



UNIVERSIDADE
E D U A R D O
MONDLANE

FACULDADE DE EDUCAÇÃO

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

CURSO DE LICENCIATURA EM PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES

Papel do Psicólogo Organizacional na Promoção da Qualidade de Vida no
Trabalho dos Colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos

MONOGRAFIA

Hauambo Inusso Jala

Maputo, Abril de 2024



UNIVERSIDADE
E D U A R D O
MONDLANE

FACULDADE DE EDUCAÇÃO

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

CURSO DE LICENCIATURA EM PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES

Papel do Psicólogo Organizacional na Promoção da Qualidade de Vida no
Trabalho dos Colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos

Hauambo Inusso Jala

Local de Estudo: Sede do BCI-Avenida 25 de Setembro.

Supervisor: dr. Milton Mucuanga.

Monografia apresentada em cumprimento dos requisitos parciais para a obtenção do grau de Licenciatura em Psicologia, na vertente de Psicologia das Organizações.

Maputo, Abril de 2024

Declaração de originalidade

Esta monografia foi julgada suficiente como um dos requisitos para obtenção do grau de Licenciatura em Psicologia das Organizações, aprovada na sua forma final pelo Curso de Licenciatura em Psicologia das Organizações, no Departamento de Psicologia da Faculdade de Educação da Universidade Eduardo Mondlane.

Director do Curso

(dr. Francisco Cumaio)

Presidente

()

Oponente

()

Supervisor

(dr. Milton Mucuanga)

Declaração de Honra

Eu, Hauambo Inusso Jala declaro por minha honra que esta monografia que apresento à Faculdade de Educação da Universidade Eduardo Mondlane, como um dos requisitos parciais para a obtenção do grau de licenciatura em Psicologia, vertente da Psicologia das Organizações, nunca foi apresentada, na sua íntegra, em nenhuma outra instituição, para a obtenção de qualquer grau. O mesmo é resultado da investigação e pesquisa por mim feita, estando indicadas no trabalho e nas referências bibliográficas, as fontes usadas.

Maputo, Abril de 2024

Dedicatória

Aos meus pais, Inusso Jala e Rehana Parssotamo, pois, graças ao ensinamento e cuidados que me proporcionaram desde o ensino primário até hoje, consegui alcançar este nível.

Ao meu esposo Cassamo Dilivane, que sempre esteve presente durante o meu percurso, apoiando me nos momentos mais difíceis para que eu nunca desistisse da formação.

Agradecimentos

Agradeço a Allah, em primeiro lugar, pela vida, por ajudar-me a ultrapassar todos obstáculos ao longo do curso.

Aos meus pais, Inusso Jala e Rehana Parsotamo, agradeço por todos ensinamentos e por terem investido na minha educação para que um dia eu pudesse me formar.

Endereço agradecimentos especiais ao meu esposo, Cassamo Dilivane, pelo suporte moral e financeiro durante este percurso longo que por vezes pensei em desistir mas com ajuda e apoio dele cheguei ao bom porto.

No geral, agradeço a todos os docentes que fizeram parte da minha formação, partilhando ensinamentos, experiências que tornaram sólida a minha formação e, em especial ao meu supervisor dr. Milton Mucuanga pela disponibilidade, paciência e dedicação demonstradas durante a orientação deste trabalho.

Agradeço a minha sobrinha Rehana Jala pelo auxílio ao longo do curso e a minha colega Marta Jaime Chichava pelo companheirismo e colaboração durante a formação.

Lista de Acrónimos, Siglas & Símbolos

1. Acrónimos

FACED	Faculdade de Educação.
SARL	Sociedade Anónima de Responsabilidade Limitada.

2. Siglas

APM	Associação Moçambicana de Psicologia.
BCI	Banco Comercial e de Investimentos.
CGD	Caixa Geral de Depósitos.
RH	Recursos Humanos.
SCI	Sociedade de Controlo e Gestão de Participações.
UEM	Universidade Eduardo Mondlane.

3. Símbolos

n	Tamanho da amostra.
min	Mínimo.
max	Máximo.
\bar{x}	Média.
σ	Desvio padrão.

Lista de gráficos

Gráfico 1: Dados relativos ao factor ambiente físico e ergonómico no BCI-Sede.....	22
Gráfico 2: Dados relativos a factor relações interpessoais no BCI-Sede	23
Gráfico 3: Dados relativos ao factor carga horária e flexibilidade no BCI-Sede	24
Gráfico 4: Dados relativos ao factor oportunidades de desenvolvimento profissional no BCI-Sede.....	26

Lista de tabelas

Tabela 1: Caracterização dos participantes.....	19
Tabela 2: Funções do psicólogo organizacional no BCI	20
Tabela 3: Dados relativos ao factor reconhecimento e recompensas no BCI-Sede.....	25
Tabela 4: Dados sobre as principais correlações entre as funções do psicólogo organizacional e os factores promotores da QVT nos colaboradores do BCI	28

Resumo

A presente monografia tem como objectivo, avaliar o papel do psicólogo organizacional na promoção da Qualidade de Vida dos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos. É um estudo quantitativo, quanto a abordagem. Os dados foram colhidos mediante a aplicação de questionário fechado, a 50 participantes do BCI, seleccionados através da amostragem aleatória simples e analisados através do software SPSS. Os resultados apontam uma média global ($\bar{x}=4$), onde nas suas funções, os psicólogos do BCI-Sede são avaliados positivamente em todos os aspectos relacionados ao bem-estar emocional dos funcionários. Os factores que influenciam a QVT dos colaboradores do BCI são avaliados positivamente. Os resultados demonstraram que existe uma relação positiva entre funções do psicólogo organizacional e os factores promotores da QVT nos colaboradores do BCI.

Palavras-chave: Papel; psicólogo organizacional, Qualidade de Vida no Trabalho.

Abstract

The present monograph aims to assess the contribution of the organizational psychologist's role in promoting the Quality of Life of employees at Banco Comercial e de Investimentos. It is a quantitative study in approach. Data were collected through a closed questionnaire administered to 50 participants from BCI, selected through simple random sampling, and analyzed using the SPSS software. The results indicate a global mean ($\bar{x}=4$), where, in their functions, the psychologists at BCI Headquarters are positively evaluated in all aspects related to employees' emotional well-being. The factors influencing the Quality of Life of BCI employees are positively assessed. The results demonstrated a positive relationship between the functions of the organizational psychologist and the factors promoting Quality of Life in BCI employees.

Keywords: Role; organizational psychologist, Quality of Work Life.

Índice

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO.....	1
1.1. Contextualização.....	2
1.2. Problematização.....	2
1.3. Objectivos.....	4
1.3.1. Objectivo geral.....	4
1.3.2. Objectivos específicos.....	5
1.4. Hipóteses.....	5
1.5. Justificativa.....	5
CAPÍTULO II: REVISÃO DE LITERATURA.....	7
2.1. Papel do Psicólogo Organizacional.....	7
2.1.1. Funções do psicólogo organizacional.....	7
2.1.2. Tarefas do psicólogo organizacional.....	8
2.1.3. Actuação do psicólogo organizacional.....	9
2.2. Qualidade de Vida no Trabalho.....	10
2.2.1. Factores que influenciam a qualidade de Vida no Trabalho.....	10
2.2.2. Abordagens sobre a QVT.....	12
2.2.3. Avaliação da QVT.....	12
2.3. Relação entre o Papel do Psicólogo organizacional e a Qualidade de Vida no trabalho.....	13
CAPÍTULO III: METODOLOGIA.....	15
3.1. Descrição do local de estudo.....	15

3.2. Tipo de pesquisa	15
3.3. População, amostra e amostragem.....	16
3.4. Técnica de recolha e análise de dados	16
3.5. Questões éticas.....	17
3.6. Limitações do estudo	18
CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS	19
4.1. Dados sociodemográficos dos participantes	19
4.2. Categorias de análise	20
4.2.1. Funções do psicólogo organizacional	20
4.2.2. Ambiente físico e ergonómico.....	21
4.2.3. Relações interpessoais	23
4.2.4. Carga horária e flexibilidade	24
4.2.5. Reconhecimento e Recompensas.....	25
4.2.6. Oportunidades de desenvolvimento profissional.....	26
4.2.7. Relação entre funções do psicólogo organizacional e os factores promotores da QVT nos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos	28
CAPÍTULO V: CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	30
5.1. Conclusões.....	30
5.2. Recomendações	31
Referências Bibliográficas.....	32
Apêndice I: Termo de consentimento para recolha de dados	37

Apêndice II: Questionário.....	38
Anexo I: Credencial	43

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

Este trabalho é uma monografia elaborada como um dos requisitos parciais para obtenção do grau de Licenciatura em Psicologia das Organizações (PO). O curso é oferecido pela Faculdade de Educação (FACED) da Universidade Eduardo Mondlane (UEM). Esta foi elaborada no período compreendido entre 01 de Janeiro de 2023 e 16 de Janeiro de 2024 e aborda Papel do Psicólogo Organizacional na Promoção da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos.

O psicólogo organizacional é crucial para o desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores. De acordo com Lima (2018), este actua na interface entre indivíduo e organização, desempenhando um papel fundamental na promoção de um ambiente de trabalho saudável e produtivo. Este utiliza seus conhecimentos para compreender as dinâmicas internas da organização, identificar possíveis conflitos, promover a comunicação eficaz e contribuir para a gestão de pessoas (Silva, 2020).

Quando se trata de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), percebe-se a importância de garantir que as condições laborais promovam o bem-estar multidimensional dos colaboradores. Segundo Carvalho (2019), a QVT refere-se às condições físicas do ambiente de trabalho, assim como psicossociais, como reconhecimento, equilíbrio entre vida pessoal e profissional, e oportunidades de desenvolvimento. A actuação do psicólogo organizacional se alinha directamente a essa preocupação, contribuindo para a implementação de práticas de melhoria da QVT, tais como programas de saúde mental, políticas de flexibilidade no trabalho e a promoção de um ambiente inclusivo e respeitoso (Lima, 2018). O BCI constitui uma organização ideal para efectuar este estudo, mediante a sua magnitude, assim como a existência de profissionais de Psicologia, em particular da área organizacional.

Para além desta introdução, o primeiro capítulo apresenta, contextualização, formulação do problema, objectivos, as hipóteses e a justificativa. O segundo capítulo compreende a revisão da literatura, focando-se nas principais variáveis do estudo. O terceiro capítulo é inerente a metodologia da pesquisa, onde faz-se a descrição do local de estudo, a abordagem metodológica, população, amostra e amostragem, técnicas de recolha e análise de dados, entre outros. No quarto apresentam-se e discutem-se os dados; o último, as conclusões e recomendações.

1.1. Contextualização

O Psicólogo Organizacional desempenha um papel fundamental na promoção da qualidade de vida no ambiente de trabalho, contribuindo para o bem-estar e o desenvolvimento integral dos colaboradores.

O ambiente organizacional moderno está cada vez mais focado no bem-estar dos seus colaboradores, reconhecendo que um ambiente saudável e positivo não apenas melhora a satisfação no trabalho, mas também promove a produtividade e o engajamento. Neste cenário, o Psicólogo Organizacional tem um papel multifacetado e estratégico.

Uma das áreas de actuação chave é a promoção da saúde mental no trabalho. O Psicólogo Organizacional trabalha na identificação e na prevenção de factores de risco psicossociais que podem afectar o equilíbrio emocional dos colaboradores, como estresse, ansiedade e depressão. Por meio de programas de apoio psicológico, palestras educativas e actividades de promoção da saúde mental, ele contribui para criar um ambiente emocionalmente seguro e resiliente.

Além disso, o Psicólogo Organizacional desempenha um papel relevante no desenvolvimento de estratégias de gestão de pessoas. Ele colabora com os gestores na implementação de práticas de liderança positiva, comunicação eficaz e gestão de conflitos. Ao facilitar o desenvolvimento de competências interpessoais e emocionais nos colaboradores, ele fortalece as relações no ambiente de trabalho e a capacidade de trabalho em equipe.

Outro aspecto importante é a promoção do equilíbrio entre vida pessoal e profissional. O Psicólogo Organizacional trabalha para sensibilizar os gestores e os colaboradores sobre a importância de políticas de flexibilidade de horários, licenças parentais e programas de incentivo ao bem-estar. Essas medidas visam garantir que os colaboradores tenham tempo e recursos para cuidar da sua saúde física, mental e emocional fora do ambiente de trabalho.

1.2. Problematização

No âmbito das formulações de novas políticas, entre os anos 2015-2018, o Banco Comercial e de Investimentos (BCI), viu a necessidade de incorporar profissionais capazes de responder as demandas no processo de gestão de pessoas. Para o efeito, foram recrutados psicólogos organizacionais, vinculados ao Departamento de Recursos Humanos. Para o exercício de funções

específicas de planificação e apoio as actividades de entrada e desligamento de colaboradores. Em 2021, um profissional de Psicologia e membro da Associação Moçambicana de Psicologia (AMP), em palestra, explicou que “os profissionais da área organizacional ainda não são reconhecidos em Moçambique. As organizações a que estão vinculados visualizam-nos como profissionais de RH, restringindo as suas funções a questões de provisão e saída de colaboradores”, ademais, os mesmos não dispõem de prerrogativa de actuar em questões relativas a saúde mental, assim como o bem-estar dos colaboradores no trabalho, limitando a sua actuação a questões burocráticas, por um lado.

Por outro, o estudo feito por Soares e Vilela (2012), em Brasil, sobre o assédio moral na perspectiva dos bancários demonstrou que o assédio moral, como forma de violência, é um fenómeno reconhecido pelos bancários em seu ambiente de trabalho e que, em geral, os sujeitos associam o assédio moral à forma de gestão por pressão, focada em metas, produção e competitividade. Os resultados também incitam a reflexão de que é necessário tratar o assédio moral em uma perspectiva colectiva, como uma questão social, e não individual.

Em Brasil, ainda, noutro estudo realizado, por Portz e Amazarray (2019), relativo aos transtornos mentais comuns e factores associados em trabalhadores bancários, constatou-se elevado sofrimento psíquico da categoria bancária e factores como a percepção da interferência negativa do trabalho em outras áreas da vida, a exposição a conflitos, a existência de individualismo e disputas profissionais no ambiente de trabalho, estão intimamente relacionadas ao sofrimento, sendo factores associados aos transtornos mentais comuns.

Através de um estudo realizado na Inglaterra sobre a Psicologia no Banco Central por Haldane (2014), nos últimos anos, tem havido uma grande quantidade de pesquisas sobre como a tomada de decisão humana é afectada por vários vieses cognitivos. A economia comportamental, a fusão de psicologia e economia, atingiu a maioria. Também houve uma grande quantidade de pesquisa ao longo de muitos anos, sobre a tomada de decisões do banco central. No entanto, a ligação entre os dois, a psicologia do banco central, tem sido até hoje um território amplamente inexplorado.

Em seu estudo realizado nos Estados Unidos, Dekle (2018), discutiu o papel da disciplina no sector bancário e a maneira pela qual vários subcampos, como psicologia organizacional,

psicologia social, psicologia do consumidor, e economia comportamental podem contribuir positivamente, tanto para lidar com as pessoas no local de trabalho e os clientes essenciais para o sucesso de um banco, bem como abordar a digital transformação ocorrida.

De acordo com a Ordem dos Psicólogos em Portugal (2014), existe a necessidade de promover o papel do psicólogo na avaliação e prevenção de riscos psicossociais e stress em instituições financeiras. Estudos dessa entidade revelam crescimento relativo ao número de bancários que procuram pela ajuda de profissionais de saúde mental.

Em Moçambique, não existem estudos específicos sobre o papel do psicólogo na banca, no entanto, nos últimos anos, a promoção da qualidade de vida nos ambientes de trabalho tem sido um tema cada vez mais discutido nas empresas de diversos ramos de actividade. No sector bancário, moçambicano, a qualidade de vida no trabalho tornou-se uma preocupação crescente.

Com o aumento da concorrência e a pressão por resultados cada vez maiores, os bancos precisam se adaptar e encontrar maneiras de manter seus funcionários mentalmente saudáveis, motivados de modo a produzirem mais e melhor em prol dos objectivos organizacionais. Considerando que a promoção da saúde mental, a preocupação com a produção e melhoria da qualidade de vida dos profissionais envolvidos no contexto de trabalho, competem ao psicólogo organizacional, surge a seguinte questão:

- *Em que medida o papel do psicólogo organizacional contribui na promoção da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos?*

1.3. Objectivos

1.3.1. Objectivo geral

- Avaliar o papel do psicólogo organizacional na promoção da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos.

1.3.2. Objectivos específicos

- Identificar as funções do psicólogo organizacional no *Banco Comercial e de Investimentos*;
- Descrever os factores promotores da QVT dos colaboradores do *Banco Comercial e de Investimentos*;
- Explicar a relação entre as funções do psicólogo organizacional e os factores promotores da QVT nos colaboradores do *Banco Comercial e de Investimentos*.

1.4. Hipóteses

H0: Não há relação significativa entre o papel do psicólogo organizacional e a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos;

H1: Entre o papel do psicólogo organizacional e a promoção da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos existe uma relação estatisticamente significativa;

H2: Para além da actuação do psicólogo, existem outros factores que promovem a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos.

1.5. Justificativa

A motivação para a realização deste estudo decorre de uma série de constatações em relação ao desconhecimento das funções do psicólogo organizacional no contexto de organizações em Moçambique. Algumas organizações moçambicanas não possuem psicólogos no seu quadro de pessoal e as que os tem não abrem espaço para que incrementem mudanças no ambiente de trabalho.

Para a pesquisadora, o estudo irá permitir desenvolver conhecimentos e habilidades no domínio de produção de conhecimento sobre o papel do psicólogo organizacional na promoção da QVT e aprimorar as técnicas e métodos usados em pesquisas científicas.

Para a organização, o estudo poderá ajudar a descrever a situação enfrentada pelos seus psicólogos no exercício das suas funções, as limitações que lhe são impostas e todos os aspectos

que estão associadas a sua actuação. Ao fim, poderá corroborar para a incrementação de mudanças no ambiente laboral destes profissionais, que se repercutirá no seio do ambiente organizacional em geral.

Para o campo científico, a pesquisa é pertinente porque trata de uma temática real, actual, pontual, relevante, com muita possibilidade de ser explorada, visando agregar valor a ciência, concretamente na área de Psicologia Organizacional, de modo que sirva de base para estudos a serem realizados no futuro sobre a mesma temática.

CAPÍTULO II: REVISÃO DE LITERATURA

2.1. Papel do Psicólogo Organizacional

Segundo Zanelli e Bastos (2004), a psicologia é uma ciência que gera uma prática profissional. Enquanto ciência tem por objectivo explicar como o ser humano pode conhecer e interpretar a si e o mundo em que vive. A Psicologia Organizacional é uma área da Psicologia na qual o foco é o estudo do comportamento humano nas relações de trabalho (Pinheiro, Mário & Giacomini, 2012).

Para Kuhne (2010), o psicólogo organizacional é aquele que se ocupa em estudar e actuar como facilitador das relações entre as pessoas e a organização, contribuindo para o desenvolvimento de ambas. Portanto, a Psicologia das Organizações procura entender o comportamento do homem dentro da organização, esta que é contida por duas ou mais pessoas que trabalham a fim de atingir um objectivo em comum (Robbins, 2005).

2.1.1. Funções do psicólogo organizacional

O psicólogo organizacional desempenha um papel multifacetado na promoção de ambientes de trabalho saudáveis, produtivos e colaborativos (Zanelli & Bastos, 2004). Segundo Lopes e Nunes (2016), sendo um profissional capacitado para analisar os aspectos psicológicos presentes nas organizações e aplicar estratégias que visam o desenvolvimento de pessoas e grupos no contexto do trabalho, o psicólogo organizacional, tem como funções:

- *Seleção e Recrutamento de Pessoal:* Uma das principais funções do psicólogo organizacional é auxiliar no processo de recrutamento e seleção de novos colaboradores. Segundo Fleury e Fleury (2003), o psicólogo utiliza métodos de avaliação para identificar as competências necessárias e escolher os candidatos mais adequados às demandas da organização;
- *Treinamento e Desenvolvimento:* O psicólogo organizacional contribui para o desenvolvimento dos colaboradores através de programas de treinamento. De acordo com Marras (2011), o psicólogo projecta e implementa estratégias educativas que visam ao aprimoramento de habilidades técnicas e comportamentais, promovendo o crescimento individual e organizacional;

- *Gestão de Conflitos e Relações Interpessoais:* A gestão de conflitos é uma das responsabilidades do psicólogo organizacional. Segundo Spector (2012), esses profissionais actuam como mediadores, buscando resolver disputas e melhorar as relações interpessoais no ambiente de trabalho, contribuindo para um clima mais harmonioso;
- *Análise de Clima e Cultura Organizacional:* O psicólogo avalia o clima e a cultura organizacional para entender a dinâmica interna da empresa. Morgeson e Humphrey (2006) destacam que essa análise auxilia na identificação de áreas de melhoria e no desenvolvimento de estratégias para promover um ambiente mais saudável e motivador.
- *Promoção da Saúde Mental e Bem-Estar:* A promoção da saúde mental dos colaboradores é uma função crucial. De acordo com Quick, et al. (2017), os psicólogos organizacionais implementam programas de bem-estar e intervenções que visam à prevenção de problemas de saúde mental, contribuindo para o equilíbrio entre vida pessoal e profissional;
- *Desenvolvimento de Liderança e Habilidades de gestão:* O psicólogo organizacional auxilia no desenvolvimento de líderes eficazes. De acordo com Yukl (2013), esses profissionais oferecem treinamento e *coaching* para melhorar habilidades de liderança, comunicação e tomada de decisão dos gestores;
- *Avaliação de Desempenho e Feedback:* A avaliação de desempenho é uma função que visa aprimorar o rendimento dos colaboradores. De acordo com Denisi e Murphy (2017), os psicólogos organizacionais desenvolvem critérios de avaliação, monitoram o desempenho dos funcionários e fornecem feedback construtivo para promover o desenvolvimento contínuo.

2.1.2. Tarefas do psicólogo organizacional

Para Toledo e Silva (2016), são tarefas do psicólogo organizacional, as seguintes:

- Diagnosticar, planificar, aplicar e avaliar a necessidade de treinamento, os programas de treinamento, adaptação, formação e/ou aperfeiçoamento do profissional;
- Acompanhar a realização de avaliação de desempenho;

- Recrutar e seleccionar o pessoal;
- Contribuir no diagnóstico da realidade organizacional e na elaboração de projectos em termos de saúde ocupacional;
- Intervir em problemáticas de integração psicossocial no trabalho;
- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida no trabalho;
- Fazer análise de cargo e pesquisa salarial.

Contrariamente a Bastos e Martins (1990), que apresentam sete funções, AIEC (2013), identificou quatro tarefas do Psicólogo Organizacional:

- Recrutar e seleccionar profissionais;
- Analisar cargos, tarefas e salários;
- Promover treinamentos, orientar profissionalmente os colaboradores de uma empresa; e
- Avaliar o desempenho dos mesmos.

2.1.3. Actuação do psicólogo organizacional

De acordo com Gorges (2008), o psicólogo que se insere no contexto das organizações encontra um campo de actuação vasto, desenvolvendo acções ligadas a gestão e compreensão dos comportamentos de pessoas, grupos e estruturas. Este profissional está voltado para as actividades no contexto da instituição, intervindo nos processos individuais e grupais que ocorrem, promovendo a integração entre as pessoas e a empresa nas suas dimensões sociais, políticas, económicas e culturais. Pode utilizar seu conhecimento, a fim de transformar a realidade das organizações, contribuindo de maneira significativa em relação a produtividade.

Um dos papéis do psicólogo dentro das organizações é actuar como facilitador e consciencializador do papel dos vários grupos que compõem a instituição, considerando a saúde e a subjectividade dos indivíduos, a dinâmica da empresa e a sua inserção no contexto mais amplo da organização (Cyrne, 2012). O psicólogo é um dos técnicos da empresa que tem condições de planejar e subsidiar programas de melhoria da qualidade de vida nas organizações, auxiliando na formação de estratégias organizacionais, desenvolvendo actividades que promovam o desenvolvimento profissional e pessoal dos funcionários (Gorges, 2008).

Segundo Pereira e Cruz (2008) o psicólogo também actua como captador de potencial. Captar potencial é uma tarefa importante e estratégica para o psicólogo organizacional. Carvalho (2015) citado por Pereira e Cruz (2008) ressalta que o não aproveitamento de potenciais ou a contratação de pessoas sem a devida e requerida qualificação, causam prejuízos a empresa. O recrutamento e a selecção constituem, actualmente, elementos estratégicos directamente relacionados com a proposição de novos meios de ampliação da produtividade, e consequentemente, da competitividade, não sendo permitido que a organização fracasse por falta de talentos decorrentes de erros no processo selectivo.

O psicólogo organizacional actua como um elemento integrador ao nível da multidisciplinaridade na empresa e complementa o trabalho em equipe com todos os outros profissionais para alcançar o resultado esperado por toda empresa (Pereira & Cruz, s/d).

2.2. Qualidade de Vida no Trabalho

Segundo Albuquerque e Limongi (1998), a QVT é um conjunto de acções de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações na gestão, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando a propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho. A QVT é um programa que em sua essência busca melhorar as condições no ambiente de trabalho, e através da motivação, oferecer mais bem-estar e qualidade de vida ao trabalhador (Ribeiro & Santana, 2015 citados por Barbosa & Souza, 2016).

Baseado nos conceitos, define-se QVT como um mecanismo organizacional que incidem sobre o ambiente de trabalho, visando a propiciação de desenvolvimento dos colaboradores aquando da realização das actividades.

2.2.1. Factores que influenciam a qualidade de Vida no Trabalho

Segundo Silva (2020), alguns dos principais elementos que influenciam a QVT e como eles se relacionam com o desempenho dos funcionários são:

- *Ambiente Físico e Ergonomia:* O espaço físico em que os colaboradores trabalham desempenha um papel fundamental na QVT. De acordo com Andrews e Withey (apud

Chaves, 2018), um ambiente de trabalho bem projectado e ergonómico promove o conforto, reduzindo o risco de lesões ocupacionais e contribuindo para a produtividade e a satisfação dos funcionários.

- *Relações Interpessoais:* As relações interpessoais no ambiente de trabalho são determinantes para a QVT. Segundo Chiavenato (2004), um clima organizacional positivo, com comunicação aberta e relações colaborativas, favorece a motivação dos colaboradores e reduz o stress, contribuindo para uma melhor qualidade de vida no trabalho.
- *Carga Horária e Flexibilidade:* A quantidade de horas trabalhadas e a flexibilidade do horário também afectam a QVT. De acordo com Ferreira (2017), uma carga horária excessiva e a falta de flexibilidade podem levar a problemas de saúde e comprometer o equilíbrio entre vida profissional e pessoal, afectando negativamente a satisfação dos funcionários.
- *Reconhecimento e Recompensas:* O reconhecimento e as recompensas oferecidas pela organização são factores relevantes na QVT. Conforme Robbins e Judge apud Silva (2020), a valorização do trabalho dos colaboradores, seja por meio de elogios ou benefícios tangíveis, está associada a uma maior motivação e engajamento no trabalho.
- *Oportunidades de Desenvolvimento Profissional:* A possibilidade de crescimento e desenvolvimento na carreira é essencial para a satisfação no trabalho. Segundo Chaves (2018), quando os colaboradores têm oportunidades de capacitação e crescimento dentro da empresa, sentem-se valorizados e mais engajados em suas funções.
- *Segurança e Saúde Ocupacional:* Um ambiente seguro e saudável é fundamental para a QVT. De acordo com Limongi-França apud Ferreira (2017), programas de prevenção de acidentes e promoção da saúde dos funcionários demonstram o compromisso da empresa com o bem-estar de seus colaboradores.
- *Autonomia e Participação nas Decisões:* A possibilidade de tomar decisões e participar activamente do processo de trabalho está relacionada à QVT. Segundo Bergamini apud Silva (2020), a autonomia e a participação empoderam os colaboradores, aumentando sua satisfação e senso de pertencimento à empresa.

2.2.2. Abordagens sobre a QVT

Segundo França (1996, p.154) a QVT pode ser analisada com base em três abordagens:

- *Sistemas de qualidade*: a abordagem de QVT do ponto de vista de dos sistemas de qualidade envolve as políticas e os programas de qualidade total, certificação ISSO 9000 e muitos outros métodos de gestão centrados no cliente;
- *Potencial humano*: a abordagem do potencial humano refere-se a capacitação, motivação e desenvolvimento profissional da força de trabalho, educação para a convivência social, para a utilização de potencialidades e para a aprendizagem geracional;
- *Saúde e segurança no trabalho*: refere-se a preservação, prevenção, correcção ou reparação de aspectos humanos e ambientais que neutralizam riscos na condição de trabalho.

2.2.3. Avaliação da QVT

De acordo com Ribeiro e Santana (2015), existem vários indicadores que podem ser utilizados para facilitar o trabalho de administradores quanto à medição da percepção dos funcionários relativamente a QVT. No transcorrer dos anos, vários modelos de avaliação da QVT foram desenvolvidos, como é o caso de:

- Walton, anos 1973 (baseado em 8 factores);
- Hackman e Oldhan, 1975 (baseado em 8 factores); e
- Nadler e Lawler, (baseado em 4 factores).

Ferro (2012) apud Júnior (2017), explica que dentre esses modelos o modelo de Walton é o modelo mais completo e o mais utilizado por pesquisadores. A insatisfação com o trabalho é o ponto de maior influência na QVT dos trabalhadores.

Os critérios e indicadores da QVT descritos por Walton podem ser entendidos como:

- *Compensação Justa e Adequada* - é a relação entre pagamento e condições de trabalho. Qualidade de vida no trabalho levando em conta a remuneração salarial de acordo com o a actividade executada pelo funcionário;

- *Condições de Trabalho* - aborda a jornada de trabalho, condições físicas e a segurança do trabalhador em seu ambiente de trabalho.
- *Uso e Desenvolvimento das Capacidades* - essa categoria visa a mensuração da Qualidade de Vida no Trabalho em relação às oportunidades que o empregado tem de aplicar no seu dia-a-dia, mostrando suas habilidades e conhecimentos.
- *Oportunidades de Crescimento e Segurança* - oportunidade de crescimento do profissional dentro da organização, através de uma promoção de cargo, cursos que enriqueçam seu currículo, programa de bonificação, entre outros modelos de reconhecimento profissional.
- *Integração Social na Organização* - factor que relaciona os aspectos ligados ao relacionamento pessoal e a auto-estima do funcionário em seu local de trabalho. Podendo citar como factores: a igualdade social, companheirismo, senso comunitário, mobilidade social. Todos têm o intuito de avaliar o grau de integração existente na organização.
- *Constitucionalismo* - dentro das organizações existem tomadas de decisões que podem favorecer interesses pessoais e prejudicar o trabalhador. Nessa perspectiva, deve haver o constitucionalismo nas organizações a fim de proteger os trabalhadores de algumas acções arbitrárias.
- *Trabalho e o Espaço Total de Vida* - esse critério abrange a vivência dos trabalhadores na organização e em seu convívio família e social, verificando se os mesmos reflectem de forma positiva ou negativa na qualidade de vida de cada colaborador.
- *Relevância Social* - percepção do trabalhador quanto à responsabilidade social praticada pela organização (Ribeiro & Santana, 2015).

2.3. Relação entre o Papel do Psicólogo organizacional e a Qualidade de Vida no trabalho

A QVT é um tema de extrema importância para o bem-estar e o desempenho dos trabalhadores nas organizações. Nesse contexto, o psicólogo organizacional desempenha um papel fundamental ao promover acções que visam melhorar a QVT e, conseqüentemente, o ambiente de trabalho. O psicólogo organizacional é responsável por analisar e compreender as demandas dos colaboradores, levando em consideração suas necessidades físicas, emocionais e sociais. De acordo com Freitas e Andrade (2015), o profissional deve actuar de forma a promover a

integração entre a organização e os colaboradores, buscando um equilíbrio entre as expectativas individuais e as metas da empresa.

Uma das principais funções do psicólogo organizacional é identificar e reduzir os factores de risco que afectam a QVT. Esses factores podem incluir sobrecarga de trabalho, falta de reconhecimento, ambiente físico inadequado, falta de autonomia, entre outros. Segundo França e Borges-Andrade (2010), é papel do psicólogo propor acções que visem melhorar esses aspectos, por meio de intervenções que promovam a saúde mental e o bem-estar dos colaboradores.

Além disso, o psicólogo organizacional pode actuar no desenvolvimento de programas de promoção da saúde e prevenção de doenças relacionadas ao trabalho. Segundo Limongi-França (2007), tais programas têm como objectivo proporcionar um ambiente de trabalho saudável, que favoreça a satisfação e o engajamento dos colaboradores. Para isso, o profissional pode realizar actividades como palestras, treinamentos e workshops, abordando temas como gestão do stress, comunicação eficaz, equilíbrio entre vida pessoal e profissional, entre outros. Segundo Souza (2014), essas acções têm o potencial de impactar positivamente a QVT, promovendo uma cultura organizacional mais saudável e produtiva.

Outro aspecto relevante da actuação do psicólogo organizacional é a promoção da gestão participativa e do trabalho em equipe. De acordo com Borges-Andrade (2007), a participação dos colaboradores nas decisões e processos organizacionais está directamente relacionada à satisfação e à QVT. O psicólogo pode colaborar no desenvolvimento de práticas participativas, estimulando a colaboração, a comunicação e a valorização das opiniões dos colaboradores.

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

3.1. Descrição do local de estudo

O Banco Comercial e de Investimentos (BCI) é uma instituição financeira, com sede na Av. 25 de Setembro, nº 4, na Cidade de Maputo. Tem como missão contribuir para o desenvolvimento económico e social de Moçambique, criando valor e gerando satisfação para os nossos clientes, parceiros e comunidade em geral de forma a cumprir com a nossa responsabilidade social e de forma sustentável.

A Sede do BCI possui 1500 trabalhadores. Em termos de funcionamento, o banco é aberto aos clientes e ao público das 8h:00min as 16h:45min, durante os dias úteis da semana.

3.2. Tipo de pesquisa

Quanto a natureza, a pesquisa classifica-se como aplicada. A pesquisa aplicada tem como característica a busca pela resolução de problemas específicos do quotidiano, utilizando conhecimentos científicos. Segundo Gil (2008), esse tipo de pesquisa busca aplicar os resultados obtidos para solucionar problemas práticos. Esta permitiu explorar como os conhecimentos da psicologia organizacional podem ser aplicados de forma prática para melhorar a qualidade de vida no trabalho no contexto específico do Banco Comercial e de Investimentos.

Quanto aos objectivos, trata-se de uma pesquisa explicativa. A pesquisa explicativa, de acordo com Martins e Theóphilo (2009), tem como objectivo principal identificar os factores que influenciam o fenómeno estudado, buscando compreender suas relações e proporcionar uma compreensão mais profunda dos acontecimentos. Esta mostrou-se útil para compreender os factores específicos que influenciam a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores do banco, buscando elucidar as relações entre as práticas organizacionais, o papel do psicólogo e o bem-estar dos funcionários.

Quanto à pesquisa quantitativa, ela envolve a colecta e análise de dados numéricos para descrever, explicar ou prever fenómenos. Segundo Cervo e Bervian (2002), essa abordagem busca traduzir os aspectos do universo em termos de quantidades. A abordagem quantitativa será

relevante para colectar dados numéricos sobre a eficácia das intervenções do psicólogo aquando da promoção da QVT.

Quanto aos procedimentos técnicos, trata-se de estudo de caso é uma investigação aprofundada e detalhada de um ou poucos objectos de estudo, com o intuito de obter uma compreensão abrangente do fenómeno em seu contexto real (Yin, 2015), justificando-se pela investigação detalhada e contextualizada, permitindo uma compreensão profunda das práticas e intervenções específicas realizadas pelo psicólogo organizacional no ambiente do Banco Comercial e de Investimentos.

3.3. População, amostra e amostragem

Segundo Silva e Menezes (2001), população ou universo é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um estudo. Amostra é uma parcela convenientemente seleccionada do universo ou da população Marconi e Lakatos (2003). A população deste estudo é constituída pelo total de 1500 colaboradores do BCI-sede, na Av. 25 de Setembro. Para garantir que a amostra fosse significativa e representativa, deveriam ter participado do estudo, 384 sujeitos, mas só foi possível administrar questionários a 50 participantes.

Os participantes foram seleccionados através da amostragem aleatória simples que de acordo com Prodanov e Freitas (2013), é aquela em que todos os elementos da população têm igual probabilidade de pertencer a amostra e todas as possíveis amostras tem igual probabilidade de ocorrer.

3.4. Técnica de recolha e análise de dados

Os dados foram colhidos através do questionário de Perfil Profissional do Psicólogo Organizacional (QPPO) de Silva e Souza (2012), assim como Questionário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (QAQV) de Ferro (2012). De acordo com Gil (2008), questionário é um conjunto de um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores e comportamento presente ou passado.

Para a análise de dados foi usado o programa informático *Statistical Package for Social Science* (SPSS), pacote 25.0. A análise consistiu a descrição das variáveis numéricas, cálculo das frequências absolutas, medidas de tendência central (\bar{x} , σ , max e min) e descrição das variáveis. Os resultados foram apresentados em forma de tabelas simples, seguido de explicações detalhadas a respeito das variáveis estudadas. Para a construção das tabelas e a criação dos gráficos será utilizado o software *Microsoft Office Excel*.

3.5. Questões éticas

De acordo com Vilelas (2009), a ética em pesquisa implica considerar por parte do investigador, todas as situações decorrentes das exigências morais que, em determinadas situações, podem entrar em conflito com o rigor da investigação, nomeadamente, respeito pelas obras consultadas, pelo anonimato e confidencialidade, a autodeterminação, a intimidade, respeito à protecção contra o desconforto e o prejuízo e o direito a um tratamento justo e equitativo aos investigados ou inquiridos durante e após a sua participação no fenómeno de estudo. Nesta pesquisa foram salvaguardadas os aspectos éticos, mediante os seguintes aspectos:

- Submissão no BCI, de pedido de autorização para recolha de dados, explicando, como detalhes os objectivos do estudo;
- Aos participantes, foi-lhes assegurado anonimato e confidencialidade na recolha e tratamento dos dados fornecidos. Igualmente, foi-lhes dado a liberdade de participação ou não no estudo, mediante a assinatura do termo de consentimento livre e informado;
- Garantia de acesso aos resultados da pesquisa para a instituição, através da impressão em formato físico, assim como a disponibilização do mesmo em formato electrónico.

3.6. Limitações do estudo

As principais limitações constatadas aquando da participação da pesquisa foram:

- Impossibilidade de trabalhar com amostra adequada, que seria de 384 participantes para uma população de 1500 sujeitos, tendo-se aplicado o questionário apenas a 50. Os resultados desta amostra não reflectirão assertivamente a realidade da organização;

CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

Este capítulo é referente a apresentação e discussão dos dados colhidos com base no questionário. De acordo com Marconi e Lakatos (2003), a análise e interpretação de dados são duas actividades distintas, mas estreitamente relacionadas e, como processo, envolvem duas operações, a saber, a apresentação dos dados, análise e interpretação teórica.

4.1. Dados sociodemográficos dos participantes

Participaram do estudo 50 sujeitos, sendo 31 (62%) do sexo masculino e 19 (38%) do sexo feminino. Em termos de idades, 13 (26%), tem idade compreendida entre 18 e 30 anos, 21 (46%), entre 31 e 40 anos e 16 (32%), entre 41 e 50 anos. Relativamente a escolaridade, os sujeitos estudados, distribuem-se em 8 (16%), 23 (46%) e 19 (38%), para os níveis básico, técnico/médio e superior, respectivamente. Em relação ao tempo de serviço, 6 (12%), trabalham no BCI há menos de um ano, 18 (36) há dois anos e 26 (52%) há mais de 3 anos, conforme ilustra a tabela abaixo.

Tabela 1: Caracterização dos participantes

Variáveis		nº	%
Sexo	Masculino	31	62%
	Feminino	19	38%
Idade	18-30 anos	13	26%
	Entre 31 á 40 anos	21	42%
	41-50 anos	16	32%
Nível de escolaridade	Básico	8	16%
	Técnico/Médio	23	46%
	Superior	19	38%
Tempo de trabalho no BCI	Menos de 1 ano	6	12%

	1-3 anos	18	36%
	Mais de 3 anos	26	52%

Fonte: dados da pesquisa

4.2. Categorias de análise

Constitui objectivo deste estudo avaliar o papel do psicólogo organizacional na promoção da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos. Para a análise e discussão dos dados foram criadas seis categorias, que são funções do psicólogo organizacional, ambiente físico e ergonómico, relações interpessoais, carga horária e flexibilidade, reconhecimento e recompensas, oportunidades de desenvolvimento profissional.

Os resultados são apresentados em tabelas e gráficos, com índices percentuais, devidamente identificados, em diversos pontos de avaliação, na escala de Likert. A seguir apresenta-se os dados e as discussões, por cada categoria.

4.2.1. Funções do psicólogo organizacional

A tabela abaixo mostra apreciação do papel do psicólogo pelos sujeitos da pesquisa.

Tabela 2: Dados descritivos sobre a apreciação do papel do Psicólogo pelos sujeitos estudados

Factores	n	\bar{x}	σ	min	Max
O psicólogo desse banco desempenha um papel importante na promoção do bem-estar emocional dos funcionários	50	2,8	1,0	1	4
O psicólogo ajuda os funcionários a lidar com o stress relacionado ao trabalho	50	2,5	1,6	1	5
O psicólogo oferece suporte para lidar com conflitos interpessoais no ambiente de trabalho	50	4,0	0,7	2	5
O psicólogo auxilia na gestão do equilíbrio entre vida pessoal e profissional dos funcionários	50	3,8	0,9	2	5

O psicólogo promove a saúde mental no local de trabalho	50	3,8	1,0	1	5
O psicólogo ajuda a melhorar a satisfação geral dos funcionários com seu trabalho	50	4,1	0,8	2	5
O psicólogo contribui para um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.	50	4,4	0,8	2	5
Média global	50	4	0,8	1,6	4,8

Fonte: dados da pesquisa (questionário)

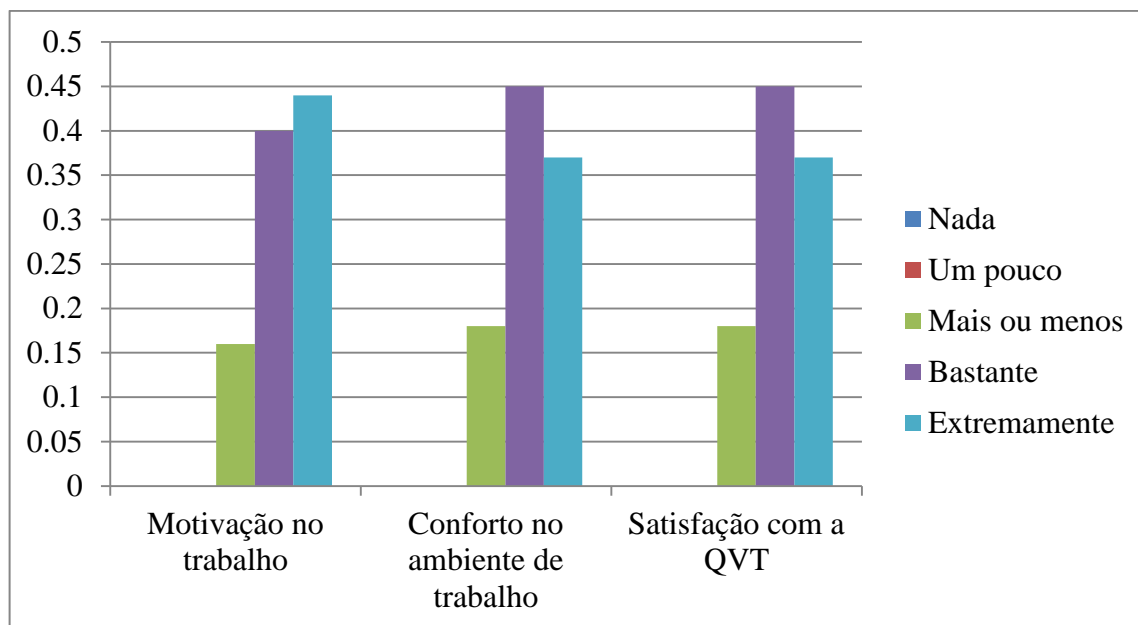
A tabela 2 apresenta dados referentes a diferentes actividades que o psicólogo organizacional realiza e respectiva apreciação, pelos sujeitos estudados, do nível com que os psicólogos organizacionais do BCI, desenvolvem tais actividades. Os resultados mostram que os 50 sujeitos estudados apreciam positivamente as funções do psicólogo organizacional, como promotor do bem-estar emocional dos funcionários do BCI. A média global ($\bar{x}=4$), indica que os funcionários consideram que o psicólogo desempenha um papel importante e eficaz na promoção de seu bem-estar emocional no ambiente de trabalho.

Esses resultados encontram suporte em Spector (2012), que destaca a relevância do suporte emocional no ambiente de trabalho para melhorar a satisfação dos funcionários e aumentar a produtividade. Além disso, a capacidade do psicólogo em lidar com conflitos interpessoais, conforme explica Rosen, *et al.*, (2017) e auxiliar na gestão do equilíbrio entre vida pessoal e profissional (Greenhaus & Allen, 2012) é crucial para criar um ambiente de trabalho saudável e produtivo.

4.2.2. Ambiente físico e ergonómico

O gráfico 1 mostra a distribuição dos sujeitos estudados pelos três factores que avaliam o ambiente físico e ergonómico, como factor promotor da qualidade de vida no trabalho.

Gráfico 1: Distribuição da amostra pelos factores do ambiente físico e ergonómico



Fonte: dados da pesquisa (questionário)

Conforme mostram os dados do gráfico 1, dos 50 sujeitos estudados, aproximadamente 41 (82%), apresentam altos índices de concordância em todos os factores que avaliam as condições físicas e ergonómicas oferecidas aos colaboradores do BCI - Sede. Contudo, a organização deve continuar a melhorar cada vez mais, uma vez que 9 (18%), apreciam as mesmas condições de forma neutra. Tratando-se de condições de trabalho que se espera que ofereçam conforto, a dúvida pode ser percebida como se estes considerassem desconfortáveis as condições que o banco oferece.

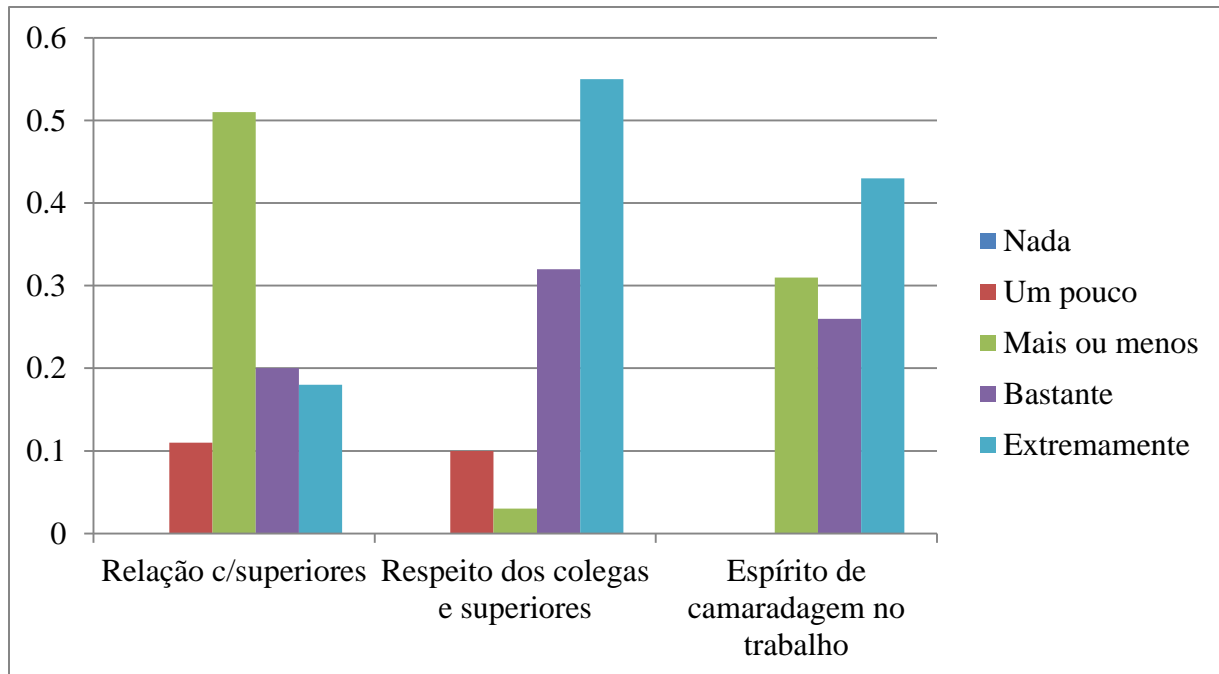
França e Borges-Andrade (2010), explicam que uma das principais funções do psicólogo organizacional é identificar e reduzir os factores de risco que afectam a QVT. De entre os factores de risco, faz parte o ambiente físico inadequado.

O facto de os resultados revelarem os colaboradores do BCI-Sede sentem-se confortáveis com as condições físicas e ergonómicas que o do banco oferece aos seus colaboradores, confirma-se a segunda hipótese alternativa segundo a qual, para além da actuação do psicólogo, existem outros factores que promovem a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos.

4.2.3. Relações interpessoais

O gráfico 2 mostra a distribuição dos sujeitos da amostra pelos três factores que avaliam a qualidade das relações estabelecidas entre os superiores hierárquicos e subordinados, no BCI-Sede.

Gráfico 2: Distribuição da amostra pelos factores das relações interpessoais



Fonte: dados da pesquisa (questionário)

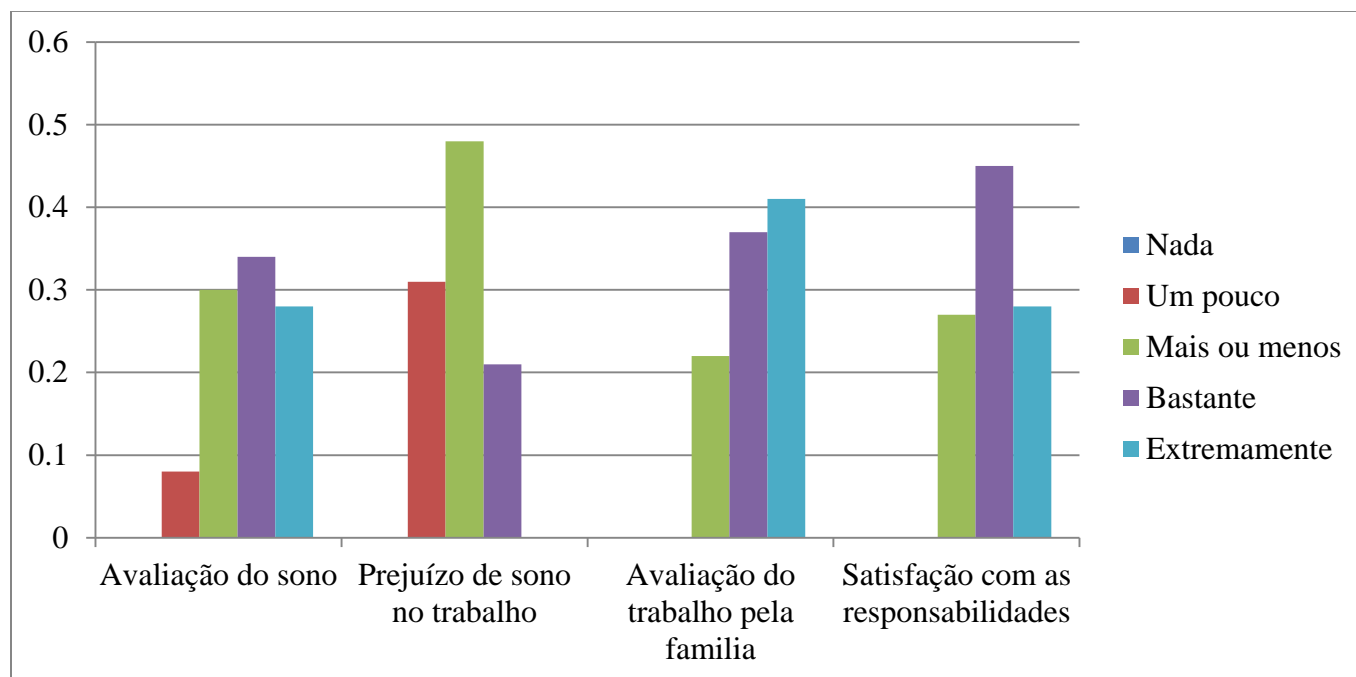
Baseado no gráfico 2, os dados demonstram uma dispersão no que concerne a opinião dos colaboradores do BCI-Sede, em relação aos aspectos envolventes das relações interpessoais a nível desta organização. Em geral, pode-se extrair uma ilação positiva relativamente a visão dos mesmos sobre cada uma das dimensões, na medida em que, com excepção da relação com os superiores (51%), corresponde a 26 pessoas em dúvida, os demais apresentam concordância, com (90%, equivalente a 45 pessoas) para o respeito entre os colegas e (69%, um total de 35 pessoas), relativo ao espírito de camaradagem.

Paradoxalmente, Santos e Chinelato (2013) sugerem que a relação com os superiores desempenha um papel crucial para melhorias na comunicação e no relacionamento entre os colaboradores e seus superiores.

Outrossim, com base nas informações discutidas, os dados validam a H2, pois, para além da actuação do psicólogo, existem outros factores que promovem a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos.

4.2.4. Carga horária e flexibilidade

Gráfico 3: Dados relativos ao factor carga horária e flexibilidade no BCI-Sede



Fonte: dados da pesquisa (questionário)

A avaliação geral do gráfico 3 mostra um cenário de avaliação positiva dos colaboradores em relação a carga horária e flexibilidade a nível do BCI-Sede. As médias mais altas são atingidas na avaliação do trabalho pela família (78%, perfazendo 39 colaboradores), satisfação com as responsabilidades (73%, equivalente a 37 colaboradores), assim como a avaliação do sono (62%, correspondente a 31), no entanto, verifica-se uma avaliação negativa (concordância) em relação ao prejuízo do sono no trabalho (31%, equivalente a 16).

De acordo com Härmä, et al. (2015), a taxa de aceitabilidade em relação ao prejuízo do sono no trabalho indica que uma parcela dos colaboradores pode estar enfrentando desafios relacionados ao sono, o que pode ser um ponto de atenção para a gestão de recursos humanos.

4.2.5. Reconhecimento e Recompensas

Tabela 3: Dados relativos ao factor reconhecimento e recompensas no BCI-Sede

Dimensões	Nada	Um pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
Avaliação da igual. de tratamento	19%	8%	18%	46%	9%
Sent. de realiz/trabalho	--	18%	28%	32%	22%
Orgulho da organização	--	17%	20%	40%	23%
Orgulho pela profissão	--	10%	29%	39%	22%
Satisfaç./variedade tarefas	7%	17%	27%	31%	18%
Satisfaç./Necessidades fisiológicas	58%	5%	30%	7%	--

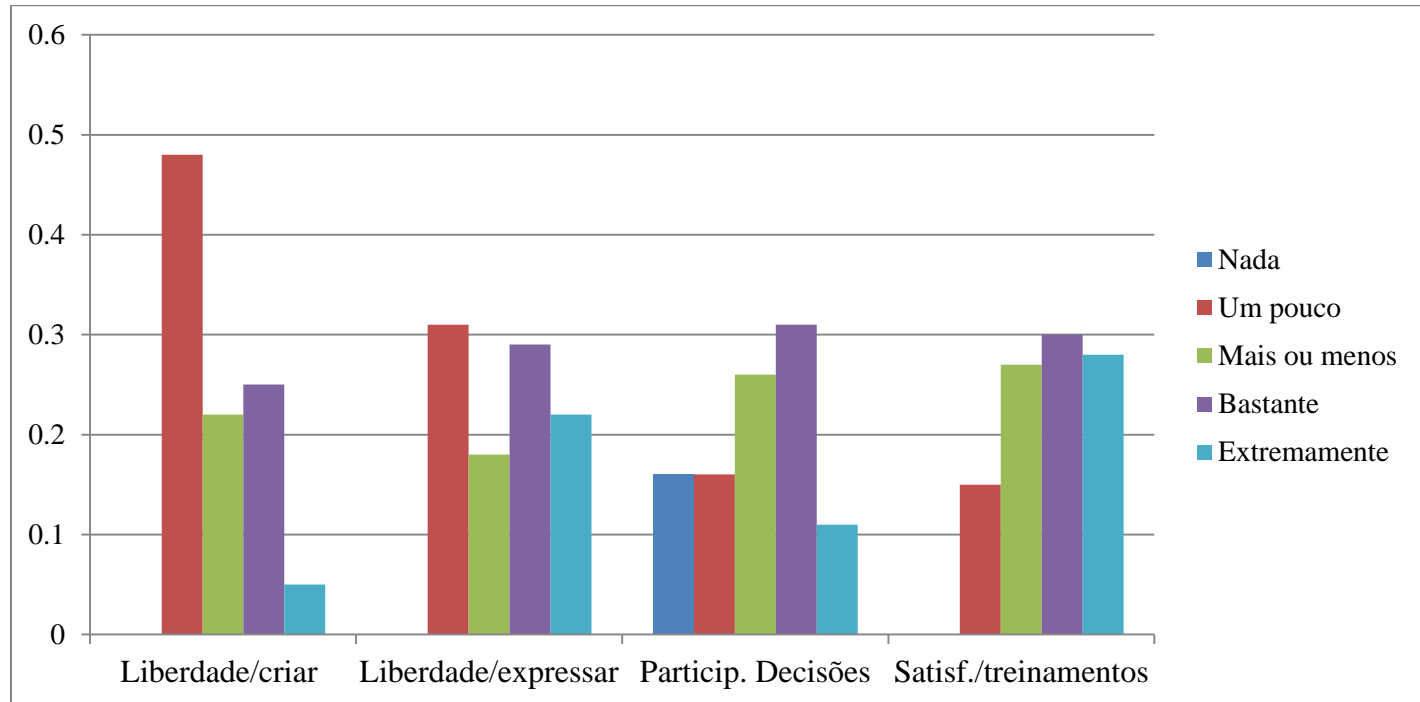
Fonte: dados da pesquisa (questionário)

De acordo com os dados apresentados na tabela, os colaboradores fazem uma avaliação global positiva em relação ao factor reconhecimento e recompensas na sede do BCI-Sede. Analisando o desempenho individual das dimensões, a maioria dos colaboradores demonstra orgulho pela organização (63%) assim como pela profissão (61%); outrossim, os mesmos sentem-se realizados com o trabalho (54%), assim como a variedade de tarefas (49%), e posteriormente avaliam positivamente a igualdade de tratamento na organização (55%). Diante disso, os colaboradores apenas não entram em consonância em relação a satisfação das necessidades fisiológicas (63%).

No entanto, é importante observar que os colaboradores não parecem ter percebido claramente a afirmação sobre a satisfação das necessidades fisiológicas, o que pode sugerir falta de clareza ou relevância dessa dimensão específica no contexto da pesquisa.

4.2.6. Oportunidades de desenvolvimento profissional

Gráfico 4: Dados relativos ao factor oportunidades de desenvolvimento profissional no BCI-Sede



Fonte: dados da pesquisa (questionário)

De acordo com os dados fornecidos pelo gráfico 4, os colaboradores do BCI-Sede, com excepção da liberdade para criar (48%) que fazem avaliação negativa, apresentam uma satisfação em relação as dimensões inerentes as oportunidades de desenvolvimento profissional.

Avaliando as dimensões de forma individual, a satisfação com os treinamentos apresentou níveis mais altos de concordância (58%), seguido da liberdade de expressar-se (51%) e de participar nas decisões (42%=21).

Uma percentagem dos colaboradores demonstram insatisfação em relação a liberdade de criar e na opinião de Armstrong (2010), essa ausência de autonomia pode dificultar o desenvolvimento de talentos na organização, assim como a limitação na exploração de possíveis potenciais líderes a nível local.

Apesar da avaliação menos favorável em relação à liberdade para criar, esses resultados sugerem que as oportunidades de desenvolvimento profissional são percebidas de forma positiva pelos colaboradores do BCI-Sede, o que pode contribuir para um ambiente de trabalho estimulante e atraente no sector bancário. Diante disso, corroboram a hipótese (H2), sobre a existência de outros factores que promovem a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos.

4.2.7. Relação entre funções do psicólogo organizacional e os factores promotores da QVT nos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos

Tabela 4: Dados sobre as principais correlações entre as funções do psicólogo organizacional e os factores promotores da QVT nos colaboradores do BCI

Coluna1	Coluna2	Coluna3
Função do psicólogo org.	Factor promotor da QVT	Correlação
Promoção do bem-estar emocional	Ambiente físico e ergonómico	0,7
Ajuda no enfrentamento do stress no trabalho	Carga horária e flexibilidade	0,6
Suporte para lidar com conflitos interpessoais	Relações interpessoais	0,5
Ajuda na gestão do equilíbrio entre vida pessoal e profissional	Relações interpessoais	0,8
Promoção da saúde mental no local de trabalho	Carga horária e flexibilidade	0,7
Ajuda a melhoria da satisfação no trabalho	Reconhecimento e recompensas	0,5
Contribui para um ambiente mais saudável e produtivo	Relações interpessoais	0,6

Fonte: Dados da pesquisa (questionário)

A correlação geral entre as funções do psicólogo organizacional e os factores promotores da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos (BCI) é positiva, o que sugere que as intervenções do psicólogo desempenham um papel significativo na melhoria da QVT dentro da organização.

De acordo com Siqueira e Padovam (2017), a forte correlação entre a promoção do bem-estar emocional e a qualidade do ambiente físico e ergonómico ressalta a importância de abordar não apenas as questões emocionais, mas também as condições físicas do ambiente de trabalho para melhorar a QVT.

Na óptica de Rodrigues, et al. (2018), a correlação positiva entre o suporte para lidar com conflitos interpessoais e a qualidade das relações interpessoais sublinha o papel do psicólogo na construção de relações saudáveis. Além disso, a associação entre a promoção da saúde mental e a

flexibilidade na carga horária está alinhada com a ideia de que a saúde mental no local de trabalho requer medidas organizacionais flexíveis (Gil-Monte, 2016).

A relação entre a ajuda na melhoria da satisfação no trabalho e o reconhecimento e recompensas destaca a importância de reconhecer e valorizar o trabalho dos colaboradores para aumentar a satisfação (Ferreira, 2019). Em conjunto, essas correlações respaldam a ideia de que o psicólogo organizacional desempenha um papel crucial na promoção da QVT, integrando aspectos emocionais, interpessoais e organizacionais para melhorar o ambiente de trabalho e a satisfação dos colaboradores.

Mediante a análise efectuada, os dados confirmam a hipótese (H1), pois, os demonstram a existência uma relação estatisticamente significativa entre o papel do psicólogo organizacional e a promoção da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos.

CAPÍTULO V: CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

5.1. Conclusões

Este estudo avaliou o papel do psicólogo organizacional na promoção da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do BCI-Sede. No que diz respeito as funções do psicólogo organizacional no Banco Comercial e de Investimentos, os resultados demonstraram que os 50 sujeitos estudados apreciam positivamente as funções do psicólogo organizacional, como promotor do bem-estar emocional dos funcionários do BCI. A média global ($\bar{x}=4$), indica que os funcionários e consideram que o psicólogo desempenha um papel importante e eficaz na promoção de seu bem-estar emocional no ambiente de trabalho.

Quanto aos factores promotores da QVT dos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos, os resultados mostraram que globalmente, os colaboradores do BCI-Sede demonstram satisfação, embora áreas específicas demandem atenção. O ambiente físico e ergonómico é percebido positivamente, enquanto relações interpessoais e reconhecimento têm aspectos positivos e desafios. Oportunidades de desenvolvimento profissional são bem avaliadas, com excepção da liberdade para criar, indicando uma visão globalmente positiva, mas com nuances a serem consideradas.

Os resultados mostraram, igualmente, que entre as funções do psicólogo organizacional e os factores promotores da QVT nos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos, existe uma relação positiva, o que sugere que as intervenções do psicólogo desempenham um papel significativo na melhoria da QVT dentro da organização.

Estes resultados confirmaram a hipótese H1, que advoga que entre o papel do psicólogo organizacional e a promoção da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos existe uma relação estatisticamente significativa, e refutam a hipótese H0 que afirma que não há relação significativa entre o papel do psicólogo organizacional e a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos, outrossim, os mesmos confirmam a hipótese H2, pois, para além da actuação do psicólogo, existem outros factores que promovem a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos.

Considerando os resultados de correlação entre as funções do psicológicos e os diversos factores promotores da QVT, conclui-se que do papel do psicólogo organizacional contribui de forma positiva na promoção da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do BCI-Sede. Portanto, com base nessas avaliações positivas, é possível concluir que o psicólogo organizacional desempenha um papel relevante no BCI ao promover o bem-estar emocional dos funcionários, contribuindo para um ambiente de trabalho mais saudável e satisfatório.

5.2. Recomendações

Tendo em conta os resultados apresentados e atentando para os aspectos menos favoráveis, recomenda-se ao BCI-Sede, a:

- Investir na expansão das oportunidades de treinamento e desenvolvimento profissional para os colaboradores, visando aprimorar ainda mais suas habilidades e competências, assim como a oportunidade de criar pelos colaboradores a nível local.
- Aprimorar a comunicação e o relacionamento entre os colaboradores e seus superiores, com o objectivo de melhorar a percepção em relação às relações interpessoais, especialmente com os líderes, uma vez que os colaboradores não avaliam a relação como sendo positiva;
- Continuar a promover um ambiente físico e ergonómico que proporcione conforto e motivação no trabalho, incentivando práticas que contribuam para o bem-estar dos funcionários;
- Promover programas específicos para apoiar os colaboradores nesse aspecto. Isso pode incluir flexibilidade de horários, programas de bem-estar e actividades que promovam a saúde mental e física dos colaboradores.

Referências Bibliográficas

AIEC. (2013). *Psicólogo organizacional exerce tarefas fundamentais dentro das empresas*. Consultado em 29/12/2022, Disponível em <http://blog.aiec.br/psicologo-organizacional-exerce-tarefas-fundamentais-dentro-das-empresas/>.

Albuquerque, L. G; & Limongi-França, A.C. (1998). *Estratégias de Gestão de Pessoas e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total*. São Paulo. Revista de Administração.

Armstrong, M. et al. (2010). *Manual de Prática de Gestão de Recursos Humanos de Armstrong*. Editora Kogan Page.

Barbosa, L. R. M. & Souza, L. C. J. (2016). *Qualidade de vida no trabalho*. Consultado em 07/01/2022, Disponível em <https://www.catolicadeanapolis.edu.br/biblioteca/wp-content/uploads/2018/11/TCC-LANNA-E-LORENNA-ORIGINAL-97-A-2003.pdf>.

Borges-Andrade, J. E. (2007). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil: construindo uma psicologia comprometida com a sociedade*. Revista Psicologia Organizações e Trabalho.

Bastos, A. V. B & Martins, A. H. C (1990). *O que pode fazer o psicólogo organizacional. Psicologia: Ciência e Profissão*. N 1. Consultado em 05/01/2023, Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931990000100005.

Chaves, M. (2018). *Factores que influenciam a qualidade de vida no trabalho*. Psicólogo Online.

Chiavenato, I. (2004). *Introdução à Teoria Geral da Administração*. 7ª Edição. Rio de Janeiro: Elsevier.

Cyrne, D. A. D. (2012). *As Práticas do Psicólogo na Área Organizacional e do Trabalho no Município de Lajeado*. Lajeado: UNIVATES.

Dekle, A. (2018). *Psicologia: você pode levar isso ao: banco O papel da disciplina no sector bancário de varejo moderno*. Consultado em 24/04/2023, Disponível em <https://scholarship.tricolib.brynmawr.edu/handle/10066/20776>.

Ferreira, M. C. (2017). *Qualidade de Vida no Trabalho*. Editora Atlas.

Ferreira, M. C. (2019). *Satisfação no Trabalho: Teoria e Investigação*. Editora Vozes.

Ferro, F. F. (2012). *Instrumentos para medir a Qualidade de Vida no Trabalho e a ESF: Uma revisão de literatura*. Curso de Especialização em Atenção Básica em Saúde da Família. Universidade Federal de Minas Gerais.

Fleury, M. T., & Fleury, A. (2003). *Alinhando gestão de pessoas e resultados*. Revista de Administração de Empresas.

França, A. C. L. (1996). *Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufacturas com certificação ISO 9000*. Tese de Doutorado em Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo.

França, L. H., & Borges-Andrade, J. E. (2010). *A qualidade de vida no trabalho (QVT): Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. 2ª Edição. Psicologia, organizações e trabalho no Brasil.

Freitas, I. A., & Andrade, J. E. B. (2015). *A contribuição da psicologia organizacional para a qualidade de vida no trabalho (QVT): uma revisão de literatura*. Revista Brasileira de Orientação Profissional.

Gil, A. C. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 6ª Edição. Atlas Editora.

Gil-Monte, P. R. (2016). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pirámide.

Gorges, D. (2008). *A Contribuição do Psicólogo Organizacional e do Trabalho na Qualidade de Vida de Trabalhadores do Município de Itajaí*. Itajaí: UNIVALI.

Greenhaus, J. H. & Allen, T. D. (2012). *Equilíbrio entre trabalho e família: Uma revisão e expansão da literatura*. American Psychological Association.

Haldane, A. G. (2014). *Central bank psychology*. Royal Society of Medicine, London. Consultado em 24/04/2024, Disponível em <https://www.bis.org/review/r141119a.pdf>.

Härmä, M. et al. (2015). *Association of changes in work shifts and shift intensity with change in fatigue and disturbed sleep: a within-subject study*. Scandinavian Journal of Work, Environment & Health.

Júnior, M. B. (2017). *Avaliação da qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho em trabalhadores rurais por meio de correlação*. Universidade Tecnológica Federal Do Paraná. Consultado em 07/01/2023, Disponível em http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/16136/1/PG_DAENP_2017_2_09.pdf.

Kuhne, E. (2010). *O Desafio do Psicólogo Organizacional*. Consultado em 07/01/2023, Disponível em <http://www.rhevistarh.com.br/portal/?p=465>.

Lima, L. P. (2018). *Psicologia Organizacional: Teoria e Prática*. São Paulo: Pearson.

Limongi-França, A. C. (2007). *Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, programas e aspectos relacionados à saúde*. Atlas.

Lopes, V. L., & Nunes, A. R. (2016). *Psicologia Organizacional: Conceitos e Estudos de Caso*. Editora Atheneu.

Marconi, M. A. & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. 5ª Edição. São Paulo: Atlas.

Marras, J. P. (2011). *Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico*. São Paulo: Futura.

Martins, G. A., & Theóphilo, C. R. (2009). *Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas*. São Paulo: Atlas.

Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (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.

Ordem dos Psicólogos de Portugal. (2014). *Apoio psicológico em instituições financeiras*. Consultado em 24/04/2023, Disponível em <https://www.ordemdospsicologos.pt/pt/noticia/1291>.

- Pereira, M. A., & Cruz, J. M. (2008). *Psicologia Organizacional: Uma abordagem prática*. Lisboa: Editora Lidel.
- Pereira, F., & Freitas, C. A. (2019). *Investimento em treinamento e desenvolvimento: um estudo em uma instituição financeira*. Revista Eletrônica Gestão e Serviços.
- Pinheiro, L. R. S., Mário, C. & Giacomini, M. (2012). *Actuação do Psicólogo organizacional e do trabalho norte do Rio Grande do Sul*. Erechim. Rio Grande do Sul.
- Portz, R. M. & Amazarray, M. R. (2019). *Transtornos mentais comuns e factores associados em trabalhadores bancários do Rio Grande do Sul, Brasil*. Revista Psicologia: Organizações & Trabalho.
- Quick, J. C., Tetrick, L. E., & Randall, R. (2017). *Types of occupational stress and well-being*. In P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.), *New Developments in Theoretical and Conceptual Approaches to Job Stress*. Emerald Publishing Limited.
- Robbins, S. P. (2005). *Comportamento Organizacional*. 10^a Edição. São Paulo: Pearson.
- Rodrigues, R. R., et al. (2018). *A influência da mediação na gestão de conflitos nas organizações*. Psicologia em Estudo.
- Rosen, C. C., et al. (2017). *Colocando as emoções em contexto: O papel do contexto na pesquisa de emoções*. Revisão de Psicologia Organizacional.
- Santos, C. M., & Chinelato, R. S. (2013). *Liderança e clima organizacional na percepção de trabalhadores da área de saúde*. Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde.
- Santos, M. F., & Silva, D. F. (2016). *Treinamento e desenvolvimento: um estudo de caso em uma instituição financeira*. Revista Espacios.
- Silva, J. M., & Souza, M. A. (2012). *Questionário de Perfil Profissional do Psicólogo Organizacional (QPPO): Construção e validação*. Psicologia: Teoria e Pesquisa.
- Silva, C. E. (2020). *Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas*. Editora Cengage Learning.

Soares, L. R. & Vilela, W. V. (2012). *O assédio moral na perspectiva de bancários*. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. Consultado em 30/03/2023, Disponível em <https://www.scielo.br/j/rbso/a/Wy9kRZJhhDXtK5HTxsXjmGB/?lang=pt>.

Siqueira, M. M. M., & Padovam, V. A. R. (2017). *Qualidade de Vida no Trabalho: Abordagens e Dimensões*. Editora Saraiva.

Souza, M. D. (2014). *Qualidade de vida no trabalho: uma revisão bibliográfica*. Revista de Administração IMED.

Spector, P. E. (2012). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. John Wiley & Sons.

Toledo, R. M., & Silva, M. L. C. da. (2016). *Psicologia organizacional e do trabalho: Uma introdução à área*. 2ª Edição. Editora Casa do Psicólogo.

Valente, S. R. (2017). *A influência do treinamento no desenvolvimento das competências organizacionais*. Revista Gestão & Conexões.

Vilelas, J. (2009). *Investigação: O Processo de Construção do Conhecimento*. Lisboa: Edições Sílabos.

Yin, R. K. (2015). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.

Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations*. Pearson.

Zanelli, J. E. Borges-Andrade & A.V.B. Bastos. (2004). *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.

APÊNDICE

Apêndice I: Termo de consentimento para recolha de dados

Estimado (a) colaborador do BCI, av. 25 de Setembro, saudações. A presente pesquisa surge no âmbito do cumprimento das actividades previstas para a elaboração da monografia adjacente ao curso de Licenciatura em Psicologia das Organizações (PO) na Faculdade de Educação (FACED) da Universidade Eduardo Mondlane (UEM). O mesmo tem como tema central, “Papel do psicólogo organizacional na promoção da qualidade de vida” e visa estudar especificamente a situação do BCI.

A participação não é de carácter obrigatório, assim como não envolve remuneração, sendo que cada participante tem a liberdade de participar ou não, bem como desistir quando desejar, sem nenhuma penalidade devido a desistência ou não aceitação.

Toda informação concedida será mantida em sigilo. Em caso de publicação dos resultados será assegurada a não identificação dos participantes. Esforços serão feitos para não haver desconforto ou constrangimento que possam causar qualquer efeito nocivo sobre os participantes.

Sem mais, peço a gentileza de poder contar com a sua colaboração. Coloco-me desde já a disposição para efeitos de esclarecimento, dúvidas, através do contacto a seguir:

Telemóvel: (+258) 84 699 2624

Atenciosamente.

Estou ciente e de acordo com a participação

Assinatura do inquerido

Data...../...../.....

Apêndice II: Questionário

Prezado Colaborador (a) do Banco Comercial e de Investimentos (BCI)

Chamo-me **Hauambo Inusso Jala**, estudante finalista do curso de Licenciatura em Psicologia, na vertente de Psicologia das Organizações, na Faculdade de Educação (FACED) da Universidade Eduardo Mondlane (UEM).

Cordialmente, venho por este meio solicitar a sua participação no meu estudo através de preenchimento deste questionário, de carácter, exclusivamente académico visando a recolha de dados para a elaboração do trabalho de culminação do curso (monografia), subordinada ao tema **Papel do psicólogo organizacional na promoção da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do Banco Comercial e de Investimentos**.

Atempadamente, agradece-se e apela-se, honestidade e sinceridade nas respostas, tendo em conta que constituirão a base para o alcance do objectivo deste estudo. Assegura-se o anonimato aos respondentes e a confidencialidade no tratamento dos dados fornecidos.

Na parte I, estão os itens relativos aos dados pessoais. Na segunda parte apresenta-se o questionário, onde se, espera- que avalie de forma autêntica /real o seu sentimento em relação a opção que corresponde a sua resposta, assinalando com X a opção correspondente a apreciação.

Grata pela colaboração!

PARTE I: DADOS PESSOAIS E PROFISSIONAIS

- a) **Sexo:** Masculino _____ Feminino _____
- b) **Idade (anos):** _____
- c) **Nível de escolaridade:**
 - i) Elementar (7ª Classe) _____
 - ii) Básico (10ª classe ou equivalente) _____
 - iii) Médio (12ª Classe ou equivalente) _____
 - ii) Licenciado _____

- iii) Mestrado _____
 iv) Doutorado _____
 d) **Tempo de serviço:** _____ anos

PARTE II: AFIRMAÇÕES DO QUESTIONÁRIO

No questionário abaixo está se perguntando o quanto você está satisfeito(a), em relação a vários aspectos do seu trabalho. Escolha entre as alternativas e coloque um X no número que melhor represente a sua opinião.

Afirmações	Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
	1	2	3	4	5
O psicólogo desse banco desempenha um papel importante na promoção do bem-estar emocional dos funcionários					
O psicólogo ajuda os funcionários a lidar com o stress relacionado ao trabalho					
O psicólogo oferece suporte para lidar com conflitos interpessoais no ambiente de trabalho					
O psicólogo auxilia na gestão do equilíbrio entre vida pessoal e profissional dos funcionários					
O psicólogo promove a saúde mental no local de trabalho					
O psicólogo ajuda a melhorar a					

satisfação geral dos funcionários com seu trabalho					
O psicólogo contribui para um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.					

		Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
	Afirmações	1	2	3	4	5
1	Em que medida você avalia sua motivação para trabalhar?					
2	Em que medida você se sente confortável no ambiente de trabalho?					
3	O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho?					
	Ambiente físico e ergonomia					
4	Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados?					
5	Em que medida você é respeitado pelos seus colegas e superiores?					
6	Como você avalia o espírito de					

	camaradagem no seu trabalho?					
	Relações interpessoais					
7	Em que medida você avalia o seu sono?					
8	Em que medida algum problema com o sono prejudica seu trabalho?					
9	Em que medida sua família avalia o seu trabalho?					
10	Você está satisfeito com o seu nível de responsabilidade no trabalho?					
	Carga horária e flexibilidade					
11	Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?					
12	Você se sente realizado com o trabalho que faz?					
13	Em que medida você possui orgulho da organização na qual trabalha?					
14	Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão?					
15	Você se sente satisfeito com a variedade das tarefas que realiza?					

16	Suas necessidades fisiológicas básicas são satisfeitas adequadamente?					
	Reconhecimento e recompensas					
17	Como você avalia a sua liberdade para criar coisas novas no trabalho?					
18	Como você avalia sua liberdade de expressão no seu trabalho?					
19	Em que medida você está satisfeito com o seu nível de participação nas decisões da empresa?					
20	Você se sente satisfeito com os treinamentos dados pela organização?					
	Oportunidades de desenvolvimento profissional					

ANEXO

Anexo I: Credencial



UNIVERSIDADE
EDUARDO
MONDLANE

FACULDADE DE EDUCAÇÃO

CREDENCIAL

Credencia-se Hauamba Inussa Jala¹, estudante do curso
de Licenciatura em Psicologia das Organizações²,
a contactar ao B.C.I. localizada na 25 de Setembro³
a fim de recolher dados inerentes a farmácia⁴

Maputo, 12 de Janeiro de 2023⁵

A Directora Adjunta para Graduação

Nilza A. T. César

Mestre Nilza Aurora Tarcísio César

(Assistente)

¹ (Nome do Estudante)

² (Curso que frequenta)

³ (Instituição de recolha de dados)

⁴ (Finalidade da visita)

⁵ (Data, Mês, Ano)

Banco Comercial e de Investimentos, SA
DRH
23/08/28
Recebido em 20