



**FACULDADE DE EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
CURSO DE LICENCIATURA EM PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES**

**Satisfação no Trabalho como Factor Determinante do Desempenho dos Colaboradores
do Departamento de Recursos Humanos da Clínica Vida Centro de Saúde**

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Cândida Florêncio Munguambe

**Relatório apresentado em cumprimento dos requisitos parciais para a obtenção do grau
de Licenciado em Psicologia, Vertente de Psicologia das Organizações.**

Maputo, Setembro de 2025



**FACULDADE DE EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
CURSO DE LICENCIATURA EM PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES**

**Satisfação no Trabalho como Factor Determinante do Desempenho dos Colaboradores
do Departamento de Recursos Humanos da Clínica Vida Centro de Saúde**

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Cândida Florêncio Munguambe

Local de Estágio: Clínica Vida Centro de Saúde

Supervisor: dr. Milton Fernando Mucunga

Orientadora: Cheila Liodimila Langa

Maputo, Setembro de 2025

Declaração de Honra

Eu, **Cândida Florêncio Munguambe**, declaro, por minha honra, que o relatório de estágio que submeto à Faculdade de Educação, em cumprimento dos requisitos parciais, para a obtenção do grau de Licenciatura em Psicologia das Organizações, nunca foi apresentado, na Universidade Eduardo Mondlane ou em outra instituição, para a obtenção de qualquer outro grau académico e, que constitui resultado da minha investigação pessoal e independente, estando indicadas, no texto e na bibliografia as fontes usadas.

Maputo, Setembro de 2025

A estudante

Cândida Florêncio Munguambe

Dedicatória

A minha tamanha gratidão por vós é imensurável tanto que, faltam-me adjectivos à Vossa altura que possam expressar o apreço que tenho por vós. Independentemente das diferenças sociais que existem no nosso ceio, dedico-vos amavelmente e incondicionalmente o esforço que com muita expectativa, esperaram para ver e viver "a nossa filha é licenciada em Psicologia das Organizações."

Meus amados pais, Florêncio Munguambe e Marta Lourenço Nhantumbo endereço-vos cordialmente esta dedicatória e em especial a minha filha Kayane.

Agradecimentos

Primeiramente, agradeço imensamente à Deus, pela vida, saúde, força e, por ter-me tranquilizado nos momentos difíceis do meu percurso académico até o trabalho final de curso, também por ter dado saúde aos meus familiares.

Aos meus queridos pais, Florêncio Penicela Munguambe e Marta Lourenço Nhantumbo, endereço o meu caloroso agradecimento por terem-me dado incondicionalmente o prazer em estar no mundo e pela orientação da vida.

Ao supervisor professor Dr. Milton Mucuanga, agradeço pela oportunidade que me concedeu de me orientar lealmente e incansavelmente o trabalho de defesa do curso desde a realização até a conclusão.

Agradeço ao tio Victor Munguambe e aos meus irmãos Grácio, Zélia e Hortência por terem-me dado apoio moral e sustentabilidade financeira para materializar o sonho.

Endereço agradecimentos especiais, ao meu esposo Jonas Tembe e meus filhos Kayane, Larson por terem participado na escolha de curso e pela compreensão nos momentos de ausência e de companheirismo. Agradeço profundamente a minha sogra Helena, pela paciência que sempre teve em ficar com a minha filha Kayane nos momentos em que ia a Faculdade.

O meu agrado às minhas amigas Deolinda Comé por ter-me incentivado a concorrer na faculdade, e a Cremilde Maundze que incansavelmente me levava à Faculdade pelo seu transporte pessoal.

Aos meus colegas da turma, obrigado por cada minuto que partilhamos, e por me terem ensinado o verdadeiro significado das palavras união e companheirismo.

Aos docentes e todos colaboradores da Faculdade de Educação, agradeço por tudo que puderam-me ensinar ao longo da minha formação.

Agradeço à Direcção da Clínica Vida Centro de Saúde em especial, ao Dr. Olumoh pelo acolhimento, troca de experiência e em particular aos meus orientadores Cheila Langa e Benjamim Ventura pela inteira disponibilidade e atenção que me prestaram.

Lista de Abreviaturas

UEM - Universidade Eduardo Mondlane

FACED - Faculdade de Educação

BI- Bilhete de Identidade

NUIT - Numero Único de Identificação Tributaria

UGEA - Unidade gestora e executora das aquisições

RH - Recursos Humanos

Índice

Declaração de Honra.....	3
Dedicatória.....	4
Agradecimentos.....	5
Lista de Abreviaturas.....	6
Índice.....	8
INTRODUÇÃO.....	9
1.0 APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO.....	10
2.0 Estrutura Orgânica.....	10
2.1 Conselho Alargado de Direcção.....	11
3.0 Sectores.....	14
4.0 Descrição detalhada das actividades realizadas no Departamento de Recursos Humanos 15	
5.0 Secretaria-Geral.....	.
6.0 Relevância da Instituição da Área de Estágio para a Formação da Estagiária.....	17
7.0 Contributo esperado da estagiária para a Clínica Vida Centro de Saúde.....	18
8.0 Papel do Psicólogo Organizacional.....	18
9.0 Plano de actividades.....	20
9.1. Tabela1: Período, carga horária, objectivos e actividades realizadas.....	20
10. Actividades desenvolvidas pela estagiária.....	21
11. Processamento de efectividade.....	24
12. Estudo de caso.....	25
12.1 Objectivo geral.....	25
12.2 Objectivos específicos.....	25
13. Apresentação do caso.....	25
14. Fundamentação Teórica.....	26
15. Elementos Determinantes da Satisfação dos Colaboradores com Trabalho.....	28
16. Desempenho Profissional.....	29
17. Discussão de Caso.....	29
18.0 CONCLUSÕES.....	32
19.0 RECOMENDACÕES.....	33
20. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	34

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho é um relatório que descreve as actividades desenvolvidas durante o estágio académico que constitui uma das formas de conclusão do Curso de Licenciatura em Psicologia das Organizações. O curso é ministrado pela Faculdade de Educação (FACED) da Universidade Eduardo Mondlane (UEM). O estágio foi realizado na Clínica Vida Centro de Saúde, durante o período compreendido entre 14 de Setembro a 14 de Dezembro de 2023.

De acordo com o regulamento dos cursos de graduação da Faculdade de Educação (FACED), em (2014), o estágio cumpre com os seguintes objectivos: integrar a competência teórica no trabalho prático, através do contacto com a realidade sócio-profissional e da aquisição de experiência prática relevante ao curso de Psicologia das Organizações; adequar as competências teórico-práticas, adquiridas ao longo da formação à prática profissional; reforçar o interesse do estudante pela profissão e possibilitar vínculos de emprego com a instituição do estágio.

Os cursos ministrados na Faculdade de Educação, sobretudo no Departamento de Psicologia, podem ser culminados através de estágio ou monografia. Portanto, a preferência pelo estágio, deve-se à oportunidade que esta actividade oferece de aplicar na prática, todos conhecimentos teóricos construídos durante a formação, associado ao facto de Psicologia ser uma ciência experimental, consubstanciada pela prática, por um lado. Por outro, o contacto com a realidade sócio-profissional permite adquirir experiência profissional, sendo esta, um dos requisitos principais e diferenciador para aceder, como prioritária, ao mercado de emprego. Em termo de procedimentos metodológicos, este relatório resulta da aplicação da observação directa a fim de familiarizar-se com o ambiente, conhecer a instituição, os colaboradores e extrair informações pertinentes. Também, recorreu-se a entrevista semi-estruturada com o intuito de obter alguns dados referentes a instituição e outras informações consideradas relevantes para o trabalho. A revisão de literatura, permitiu obter informação já existente sobre o caso identificado para o estudo.

Em termos de estrutura, para além desta introdução, o relatório destaca, apresentação da instituição, plano de actividades, actividades desenvolvidas pela estagiária, o estudo de caso, as conclusões, as recomendações e as referências bibliográficas.

2. APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

Nesta secção faz-se a apresentação da instituição acolhedora para o estágio, com o foco na localização e historial, Elementos essenciais, estrutura orgânica, actividades desenvolvidas, relevância da instituição e da área de estágio para a formação da estagiária, contributo do estagiário para a instituição e papel do psicólogo.

2.1. Localização e historial

A Clínica Vida Centro de Saúde, é uma instituição privada que oferece serviços de saúde ao público no geral. Fica situa-se na Av. Ahmed Sekou Touré, nº 2543, Bairro Central, Cidade de Maputo, telefone 828337700; correio electrónico: clinica_vcs@yahoo.com

De acordo com o Director geral, a Clínica Vida Centro de Saúde começou a funcionar em 1997, tendo sido designada de Clínica Vida Centro de Saúde, com capacidade de 2 camas para o internamento de doenças gerais, um gabinete para consultas de ginecologia e Obstetrícia, para clínico geral, para cirurgião e bloco operatório. É uma clínica de referência para circuncisão masculina com métodos de anel, sutura sob anestesia local ou geral.

2.2. Missão, Visão, Valores e Objectivo

Segundo o Plano Estratégico do Sector da Saúde (2014-2019), a Clínica Vida Centro de Saúde tem como:

Missão - oferecer serviços de saúde, diferenciados, melhorados e qualificados à todos os utentes e, através de atendimento minucioso e privilegiado, maximizar a saúde e o bem-estar de todos os utentes multinacionais.

- **Visão** - Contribuir, assegurar para que utentes de diferentes níveis sociais, tenham acesso ao atendimento qualificado no sector de saúde privado.
- **Objectivos** - garantir o acesso de utilização dos serviços qualificados de sector privado e o bem-estar dos utentes e fortalecer o sistema de saúde moçambicano.

2.3. Estrutura Orgânica

A Clínica Vida Centro de Saúde, funciona com uma sala de enfermaria, uma sala de observação, um gabinete médico, um gabinete de Ginecologia e Obstetrícia e de Cirurgia, bloco operatório e é composto por duas camas e um universo de 18

trabalhadores dos quais 3 ginecologistas, 1 imagiologista, 1 Técnico Superior de Cirurgia, 1 anestesista, 1 médico generalista, 5 Enfermeiros, 2 Agentes de serviço, 2 recepcionistas, 2 Técnicos de Recursos Humanos.

Segundo a Proposta de Regulamento Interno dos Hospitais da Direcção de Saúde da Cidade de Maputo (2019) em termos administrativos, a Clínica Vida Centro de Saúde apresenta os seguintes órgãos de gestão:

2.3.1. Conselho Alargado de Direcção

É o órgão máximo de direcção, constituído pelos seguintes elementos: Director geral da Clínica, Director dos Recursos Humanos, Enfermeiro Chefe. Este órgão é responsável pela definição dos princípios fundamentais da organização e de funcionamento da clínica, dos seus planos de desenvolvimento, execução global e respectiva avaliação à luz das regras definidas na política do funcionamento da Clínica.

Para além das funções acima mencionadas, compete a este conselho o seguinte:

Definir as linhas de orientação e estratégias a que deve obedecer a organização e o funcionamento da clínica;

Aprovar os planos de acção anuais e plurianuais, o plano do desenvolvimento do pessoal na vertente técnico-científico, o plano de investimento, situação financeira da clínica e o relatório semanal, mensal, trimestral, semestral e anual de actividades desenvolvidas;

Estabelecer as directrizes necessárias à contínua melhoria do funcionamento da Clínica;

Actualizar aquisição de bens e serviços de acordo com a legislação em vigor;

Aprovar a criação, extinção ou modificação da clínica;

Submeter à Direcção da Saúde da Cidade os actos que não estiverem nas competências dos órgãos da Clínica;

Definir uma política que garanta condições necessárias ao ensino a investigação científica e à formação contínua do pessoal da Clínica.

2.3.2. Conselho de Direcção

O Conselho de Direcção é órgão executivo constituído pelo director geral, director clínico, director administrativo e o Enfermeiro chefe - Compete a este órgão apoiar ao director da Clínica na implementação das decisões definidas pelo conselho alargado,

constituído pelo director geral, director clínico, director administrativo e por Enfermeiro Chefe, sendo também responsável por:

Cumprir e fazer cumprir o regulamento interno da Clínica, bem como as deliberações do conselho de direcção alargado e outros superiores;

Executar as políticas sociais, económicas, assistenciais, e administrativas da Clínica;

Dirigir a Clínica, assegurando a regularidade do seu funcionamento, em conformidades com este regulamento e outra legislação vigente;

Elaborar e submeter o plano de desempenho da Clínica;

Zelar pela conservação e utilização do edifício, instalações, equipamentos, móveis, máquina e instrumentos;

Responsabilizar-se pela observância de código de ética e deontológica;

Garantir o cumprimento de normas e rotinas pelos serviços;

Coordenar e controlar todas as actividades da Clínica.

2.3.3. Director geral

É o gestor máximo e a ele compete:

Coordenar a execução de todas as actividades, garantindo a implementação das políticas definidas pelo Conselho de direcção, praticar uma política de gestão, assente nos princípios e normas de promoção da autonomia dos serviços da Clínica.

Responsabilizar os seus Directores, funcionários e serventes, pôr em prática a política de indicadores de gestão que permita aos diferentes níveis de administração o conhecimento e avaliação periódica da actividade da Clínica.

2.3.4. Administradora

É a entidade que garante a execução das decisões emanadas pelo conselho da direcção nos planos e programas relativos a área da administração da Clínica na orientação, controlo e avaliação do desempenho dos serviços que compõem o conselho da Administração, e compete-lhe:

Coordenar a elaboração do plano orçamental de despesas de médio prazo da sua área e submete-los a apreciação do conselho da Direcção;

Avaliar e controlar execução do plano orçamental da Clínica e de despesas de médio prazo da Clínica e propor ao conselho de Direcção as medidas adequadas, conducentes a alcance dos objectivos fixados;

Assegurar a regularidade da cobrança das receitas e realização da despesa;

Elaborar relatórios mensais, trimestrais, semestrais, nonestrais e anuais e submeter ao conselho da direcção e bem como monitorar matrizes de recomendações e garantir a conservação da Clínica.

Manter actualizado o inventário da Clínica;

Propor acções e adoptar medidas necessárias de melhoria do funcionamento da administração;

Colaborar com os restantes serviços de modo a otimizar os recursos disponíveis e garantir a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

2.3.5. Conselho da Administração

É um órgão de apoio ao Director Administrativo constituído por Director administrativo, chefe de recursos humanos, chefe do aprovisionamento, chefe de planificação, chefe de Secretaria-Geral, chefe da contabilidade e prestação de contas, chefe de arquivo clínico e consultas externas.

2.3.6. Enfermeiro-chefe

É da responsabilidade da Enfermeiro-chefe:

Planificar, coordenar e orientar técnico e normativamente o pessoal de enfermagem, velando pela qualidade e humanização dos cuidados prestados;

Apoiar aos enfermeiros responsáveis dos serviços da área assistencial na implementação dos planos de trabalho e cuidados de enfermagem;

Colaborar com Director clínico na compatibilização dos planos de acção dos serviços da área assistencial;

Elaborar e submeter o relatório mensal, trimestral, nonestral e anual das actividades desenvolvidas e da qualidade dos cuidados prestados pelo pessoal da enfermagem de acordo com os indicadores previamente definidos;

Propor ao conselho da Clínica, as medidas adequadas para a melhoria dos cuidados de enfermagem;

Elaborar normas técnicas que devem reger o trabalho de enfermagem na clínica e, velar pelo seu rigoroso cumprimento.

Avaliar e controlar a execução técnica dos actos de enfermagem no hospital;

Elaborar o plano de formação contínua do pessoal de enfermagem;

Propor ao conselho de direcção da Clínica o preenchimento do quadro do pessoal de enfermagem;

Dar parecer sobre assuntos submetidos a sua apreciação pelos órgãos de

administração e de direcção técnica da Clínica.

2.3.7. Director Clínico

É um Médico generalista, a quem compete coordenar e assegurar o funcionamento dos serviços da área assistencial;

Compatibilizar, do ponto de vista técnico, os planos de acção apresentados pelos serviços de assistência com vista a inscrição no plano da Clínica;

Promover a ligação e coordenação entre os serviços da área assistencial e os restantes de modo a organizar o funcionamento integrado da Clínica;

Resolver ou propor soluções de conflitos de natureza técnica ética e deontológica, propor ao conselho da Direcção as medidas que considerar adequadas para a melhoria da qualidade dos serviços clínicos prestados na clínica.

2.3.8. Conselho Clínico

É um órgão consultivo do director clínico, constituído pelo Director geral e o Enfermeiro-chefe da Clínica, cujas funções são:

Avaliar, controlar o rendimento médico em geral e de cada serviço da área assistencial, e propor ao conselho da direcção o que julgar útil para sua melhoria;

Promover a cooperação e colaboração entre os serviços da área assistencial e parecer sobre os planos de investimentos e orçamentos anuais dos serviços da área assistencial bem como os respectivos relatórios periódicos de execução;

Propor ao Conselho da Direcção da Clínica, o preenchimento do quadro do pessoal e dos planos anuais do provimento, a aquisição do equipamento, material médico-cirúrgico e produtos farmacêuticos que julgar necessários para melhorar a qualidade de serviços a prestar;

Apreciar os aspectos dos exercícios de actividades na Clínica, que envolvam princípios de deontologia médica, queixas e reclamações formuladas acerca da assistência prestada aos doentes;

Propor protocolos clínicos e normas de avaliações do acto médico.

3.0 Sectores

Para além dos órgãos acima descritos, a Clínica conta com Departamento de Recursos Humanos, Contabilidade e Finanças, Aprovisionamento, Unidade Gestora e Executora das Aquisições, Secretaria de Informação, Sala de observação, Serviços de Consultas externas, Lavandaria, Central de esterilização.

Para esta finalidade serão descritos, o Departamento de Recursos Humanos e a Secretária-geral, pelo facto de serem os sectores em que a estagiária esteve afectada durante o período que permaneceu na instituição.

2.3.9. Secretaria-Geral

O sector da secretária-geral é responsável pela tramitação do expediente, na gestão do livro do ponto e na elaboração do mapa de efectividade.

2.3.10. Departamento de Recursos Humanos

Este sector é responsável pela planificação de mudança de carreira, promoção e progressão de funcionários, recrutamento e selecção de novos funcionários e Agentes de serviço, organização dos arquivos e processos individuais, controle de assiduidade, apoio social, emissão de declaração de contagem de tempo, emissão dos despachos, pareceres, declaração de nota de envio, planificação de férias, processamento de folha de salário, integração dos funcionários.

2.4. Actividades realizadas no Sector específico do estágio

Durante o estágio, a estagiária esteve afectada no Departamento de Recursos Humanos e na Secretária-geral. Neste sector, são desenvolvidos os actos administrativos concernentes à mudança de carreira, progressões, promoções e nomeação definitiva, Organização de Arquivos de processos individuais dos colaboradores, apoio social, elaboração de plano de férias, cadastro dos colaboradores, emissão de declarações de rendimento, subsídio de morte e de sobrevivência, contagem de tempo, processamento de folha de salário e de Processamento de efectividade.

2.4.1. Mudança de carreira

A mudança de carreira, faz-se mediante às necessidades da Clínica mediante a existência da vaga e aplica-se quando o nível académico ou técnico-profissional tenha sido obtido.

2.4.2. Progressão

Consiste na mudança de escalão dentro da respectiva faixa salarial dependendo da experiência do colaborador.

2.4.3. *Promoção*

Consiste na mudança para classe ou categoria seguinte da respectiva carreira e opera-se para escalão e índice a que corresponde o vencimento imediatamente superior e também depende da existência da vaga, tendo em conta a sua experiência e o desempenho.

2.4.4. *Nomeação definitiva*

Decorre depois que o colaborador completar dois anos de serviços e reunir alguns requisitos necessários exigido por lei e produz efeitos a partir da data do visto do tribunal administrativo.

2.4.5. *Organização de Arquivos de processos individuais dos colaboradores*

Consiste em conservar os documentos em formato físico e electrónico de todos colaboradores da Clínica.

2.4.6. *Apoio social*

Consiste num apoio em produtos alimentício e valores monetários aos colaboradores da Clínica, quando perdem a vida ou quando perdem um ente querido.

2.4.7. *Elaboração de plano de férias*

Em cada ano civil o colaborador tem direito de 30 dias de licença disciplinar anual, que solicita através de um requerimento dirigido ao seu superior hierárquico máximo da instituição.

2.4.8. *Cadastro dos colaboradores*

Consiste na criação de um ficheiro contendo toda informação dos funcionários, na conservação dos dados dos colaboradores para efeito de contagem de tempo.

2.4.9. *Integração de funcionários*

Consiste na recepção do novo colaborador, apresentação aos funcionários de trabalho, partilhando a cultura da instituição, mostram-lhe todos os locais e apoiar-lhe na realização de actividades.

2.4.10. *Emissão de declarações de rendimento, subsídio de morte e de sobrevivência, contagem de tempo*

Essas actividades consistem em elaborar um documento colocando assunto descrito de acordo com o pedido.

2.4.11. *Processamento de folha de salário*

É preciso ter em conta vários aspectos tais como, fichas dos colaboradores abertas no programa informático contendo número do bilhete de identidade, NUIT do colaborador, ficha pessoal no lançamento do processamento do salário tendo em conta o mês, o ano, dias úteis do mês, taxa dos descontos previamente programados electronicamente, e os descontos são feitos automaticamente após o processamento.

2.4.12. *Processamento de efectividade*

Consiste no lançamento dos dados onde consta a informação relativa à assiduidade, férias, faltas não justificadas, dispensas e licenças.

Na Secretária-geral, faz-se gestão do livro do ponto, tramitação do expedientes e elaboração do mapa de efectividade a saber:

2.4.13. *Tramitação de expediente*

Consiste no registo de entrada e saída de correspondências vindo de vários sectores internos e externos.

2.4.14. *Gestão do livro de ponto*

Consiste no controlo de assiduidade e pontualidade de cada colaborador.

2.4.15. *Elaboração do mapa de efectividade*

É feita no dia 20 de cada mês e consiste no lançamento de faltas não justificadas, justificas, dispensas e licenças e de cada funcionário sendo posteriormente e enviada aos Recursos Humanos.

2.5. *Relevância da Instituição da Área de Estágio para a Formação da Estagiária*

Durante o estágio, a estagiária esteve afecta no Departamento de Recursos Humanos, um sector cujas actividades consistem em elaborar actos administrativos, cadastro

dos colaboradores, processamento de salário, processamento de efectividade, emissão de declarações, elaborar plano de férias, organizar o arquivo e processos individuais, atendimento ao público, tramitar expediente, elaborar mapa de efectividade, tendo, a estagiária se engajado de forma efectiva, em todas elas.

A realização destas actividades permitiu adquirir conhecimentos e proporcionar experiência profissional levando a estagiária ao desenvolvimento de competências técnicas, como um dos requisitos indispensáveis do profissional.

2.6. Contributo da estagiária para a Clínica Vida Centro de Saúde

Durante o período de estágio, a estagiária contribuiu na implementação de planilha dos colaboradores que estão no arquivo morto, planificação de férias dos colaboradores e melhoramento do arquivo. Portanto, estes contributos consistiram ainda em criar uma lista nominal de todos os funcionários, atribuição de novos números de processo obedecendo a ordem alfabética e suas respectivas categorias pertencentes do arquivo morto.

Observância no processo da planificação de férias dos colaboradores que consistiu em justificar a informação dada pelos Recursos Humanos anexando o artigo 73, sempre que o colaborador aparecer com o pedido de férias.

Sugeriu aos colaboradores do Departamento de Recursos Humanos a necessidades de elaboração de plano de actividades: anual, semestral, trimestral, mensal e semanal de modo alcançar os objectivos da Clínica.

2.7. Papel do Psicólogo Organizacional

De acordo com Guerra (2007), existem cinco (5) funções de um psicólogo organizacional:

Catalisador – promove e facilita os processos comunicacionais às organizações no sentido down-top e vice-versa, recorrendo a metodologias e técnicas que visam dinamizar todo este processo, principalmente em situações de mudança e enquadramento.

Assessor – sensibiliza e alerta, presta aconselhamento e coaching ao empresário no sentido de lhe potenciar de competências, nomeadamente, as que se prendem com a motivação individual e colectiva dos colaboradores.

Consultor – quer a tempo inteiro ou em outsourcing, no sentido de diagnosticar

problemas ao nível do clima organizacional, necessidades de ordem sócio afectivo e comportamental que possam pôr em causa o bom ambiente organizacional.

Técnico – procede o recrutamento externo e interno e selecciona os melhores RH na óptica do alinhamento da missão da empresa com estratégia e política de RH prevista.

Avaliador – avalia o desempenho e ajuda a gerir competências as expectativas e carreiras de recursos humanos reconhecendo os talentos e criar mecanismos de compensação dos sujeitos de forma a tomar a organização mais competitiva.

A instituição não dispõe de Psicólogo Organizacional no entanto, precisa para otimizar o bem - estar dos colaboradores e a eficácia da instituição.

Na qualidade de Psicóloga Organizacional, trabalharia para identificar e mitigar factores que causam insatisfação, frustração ou stress nos funcionários como o caso do Carlos Gonçalves, buscando alinhar as expectativas individuais com as realidades laborais.

Melhoraria o clima e as relações interpessoais através da criação de um ambiente de trabalho positivo, colaborativo e de apoio mútuo, combatendo o individualismo e precariedade nas relações conforme mencionado no caso.

Desenvolver competências e carreiras, auxiliar no planeamento e execução de programas de desenvolvimento profissional e pessoal para os colaboradores, garantindo que tenham oportunidades de crescimento e que suas aspirações sejam consideradas.

Apoiar a gestão em tomada de decisão, fornecer insights e recomendações baseadas em conhecimentos psicológicos para auxiliar a gestão em questões de alocação de funções, avaliação de desempenho e resolução de conflitos.

Facilitar a adaptação e mudança Organizacional, ajudar a organização e os colaboradores a adaptarem-se as novas situações, processos ou estruturas, minimizando resistências e maximizando a aceitação e sucesso das mudanças.

Essencialmente, actuaria como um elo de entre as necessidades dos colaboradores e os objectivos da instituição, buscando um equilíbrio que beneficie ambas as partes.

3. PLANO DE ACTIVIDADES

Designa-se de Plano de actividades, a uma orientação, a um guião objectivo escrito ou oral, onde são apontadas as acções que possam ser realizadas ou feitas por um indivíduo ou um colectivo de indivíduos para o controlo de tarefas ou missões, particulares ou institucionais. Este plano de actividades foi elaborado pela estagiária

sob atenção do orientador e aprovação do supervisor. As actividades foram desenvolvidas de 14 de Setembro ao 30 de Dezembro de 2023, correspondente a 3 meses, durante os dias úteis da semana, oito (8) horas diárias e totalizando 680h, conforme ilustra a tabela abaixo.

Tabela1: Período, carga horária, objectivos e actividades realizadas

Período	Carga horária	Objectivo	Actividade
Semanas I à IV De 14/09 - 14/10/23	160h	Familiarizar com o local de estágio; Organizar o arquivo dos processos individuais dos colaboradores; Preencher fichas de férias.	Identificar os diversos sectores da Clínica, distinguir os colaboradores pelos seus cargos e funções, facilitar a localização e garantir o repouso dos colaboradores.
Semanas V à VII De 15/10- 14/11/2023	120h	Realizar actos administrativos	Modificar e declarar direitos ou impor obrigações aos administrados
Semanas VIII à IX De 15/11 - 30/11/2023	80h	Cadastrar os colaboradores; Emitir declarações de rendimento e de subsídio de morte.	Validar informações de forma rápida e eficiente. Conferir benefícios aos funcionários e seus dependentes
Semanas X à XIII De 01/12- 14/12/2023	160h	Tramitar expedientes, gerir o livro do ponto; Elaborar o mapa de efectividade.	Garantir boa gestão dos documentos; Controlar assiduidade e pontualidade dos colaboradores; Distinguir os colaboradores activos e não activos
Semanas XIV à XVII De 15/12- 30/12/23	160h	Processar efectividade	Monitorar os colaboradores de modo a facilitar no acto de processamento do salário.
Total	680		

A Estudante

O Supervisor

(Cândida Florêncio Mungumbe)

(Milton Fernando Mucunga)

4. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA ESTAGIÁRIA

Durante o período de estágio, a estagiária mapeou os diferentes sectores da Clínica,

identificando as suas funções e os principais interlocutores de cada um.

Este acto, consistia em compreender a dinâmica organizacional para que pudesse posteriormente interagir de forma eficaz com os diversos departamentos e colaboradores.

4.1. Familiarização do local de estágio

Foi a primeira actividade desenvolvida, durante a qual a estagiária fez-se presente à Clínica, tendo sido acolhida pelo Director Geral e pelo assistente social na sala de reuniões. Este encontro consistiu numa breve apresentação e votos de boas vindas. Pretendia-se com esta actividade identificar os diversos sectores da Clínica Vida Centro de Saúde e suas funções, e distinguir os colaboradores pelos seus cargos e funções, cuja finalidade era a pré - socialização e integração da estagiária.

Para a concretização desta actividade, o chefe de Recursos Humanos fez uma breve apresentação sobre historial da Clínica, estrutura orgânica e seu funcionamento, os objectivos, a missão, a visão da Clínica e breve apresentação da estagiária aos colaboradores. Esta actividade tornou-se num passo importante, porque foi possível compreender o funcionamento da Clínica no geral, permitindo, desta forma, a familiarização com as regras de conduta bem como fornecer alguns subsídios para a elaboração do plano de actividades.

4.2. Organização de arquivos e processos individuais dos colaboradores

A actividade consistiu em solicitar a todos os colaboradores recém-admitidos à organização para que trouxessem os documentos necessários e previstos na lei, para constituir o processo individual. Os documentos foram arquivados numa pasta, identificada com o nome de cada colaborador. Na parte exterior da pasta, são indicados todos os documentos neles contidos. Após a constituição, o processo é identificado com o número seguinte, tendo-se como referência, o último processo catalogado e guardado no armário, em ordem crescente do número de catalogação. Esta organização e arrumação visa criar um banco de dados, física, dos colaboradores da organização e facilitar a localização em caso de necessidade.

A actividade permitiu desenvolver habilidades de relacionamento interpessoal, criação de vínculos sócio-profissionais, empatia e adquirir conhecimentos relacionados com a documentação que compõe o processo individual do colaborador.

4.3. *Preenchimento das fichas de férias*

Uma vez formulado o pedido de férias pelo funcionário, a ficha preenchida é assinada pelo chefe do sector onde o requerente está afecto e levado ao DRH para uma averiguação atenciosa e caso não haja nenhuma inconveniência despacha-se favoravelmente. De referir, para que haja a validação desta ficha é indispensável a assinatura do chefe de Recursos Humanos e do Director Geral. Esta actividade visa controlar e conferir direito de licença disciplinar aos funcionários. Através desta actividade, a estagiária desenvolveu habilidades de relacionamento interpessoal, empatia, sigilo e imparcialidade, para além de possibilitar o conhecimento de instrumentos legais que são utilizados para regular os direitos dos funcionários no sector privado.

4.4. *Realização de actos administrativos*

Acto administrativo é toda manifestação unilateral de vontade da administração que, agindo nesta qualidade, tenha por fim imediato resguardar, adquirir, modificar, extinguir e declarar direitos ou impor obrigações aos administrados.

Para este efeito, foi elaborada uma lista dos funcionários que reúnem requisitos, baseando-se na consulta de informações nos processos individuais, e na verificação da conformidade dos documentos necessários para nomeação definitiva, de carreira, tirando cópias dos seguintes requisitos: BI, NUIT, Título de provimento e duas últimas classificações, para mudança de carreira, fora dos documentos mencionados acrescenta-se certificado de conclusão do nível. A actividade permitiu o aprimoramento de habilidade de relacionamento interpessoal, trabalho em equipa, respeito e imparcialidade. Também possibilitou o conhecimento dos requisitos necessários para realização de processos administrativos.

4.5. *Cadastro dos colaboradores*

Este processo inicia com a criação de um ficheiro contendo toda informação dos funcionários como: a idade, sexo, nacionalidade, data de ingresso na Clínica. Com objectivo de facilitar a busca de informação necessária e validar informações de forma eficaz e eficiente. A actividade permitiu identificar os procedimentos feitos e na capacidade de concentração, sigilo profissional e adquirir conhecimentos relacionados com a criação e gestão de dados.

4.6. *Emissão de declarações de rendimentos e de subsídio por morte*

Declaração de rendimentos é um documento no qual constam todos os valores recebidos no período de um ano por uma pessoa física e subsídio por morte é uma prestação única atribuída por morte de funcionário ou agente de serviço no activo ou na situação de aposentado ou de reformado ou em caso de desaparecimento por vários motivos, que permitam concluir pelo falecimento.

Com objectivo de conferir benefícios aos funcionários e/ou aos seus dependentes a estagiária emitiu declarações de rendimentos e de subsídio por morte, recorrendo a modelos previamente criados. Para tal, o funcionário ou beneficiário submete um requerimento, que chegado ao Departamento de Recursos Humanos, é analisado de forma minuciosa, sendo posteriormente, concedido, ao colaborador, uma resposta por escrito. A actividade permitiu desenvolver habilidade de escrita de documentos administrativos, relacionamento interpessoal e empatia.

4.7. *Tramitação de expediente*

Tramitação de expediente compreende o registo de entrada e saída de documentos que chegam de vários sectores internos e externos, usando o plano de classificação de documento segundo o decreto 36/2007 de 27 de Agosto.

Com objectivo de garantir boa gestão da documentação, a tramitação de expediente é realizada com recurso a dois (2) livros a destacar: um (1) livro de registo de entradas, um (1) livro de registo de saídas e um (1) livro de registo de protocolos. Todo documento que dá entrada é registado e em seguida é colocado o número de classificação tendo em conta o assunto apresentado. Com excepção das saídas, entradas de correspondências são registadas no livro de protocolo. As entradas são registadas no livro, na seguinte ordem: o assunto, número de classificação do documento, ordem do livro, número de documento; caso não tenha número, fecha-se o espaço, seguido da data, mês e ano de entrada. Em seguida regista-se a data, o mês e o ano que documento apresenta e proveniência do documento; terminado o registo, carimba-se o documento por dentro onde contém um espaço para colocar número de ordem do livro, número de classificação, data, mês, ano e assinatura da pessoa que está a dar entrada. Posteriormente, regista-se no livro de protocolo.

A actividade possibilitou fortalecer a capacidade de comunicação oral, habilidades de relacionamento interpessoal, sigilo profissional e adquirir conhecimentos relacionados com procedimentos de tramitação de expedientes.

4.8. Gestão do livro de ponto

Esta actividade consistiu no controlo de assiduidade e pontualidade de cada colaborador, com base no livro de ponto. O livro é disponibilizado a todos funcionários no período de manhã, das 6:00h até 7h e 45 minutos, e no período da noite, das 18h:50 até 19h.

Passado o período de tempo estabelecido para registo de entradas e saídas dos colaboradores, o livro é retirado para registo de faltas. Esta actividade visava aferir o grau de ajustamento dos funcionários às normas da Clínica. A actividade proporcionou habilidade de gestão de tempo no acto do controlo de entradas e saídas e adquirir conhecimentos sobre os instrumentos utilizados para o controlo de pontualidade e assiduidade dos colaboradores.

4.9. Elaboração do mapa de efectividade

Mapa de efectividade é um documento que contém informação mensal dos funcionários a nível interno e as respectivas faltas injustificadas, não justificadas, licença disciplinar, licença de parto e de atestado. É uma actividade que tem lugar em cada dia 20 do mês, com objectivo de controlar os colaboradores activos e não activos na instituição. Realizando esta actividade, a estagiária incrementou os níveis de concentração, manuseamento dos instrumentos de controlo de efectividade e adquiriu conhecimentos técnicos inerentes ao processo.

4.10. Processamento de efectividade

Baseando-se no mapa de efectividade que é elaborado na Secretária-geral procedeu-se com o processamento e lançamento de dados no sistema de base de dados, onde consta informação relativa a assiduidade, férias, licenças e horas extraordinárias. O lançamento dos dados no sistema permite o cálculo de descontos e de bónus dos colaboradores. Esta actividade visa aferir a frequência da presença e de absenteísmo dos colaboradores de modo a evitar falhas no acto do processamento do salário. Diferenciar efectividade e o processamento de efectividade, consolidar aspectos éticos como sigilo profissional, foram as conquistas registadas nesta actividade.

5. ESTUDO DE CASO

Nesta secção apresenta-se casos na perspectiva da Psicologia das Organizações, sua descrição, apresentação das abordagens teóricas relacionadas com o caso e

respectiva discussão. Segundo Yin (2015), estudo de caso é uma investigação empírica de um fenómeno contemporâneo dentro de um contexto de vida real, sendo que os limites entre os fenómenos e contextos não estão claramente definidos. Para este relatório, constitui caso a racionalização dos profissionais da Clínica Vida Centro de Saúde, a partir do qual formulou-se o tema, Satisfação no Trabalho como factor determinante do desempenho dos colaboradores do departamento dos Recursos Humanos da Clínica Vida Centro de Saúde, pretendendo-se atingir os seguintes objectivos:

5.0. Objectivo geral

Compreender a relação entre satisfação no Trabalho e desempenho profissional colaboradores do Departamento de Recursos Humanos da Clínica Vida Centro de Saúde.

5.0.1. Objectivos específicos

Identificar os elementos determinantes da Satisfação dos Colaboradores com Trabalho; Demonstrar a relação entre a satisfação e desempenho dos colaboradores da Clínica Vida Centro de Saúde.

5.1. Apresentação do caso

Carlos Gonçalves, é um senhor de 48 anos de idade, casado e funcionário do Laboratório Joaquim Chaves há vinte e seis (26) anos. Durante os seus primeiros anos de trabalho, esteve afecto na D'CARE, exercendo funções de Técnico do Laboratório e, mais tarde, fora transferido para a Clínica Vida Centro de Saúde, onde se encontra a trabalhar.

Como forma de melhorar a sua condição de vida e elevar o seu nível de desempenho

profissional através de aquisição de conhecimentos novos, habilidades, atitudes e valores. Carlos fez o curso superior de anestesiologia, que logo após a conclusão mudou de carreira, de técnico de laboratório para técnico superior de anestesiologia. A mudança de carreira não foi acompanhada de mudança de funções nem de sector, isto é, manteve no laboratório. Apesar de ser chefe, auferindo todos os benefícios monetários, inerentes, ao cargo, Carlos Gonçalves, não se sente satisfeito com o trabalho que fazia. Em entrevista informal, declarou ter feito uma exposição, ao Director geral da Clínica, solicitando mudança de sector para o bloco operatório onde poderia exercer as suas funções como anestesista. Segundo Carlos Gonçalves, que antes que a exposição fosse enviada ao Director geral da Clínica, deu entrada no Gabinete do Director Clínico e, este por sua vez solicitou ao expoente, ao Chefe de Recursos Humanos para um esclarecimento exaustivo sobre a preocupação e intenção do Carlos Gonçalves de mudar de sector. Como forma de satisfazer a inquietação do Director da Clínica Vida Centro de Saúde, Carlos Gonçalves dissera ter dito Não me sinto satisfeito com o trabalho que faço; as relações interpessoais entre nós colaboradores do sector de laboratório são precárias, para além de não haver colaboração, cada um trabalha sozinho e quando surge algum problema, alguns colegas queixam ao Director, o que na minha opinião pode ser solucionado, a nível do sector ”.

A exposição foi enviada ao Director geral da Clínica no período em que a estagiária esteve na instituição. Enquanto aguarda pela resposta, Carlos Gonçalves, chega, sempre tarde, ao serviço, apresenta baixa produtividade e muita das vezes inventa algo para sair cedo, deixando algumas tarefas pendentes.

5.2. Fundamentação Teórica

5.2.1. Satisfação no Trabalho

Para Wagner e Hollenbeck (2009) satisfação no trabalho é um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho. Segundo estes autores, existem três elementos básicos que devem ser considerados no entendimento da satisfação: os valores, sua importância e sua percepção.

Os valores estão relacionados ao que alguém deseja alcançar, ou seja, exigências mentais; que uma pessoa deseja obter consciente ou inconscientemente. A

importância que é dada aos valores diferencia-se de pessoa para pessoa, e essas distinções afectam o grau de satisfação individual. A percepção refere-se à visão que alguém tem de determinada situação e tem por base os valores individuais, podendo não representar as circunstâncias reais (Wagner; Hollenbeck, 2009).

Ramos (2009), Citando Locke, define satisfação no trabalho como um estado emocional, positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de suas experiências. Desta forma, o homem usa de sua bagagem individual de crenças e valores para avaliar seu trabalho e essa avaliação resulta num estado emocional que, se for agradável produz satisfação e, se for desagradável, leva à insatisfação. Portanto, satisfação no trabalho é uma variável de natureza afectiva e se constitui num processo de avaliação das experiências no trabalho.

5.2.1.1. Teorias sobre satisfação no Trabalho

Existem várias teorias que abordam a satisfação no local de trabalho, dentre as quais destacam-se hierarquia das necessidades de Maslow, Teoria X e Y de McGregor, Teoria ERG de Clayton Alderfer, Teoria da Equidade, Teoria de Administração Científica, Escola das Relações Humanas, Teoria de Dois Factores de Herzberg, Teoria de Expectativas de Vroom, Teoria de Imaturidade-Maturidade, Teoria Psicodinâmica do Trabalho e Teoria de Locke sobre Satisfação no Trabalho.

Para este propósito serão descritas as teorias que melhor respondem aos objectivos definidos no caso.

- **Teoria de dois factores**

De acordo com Ramos (2009), na sua teoria, Frederick, explica que, apenas dois factores, são essenciais para a satisfação: os Higiénicos e os motivacionais. Estes dois elementos podem criar satisfação ou insatisfação nos colaboradores, mas não se opõem. A higiene, embora não motive, em sua ausência, também é um factor desmotivador. Já a motivação é um factor decisivo no ambiente de trabalho

Mantovanini (2011), explica que factores intrínsecos ou motivacionais, refere-se: reconhecimento, responsabilidade, realização pessoal e conquistasse os factores extrínsecos ou higiénicos são: política da empresa, administração, relações interpessoais (com superiores, com iguais e com subordinados), condição de trabalho,

supervisão, status, o salário e estabilidade no seu posto. Em suma, Frederick defende que as empresas devem buscar eliminar as influências negativas relativas aos factores intrínsecos. Os gestores devem focar no equilíbrio do ambiente de trabalho e na qualidade organizacional dando atenção a criação efectiva de actividades estimulantes, novos elementos de motivação de forma contínua (Mantovanini, 2011).

- **Teoria de Imaturidade – Maturidade**

Para Gomes (2013) esta teoria, formulada por Argyris nos anos 1960-1970, considera que o desenvolvimento ou crescimento do indivíduo no trabalho depende das condições que a organização lhe oferece e que a organização cria papéis e situações que mantêm a imaturidade dos empregados visando adaptá-los ao trabalho, o que frustra seu desenvolvimento e os impede de alcançar plena satisfação no trabalho.

Para que não promovam imaturidade dos seus membros, as organizações devem possibilitar o desenvolvimento do empregado, partindo da imaturidade para chegar à maturidade, onde esse empregado seria mais participativo, independente, com interesses mais profundos, comportamento mais complexos, consciência e controle sobre si. Nesta proposta de mudanças organizacionais está implícita a ideia do homem valorizado e identificado com os objectivos da organização, possibilitando, desta maneira, alto grau de satisfação no trabalho e maior produtividade (Gomes, 2013).

- **Teorias de Locke sobre satisfação no Trabalho**

Locke (1976) citado em Alcobia (2011) define satisfação no trabalho como o resultado da avaliação que o trabalhador tem sobre o seu trabalho ou a realização de seus valores por meio dessa actividade, sendo uma emoção positiva de bem-estar. Vale ressaltar que esse autor diferencia valores de necessidades, em que necessidades se referem à sobrevivência e ao bem-estar do indivíduo, sendo essas inatas e comuns a todos, e os valores são diferentes de pessoa para pessoa, pois, vão ao encontro do que o indivíduo deseja ou percebe como benéfico.

Segundo Alcobia (2011) citando Locke (1976), satisfação no trabalho como estado emocional deriva da avaliação dos valores do indivíduo, e por tratar-se de um estado emocional, a satisfação possui dois fenómenos: o de alegria (satisfação) e o de sofrimento, desprazer (insatisfação).

5.2.1.2. Elementos Determinantes da Satisfação dos Colaboradores com Trabalho

De acordo com Robbins (2010), constituem elementos determinantes da satisfação no trabalho, os seguintes:

- *Recompensas justas*

São todos os benefícios dados pelo empregador em troca da execução do trabalho incluindo o salário. Esta não diz respeito apenas a benefícios económicos, mas também a sociais.

- *Trabalho mentalmente desafiante*

Não consiste apenas na execução de tarefas de forma mecânica mas, na complexidade e exige criatividade por parte dos colaboradores.

- *Condições de trabalho estimulante*

São todos os factores que influenciam para a saúde e bem-estar do colaborador no local de trabalho e durante a execução das suas tarefas.

- *Colegas colaboradores*

São mais do que executores de uma função mais participantes no desenvolvimento são, portanto aqueles que verdadeiramente colaboram integrando-se na equipe e ao trabalho.

- *Autonomia*

Consiste na execução de tarefas de forma proactiva sem esperar que o chefe ordene a execução de uma tarefa.

- *Feedback sobre o próprio desempenho*

É a informação que o emissor obtém da reacção do receptor à sua mensagem, e que serve para avaliar os resultados da transmissão.

- *Crescimento e desenvolvimento profissional*

Consistem em um progresso vertical assim como horizontal dentro da organização em que o valor do colaborador aumenta na organização ao longo dos anos.

5.2.2. Desempenho Profissional

O desempenho profissional pode ser definido, a nível geral, como sendo todos os comportamentos que os empregados têm enquanto estão no local de trabalho (Jex, 2002). Contudo, trata-se de uma definição muito ambígua, dado que grande parte do comportamento de um profissional no seu local de trabalho não estará directamente relacionado com aspectos específicos do emprego.

De acordo com Mantovanini (2011) o desempenho profissional é a acção inerente à execução de um cargo, uma tarefa ou uma função. Bendasolli (2012) define o conceito de desempenho profissional como um construtor comportamental, ou seja, como uma acção que é realizada pelo indivíduo que contribui para o alcance dos objectivos organizacionais. Segundo Bendasolli (2012), quando definimos a noção de desempenho torna-se elementar a distinção entre os conceitos: resultado e eficiência. O resultado não é sinónimo de desempenho, mas de um estado ou condição do indivíduo, contribuindo ou impedindo para o alcance dos objectivos organizacionais, isto é, o resultado é uma consequência do desempenho.

A eficiência remete para a avaliação do resultado do desempenho.

5.3. Discussão de Caso

O trabalho é uma das mais importantes maneiras do homem se posicionar como indivíduo único, que é algo que complementa e dá sentido à vida, sendo por isso, visto como um dos componentes da felicidade humana. Quanto mais alto for o nível de formação académica, técnico-científico e profissional, mais robusto, em termos cognitivos, se torna o indivíduo visto que desenvolve capacidades que lhe permitem lidar com problemas mais complexos, comparativamente aos níveis de formação mais baixo.

Acredita-se que este, tenha sido um dos motivos que levara o Carlos Gonçalves, a fazer o ensino superior em anesthesiologia, uma vez concluído, para além dos ganhos materiais, que seria o aumento salarial considerado por Herzberg, em Mantovanini (2011), factor higiénico, resultante de mudança de carreira, que corresponde ao

Crescimento e desenvolvimento profissional visto por Robbins (2010) como sendo um dos elementos determinantes da satisfação no trabalho, alcançaria altos níveis de satisfação, como consequência da responsabilidade atribuída como chefe de Laboratório, que é fruto do seu esforço - conquistas alcançadas, visto que, Herzberg, em Mantovanini (2011), considera a responsabilidade e as conquistas, de factores intrínsecos ou motivacionais e acrescenta que a motivação é um factor decisivo no ambiente de trabalho.

Apesar de ter mudado de carreira de técnico de laboratório para técnico superior de anestesia, ser chefe, responsável do Laboratório e auferir um salário, significativamente, muito mais alto do que antes, Carlos Gonçalves, não se sente satisfeito com o trabalho que faz, ou por outra, o seu trabalho não acrescenta valores, tal como defende Alcobia (2011) citando Locke (1976), ao explicar que a satisfação no trabalho como estado emocional deriva da avaliação dos valores do indivíduo, e por tratar-se de um estado emocional, a satisfação possui dois fenómenos: o de alegria (satisfação) e o de sofrimento, desprazer (insatisfação).

Portanto, no lugar de ser fonte de alegria e proporcionar prazer, o trabalho do Carlos Gonçalves é fonte de sofrimento e desprazer, em suma, Carlos Gonçalves é um profissional frustrado, tal como explica a Gomes (2013) que uma organização que cria papéis e situações que mantêm a imaturidade dos empregados visando adaptá-los ao trabalho, frustra seu desenvolvimento e os impede de alcançar plena satisfação no trabalho.

Ao invés de as organizações criarem papéis ou cargos para os colaboradores exercerem, tal como aconteceu com Carlos Gonçalves - mantido no laboratório que era sector de interesse para DRH, e não para bloco operatório como desejava, o que leva a imaturidade dos colaboradores, recorrendo a teoria de imaturidade - maturidade, Gomes (2013), defende que as organizações devem possibilitar o desenvolvimento do empregado, partindo da imaturidade para chegar à maturidade, onde esse empregado seria mais participativo, independente, com interesses mais profundos, comportamento mais complexos, consciência e controle sobre si.

Para além do elemento crescimento e desenvolvimento profissional, que é determinante para a satisfação dos colaboradores com Trabalho. Robbins (2010), identificou colegas colaboradores, como sendo outro elemento e explica que, para que estes possam influenciar na satisfação não devem ser meros executores das suas funções, mas sim, mais participantes no desenvolvimento, colaborativos e integrando

-se na equipe e no trabalho. A prática observada no DRH da Clínica, é contrária ao preceituado por Robbins, visto que, no lugar de colaboração, entre os funcionários, reina o individualismo, conforme relata Carlos Gonçalves que as relações interpessoais entre colegas são precárias, para além de não haver colaboração, cada um trabalha sozinho e quando surge algum problema, alguns colegas queixam ao Director, o que na sua opinião pode ser solucionado, a nível do sector.

As atitudes e os comportamentos do Carlos Gonçalves, demonstram o quão frustrado com o ambiente laboral, está. Se a finalidade do desempenho profissional for de contribuir para o alcance dos objectivos organizacionais, conforme defende Bendasolli (2012), então o desempenho do Carlos Gonçalves, compromete o alcance dos objectivos, uma vez que chega, sempre tarde, ao serviço, apresenta baixa produtividade e muitas das vezes sai antes da hora, deixando algumas tarefas pendentes. Mantovanini (2011), ao explicar que o desempenho profissional é a acção inerente à execução de um cargo, uma tarefa ou uma função, fica claro que pelo facto de Carlos Gonçalves deixar tarefas pendentes, não executa plenamente o seu cargo, consequentemente, apresenta um fraco desempenho profissional.

6. CONCLUSÕES

As várias teorias que abordam Satisfação no trabalho foram formuladas por vários autores que apesar de divergirem, nos aspectos por eles enfatizados, como sendo os que geram satisfação ou insatisfação, são unânimes em definir Satisfação no trabalho como um estado emocional, positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de suas experiências, onde o homem usa de sua bagagem individual de crenças e valores para avaliar seu trabalho e essa avaliação resulta num estado emocional que, se for agradável produz satisfação e, se for desagradável, leva à insatisfação. Portanto, satisfação no trabalho é uma variável de natureza afectiva e se constitui num processo de avaliação das experiências no trabalho.

A Satisfação dos colaboradores com trabalho é influenciada por vários elementos, dentre os quais destaca-se recompensas justas, um trabalho mentalmente

desafiante, condições de trabalho estimulante, colegas colaboradores, autonomia, feedback sobre o próprio desempenho, motivação, crescimento e desenvolvimento profissional

Entre a satisfação e desempenho profissional existe uma relação de reciprocidade, na medida em que quanto mais altos forem os níveis de percepção de que o trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho (satisfação), maiores serão os níveis de desempenho profissional e quanto mais baixos forem os níveis de percepção (insatisfação) menores serão os níveis de execução de um cargo, uma tarefa ou uma função, que é directamente proporcional ao fraco desempenho.

Relativamente, aos colaboradores do Departamento de Recursos Humanos da Clínica Vida Centro de Saúde, se considerarmos abordagem indutiva, partindo da situação do Carlos Gonçalves, pode-se concluir que são profissionais, emocionalmente insatisfeitos, pelo facto de realizarem actividades que não tem relação com a sua formação profissional, e acima de tudo, não se verificar, entre eles, a cooperação e troca de experiencia, o que gera frustração e impede o alcance da plena satisfação no trabalho.

7. RECOMENDACÕES

A partir das observações, entrevistas e experiências vivenciadas durante a realização do estágio na Clínica Vida Centro de Saúde, recomenda-se:

Que coloque os colaboradores em cargos e sectores relacionados às suas formações, competências e habilidades;

Que Implemente a política de treinamento constante dos colaboradores com vista a actualizar seus conhecimentos e melhorar o desempenho profissional.

Referências Bibliográficas

- Agapito, P. R. et al. (2014). Análise da satisfação no trabalho e do cumprimento dos contratos psicológicos dos profissionais da região ABC paulista. *Revista Electrónica Gestão e Serviços*, 5(1), 766-786;
- Cook, A. (2008) - "Job satisfaction and job performance: is the relationship spurious?" (Thesis the Master of Science). Office of Graduate Studies of Texas A & M University.
- Demo, G. et al. (2013). Políticas de gestão de pessoas, comprometimento organizacional e satisfação no trabalho na livraria Cultura. *Revista Alcance Eletrônica*, Itajaí, 20 (2), 237-254;
- Gomes, R. (2013). Ensaio teórico sobre os factores de motivação e satisfação no trabalho". *Revista Borges*, vol.3, nº 2, pp. 4-19
- Guerra, José. (2007). Papel do psicólogo organizacional disponível em: <http://www.psicologia.ptc/colunista.Acessado> 11-12-2023.11h e 28min;
- Mantovanini, V. (2011). A influência da avaliação de desempenho no desenvolvimento profissional. Curso de Pós-Graduação Latus Senso em MBA em

Gestão Empresarial. Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – Unisalesiano, Lins-SP.

Mcshane, S. L., Glaninow, M. A. V. (2014). Comportamento Organizacional: conhecimento emergente. Realidade global. (6ª ed). Porto Alegre: AMGH Editora.

Plano Estratégico do sector de Saúde. (2014-2019).

Proposta de Regulamento Interno dos Hospitais da Direcção de Saúde da Cidade de Maputo. (2019).

Pushpakumari, M. D. (2008) - “The Impact of Job Satisfaction on Job Performance: An Empirical Analysis”, pp. 89-105.

Queirós, S. F. P. (2015). Satisfação laboral e desempenho profissional: Um estudo de caso para diagnóstico e intervenção. (Dissertação). – Instituto Politécnico do Porto. Porto.

Ramos, S. (2009). Motivação e satisfação dos trabalhadores numa empresa de serviços: a importância do factor humano. Relatório de Estágio Curricular de Mestrado em Gestão. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra. Coimbra.

Robbins, S. P. (2005). Comportamento organizacional. (11ª ed). São Paulo: Pearsona Prentice Hall.

Wagner III, J. A., & Hollenbeck, J. R. (2003). Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva. (4ª ed). São Paulo: Ed. Saraiva.

Yin, R. (2015). Estudo de caso: planificação e Métodos. (5ª ed). Porto Alegre. Disponível em: <https://www.scielo/estudodecasopdf>. Acesso em 05.01.2020