

Escola de Ciências Sociais e Humanas
Departamento de Psicologia Social e das Organizações

A Importância da Ambiguidade de Papel e das Condições Físicas do Trabalho na Explicação do Absentismo e o Papel Moderador do Controlo do Trabalho e do Suporte Social

Irina Isabel da Mata Fonseca

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

Orientadora:

Doutora Sílvia Costa Agostinho da Silva, Professora Associada,

ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Setembro, 2015

AGRADECIMENTOS

Obrigada meu Deus pela força e orientação que me deste ao longo deste percurso com tantos obstáculos. Se hoje termino esta dissertação, devo-o a Ti.

Manifesto o meu apreço por todas as pessoas que me ajudaram na concretização desta dissertação, e que de certa forma facilitaram este processo.

Agradeço à Professora Doutora Sílvia Silva, por me ter acompanhado e orientado com dedicação ao longo deste ano, sobretudo pela sua disponibilidade e conhecimento que muito me ajudaram na tomada de algumas decisões.

Agradeço à organização onde foram recolhidos os novos dados de absentismo e à Doutora Carla Fugas pelo tempo que disponibilizou.

Agradeço à minha família, em especial à minha mãe, por ter investido em mim, por acreditar que este investimento valerá a pena e sobretudo por ter estado presente mesmo nos momentos mais difíceis.

Agradeço aos meus amigos por terem sido um grande pilar e terem estado sempre presentes. Reconheço também a compreensão e paciência, ao longo deste processo. Obrigada pela força, amizade e carinho.

Quero por fim fazer um agradecimento muito especial a uma das pessoas mais importantes da minha vida, que sempre acreditou em mim e na minha capacidade de fazer tudo aquilo a que me proponha na vida. Infelizmente já não "viste" o terminar deste ciclo e a conclusão desta dissertação, mas tenho a certeza que onde quer que estejas, estarás com certeza muito orgulhosa de mim. Obrigada minha grande Avó, por seres a minha estrelinha!

RESUMO

O presente estudo visava compreender alguns fatores que contribuem para a explicação do absentismo através do Modelo das Exigências e dos Recursos.

Concretamente, foram testados os efeitos diretos da ambiguidade de papel e das condições físicas do trabalho no absentismo e o papel moderador do suporte social e do controlo do trabalho na relação entre a ambiguidade de papel, as condições físicas do trabalho e o absentismo, numa amostra de 508 trabalhadores de uma empresa de transportes públicos da região de Lisboa.

O absentismo foi operacionalizado através de registos objetivos da frequência e duração e as restantes variáveis através de um questionário. Todos os efeitos foram testados tendo em conta três momentos no tempo e foi controlado o absentismo no tempo 1.

Os resultados demonstraram o efeito direto e significativo da ambiguidade de papel e das condições físicas do trabalho na duração de absentismo, sendo o efeito da ambiguidade de papel oposto ao esperado. Concluiu-se que estas características do trabalho têm um papel diferente na duração e na frequência de absentismo. As análises de regressão hierárquica não suportaram a hipótese do papel moderador do suporte social e do controlo do trabalho na relação entre a ambiguidade de papel e as condições físicas do trabalho e o absentismo. Estes resultados permitiram-nos concluir que as mesmas variáveis de contexto (moderadoras) têm um papel diferente na duração e frequência de absentismo.

Palavras-Chave: Absentismo, características do trabalho, suporte social, controlo do trabalho, ambiguidade de papel, condições físicas do trabalho

ABSTRACT

This study intends to understand the factors which contribute to explain the absenteeism through the Job Demands and Resources Model.

The direct effects of role ambiguity and physical conditions of work in absenteeism and the moderating role of social support and work control in the relationship between the role ambiguity and the physical conditions of work and the absenteeism were tested in a sample of 508 employees from a public transport company from the region of Lisbon.

The absenteeism was made assessed through objective records of the frequency and duration and the other variables through a questionnaire. All the effects were tested considering three moments in time and the absenteeism in time 1 was controlled.

The results showed the significant and direct effect of the role ambiguity and the physical conditions of work in the duration of absenteeism, and the effect of the role ambiguity was the opposite of what was expected. The conclusion is that these characteristics of work have a different role in the duration and frequency of absenteeism. The hierarchical regression analysis did not support the hypothesis of the moderating role of social support and work control in the relationship between the role ambiguity and the physical conditions of work and the absenteeism. These results allowed us to conclude that the same context (moderating) variables have a different role in the duration and frequency of absenteeism.

Keywords: Absenteeism, characteristics of work, social support, work control, role ambiguity, physical conditions of work.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	1
Capítulo I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	5
Definição Conceptual de Absentismo	5
Tipos de Absentismo e Sua Operacionalização	5
Preditores do Absentismo.....	7
O Papel das Características do Trabalho na Predição do Absentismo: a Ambiguidade de Papel e as Condições Físicas do Trabalho	8
Modelos que Explicam a Relação Entre as Características do Trabalho e o Absentismo	12
Papel Moderador do Suporte Social e do Controlo do Trabalho na Relação Entre a Ambiguidade de Papel, as Condições Físicas do Trabalho e o Absentismo	14
Exigências e Recursos	16
Exigências do Trabalho e Controlo do Trabalho	16
Exigências do Trabalho e Suporte Social	18
Objetivos e Hipóteses.....	19
Capítulo II. MÉTODO.....	22
Procedimento	22
Amostra.....	23
Operacionalização das Variáveis	24
Capítulo III. RESULTADOS	28
Estatísticas Descritivas e Correlações.....	28
Teste de Hipóteses	29
Variáveis de Controlo	29
Efeitos Diretos da Ambiguidade de Papel T2 e das Condições Físicas do Trabalho T2 no Absentismo T3.....	30
Efeito Moderador do Suporte Social T2 na Relação Entre a Ambiguidade de Papel T2 e o Absentismo T3.....	31

Efeito Moderador do Suporte Social T2 na Relação Entre as Condições Físicas do Trabalho T2 e o Absentismo T3	34
Efeito Moderador do Controle do Trabalho T2 na Relação Entre a Ambiguidade de Papel T2 e o Absentismo T3	35
Efeito Moderador do Controle do Trabalho T2 na Relação Entre as Condições Físicas do Trabalho T2 e o Absentismo T3	36
Capítulo IV. DISCUSSÃO	38
Principais Contributos do Estudo	42
Limites do Estudo	44
Sugestões Para Estudos Futuros	45
CONCLUSÃO	46
REFERÊNCIAS	48

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 2.1. Datas de Medição das Variáveis.....	23
Quadro 3.1. Médias, Desvios-Padrão e Correlações das Variáveis.....	29
Quadro 3.2. Resultados da Regressão Hierárquica Para os Efeitos Diretos das Variáveis Preditoras na Frequência e Duração de Absentismo t3.....	31
Quadro 3.3. Resultados da Regressão Hierárquica Para o Efeito de Moderação do Suporte Social t2 na Relação Entre a Ambiguidade de Papel t2 e o Absentismo t3....	32
Quadro 3.4. Resultados da Regressão Hierárquica Para o Efeito de Moderação do Suporte Social t2 na Relação Entre as Condições Físicas do Trabalho t2 e o Absentismo t3.....	34
Quadro 3.5. Resultados da Regressão Hierárquica Para o Efeito de Moderação do Controlo do Trabalho t2 na Relação Entre a Ambiguidade de Papel t2 e o Absentismo t3.....	35
Quadro 3.6. Resultados da Regressão Hierárquica Para o Efeito de Moderação do Controlo do Trabalho t2 na Relação Entre as Condições Físicas do Trabalho t2 e o Absentismo t3.....	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1. Representação das Relações Diretas e Indiretas Hipotetizadas.....	21
Figura 3.1. Efeito de Moderação do Suporte Social t2 na Relação Entre a Ambiguidade de Papel t2 e a Duração de Absentismo t3.....	33

INTRODUÇÃO

Um dos problemas associados ao trabalho que tem merecido a atenção dos investigadores desde longa data é o absentismo laboral. O absentismo laboral é um fenómeno organizacional com uma história de investigação antiga e vasta no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho (Harrison & Martocchio, 1998; Johns, 2001). Como referem Peiró, Rodríguez e González-Morales (2008), “O absentismo é um fenómeno característico e inevitável do mundo do trabalho. No entanto, quando os comportamentos de ausência dos trabalhadores excedem certos limites considerados normais, coloca-se um problema para a organização, na medida em que se compromete o alcance adequado dos seus objetivos” (p. 19). A atual instabilidade do contexto económico e social torna o absentismo um comportamento cada vez mais preocupante, na medida em que acarreta consequências negativas para as organizações, trabalhadores e até para a própria envolvente organizacional (Firms, Travaglione & O’Neill, 2006), sendo os custos financeiros aqueles que mais preocupam as organizações. Assim, este fenómeno deve, a par da produtividade, ser compreendido e gerido (Cunha, Rego, Cabral-Cardoso, Marques & Gomes, 2010). De facto, esta problemática tem implicações ao nível do indivíduo, das organizações e também da sociedade em geral, provocando ainda um efeito negativo na economia nacional em consequência da perda de produção potencial devido à redução da força de trabalho disponível e ao aumento dos custos com tratamentos médicos e segurança social.

De acordo com o relatório da Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e do Trabalho (Eurofound, 1997), as implicações do absentismo ao nível do indivíduo prendem-se sobretudo com a redução do seu rendimento devido às faltas por doença, especialmente nos casos em que a sua ausência é prolongada. Se o absentismo ocorrer com frequência, ou se for de longa duração, pode ainda provocar a perda do emprego. Também o relacionamento entre colegas poderá ser afetado, dado que os trabalhadores que estão ao serviço sofrem a sobrecarga de trabalho que competiria realizar pelo colega ausente. Por fim, o relacionamento com a chefia poderá igualmente ser afetado, pois os objetivos do Departamento/Divisão, ao nível de eficiência e eficácia, mais dificilmente serão atingidos (Cunha et al., 2010).

A ausência ao trabalho é um fenómeno que pode ainda reduzir a eficiência organizacional, devido ao aumento dos custos. A nível financeiro, os custos do absentismo derivam essencialmente do decréscimo da produtividade, da dificuldade inerente à substituição de trabalhadores com elevadas competências ou que fazem trabalhos muito

especializados, da contratação pontual de staff e do pagamento de horas extraordinárias (Mason & Griffin, 2003). A este propósito, Spector (1997) salienta que nas organizações em que se verificam elevadas taxas de absentismo, existe uma preocupação com o problema.

É evidente que as implicações do absentismo ao nível das organizações são consideráveis. A perda de produtividade a par da diminuição da qualidade de serviço prestado pela organização tem efeitos negativos na sua posição concorrencial. Além de incrementar os custos laborais e organizacionais, conduz à perda de eficácia, colocando em risco a qualidade do serviço prestado.

Ao nível da sociedade em geral, o absentismo acarreta igualmente elevados custos. Como já foi referido anteriormente, tem um efeito negativo na economia nacional em consequência da perda de produção potencial devido à redução da força de trabalho disponível e ao aumento dos custos com tratamentos médicos e segurança social.

Devido aos elevados custos e prejuízos a si associados, tanto para os empregados como para as organizações, esta questão tem sido cada vez mais estudada pelas mesmas (Roque, 2008).

O absentismo provoca ainda efeitos nocivos no desempenho dos trabalhadores, bem como, na avaliação de desempenho efetuada pelos supervisores (Bycio, 1992), enfraquece o clima organizacional (Mason & Griffin, 2003) e gera má imagem junto dos clientes, na medida em que interfere na preparação do trabalho e na entrega de bens e serviços (Foster & Vaughan, 2005). A perda de familiaridade entre a equipa após longos períodos de ausência (Goodman & Leyden, 1991) e a perda de eficiência produtiva em processos não automáticos constituem outras consequências deste comportamento (Moch & Fitzgibbons, 1985).

Na Europa, as estatísticas continuam a mostrar um gap entre os níveis de absentismo nos sectores público e privado, sendo no sector público, em particular, que o absentismo tem assumido proporções alarmantes. As razões para este gap permanecem desconhecidas, no entanto, alguns estudos avançam como fatores explicativos, a baixa satisfação com o trabalho, o pagamento de complementos de doença mais generosos, a maior segurança no trabalho e padrões de desempenho menos exigentes.

O absentismo de ordem voluntária tem despoletado o interesse dos investigadores. De acordo com o *Unscheduled Absence Survey* (CCH, 2005) estima-se que em organizações com elevados níveis de absentismo, 65% das ausências são devidas a outras razões para além da doença, incluindo problemas familiares, necessidades pessoais, stress e problemas mentais. Esta elevada percentagem de ausências não relacionadas com doença, tem levado os investigadores a entenderem o absentismo como um fenómeno determinado por fatores

individuais (e.g. atitudes negativas face ao trabalho, personalidade), pelo que há uma proliferação de abordagens teóricas e estudos empíricos, na literatura, que enfatizam o papel dos fatores individuais na explicação do absentismo, como por exemplo, personalidade e características demográficas, atitudes relacionadas com o trabalho, mecanismos de tomada de decisão e características e condições de trabalho (Harrison & Martocchio, 1998).

Nos estudos centrados na interação entre as características do trabalho e o absentismo, ao contrário de variáveis clássicas como o suporte social e o controlo do trabalho, cujo papel preditor no absentismo está bem demonstrado, a relação entre a ambiguidade de papel e as condições físicas do trabalho e o absentismo tem sido muito pouco estudada, pelo que acreditamos que à semelhança de outras características do trabalho, a ambiguidade de papel e as condições físicas do trabalho constituam variáveis promissoras na predição do absentismo.

Grande parte da investigação nesta área tem utilizado apenas uma operacionalização do absentismo, sendo na sua maioria a duração de absentismo. Esta inclinação deu aso à subestimação da compreensão do papel das características do trabalho na frequência e duração de absentismo, simultaneamente. Neste estudo pretendemos averiguar se, tal como a literatura nos mostra (e.g. Smulders & Nijhuis, 1999), o efeito das características do trabalho é igual para os dois tipos de absentismo.

Assim, tendo em conta estes pressupostos, esta dissertação tem como objetivo, compreender os fatores que conduzem ao absentismo numa empresa de transportes do sector público, através da utilização de características do trabalho. Para tal foi desenvolvido um modelo explicativo do absentismo, baseado no Modelo das Exigências e dos Recursos (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001b), que utiliza variáveis ao nível dos fatores individuais. Especificamente, pretendemos articular variáveis que são características do trabalho, através do desenvolvimento de um modelo explicativo do absentismo que combine o efeito do suporte social, controlo do trabalho, ambiguidade de papel e condições físicas do trabalho, na frequência e duração de absentismo.

Face à literatura existente, pretendemos contribuir para o enriquecimento do conhecimento do absentismo, explorando dois aspetos importantes.

Em primeiro lugar, temos como objetivo verificar o impacto da ambiguidade de papel e das condições físicas do trabalho no absentismo, variáveis que como já vimos, ainda estão pouco estudadas enquanto predictoras deste comportamento. Concretamente, desejamos averiguar se estas variáveis exercem um impacto positivo no absentismo. O presente estudo ambiciona ir além dos estudos já realizados, visando estudar o efeito da ambiguidade de papel

e das condições físicas do trabalho na frequência e duração de absentismo, ao invés de apenas num deles.

Em segundo lugar, temos como objetivo preencher outro campo da literatura que ainda carece de investigação. De um modo geral, o papel dos moderadores na relação entre as características do trabalho e o absentismo tem sido pouco estudado à exceção do género que tem tido um papel predominante.

Este estudo tem assim como último objetivo, explorar o papel moderador do suporte social e do controlo do trabalho (características ou recursos do trabalho), na relação entre a ambiguidade de papel e as condições físicas do trabalho (características ou exigências do trabalho) e o absentismo, através do Modelo das Exigências e dos Recursos na explicação.

Pretendemos assim compreender se o impacto da ambiguidade de papel e das condições físicas do trabalho no absentismo, difere conforme o suporte social e o controlo do trabalho sejam altos ou baixos, bem como, averiguar estes efeitos considerando três momentos no tempo. Este último aspeto é inovador porque não há muitos estudos com estas características.

Na presente dissertação iremos expor, numa primeira fase, a literatura referente à definição conceptual do absentismo, bem como, os seus tipos e operacionalizações; abordaremos os preditores do absentismo, onde iremos expor os seus níveis de análise e principais modelos; seguidamente iremos focalizar-nos, de modo mais aprofundado, na literatura subjacente ao modelo que serve de background teórico deste estudo, o Modelo das Exigências e dos Recursos (Demerouti et al., 2001b); e ainda serão expostos os objetivos e hipóteses do estudo. Numa segunda fase será apresentado o método e resultados deste estudo e por fim, numa terceira fase, serão apresentadas a discussão e conclusão.

Capítulo I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Definição Conceptual de Absentismo

O termo pode ser definido como a incapacidade de se apresentar num trabalho planeado. O absentismo distingue-se de atraso ou impontualidade, que se caracterizam por não comparecer a tempo num trabalho planeado, e de turnover, que se caracteriza por uma rutura permanente na relação de emprego (Johns, 1998). Tradicionalmente, os gestores têm-se interessado no absentismo devido ao seu custo para as organizações, enquanto que os investigadores académicos têm-no feito, na suposição de que o absentismo indica algo sobre apego social ou psicológico dos trabalhadores para com a organização (Johns, 1998).

Seguindo a lógica de que a ausência é faltar ao trabalho agendado, férias, ou licença de maternidade não são geralmente consideradas como ausência (Johns, 1998).

Tipos de Absentismo e Sua Operacionalização

Muitas organizações são notoriamente negligentes quando se trata do registo sistemático de casos de ausência. Quando o fazem, muitas vezes codificam casos de ausência com atribuições como a causa da ausência.

De acordo com Cunha et al. (2010) “existem várias formas de classificar o absentismo” (p.783). Para estes autores algumas das mais frequentemente usadas fazem a distinção entre: curta duração versus longa duração e voluntário versus involuntário.

Estes autores salientam que as ausências voluntárias dependem da vontade do trabalhador e estão normalmente associadas à necessidade do próprio se ausentar ou cumprir com compromissos familiares. As ausências involuntárias escapam ao controlo do indivíduo e surgem como consequência de doenças, acidentes ou outros fatores, que podem ter ou não causas profissionais. De referir que estas não são previsíveis.

De acordo com os autores, diríamos que “O critério distintivo dos dois tipos de ausência é a inevitabilidade da ocorrência: as voluntárias são evitáveis, dado serem devidas à intenção de quem se ausenta, enquanto que as involuntárias (ou inevitáveis) resultam da ação de elementos estranhos à vontade de quem se ausenta (doenças súbitas, assistência a familiares, doenças imputáveis à atividade profissional, acidentes de trabalho)” (Cunha et al., 2010, p.783).

Por seu lado, Guimarães (2003) considera que o principal problema reside na dificuldade em distinguir absentismo voluntário de absentismo involuntário. Segundo o autor, não existe uma fronteira entre estes dois conceitos, já que as ausências voluntárias, na sua maioria, camuflam-se em ausências involuntárias.

O desenvolvimento do estudo sobre o absentismo no meio académico, em geral, diferencia duas operacionalizações relativas a este fenómeno: a frequência de absentismo, definida como o número de períodos de ausência, independentemente da duração, e a duração das ausências, definida como o total de tempo perdido em dias (total time lost).

Tradicionalmente, a agregação dos períodos varia entre 3 a 12 meses (e.g. Johns, 2003).

A frequência de absentismo refere-se ao número de vezes que o indivíduo esteve ausente durante um determinado espaço/período de tempo, sem considerar a duração de cada uma delas. Ortiz (2003) refere que na generalidade, a tendência encontrada é de que a frequência das ausências num ano, está associada à antiguidade no posto de trabalho, tipo de tarefa, estilo de liderança, delegação de responsabilidades, condições de trabalho, trabalho por turnos, recuperação do vencimento de exercício perdido, medidas de controlo e organização do grupo de trabalho. A frequência de absentismo tem sido considerada um indicador de absentismo voluntário estando também relacionada com a motivação do trabalhador (Muchinsky, 1977; Driver & Watson, 1989; Steel, 2003).

Por sua vez, a duração de absentismo diz respeito à duração total do tempo de ausências, registado durante um período específico, independentemente do número de vezes que o trabalhador esteve ausente. Usualmente a duração das ausências é considerada enquanto indicador de absentismo involuntário, resultando este da incapacidade efetiva do trabalhador em exercer as suas funções no seu posto de trabalho, como efeito de doença, por exemplo (Muchinsky, 1977; Driver & Watson, 1989; Bakker, Demerouti, De Boer & Schaufeli, 2003; Steel, 2003).

De salientar que na realidade, nem sempre se usa o mesmo conceito de absentismo nem a mesma metodologia para a elaboração de indicadores na comunicação social, nos fóruns, nas empresas, na produção e divulgação das estatísticas do balanço social, etc (Graça, 2002). Mesmo na literatura científica não há consenso sobre alguns destes problemas.

Habitualmente o absentismo é considerado como um problema organizacional, quando as ausências excedem determinados limites considerados normais. Os recursos humanos constituem um fator essencial para o sucesso organizacional, pelo que elevadas taxas de absentismo tornam difícil atingir os objetivos estratégicos delineados pela organização. Importa assim refletir e analisar o problema, o que nos remete para a génese do absentismo. É

a este aspeto que nos dedicaremos no próximo ponto, destacando a literatura respeitante aos fatores explicativos do absentismo laboral.

Preditores do Absentismo

Comparado com muitos fenómenos organizacionais, o absentismo tem uma história de investigação venerável (Harrison & Martocchio, 1998; Johns, 2008). No período entre 1977 e 1996 foram publicados por ano, uma média de 25,6 artigos relacionados com o absentismo, em jornais académicos, num total de 500 artigos científicos, livros e capítulos que abordaram o absentismo como principal variável (Harrison & Martocchio, 1998).

Diversos autores (e.g. Rhodes & Steers, 1996; Peiró, Rodríguez & González-Morales, 2008; Cunha et al., 2010) referem que o absentismo pode ser fruto da interação entre múltiplos fatores. Este facto levou alguns investigadores (e.g. Guimarães, 2003) a considerar que a delimitação com precisão das causas do absentismo tem sido uma tarefa ingrata para os investigadores da área, devido à sua complexidade. Na verdade, é um dos problemas mais difíceis de abordar e estudar, pela sua multiplicidade de possíveis fatores explicativos.

Já bastantes revisões de literatura foram feitas acerca deste fenómeno, das quais é exemplo a de Johns (1997) e a de Harrison e Martocchio (1998), onde é possível conhecermos as principais teorias, modelos e resultados, publicados em absentismo.

Em qualquer perspetiva de análise do absentismo podem identificar-se alguns fatores que constituem a base do problema. Existem fatores de ordem individual, sendo os mais frequentes, as variáveis demográficas (que incluem o género, a idade, a antiguidade e a profissão), as variáveis disposicionais (que incluem aspetos da personalidade) e as variáveis atitudinais (que se referem a um vasto conjunto de atributos psicológicos, como a satisfação no trabalho e o compromisso organizacional) (Cunha et al., 2010), em que o absentismo resulta de uma discrepância permanente e contínua entre as características do trabalho e a capacidade de resposta do colaborador. Existem fatores de ordem organizacional e do contexto social, que compreendem variáveis como o conteúdo do trabalho, horários de trabalho, regimes de proteção social vigentes, relações interpessoais (com colegas e sobretudo com as chefias diretas), cultura organizacional (que pode legitimar ou não as ausências ao trabalho), etc., que dependem essencialmente da perceção da barreira do absentismo, representada por uma série de custos e benefícios para o colaborador (Cunha et al., 2010). Por fim, existem fatores extra organizacionais (e.g. responsabilidades familiares, condições da

economia, etc.), que resultam de pressões exercidas pela envolvente externa (Cunha et al., 2010).

Neste trabalho vamos focar as características do trabalho, porque embora na sua maioria, já tenham sido muito estudadas, características como a ambiguidade de papel e as condições físicas do trabalho, que sabemos serem muito importantes na explicação do absentismo (e.g. Ivancevich & McMahon, 1977; Endo et al., 2015), têm recebido menos atenção por parte da investigação.

O Papel das Características do Trabalho na Predição do Absentismo: a Ambiguidade de Papel e as Condições Físicas do Trabalho

É sabido que as investigações efetuadas concluíram que as características do próprio trabalho (ver anexo A) conduzem ao absentismo (Fried & Ferris, 1987). Para Hackman e Oldham (1975) os componentes do trabalho que envolvem o desenvolvimento pessoal, a variedade e aquisição de novos conhecimentos, possibilidade de expressão, o interesse e o aspeto estimulante que estas qualidades representam, constituem aspetos relevantes da satisfação. Quer isto dizer que, quando as pessoas estão bem no seu trabalho, raramente se torna necessário forçá-las a trabalhar com empenho, exigindo-lhes bons resultados, pelo contrário, elas tentam fazer melhor, porque desse modo obtêm recompensa pessoal e satisfação pelo trabalho desenvolvido. Desta forma, o modelo de Hackman e Oldham (1975) estabelece, de forma genérica, que quando um trabalho é caracterizado pelas cinco dimensões básicas ideais da tarefa [variedade de competências, identidade da tarefa, significado da tarefa, autonomia e feedback (Neves, 2001)], o colaborador experimenta estados psicológicos que lhe facilitam resultados de elevada satisfação e motivação interna, baixa rotatividade e absentismo.

Diversos estudos estão em conformidade com o referido anteriormente e sugerem que as características do trabalho que se encontram relacionadas com o interesse e a satisfação, oferecem aos trabalhadores a possibilidade de usarem as suas competências. Os atributos do trabalho abrangem as oportunidades para novas aprendizagens, a criatividade, a possibilidade de lutar contra as dificuldades, a responsabilidade sobre decisões relativas à organização, a ausência de pressão, a autonomia, a quantidade de trabalho, o enriquecimento das tarefas e a complexidade das mesmas (Vroom, 1964; Ford, 1969; Cooper, 1970; Hackman & Lawler, 1971; Locke, 1976). Apesar da existência de diferentes competências, há um elemento comum entre elas, o desafio mental (Barnowe, Mangione & Quinn, 1972), sem o qual o

trabalhador experimentaria uma sensação de descontentamento. Segundo Wyatt, Fraser e Stock (1937) o descontentamento é a consequência de uma capacidade mental não aproveitada. Um trabalho que seja muito estimulante e desafiante poderá contribuir para um maior empenho e envolvimento do trabalhador, experimentando este um sentimento de prazer e de satisfação com o trabalho. Contudo, se o desafio for demasiado elevado e o trabalhador não o conseguir realizar, ele vai experimentar uma sensação de frustração.

Em síntese, é muito provável que surjam problemas de saúde que conduzem à ausência do local de trabalho, quando há uma contínua discrepância entre as exigências físicas, mentais, cognitivas, psicológicas e sociais, do posto de trabalho e a capacidade de resposta do trabalhador (motivação, satisfação, qualificação, conhecimentos, competências técnicas, humanas e relacionais, potencial de saúde, idade, género, biologia, suscetibilidade, história de vida, etc.) (Graça, 1999). Considera-se portanto o comportamento de ausência enquanto reação à situação stressante, no qual o stress é percebido como uma dificuldade na adaptação às exigências do posto de trabalho, sendo que vários fatores como a sobrecarga de trabalho, a monotonia de tarefas e ambiguidades quanto à definição de papéis, têm sido associados a taxas mais elevadas de absentismo (Johns, 1997; Bakker et al., 2003; Roque, 2008).

Na tabela que se encontra no anexo B, é possível observar uma súmula da investigação realizada acerca da relação entre as características do trabalho, que vão ser analisadas neste estudo, e o absentismo, com o objetivo de proporcionar uma revisão do tipo de estudos realizados, da forma como o absentismo foi medido e operacionalizado e do tempo e contexto em que foi medido, complementando desta forma, a informação que vai ser referida de seguida.

Como já foi referido e como é possível observar no anexo B, a ambiguidade de papel é uma característica do trabalho que tem sido pouco estudada, enquanto preditora do absentismo. Esta acontece quando o indivíduo não tem informação adequada sobre o seu papel no trabalho, isto é, não existe clareza sobre os objetivos das suas funções, das expectativas dos seus colegas de trabalho e do alcance e responsabilidades do seu trabalho (Cooper & Marshall, 1982).

Um exemplo de um estudo realizado neste âmbito é o de Brooke e Price (1989), realizado num centro médico dos Estados Unidos, que tinha como objetivo, verificar o efeito da rotinização, da sobrecarga de papel e da ambiguidade de papel, na frequência de absentismo, medida num tempo posterior e através de dados auto reportados. Com este estudo

os autores verificaram que as três características do trabalho se encontravam positivamente associadas com a frequência de absentismo.

Fazendo uma análise global dos estudos já realizados, verificamos que, tal como no estudo de Brooke e Price (1989), foi encontrada uma relação positiva entre as duas variáveis, tanto quando o absentismo era operacionalizado através da duração como quando era operacionalizado através da frequência, ou seja, quanto mais elevada a ambiguidade de papel, maior o absentismo. Verifica-se também que os estudos que existem foram realizados nos Estados Unidos e na Finlândia; que utilizaram, na sua maioria, uma medida objetiva de absentismo; que a maior parte dos estudos o mediu num tempo posterior; que não operacionalizaram o absentismo em frequência e duração simultaneamente; e que utilizaram mais do que uma medida de características do trabalho.

Contudo, verifica-se a existência de alguns gaps ao nível desta investigação. Não existem estudos feitos em Portugal nem no sector dos transportes e além disso está por responder se a ambiguidade de papel tem o mesmo efeito ao nível da frequência e da duração de absentismo.

Entre as características do trabalho que podem produzir um impacto negativo sobre o trabalhador e que, como já foi referido, têm recebido pouca atenção por parte da investigação, estão também as condições físicas do trabalho desfavoráveis. As condições físicas do local de trabalho compreendem o ruído, temperatura, poluição, calor, humidade, iluminação, exposição a substâncias perigosas etc., às quais os trabalhadores estão sujeitos no seu local de trabalho (e.g. Voss, Floderus & Diderichsen, 2001; Beemsterboer, Stewart, Groothoff & Nijhuis, 2009; Laaksonen, Pitkaniemi, Rahkonen & Lahelma, 2010). Aquelas que têm sido mais estudadas relacionam-se com fatores como a temperatura demasiado alta ou baixa, a ventilação, a intensidade de iluminação, o grau de humidade, o espaço, o ruído e outros mais (Ferreira, 1999; Ramos, 2001), que embora de natureza física, podem produzir transtornos psicológicos no indivíduo (Serra, 2002).

Um exemplo de estudo que analisou o impacto das condições físicas do trabalho no absentismo foi o que Laaksonen et al. (2010) realizaram, com trabalhadores da cidade de Helsínquia e que tinha como objetivo determinar qual a organização do trabalho e quais as condições físicas e psicossociais de trabalho, eram fatores de risco importantes para a ausência por doença. A duração de absentismo foi medida posteriormente ao questionário, através de uma medida objetiva e concluiu-se que, a sobrecarga física de trabalho e a exposição a substâncias perigosas foram consistentemente associadas com o aumento de episódios de ausência por doença, de curto, médio e longo prazo, e o risco de episódios de

ausência de médio e longo prazo aumentou de 24% para 28% com o aumento de um desvio padrão da sobrecarga física de trabalho.

Através deste estudo e dos restantes que se encontram descritos na tabela do anexo B, é possível concluir que a investigação acerca da relação entre as condições físicas do trabalho e o absentismo foi realizada em países como a Holanda, Suécia, Japão e Brasil e revelaram que tendencialmente existe uma relação positiva entre as condições físicas do trabalho e o absentismo, quer este seja operacionalizado através da frequência, ou através da duração, o que significa que, quanto mais desagradáveis são as condições físicas do trabalho maior é o absentismo. Maioritariamente, o absentismo foi medido antes ou durante a recolha das restantes variáveis, utilizou-se uma medida objetiva e apenas uma medida de características do trabalho. Também não se encontrou nenhum estudo realizado no sector dos transportes.

Uma outra conclusão a que chegámos, foi a de que apenas um estudo operacionalizou o absentismo em frequência e duração de absentismo, procurando verificar se as condições físicas do trabalho tinham o mesmo papel ou um papel diferente na duração e na frequência de absentismo.

Também na investigação acerca da relação entre as condições físicas do trabalho e o absentismo se verificam alguns gaps. Em primeiro lugar, na maioria dos estudos, o absentismo foi avaliado concomitantemente às outras variáveis, não permitindo clarificar a sua relação com as mesmas ou pelo menos estabelecer o papel real dos preditores. Em segundo lugar, existem poucos estudos realizados em países latinos ou na Europa do Sul e não existem estudos realizados em Itália, Espanha ou Portugal. Em terceiro lugar, não existem estudos ao nível do sector dos transportes e, por fim, como acabámos de verificar, apenas um estudo operacionalizou o absentismo em frequência e duração de absentismo.

Como tal, o presente estudo pretende ultrapassar os gaps referidos nos estudos anteriores e responder àquilo que ainda está por responder. Assim, o estudo em causa operacionalizará o absentismo em frequência e duração, com o objetivo de perceber se há características do trabalho que são mais relevantes para a frequência de absentismo e outras que são mais relevantes para a duração de absentismo, ou se têm um papel idêntico nos dois tipos de absentismo; para além disso, será realizado no sector dos transportes e em contexto nacional. Este estudo irá também ultrapassar a limitação consequente do absentismo ter sido avaliado concomitantemente às outras variáveis sendo que, além disso, ainda irá controlar o efeito do absentismo no momento anterior à avaliação das variáveis.

Em síntese, o presente estudo será inovador e irá além dos estudos anteriores, na medida em que irá considerar os seguintes critérios em simultâneo: utilização de uma medida

objetiva de absentismo, medição do absentismo num tempo posterior à recolha das restantes variáveis, distinção e operacionalização do absentismo em frequência e duração, utilização de mais do que uma medida de características do trabalho (neste caso quatro medidas), realização no sector dos transportes e em contexto nacional.

Deste modo, tendo em conta as evidências anteriores, que revelam que a ambiguidade de papel e as condições físicas do trabalho, sozinhas ou combinadas com outras características do trabalho, assumem um impacto significativo no aumento do absentismo, esperamos que também no presente estudo, a ambiguidade de papel e as condições físicas do trabalho tenham um efeito direto e positivo na frequência e duração de absentismo. Ou seja, quanto piores as condições físicas do trabalho e quanto maior a ambiguidade de papel, maior o absentismo.

Modelos que Explicam a Relação Entre as Características do Trabalho e o Absentismo

Para além dos fatores mencionados, a literatura fala-nos também em vários modelos, que resultam de uma interação entre os vários níveis de análise do absentismo, e que são apontados como importantes para explicar a relação entre as características do trabalho e o absentismo, na maior parte das vezes por via do job strain, e para avaliar as condições psicossociais no local de trabalho. Estes modelos são: o Modelo das Características do Trabalho de Hackman e Oldham (1980), o Modelo das Exigências-Controlo-Suporte (Demand-Control-Support Model) de Johnson e Hall (1988), o Modelo das Exigências e dos Recursos (Job Demands-Resources Model) de Demerouti et al. (2001) e o Modelo do Desequilíbrio Esforço-Recompensa (Effort Reward Imbalance Model) de Siegrist (1996).

O Modelo das Características do Trabalho proposto por Hackman e Oldham (1980) constituiu, segundo Fried e Ferris (1987), um ímpeto para o estudo da relação entre as características do trabalho e o absentismo, sugerindo que a satisfação no trabalho, que pode influenciar comportamentos como o absentismo, depende em parte de características do trabalho tais como a variedade de competências, a identidade da tarefa, o significado da tarefa, a autonomia, e por fim o feedback (Neves, 2000). Estas cinco características são responsáveis por três estados psicológicos críticos que, uma vez presentes, provocam nos sujeitos uma perceção de autorrealização, quando se encontram a desempenhar bem o seu trabalho, que se traduz num sentimento de auto recompensa. Caso não apresentem um bom desempenho, este sentimento não existirá. Contudo, os sujeitos procurarão, no entanto, melhorar o seu desempenho com a finalidade de recuperarem essa recompensa interna.

O Modelo das Exigências-Controlo (Demand-Control-Support Model) foi desenvolvido na sua primeira versão por Karasek (1979), constituindo um dos modelos mais influentes na investigação, tendo sido, mais tarde, expandido através da inclusão do suporte social por Johnson & Hall (1988). O Modelo das Exigências e do Controlo (Karasek, 1979) e o Modelo das Exigências, Controlo e Suporte (Johnson & Hall, 1988) pretendem explicar a ocorrência de strain mental no contexto de um local de trabalho. De acordo com este modelo, o job strain e conseqüentemente o absentismo, é causado pela combinação de elevadas exigências do trabalho e baixo controlo do trabalho. A principal assunção do modelo de Karasek (1979) é que combinando as dimensões de elevadas exigências do trabalho e baixo controlo do trabalho aumenta o risco de doença e reduz o bem-estar (high strain jobs), não se verificando o mesmo em trabalhos com baixas exigências e elevado controlo (low strain jobs) (Haüsser, Mojzisch, Niesel & Schulz-Hardt, 2010). Em 1988, Johnson e Hall propuseram a ampliação deste modelo incorporando outro recurso laboral para a predição do stress e da aprendizagem no trabalho: o apoio social. Assim, os trabalhos stressantes não apresentam apenas elevadas exigências e baixo controlo, mas também falta de apoio social.

O Modelo das Exigências e dos Recursos Laborais foi desenvolvido, em parceria, pelas equipas de investigação holandesas coordenadas pelo Professor Wilmar Schaufeli da Utrecht University e pelo Professor Arnold Bakker da Rotterdam University. Este modelo supõe uma integração e expansão do modelo anterior, das exigências-controlo, ampliando o número de exigências e recursos considerados (Bakker & Demerouti, 2007) e conferindo ao modelo uma maior flexibilidade e aplicabilidade em diferentes contextos ocupacionais (Demerouti, Bakker, De Jonge, Janssen & Schaufeli, 2001a). O pressuposto central do modelo é que se desenvolve job strain (independentemente do tipo de trabalho ou ocupação), o que conseqüentemente leva a um comportamento de absentismo, quando certas exigências do trabalho são elevadas e quando determinados recursos do trabalho são escassos (Bakker & Demerouti, 2007). Genericamente, este modelo defende as exigências como sendo responsáveis por um processo de deterioração da saúde e do bem-estar e incremento do stress, e os recursos como responsáveis por um processo motivacional promotor de saúde e bem-estar.

Desenvolvido por Johannes Siegrist (1996) em meados da década de 1990, o Modelo do Desequilíbrio Esforço-Recompensa (Effort-Reward Imbalance Model) postula que o trabalho tem um papel fundamental de ligação entre as funções autorreguladoras, como a autoestima e a autoeficácia, e as oportunidades de estrutura social, i.e. de fazer parte de um grupo significativo. Aproxima-se do conceito de “norma de reciprocidade”, i.e. espera-se que

os esforços investidos correspondam às recompensas recebidas, sendo que quando esta norma é violada e a reciprocidade não se produz, ou seja, caso a pessoa tenha investido muitos esforços e não seja recompensada, é provável que se manifestem emoções negativas e que decorram reações de stress, com consequentes comportamentos de absentismo. Pelo contrário, se existe um equilíbrio entre esforço-recompensa, o indivíduo tenderá a experienciar emoções positivas, promotoras de bem-estar e saúde.

Papel Moderador do Suporte Social e do Controlo do Trabalho na Relação Entre a Ambiguidade de Papel, as Condições Físicas do Trabalho e o Absentismo

Como referido anteriormente, o Modelo das Exigências e dos Recursos é um dos modelos mais citados para explicar o absentismo considerando preditores e moderadores, permitindo examinar como as diferentes categorias de características do trabalho influenciam o absentismo futuro dos trabalhadores. Influenciado pelos modelos dominantes de stress ocupacional, como o Modelo das Exigências e do Controlo de Karasek, o Modelo das Exigências e dos Recursos atribui o bem-estar dos empregados às características do ambiente de trabalho (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2007).

No cerne do Modelo das Exigências e dos Recursos está a convicção de que qualquer profissão tem as suas próprias características do trabalho e fatores de risco associados ao stress laboral (Demerouti et al., 2001b). O modelo assume que estes fatores podem ser classificados em duas categorias gerais: as exigências do trabalho e os recursos do trabalho, o que o torna deste modo, num modelo transversal que pode ser aplicado a vários contextos ocupacionais, independentemente das exigências e recursos específicos que possam estar associadas a esse contexto.

O pressuposto central do modelo é que se desenvolve job strain (independentemente do tipo de trabalho ou ocupação), quando certas exigências do trabalho são elevadas e quando determinados recursos do trabalho são escassos (Bakker & Demerouti, 2007), levando consequentemente ao comportamento de ausência. Genericamente, este modelo defende as exigências como sendo responsáveis por um processo de deterioração da saúde e do bem-estar e incremento do stress, e os recursos como responsáveis por um processo motivacional promotor de saúde e bem-estar. As exigências do trabalho referem-se aos aspetos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais do trabalho que envolvem esforço físico e ou psicológico ou competências associadas a custos físicos e psicológicos, como por exemplo: ambiguidade de papel, elevada pressão no trabalho, ambiente físico desconfortável e

interações emocionalmente exigentes com clientes. Já os recursos do trabalho, referem-se aos aspectos físicos, sociais, fisiológicos, psicológicos e organizacionais do trabalho, que são cruciais para o alcance dos objetivos de trabalho e que reduzem as exigências do trabalho e os custos fisiológicos e psicológicos associados (Bakker & Demerouti, 2007).

O modelo prevê que exista um efeito interativo entre as variáveis, no desenvolvimento do bem-estar dos indivíduos, dado que os recursos podem atuar como amortecedores do efeito das exigências no mal-estar, por exemplo, reduzindo o burnout (e.g. Demerouti et al., 2001b) e conseqüentemente o absentismo. No entanto, a ausência ou inadequação dos recursos do trabalho impossibilitam a prossecução dos objetivos, o que causa presumivelmente sentimentos de fracasso e frustração. Isso pode conduzir ao evitamento do trabalho e à redução da motivação e compromisso organizacional. Quando o ambiente organizacional não possui recursos, os indivíduos não conseguem reduzir a influência negativa das exigências elevadas do trabalho e não conseguem alcançar os objetivos. Será precisamente esta premissa que irá servir de base para o modelo em causa no presente estudo.

Vários estudos realizados nos últimos anos suportaram estas predições do Modelo das Exigências e dos Recursos, especificamente: as exigências do trabalho são os principais preditores do strain negativo decorrente do trabalho (Bakker et al., 2003; Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004); e os recursos do trabalho são os mais importantes preditores do engagement (caracterizado pelo aumento da motivação e do compromisso com o trabalho e com a organização) (Hakanen, Bakker & Schaufeli, 2006, citados por Xanthopoulou et al., 2007). Bakker et al. (2003), concluíram que as exigências do trabalho são preditores das dimensões centrais do burnout (i.e., exaustão e cinismo), e de modo indireto da duração das ausências, enquanto os recursos do trabalho são preditores do compromisso organizacional, e indiretamente da frequência das ausências. Para além destes efeitos principais, o Modelo das Exigências e dos Recursos propõe, como vimos, que os recursos do trabalho moderem a relação entre as exigências do trabalho e a exaustão, contribuindo indiretamente para o absentismo. Sob condições exigentes do trabalho, os empregados que possuam níveis mais elevados de recursos são mais capazes de lidar com essas exigências. Como resultado, experienciam níveis mais baixos de exaustão (Bakker, Demerouti & Euwema, 2005) e conseqüentemente de absentismo.

Exigências e Recursos

Concretamente, o presente estudo tem como base o Modelo das Exigências e dos Recursos, para estudar a interação entre exigências e recursos, e o seu impacto no absentismo. Sabemos à partida, que esta variável critério é uma variável mais distal, em comparação com o stress ou burnout, como está previsto no modelo e que as interações que iremos testar já foram testadas para outras variáveis critério, nomeadamente para o stress.

De acordo com o enquadramento conceptual do Modelo das Exigências e dos Recursos (Schaufeli & Bakker, 2004; Xanthopolou et al., 2007), as duas exigências que consideraremos neste estudo são exigências do trabalho relacionadas com a tarefa desempenhada, designadamente a ambiguidade de papel, e relacionadas com o local de trabalho, designadamente as condições físicas do trabalho. Relativamente aos recursos, estudaremos as seguintes características do trabalho: o controlo do trabalho, que se caracteriza por a perceção que os trabalhadores têm relativamente ao grau de liberdade e independência na programação, tomada de decisão e escolha de métodos para a realização das tarefas; e o suporte social, que se define por a perceção que os trabalhadores têm relativamente à oportunidade de receber apoio e assistência dos outros, nomeadamente dos colegas de trabalho e do supervisor e também oportunidades para desenvolver relações de amizade.

A opção pelo Modelo das Exigências e dos Recursos em detrimento do Modelo das Exigências-Controlo-Suporte é justificada na medida em que, o primeiro pode ser adequado a vários contextos ocupacionais, independentemente das exigências e recursos específicos que possam estar associadas a esse contexto.

Neste sentido, apresenta-se como objeto de estudo, a relação entre exigências do trabalho (ambiguidade de papel e condições físicas do trabalho), controlo do trabalho, suporte social e o absentismo.

Exigências do Trabalho e Controlo do Trabalho

A interação entre as exigências do trabalho (ambiguidade de papel e condições físicas do trabalho) e o controlo do trabalho (possibilidade de tomar decisões e de utilizar as suas competências ou desenvolvê-las) constitui a pedra de toque do Modelo das Exigências e do Controlo, que considera que a combinação de elevadas exigências, com controlo elevado conduz a bem-estar, aprendizagem e crescimento pessoal (active jobs – eixo da motivação e aprendizagem) (Karasek & Theorell, 1990; Buunk, Jonge, Ybema & Wolff, 1998). Este efeito

moderador do controlo tem sido suportado pelos resultados de alguns estudos, mas não de outros (Van Der Doef & Maes, 2002, citados por Sonnentag & Frese, 2003). Para Wall, Jackson, Mullarkey e Parker (1996), esta falta de apoio e de congruência deve-se à definição e à operacionalização inadequadas das variáveis independentes, as quais tendem a ser gerais e não específicas para as exigências dos trabalhadores inquiridos. Neste sentido, Wall et al. (1996) defendem que o efeito moderador do controlo do trabalho poderá apenas existir se esse controlo se exercer sobre as exigências específicas da situação de trabalho vivida pelo empregado. De facto, estes autores observaram que quando o controlo avaliado era um controlo sobre as exigências do trabalho, revelava-se a hipotetizada relação de moderação entre exigências e strain. Quando o controlo era medido pela possibilidade geral de tomar decisões, o efeito de moderação não existia.

Um exemplo de estudo em que o efeito de moderação ocorreu foi o realizado por Dwyer e Ganster (1991), onde os resultados revelaram um efeito de interação entre as exigências do trabalho e o controlo do trabalho, em que o impacto das exigências do trabalho no absentismo por doença foi menor na presença de elevados níveis de controlo. Concretamente, as elevadas exigências psicológicas, quando testadas isoladamente, quase não demonstraram associação com o absentismo por doença, no entanto, quando os trabalhadores percecionaram pouco ou nenhum controlo sobre o seu trabalho, as elevadas exigências psicológicas conduziram a mais dias de absentismo por doença. Também o estudo de Kristensen (1991, citado por Smulders & Nijhuis, 1999), que operacionalizou as exigências do trabalho através do “ritmo do trabalho excessivo” e o controlo do trabalho através do “grau de autodeterminação, liberdade, e falta de monotonia”, demonstrou que o absentismo era mais elevado em trabalhadores com elevadas exigências e baixo controlo. Neste sentido vai ainda o estudo de Kirchhof et al. (2009) com trabalhadores de enfermagem, expostos simultaneamente a altas exigências psicológicas e a baixo controlo no trabalho, que apresentaram chances duas vezes maiores de ocorrência de perturbações psíquicas do que aqueles não expostos (baixa exigência) e que indiretamente conduziu ao absentismo.

Deste modo e de acordo com a fundamentação teórica realizada e as considerações acima descritas, é esperado que no presente estudo, o controlo modere a relação entre as exigências do trabalho (ambiguidade de papel e condições físicas do trabalho) e o absentismo. Sendo que se espera que, quando os trabalhadores percecionam menor controlo, isto é, quando os trabalhadores percecionam o trabalho como tendo um baixo grau de liberdade e independência no planeamento, tomada de decisão e escolha de métodos para a realização das tarefas, as exigências do trabalho tenham maior impacto no absentismo.

Exigências do Trabalho e Suporte Social

Vários estudos analisaram o efeito abafador do suporte social na relação entre as exigências do trabalho e o absentismo, quer direta, quer indiretamente. A maior parte deles concluiu que níveis mais elevados de exigências e menores níveis de suporte social estão relacionados com maior absentismo e que ao contrário, elevados níveis de apoio social, podem reduzir a ausência por doença por tamponar o efeito da exigência sobre a saúde, por exemplo, dando apoio emocional ou encorajando os empregados para verem a situação de uma forma mais favorável. É exemplo desta conclusão, o estudo de Griep, Rotenberg, Chor, Toivanen e Landsbergis (2010), que tentou investigar a relação entre cada escala do Modelo das Exigências-Controlo-Suporte (exigências, controlo do trabalho e suporte social) e do Modelo Desequilíbrio Esforço-Recompensa (esforço, recompensa e overcommitment) com o absentismo. Este estudo foi realizado no Brasil, com pessoal de enfermagem, onde foi utilizada uma medida de duração de absentismo auto reportada e mais do que uma medida de características do trabalho. Os resultados mostraram que tanto as ausências por doença de curta duração como de longa duração estavam relacionadas com elevadas exigências do trabalho e baixo suporte social, bem como, com as variáveis do Modelo Desequilíbrio-Esforço-Recompensa, ou seja, com um elevado esforço, baixas recompensas e elevado overcommitment. Ao mesmo tipo de conclusão, chegaram mais tarde Roelen et al. (2013), também com um estudo realizado com enfermeiras, mas desta vez na Noruega, em que utilizaram uma medida de duração de absentismo auto reportada, num momento temporal posterior e onde concluíram também que, níveis mais elevados de exigências psicológicas e menores níveis de apoio social no local de trabalho aumentaram as hipóteses de ausência por doença entre as enfermeiras.

No entanto, nem todas as investigações chegaram a esta conclusão. Kaufmann e Beehr (1986), num estudo mais antigo que os anteriores, realizado nos Estados Unidos, no qual foi utilizada uma medida objetiva de frequência de absentismo, tinham como objetivo utilizar stressores de trabalho (subutilização de competências e ambiguidade relativamente ao futuro no trabalho) e apoio social (apoio tangível e emocional do supervisor, de colegas e de fontes exteriores ao trabalho), para prever tensões psicológicas e fisiológicas dos empregados (insatisfação com o trabalho, tédio, insatisfação com a carga de trabalho, depressão, frequência cardíaca e pressão arterial) e consequências organizacionais (frequência de absentismo e desempenho no trabalho), entre 102 enfermeiras de um hospital. Com base na teoria e pesquisa anterior, esperavam que o apoio social moderasse a relação entre stress e

tensões, de modo a que os stressores estivessem menos fortemente relacionados com as estirpes, na presença de um forte apoio social, do que quando estavam em condições de menos apoio social. De facto, várias interações foram encontradas, mas todas foram na direção oposta das previsões, ou seja, o apoio social fortaleceu a relação positiva entre stress e tensões. Este resultado contradiz a maioria das teorias e modelos de stress no trabalho e apoio social.

Assim, tendo em conta a maioria dos resultados obtidos até agora, esperamos que no presente estudo, o suporte social modere a relação entre as exigências do trabalho e o absentismo. Sendo que se espera que, quando os trabalhadores percecionam menor suporte social, isto é, quando os trabalhadores percecionam que o trabalho fornece uma baixa oportunidade de receber apoio e assistência dos outros, nomeadamente dos colegas de trabalho e do supervisor e também poucas oportunidades para desenvolver relações de amizade, as exigências do trabalho tenham maior impacto no absentismo.

Objetivos e Hipóteses

A tónica desta investigação está no efeito da ambiguidade de papel e das condições físicas do trabalho enquanto preditores do absentismo per si, bem como, na combinação destas variáveis com o controlo do trabalho e o suporte social, num modelo integrativo, que poderá contribuir para a compreensão e redução do absentismo (v. Figura 1.1.).

Em suma, este estudo visa dar mais um contributo para a explicação do absentismo e tem como objetivos gerais:

- Compreender a relação direta entre as características do trabalho e o absentismo, através da ambiguidade de papel e das condições físicas do trabalho, e a sua interação com o suporte social e o controlo do trabalho.
- Verificar se os preditores da frequência de absentismo são também preditores da duração de absentismo, ou seja, se as características do trabalho (ambiguidade de papel e condições físicas do trabalho) que são importantes para prever a frequência de absentismo, têm igual papel para a duração de absentismo.
- Averiguar o Modelo das Exigências e dos Recursos na explicação do absentismo, ou seja, estudar o papel moderador do controlo do trabalho e do suporte social, na relação entre a ambiguidade de papel, as condições físicas do trabalho e o absentismo.

- Averiguar se há variáveis de contexto (moderadoras) que são mais importantes para a duração de absentismo do que para a frequência de absentismo e vice-versa.
- Testar os efeitos dos preditores e moderadores controlando o papel do absentismo no tempo 1.

Os objetivos específicos consistem em testar as hipóteses que são apresentadas em seguida.

Na revisão de literatura efetuada, concluímos que o efeito que as variáveis tinham, nos estudos em que o absentismo foi operacionalizado através da frequência ou através da duração, eram idênticos. Deste modo, as hipóteses que se seguem foram realizadas para o absentismo, considerando que os efeitos seriam iguais para a frequência e para a duração.

Efeitos Diretos

Hipótese 1: Espera-se que a ambiguidade de papel (t2) e as condições físicas do trabalho (t2) tenham um efeito direto, positivo no absentismo (t3).

Ou seja, uma maior percepção de ambiguidade de papel (t2) e de más condições físicas do trabalho (t2) estejam associadas a um maior absentismo (t3).

Efeitos Indiretos

Papel Moderador do Suporte Social (t2) na Relação Entre a Ambiguidade de Papel (t2) e as Condições Físicas do Trabalho (t2) e o Absentismo (t3)

Hipótese 2: Espera-se que o efeito positivo da ambiguidade de papel (t2) e das condições físicas do trabalho (t2) no absentismo (t3), seja mais forte quando o suporte social (t2) é baixo.

Hipótese 2a: Espera-se que o efeito positivo da ambiguidade de papel (t2) no absentismo (t3) seja mais forte quando o suporte social (t2) é baixo.

Isto é, prevê-se que a ambiguidade de papel t2 esteja mais positivamente associada com o absentismo t3, quando o suporte social t2 é baixo.

Hipótese 2b: Espera-se que o efeito positivo das condições físicas do trabalho (t2) no absentismo (t3) seja mais forte quando o suporte social (t2) é baixo.

Isto é, prevê-se que as condições físicas do trabalho t2 estejam mais positivamente associadas com o absentismo t3, quando o suporte social t2 é baixo.

Papel Moderador do Controlo do Trabalho (t2) na Relação Entre a Ambiguidade de Papel (t2) e as Condições Físicas do Trabalho (t2) e o Absentismo (t3)

Hipótese 3: Espera-se que o efeito positivo da ambiguidade de papel (t2) e das condições físicas do trabalho (t2) no absentismo (t3), seja mais forte quando o controlo do trabalho (t2) é baixo.

Hipótese 3a: Espera-se que o efeito positivo da ambiguidade de papel (t2) no absentismo (t3) seja mais forte quando o controlo do trabalho (t2) é baixo.

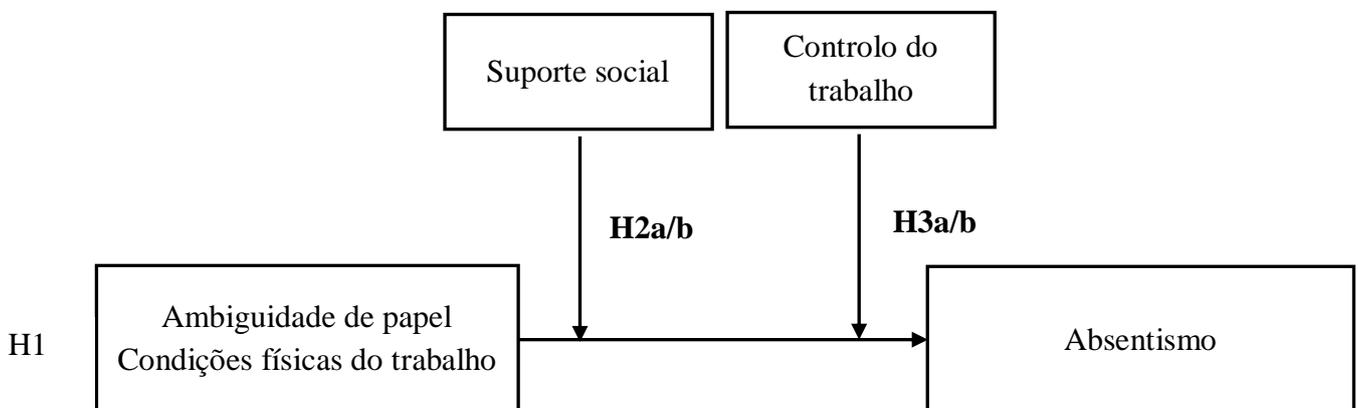
Isto é, prevê-se que a ambiguidade de papel t2 esteja mais positivamente associada com o absentismo t3, quando o controlo do trabalho t2 é baixo.

Hipótese 3b: Espera-se que o efeito positivo das condições físicas do trabalho (t2) no absentismo (t3) seja mais forte quando o controlo do trabalho (t2) é baixo.

Isto é, prevê-se que as condições físicas do trabalho negativas t2 estejam mais positivamente associadas com o absentismo t3, quando o controlo do trabalho t2 é baixo.

Figura 1.1

Representação das Relações Diretas e Indiretas Hipotetizadas



Nota. As hipóteses a **bold** são as hipóteses de moderação.

Capítulo II. MÉTODO

Procedimento

Esta Dissertação foi realizada com base em dados recolhidos no âmbito de um projeto sobre qualidade de vida no trabalho, numa Organização de Transportes Públicos, sendo a amostra constituída por 520 trabalhadores (Félix, 2011).

No projeto foram definidos alguns critérios para a seleção da amostra, nomeadamente o facto de ser constituída apenas por trabalhadores que não desempenhavam cargos de chefia e cuja assiduidade era controlada através do sistema de picagem de ponto, chegando-se a uma amostra de 1600 trabalhadores. Procurou-se também que a amostra selecionada fosse heterogénea em termos de absentismo, para tal, foi criada uma tipologia com quatro graus de absentismo. Através desta tipologia, realizou-se uma divisão e extraiu-se uma subamostra aleatória de 520 participantes.

A recolha de dados, no âmbito do projeto, foi realizada através da aplicação de um questionário em papel, que ocorreu nas instalações da empresa, de Outubro de 2010 a Janeiro de 2011 (v. Quadro 2.1.) e foi realizada 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, onde a deslocação dos trabalhadores poderia 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.

Simultaneamente foram recolhidos da plataforma informática Teleponto, os dados de absentismo de cada trabalhador selecionado, relativos ao período de Julho de 2009 a Julho de 2010 (v. Quadro 2.1.) e que no presente estudo se passarão a designar como t1. 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.

No âmbito da minha Dissertação, foram recolhidos novos dados de absentismo, correspondentes a um período de tempo posterior (Abril de 2011 a Setembro de 2011), que foram recolhidos em Março de 2015 (v. Quadro 2.1.) e que se passarão a designar como t3.

Considerando que era necessário ter a informação de todas as variáveis de absentismo, foram removidos 12 casos, resultando numa amostra final de 508 trabalhadores.

Quadro 2.1.

Datas de Medição das Variáveis

	Julho de 2009 a Julho de 2010	Outubro de 2010 a Janeiro de 2011	Abril de 2011 a Setembro de 2011 ^a
Ambiguidade de papel t2		X	
Condições físicas do trabalho t2		X	
Controlo do trabalho t2		X	
Suporte social t2		X	
Frequência de absentismo t1	X		
Duração de absentismo t1	X		
Frequência de absentismo t3			X
Duração de absentismo t3			X

^a Dados recolhidos em Março de 2015

Amostra

Participaram neste estudo 508 trabalhadores, que não desempenhavam cargos de chefia, cuja assiduidade era controlada através do sistema de picagem do ponto e sobre os quais existia informação acerca das variáveis de absentismo, recolhida num momento temporal posterior.

Os 508 participantes que participaram no estudo pertenciam a várias áreas profissionais, e exerciam maioritariamente funções operacionais, comerciais e de gestão. A maioria dos participantes, cerca de 71,1% era do sexo masculino; 39,4% tinham entre 31 e 40 anos de idade, seguidos de 38,8% que tinham entre 41 e 50 anos de idade; 50% tinham o ensino secundário completo, seguidos de 30,5% com o 3º ciclo completo.

Relativamente à situação dos trabalhadores na empresa, mais de metade dos trabalhadores, cerca de 53,7%, trabalhava na empresa há mais de 15 anos e 32,7% trabalhava na empresa havia entre 6 e 15 anos. Em relação à antiguidade na função, 42,5% dos participantes trabalhavam na mesma função há mais de 10 anos e 28,5% trabalhavam na mesma função havia entre 2 e 5 anos. A maioria dos trabalhadores trabalha por turnos com folga rotativa (46,5%) e em horário normal (33,5%).

Operacionalização das Variáveis

Introdução Sobre a Operacionalização das Características do Trabalho no Projeto

Devido ao facto de o instrumento utilizado no âmbito do projeto de diagnóstico e intervenção em absentismo, ser extenso e englobar uma grande diversidade de variáveis, não foi possível utilizar as escalas completas de muitas características do trabalho. Assim, aquando da construção do instrumento, para a secção de características do trabalho, os investigadores optaram por incluir mais variáveis e reduzir o número de itens para apenas dois itens por variável. Os critérios utilizados para a escolha dos itens foram, o peso fatorial, ou seja, foram escolhidos os que tinham maiores pesos fatoriais, a adaptação ao contexto organizacional e ao tipo de amostra, ou seja, foi tida em conta a compreensão das escalas pelos participantes que iam responder. Por esta razão a ambiguidade de papel t2 e o suporte social t2 foram medidos apenas com dois itens.

Deste modo, da secção de características do trabalho, foram utilizadas as escalas de ambiguidade de papel, suporte social, controlo do trabalho e condições físicas do trabalho.

Variáveis Predictoras

Ambiguidade de Papel t2 - Foi medida através de 2 itens da subescala Role Ambiguity, do questionário Cross Cultural Role Conflict, Ambiguity & Overload (1995). A escala utilizada apresentava uma consistência interna razoável: $\alpha=.79$. Um dos itens incluídos nesta escala foi “No meu trabalho eu sei o que é esperado de mim”. As respostas foram dadas numa escala de Likert de 7 pontos que variava entre 1-*Discordo Totalmente* e 7-*Concordo Totalmente*. Posteriormente os itens da escala foram invertidos, o que fez com que, quanto maior o valor obtido nesta escala, maior a ambiguidade de papel percebida pelos trabalhadores.

Suporte Social t2 - Foi medido através de 2 itens da subescala Suporte Social do instrumento Work Design Questionnaire (Morgeson & Humphrey, 2006). A consistência interna da escala utilizada era razoável: $\alpha=.75$. Um dos itens que mediu o suporte social foi “As pessoas com quem eu trabalho preocupam-se comigo”. Esta variável foi operacionalizada através de uma Escala de Likert de 7 pontos que variava entre 1-*Discordo Totalmente* e 7-*Concordo Totalmente*. Assim, quanto maior a pontuação obtida nesta escala, maior o suporte social percebido pelos trabalhadores.

Controlo do trabalho t2 - Foi operacionalizado através de 2 itens retirados da subescala de Controlo do Trabalho, da Control and Complexity Scale (Frese, Kring, Soose & Zempel, 1996). A escala apresentava uma consistência interna razoável: $\alpha =.68$. Um dos itens incluídos nesta escala foi “É frequente poder decidir como fazer, planear e organizar o meu trabalho”. As respostas foram dadas numa escala de Likert de 7 pontos que variava entre 1-*Discordo Totalmente* e 7-*Concordo Totalmente*. Quanto maior o valor obtido nesta escala, maior o controlo do trabalho percebido pelos trabalhadores.

Condições físicas do trabalho t2 - Foi operacionalizado através de 4 itens retirados do instrumento Work Design Questionnaire (Morgeson & Humphrey, 2006) e de 1 item retirado do instrumento Multimethod Job Design Questionnaire (1988). A escala apresentava uma consistência interna excelente: $\alpha =.92$. Um dos itens incluídos nesta escala foi "O meu local de trabalho está livre de ruídos excessivos". As respostas foram dadas numa escala de Likert de 7 pontos que variava entre 1-*Discordo Totalmente* e 7-*Concordo Totalmente*. Posteriormente os itens da escala foram invertidos, o que fez com que, quanto maior o valor obtido nesta escala, mais negativas eram as condições físicas de trabalho percebidas pelos trabalhadores.

Variáveis Critério

Frequência de Absentismo t3 - A frequência de absentismo corresponde como já foi mencionado, ao número de ausências de cada trabalhador, independentemente da duração de cada ausência (Johns, 2003). Os dados relativos a este indicador correspondem ao período entre Abril e Setembro de 2011 e foram recolhidos da base de dados da empresa que contém toda a informação relativa à assiduidade de cada trabalhador, em Março de 2015.

Foram contabilizadas para a frequência de absentismo 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 coletiva, consulta de medicina do trabalho e deslocações em serviço.

A média da frequência de absentismo era de $M=16,71$ ($DP= 29,730$), a assimetria (skewness) era $rs=3,66$ e o achatamento (kurtosis) era $rk=15,09$.

Tal como se verificou neste estudo, vários estudos metodológicos têm demonstrado que as distribuições dos dados de absentismo exibem frequentemente desvios muito acentuados à normalidade (Steel, 2003). Harrison e Hulin (1989) referem que a distribuição das medidas de absentismo normalmente é assimétrica positiva, ou enviesada à esquerda e leptocúrtica. Neste sentido, para obviar os problemas relativos à distribuição não normal, a variável frequência de absentismo foi recodificada em 10 níveis equilibrados, do ponto de vista da percentagem de pessoas, nomeadamente 10% em cada nível. Após a recodificação da frequência de absentismo a distribuição tornou-se simétrica ($rs=-0.09$), contudo, em termos de achatamento a distribuição tornou-se platicúrtica ($rk=-1,20$).

Duração de Absentismo t3 - A duração de absentismo corresponde, como já foi mencionado, ao tempo total que uma pessoa esteve ausente durante um período específico, independentemente do número de vezes que esteve ausente (Muchinsky, 1977; Driver & Watson, 1989; Steel, 2003). Os dados relativos a este indicador correspondem ao período entre Abril e Setembro de 2011 e foram recolhidos da base de dados da empresa que contém toda a informação relativa à assiduidade de cada trabalhador, em Março de 2015.

A média da duração de absentismo era de $M=124,30$ ($DP=694,87$), a assimetria (skewness) era $rs=19,19$ e o achatamento (kurtosis) era $rk=406,02$.

Neste sentido, para obviar os problemas relativos à distribuição não normal, a variável duração de absentismo foi recodificada em 10 níveis equilibrados, do ponto de vista da percentagem de pessoas, nomeadamente 10% em cada nível. Após a recodificação da duração de absentismo, a distribuição tornou-se simétrica ($rs=-0.00$), contudo, em termos de achatamento a distribuição tornou-se platicúrtica ($rk=-1,22$).

Variáveis a Controlar

Variáveis de Absentismo t1- A frequência e duração de absentismo no tempo 1 foram recodificadas em escalões idênticos aos que tinham sido utilizados na recodificação das

variáveis de absentismo no tempo 3. Os dados relativos a estes indicadores correspondem ao período entre Julho de 2009 e Julho de 2010 e foram recolhidos da base de dados da empresa que contém toda a informação relativa à assiduidade de cada trabalhador, entre Outubro de 2010 e Janeiro de 2011.

Capítulo III. RESULTADOS

Estatísticas Descritivas e Correlações

No quadro 3.1. estão presentes as principais estatísticas descritivas de cada variável, bem como, o padrão de correlações de Pearson entre as variáveis em estudo.

Da observação das médias, podemos concluir que o valor médio da ambiguidade de papel t2 revela que os trabalhadores sentem baixa ambiguidade relativamente ao seu trabalho (numa escala de 7 pontos). Relativamente às condições físicas do trabalho t2, ao controlo do trabalho t2 e ao suporte social t2, os valores médios destas variáveis situam-se ligeiramente acima do ponto médio da escala (numa escala de 7 pontos).

Relativamente às correlações entre as variáveis a controlar (absentismo t1) e as variáveis critério (absentismo t3), verificou-se que se encontram significativamente correlacionadas entre si, sendo essa correlação forte.

No que concerne à frequência e duração de absentismo t3, podemos observar que existe uma correlação elevada entre a duração de absentismo t3 e a frequência de absentismo t3, isto significa que pode existir uma mistura de causas, ou seja, os participantes podem faltar ao trabalho porque estão doentes, mas depois podem ficar mais ou menos tempo em casa.

Quanto às correlações entre as variáveis predictoras e as variáveis critério, verificou-se que a ambiguidade de papel t2 e o suporte social t2 não se correlacionaram com o absentismo t3, que o controlo do trabalho t2 se correlacionou fortemente com o absentismo t3 e que as condições físicas do trabalho t2 se correlacionaram fortemente com a duração de absentismo t3 mas não se correlacionaram significativamente com a frequência de absentismo t3.

Quadro 3.1.

Médias, Desvios-Padrão e Correlações das Variáveis

	<i>M</i>	<i>DP</i>	1	2	3	4	5	6	7
1. Duração de absentismo t1	5,50	2,88							
2. Frequência de absentismo t1	5,61	2,84	0,22**						
3. Ambiguidade de papel t2	2,17	0,91	0,01	0,05					
4. Condições físicas do trabalho t2	4,58	1,58	-0,08	0,02	-0,15**				
5. Suporte social t2	4,47	1,20	-0,01	-0,10*	-0,18**	-0,34**			
6. Controlo do trabalho t2	4,28	1,33	-0,06	-0,15**	-0,11*	-0,36**	0,54**		
7. Duração de absentismo t3	5,51	2,88	0,36**	0,38**	-0,08	0,20**	-0,08	-0,17**	
8. Frequência de absentismo t3	5,72	2,82	0,32**	0,52**	-0,01	0,07	-0,07	-0,16**	0,89**

* $p < .05$ ** $p < .01$

Teste de Hipóteses

Utilizou-se o programa SPSS, através do qual se realizaram uma série de regressões lineares múltiplas via método Enter, que permitiram testar os efeitos diretos e indiretos propostos. Concretamente, para as hipóteses de moderação foram seguidas as recomendações de Aiken e West (1991), em que previamente foram criadas algumas condições necessárias à realização do teste de moderação. Em primeiro lugar centrámos a variável independente e a variável moderadora, subtraindo-lhes a respetiva média e posteriormente construímos o termo de interação através do produto da variável independente centrada com a variável moderadora centrada. Em segundo lugar, na análise de regressão, introduzimos no primeiro passo as variáveis de controlo e no segundo passo foram introduzidas em bloco as variáveis pertencentes ao modelo.

Variáveis de Controlo

Há um conjunto de estudos que sugerem o absentismo anterior como o preditor mais forte do absentismo atual. Por exemplo, o estudo de Brenner (1968) explorou a consistência transituacional do absentismo e descobriu que a ocorrência deste comportamento, na escola secundária, estava positivamente associado com o absentismo no emprego. Também a meta-

análise de Farrel e Stamm (1988) verificou que o historial de absentismo estava correlacionado em .71 com a duração de absentismo atual e em .65 com a frequência de absentismo atual. Como tal, para verificar se existia uma estabilidade temporal entre o absentismo t1 e o t3, e tendo em conta que, neste estudo, ambos estavam muito correlacionados entre si, decidimos incluir as variáveis de absentismo t1 como variáveis de controlo nas análises posteriores.

Efeitos Diretos da Ambiguidade de Papel T2 e das Condições Físicas do Trabalho T2 no Absentismo T3

A ambiguidade de papel t2, teve um impacto negativo e significativo (Beta = -.090, $p < .05$) na duração de absentismo t3 e um impacto estatisticamente não significativo (Beta = -.033, $p = .379$) na frequência de absentismo t3. No caso das condições físicas do trabalho t2, estas predisseram positiva e significativamente a duração de absentismo t3 (Beta = .163, $p < .05$), mas tiveram um impacto estatisticamente não significativo na frequência de absentismo t3 (Beta = .048, $p = .197$) (v. Quadro 3.2.).

Deste modo, podemos concluir que, ao contrário do esperado, a ambiguidade de papel t2 não teve um impacto positivo na duração de absentismo t3 e que não se confirmou o resultado esperado para a frequência de absentismo t3, tanto no caso da ambiguidade de papel t2 como no caso das condições físicas do trabalho t2. Assim, concluímos também que a ambiguidade de papel t2 e as condições físicas do trabalho t2 são importantes para prever a duração, mas não para prever a frequência de absentismo t3.

Assim, a hipótese 1 não foi confirmada.

Quadro 3.2.

Resultados da Regressão Hierárquica Para os Efeitos Diretos das Variáveis Predictoras na Frequência e Duração de Absentismo t3

Variáveis independentes	Frequência de absentismo t3		Duração de absentismo t3	
	Passo 1	Passo 2	Passo 1	Passo 2
Frequência de absentismo t1	.477**	.480**	.320**	.330*
Duração de absentismo t1	.221**	.216**	.296**	.281**
Ambiguidade de papel t2		-.033		-.090*
Condições físicas do trabalho t2		.048		.163**
R^2	.322**	.326	.231**	.270**
ΔR^2		.004		.038**

* $p < .05$ ** $p < .01$

Efeito Moderador do Suporte Social T2 na Relação Entre a Ambiguidade de Papel T2 e o Absentismo T3

Os resultados apresentados no quadro 3.3., revelaram um efeito de interação não significativo entre a ambiguidade de papel t2 e o suporte social t2 quando a variável critério é a frequência de absentismo t3, ou seja, verificámos que o suporte social t2 não tem um papel moderador na relação entre a ambiguidade de papel t2 e a frequência de absentismo t3, $F(3,502)=.584$, $p=.625$.

No entanto, os resultados apresentados no quadro 4.3. também revelaram um efeito de interação significativo entre a ambiguidade de papel t2 e o suporte social t2 quando a variável critério é a duração de absentismo t3, ou seja, verificámos que o suporte social t2 tem um papel moderador na relação entre a ambiguidade de papel t2 e a duração de absentismo t3, $F(3,502)=5,050$, $p<.01$, mesmo quando controlamos o efeito da duração (Beta=.292, $p<.01$) e da frequência de absentismo t1 (Beta=.315, $p<.01$) na duração de absentismo t3. O modelo explica cerca de 23.9% da variância da duração de absentismo t3 ($R^2_{\text{Ajustado}} = .239$, $p<.01$).

A partir deste resultado constatamos que a intensidade e direção da relação entre a ambiguidade de papel t2 e a duração de absentismo t3 varia conforme o suporte social t2 seja baixo ou elevado.

Quadro 3.3.

Resultados da Regressão Hierárquica Para o Efeito de Moderação do Suporte Social t2 na Relação Entre a Ambiguidade de Papel t2 e o Absentismo t3

Variáveis independentes	Frequência de absentismo t3		Duração de absentismo t3	
	Passo 1	Passo 2	Passo 1	Passo 2
Frequência de absentismo t1	.472**	.472**	.315**	.311**
Duração de absentismo t1	.214**	.213**	.292**	.288**
Ambiguidade de papel t2		-.046		-.113**
Suporte social t2		-.026		-.047
Interação		.002		.080*
R^2	.313**	.315	.224**	.247**
ΔR^2		.002		.023**

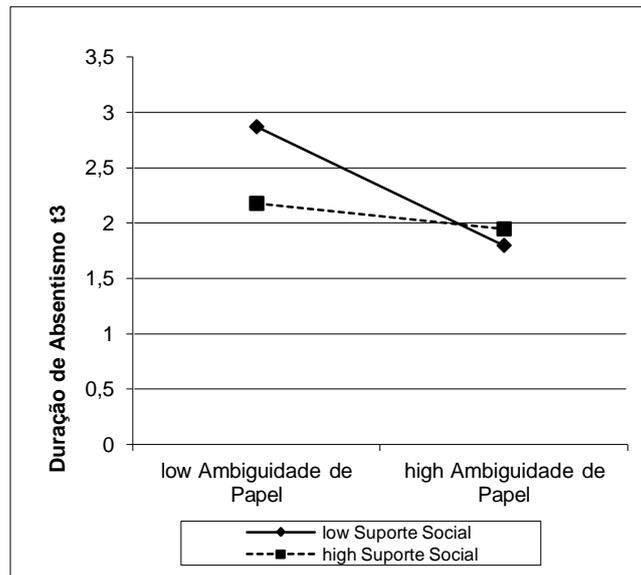
* $p < .05$ ** $p < .01$

Uma vez encontrado um efeito de moderação significativo, é necessário procedermos à análise e interpretação do mesmo. Para tal, foram seguidas as recomendações de Aiken e West (1991) para o cálculo dos declives simples (simple slopes).

Como podemos verificar pela análise da figura 3.1., quando o suporte social t2 é elevado, o efeito da ambiguidade de papel t2 na duração de absentismo t3 não difere de forma significativa em função dos seus níveis, ou seja, não se verificam diferenças na duração de absentismo t3 ($b=-0.13$, $t=0.68$, $n.s.$), quer a ambiguidade de papel t2 seja inexistente ou quer exista um pouco de ambiguidade de papel t2.

Figura 3.1.

Efeito de Moderação do Suporte Social t2 na Relação Entre a Ambiguidade de Papel t2 e a Duração de Absentismo t3



Pelo contrário, quando o suporte social t2 é baixo, a associação entre a ambiguidade de papel t2 e a duração de absentismo t3 é mais forte, no sentido em que a inexistência de ambiguidade de papel t2 está associada a maior duração do absentismo t3 ($b=-.59$, $t=3.77$, $p<.01$). Concretamente, na condição de baixo suporte social t2 (i.e. percepção de que o trabalho não fornece a oportunidade de receber apoio e assistência dos outros, nomeadamente dos colegas de trabalho e do supervisor, e também não oferece oportunidades para desenvolver relações de amizade), os trabalhadores faltam mais tempo quando não sentem ambiguidade de papel e faltam menos tempo quando sentem um pouco de ambiguidade de papel no seu trabalho, ou seja, a duração de absentismo t3 é mais elevada nos trabalhadores que não sentem ambiguidade de papel t2 e é mais baixa quando os trabalhadores experienciam um pouco de ambiguidade de papel t2.

Em suma, concluímos que o suporte social não modera significativamente a relação entre a ambiguidade de papel t2 e a frequência de absentismo t3 e que apesar de moderar significativamente a relação entre a ambiguidade de papel t2 e a duração de absentismo t3, ao contrário do que era expectável, conclui-se que a condição mais adequada para uma baixa duração de absentismo t3, será uma interação entre um baixo suporte social t2 e um pouco de ambiguidade de papel t2.

Este resultado permite-nos concluir que o suporte social t2 é uma variável de contexto (moderadora) importante para prever a duração de absentismo t3, mas não para prever a frequência de absentismo t3.

Deste modo, este resultado não nos permitiu suportar a hipótese 2a).

Efeito Moderador do Suporte Social T2 na Relação Entre as Condições Físicas do Trabalho T2 e o Absentismo T3

Os resultados apresentados no quadro 3.4. revelaram que os efeitos de interação não foram significativos, quer na predição da frequência de absentismo t3, $F(3,499)=1,012$, $p=.387$, quer na predição da duração de absentismo t3, $F(3,493)=2,431$, $p=.064$.

Em suma, este resultado não nos permitiu suportar a hipótese 2b).

No entanto, é de realçar a existência de um efeito principal, positivo e forte, das condições físicas do trabalho t2 na duração de absentismo t3.

Quadro 3.4.

Resultados da Regressão Hierárquica Para o Efeito de Moderação do Suporte Social t2 na Relação Entre as Condições Físicas do Trabalho t2 e o Absentismo t3

Variáveis independentes	Frequência de absentismo t3		Duração de absentismo t3	
	Passo 1	Passo 2	Passo 1	Passo 2
Frequência de absentismo t1	.477**	.481**	.320**	.331**
Duração de absentismo t1	.221**	.214**	.296**	.278**
Condições físicas do trabalho t2		.062		.196**
Suporte social t2		.010		.040
Interação		-.036		-.041
R^2	.322**	.326	.231**	.265**
ΔR^2	-	.004	-	.033**

* $p < .05$ ** $p < .01$

Efeito Moderador do Controlo do Trabalho T2 na Relação Entre a Ambiguidade de Papel T2 e o Absentismo T3

Os resultados apresentados no quadro 3.5. revelaram que os efeitos de interação não foram significativos, quer na predição da frequência de absentismo t3, $F(3,502)=1,106$, $p=.346$, quer na predição da duração de absentismo t3, $F(3,502)=5,161$, $p<.01$.

Em suma, este resultado não nos permitiu suportar a hipótese 3a).

No entanto, é de realçar a existência de um efeito principal da ambiguidade de papel t2 e do controlo do trabalho t2 na duração de absentismo t3. Sendo que o efeito da ambiguidade de papel t2 é negativo e forte e o do controlo do trabalho t2 é negativo e moderado.

Quadro 3.5.

Resultados da Regressão Hierárquica Para o Efeito de Moderação do Controlo do Trabalho t2 na Relação Entre a Ambiguidade de Papel t2 e o Absentismo t3

Variáveis independentes	Frequência de absentismo t3		Duração de absentismo t3	
	Passo 1	Passo 2	Passo 1	Passo 2
Frequência de absentismo t1	.472**	.466**	.315**	.305**
Duração de absentismo t1	.214**	.213**	.292**	.290**
Ambiguidade de papel t2		-.047		-.120**
Controlo do trabalho t2		-.054		-.087*
Interação		.000		.037
R^2	.313**	.317	.224**	.247**
ΔR^2	-	.005	-	.023**

* $p < .05$ ** $p < .01$

Efeito Moderador do Controle do Trabalho T2 na Relação Entre as Condições Físicas do Trabalho T2 e o Absentismo T3

Os resultados apresentados no quadro 3.6. revelaram que os efeitos de interação não foram significativos, quer na predição da frequência de absentismo t3, $F(3,499)=.953$, $p=.415$, quer na predição da duração de absentismo t3, $F(3,499)=6,981$, $p<.01$.

Os resultados apresentados no quadro 3.6., revelaram um efeito de interação não significativo entre as condições físicas do trabalho t2 e o controle do trabalho t2, quando a variável critério é a frequência de absentismo t3, ou seja, verificámos que o controle do trabalho t2 não tem um papel moderador na relação entre as condições físicas do trabalho t2 e a frequência de absentismo t3, $F(3,499)=.953$, $p=.415$.

O mesmo quadro, permite-nos também observar um efeito de interação não significativo entre as condições físicas do trabalho t2 e o controle do trabalho t2, quando a variável critério é a duração de absentismo t3, ou seja, verificámos que o controle do trabalho t2 não tem um papel moderador na relação entre as condições físicas do trabalho t2 e a duração de absentismo t3, $F(3,499)=6,981$, $p<.01$.

Em conclusão, este resultado não nos permitiu suportar a hipótese 3b).

No entanto, é de realçar a existência de um efeito principal positivo e forte das condições físicas do trabalho t2 na duração de absentismo t3.

Quadro 3.6.

Resultados da Regressão Hierárquica Para o Efeito de Moderação do Controlo do Trabalho t2 na Relação Entre as Condições Físicas do Trabalho t2 e o Absentismo t3

Variáveis independentes	Frequência de absentismo t2		Duração de absentismo t3	
	Passo 1	Passo 2	Passo 1	Passo 2
Frequência de absentismo t1	.477**	.474**	.320**	.324**
Duração de absentismo t1	.221**	.215**	.296**	.279**
Condições físicas do trabalho t2		.039		.167**
Controlo do trabalho t2		-.032		-.414
Interação		.020		.021
R^2	.322**	.326	.231**	.262**
ΔR^2	-	.004	-	.031**

* $p < .05$ ** $p < .01$

Quanto ao controlo do efeito do absentismo t1, podemos observar que, em todas as regressões realizadas, existe uma correlação muito forte entre os dois tempos de absentismo e nas duas operacionalizações, revelando que o absentismo anterior é um preditor muito forte do absentismo atual.

Capítulo IV. DISCUSSÃO

O estudo aqui apresentado tinha como objetivo compreender o absentismo através de uma abordagem teórica explicativa do mesmo: o Modelo das Exigências e dos Recursos (Demerouti et al, 2001b).

Numa primeira parte, pretendíamos confirmar o impacto direto das variáveis preditoras do modelo, no absentismo: ambiguidade de papel e condições físicas do trabalho, bem como, se o seu impacto era idêntico para a frequência e para a duração de absentismo. Por último, tínhamos como objetivo, averiguar o estatuto moderador do suporte social e do controlo do trabalho na relação entre a ambiguidade de papel e as condições físicas do trabalho e o absentismo, isto é, verificar se a ambiguidade de papel e as condições físicas do trabalho interagiam com o suporte social e com o controlo do trabalho na explicação do absentismo, averiguando também se existiam variáveis de contexto (moderadoras) que eram mais importantes para explicar a frequência ou a duração de absentismo. O objetivo era testar estes efeitos tendo em conta três momentos no tempo e controlar o absentismo no tempo 1.

Os efeitos hipotetizados na hipótese 1, na sua maioria, não foram confirmados e encontraram-se efeitos diferentes para a duração e frequência de absentismo. Relativamente à frequência de absentismo, nenhuma das variáveis se encontrou correlacionada com esta. Já no que toca à duração de absentismo, as condições físicas do trabalho, tal como esperado, tiveram um impacto fortemente positivo e a ambiguidade de papel teve um impacto moderadamente negativo. Este resultado permitiu concluir, ao contrário do esperado, que estas variáveis não têm o mesmo papel para a duração e para a frequência de absentismo.

Relativamente à associação positiva encontrada entre as condições físicas do trabalho e a duração de absentismo, os resultados do nosso estudo estão em linha com os resultados obtidos por Smulders e Nijhuis (1999) e por Laaksonen et al. (2010), que demonstraram um efeito positivo das condições físicas do trabalho na duração de absentismo. No entanto, o estudo de Laaksonen et al. (2010) cingiu-se ao estudo do efeito das condições físicas do trabalho apenas na predição do absentismo por doença, ignorando o absentismo motivado por outros fatores de ordem mais voluntária. O nosso estudo permite de certa forma colmatar essa lacuna na medida em que engloba o absentismo motivado por outros tipos de fatores de cariz motivacional. Se bem que, como foi possível concluir, as condições físicas do trabalho não se correlacionaram com a frequência de absentismo, que é uma operacionalização do absentismo que engloba outro tipo de fatores que não a doença.

No que concerne ao facto de as condições físicas do trabalho não estarem associadas com a frequência de absentismo, isto pode dever-se às condições físicas do trabalho negativas darem origem a doenças, muitas delas profissionais. Como sabemos, usualmente a duração das ausências é considerada enquanto indicador de absentismo involuntário, resultando este da incapacidade efetiva do trabalhador em exercer as suas funções no seu posto de trabalho devido por exemplo a doença (Muchinsky, 1977; Driver & Watson, 1989; Bakker et al., 2003; Steel, 2003), enquanto que a frequência de absentismo tem sido considerada um indicador de absentismo voluntário, estando também relacionada com a motivação do trabalhador (Muchinsky, 1977; Driver & Watson, 1989; Steel, 2003). Deste modo, é possível compreender que as condições físicas do trabalho estejam associadas com a duração de absentismo e não com a frequência de absentismo. Outra explicação para a evidência de as condições físicas do trabalho estarem relacionadas com a duração de absentismo, também pode residir no facto de os trabalhadores utilizarem estratégias focalizadas na regulação emocional, que são formas de lidar com o stress centradas nas emoções, como é o caso do evitamento e que ocorrem tendencialmente quando a avaliação mostra que não existe solução a aplicar para modificar a ameaça ou as condições ambientais (Lazarus & Folkman, 1984). Aplicando esta teoria à questão em causa, existindo más condições físicas no trabalho o trabalhador pode tentar evitar regressar ao trabalho “mais cedo” como forma de se proteger dessas más condições. Conclui-se também que, ao contrário do que era expectável, as condições físicas do trabalho têm um papel importante para prever a duração, mas não para prever a frequência de absentismo.

A amostra deste estudo é muito específica e a maior parte dos participantes têm trabalhos rotineiros por definição. Esta é uma possível explicação para o facto de os valores da ambiguidade de papel serem “baixos” ou seja, os trabalhadores não percecionavam existência de ambiguidade. Este aspeto é muito importante para perceber o facto de a ambiguidade de papel, ao contrário do esperado pelas evidências encontradas em vários estudos, ter-se mostrado negativamente associada com a duração de absentismo. No futuro seria interessante averiguar/aprofundar este resultado.

No que se refere à relação entre a ambiguidade de papel e a frequência de absentismo, esta não se verificou. Como sabemos, existem aspetos do contexto organizacional, tais como conflitos e ambiguidade em relação ao papel a ser desempenhado, que trazem consequências emocionais negativas (Jackson & Schuler, 1985). Neste caso, o absentismo é utilizado pelos indivíduos como um mecanismo de coping para gerir o stress, que resulta numa incapacidade efetiva do trabalhador em exercer as suas funções e não apenas numa reação à

insatisfação com o trabalho, tornando-se assim uma via alternativa (Johns, 1991; Johns, 1997). Este tipo de ausência não depende assim da vontade do trabalhador e talvez por isso a ambiguidade de papel não esteja correlacionada com a frequência de absentismo, na medida em que esta é considerada um indicador de absentismo voluntário. Conclui-se desta forma que, ao contrário do que era expectável, a ambiguidade de papel é importante para prever a duração mas não para prever a frequência de absentismo.

A hipótese 2a) não foi suportada. Efetivamente, os resultados evidenciaram que o suporte social não exerceu um papel moderador na relação entre a ambiguidade de papel e a frequência de absentismo mas que exerceu um papel moderador na relação entre a ambiguidade de papel e a duração de absentismo. Isto mostra que a variável de contexto, suporte social, é importante para prever a duração de absentismo mas não para prever a frequência de absentismo.

Este resultado sugeriu-nos que a intensidade e a direção da relação entre a ambiguidade de papel e a duração de absentismo variam conforme o suporte social seja baixo ou elevado. Especificamente, constatámos que na condição de elevado suporte social a relação entre a ambiguidade de papel e a duração de absentismo não revelou diferenças significativas. Através deste resultado podemos especular que as características do trabalho, nomeadamente a ambiguidade de papel, determinam pouco a duração de absentismo dos trabalhadores que percecionam um elevado suporte social.

Contrariamente, quando o suporte social é baixo, verificaram-se diferenças na relação entre a ambiguidade de papel e a duração de absentismo, pois os trabalhadores que sentem um pouco de ambiguidade de papel têm efetivamente menor duração de absentismo em comparação com os trabalhadores que não têm ambiguidade de papel, faltando mais vezes ao trabalho. Este resultado indica-nos que o absentismo dos trabalhadores que percecionam um baixo suporte social, é fortemente influenciado por características do trabalho, nomeadamente pela ambiguidade de papel, mas não no sentido esperado. Numa primeira instância, a interação entre a ambiguidade de papel e o suporte social permite concluir que para a organização em causa ter um baixo absentismo, é importante que os trabalhadores sintam um pouco de ambiguidade de papel e que o suporte social seja baixo. Este resultado, apesar de inesperado, pode ser justificado com base na teoria de Hackman e Oldham (1980) que assume que os trabalhos mais enriquecedores e complexos estão associados positivamente com a motivação, satisfação no trabalho e bom desempenho no trabalho. Neste sentido, o facto de a ambiguidade de papel ser muito baixa, sabendo-se sempre exatamente quais são as consequências do desempenho profissional, as expectativas dos colegas de trabalho e o

alcance e responsabilidades do trabalho, faz com que não haja desafio mental, que conduz à falta de motivação, satisfação no trabalho e bom desempenho no trabalho, pois não oferece aos trabalhadores a capacidade de usarem as suas competências, de lutarem contra as dificuldades e oportunidades para novas aprendizagens, e para desenvolver a criatividade (Vroom, 1964; Ford, 1969; Cooper, 1970; Hackman & Lawler, 1971; Locke, 1976). Esta situação, a interagir com a falta de suporte social, que impede esta variável de abafar o efeito negativo da inexistência de ambiguidade de papel, fazendo com que o trabalhador se sentisse envolvido, entusiasmado, inspirado, e se identificasse com o seu trabalho, conduz a problemas de saúde que levam ao absentismo.

A hipótese 2b) também não foi suportada. Efetivamente, os resultados evidenciaram que o suporte social não exerceu um papel moderador na relação entre as condições físicas do trabalho e o absentismo. O Modelo das Exigências e dos Recursos prevê que exista um efeito interativo entre as variáveis, no desenvolvimento do bem-estar dos indivíduos, dado que os recursos podem atuar como amortecedores do efeito das exigências no mal-estar, por exemplo, reduzindo o burnout (e.g. Demerouti et al., 2001b) e consequentemente o absentismo. No entanto, a ausência ou inadequação dos recursos do trabalho impossibilitam a prossecução dos objetivos, o que causa presumivelmente sentimentos de fracasso e frustração. Isso pode conduzir ao evitamento do trabalho e à redução da motivação e compromisso organizacional. Neste caso, o recurso em causa (suporte social) não se adequava à exigência em questão (condições físicas do trabalho negativas). Isto porque, o apoio dos colegas e supervisores não abafa os efeitos que as condições físicas do trabalho negativas, das quais são exemplo o ruído e a poluição, podem causar. Como tal, esta é uma justificação possível para o facto de a moderação não ter funcionado.

Relativamente aos efeitos principais, verificámos que as condições físicas do trabalho não exerceram efeito na frequência de absentismo mas correlacionaram-se positiva e fortemente com a duração de absentismo. Esta conclusão demonstra, mais uma vez, que as condições físicas do trabalho são importantes para prever a duração de absentismo mas não para prever a frequência de absentismo.

Também as hipóteses 3a) e 3b) não se confirmaram. Este resultado vai ao encontro de alguns estudos já realizados (Van Der Doef & Maes, 2002, citados por Sonnentag & Frese, 2003). De facto, segundo o Modelo das Exigências e do Controlo (Karasek, 1979), a interação entre as exigências do trabalho e o controlo, conduz a bem-estar, aprendizagem e crescimento pessoal. No entanto, Wall et al. (1996) defendem que o efeito moderador do controlo poderá apenas existir se esse controlo se exercer sobre as exigências específicas da situação de

trabalho vivida pelo empregado, mas não quando o controlo é medido pela possibilidade geral de tomar decisões. Estes autores encontraram suporte empírico para esta ideia, i.e., encontraram um efeito moderador do controlo, quando este era operacionalizado como controlo sobre as exigências do trabalho e não quando era operacionalizado como controlo geral sobre a tomada de decisões no trabalho. No presente estudo, o controlo foi operacionalizado exatamente desta forma, referindo-se ao poder que o trabalhador tinha de participar nas decisões da chefia e de poder decidir como fazer, planear e organizar o seu trabalho. Ou seja, o controlo do trabalho, neste caso, não foi específico para as exigências em causa (ambiguidade de papel e condições físicas do trabalho negativas), e como tal, esta é uma possível justificação para o facto destas hipóteses não terem sido corroboradas.

Relativamente aos efeitos principais da hipótese 3a), mais uma vez a ambiguidade de papel correlacionou-se negativa e fortemente com a duração de absentismo mas não com a frequência de absentismo. Também o controlo do trabalho não se correlacionou com a frequência de absentismo, mas teve uma correlação moderada e negativa com a duração de absentismo. Este resultado vai no mesmo sentido dos resultados do estudo de Smulders & Nijhuis (1999). No caso da hipótese 3b), como já tinha acontecido noutra hipótese, as condições físicas do trabalho não se correlacionaram com a frequência de absentismo, mas correlacionaram-se fortemente com a duração de absentismo.

Quanto ao controlo do efeito do absentismo no T1, concluiu-se que em todas as regressões realizadas, existiu uma correlação muito forte entre os dois tempos de absentismo e nos dois tipos de operacionalizações, revelando que o absentismo anterior é um preditor muito forte do absentismo atual. Este resultado vai ao encontro dos resultados dos estudos de Brenner (1968) e Farrel e Stamm (1988) e permite-nos concluir que existe uma estabilidade temporal entre o absentismo t1 e t3.

Por fim, é importante realçar que inicialmente, para além do absentismo t1, foram controladas outras variáveis sociodemográficas. No entanto, tendo em conta que as interações não sofreram alterações controlando essas variáveis, optou-se por não as considerar nas análises.

Principais Contributos do Estudo

Em primeiro lugar, é de realçar que este estudo tem a vantagem de ter operacionalizado a variável critério com medidas objetivas, tendo em conta que a temática do absentismo tende a ser um assunto de difícil acesso por questões de desejabilidade social e

receios. Apesar de ser habitual a utilização de registos objetivos para operacionalizar o absentismo, grande parte dos estudos mede o absentismo através de autorrelatos (self-reports) devido aos constrangimentos associados à recolha de dados objetivos em organizações (Johns, 1994; Johns, 2003; Steel, 2003). Embora muitos autores argumentem que os autorrelatos estão significativamente correlacionados com as medidas objetivas (Johns, 1994), têm a desvantagem de não representarem adequadamente a realidade, mas sim uma perceção da mesma, que está muitas vezes sujeita a enviesamentos do ego, acabando por não constituir uma medida fidedigna (Johns, 1994; Harrison & Shaffer, 1994).

Um outro contributo desta dissertação diz respeito aos planos temporais. Neste estudo, tanto os efeitos diretos como os efeitos indiretos, foram averiguados considerando três momentos no tempo e, tendo em conta que não há muitos estudos com estas características, este é um aspeto inovador do presente estudo. A maioria da investigação realizada considerou apenas dois momentos no tempo (e.g. Schaufeli, Bakker & Van Rhenen, 2009) e apenas foram encontrados quatro estudos que consideraram três momentos no tempo (e.g. Väänänen, Pahkin, Kalimo & Buunk, 2004)

O facto de a amostra deste estudo ser de 508 participantes, permite ultrapassar um limite que é comum a vários estudos, como é o caso do estudo de Cocker, Martin, Scott, Venn e Sanderson (2013), que por ter um N de 217, impediu a construção de um modelo de múltiplas variáveis mais complexas a fim de identificar que fatores foram associados ao absentismo e presentismo dentro da população.

Por fim, um último contributo deste estudo relaciona-se com a operacionalização do absentismo através da frequência e da duração. A maioria dos estudos realizados utilizam apenas uma destas operacionalizações (e.g. Ivancevich & McMahon, 1977), sendo poucos os estudos que utilizam as duas (e.g. Niedhammer, Bugel, Goldberg, Leclerc & Guéguen, 1998). Através desta operacionalização foi possível concluir que, ao contrário do que seria de esperar, tendo em conta a maior parte da investigação existente e os próprios resultados deste estudo, que nos mostram uma correlação muito forte entre a frequência e a duração de absentismo t3, as mesmas variáveis têm papéis diferentes na frequência e na duração de absentismo t3. Um dos poucos estudos que chegou a esta mesma conclusão foi o de Jonge, Reuvers, Houtman, Bongers e Kompier (2000). Concluiu-se que a ambiguidade de papel, as condições físicas do trabalho e o controlo do trabalho são variáveis importantes para prever a duração de absentismo mas não para prever a frequência de absentismo. Esta conclusão tem uma componente bastante prática para as organizações, na medida em que lhes permite saber

que variáveis devem ser trabalhadas e de que forma, quando o objetivo é diminuir a duração de absentismo ou quando o objetivo é diminuir a frequência de absentismo.

Limites do Estudo

O presente estudo acarreta algumas limitações. Em termos metodológicos, tal como é relativamente comum na investigação em absentismo, as variáveis critério frequência de absentismo t3 e duração de absentismo t3 e as variáveis de controlo frequência de absentismo t1 e duração de absentismo t1 provocaram problemas de distribuição não normal. Steel e Rentsch (1995, citado por Steel, 2003) argumentam que a acumulação de dados de absentismo no período de um ano (ou menos) agrava a tendência assimétrica das variáveis de absentismo, pelo que sugerem uma recolha de dados igual ou superior a dois anos, de modo a tornar as distribuições mais simétricas (Harrison & Hulin, 1989; Steel, 2003).

Outra limitação do presente estudo prende-se com a utilização de escalas reduzidas. Em exemplo destas escalas é a do controlo do trabalho e a de ambiguidade de papel, que foram constituídas apenas por dois itens cada uma. Esta opção pode ser criticável, tendo em conta a recomendação de alguns autores que sugerem que cada dimensão deve idealmente conter três itens (Raubenheimer, 2004).

Uma terceira limitação está relacionada com a forma como a moderação foi testada. De facto, tendo em conta o Modelo das Exigências e dos Recursos (Demerouti et al., 2001b), a moderação tem um baixo poder preditivo, na medida em que o absentismo não é o preditor mais direto, sendo na verdade uma consequência de preditores mais proximais, como é o caso dos mecanismos psicológicos, cognitivos, afetivos, motivacionais, etc.

Uma quarta limitação deste estudo é a elevada percentagem de variância explicada da frequência e da duração de absentismo, que é um aspeto conseguido, devido essencialmente ao absentismo no tempo 1 e não devido às variáveis principais.

A quinta limitação do estudo está relacionada com o facto de a amostra ser muito específica e como tal não ser possível fazer generalizações para o resto da população.

Por fim, a última limitação deste estudo prende-se com o facto de não se ter utilizado a taxa de absentismo, pois embora o absentismo seja um fenómeno de etiologia multifatorial, resultante da conjugação de diversos fatores, relativamente ao indivíduo e à organização, de acordo com Graça (2002), é um dos mais conhecidos indicadores sócio laborais usado nas organizações.

Sugestões Para Estudos Futuros

Uma vez identificadas as limitações do presente estudo, sugerimos para estudos futuros, a utilização de um leque mais vasto de recursos do trabalho que possam influenciar a ambiguidade de papel e as condições físicas do trabalho negativas e contribuir para a redução do absentismo. Outra sugestão interessante é a comparação do presente modelo em diferentes amostras, ou seja, testar o modelo em grupos com diferentes graus de absentismo, nomeadamente, absentismo ligeiro e absentismo muito crítico, comparando-os entre si.

Devido ao facto de não ter sido possível identificar os grupos, as relações entre as variáveis foram testadas ao nível individual, tal como a maioria da investigação realizada em absentismo (Johns, 2003). No entanto, os fatores contextuais superiores ao nível individual de análise também afetam o comportamento de assiduidade. Johns (2003) aconselha a realização de desenhos multinível, na medida em que representam uma forma quantitativa de examinar o impacto do contexto no absentismo. Esta abordagem metodológica explora como é que o absentismo ou as variáveis relacionadas com o absentismo a um nível de análise mais elevado (grupo de trabalho, departamento, organização) afetam o absentismo individual (Johns, 2003). Vários estudos multinível ilustram o impacto do absentismo da unidade de trabalho no comportamento individual, sendo que alguns deles mostram que o absentismo agregado ao nível da unidade de trabalho (normalmente o grupo de trabalho) contribui para a variância do absentismo individual dos membros do mesmo grupo de trabalho (e.g. Gellatly & Luchack, 1988; Mathieu & Kohler, 1990; Johns, 1994; Markham & McKee, 1995).

Outra sugestão é analisar a priori as exigências específicas do grupo profissional estudado, de modo a construir-se uma medida de controlo do trabalho específica, relacionada com essas mesmas exigências do trabalho (Chambel, 2005).

Sugerimos também, aprofundar o estudo sobre o absentismo, quer em termos de incrementar e diversificar a amostra, quer em termos de explorar outras variáveis que podem ser preditoras importantes, como é o caso do clima de trabalho e da liderança.

Por fim, fazemos a sugestão de estudar o absentismo e o presentismo concomitantemente, pois as pessoas que estão a apresentar menor absentismo podem, no entanto, apresentar presentismo.

CONCLUSÃO

Ao longo do estudo foram apresentados, interiorizados e analisados diversos aspetos relacionados com os temas da investigação, que a seguir se resumem em jeito de conclusão. Adicionalmente são também enunciadas algumas recomendações decorrentes da aprendizagem proporcionada pelo estudo.

O principal objetivo deste estudo consistiu em dar mais um contributo para a explicação do absentismo, através do papel da ambiguidade de papel e das condições físicas do trabalho enquanto preditores do absentismo per si, bem como, na combinação destas variáveis, com o controlo do trabalho e o suporte social, num modelo integrativo, baseado no Modelo das Exigências e dos Recursos de Demerouti et al. (2001b).

Numa perspetiva prática, este estudo permite ajudar na definição de um plano de intervenção que pode ser aplicado em qualquer contexto organizacional, pois os resultados encontrados ilustram a importância deste estudo para as organizações, tendo em conta a implicação bastante prática que têm para as mesmas.

O facto de nem todas as características do trabalho estudadas terem o mesmo papel na frequência e na duração de absentismo, é um contributo importante que permite que as organizações saibam quais são as variáveis que devem ser tidas em conta para diminuir a frequência de absentismo e aquelas que devem ser tidas em conta para diminuir a duração de absentismo. Uma outra conclusão que poderá eventualmente ser importante para as organizações é o facto de a ambiguidade de papel determinar pouco a duração de absentismo dos trabalhadores que percecionam um elevado suporte social, no entanto, quando o suporte social é baixo a duração de absentismo é menor quando existe um pouco de ambiguidade de papel. Apesar desta conclusão ter sido retirada com base numa amostra muito específica, que na maior parte tem um trabalho muito rotineiro, poderá ser importante para outro tipo de profissões com as mesmas características. Por fim, uma última mas não menos importante conclusão é a de que o controlo do trabalho não moderou a relação entre a ambiguidade de papel e as condições físicas do trabalho e o absentismo. Não sendo a medida de controlo do trabalho específica para as exigências em causa, foi muito provavelmente este o motivo pelo qual tivemos este resultado. É importante por isso que as organizações ajustem o tipo de controlo do trabalho que é disponibilizado aos trabalhadores, às exigências que lhes são impostas, caso contrário ele não irá abafar os efeitos dessas exigências no absentismo.

Concluimos esta dissertação realçando a importância da continuação do estudo do absentismo e das suas causas, nomeadamente as características do trabalho, de maneira a

encontrar formas de o evitar, aplicando-se a mesma importância ao estudo do presentismo. Dado serem bem conhecidas as consequências negativas que estes fenômenos têm para as empresas e para os trabalhadores, são sem dúvida, duas variáveis a ter em conta na estabilidade e progresso das organizações.

REFERÊNCIAS

- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple Regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- Bakker, A., Demerouti, E., De Boer, & Schaufeli, W. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior, 62*, 341-356.
- Bakker, A., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management, 43(1)*, 83-104.
- Bakker, A., Demerouti, E., & Euwema, M. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology, 10(2)*, 170-180.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology, 22(3)*, 9-328.
- Barnowe, J. T., Mangione, T. W., & Quinn, R. P. (1972). The relative importance of job facets as indicated by an empirically derived model of job satisfaction. Manuscrito não publicado, University of Michigan, Ann Arbor.
- Beemsterboer, W., Stewart, R., Groothoff, J., & Nijhuis, F. (2009). On regional differences in determinants of sick leave frequency for cleaning workers in two regions of the Netherlands: a comparative study. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health, 22(2)*, 203-214.
- Buunk, B. P., Jonge, J., Ybema, J. F., & Wolff, C. J. (1998). Psychosocial aspects of occupational stress. In P. Drenth, H. Thierry, P. J. Willems & C. J. Wolff (Ed.), *Handbook of work and organizational psychology (2ª Ed.)*. Psychology Press.
- Bycio, P. (1992). Job performance and absenteeism: A review and meta-analysis. *Human Relations, 45*, 193-220.
- Brenner, M. H. (1968). Use of high school data to predict work performance. *Journal of Applied Psychology, 52*, 29-30.
- Brooke, P., & Price, J. (1989). The determinants of employee absenteeism: An empirical test of a causal model. *Journal of Occupational Psychology, 62*, 1-19.
- Chambel, M. J. (2005). Stress e bem-estar nas organizações. In A. M. Pinto & A. L. Silva (Ed.). *Stress e bem-estar: modelos e domínios de aplicação*. Lisboa: Climepsi.

- Cocker, F., Martin, A., Scott, J., Venn, A., & Sanderson, K. (2013). Psychological Distress, Related Work Attendance, and Productivity Loss in Small-to-Medium Enterprise Owner/Managers. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, *10*, 5062-5082.
- Cooper, R. (1970). *Memorandum on motivation*. England: School of Business Studies. University of Liverpool.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1982). Fontes ocupacionais de “stress”: Uma revisão da literatura relacionada com doenças coronárias e com saúde mental. *Análise Psicológica*, *II* (2/3), 153-170.
- Cunha, M. P., Rego, A., R.C, Cabral-Cardoso, C., Marques, C.A., & Gomes, J. F. S. (2010). *Manual de gestão de pessoas e do capital humano (2ª ed.)*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Demerouti, E., Bakker, A., De Jonge, J., Janssen, P., & Schaufeli, W. (2001a). Burnout and engagement at works as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work. Environment & Health*, *27*, 279-286.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001b). The Job Demands Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, *86*, 499- 512.
- Dwyer, D., & Ganster, D. (1991). The effects of job demands and control on employee attendance and satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, *12*, 595-608.
- Driver, R.W., & Watson, C. J. (1989). Construct validity of voluntary and involuntary absenteeism. *Journal of Business and Psychology*, *4*(1), 109-118.
- Endo, M., Muto, T., Haruyama, Y., Yuhara, M., Sairenchi, T., & Kato, R. (2015). Risk factors of recurrent sickness absence due to depression: a two-year cohort study among Japanese employees. *Int Arch Occup Environ Health*, *88*, 75-83.
- Eurofound (1997). *A Prevenção do absentismo no trabalho: sinopse de investigação*. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias.
- Farrell, D., & Stam, C. L. (1988). Meta-analysis of the correlates of employee absence. *Human Relations*, *41*, 211–227.
- Félix, H. C. (2011). *Factores Psicossociais Explicativos do Absentismo: A Importância do Work Engagement E das Normas de Absentismo do Grupo*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações. Lisboa: ISCTE-IUL.
- Ferreira, T. J. (1999). *Saúde de quem trabalha em saúde: enfermeiros e stress no trabalho em toxicodependência*. Porto: Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto.

- Firms, I., Travaglione, A., & O'Neill, G. (2006). Absenteeism in times of rapid organizational change. *Strat. Change*, 15, 113–128.
- Ford, R. N. (1969). *Motivation through the work itself*. New York: American Management Association.
- Foster, W. H., & Vaughan, R.D. (2005). Absenteeism and business costs: Does substance abuse matter? *Journal of Substance Abuse Treatment*, 28, 27-33.
- Frese, M., Kring, W., Soose, A., & Zempel, J. (1996). Personal initiative at work: differences between east and west germany. *Academy of Management Journal*, 39 (1), 37-63.
- Fried, Y., & Ferris, G. (1987). The validity of Job Characteristics Model: a review and meta analysis. *Personnel Psychology*, 40, 287-322.
- Gellatly I. R. & Luchak A. A. (1998) Personal and organizational determinants of absence norms. *Human Relations*, 51(8), 1085–1103.
- Goodman, P. S., & Atkin, R. S. (1984). Effects of absenteeism on individuals and organizations. In P. S. Goodman & R. S. Atkin (Ed.), *Absenteeism: New approaches to understanding, measuring, and managing employee absence* (pp. 276-321). San Francisco: Jossey-Bass.
- Graça, L. (1999). The Process of Becoming Ill, Leaving from, and Returning to Work. Retirado em 25 de Agosto de 2015 de <http://www.ensp.unl.pt/lgraca/textos11.html>
- Graça, L. (2002). Absentismo e stress no trabalho. Retirado em 25 de Agosto de <http://www.ensp.unl.pt/lgraca/textos147.html>
- Griep, R., Rotenberg, L., Chor, D., Toivanen, S., & Landsbergis, P. (2010). Beyond simple approaches to studying the association between work characteristics and absenteeism: combining the DCS and ERI models. *Work and Stress*, 24(2), 179- 195.
- Guimarães, M. (2004). Absentismo pode duplicar os custos das empresas. Retirado em 9 de Agosto de http://www.jn.pt/paginainicial/interior.aspx?content_id=463334
- Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55(3), 259-286.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159–170.
- Hackman, J.R., & Oldham G.R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison- Wesley.

- Harrison, D.A., & Hulin, C.L. (1989). Investigations of absenteeism: Using event history models to study the absence-taking process. *Journal of Applied Psychology*, 74, 300–316.
- Harrison, D. A., & Martocchio, J. J. (1998). Time for absenteeism: A 20-years review of origins, offshoots, and outcomes. *Journal of Management*, 24, 305–350.
- Harrison, D. A., & Shaffer, M. A. (1994). Comparative examinations of self-reports and perceived absenteeism norms: Wading through lake Wobegon. *Journal of Applied Psychology*, 79, 240-251.
- Haüisser, J.A., Mojzisch, A., Niesel, M., & Schulz-Hardt, S. (2010). Ten years on: A review of recent research on the Job Demand-Control (-Support) model and psychological well being. *Work & Stress*, 24(1), 1-35.
- Ivancevich, J., & McMahon, J. (1977). A Study of Task-Goal Attributes, Higher Order Need Strength, and Performance. *Academy of Management Journal*, 20 (4), 552-563.
- Jackson, S., & Schuler, R. (1985). A Meta-Analysis of the Relationships Between Role Ambiguity, Role Conflict, and Job Performance. *Journal of Management*, 26, 155-169.
- Johns, G. (1991). Substantive and methodological constraints on behavior and attitudes in organizational research. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 49, 80-104.
- Johns, G. (1994). Absenteeism estimates by employees and managers: divergent perspectives and self-serving perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 79(2), 229-239.
- Johns, G. (1997). Contemporary research on absence from work: Correlates, causes and consequences. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 12, 115–173.
- Johns, G. (1998). Absentismo. In Nicholson, N., Schuler, R., Van de Ven, A., Cooper, C., & Argyris, C. (Eds.). *Encyclopedic Dictionary of Organizational Behavior* (2^a ed.) (pp. 1-3). Massachusetts: Blackwell Publishers Ltd.
- Johns, G. (2001). The psychology of lateness, absenteeism, and turnover. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.). *Handbook of industrial and organizational psychology: Vol. 2. Organizational psychology* (pp. 232–252). London: Sage.
- Johns, G. (2003). How methodological diversity has improved our understanding of absenteeism from work. *Human Resource Management Review*, 13, 157-184.

- Johns, G. (2008). Absenteeism and Presenteeism: Not at work not working well. In C.L.Cooper & J. Barling (Ed.) *The Sage Handbook of organizational Behavior Vol. 1* (pp. 160-177). London: Sage.
- Johnson, J. V. & Hall, B. M. (1988). Job strain, work place social support and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health, 78(10)*, 1338-1342.
- Jonge, J., Reuvers, M. M. E. N., Houtman, I. L. D., Bongers, P. M., & Kompier, M. A. J. (2000). Linear and Nonlinear Relations Between Psychosocial Job Characteristics, Subjective Outcomes, and Sickness Absence: Baseline Results From SMASH. *Journal of Occupational Health Psychology, 5(2)*, 256-268.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*, 285–308.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kaufmann, G., & Beehr, T. (1986). Interactions between job stressors and social support: some counterintuitive results. *Journal of Applied Psychology, 71 (3)*, 522-526.
- Kirchhof, A., Magnago, T., Camponogara, S., Griep, R., Tavares, J., Prestes, F., & Paes, L. (2009). Condições de trabalho e características sociodemográficas relacionadas à presença de distúrbios psíquicos menores em trabalhadores de enfermagem. *Texto e Contexto Enfermagem, 18 (2)*, 215-223.
- Laaksonen, M., Pitkänieniemi, J., Rahkonen, O., & Lahelma, E. (2010). Work arrangements, physical conditions, Psychosocial working conditions as risk factors for sickness absence: bayesian analysis of prospective data. *Ann Epidemiol, 20*, 332-338.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Skokie: Rand McNally.
- Markham, S. E., & McKee, G. H. (1995). Group absence behavior and standards: a multilevel analysis. *The Academy of Management Journal, 38(4)*, 1174-1190.
- Mason, C. M., & Griffin, M. A. (2003). Group absenteeism and positive affective tone: a longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior, 24(6)*, 667-687.
- Mathieu, J. E., & Kohler, S. S. (1990). A test of the interactive effects of organizational commitment and job involvement on various types of absence. *Journal of Vocational Behavior, 36*, 33–44.

- Moch, M., K., & Fitzgibbons, D. E. (1985). The relationship between absenteeism and production efficiency: An empirical assessment. *Journal of Occupational Psychology*, 58, 39-41.
- Morgeson, F., & Humphrey, S. (2006). The work design questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91 (6), 1321-1339.
- Muchinsky, P. (1977). Organizational communication: relationships to organizational climate and job satisfaction. *The Academy of Management Journal*, 20 (4), 592-607.
- Neves, J. G. (2000). *Cultura/clima organizacional, cultura organizacional e gestão de recursos humanos*. Lisboa: Editora RH.
- Niedhammer, I., Bugel, I., Goldberg, M., Leclerc, A., & Guéguen, A. (1998). Psychosocial factors at work and sickness absence in the Gazel cohort: a prospective study. *Occup Environ Med*, 55, 735–741.
- Ortiz, Y. (2003). *Factores psicosociales del absentismo laboral en la administración pública*. Granada: Universidade de Granada.
- Peiró, J. M., Rodríguez, I., & González-Morales, M.G. (2008). *El Absentismo laboral: antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora*. Valencia: Universitat de Valencia.
- Ramos, M. (2001). *Desafiar o desafio: Prevenção do Stresse no Trabalho*. Lisboa: RH Editora.
- Raubenheimer, J. (2004). An item selection procedure to maximise scale reliability and validity. Retirado em 20 de Julho de 2015 de www.sajip.co.za/index.php/sajip/article/.../168/165
- Rhodes, S.R., & Steers, R.M. (1996). Major causes of absenteeism. In R. M. Steers, L. W. Porter & G. A. Bigley (Eds.). *Motivation and leadership at work* (6^a ed.) (pp. 408-421). New York: McGraw Hill.
- Roelen, C., Rhenen, W., Schaufeli, W., Klink, J., Magerøy, N., Moen, B., Bjorvatn, B., & Pallesen, S. (2013). Mental and physical health-related functioning mediates between psychological job demands and sickness absence among nurses. *Journal of Advanced Nursing* 70(8), 1780– 1792.
- Roque, J. (2008). Burnout e percepção do absentismo em trabalhadores do sector bancário: contributos do Modelo das Exigências-Recursos do trabalho. Lisboa: Universidade de Lisboa.

- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25*, 293-315.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior, 30*, 893-917.
- Serra, A. V. (2002). *O stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Edições do autor.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort - low reward conditions at work. *Journal of Occupational Health Psychology, 1*, 27-43.
- Smulders, P., & Nijhuis, F. (1999). The Job Demands-Job Control Model and absence behaviour: results of a 3-year longitudinal study. *Work and Stress, 13*, 115-131.
- Sonnentag, S. E., & Frese, M. (2003). Stress in organizations. In W. C. Borman, D.R. Ilgen & R. J. Klimosky (Ed.). *Comprehensive handbook of psychology, Industrial and Organizational Psychology Vol 12* (453-491). New York: Wiley.
- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: application, assesment, cause and consequences*. London: Sage.
- Steel, R. P. (2003). Methodological and operational issues in the construction of absence variables. *Human Resources Management Review, 13*, 243-251.
- Voss, M., Floderus, B., & Diderichsen, F. (2001). Physical, Psychosocial, and Organizational Factors Relative to Sickness Absence: A Study Based on Sweden Post. *Occupational and Environmental Medicine, 58*, 178-184.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Wyatt, S., Fraser, J. A., & Stock, F. G. L. (1937). *The effects of monotony in work*. Industrial Health Research Board: Great Britain.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management, 14*(2), 121-141.
- Väänänen, A., Pahkin, K., Kalimo, R., & Buunk, B. P. (2004). Maintenance of subjective health during a merger: the role of experienced change and pre-merger social support at work in white- and blue-collar workers. *Social Science & Medicine, 58*, 1903-1915.

ANEXOS

Anexo A

Relações entre as características do trabalho e o absentismo

Características do trabalho	Relação	Autor
Identidade da tarefa	-	Hackman & Lawler (1971, citado por Steers & Rhodes, 1978); Rentsch & Steel (1998)
Autonomia da Tarefa	-	Hackman & Lawler (1971, citado por Steers & Rhodes, 1978); Fried, Wertman & Davis (1972, citado por Steers & Rhodes, 1978); Hackman & Oldham (1976, citado por Steers & Rhodes, 1978); Turner & Lawrence (1965, citado por Steers & Rhodes, 1978); Beemsterboer, Stewart, Groothoff & Nijhuis (2009); Erickson, Nichols & Ritter (2000) Fried & Ferris (1987) Humphrey, Nahrgang & Morgeson (2007, citado por Johns, 2008) Väänänen, Toppinen-Tanner, Kalimo, Mutanen, Vahtera, Peiró (2003) Rentsch & Steel (1998) Breugh (1985, citado por Smulders & Nijhuis, 1999)
Variedade da Tarefa	-	Hackman & Oldham (1976)
Variedade de competências	-	Fried & Ferris (1987); Rentsch & Steel (1998)
Feedback do Trabalho	-	Fried & Ferris (1987)
Nível de Responsabilidade	-	Baumgartel & Sobol (1959, citado por Steers & Rhodes, 1978); Hacket, Bycio & Guion (1989, citado por Davey, Cummings, Newborn-Cook & Lo, 2009)
Enriquecimento de Tarefas	-	Hackman & Oldham (1975, citado por Steers & Rhodes, 1978); Hackman & Kaufman (1973, citado por Steers & Rhodes, 1978)
Ambiguidade de Papel	+	Brooke & Price (1989) Ivancevich & McMahon (1977, citado por Väänänen, Kalimo, Toppinen-

		Tanner, Mutanen, Peiró, Kivimäki & Vahtera, 2004) Väänänen, Kalimo, Toppinen-Tanner, Mutanen, Peiró, Kivimäki & Vahtera (2004)
Repetição da tarefa	+	Killbridge (1961, citado por Porter & Steers, 1973) Kafry & Pines (1980, citado por Dwyer & Ganster, 1991)
Controlo do trabalho	-	Laaksonen, Pitkaniemi, Rahkonen & Lahelma (2010); Kivimaki, Vahtera, Thomson, et al (1997); Niedhammer, Bugel, Goldberg, Leclerc & Guéguen (1998); Voss, Floderus & Diderichsen (2001); Griep, Rotemberg, Chor, Toivanen & Landsbergis (2010) Duijts, Kant, Swaen, van den Brandt & Zeegers (2007) Kafry & Pines (1980, citado por Dwyer & Ganster, 1991) Karasek (1979, citado por Smulders & Nijhuis, 1999) Kristensen (1991, citado por Smulders & Nijhuis, 1999) Nijhuis & Smulders (1996, citado por Smulders & Nijhuis, 1999) Smulders & Nijhuis (1999)
Suporte Social	-	Laaksonen, Pitkaniemi, Rahkonen & Lahelma (2010); Griep, Rotemberg, Chor, Toivanen & Landsbergis (2010) Uden (1996, citado por de Boer, Bakker, Syroit & Schaufeli, 2002) Niedhammer, Bugel, Goldberg, Leclerc & Guéguen (1998, citado por Väänänen, Toppinen-Tanner, Kalimo, Mutanen, Vahtera, Peiró, 2003) North, Syme, Feeney, Shipley & Marmot (1996, citado por Väänänen, Toppinen-Tanner, Kalimo, Mutanen, Vahtera, Peiró, 2003) Uden (1996, Väänänen, Toppinen-Tanner, Kalimo, Mutanen, Vahtera, Peiró, 2003), Vahtera, Pentti & Uutel (1996, Väänänen, Toppinen-Tanner, Kalimo, Mutanen, Vahtera, Peiró, 2003) Väänänen, Toppinen-Tanner, Kalimo, Mutanen, Vahtera, Peiró (2003)
Monotonia da tarefa	+	Voss, Floderus & Diderichsen (2001) Melamed, Ben-Avi, Luz & Green (1995, citado por Bakker, Demerouti, de Boer & Schaufeli, 2003)

Sobrecarga de trabalho (Workload)	+	Laaksonen, Pitkaniemi, Rahkonen & Lahelma (2010); Dwyer & Ganster (1991, citado por Bakker, Demerouti, de Boer & Schaufeli, 2003); Gupta & Beehr (1979, citado por Erickson, Nichols & Ritter, 2000)
Exigência física da tarefa	+	Voss, Floderus & Diderichsen (2001); Blank & Diderichsen (1995, citado por Voss, Floderus & Diderichsen, 2001)
Oportunidades de promoção	-	Patchen (1960, citado por Steers & Rhodes, 1978); Smith (1977, citado por Steers & Rhodes, 1978); Metzner & Mann (1953)
Interação social	-	Metzner & Mann (1953) Nicholson, Wall & Lischeron (1977)
Tamanho do grupo	+	Argyle, Gardner & Cioffi (1958, citado por Steers & Rhodes, 1978) Baumgartel & Sobol (1959, citado por Steers & Rhodes, 1978) Covner (1950, citado por Steers & Rhodes, 1978) Hewitt & Parfitt (1953, citado por Steers & Rhodes, 1978) Indik (1965, citado por Steers & Rhodes, 1978) Indik & Seashore (1961, citado por Steers & Rhodes, 1978) Revans (1958, citado por Steers & Rhodes, 1978)
Clima organizacional pobre	+	Piirainen, Räsänen, Kivimäki (2003, Väänänen, Kalimo, Toppinen-Tanner, Mutanen, Peiró, Kivimäki & Vahtera, 2004) Väänänen, Kalimo, Toppinen-Tanner, Mutanen, Peiró, Kivimäki & Vahtera (2004)

Anexo B

Estudos que Relacionaram as Características do Trabalho Estudadas Com o Absentismo

Autores	Medida objetiva de absentismo	Absentismo medido num momento temporal posterior	Operacionalização em frequência e/ou duração de absentismo	Sector	Contexto nacional	Contempla mais características do trabalho	Relação	Testou moderação
Ambiguidade de Papel								
Ivancevich e McMahon (1977)	X		Duração	Não disponível	Estados Unidos	X (Feedback)	+	
Väänänen, Kalimo, ToppinenTanner, Mutanen, Peiró, Kivimäki & Vahtera (2004)	X	X	Duração	Não disponível	Finlândia	X (Clima organizacional)	+	
Brooke & Price (1989)		X	Frequência	Centro médico	Estados Unidos	X (Rotinização, sobrecarga de trabalho)	+	

Suporte Social								
Roelen, Heymans, Twisk, Rhenen, Pallesen, Bjorvatn, Moen & Magerøy (2015)			Frequência	Pessoal de enfermagem	Noruega	X (autonomia)	-	
Kivimaki, Vahtera, Thomson, Griffiths, Cox e Pentti (1997)	X	X	Duração	Governo local	Finlândia	X (Controlo do trabalho)	Não houve relação	
Griep, Rotemberg, Chor, Toivanen & Landsbergis (2010)			Duração	Pessoal de enfermagem	Brasil	X (Controlo do trabalho)	-	
Roelen, Rhenen, Schaufeli, Klink, Magerøy, Moen, Bjorvatn & Pallesen (2013)		X	Duração	Pessoal de enfermagem	Noruega	X (Controlo do trabalho)	-	X
Bergström, Hagberg, Busch, Jensen & Björklund (2014)		X	Frequência	Funcionários que visitam os serviços de saúde no trabalho devido a dores	Suécia		+	

				nas costas				
Laaksonen, Pitkaniemi, Rahkonen & Lahelma (2010)	X	X	Duração	Trabalhadores	Helsínquia	X (Controlo do trabalho, condições físicas do trabalho, clima organizacional)	-	
Niedhammer, Bugel, Goldberg, Leclerc & Guéguen (1998)	X	X	Frequência e Duração	Trabalhadores da empresa de eletricidade e gás nacional francesa	França	X (Controlo do trabalho)	-	
North, Syme, Feeney, Shipley & Marmot (1996)	X	X	Duração	Funcionários públicos	Inglaterra	X (Controlo do trabalho)	-	
Väänänen, ToppinenTanner, Kalimo, Mutanen, Vahtera, Peiró (2003)	X	X	Duração	Sector industrial privado	Finlândia	X (autonomia)	-	X
Casini, Godin, Clays e	X	X	Frequência e	Empregados de	Bélgica		-	

Kittel (2013)			Duração	oito organizações				
Bernstrøm e Kjekshus (2012)	X	X	Duração	Não disponível	Noruega		+	
Lidwall & Marklund (2006)	X		Duração	Doentes a longo prazo listados	Suécia		Não disponível	
Magnavita & Garbarino (2013)	X		Frequência e Duração	Polícia de força especial	Itália	X (Controlo do trabalho)	-	
Paquet, Courcy, Lavoie-Tremblay, Gagnon & Maillet (2013)	X		Frequência	Trabalhadores do sector da saúde	Canadá	X (Clima organizacional, autonomia, ambiguidade de papel, sobrecarga)	-	
Kaufmann & Beehr (1986)	X		Frequência	Enfermeiras	Michigan	X (Sobrecarga, monotonia da tarefa)	-	X
Rugulies, Hjarsbech, Aust, Christensen,	X	X	Duração	Mulheres empregadas no	Dinamarca		Não disponível	

Andersen & Borg (2012)				sector de atendimento aos idosos				
Dasgupta, Suar & Singh (2013)			Frequência	Funcionários de dez empresas de manufatura	Índia		-	
Schmidt & Diestel (2012)	X	X	Frequência	Enfermeiros de lares de idosos	Alemanha		-	
Silva-Junior & Fischer (2014)	X		Duração	Segurança social pública	São Paulo	X (Controlo do trabalho)	-	
Jonge, Reuvers, Houtman, Bongers e Kompier (2000)	X		Frequência e Duração	Empresas holandesas de diversos sectores	Holanda	X (Controlo do trabalho)	- (frequência)	X
Plaisier, Graaf, Bruijn, Smit, Dyck, Beekman e Penninx (2012)			Duração	Grupo de trabalhadores com perturbações depressivas e ansiosas	Holanda	X (Controlo do trabalho)	-	
Diestel e Schmidt (2012)	X	X	Duração	Empresa de seguros de saúde	Alemanha	X (Controlo do	-	

						trabalho, sobrecarga)		
Godin e Kittel (2004)			Duração	Empresas	Bélgica	X (Controlo do trabalho)	-	
Boer, Bakker, Syroit e Schaufeli (2002)	X	X	Frequência	Guardas de segurança	Holanda	X (Controlo do trabalho, sobrecarga de trabalho)	Não houve relação	
Ferreira (2010)			Frequência	Trabalhadores de enfermagem	Rio de Janeiro	X (Controlo do trabalho)	-	
Baba, Galperin e Lituchy (1999)			Intenção de absentismo	Enfermeiros	Caribe	X (Sobrecarga de trabalho)	-	
Bacharach, Bamberger e Biron (2010)	X	X	Frequência	X	Não disponível		-	
Karlsson, Skargren e Kristenson (2010)		X	Frequência e Duração	Trabalhadores retirados aleatoriamente da	Suécia	X (Controlo do trabalho)	+	

				população com idades compreendidas entre 45 e 64 anos				
Oliveira, Cavazotte e Paciello (2013)			Frequência	Trabalhadores com nível superior	Rio de Janeiro		-	
Santos, Kupek, Cunha e Blank (2011)	X		Duração	Trabalhadores de hospitais	Santa Catarina	X (Controlo do trabalho)	-	
Schaufeli, Bakker e Rhenen (2009)	X	X	Frequência e Duração	Gerentes de telecomunicações	Holanda	X (Sobrecarga de trabalho, autonomia, feedback)	Não houve relação	
Iverson, Olekalns & Erwin (1998)	X	X	Frequência	Profissionais da área da saúde	Austrália	X (Autonomia, sobrecarga)	-	X
Controlo do Trabalho								
North, Syme, Feeney,	X	X	Duração	Funcionários	Inglaterra	X	-	

Shiplely & Marmot (1996)				públicos		(Suporte social)		
Laaksonen, Pitkaniemi, Rahkonen & Lahelma (2010)	X	X	Duração	Não disponível	Helsínquia	X (Suporte social, condições físicas do trabalho, clima organizacional)	-	
Kivimaki, Vahtera, Thomson, Griffiths, Cox e Pentti (1997)	X	X	Duração	Governo local	Finlândia	X (Suporte social)	-	
Niedhammer, Bugel, Goldberg, Leclerc & Guéguen (1998)	X	X	Frequência e Duração	Não disponível	França	X (Suporte social)	-	X
Griep, Rotemberg, Chor, Toivanen & Landsbergis (2010)			Duração	Pessoal de enfermagem	Brasil	X (Suporte social)	-	
Smulders & Nijhuis (1999)	X	X	Frequência e Duração	Empresa de manutenção técnica no sector	Holanda	X (Suporte social,	- (duração)	

				público		condições físicas do trabalho)		
Magnavita & Garbarino (2013)	X		Frequência e Duração	Não disponível	Itália	X (Suporte social)	- (frequência)	
Silva-Junior & Fischer (2014)	X		Duração	Segurança social pública	São Paulo	X (Suporte social)	-	
Jonge, Reuvers, Houtman, Bongers e Kompier (2000)	X		Frequência e Duração	Empresas holandesas de diversos sectores	Holanda	X (Suporte social)	Não houve relação	X
Presseau, Johnston, Johnston, Elovainio, Hrisos, Steen, Stamp, Francis, Grimshaw, Hawthorne, Hunter e Eccles (2014)			Frequência e Duração	Clínicos e administrativos de equipas de cuidados primários	Inglaterra e Irlanda		-	
Plaisier, Graaf, Bruijn, Smit, Dyck, Beekman e Penninx (2012)			Duração	Grupo de trabalhadores com perturbações	Holanda	X (Suporte social)	-	

				depressivas e ansiosas				
Diestel e Schmidt (2012)	X	X	Duração	Empresa de seguros de saúde	Alemanha	X (Suporte social, sobrecarga)	-	
Godin e Kittel (2004)			Duração	Empresas	Bélgica	X (Suporte social)	-	
Boer, Bakker, Syroit e Schaufeli (2002)	X	X	Frequência	Guardas de segurança	Holanda	X (Suporte social, sobrecarga de trabalho)	Não houve relação	
Knies, Candel, Boonen, Evers, Ament e Severens (2012)			Frequência	Pacientes com doenças reumáticas	Holanda, Reino Unido, Alemanha e França		-	
Júnior (2012)			Apenas respondiam sim ou não já se	Trabalhadores segurados da	São Paulo	X (Suporte	-	

			tinham ausentado por acidentes de trabalho	Providência Social		social)		
Ferreira (2010)			Frequência	Trabalhadores de enfermagem	Rio de Janeiro	X (Suporte social)	-	
Endo, Muto, Haruyama, Yuhara, Sairenchi e Kato (2015)	X		Duração	Empresa de telecomunicações	Japão		Não houve relação	
Karlsson, Skargren e Kristenson (2010)		X	Frequência e Duração	Trabalhadores retirados aleatoriamente da população com idades compreendidas entre 45 e 64 anos	Suécia	X (Suporte social)	+ (frequência)	
Bakker, Demerouti, de Boer e Schaufeli (2003)	X	X	Frequência e Duração	Funcionários de empresas de produção alimentar	Holanda	X (Sobrecarga)	-	

Dwyer e Gangster (1991)	X		Duração	Funcionários de uma fábrica, do sexo masculino	Estados Unidos	X (Sobrecarga, exigência física da tarefa)	+	X
Roelen, Rhenen, Schaufeli, Klink, Magerøy, Moen, Bjorvatn & Pallesen (2013)		X	Duração	Pessoal de enfermagem	Noruega	X (Suporte social)	-	X
Condições Físicas do Trabalho								
Endo, Muto, Haruyama, Yuhara, Sairenchi e Kato (2015)	X		Duração	Empresa de telecomunicações	Japão		Não houve relação	
Shikdar & Sawaqed (2003) (Ruído, Poluição, Calor, Humidade)			Não disponível	Sector da indústria	Não diz		+	
Voss, Floderus & Diderichsen (2001) (Ruído)	X	X	Frequência	Correios	Suécia		+	
Beemsterboer, Stewart, Groothoff & Nijhuis	X		Frequência	Trabalhadores da limpeza	Holanda		+	

(2009) (Temperatura)								
Shikdar & Sawaged (2003) (Iluminação)			Não disponível	Sector da indústria	Não disponível		-	
Laaksonen, Pitkaniemi, Rahkonen & Lahelma (2010)	X	X	Duração	Não disponível	Helsínquia	X (Suporte social, controlo do trabalho, clima organizacional)	+	
Smulders & Nijhuis (1999)	X	X	Frequência e Duração	Empresa de manutenção técnica no sector público	Holanda	X (Suporte social, controlo do trabalho)	+	
Veiga (2007)	X		Não disponível	Trabalhadores de enfermagem	Rio de Janeiro		+	(exposição aos riscos das condições de trabalho)