



08, 09, 10 e 11 de novembro de 2022
ISSN 2177-3866

A resiliência e o presenteísmo dos funcionários de linha de frente e o papel do líder diante à incivilidade dos clientes

PRISCILA TELLES DE SOUZA LIMA
FUCAPE BUSINESS SCHOOL

MARCIA JULIANA D'ANGELO
FACULDADE FUCAPE (FUCAPE)

A resiliência e o presenteísmo dos funcionários de linha de frente e o papel do líder diante à incivildade dos clientes

Introdução

Embora a incivildade dos clientes possa gerar consequências negativas para as organizações e os funcionários de linha de frente, também poder gerar impactos positivos. Neste estudo, trata-se do presenteísmo, a partir de uma perspectiva positivista, na qual há o envolvimento ativo do funcionário no trabalho, apesar de ser um comportamento característico de uma ausência invisível em decorrência de algum fator involuntário, como falta de saúde ou mal-estar, ainda não explorado suficientemente por estudiosos.

Problema de Pesquisa e Objetivo

Investigar os efeitos diretos da incivildade de clientes no comportamento presenteísta dos funcionários de linha de frente e os indiretos - mediador da resiliência individual e moderador do suporte do líder - nessa relação.

Fundamentação Teórica

Foi proposto um modelo conceitual com cinco hipóteses: A incivildade dos clientes influencia positivamente o comportamento presenteísta dos funcionários de linha de frente (H1); a resiliência desses funcionários medeia essa relação (H4); o suporte do líder modera (fortalece) essa relação (H5); a incivildade dos clientes influencia positivamente o resiliência dos funcionários de linha de frente (H2); a resiliência desses funcionários influencia positivamente o comportamento presenteísta deles (H3).

Metodologia

Foi feita uma pesquisa quantitativa, com corte transversal e dados primários, abrangendo uma população representada por funcionários de instituições financeiras que trabalham na linha de frente com atendimento direto aos clientes com algum problema de saúde. A amostra final foi de 270 respondentes participantes e os dados foram analisados por meio da técnica da modelagem de equações estruturais utilizando o SmartPLS e observando os critérios de 300 subamostras e 10.000 iterações.

Análise dos Resultados

As evidências indicam que, a incivildade dos clientes está associada negativamente com o presenteísmo com foco na evitação da distração e com a resiliência dos funcionários de linha de frente. Ou seja, essas hipóteses não foram suportadas. A resiliência, por sua vez, medeia totalmente a relação entre os atos incivis e o presenteísmo com foco na conclusão do trabalho. Finalmente, as evidências indicam que não há efeitos moderadores do suporte do líder na relação entre a incivildade dos clientes e o presenteísmo dos funcionários em linha de frente.

Conclusão

O comportamento presenteísta dos funcionários de linha de frente, a partir da perspectiva positivista, com consequências positivas para o trabalhador e a organização, entendido como um envolvimento ativo do funcionário no trabalho, assim como a resiliência, um recurso individual, não são impactos positivos da incivildade dos clientes. Contudo, essa contribuição precisa ser considerada com cautela, pois a amostra da pesquisa abarcou principalmente funcionários de organizações financeiras públicas e mistas brasileiras, que têm características trabalhistas peculiares.

Referências Bibliográficas

Koopman, C., Pelletier, K. R., Murray, J. F., Scharda, C.E., Berger, M.L., Turpin, R. S., ...& Bendel, T. (2002). Stanford presenteeism scale: health status and employee productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 44(1),14-20. Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: incidence and impact. *Journal of occupational health psychology*, 6(1), 64.