permitam melhorar a dinâmica desta relação entre variáveis organizacionais, individuais e grupais na ocorrência do absentismo ao longo do tempo.