



UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE

FACULDADE DE EDUCAÇÃO

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

CURSO DE LICENCIATURA EM PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

**IMPACTO DA COMUNICAÇÃO INTERNA NA SATISFAÇÃO DOS
COLABORADORES DO SERVIÇO DE ASSUNTOS SOCIAIS DA CIDADE DE
MAPUTO**

Hortência Orquídea Mucavela

Relatório apresentado em cumprimento dos requisitos parciais para a obtenção do grau de Licenciatura em Psicologia das Organizações

Maputo, Novembro de 2024



UNIVERSIDADE
E D U A R D O
MONDLANE

**FACULDADE DE EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

CURSO DE LICENCIATURA EM PSICOLOGIA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Hortência Orquídea Mucavela

Local de Estágio: Serviço de Assuntos Sociais da Cidade de Maputo

Supervisor: Mestre Alcídio Cumbe

Orientadora: dr. Emília Cavarria

Maputo, Novembro de 2024

DECLARAÇÃO DE HONRA

Declaro por minha honra que este trabalho é fruto de uma pesquisa por mim realizada e foi elaborado de acordo com as regras e os critérios de apresentação de relatório de estágio vigente na Faculdade de Educação da Universidade Eduardo Mondlane. Todas as fontes consultadas estão devidamente referenciadas.

Assinatura: _____

(Hortência Mucavela)

Maputo, Novembro de 2024

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à toda minha família, aos meus amigos, aos meus professores que contribuíram directa e ou indirectamente para a minha formação. Dedico em especial ao meu irmão Níquel, que foi a minha fonte de inspiração e motivação para enfrentar o desafio de fazer o curso de Psicologia.

.

Agradecimentos

Em primeiro lugar, expresso a minha profunda gratidão a Deus, que me guiou e abençoou durante todo o percurso estudantil, permitindo alcançar os meus objetivos durante todos os anos de estudo. Agradeço a Deus pela saúde, pela força e pela família, pois encorajaram-me durante a realização deste trabalho, e por me ter concedido a oportunidade de superar os desafios e os obstáculos encontrados durante o percurso de formação.

Aos meus queridos pais, Rufino Mucavela e Maria Helena Xerinda, devo um agradecimento especial por incentivarem a minha educação desde os primeiros anos de escolaridade até a minha formação no ensino superior. Agradeço-lhes pela dedicação, força, encorajamento, apoio incondicional e pelo amor que tiveram por mim.

Ao meu esposo, Nazir Uaene, pelo apoio incondicional, pela sua dedicação, seu zelo por mim e pelos meus estudos, sua paciência, atenção, ajuda e compreensão em todos os momentos e pelo seu amor incondicional.

A minha filha Amaya Rufina, pelo seu carrinho, pela sua companhia nas noites de trabalhos, pelos beijos e pela sua existência na minha vida, pois me motivou a não desistir dos estudos. Também gostaria de expressar a minha gratidão aos meus irmãos, Eufrásio, Ribeiro, Níquel, Tomas e Cátia Mucavela, a minha cunhada Virgínia Simango e aos amigos que de diversas maneiras contribuíram para que eu pudesse chegar até aqui. O apoio, os conselhos e a amizade que recebi foram essenciais para superar desafios e manter-me motivada ao longo deste percurso.

Aos docentes, desejo manifestar a minha sincera gratidão pelas orientações que deram ao longo do curso. Os seus conhecimentos e orientações foram fundamentais para o meu crescimento e aprimoramento profissional, contribuindo para que eu pudesse alcançar um melhor desempenho.

Por fim, estendo o meu agradecimento a todos aqueles que, de alguma forma, contribuíram para a minha jornada de estágio, em especial aos colegas do DARH do SAS, que me proporcionaram uma oportunidade de aprender e do saber fazer. Expresso, assim, a minha gratidão a todos que mencionei, reconhecendo a importância de cada um na minha formação e no sucesso deste relatório de estágio.

LISTA DE ACRÓNIMOS, ABREVIATURAS & SIGLAS

UEM – Universidade Eduardo Mondlane

SAS – Serviço de Assuntos Sociais

REGFAE – Regulamento do Estatuto Geral dos Funcionários e Agentes do Estado

FACED – Faculdade de Educação

DARH – Departamento de Administração de Recursos Humanos

Índice

1. Introdução	6
2. Apresentação da Instituição de Realização do Estágio.....	7
2.1. Localização e Historial da instituição	7
2.2. Missão, Visão e Objectivos e valores do Serviço de Assuntos Sociais	8
2.2.1 Missão	8
2.2.2. Visão	8
2.2.3. Valores	8
2.2.4. Objectivos	8
2.3. Estrutura Orgânica do Serviço de Assuntos Sociais	9
2.4. Descrição Detalhada das Actividades Realizadas Pela Instituição	10
2.4.1. Repartição de Recursos Humanos	11
2.5. Relevância da instituição e da área de estágio	12
2.5.1 Contributos Esperados da Estagiária para o Local do Estágio	12
2.5.2. Papel do Psicólogo Organizacional	13
3.Plano de Actividades.....	15
4. Actividades desenvolvidas pela estagiária.....	17
5. Estudo de caso.....	19
5.1. Apresentação do caso.....	19
5.2. Fundamentação teórica	20
5.2.1. Comunicação.....	20
5.2.2. Comunicação Interna	20

5.2.2. Funções da comunicação interna	21
5.2.3. Factores que influenciam a comunicação nas organizações	21
5.2.4. Satisfação no trabalho	22
5.3 Discução do caso.....	24
5.4. Proposta de plano de intervenção	27
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
7. RECOMENDAÇÕES	29
8. Referências bibliográficas.....	30
Anexos	32

1. Introdução

O presente trabalho é um relatório decorrente das actividades de estágio, com o tema, “Impacto da comunicação interna na satisfação dos colaboradores do Serviço de Assuntos Sociais da Cidade de Maputo”, surge no âmbito da disciplina de estágio curricular, com vista a obtenção do grau de licenciatura em Psicologia das Organizações, conforme preconizado pelo currículo ajustado (FACED, 2014).

O processo de estágio, sendo uma actividade prática permite consolidar a teoria com a prática, ao estagiário/a aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos durante a formação pela prática, que Segundo o Regulamento de Estágio em vigor na FACED, tem os seguintes objectivos: a) Integrar a competência teórica no trabalho prático, através do contacto com a realidade socioprofissional e da aquisição de experiência prática relevante ao curso; b) Adequar as competências teórico-práticas adquiridas ao longo da formação à prática profissional. c). Reforçar o interesse do estudante pela profissão; d) Possibilitar vínculos de emprego com as instituições de estágio (FACED, 2014).

O estágio estabelece a forma de culminação do curso de licenciatura em Psicologia das Organizações o que possibilita a aquisição de conhecimentos, teóricos no trabalho prático, através do contacto com a realidade objectiva e sócio profissional, como também a obtenção de experiências ligados a área. A estagiária foi motivada pela busca, troca e conciliação de conhecimentos teóricos aprendidos durante formação, para uma prática mais eficiente.

Para a elaboração do estudo de caso recorreu-se à pesquisa bibliográfica com vista a buscar a literatura especializada em abordar questões relacionadas com a comunicação interna bem como a satisfação dos colaboradores em relação a comunicação interna da organização, bem como para a concepção do plano de intervenção, para posterior intervenção na organização, por forma a reduzir a mobilidade dos funcionários na organização em estudo.

Em relação a organização, o relatório apresenta a seguinte estrutura: Introdução, Apresentação da Instituição de Realização do Estágio, Plano Geral de Actividades, Actividades Desenvolvidas pela estagiária no local de estágio, Estudo de Caso, Considerações Finais, Recomendações , Referencias Bibliográficas e Anexos

2. Apresentação da Instituição de Realização do Estágio

Na presente secção foram descritos aspectos relacionados a localização, historial, missão, visão, objectivos e valores da organização.

2.1. Localização e Historial da instituição

No âmbito da operacionalização da estrutura do conselho do Serviço de Representação do Estado na Cidade de Maputo estabelecida pelo artigo 8 do Decreto 65/2020 de 7 de Agosto conjugado com as Normas e Critérios de Organização e Funcionamento dos Serviços de Representação do Estado na Cidade de Maputo aprovadas pelo Decreto 19/2020 de 17 de Abril, foi elaborada a proposta do Estatuto Orgânico do Serviço de Assuntos Sociais da Cidade de Maputo. A proposta do Estatuto Orgânico, estabelece a organização interna do Serviço de Assuntos Sociais que comporta até 4 departamentos e 8 repartições, tendo em conta as funções e âmbitos de atuação na Cidade de Maputo, (Proposta de Estatuto Orgânico do SAS,2020).

O Serviço de Assuntos Sociais da Cidade de Maputo (SAS), é uma organização pública do Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano, que presta serviços de proteção social ao funcionário do estado e situa-se entre a avenida Mau Setung e a avenida Khwan Kruman, na Rua Fernão Veloso nº54 - Maputo. Segundo o Chefe do Departamento de Administração de Recursos Humanos, em uma entrevista por ele facultada, o SAS surge da revisão pontual da Constituição da República de 2018. Após a revisão, em 2019 cria-se o Conselho de Representação do Estado nas Províncias onde funcionam paralelamente os conselhos executivos Provinciais.

Ainda em 2019 realizaram-se as eleições de descentralização, onde a Cidade de Maputo não foi afetada por causa da sua estrutura. Contudo, criou-se o Conselho de Serviços de Representação do Estado na Cidade de Maputo "a dita casa grande" em que temos vários serviços (órgão colegial), os Serviços de Economia e Finanças, os Serviços de Justiça e Trabalho, os Serviços de Combatentes e os Serviços Sociais. A sua constituição advém das antigas direções da cidade que vigoravam no mandado anterior (2014/18), que nas eleições de 2019 foram extintas as Direções da Cidade e resultaram em Serviços do Conselho de Representação do Estado na Cidade de Maputo, para o caso em análise, da Direção da Educação e Desenvolvimento Humano da cidade, para o Serviço de Assuntos Sociais (SAS).

2.2. Missão, Visão, Valores e Objectivos do Serviço de Assuntos Sociais

• De acordo com o Regulamento Interno da Instituição, este tem como as seguintes linhas orientadoras:

2.2.1 Missão

• Garantir proteção social ao funcionário e sua família, divulgando e promovendo o Regulamento da providência social dos funcionários aos agentes do estado.

2.2.2. Visão

• Fazer da providência social uma prioridade na proteção social do funcionário e sua família

2.2.3. Valores

• Ética; Rigor; Transparência; Celeridade.

2.2.4. Objectivos

- Garantir a implementação de planos e programas aprovados centralmente.
- Garantir a gestão de recursos humanos, patrimoniais e financeiros;
- Orientar e apoiar as unidades económicas e sociais dos respectivos setores de actividade;
- Garantir a implementação de políticas nacionais com base nos planos e decisões de órgãos centrais;
- Dirigir as actividades dos órgãos e instituições da respectiva área de actuação, garantindo o apoio técnico e metodológico;
- Promover a participação de organizações e associações da sociedade civil nas respectivas áreas de actuação, garantindo o apoio técnico e metodológico;
- Assessorar o Secretário de Estado da Cidade de Maputo nas matérias do respectivo sector.

2.3. Estrutura Orgânica do Serviço de Assuntos Sociais

Na presente secção a estagiaria irá descrever a estrutura orgânica da organização, em que realizou as suas actividades e colocando em anexo o esquema do organograma (fig.1).

Direcção

São funções do Director do Serviço de Assuntos Sociais, dirigir o SAS; gerir os recursos humanos, materiais e financeiros; garantir a elaboração, execução e controlo de planos; dirigir e garantir a realização de todas as funções do SAS e zelar pela aplicação de políticas e estratégias de desenvolvimento do sector.

Departamento de Educação, Ciência e Tecnologia, Ensino Superior e Técnico Profissional.

São funções do Departamento de Educação, Ciência e Tecnologia, Ensino Superior e Técnico Profissional, garantir a implementação do Sistema Nacional de Educação, exceptuando o ensino primário; implementar políticas, estratégias, planos e programas de desenvolvimento do ensino superior; monitorar a implementação das reformas do ensino técnico-profissional nas Instituições da Cidade de Maputo.

Departamento de Género, Criança e Acção Social.

São funções do DGCAS, realizar e promover acções destinadas a eliminar a discriminação baseada no género e valorizar o papel da família na sociedade; promover a igualdade de género na vida política, económica e social; garantir a aplicação das normas e medidas que asseguram a igualdade de oportunidade entre a mulher e o homem no acesso a bens e serviços a disposição da sociedade; realizar e promover acções que garantam a igualdade e equidade de género e empoderamento da mulher.

Departamento de Cultura e Desporto.

São funções do DCD, promover acções de gestão, protecção e preservação do património cultural, material e imaterial em coordenação com outras instituições públicas e privadas a nível da Cidade; Desenvolver e incentivar acções de investigação e pesquisa socio antropológicas sobre o património da Cidade de Maputo; Incentivar o desenvolvimento das indústrias culturais e criativas; Garantir o licenciamento, registo e monitoria das actividades culturais e criativas; incentivar a

participação de individualidades e instituições públicas e privadas na promoção de iniciativas de associação desportivas no desporto de rendimento; promover o desporto de rendimento nos clubes e associações desportivas; Promover o desporto nos estabelecimentos de ensino secundário e superior.

Departamento de Administração e Recursos Humanos

São funções do DARH, elaborar a proposta do Orçamento do Serviço, de acordo com as metodologias e normas estabelecidas. O DARH integra algumas repartições nomeadamente: Repartição de Administração e Finanças; Repartição de Recursos Humanos e Secretaria geral.

Unidade de Controle Interno

São funções da unidade de controle interno, realizar de forma periódica, planificada ou por determinação superior, o controle interno aos órgãos de direção e instituições que desenvolvem actividades relacionadas ao sector; fiscalizar a correta administração dos meios humanos, materiais e financeiros postos a disposição do serviço e instituições que desenvolvem actividades relacionadas ao sector; Prestar informações sobre as condições de funcionamento, organização e de eficiência das áreas inspecionados e propor as devidas correções; Realizar inquéritos e sindicâncias por determinação superior; Efectuar estudos e exames periciais;

Repartição de Assuntos Jurídicos

São funções da repartição de Assuntos Jurídicos, emitir pareceres e prestar assessoria jurídica; Zelar pelo cumprimento e observância da legislação aplicável ao sector; Pronunciar-se sobre o aspecto formal das providencias legislativas das áreas do serviço e colaborar no estudo e elaboração de projetos de diplomas legais.

2.4. Descrição Detalhada das Actividades Realizadas Pela Instituição

O processo de estágio decorreu no Departamento de Administração Recursos Humanos (DARH) o mesmo é composto por três repartições Repartição de Administração e Finanças; Repartição de Recursos Humanos; Secretaria geral. A repartição de Recursos Humanos em que a estagiária desenvolveu as suas actividades, conta com um total de 22 colaboradores, 1 chefe do departamento, a chefe de repartição, 3 funcionários no sector da administração, 3 funcionários no sector de

transferências, 2 no sector de contratação, 4 no sector de arquivos, 2 da providencia social,³ na secretaria. São funções do DARH, elaborar a proposta do Orçamento do Serviço, de acordo com as metodologias e normas estabelecidas.

2.4.1. Repartição de Recursos Humanos

Esta repartição é responsável pela gestão completa dos funcionários do SAS, e é neste sector onde são traçados os processos relativos a planificação, organização, direcção e controle dos funcionários do Serviço de Assuntos Sociais da Cidade de Maputo. O Departamento de Administração e Recursos Humanos é responsável pelo suprimento (recrutamento e selecção), compensação (salários e benefícios), avaliação (desempenho actual e potencial), retenção (bem-estar e gestão da informação), e separação (reforma, demissão, mobilidade, etc.) dos funcionários do SAS.

2.4.2. Processo de arquivamento

O arquivamento de documentos é um processo de armazenar, organizar e preservar informações em formato físico e ou digital para fins de referência futura. Neste sector os arquivistas fazem a identificação dos documentos, a separação dos documentos por categoria, a codificação e por fim o arquivamento dos processos individuais, organizando-os em sequencia alfabética nas gavetas dos arquivos.

2.4.3. processo de mobilidade ou de transferência

De acordo com o artigo 118 do REGFAE, entende-se por transferência ou mobilidade a afetação de um funcionário de nomeação definitiva a tarefas em local diferente daquele em que se encontra a prestar serviços. Neste sector elaboram-se todos os processos referentes a mobilidade dos funcionários do estado pertencentes ao Serviço de Assuntos Sociais, são emitidos pareceres, são transcritos despachos e processos de mobilidade, e por fim a tramitados.

2.4.4. Processos de Administração e Gestão de Pessoal

Esta repartição é responsável pela gestão completa dos funcionários do Serviço de Assuntos Sociais, são nestes sectores traçados os processos relativos a planificação, organização, direcção e controle dos funcionários do SAS. A Repartição de Administração e Gestão de Pessoal é

responsável pelo suprimento (recrutamento e selecção), compensação (salários e benefícios), avaliação (desempenho actual e potencial), retenção (bem-estar e gestão da informação), e separação (reforma, demissão, etc.) dos funcionários do SAS.

2.4.5. Processo de Formação

Na repartição de formação, ocorrem os processos de formação e capacitação dos funcionários. As actividades desta repartição consistem num conjunto de regras voltadas para o processo de preparação, melhoria das qualificações pessoais e desenvolvimento de carreiras.

2.5. Relevância da instituição e da área de estágio

A instituição de estágio é uma importante ferramenta para a formação da estagiária, pois permite que ela coloque em prática os conhecimentos adquiridos durante a sua formação teórica e desenvolva competências práticas e interdisciplinares. Além disso, o estágio possibilita o contacto directo com a realidade socioprofissional, possibilitando a aquisição de experiências práticas relevantes para a sua futura profissão.

No caso específico do estágio realizado no Serviço de Assuntos Sociais, a estagiária teve a oportunidade de vivenciar o cotidiano de uma instituição do Governo com a finalidade de prestar serviços de proteção social ao funcionário do estado. Durante o estágio, a estagiária pode acompanhar diversas actividades ligadas a gestão de recursos humanos num contexto organizacional. Através da observação directa, análise documental e conversas não estruturadas com os funcionários da instituição, a estagiária teve a oportunidade de conhecer a localização e o historial (não de forma minuciosa), assim como a sua missão, visão e objectivos. Com base nessas informações, a estagiária pôde compreender a importância do trabalho desenvolvido pela instituição e como ele está alinhado com os objectivos da sua formação.

2.5.1 Contributos Esperados da Estagiária para o Local do Estágio

A estagiária espera contribuir de diversas formas na organização, exercendo as actividades que lhe serão incumbidas, com vista alcançar as metas pré-estabelecidas, demonstrando sempre uma abertura a novo aprendizado, dinamismo, força de vontade e criatividade em determinadas actividades.

A estagiária, no seu percurso pela organização poderá com base na sua estrutura de relatório fazer perceber aos colaboradores a necessidade de se elaborar uma base de dados referentes a organização (historial, organograma, a estrutura da organização), pois a mesma não possui, criando dificuldades para qualquer um que queira conhecer a organização ou necessite dessa informação para pesquisas futuras, a estagiária poderá também contribuir com um leque de informações acerca da relevância da psicologia organizacional no sector de trabalho, sua importância e papel do psicólogo organizacional.

2.5.2. Papel do Psicólogo Organizacional

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.

De acordo com Moura (2009), o psicólogo organizacional é um profissional que exerce actividades no campo da psicologia aplicada ao trabalho, como recrutamento, selecção, orientação, aconselhamento e treinamento profissional, realizando a identificação e análise das funções, tarefas e ocupações, organizando e aplicando testes e provas, realizando entrevistas, sondagens de aptidões e de capacidade profissional e no acompanhamento e avaliação de desempenho de pessoal, para assegurar às organizações ou por quem quer que se deem as relações laboratoriais, a aquisição de pessoal dotado das habilidades necessárias, e ao indivíduo maior satisfação no trabalho.

Ainda na perspectiva de Moura (2009), o psicólogo organizacional pode actuar, em termos de bem-estar, na criação de programas de qualidade de vida, na prevenção de doenças ocupacionais, na formulação de estratégias para melhoria do clima organizacional e da satisfação dos colaboradores. Além disso, a participação em projectos estratégicos dos diversos sectores da organização, essencial para identificar e reduzir possíveis impactos negativos na vida das pessoas, bem como para potencializar efeitos positivos.

Dentro da organização não encontramos um psicólogo organizacional ou, alguém que exerça funções do psicólogo organizacional. Porém a organização dispõe de um sector responsável pela: selecção e recrutamento; planificação e controlo da implementação de programas de administração e gestão dos recursos humano, de acordo com as diretrizes e planos superiormente definidos; análise de cargos e salários; por acompanhar a realização de avaliação de desempenho; Supervisão

dos sistemas de carreira e remuneração e pela implementação de programas de avaliação de potencial.

3.Plano de Actividades

Período	Actividades	Objectivos	Horas
1 semanas	Apresentação da estagiária na Instituição; Participar das actividades realizadas na organização	Integrar-se na organização Conhecer os departamentos, os sectores e suas funções inerentes.	40H
1 semanas	Integração da estagiária no Departamento de Recursos Humanos. Preparação e acompanhamento das actividades realizadas no DRH.	Compreender como são desenvolvidas, planificadas e executadas as actividades no DRH.	80H
3 semanas	Organização dos processos individuais: Identificação, verificação e codificação documentos dos funcionários pertencentes ao SAS. Arquivamento e envio dos processos ao respectivo sector.	Arquivar e codificar os processos Facultar ao funcionário a localização do se processos individuais. Incentivar ao funcionário a criar paralelamente seu próprio processo individual, para uso pessoal, sem necessariamente recorrer ao setor de arquivos.	160h
3 semanas	Recepção de documentos, transcrição de despachos, transcrição de processos de mobilidade e tramitação dos mesmos.	Apresentar o parecer da entidade com relação aos pedidos solicitados nos processos.	160

3 semanas	Preenchimento da base de dados, Realização do processo de cabimento.	Facilitar a identificação do funcionário, através da base de dados. Solicitar junto do SEF o cabimento orçamental.	160h
2 semanas	Recrutamento e Seleção de pessoal. Avaliação de desempenho do funcionário.	Traçar estratégias de recrutamento e seleção. Aplicar as técnicas de recrutamento e seleção. Aplicar as estratégias de avaliação dos colaboradores do SAS.	80H
2 semanas	Verificação das condições do ambiente do trabalho. Promoção de palestras sobre ergonomia e saúde mental no trabalho. Promoção de palestras relacionados a comunicação	Confrontar o ideal do real. Consciencializar os funcionários sobre a importância da compatibilidade do ambiente de trabalho com as suas necessidades físicas, emocionais e mentais. Propor estratégias de melhoria da comunicação interna	80H
Total de horas			720h

SUPERVISOR

(Mestre Alcídio Cumbe)

A ESTAGIARIA

(Hortência Mucavela)

A ORIENTADORA

(dra. Emília Cavarria)

4. Actividades desenvolvidas pela estagiária

A estagiária esteve inserida em vários sectores que compõem a Repartição de Recursos Humanos, onde a estagiária desenvolveu actividades diversas em cada sector, a destacar:

Sector de Arquivos

No sector de arquivos a estagiária desempenhou actividades como a identificação e codificação de documentos. A identificação consiste na verificação dos documentos enviados dos distritos para que constem do processo individual dos funcionários do aparelho de estado (sector de educação) anexos ao SAS, bem como para identificar a faixa etária dos funcionários, o número exacto de funcionários que operam no SAS, saber das suas carreiras e funções.

Após verificar os documentos recebidos a estagiária codificou os mesmos segundo o número de distritos, e respectiva situação individual de cada funcionário com objectivo de arquivá-los em sua determinada caixa de arquivos. A estagiária pode aprender como criar um arquivo de pessoal, aprendeu as bases de codificação, e como fazer para identificar os processos no sector de arquivo.

Sector de transferência

Neste sector são submetidos os pedidos de parecer, submissão de despachos, tramitação de documentos, Submissão de processos de mobilidade e transferência, tais documentos fazem parte do processo de mobilidade e aceitação dos funcionários no aparelho de Estado. A estagiária desenvolveu actividades como a produção de despachos, pedidos de parecer e tramitação dos mesmos.

A estagiária pode aprender a produzir documentos tais como pedido de transferência, aprendeu a produzir despachos e aprendeu a tramitar documentos. Contudo a estagiária pode perceber que todo o processo de mobilidade, antes mesmo de ser aceite ou recusado, deve passar por varias etapas de verificação a fim de preencher todos os requisitos exigidos no processo de mobilidade.

Sector de Gestão de Pessoal

Este é o sector responsável pelo recrutamento e seleção do pessoal docente e não docente para o ingresso no aparelho de estado da cidade de Maputo, que inicia com a publicação do aviso no jornal noticia antecedido pela autorização da abertura do concurso pelo Excelentíssimo Secretario do Estado da Cidade de Maputo. Tais concursos só são lançados no início e no final de cada ano.

Neste sector a estagiária apenas realizou actividades secundárias por se encontrar numa época em que o sector não realizava o processo de contratação, porém a estagiária pode perceber que o processo de recrutamento obedece certos padrões e cada individuo que queira concorrer a uma vaga deve primeiro preencher os requisitos previamente estabelecidos, e depois passar por uma entrevista, o que vai ditar a sua contratação ou não ao aparelho de Estado.

Sector de Administração de Pessoal

Este sector é responsável pela base de dados de informação dos funcionários da organização e dos funcionários pertencentes ao SAS, e faz o cabimento dos processos dos mesmos. A estagiária ajudou a preencher a base de dados dos funcionários do SAS, e pode aprender a importância do mesmo. A estagiária desenvolveu actividades, como: o preenchimento das folhas de salário e como fazer preenchimento da base de dados dos funcionários do SAS.

A estagiária aprendeu a elaborar a folha de salário, aprendeu a preencher a base de dados dos funcionários, com estas actividades a estagiária pode compreender a importância da criação da base de dados numa organização, o que permite conhecer a função, a carreira de cada um, e como é feita a atribuição de salários.

5. Estudo de caso

Estudo de caso é definido como sendo uma investigação empírica que busca em profundidade um fenómeno contemporâneo, ou seja, o caso em seu contexto do mundo real. Os estudos de caso podem ser apresentados com combinações de métodos qualitativos e quantitativos, aplicados em diversas situações, na investigação de fenómenos individuais, grupais, organizacionais, políticos e sociais, que permitem aos pesquisadores focarem em um caso sob perspectiva holística e num contexto real, (Guerra,2013).

5.1. Apresentação do caso

O Serviço de Assuntos Sociais da Cidade de Maputo é uma organização pública do Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano, que presta serviços de proteção social ao funcionário do estado, é a entidade que de acordo com os princípios, objetivos e tarefas definidos pelo Governo, dirige e assegura a execução das actividades do sector a nível da cidade. Sendo uma instituição constituída por vários colaboradores de diferentes regiões (províncias), de diferentes culturas e pensamentos, verifica-se dentro da mesma, um clima organizacional negativo caracterizado pela insatisfação dos funcionários no local de trabalho, uma vez em que organização não só lida com agentes internos, mas também com agentes externos.

Durante o processo de estágio, a estagiária teve o privilégio de participar das actividades laborais da organização, executar algumas actividades administrativas e participar na elaboração de relatórios, o que de certa forma permitiu um maior envolvimento com os colaboradores do SAS. Nesta interação com os colaboradores a estagiária pode constatar varias reclamações, descontentamentos por parte dos colaboradores em relação ao clima organizacional e sua insatisfação no local do trabalho.

É de notar a primeira impressão que os colaboradores não se sentem satisfeitos em relação a maneira em como as informações correm na organização, uns afirmam que recebem as informações tarde, outros nem as recebem, e os que as recebem não partilham com os seus colegas. Os colaboradores não pautam por uma comunicação harmónica com a organização e nem os líderes contribuem para tal, dificultando assim a comunicação na organização. Os funcionários falam da falta de interesse em promover debates que possam unificar os funcionários, a falta de compreensão a quando de uma queixa ou inquietação, pois afirmam eles que nem todas as vezes

as informações chegam onde deveriam chegar,(da base ao topo e vice versa), e quando chegam não recebem nenhum feedback, seja ele positivo ou negativo (por parte da direção).

As informações geralmente são partilhadas nos grupo do WhatsApp, dificultando assim a sua expansão, pois nem todos os colaboradores dispõem de um dispositivo com funcionalidades de internet, e por vezes as informações chegam na ultima hora para alguns colaboradores, por exemplo para participação de um evento dentro e fora da organização, assuntos relacionados com disposição do autocarro dos funcionários (se terão ou não transporte para a sua mobilidade). os colaboradores afirmam ainda que a organização não propicia um ambiente de trabalho saudável, pois apresenta uma comunicação interna ineficaz e os colaboradores não se sentem motivados pela mesma e afirmam que a organização não se preocupa com o seu bem estar.

Os colaboradores não se sentem felizes com do local de trabalho, pois já algumas aéreas estão degradadas, há fuga de agua, as janelas estão todas danificadas, e os colaboradores afirmam terem apresentado estas reclamações junto dos lideres mas sem nenhum resultado positivo.

5.2. Fundamentação teórica

Nesta secção foram abordados aspectos relevantes sobre a comunicação interna e satisfação no trabalho.

5.2.1. Comunicação

A comunicação constitui um processo de troca de ideias, mensagens ou informações através da fala, de sinais, da escrita ou de comportamento. Segundo Cherry, citado por Caetano e Resquilha (2004), a comunicação significa compartilhar elementos de comportamento ou modos de vida, pela existência de um conjunto de regras.

5.2.2. Comunicação Interna

A comunicação interna é um dos braços da comunicação empresarial, e é uma ferramenta utilizada dentro da empresa para melhorar o fluxo de informação transmitida entre empresa e empregado (Mattoso,2018). Segundo Brum (2010) a comunicação interna é voltada especificamente para a relação empresa e empregado e é um processo vertical. Deve partir de cima para baixo na pirâmide

organizacional quando se tem uma tomada de decisão, e de baixo para cima quando a empresa deseja ouvir seus colaboradores.

Terciotti 2009, comunicação é o acto de compartilhar informações entre duas ou mais pessoas, com finalidade de persuadir ou de obter um entendimento comum a respeito de um assunto ou situação. De acordo com Kunsh 2003, a comunicação interna deve promover a liberdade e a abertura comunicacional, além de proporcionar um ambiente de trabalho que possibilite a integração entre colaboradores e sectores, justamente porque o colaborador é um dos porta-vozes da organização e influí diretamente na imagem da organização/ empresa.

5.2.2. Funções da comunicação interna

Segundo Torquato (2002, p.54), citado por Lemes (2012), a comunicação interna tem a função de contribuir para o desenvolvimento e a manutenção de um clima positivo, propício ao cumprimento das metas estratégicas da organização e ao crescimento continuado de suas actividades e serviços e a expansão de suas linhas de produtos. Desta forma a comunicação interna tem missão de motivar e integrar o corpo funcional, nas mudanças organizacionais, para que se crie mecanismos para informação na organização.

A comunicação interna trabalha em obter consenso sobre os sistemas e valores da organização, em alguns momentos, sendo vital para solucionar e atingir metas que a instituição deseja obter de acordo com seu programa de trabalho. É função da comunicação interna contribuir para o desenvolvimento e a manutenção de um clima positivo, propício ao cumprimento das metas estratégicas da organização e ao crescimento continuado de suas atividades e serviços e a expansão de suas linhas de produtos.

5.2.3. Factores que influenciam a comunicação nas organizações

Lemes (2012), sugere três factores que influenciam na comunicação interna nas organizações, tais como:

a) Motivação

A motivação ou falta dela no desempenho de atividades profissionais é o fator psicológico que mais interfere na comunicação e consequentemente nos resultados da organização. Motivar significa dar motivo. Podemos afirmar que a motivação é intrínseca as pessoas, sendo que, a motivação específica para o trabalho depende do sentido que se dá a ele. São forças que emergem, dirigem e sustentam os esforços de uma pessoa, é o processo responsável pela intensidade, direção de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta.

b) Ambiente de trabalho

É muito importante o clima nas empresas, pois através do clima é que vai garantir e melhorar a convivência com as pessoas da organização, o ambiente deve ser harmonioso e cooperativo, onde administram-se as emoções, controlam-se a ansiedade e os impulsos e para melhor compreender e conviver com os outros. As pessoas têm o desafio de despertar o interesse pelos valores humanos, iniciando pela responsabilidade, quando se é capaz de se relacionar bem com os outros, derrubando todas as barreiras que ainda possa carregar desde criança. As relações interpessoais podem ocorrer entre uma pessoa e outra, entre amigo

c) Estilos motivacionais

Diversas pessoas estão em busca de diferentes coisas, cada uma tem sua própria forma de demonstrar podendo até ter o mesmo objetivo, isso ocorre devido ao estilo organizacional que cada indivíduo possui, assim sendo todos têm necessidades semelhantes. Existem diversos grupos de comportamento motivacional, há aqueles que aceitam cumprir regras no dia-a-dia e os que não aceitam.

5.2.4. Satisfação no trabalho

Satisfação no trabalho formalmente definida é o grau segundo o qual os indivíduos se sentem de modo positivo ou negativo com relação ao seu trabalho, é uma atitude, ou resposta emocional às tarefas de trabalho e às suas várias facetas. Aspectos mais comuns da satisfação no trabalho

relacionam-se com pagamento, desempenho e avaliação de desempenho, colegas qualidade de supervisão condições físicas e sociais do local de trabalho. (Zoldan, 2013).

Jorge (2005), apud George e Jones (1999, p. 74), citados por Ndilimeke (2019), afirmam que os graus de níveis de satisfação das pessoas sobre o seu trabalho, podem ir da satisfação extrema à insatisfação extrema. Além de terem atitudes sobre o seu trabalho como um todo, as pessoas podem também ter atitudes sobre os vários aspetos do seu trabalho, como o tipo de trabalho que fazem, os seus colegas, supervisores ou subordinados ou pagamento. Baseando-se no conceito de satisfação no trabalho apresentado por Carlotto e Câmara (2008), este é visto como um conjunto de factores que um colaborador pode observar no seu ambiente laboral podendo ser algo benéfico ou prejudicial para o alcance dos objectivos pretendidos.

O termo satisfação no trabalho está diretamente ligado ao desempenho e aumento da produtividade organizacional, ou seja, trabalhadores felizes tendem a ter bom desempenho organizacional (Silva Júnior, 2009; Márquez, Moreno, 2010; Tavares Filho et al., 202).

Os autores Karpinski e Stefano (2008), citados por Ndilimeke (2019), também partilham da mesma linha de pensamento sobre a importância de um ambiente saudável os autores fundamentam que o investimento feito para oferecer boas condições de trabalho acaba por ter um retorno a organização, isto porque tendo um clima organizacional bom faz com que haja um aumento na produtividade da mesma organização.

Para Fonseca (2014), o fator satisfação diz respeito as características do colaborador sendo que estão relacionados com a realização pessoal. Segundo Fonseca apud Serrano & Cabral Vieira, (2005), o factor satisfação no trabalho está ligado à parte psicológica daí a máxima importância que as organizações devem ter com este fator por estar diretamente ligado ao capital humano das organizações. A perspetiva de Fonseca, apud Vieira, Couto & Tiago, (2004), a importância que este tema tem para as organizações é que devemos olhar para este como uma variável de qualidade no trabalho.

Para os autores Martins, Santos (2006), a satisfação no trabalho é um factor de grande relevância por se tratar de um factor que tem grande impacto na produtividade organizacional. De um modo geral a satisfação no trabalho esta relacionado com o ponto de vista que cada trabalhador tem em

relação ao trabalho. Tendo em conta as várias abordagens, todas revelam que a satisfação no trabalho é de grande importância para as organizações isto porque comportamentos positivos de satisfação por parte dos colaboradores provocam atitudes de mudança infra – organizacionais que podem ser benéficos para a organização como um todo.

Causas da satisfação no trabalho

A satisfação no trabalho tem sido atribuída a causas que variam desde aspetos da personalidade individual, situados no ambiente onde o indivíduo desenvolve a sua actividade. Dentro dessa ampla variedade de explicações, há perspectivas específicas, cujas diferenças entre si devem ser conhecidas e avaliadas. Os autores Miranda(2014) e Cunha (2008), apresentam as supostas causas mais comuns na obtenção da satisfação no trabalho.” As causas indicadas por estes autores são:

Causas pessoais que incluem: Fatores demográficos (idade e género, habilitações literárias, habilitações profissionais, tempo de serviço, estado civil, etc.); Diferenças individuais (afeto positivo; locus de controlo); **Causas Organizacionais** que incluem: Tipo de chefia; Os colegas de trabalho; As condições de trabalho; Os benefícios.

5.3Discussão do caso

A comunicação interna é uma ferramenta estratégica que estimula o diálogo entre a liderança e os funcionários. Oportuniza a troca de informações via comunicação, contribuindo para a construção do conhecimento, o qual é expresso nas actividades das pessoas.

Corrado (1994), citado por Monteiro e Angres (2021), salienta que a comunicação interna não se concentra mais na mera transmissão de informações, mas sim na mudança do comportamento dos funcionários de maneira que todos se sintam envolvidos com a organização e possam executar as suas actividades com satisfação. A luz do SAS, nem todos os funcionários sentem-se envolvidos com a organização e nem sempre executam as suas actividades com satisfação pois alegam que a organização não colabora no processo de comunicação mais eficaz.

Nem todos os funcionários do SAS sentem-se engajados no trabalho, pois nem sempre a organização comunica-lhes tudo a respeito da organização, os funcionários não participam na tomada de decisões, e afirmam eles que poucas são as vezes em que são ouvidos a quando das suas

inquietações e ou observações e poucas são as vezes que recebem um feedback. Conforme Filho (2003), ao receber informações, cada funcionário tende a se manifestar sobre elas, desta forma, cada indivíduo representa tanto um potencial receptor quanto um potencial difusor de opiniões, sejam elas favoráveis ou não.

É de salientar que nas organizações, os processos de comunicação interna que estimulam o relacionamento interpessoal são fundamentais para tornar possível o engajamento das relações no ambiente de trabalho (Bem, 2013). Nesta prepectiva a falta de informação pode ser visualizada como um empecilho ao processo de comunicação, pois a comunicação interna, nas organizações, deve gerar informações precisas a todos os elementos que compõem a organização,(Hall, 2004).

Para os autores Martins, Santos (2006), citados por Ndilimeke (2019), a satisfação no trabalho é um factor de grande relevância por se tratar de um factor que tem grande impacto na produtividade organizacional. De um modo geral a satisfação no trabalho esta relacionado com o ponto de vista que cada trabalhador tem em relação ao trabalho. Tendo em conta as várias abordagens, todas revelam que a satisfação no trabalho é de grande importância para as organizações isto porque comportamentos positivos de satisfação por parte dos colaboradores provocam atitudes de mudança infra – organizacionais que podem ser benéficos para a organização como um todo.

Diante disso, percebe-se que a comunicação interna nas organizações e responsável pelo sucesso e ou fracasso das mesmas, promove a integração e valoriza os indivíduos. Nesta ótica o SAS, tem de rever as suas estratégias no processo de comunicação, melhorar e promover a liberdade e a abertura comunicacional, além de proporcionar um ambiente de trabalho que possibilite a integração entre colaboradores e sectores / departamentos.

5.4. Proposta de plano de intervenção

A presente proposta de plano de intervenção tem como foco intervir no caso descrito no SAS, relacionado a comunicação interna, e tem como objectivo principal, reduzir impacto da comunicação na satisfação dos colaboradores.

Tabela 2 : proposta de plano de actividades para a melhoria da comunicação interna.

Actividades	Objectivos	Recursos materiais e Estrategias	Intervenientes	Período
Consciencialização e Educação sobre a comunicação.	Fazer perceber a importância e o impacto da comunicação	Caderno de registo, laptop. Realizar uma palestra ilustrativa.	Estudante e funcionários do SAS.	1 SEMANA
Planejamento de melhorias da comunicação	Transparência em oposição do secretismo; Simplicidade da mensagem; Realizar reuniões mensais presenciais de forma a ouvir os colaboradores; criar debates		Os gestores RH, a liderança, os colaboradores	Continuo
Criar publicações orientadas aos funcionários	Motivar os funcionários, elogiar os funcionários, criar o espírito de nomear o funcionário do mês.	Por meio dos canais informativos da organização (email, redes sociais da organização, panfletos).	Os gestores de RH.	Mensalmente
Elaborar circulares internas divulgando na organização os principais aspectos de interesse do funcionário e funcionamento da organização.	Manter os funcionários informados dos acontecimentos internos da organização	Palestras, distribuição de folhetos, cartazes.	Os gestores de RH, e os directores.	Sempre que necessário

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização do estágio foi de extrema importância para a estagiária, na medida em que proporcionou um vasto leque de conhecimento relacionados as diferentes estratégias de Gestão de Recursos Humanos, visto que, o Departamento de Recursos Humanos possui grande experiência em matéria de recrutamento, seleção, progressão, promoção e desenvolvimento profissional.

No que tange a comunicação interna entende-se que seja uma estratégia usada nas organizações para estabelecer canais que possibilitem um relacionamento com o público interno e tem o papel de tornar comum a mensagem destinada aos seus colaboradores, com o propósito de motivar, estimular, promover e difundir os ideias da organização.

A comunicação interna pode ser entendida como um processo de partilha de informação entre os colaboradores de uma organização, seja ela pública ou privada. Ela surge da necessidade de se manter os colaboradores informados, de forma clara, concisa, transparente e com frequência, sobre as posições tomadas pela organização.

Quanto a satisfação no trabalho entende-se que seja o grau segundo o qual os indivíduos se sentem de modo positivo ou negativo com relação ao seu trabalho, é uma atitude, ou resposta emocional às tarefas de trabalho e às suas várias facetas.

Neste sentido e necessário que as organizações pautem por uma comunicação interna satisfatória e saudável entre os colaboradores e a organização, afim de promover um ambiente saudável dentro das organizações e garantir maior produtividade por parte dos colaboradores.

É de salientar que a comunicação interna deve ser direcionada a todos os colaboradores, sem exceção, para que saibam dos interesses gerais da organização, para que se integrem e tenham como incentivo o compartilhamento de informações e o estímulo de experiências e diálogos, a comunicação interna concentra-se na modificação do comportamento dos funcionários para que se sintam envolvidos com a organização e possam, assim, desenvolver com satisfação suas actividades.

7. RECOMENDAÇÕES

A luz do que foi constatado durante a realização do trabalho, deixa-se as seguintes recomendações ao Serviço de Assuntos Sociais (SAS), e a Faculdade de Educação (FACED):

Ao Serviço de Assuntos Sociais:

- a) Investir na melhoria da infraestrutura, (melhorar o teto, trocar as janelas partidas, a pintura,
- b) Melhorar as condições de trabalho dos seus funcionários
- c) Melhorar os meios de comunicação
- d) Criar uma plataforma em que se possa disponibilizar todas as informações da e sobre a organização.
- e) No acto da comunicação com os funcionários os líderes devem sempre procurar interagir com os seus colaboradores.

A Faculdade de Educação:

- a) Propõe-se que continuem proporcionando estágios académicos aos estudantes, em particular ao curso de Licenciatura em Psicologia das Organizações, pelo contexto de exiguidade de aulas práticas e visitas às organizações ao longo do período normal de formação.
- b) Propõe-se que mantenham o mesmo nível de supervisores, comprometidos com os estudantes, por forma a proporcionar a melhor experiência de estágio académico.

8. Referências bibliográficas

- Bem,J. (2013). O engajamento e o processo de relacionamento interno mediado pela comunicação nas organizações.
- Brum,A. (2010). Endomarketing de A a Z: como alinhar o pensamento das pessoas à estratégias da empresa. São Paulo. Integrare editora.
- Carlotto,M. & Camara, S. (2008). Propriedades psicométricas do questionário de satisfação no trabalho.
- Caetano, J. & Rasquilha, L.(2004). Gestão da Comunicação. Lisboa Quimera.
- FACED (2014). Regulamento de estágio dos cursos de graduação. Maputo: Universidade Eduardo Mondlane.
- Filho,A. (2003). A comunicação Interna do Lançamento do “Programa de Segmentação Comportamental e Marketing de Relacionamento Pessoa física do Banco Brazil”. um estudo de caso.
- Fonseca, R. (2014). Satisfação Profissional nas USF das ARS- Centro factores intrínsecos e extrínsecos do trabalho. (Tese de mestrado em Gestão e Economia da Saúde. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra).
- Guerra, E. L. A. (2014). Manual de pesquisa qualitativa. Acessado em 20/03/2024, disponível em <https://docente.ifsc.edu.br/luciane.oliveira/MaterialDidatico/P%C3%B3s%20Gest%C3%A3o%20Escolar/Legisla%C3%A7%C3%A3o%20e%20Pol%C3%ADticas%20P%C3%ABlicas/Manual%20de%20Pesquisa%20Qualitativa.pdf>.
- Hall.(2004). Organização: estrutura, processos e resultados. 8ed. São Paulo.
- Kuhne, E. (2010). O Desafio do Psicólogo Organizacional. Acessado em 20/03/2024, disponível em <http://www.rhevistarh.com.br/portal/?p=465>.
- Kunsch, M,M. (2003). Planejamento de relação publica na comunicação interna. 2ªed. São Paulo. Editora Sum.

Lemes,P. (2012). A importância da comunicação e suas ferramentas. São Paulo. Assis.

Martins, M. & Santos, G. (2006). Adaptação e validação científica de constructo da Escala de Satisfação.

Miranda, M. (2014). A Satisfação no Trabalho. Aplicação às Instituições Particulares de Solidariedade Social em São Miguel.

Moura, J. (2009). Introdução à actuação em Psicologia Organizacional e do Trabalho. Acessado em 20/03/2024, disponível em <https://psicologado.com/atuacao/psicologiaorganizacional/introducao-a-atuacao-em-psicologia-organizacional>

Ndilimeke, L. (2019). Impacto das condições de trabalho na satisfação dos trabalhadores. um estudo de caso : Externato Alvares Cabral.

Zoldan.(2013). Satisfação no trabalho. Acessado em 20/03/2024, disponível em <https://.com.br/revistacientifica/arquivos/2.pdf>

Legislação

Estatuto Orgânico dos Serviços de Assuntos Sociais da Cidade de Maputo, 2020.

Decreto 19/2020 de 17 de Abril, das Normas e Critérios de Organização e Funcionamento dos Serviços de Representação do Estado.

REGFAE- Regulamento do Estatuto dos Funcionários e Agentes do Estado.

,

Anexos

