



**UNIVERSIDADE
E D U A R D O
MONDLANE**

FACULDADE DE EDUCAÇÃO

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

CURSO DE LICENCIATURA EM PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES

MONOGRAFIA

Avaliação do Capital Psicológico Positivo como Mecanismo de Promoção da Qualidade de Vida no Trabalho dos Colaboradores na Credi + Microcrédito EI, sita na cidade de Maputo

Stela Ester Adolfo Nhaca

Maputo, 16 de Outubro de 2025



UNIVERSIDADE
E D U A R D O
MONDLANE

FACULDADE DE EDUCAÇÃO

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

CURSO DE LICENCIATURA EM PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES

Avaliação do Capital Psicológico Positivo como Mecanismo de Promoção da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos Colaboradores na Credi + Microcrédito EI, sita na cidade de Maputo

Stela Ester Adolfo Nhaca

Local de Estudo: Credi + Microcrédito EI.

Supervisora: Doutora Lénia Mapelane.

Monografia apresentada à Faculdade de Educação (FACED) da Universidade Eduardo Mondlane (UEM) em cumprimento dos requisitos parciais para a obtenção do grau de Licenciatura em Psicologia das Organizações.

Maputo, 16 de Outubro de 2025

DECLARAÇÃO DE ORIGINALIDADE

Esta monografia foi julgada suficiente como um dos requisitos para a obtenção do grau de Licenciado em Psicologia das Organizações e aprovada na sua forma final pelo Curso de Licenciatura em Psicologia das Organizações, Departamento de Psicologia, da Faculdade de Educação da Universidade Eduardo Mondlane.

Director do Curso _____

(Lic. Francisco Cumaio)

Presidente do Júri _____

Oponente _____

Supervisora _____

Doutora Lénia Mapelane

Maputo, 16 de Outubro de 2025

DECLARAÇÃO DE HONRA

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

Stela Ester Adolfo Nhaca

Maputo, 16 de Outubro de 2025

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais, Adolfo Nhaca e Rieza Ndlate Malumana, aos meus irmãos, José Adolfo Nhaca, Nilza Aida Nhaca e Edson Adolfo Nhaca, pelos ensinamentos que me proporcionaram em toda a minha vida, pelo incentivo constante e por acreditarem em mim nos momentos em que duvidei das minhas capacidades. Espero que sintam orgulho da vossa cassula.

E por fim, dedico este momento a mim mesma pela persistência, pelas noites mal dormidas, pelos sacrifícios e por nunca desistir, mesmo quando o caminho parecia difícil.

Que esta etapa seja apenas o começo de muitas outras conquistas.

AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho representa a concretização de um importante capítulo da minha vida. Por isso desejo expressar a minha gratidão as pessoas e instituições que, de diferentes formas contribuíram para que este momento se tornasse realidade.

Agradeço primeiramente a Deus, pela saúde, força e inspiração que me direccionou ao longo de toda essa jornada.

Agradeço aos meus pais pelo apoio incondicional durante essa jornada, que estiveram sempre presentes.

A minha família em especial aos meus irmãos, Nilza Nhaca, José Nhaca, Edson Nhaca, que estiveram presentes em momentos mais difíceis, apoiando-me de forma a não desistir, me apoiaram emocionalmente e financeiramente, estiveram sempre meu lado e a toda família e o meu parceiro, Tomás Silvestre Machado pelo suporte.

A minha supervisora, Doutora Lénia Mapelane, pela paciência e dedicação e valiosas orientações que foram fundamentais para a realização deste trabalho, a forma como o conteúdo foi transmitido tornou a aprendizagem acessível e inspiradora.

Aos professores do curso de Psicologia das Organizações por todo conhecimento compartilhado e por terem sido inspiração ao longo desta trilha académica.

Aos colegas e amigos, Jéssica Tivane, Adélia Cuco, Sheila Daudó, Edwisha Damardinho e Chantel Tivane, obrigada pela partilha de experiências, pelo apoio mútuo e pelos momentos que tornaram este percurso mais leve e enriquecedor. Levo comigo não só o que aprendi, mas também boas memórias e novas conexões.

Por fim a todos que directa ou indirectamente, contribuíram para a realização deste trabalho, deixo aqui o meu profundo agradecimento.

ACRÓNIMOS, SIGLAS & SÍMBOLOS

COP	Comportamento Organizacional Positivo
CPP	Capital Psicológico Positivo
FACED	Faculdade de Educação
PO	Psicologia das Organizações
PsyCap	Capital Psicológico
RH	Recursos Humanos
UEM	Universidade Eduardo Mondlane
máx	máximo
min	mínimo
n	tamanho da amostra
$\bar{x}$	média
dp	desvio padrão

LISTA DE GRFICO, ILUSTRAÇÕES E TABELA

Gráfico 1: Nível de auto-eficácia dos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI	23
Gráfico 2: Nível de optimismo dos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI.....	24
Gráfico 3: Nível de esperança dos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI	25
Gráfico 4: Nível de resiliência dos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI	26
Gráfico 5: Diagrama de dispersão entre o CPP e a QVT na Credi + Microcrédito, EI.....	34
Ilustração 1: Dimensões do Capital Psicológico	11
Ilustração 2: Organograma da Credi + Microcrédito, EI	50
Tabela 1: Caracterização sociodemográfica dos participantes	22
Tabela 2: Resultados da Capacidade para o Trabalho na Credi + Microcrédito, EI.....	27
Tabela 3: Resultados da QVT na Credi + Microcrédito, EI	28
Tabela 4: Resultados sobre a Autonomia, desenvolvimento pessoal e relações laborais na Credi + Microcrédito, EI.....	29
Tabela 5: Resultados sobre a satisfação no trabalho na Credi + Microcrédito, EI.....	30
Tabela 6: Resultados sobre o horário, Ambiente físico e social no trabalho na Credi + Microcrédito, EI.....	31
Tabela 7: Resultados sobre a remuneração, benefícios e direitos dos trabalhadores na Credi + Microcrédito, EI.....	33

RESUMO

O objectivo geral desta monografia foi avaliar o Capital Psicológico Positivo (CPP) como mecanismo de promoção da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI. Para alcançar esse objectivo, foi adoptada uma abordagem quantitativa, utilizando questionários aplicados a uma amostra de 18 colaboradores, seleccionados por amostragem casual simples. A análise dos dados foi realizada por meio do software SPSS, com a aplicação de procedimentos estatísticos descritivos e inferenciais para examinar a relação entre as variáveis. Os resultados indicaram níveis baixos a moderados nas dimensões do CPP, com particular ênfase em fragilidades na auto-eficácia, resiliência e esperança. Esses resultados reflectem uma percepção de indefinição ou neutralidade quanto à capacidade dos colaboradores de enfrentar desafios e manter optimismo no ambiente de trabalho. Em relação à QVT, observou-se uma avaliação moderada, com insatisfação em aspectos como ergonomia, privacidade, reconhecimento e satisfação no trabalho, contrastando com avaliações mais positivas em relação à motivação e capacidade de realizar tarefas. Em termos da relação entre o CPP e a QVT, foi identificada uma correlação positiva, embora não perfeita, sugerindo que níveis mais elevados de esperança, optimismo, auto-eficácia e resiliência estão associados a uma melhor percepção da QVT. Conclui-se que o fortalecimento do capital psicológico positivo pode contribuir significativamente para a promoção da QVT, embora outros factores organizacionais também exerçam influência.

Palavras-chave: Capital Psicológico Positivo; Qualidade de Vida no Trabalho; Motivação; Psicologia das Organizações.

ABSTRACT

The main objective of this dissertation was to evaluate Positive Psychological Capital (PsyCap) as a mechanism for promoting Quality of Work Life (QWL) among employees of Credi + Microcrédito, EI. To achieve this goal, a quantitative approach was adopted, using questionnaires applied to a sample of 18 employees selected through simple random sampling. Data analysis was carried out using SPSS software, applying descriptive and inferential statistical procedures to examine the relationship between the variables. The results indicated low to moderate levels in the PsyCap dimensions, with particular weaknesses in self-efficacy, resilience, and hope. These findings reflect a perception of uncertainty or neutrality regarding the employees' ability to face challenges and maintain optimism in the workplace. Regarding QWL, a moderate evaluation was observed, with dissatisfaction in aspects such as ergonomics, privacy, recognition, and job satisfaction, contrasting with more positive assessments in motivation and task performance. In terms of the relationship between PsyCap and QWL, a positive—though not perfect—correlation was identified, suggesting that higher levels of hope, optimism, self-efficacy, and resilience are associated with a better perception of QWL. It is concluded that strengthening positive psychological capital can significantly contribute to enhancing QWL, although other organizational factors also exert influence.

Keywords: Positive Psychological Capital; Quality of Work Life; Motivation; Organizational Psychology.

Índice

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO	1
1.1. Contextualização	2
1.2. Formulação do problema	3
1.3. Objectivos	4
1.3.1. Objectivo geral.....	4
1.3.2. Objectivos específicos	4
1.4. Hipóteses.....	4
1.5. Justificativa	5
CAPÍTULO II: REVISÃO DE LITERATURA	7
2.1. Capital Psicológico	7
2.1.1. Breve historial do Capital Psicológico.....	8
2.1.2. Dimensões do Capital Psicológico.....	9
2.2. Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho	11
2.2.1. Factores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho	12
2.2.2. Abordagens sobre a QVT.....	13
2.2.3. Avaliação da QVT	13
2.3. Relação entre o Capital Psicológico Positivo e a Qualidade de Vida no trabalho.....	15
CAPÍTULO III: METODOLOGIA	17
3.1. Descrição do local de estudo.....	17
3.1.1. Missão, Visão e Valores	17
3.2. Tipo de pesquisa	18
3.3. População, amostra e amostragem	19
3.4. Instrumentos de recolha e análise de dados	20
3.5. Considerações éticas	20
3.6. Limitações do estudo	21

CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS	22
4.1. Caracterização sociodemográfica dos participantes	22
4.2. Dimensão de CP predominante nos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI;	23
4.3. Principais factores que influenciam a QVT no contexto da Credi + Microcrédito, EI.....	27
4.4. Relação entre o capital psicológico positivo e a QVT na organização	34
CAPÍTULO V: CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	36
5.1. Conclusões	36
5.2. Recomendações.....	37
Referências Bibliográficas	39
Apêndice I: Termo de consentimento informado	44
Apêndice II: Questionário.....	45
Apêndice III: Solicitação de visita de estudo.....	49
Anexo I: Organograma	50
Anexo II: Credencial.....	51

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

A presente monografia é elaborada como um dos requisitos parciais exigidos para a obtenção do grau de Licenciatura em Psicologia das Organizações (PO). O curso é oferecido na Faculdade de Educação (FACED) da Universidade Eduardo Mondlane (UEM). O estudo foi realizado na Credi + Microcrédito, EI tendo os dados tendo sido recolhidos no período compreendido entre 07 de Março de 2025 e 29 de Setembro de 2025. A monografia tem como temática, a avaliação do capital psicológico positivo como mecanismo de promoção da qualidade de vida no trabalho dos colaboradores na Credi + Microcrédito, EI.

O interesse por este tema surge da crescente necessidade de compreender como os factores psicológicos podem influenciar directamente a qualidade de vida no trabalho, especialmente em organizações que operam no contexto desafiador e competitivo do sector microfinanceiro.

O capital psicológico positivo é um conceito que envolve características psicológicas que influenciam positivamente o desempenho e o bem-estar no trabalho, e outro conjunto de aspectos inerentes a postura psicológica positiva no ambiente de trabalho. De acordo com Luthans et al. (2002), ele é composto por quatro componentes principais: auto-eficácia, esperança, optimismo e resiliência, que são essenciais para a adaptação e superação de desafios no ambiente organizacional.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) refere-se ao conjunto de condições que promovem bem-estar, satisfação e equilíbrio ao trabalhador no ambiente laboral. Seus principais aspectos envolvem condições físicas adequadas, relações interpessoais saudáveis, oportunidades de desenvolvimento e reconhecimento profissional. Inclui também equilíbrio entre vida pessoal e trabalho, autonomia e participação nas decisões. Em síntese, a QVT busca garantir um ambiente que favoreça saúde, motivação e desempenho.

Além desta introdução, o primeiro capítulo aborda a contextualização do tema, a formulação do problema, os objectivos do estudo, as hipóteses e a justificativa para a pesquisa. O segundo capítulo dedica-se à revisão da literatura, explorando as principais variáveis envolvidas, capital psicológico positivo e a qualidade de vida no trabalho. O terceiro capítulo descreve a metodologia adoptada na pesquisa, incluindo a caracterização do local de estudo, a abordagem metodológica, a população e a amostra, bem como as técnicas de colecta e análise de dados, questões éticas e as limitações do estudo. O quarto capítulo apresenta e discute os resultados obtidos, enquanto o quinto e último capítulo traz as conclusões e recomendações

da pesquisa.

1.1. Contextualização

O interesse pela Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surge com a crescente preocupação em entender como as condições de trabalho influenciam o bem-estar e o desempenho dos colaboradores. A QVT começou a ser estudada nos anos 1970, com Walton (1975) sendo um dos pioneiros ao definir a QVT como um factor multifacetado, envolvendo tanto a satisfação no trabalho quanto o equilíbrio entre as demandas profissionais e pessoais. O estudo da QVT surgiu com o objectivo de compreender como um ambiente de trabalho saudável pode impactar positivamente tanto a produtividade quanto o bem-estar dos colaboradores, contribuindo para o sucesso organizacional e a retenção de talentos (Barros, 2010).

Ao longo do tempo, o conceito de QVT foi se expandindo, incorporando não só condições físicas do ambiente de trabalho, mas também aspectos psicológicos e sociais. Inicialmente focado nas condições físicas e operacionais, o estudo da QVT passou a incluir o bem-estar emocional, psicossocial e a satisfação com as relações interpessoais dentro das organizações (Danna & Griffin, 1999; Limongi-França, 2007). Essa evolução reflecte uma abordagem mais holística, considerando o trabalho como uma experiência que afecta directamente a vida pessoal e emocional dos colaboradores (Karasek & Theorell, 1990).

Actualmente, o estudo da QVT tem um impacto significativo na vida das organizações, pois está directamente relacionado à motivação, engajamento e produtividade dos colaboradores. Organizações que promovem um ambiente de trabalho com altos níveis de QVT tendem a reduzir índices de absentéismo, aumentar a satisfação no trabalho e diminuir a rotatividade (Simango, 2018). Além disso, empresas com foco em QVT constroem culturas organizacionais mais positivas, o que fortalece as relações interpessoais e contribui para um clima organizacional saudável.

Diversos factores influenciam a QVT no trabalho, como a autonomia no trabalho, as oportunidades de desenvolvimento profissional, o reconhecimento, a remuneração e as condições físicas do ambiente. A segurança e a saúde ocupacional também são factores determinantes, pois um ambiente seguro e saudável contribui para o bem-estar dos colaboradores (Walton, 1975; Ribeiro & Santana, 2015).

Dentro desse contexto, o Capital Psicológico Positivo (CPP) surge como uma variável importante que influencia directamente a QVT. O CPP é composto por quatro componentes principais: auto-eficácia, esperança, optimismo e resiliência. Essas características psicológicas são essenciais para a adaptação e o desempenho no trabalho. Indivíduos com altos níveis de CPP tendem a lidar de forma mais eficaz com os desafios no ambiente de trabalho, o que, por sua vez, contribui para uma melhor percepção da QVT (Luthans et al., 2002; Avey, 2011). Organizações que promovem o desenvolvimento do CPP entre seus colaboradores podem criar um ambiente mais motivador e produtivo, reflectindo directamente na QVT.

Assim, a relação entre CPP e QVT é clara: o fortalecimento do capital psicológico positivo pode melhorar a QVT, promovendo um ambiente de trabalho mais saudável, produtivo e satisfatório para os colaboradores.

1.2. Formulação do problema

No contexto do aumento da competitividade no sector de microcrédito na cidade de Maputo, especialmente nos últimos dois anos, a Credi + Microcrédito, EI identificou a necessidade de adoptar práticas que favorecessem um ambiente laboral mais equilibrado e melhorassem o bem-estar dos seus colaboradores. Com a finalidade de construir um espaço profissional mais saudável e eficiente, a empresa passou a desenvolver iniciativas voltadas para fortalecer o capital psicológico de sua equipa, reconhecendo o papel essencial desse elemento na promoção da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Segundo Nunes (2010), ainda há pouca exploração, tanto em estudos nacionais quanto internacionais, acerca da relação entre capital psicológico e QVT. Apesar disso, o capital psicológico positivo tem ganhado relevância como um instrumento essencial para fomentar ambientes de trabalho mais satisfatórios. Contudo, assim como ocorre em muitas organizações, sobretudo no contexto moçambicano, ainda existe uma insuficiente compreensão sobre como esse capital influencia efectivamente a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores.

Garcia et al. (2018) demonstraram que níveis elevados de capital psicológico positivo estão associados a maior engajamento profissional e a ambientes organizacionais mais saudáveis. Porém, a ausência de estratégias sólidas de gestão, aliada às pressões externas, como o

aumento da concorrência e das exigências financeiras, pode limitar a implementação eficaz dessas práticas.

Num estudo comparativo sobre o desenvolvimento da QVT em instituições de microfinanças moçambicanas, Chissano e Ramiro (2019) identificaram que, embora haja um interesse crescente em práticas relacionadas ao bem-estar psicológico, ainda existem falhas significativas na sua aplicação, especialmente em microempresas e instituições financeiras em fase de consolidação. Na investigação de Costa (2017) evidenciou que acções orientadas para o fortalecimento do capital psicológico positivo podem reduzir factores de stress no ambiente laboral, resultando em melhorias expressivas na qualidade de vida dos colaboradores, aspecto crucial para retenção de talentos e sustentabilidade institucional.

A partir da articulação dessas abordagens com as iniciativas da Credi + Microcrédito, EI, destacam-se dois eixos fundamentais, o capital psicológico e a qualidade de vida no trabalho. Dessa relação emerge uma questão central que orienta a reflexão: **Em que medida o capital psicológico positivo contribui para a promoção da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI?**

1.3. Objectivos

1.3.1. Objectivo geral

Compreender o contributo do capital psicológico positivo para a promoção da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores na Credi + Microcrédito, EI.

1.3.2. Objectivos específicos

- Identificar a dimensão de CP predominante nos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI;
- Descrever os principais factores promotores de QVT na Credi + Microcrédito, EI;
- Examinar a relação entre o capital psicológico positivo e a QVT na organização;

1.4. Hipóteses

H0: O capital psicológico positivo não contribui para a QVT nos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI;

H1: O Capital Psicológico Positivo está positivamente associado à Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI;

H2: O Capital Psicológico Positivo está negativamente associado à Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI;

H3: Existe uma correlação estatisticamente significativa entre o Capital Psicológico Positivo e a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI.

1.5. Justificativa

Estudos envolvendo o capital psicológico tem demonstrado relações positivas com satisfação no trabalho, qualidade de vida no trabalho, comprometimento organizacional e bem-estar psicológico (Avey et al, 2011).

Baseado nos pressupostos anteriores, a motivação para a realização deste estudo decorre da crescente importância de aprofundar-se o papel do capital psicológico positivo como mecanismo de promoção da qualidade de vida no trabalho em organizações moçambicanas. Sabendo-se que muitas organizações enfrentam desafios relacionados à criação de ambientes de trabalho saudáveis e motivadores, surge a necessidade de explorar abordagens inovadoras, como o fortalecimento do capital psicológico positivo, que integra componentes como resiliência, optimismo, esperança e auto-eficácia, para melhorar a QVT dos colaboradores.

Para a pesquisadora, este estudo permitirá aprofundar conhecimentos inerentes a temática em estudo e desenvolver habilidades no uso de métodos e técnicas de pesquisa científica. Além disso, contribuirá para a consolidação de uma base teórica e prática para a promoção de ambientes organizacionais mais saudáveis e produtivos.

Para a Credi + Microcrédito, EI, a pesquisa poderá oferecer um diagnóstico sobre os níveis de capital psicológico positivo entre os seus colaboradores, bem como identificar estratégias para potencializá-lo, promovendo maior bem-estar e engajamento no trabalho. Tais *insights* poderão orientar a organização na implementação de práticas que melhorem a QVT, reflectindo positivamente nos resultados organizacionais e no ambiente laboral.

Para o campo científico, este estudo é relevante por abordar uma temática actual e pouco explorada no contexto moçambicano, contribuindo para ampliar o conhecimento sobre a relação entre o Capital Psicológico Positivo e a QVT. Assim, poderá servir como base para

futuras investigações e intervenções organizacionais que promovam o bem-estar e a produtividade no trabalho.

CAPÍTULO II: REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo, é feito o enquadramento conceptual e teórico da pesquisa em função das principais variáveis do estudo, Capital Psicológico e QVT. Os tópicos arrolados vão desde o conceito de capital psicológico e QVT e seus principais aspectos, estabelecendo-se no final, a relação entre as variáveis.

2.1. Capital Psicológico

A palavra “capital” origina-se do termo latino *capitalis*, derivado do proto-indo-europeu *kaput*, que significa “cabeça” e, historicamente, estava associado ao gado, uma das antigas formas de medir riqueza. No século XIX, Marx e Engels (1997) expandiram o significado do termo para descrever o poder produtivo, abrangendo aspectos tanto pessoais quanto sociais (Nunes, 2010).

Ainda, de acordo com Nunes (2010), nas teorias clássicas, o capital era associado a activos tangíveis e financeiros. Com o avanço das economias globais, o investimento em activos intangíveis, como o capital humano, social e psicológico, tornou-se essencial. Schultz (1961) destacou a educação como base do capital humano nos anos 1960, enquanto Bourdieu (1986) ampliou o conceito para redes sociais na década de 1970. Por sua vez, o capital psicológico, introduzido por Goldsmith et al. (1997), conecta traços de personalidade, como auto-estima, à produtividade.

O termo capital psicológico deriva de duas palavras-chave: capital, que se refere a um recurso ou activo valioso, e psicológico, ligado à mente e aos aspectos emocionais e comportamentais do ser humano. Assim, capital psicológico pode ser compreendido como o conjunto de recursos mentais e emocionais que auxiliam os indivíduos a alcançar seus objectivos e a lidar com desafios (Luthans & Youssef, 2004).

De acordo com Luthans e Youssef-Morgan (2017), capital psicológico é uma combinação de recursos psicológicos positivos que incluem auto-eficácia, esperança, optimismo e resiliência, direccionados a melhorar o desempenho no trabalho e a satisfação individual, sendo considerado um constructo dinâmico e susceptível de desenvolvimento.

Para Carvalho (2007), o capital psicológico representa um recurso estratégico no ambiente organizacional, pois influencia directamente o desempenho, a satisfação e o bem-estar dos colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho mais produtivo e harmonioso.

Analisando minuciosamente os conceitos de capital psicológico, é possível perceber que ele vai além de uma simples teoria sobre recursos intangíveis. Trata-se de um conjunto de qualidades emocionais e mentais que contribuem para o sucesso pessoal e profissional. Essas características, como a auto-eficácia e a resiliência, actuam como facilitadores do desempenho e da adaptação a desafios, sendo essenciais para um ambiente de trabalho produtivo. Além disso, por ser dinâmico, o capital psicológico pode ser desenvolvido, tornando-se uma ferramenta estratégica crucial para o bem-estar e o crescimento organizacional.

2.1.1. Breve historial do Capital Psicológico

Segundo Nunes (2010), após mais de uma década desde a publicação da edição especial da revista *American Psychologist* que introduziu a psicologia positiva como uma abordagem emergente, o interesse por esta perspectiva continua a crescer em diversos ramos da psicologia. No campo do comportamento organizacional e gestão de recursos humanos, essa abordagem foca nas forças e habilidades psicológicas positivas que podem ser mensuradas, desenvolvidas e geridas para melhorar o desempenho. O conceito de comportamento organizacional positivo, em particular, explora como recursos como a auto-eficácia, esperança, optimismo e resiliência, conhecidos como capital psicológico, agregam valor às organizações.

É na base desses conceitos, que se fundamenta o capital psicológico. De acordo com Lucas (2015), o capital psicológico (PsyCap) surgiu no início dos anos 2000, alinhado à Psicologia Positiva, como uma abordagem para estudar e desenvolver os recursos psicológicos positivos que os indivíduos trazem para o contexto organizacional. O conceito foi formalizado por Luthans, Youssef e Avolio (2002), que identificaram quatro componentes principais: auto-eficácia, esperança, resiliência e optimismo. Esses elementos são considerados estados psicológicos desenvolvíveis, contrastando com traços de personalidade inatos, o que torna o PsyCap aplicável em intervenções organizacionais.

Com o avanço das pesquisas, o PsyCap destacou-se como um recurso estratégico para aumentar o desempenho dos trabalhadores e promover o bem-estar no ambiente de trabalho. De acordo com Marcos, Vogt e Cunha (2017), estudos indicam que altos níveis de PsyCap estão associados a maior produtividade, menor intenção de rotatividade e melhores relações interpessoais. Esses resultados têm levado organizações a integrar o desenvolvimento do

capital psicológico em programas de capacitação e liderança, mostrando seu potencial para impactar positivamente tanto os colaboradores quanto os resultados organizacionais.

Actualmente, na perspectiva de Nunes (2010, p. 31), o capital psicológico é reconhecido como um “factor essencial na gestão de talentos, especialmente em contextos de mudança e incerteza”. A sua flexibilidade e foco no crescimento individual tornam-no uma ferramenta relevante para enfrentar desafios contemporâneos, como o esgotamento profissional e o engajamento no trabalho. Assim, o PsyCap continua sendo uma área de interesse crescente, com novas pesquisas explorando suas implicações em diferentes culturas e sectores.

De forma geral, o capital psicológico é essencial para a gestão de talentos em tempos de mudança e incerteza, devido à sua capacidade de promover o crescimento e o bem-estar individual. Sua flexibilidade o torna relevante em diferentes contextos culturais e organizacionais. O crescente interesse académico evidencia seu impacto no enfrentamento de desafios como o *burnout* e o engajamento no trabalho.

2.1.2. Dimensões do Capital Psicológico

Entrelinhas, o capital psicológico no trabalho, abordagem central desse estudo, é resultante dos estudos do Comportamento Organizacional Positivo (COP). Em relação ao Capital Psicológico, Luthans e Youssef (2004) apresentam quatro dimensões: auto-eficácia, optimismo, esperança e resiliência, as quais reflectem positivamente no exercício e desempenho das actividades do trabalhador. De acordo com Avey et al. (2011, p. 11), as dimensões do capital psicológico, caracterizam-se por:

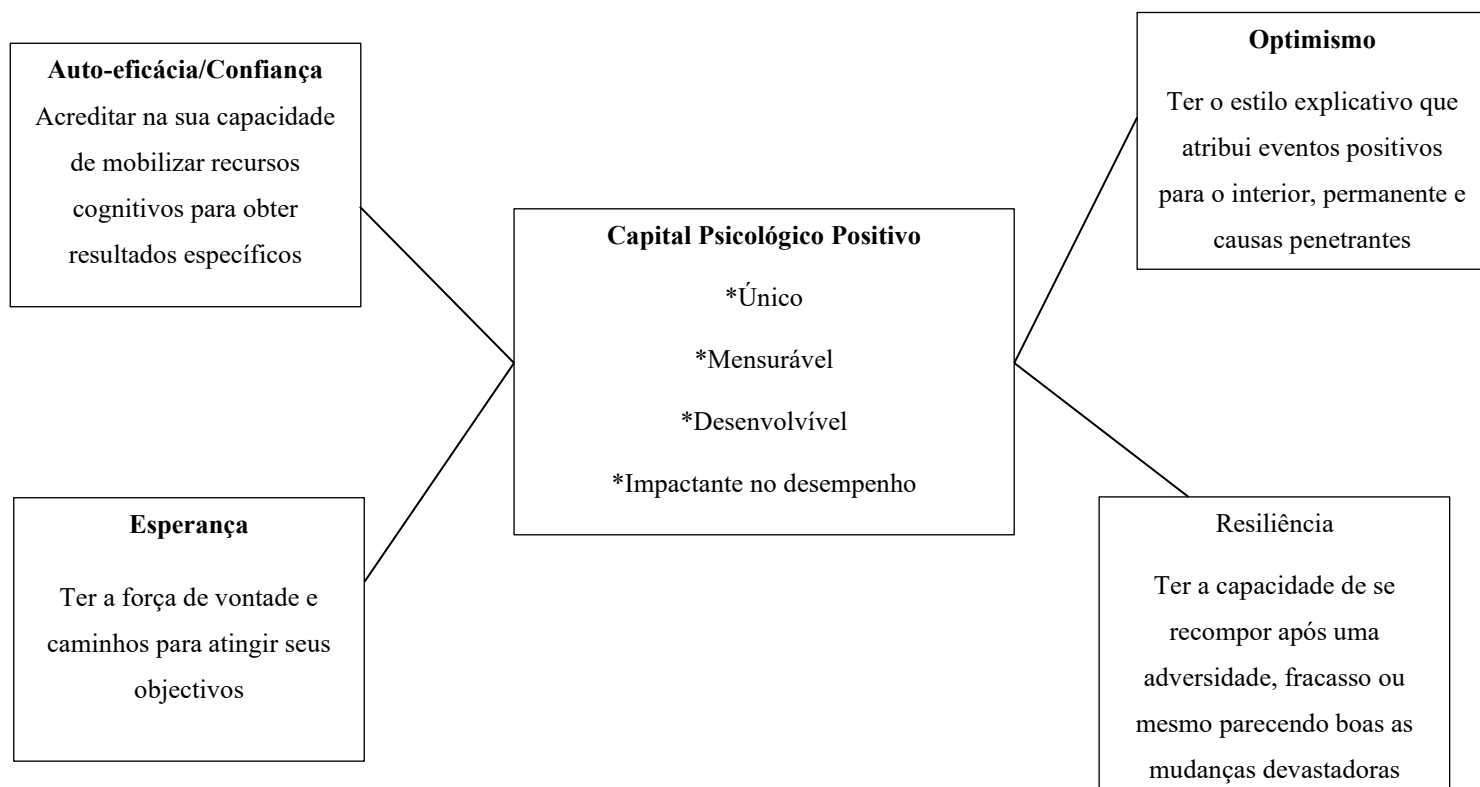
1. **Auto-eficácia:** A auto-eficácia refere-se à crença de um indivíduo em sua capacidade de executar tarefas específicas e alcançar resultados desejados. Uma pessoa com alta auto-eficácia sente-se confiante para assumir novos desafios e é mais propensa a buscar soluções para problemas. Por exemplo, um colaborador que acredita na sua habilidade de liderar uma equipa não hesita em aceitar um cargo de liderança em um projecto importante. Essa confiança não só melhora o desempenho, mas também inspira outros ao seu redor. Além disso, em situações de mudança, como a adopção de novas tecnologias na empresa, a auto-eficácia permite que o profissional veja a situação como uma oportunidade, e não uma ameaça (Avey et al, 2011).
2. **Optimismo:** O optimismo envolve uma perspectiva positiva sobre o futuro, mesmo em meio a adversidades. Indivíduos optimistas tendem a buscar soluções e a manter a

motivação diante de desafios. Por exemplo, um gestor de vendas que, mesmo em tempos de crise económica, acredita que a equipa conseguirá atingir as metas, desenvolve estratégias criativas e incentiva seus colaboradores. Esse optimismo contagia o ambiente de trabalho, aumentando a cooperação e a resiliência do grupo (Avey et al, 2011).

3. **Esperança:** A esperança é caracterizada por objectivos claros e pela determinação de alcançá-los, combinada com a habilidade de identificar e seguir caminhos alternativos quando necessário. Indivíduos esperançosos são persistentes e adaptáveis. Esse tipo de atitude garante que ela se mantenha motivada e alinhada a seus objectivos, mesmo quando enfrenta contratempos (Avey et al, 2011).
4. **Resiliência:** A resiliência é a capacidade de se recuperar e se adaptar positivamente após experiências adversas. Pessoas resilientes não apenas superam obstáculos, mas muitas vezes crescem a partir dessas situações. Um exemplo seria um colaborador que, após perder um cliente importante, utiliza a experiência para rever suas estratégias e fortalecer o relacionamento com outros clientes. Essa habilidade é especialmente valiosa em cenários de alta pressão ou mudanças organizacionais, pois permite que os profissionais enfrentem a incerteza com equilíbrio emocional e proatividade. A resiliência também fortalece a equipa, criando um ambiente em que os erros são vistos como oportunidades de aprendizado (Avey et al, 2011).

A ilustração abaixo apresenta um breve conceito de cada dimensão para melhor entendê-las:

Ilustração 1: Dimensões do Capital Psicológico



Fonte: Luthans e Youssef (2004, p. 13).

2.2. Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho

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

Baseado nos conceitos, entendemos QVT como mecanismo organizacional que incide sobre o ambiente de trabalho, visando a propiciação de desenvolvimento dos colaboradores aquando da realização das actividades.

2.2.1. Factores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho

Alguns dos principais elementos que influenciam a QVT e como eles se relacionam com o desempenho dos funcionários são:

1. **Ambiente físico e ergonomia:** O espaço físico em que os colaboradores trabalham desempenha um papel fundamental na QVT. De acordo com Andrews e Withey (1976) apud Chaves (2018), um ambiente de trabalho bem projectado e ergonómico promove o conforto, reduzindo o risco de lesões ocupacionais e contribuindo para a produtividade e a satisfação dos funcionários.
2. **Relações interpessoais:** As relações interpessoais no ambiente de trabalho são determinantes para a QVT. Segundo Chiavenato (2004), um clima organizacional positivo, com comunicação aberta e relações colaborativas, favorece a motivação dos colaboradores e reduz o *stress*, contribuindo para uma melhor qualidade de vida no trabalho.
3. **Carga horária e flexibilidade:** A quantidade de horas trabalhadas e a flexibilidade do horário também afectam a QVT. De acordo com Ferreira (2017), uma carga horária excessiva e a falta de flexibilidade podem levar a problemas de saúde e comprometer o equilíbrio entre vida profissional e pessoal, afectando negativamente a satisfação dos funcionários.
4. **Reconhecimento e recompensas:** O reconhecimento e as recompensas oferecidas pela organização são factores relevantes na QVT. Conforme Silva (2020), a valorização do trabalho dos colaboradores, seja por meio de elogios ou benefícios tangíveis, está associada a uma maior motivação e engajamento no trabalho.
5. **Oportunidades de desenvolvimento profissional:** A possibilidade de crescimento e desenvolvimento na carreira é essencial para a satisfação no trabalho. Segundo Menezes (apud Chaves, 2018), quando os colaboradores têm oportunidades de capacitação e crescimento dentro da empresa, sentem-se valorizados e mais engajados em suas funções.
6. **Segurança e saúde ocupacional:** Um ambiente seguro e saudável é fundamental para a QVT. De acordo com Limongi-França (2007) apud Ferreira (2017), programas de prevenção de acidentes e promoção da saúde dos funcionários demonstram o compromisso da empresa com o bem-estar de seus colaboradores.
7. **Autonomia e participação nas decisões:** A possibilidade de tomar decisões e participar activamente do processo de trabalho está relacionada à QVT. Segundo

Bergamini apud Silva, (2020), a autonomia e a participação empoderam os colaboradores, aumentando sua satisfação e senso de pertencimento à empresa.

De forma geral, a QVT é influenciada por factores como ambiente físico, relações interpessoais, carga horária, reconhecimento e oportunidades de desenvolvimento. Esses elementos impactam directamente o bem-estar, motivação e desempenho dos colaboradores. Um ambiente seguro, saudável e com autonomia também é essencial para a satisfação no trabalho. A gestão eficaz desses factores resulta em maior produtividade e comprometimento organizacional.

2.2.2. Abordagens sobre a QVT

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

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

2.2.3. Avaliação da QVT

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

- Walton, nos anos 1973, (baseado em 8 factores);
- Hackman e Oldhan, nos anos 1975 (baseado em 8 factores); e
- Nadler e Lawler, nos anos (1982) (baseado em 4 factores).

Na óptica de Ferro (2012) apud Júnior (2017), dentre esses modelos, o de Walton é mais completo e o mais utilizado por pesquisadores. A insatisfação com o trabalho é o ponto de maior influência na QVT dos trabalhadores. Embora tenha criado um modelo, Walton não desenvolveu um instrumento de avaliação.

Ainda na visão do autor supracitado, os critérios e indicadores da QVT descritos por Walton podem ser entendidos como:

1. **Compensação justa e adequada:** é a relação entre pagamento e condições de trabalho. Aqui a qualidade de vida no trabalho leva em conta a remuneração salarial de acordo com a actividade executada pelo funcionário;
2. **Condições de trabalho:** aborda a jornada de trabalho, condições físicas e a segurança do trabalhador no seu ambiente de trabalho.
3. **Uso e desenvolvimento das capacidades:** essa categoria visa a mensuração da Qualidade de Vida no Trabalho em relação às oportunidades que o empregado tem de aplicar no seu dia-a-dia, mostrando as suas habilidades e conhecimentos.
4. **Oportunidades de crescimento e segurança:** oportunidade de crescimento profissional dentro da organização, através de uma promoção de cargo, cursos que enriqueçam seu currículo, programa de bonificação, entre outros modelos de reconhecimento profissional.
5. **Integração social na organização:** factor que relaciona os aspectos ligados ao relacionamento pessoal e a auto-estima do funcionário em seu local de trabalho. Podendo citar como factores: a igualdade social, companheirismo, senso comunitário, mobilidade social. Todos têm o intuito de avaliar o grau de integração existente na organização.
6. **Constitucionalismo:** dentro das organizações existem tomadas de decisões que podem favorecer interesses pessoais e prejudicar o trabalhador. Nessa perspectiva, deve haver o constitucionalismo nas organizações a fim de proteger os trabalhadores de algumas acções arbitrárias.
7. **Trabalho e o espaço total de vida:** esse critério abrange a vivência dos trabalhadores na organização e em seu convívio família e social, verificando se os mesmos reflectem de forma positiva ou negativa na qualidade de vida de cada colaborador.
8. **Relevância social:** Percepção do trabalhador quanto à responsabilidade social praticada pela organização.

Em suma, Walton (1973) citado por Júnior (2017), desenvolveu o principal modelo de avaliação de QVT, baseado em 7 factores, que são usados para extrair ilações sobre a QVT, embora não se trate propriamente de um instrumento.

2.3. Relação entre o Capital Psicológico Positivo e a Qualidade de Vida no trabalho

Face ao contexto de evolução dos aspectos comportamentais nas organizações, assim como intersecções entre as diferentes variáveis que influenciam o desempenho, e o bem-estar do homem no contexto de trabalho, a relação entre o CPP e a qualidade de vida no trabalho, também vem sendo sutilmente estudada, destacando-se como um factor relevante na promoção de ambientes saudáveis e produtivos.

De acordo com o *National Institute of Occupational Safety and Health* (2002), o CPP promove um ambiente mais dinâmico, onde os colaboradores conseguem se adaptar rapidamente às mudanças e desenvolver um senso de propósito no trabalho. A resiliência, por exemplo, permite que os indivíduos enfrentem adversidades sem comprometer sua saúde mental, enquanto a esperança e o optimismo aumentam a motivação para alcançar metas e superar obstáculos. Além disso, a auto-eficácia contribui para a autoconfiança e melhora o desempenho profissional. Esses factores, juntos, criam um ambiente em que o colaborador se sente valorizado, aumentando sua percepção de qualidade de vida no trabalho (Avey, 2011). Tal percepção também é reforçada pela redução de *stress* pela promoção de interações positivas entre equipas.

A QVT, quando alinhada ao CPP, colabora positivamente não apenas com os colaboradores, mas também os resultados organizacionais. Estudos apontam que empresas que investem em programas de desenvolvimento do CPP registam menores índices de *turnover* e maiores taxas de engajamento. Isso ocorre porque os colaboradores desenvolvem um senso de pertencimento, contribuindo para a construção de uma cultura organizacional forte e coesa (Marcos, Vogt & Cunha, 2017). No entanto, a ausência do CPP pode gerar impactos negativos na QVT, como desmotivação, faltas sucessivas e conflitos interpessoais. Colaboradores que carecem de resiliência e optimismo tendem a ter dificuldades para lidar com demandas desafiadoras, o que pode comprometer o seu bem-estar geral e, conseqüentemente, a sua produtividade. Assim, promover práticas que estimulem o CPP é essencial para minimizar esses efeitos.

Portanto, investir no desenvolvimento do capital psicológico positivo é uma estratégia eficaz para melhorar a qualidade de vida no trabalho. Por meio do fortalecimento de características como resiliência, esperança e optimismo, é possível criar ambientes mais saudáveis, onde os colaboradores se sintam realizados e motivados a alcançar seus objectivos, beneficiando tanto o indivíduo quanto a organização (Judge & Bono, 2001).

Em suma, a relação entre o CPP e a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é crucial para a criação de ambientes produtivos e saudáveis. O CPP, ao fortalecer características como resiliência, esperança e optimismo, melhora a motivação, reduz o estresse e aumenta o desempenho. Organizações que investem no desenvolvimento do CPP observam menor rotatividade e maior engajamento; assim, o CPP é um factor-chave para o bem-estar dos colaboradores e o sucesso organizacional.

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

Segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 14), “a metodologia examina, descreve e avalia métodos e técnicas de pesquisa que possibilitam a colecta e o processamento de informações, visando o encaminhamento e resolução de problemas e/ou questões de investigação”.

Neste capítulo, são apresentados os caminhos, passos, técnicas, e métodos usados para a efectivação do estudo. A apresentação destas técnicas e métodos inclui entre os principais elementos, o modelo de pesquisa a ser seguido, o público-alvo da pesquisa, e as técnicas e instrumentos de colecta de dados.

3.1. Descrição do local de estudo

A Credimais, EI, fundada em 2020, é uma Instituição de Crédito localizada na Cidade de Maputo. A empresa oferece serviços financeiros para Funcionários (Públicos e Privados), Micro, Pequenas e Médias Empresas ou Comerciantes.¹

Dispõe de linhas de crédito flexíveis, aposta na simplicidade dos processos para garantir eficiência. Oferece as melhores taxas de juros do mercado e serve com excelência para melhor satisfação das necessidades dos nossos clientes. O principal objectivo é facilitar a vida dos clientes, fazendo com que este ganhe tempo e comodidade com os serviços financeiros oferecidos (idem).

A Credimais está empenhada em atender as expectativas dos seus clientes de forma diferenciada. Os seus princípios vão muito além dos ganhos financeiros. Valoriza a confiança, a responsabilidade, a eficiência, a dedicação e a inovação (idem).

3.1.1. Missão, Visão e Valores

A sua missão é de promover o desenvolvimento social e económico, das populações de baixa e média renda das zonas rurais e urbanas com dificuldades de acesso aos serviços financeiros ou bancários, através da concessão de empréstimos.

A sua visão é de ser referência na promoção do desenvolvimento social e económico das populações das zonas rurais e suburbanas do país.

¹ Informação disponível em <https://credimais.co.mz>

A Credimais é norteada pelos seguintes valores: Transparência; Imparcialidade; Inovação; Disciplina; Prestação de contas; e Responsabilidade Social (idem).

3.2. Tipo de pesquisa

Quanto a natureza, trata-se de uma pesquisa básica, que é um tipo de investigação científica que tem como objectivo a geração de conhecimentos fundamentais e a compreensão dos princípios e fenómenos básicos da natureza, sem a preocupação imediata com aplicação prática. É um tipo de pesquisa voltada para o avanço do conhecimento teórico, abrindo caminho para pesquisas aplicadas subsequentes (Gil, 2008). A pesquisa básica permitiu compreender, de forma aprofundada, os conceitos teóricos do Capital Psicológico Positivo e sua relação com a Qualidade de Vida no Trabalho. Isso possibilitou identificar fundamentos que sustentam o bem-estar dos colaboradores. Esses conhecimentos abriram espaço para futuras intervenções práticas na Credi + Microcrédito, EI.

Relativamente aos objectivos, trata-se de uma pesquisa exploratória, que é um tipo de pesquisa que busca proporcionar maior familiaridade com o problema, com o objectivo de torná-lo mais explícito ou construir hipóteses. Ela é realizada quando o tema é pouco explorado ou possui pouca informação disponível (Gil, 2008). Esta pesquisa possibilitou o levantamento inicial de informações sobre a realidade da Credi + Microcrédito, EI, e a compreensão das percepções dos colaboradores sobre o Capital Psicológico Positivo, facilitando a identificação de aspectos relevantes ainda pouco investigados. Isso orientou o aprofundamento teórico e a construção de futuras hipóteses.

Este estudo analisou o impacto do capital psicológico positivo como mecanismo de promoção da QVT dos colaboradores na Credi + Microcrédito, EI, diante disso, pautou por uma abordagem quantitativa, que na óptica de Marconi e Lakatos (2003), é uma estratégia de investigação que se baseia na colecta e análise de dados em formato numérico por meio de questionários, escalas, testes padronizados ou outras técnicas de mensuração. Ela enfatiza a quantificação dos fenómenos estudados, possibilitando a aplicação de técnicas estatísticas para identificar padrões, tendências e relações entre variáveis, buscando evidências empíricas sólidas.

A pesquisa quantitativa permitiu-nos mensurar, por meio de dados estatísticos, o nível de Capital Psicológico Positivo e a sua influência na QVT dos colaboradores da Credi +

Microcrédito, EI, facilitando a análise objectiva dos resultados. Esses dados forneceram uma base sólida para interpretações e possíveis tomadas de decisão futuras na organização.

Quanto aos procedimentos técnicos, trata-se de um estudo de caso, que na concepção de Gil (2008), é uma modalidade de pesquisa mais voltada para a aplicação imediata de conhecimentos numa realidade circunstancial, relevando o desenvolvimento de teorias. Através desta pesquisa, foi possível realizar uma análise detalhada da realidade organizacional da Credi + Microcrédito, EI, considerando as particularidades do ambiente e dos colaboradores. O estudo de caso permitiu compreender como o CPP impacta directamente a QVT.

3.3. População, amostra e amostragem

Segundo Silva e Menezes (2001), população ou universo é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um estudo. A população deste estudo é constituída pelo total de 18 colaboradores da Credi + Microcrédito, EI, que inclui, colaboradores efectivos e *freelancers*.

Segundo Martins (2007, p. 17), amostra é o “subconjunto retirado da população, que se supõe ser representativo de todas as características da mesma, sobre o qual foi feito o estudo, com objectivo de serem tiradas conclusões validas sobre a população”.

A amostra do estudo foi constituída por todos os 18 elementos da Credi + Microcrédito, EI, seleccionados com base no método de amostragem casual simples, que na óptica de Prodanov e Freitas (2013), todos os elementos da população têm igual probabilidade de pertencer à amostra, e todas as possíveis amostras têm também igual probabilidade de ocorrer, isto é, sendo **N** o número de elementos da população e **n** o número de elementos da amostra, cada elemento da população tem probabilidade n/N de pertencer à amostra.

A amostragem casual simples é um método em que todos os elementos da população têm a mesma chance de serem seleccionados para a amostra, garantindo que cada membro tenha probabilidade igual de ser escolhido (Maroco, 2007). Esse tipo de amostragem é realizado de forma aleatória, sem considerar características pré-definidas dos indivíduos. Como resultado, a amostra tende a reflectir de forma justa as características da população, permitindo generalizações válidas.

3.4. Instrumentos de recolha e análise de dados

De acordo com Gil (2008), questionário é um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores e comportamento presente ou passado. Por outro lado, Marconi e Lakatos (2003), definem o questionário como um instrumento de colecta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador.

A medição do questionário sucedeu-se mediante as escalas de *Likert*, que segundo Maroco (2007), baseia-se na elaboração de uma lista de frases que manifestem opiniões radicais (claramente positivas ou negativas) em relação à atitude que se está a estudar tendo o cuidado de cobrir as diferentes vertentes que se relacionam com o assunto.

Os autores Gerhardt e Silveira (2009) defendem como vantagens na utilização do questionário, a possibilidade de alcançar um grande número de participantes e desta forma pode-se garantir o anonimato das respostas e sem a influência de opiniões de quem está fazendo a entrevista.

Nesta pesquisa, foram utilizados dois questionários, um para cada variável, o primeiro, foi adaptado do “Questionário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho”, elaborado por Ferro (2012) [Apêndice II-Parte II] e o segundo, foi o Questionário de Identificação das Forças Psicológicas Individuais de Nunes (2010) [Apêndice II-Parte III].

Os dados foram analisados tendo em conta a abordagem da pesquisa quantitativa, envolvendo assim, ilações expressas de forma numérica. Para o efeito foi usado o programa informático *Statistical Package for Social Science* (SPSS), pacote 25.0. A análise incluiu a descrição das variáveis numéricas, cálculo das frequências absolutas e descrição das variáveis.

Os resultados são apresentados em forma de tabelas simples, seguidas de explicações detalhadas a respeito das variáveis estudadas. Para a construção das tabelas e a criação dos gráficos foi utilizado o *software Microsoft Office Excel*.

3.5. Considerações éticas

De acordo com Vilelas (2009), a ética em pesquisa implica considerar por parte do investigador, todas as situações decorrentes das exigências morais que, em determinadas

situações, podem entrar em conflito com o rigor da investigação, nomeadamente, respeito pelas obras consultadas, pelo anonimato e confidencialidade, a autodeterminação, a intimidade, respeito à protecção contra o desconforto e o prejuízo e o direito a um tratamento justo e equitativo aos investigados ou inquiridos durante e após a sua participação no fenómeno de estudo.

Para garantir a conformidade com as questões éticas, o estudo começou após a autorização do Credi + Microcrédito, EI, detalhando-se os objectivos da pesquisa. A participação foi totalmente voluntária, com a liberdade de desistir a qualquer momento. Antes da participação, os envolvidos receberam uma explicação clara sobre a natureza voluntária da pesquisa e assinaram um termo de consentimento livre e informado (Apêndice I). Foi assegurado o anonimato dos participantes e a confidencialidade das informações por meio da assinatura de um termo de consentimento informado, garantindo que os dados colectados fossem utilizados exclusivamente para fins de pesquisa. Além disso, os princípios de autonomia, beneficência, não maleficência, justiça e respeito à privacidade foram rigorosamente seguidos, assegurando a protecção e o direito à privacidade dos participantes durante todo o processo de pesquisa.

3.6. Limitações do estudo

As principais limitações enfrentadas neste estudo incluem:

- Carência significativa de literatura sobre o tema do capital psicológico no contexto de instituições em Moçambique. A maioria dos estudos e publicações sobre o assunto estão voltados para realidades diferentes, em contextos internacionais, exigindo uma abordagem mais cuidadosa e uma adaptação do conhecimento já existente, já que a aplicação do capital psicológico pode variar conforme as particularidades culturais e organizacionais.

CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 112), “essa fase da pesquisa, analítica e descritiva, prevê a interpretação e a análise dos dados tabulados, os quais foram organizados na etapa anterior. A análise deve ser feita a fim de atender aos objectivos da pesquisa e para comparar e confrontar dados e provas com o objectivo de confirmar ou rejeitar a(s) hipótese(s) ou os pressupostos da pesquisa”. A apresentação dos resultados é orientada pelos objectivos específicos da pesquisa, permitindo uma análise alinhada com as hipóteses testadas. Isso garantirá que os dados colectados sejam interpretados de forma a confirmar ou refutar os pressupostos da pesquisa.

4.1. Caracterização sociodemográfica dos participantes

A amostra de 18 participantes apresenta uma distribuição equilibrada entre os sexos, com (55,56%) masculinos e (44,44%) femininos. A maioria está na faixa etária de 18-29 anos (50%), seguida por 30-40 anos (38,89%). Em relação ao nível de escolaridade, 55,56% possuem formação técnica/médio e 33,33% superior. No tempo de serviço, a maior parte tem entre 3-5 anos de experiência (55,56%). Esses dados indicam uma amostra predominantemente jovem, com formação técnica e experiência intermediária no mercado de trabalho.

Tabela 1: Caracterização sociodemográfica dos participantes

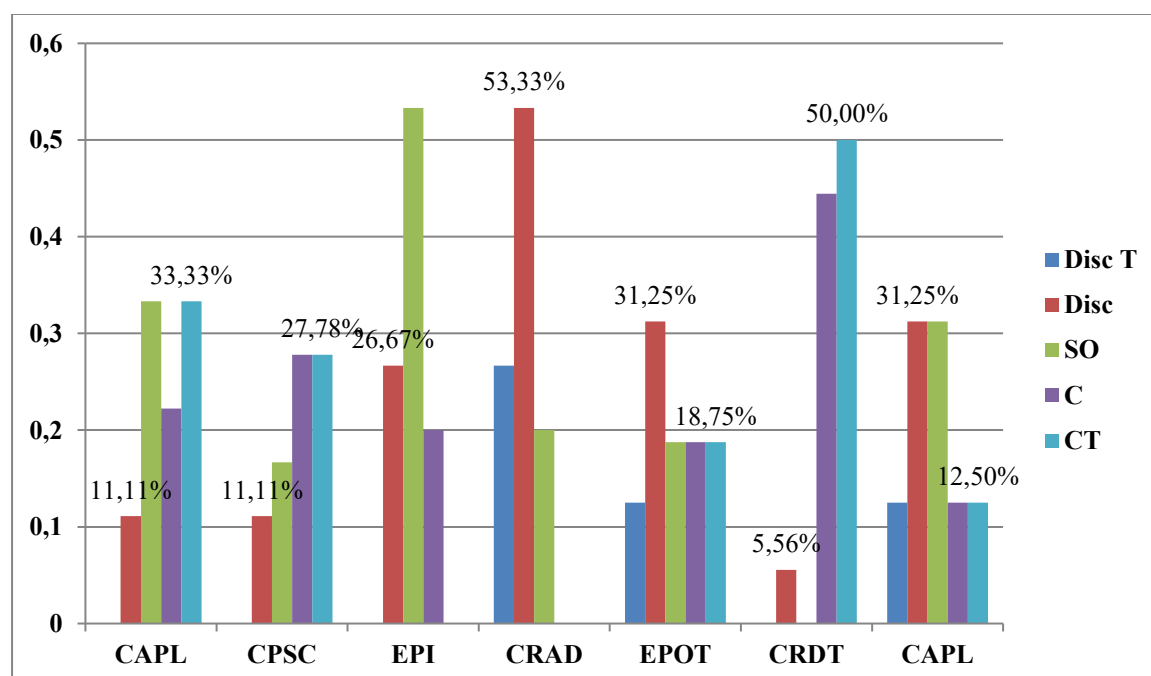
Variáveis		nº	%	Total
Sexo	Masculino	10	55.56%	18
	Feminino	8	44.44%	18
Idade	Entre 18-29 anos	9	50%	18
	Entre 30 á 40 anos	7	38.89%	18
	Entre 41 á 50 anos	2	11.11%	18
Nível de escolaridade	Básico	2	11.11%	18
	Técnico/Médio	10	55.56%	18
	Superior	6	33.33%	18
Tempo de serviço	Entre 1-2 anos	4	22.22%	18
	Entre 3-5 anos	10	55.56%	18
	Mais de 5 anos	3	16.67%	18

Fonte: Elaborado pela estudante (Dados da pesquisa)

4.2. Dimensão de CP predominante nos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI;

Quanto a avaliação do nível de eficácia, inclui factores como (i) confiança em analisar problemas a longo prazo (CAPL), (ii) capacidade de pensar em várias soluções em situações complicadas (CPSC), (iii) expectativa positiva em momentos de incerteza (EPI), (iv) confiança em representar a área de trabalho em reuniões (CRAD), (v) energia na perseguição de objectivos no trabalho (EPOT), (vi) capacidade de resolver dificuldades no trabalho (CRDT), (vii) confiança em analisar problemas a longo prazo (CAPL).

Gráfico 1: Nível de auto-eficácia dos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI

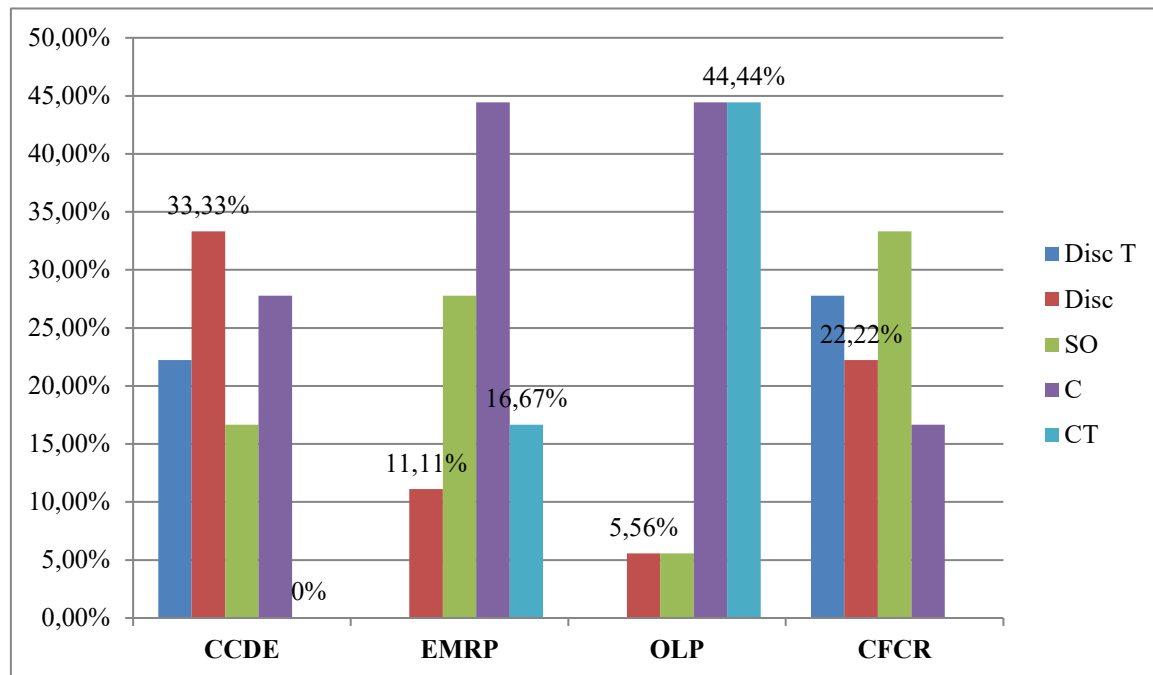


Fonte: Autora (2025).

Com base no gráfico, a percepção geral sobre estes itens do capital psicológico é predominantemente negativa, sobretudo nos componentes de auto-eficácia e resiliência. Os itens EPI e CRAD apresentam os níveis mais críticos, com 80% de discordância, revelando baixa capacidade percebida de enfrentar situações adversas. Em contraste, a esperança (CRDT) destaca-se como o ponto mais forte, reunindo 94,44% de concordância. Já o optimismo (EPOT) e o CAPL final mostram um cenário mais equilibrado, mas ainda com presença relevante de respostas negativas.

A baixa auto-eficácia entre os colaboradores da Credi + Microcrédito reforça a ideia de Martins (2024) de que ela é um forte preditor de engajamento e desempenho. No campo do optimismo, destacam-se quatro factores: confiança em contribuir para a estratégia da empresa (CCDE), percepção de múltiplas soluções para os problemas (EMRP), tendência a focar no lado positivo do trabalho (OLP) e capacidade de actuar de forma autónoma (CFCR).

Gráfico 2: Nível de optimismo dos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI



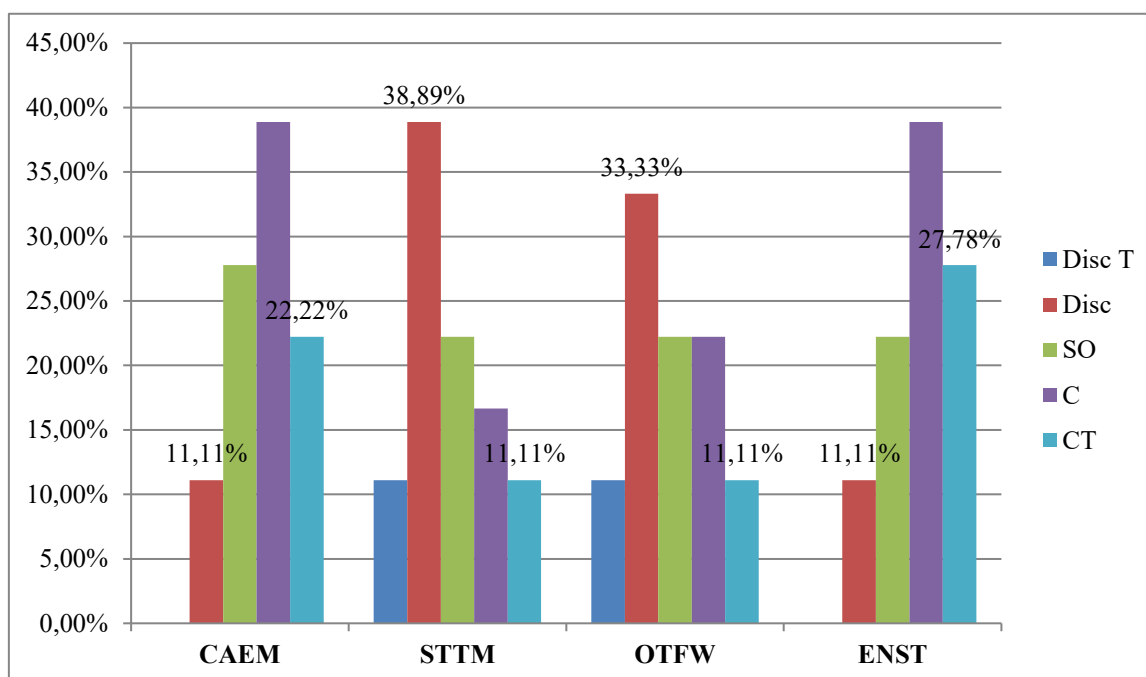
Fonte: Autora (2025).

Com base no gráfico, verifica-se que o optimismo apresenta variações relevantes, com itens como CCDE a concentrar 55,55% de discordância, indicando baixa confiança. Já no EMRP, observa-se tendência positiva, com 44,44% de concordância. No OLP, há equilíbrio favorável, com 44,44% de concordância e apenas 5,56% de discordância. Contudo, o CFCR volta a mostrar fragilidade, reunindo 50% de percepções negativas.

Os resultados alinham-se com Souza, Silva e Tolfo (2021), ao evidenciarem que, apesar de algum optimismo, a falta de confiança para participar em decisões estratégicas pode fragilizar o engajamento. O optimismo surge como recurso psicológico que sustenta resiliência e bem-estar no trabalho (Souza, Silva & Tolfo, 2021). Pereira et al. (s/d) destacam sua correlação com afectos positivos quando há apoio organizacional, o que reforça os achados. Contudo, o optimismo identificado não se converte em confiança contínua, indicando a necessidade de maior envolvimento nas decisões.

Gráfico 3: Nível de esperança dos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI

Os factores relativos ao nível de esperança são: Factores: (i) confiança em ajudar a estabelecer metas/objectivos na minha área de trabalho (CAEM), (ii) sucesso no trabalho neste momento (STTM), (iii) optimismo sobre o futuro no trabalho (OTFW), (iv) encaramento natural das situações stressantes no trabalho (ENST).



Fonte: Autora (2025).

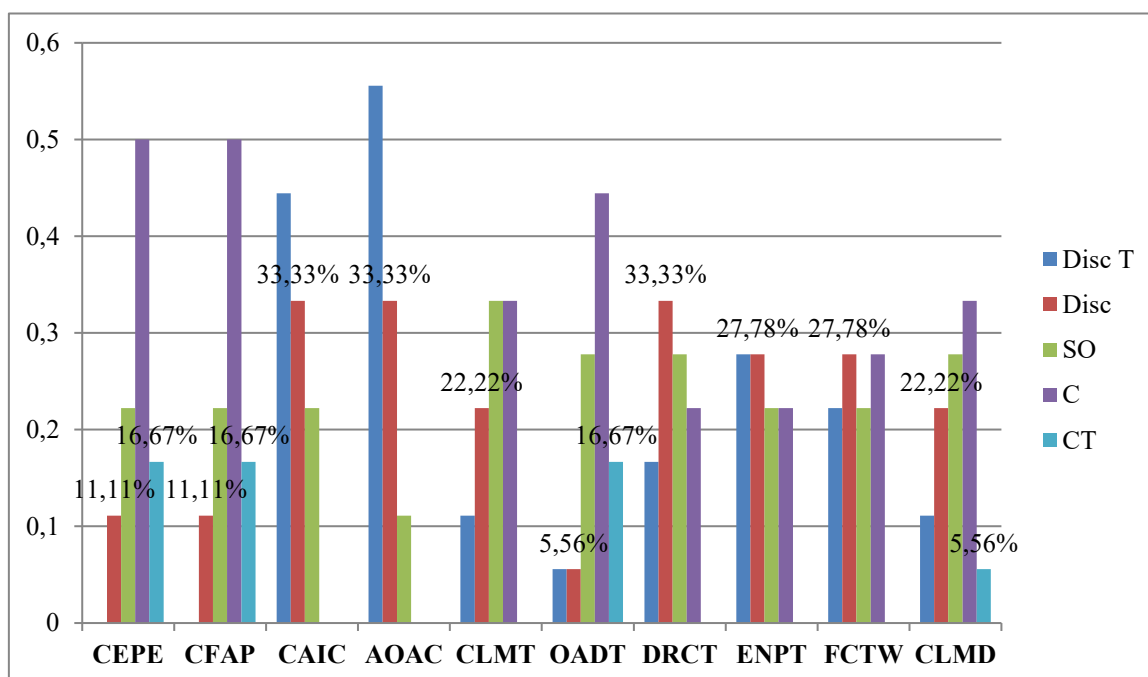
Com base no gráfico, a percepção geral de optimismo é mais negativa que positiva, embora alguns itens revelem maior confiança. O CCDE destaca-se pela predominância de discordância (55,55%), indicando insegurança para participar em decisões estratégicas. O EMRP e o OLP apresentam sinais mais favoráveis, com 44,44% de concordância em ambos. Por sua vez, o CFCR reforça a tendência negativa, concentrando 50% de percepções desfavoráveis.

Os resultados indicam que, embora exista alguma autoconfiança operacional, permanece uma indefinição geral entre os colaboradores. A neutralidade observada revela confiança apenas em metas operacionais, mas incerteza quanto ao sucesso futuro e ao manejo do estresse. Para Pimenta e Milhome (2022), a auto-eficácia molda a forma como trabalhadores enfrentam pressões psicossociais, enquanto Souza, Silva e Tolfo (2021) afirmam que o optimismo organizacional funciona como recurso protector ligado ao engajamento. Assim, a falta de

posicionamento claro evidencia a necessidade de fortalecer a auto-eficácia e promover uma cultura organizacional positiva.

Gráfico 4: Nível de resiliência dos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI

No nível de resiliência, (i) confiança em estabelecer contacto com pessoas fora da empresa (CEPE), (ii) capacidade de pensar em muitas formas de alcançar objectivos profissionais (CFAP), (iii) confiança em apresentar informação a um grupo de colegas (CAIC), (iv) alcançamento de objectivos profissionais actuais (AOAC), (v) capacidade de lidar com multitarefas no trabalho (CLMT), (vi) optimismo após dificuldades no trabalho (OADT), (vii) dificuldade em recuperar de contratempos no trabalho (DRCT), (viii) expectativa negativa sobre problemas no trabalho (ENPT), (ix) frustração com o trabalho (FCTW), (x) capacidade de lidar com momentos difíceis no trabalho (CLMD).



Fonte: Autora (2025).

Com base no gráfico, a percepção geral sobre estes itens é tendencialmente negativa, marcada por altos níveis de discordância em várias dimensões. Os pontos mais críticos aparecem no CAIC e no AOAC, onde a discordância atinge 77,77% e 88,89%, respectivamente, revelando baixa aceitação e pouca abertura a mudanças. Por outro lado, itens como CEPE e CFAP mostram equilíbrio, com 50% de respostas neutras e apenas 16,67% de concordância. Ora, o OADT apresenta um dos cenários mais favoráveis, reunindo 61,11% de concordância.

Apesar da autoconfiança operacional em estabelecer contactos e traçar caminhos para alcançar objectivos, os colaboradores da Credi + Microcrédito demonstram insegurança em apresentar-se em público e em manter o desempenho diante de desafios múltiplos. A auto-eficácia no trabalho, conceituada como a crença na própria capacidade de realizar tarefas, está associada ao desempenho, persistência e motivação — especialmente em aspectos interpessoais e de execução, conforme Cardoso e Baptista (2018). Ademais, o optimismo — crença de que as coisas podem melhorar — somado à auto-eficácia, funciona como recurso psicológico essencial para enfrentar adversidades e envolver-se de forma proactiva no ambiente laboral.

4.3. Principais factores que influenciam a QVT no contexto da Credi + Microcrédito, EI

Neste tópico, são apresentados os resultados referentes aos factores associados à QVT dos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI. As dimensões analisadas derivam do questionário aplicado e contemplam aspectos centrais que determinam o bem-estar e a percepção dos trabalhadores em relação ao seu ambiente laboral. Entre estas dimensões destacam-se: Capacidade para o Trabalho, Qualidade de Vida no Trabalho, Autonomia, Desenvolvimento Pessoal e Relações Laborais, Satisfação no Trabalho, Horário, Ambiente Físico e Social e Remuneração, Benefícios e Direitos dos Trabalhadores.

Os dados são apresentados em forma de tabelas, contendo medidas estatísticas fundamentais como o tamanho da amostra (n), média ($\bar{x}$), desvio padrão (dp), valores mínimo (min) e máximo (max), permitindo uma análise detalhada da percepção dos colaboradores em cada dimensão da QVT.

Tabela 2: Resultados da Capacidade para o Trabalho na Credi + Microcrédito, EI

Factores	n	$\bar{x}$	dp	min	max
1. Você é capaz de trabalhar?	18	4,50	0,70	3	5
2. Você tem energia suficiente para o dia-a-dia?	18	4,30	0,80	3	4
3. Você se sente capaz de realizar a suas tarefas?	18	4,20	0,75	3	4
4. Quão satisfeito você está com a sua capacidade para o trabalho?	18	4,00	0,90	3	5
5. Como você avaliaria a sua capacidade para o trabalho?	18	4,10	0,85	2	5
Média global	18	4,22	0,80	2,8	4,6

Fonte: Elaborado pela estudante (Dados da pesquisa)

Os resultados da tabela 2 evidenciam que a média global da dimensão capacidade para o trabalho é de ($\bar{x}=4,22$), o que revela uma avaliação bastante positiva por parte dos colaboradores. Destaca-se que a maioria se considera apta para desempenhar suas funções, com energia suficiente para enfrentar as exigências do dia-a-dia laboral.

Apesar das médias elevadas em todos os itens, o aspecto relacionado à satisfação com a própria capacidade obteve o valor mais baixo ($\bar{x}=4,00$). Esse resultado sugere que, embora os trabalhadores reconheçam sua competência e vigor, ainda há espaço para aprimorar as condições que sustentam essa percepção, consolidando de forma mais consistente a sua Qualidade de Vida no Trabalho.

A avaliação positiva da capacidade para o trabalho indica que os colaboradores se percebem competentes e energizados, reflectindo um bom nível de engajamento. No entanto, a menor satisfação com a própria capacidade sugere a necessidade de estratégias que fortaleçam a autoconfiança e o suporte organizacional (Demerouti et al., 2001). O resultado aponta para a importância de intervenções que promovam bem-estar físico e psicológico. A percepção individual de competência influencia directamente a motivação e o desempenho laboral.

Tabela 3: Resultados da QVT na Credi + Microcrédito, EI

Factores (Qualidade de Vida no Trabalho)	n	$\bar{x}$	dp	min	max
6. Como você avalia a sua qualidade de vida no trabalho?	18	3,50	1,10	2	5
7. O quão satisfeito você está com a sua saúde no trabalho?	18	3,20	1,05	2	4
8. Você tem dinheiro suficiente para satisfazer as suas necessidades?	16	2,90	1,20	1	4
9. Quão disponíveis são para você as informações que precisa no dia-a-dia do trabalho?	18	3,10	1,15	1	5
10. O quão você avalia a sua concentração no trabalho?	18	3,40	1,00	2	5
11. Quão satisfeito você está com as condições de trabalho?	17	3,25	1,05	2	5
12. Quão satisfeito você está com o apoio que recebe dos colegas?	17	3,15	1,10	1	3
13. O quanto você se preocupa com dores ou desconforto no trabalho?	18	2,80	1,30	1	5
14. Como você avalia a assistência médica no trabalho?	18	3,00	1,15	1	5
15. Como você avalia a qualidade da assistência médica recebida no trabalho?	18	3,30	1,05	2	5
16. Como você avalia a sua motivação para o trabalho?	18	3,60	1,00	2	5

Média global	17	3,23	1,10	1,64	4,64
--------------	----	------	------	------	------

Fonte: Elaborado pela estudante (Dados da pesquisa)

A tabela 3 que apresenta os resultados da QVT na Credi + Microcrédito, EI, onde observa-se que a média global é de ($\bar{x}=3,23$), posicionando-se ligeiramente acima da categoria "Sem opinião", mas ainda distante de um consenso positivo. Esse valor indica que, de forma geral, os colaboradores demonstram uma percepção moderada e pouco enfática quanto à sua qualidade de vida no ambiente laboral — nem claramente satisfeitos, nem insatisfeitos. O item com maior média ($\bar{x}=3,60$) refere-se à motivação para o trabalho, sugerindo um aspecto relativamente mais fortalecido dentro do grupo. Por outro lado, a menor média ($\bar{x}=2,80$) está relacionada à preocupação com dores ou desconforto no trabalho, indicando uma fragilidade no aspecto físico ou ergonómico da QVT.

A percepção moderada da QVT, com motivação mais forte mas fragilidade física, sinaliza que melhoria na ergonomia e no conforto pode reforçar o engajamento e energia dos colaboradores. Estudos mostram que factores “higiénicos” na QVT — como segurança no trabalho e cuidados ocupacionais — fortalecem positivamente a contribuição à produtividade, enquanto o *burnout*, como exaustão emocional ou ceticismo, pode reduzir esse impacto (Leitão, Pereira & Gonçalves, 2021). A explicação aponta que intervenções estruturais — melhorias ergonómicas, apoio à saúde — podem elevar tanto o bem-estar físico quanto o envolvimento motivacional, consolidando uma percepção de QVT mais afirmativa.

Tabela 4: Resultados sobre a Autonomia, desenvolvimento pessoal e relações laborais na Credi + Microcrédito, EI

Factores (Autonomia, desenvolvimento pessoal e relações laborais)	n	$\bar{x}$	dp	min	max
17. Como você avalia a sua autonomia no trabalho?	18	3,50	1,00	2	5
18. Como você avalia a sua privacidade pessoal no trabalho?	16	2,80	1,15	1	4
19. Como você avalia a liberdade para criar coisas novas no seu trabalho?	18	3,10	1,05	2	4
20. Como você avalia a liberdade de expressão no seu trabalho?	18	3,00	1,10	2	5
21. Como você avalia a cooperação entre os níveis hierárquicos no seu trabalho?	18	3,40	1,05	2	5
22. Como você avalia a qualidade da sua relação com os seus superiores hierárquicos e e/ou subordinados?	18	3,30	1,10	2	5
23. Como você avalia a igualdade de tratamento entre os colaboradores?	18	3,20	1,00	2	5

24. Como você avalia o espírito de camaradagem entre os colegas mais próximos?	17	3,05	1,12	2	5
25. Em que medida você confia na disponibilidade e na habilidade dos seus colegas de trabalho?	18	3,25	1,05	2	5
Média global	17	3,19	1,06	2,00	4,67

Fonte: Elaborado pela estudante (Dados da pesquisa)

A tabela 4, que trata da autonomia, desenvolvimento pessoal e relações laborais na Credi + Microcrédito, EI, apresenta uma média global de ($\bar{x}=3,19$), ausência de posicionamento firme por parte dos colaboradores. Ainda assim, destaca-se positivamente o item sobre autonomia no trabalho ($\bar{x}=3,50$), sinalizando que os colaboradores se sentem relativamente à vontade para tomar decisões em suas atividades.

Por outro lado, o item com menor média ($\bar{x}=2,80$) refere-se à privacidade pessoal no ambiente laboral, revelando um ponto de fragilidade nessa dimensão. A percepção sobre liberdade de expressão, igualdade de tratamento e relações hierárquicas também se mantém em torno da média geral, o que sugere relações laborais estáveis, porém não entusiásticas.

Em geral, as percepções dos colaboradores demonstram que embora exista espaço para tomada de decisão, a ausência de privacidade e o baixo estímulo ao crescimento pessoal podem limitar o engajamento e a criatividade. Parafraseando Demerouti et al. (2001) no estudo sobre as demandas no local de trabalho, as relações interpessoais estáveis, mas pouco dinâmicas, sugerem que a organização garante ordem, mas não incentiva plenamente a cooperação ou inovação. Nesse sentido, a promoção de ambientes mais inclusivos, que valorizem a individualidade e o desenvolvimento contínuo, torna-se essencial; esse equilíbrio pode ser determinante para transformar a autonomia em verdadeira motivação e qualidade no trabalho.

Tabela 5: Resultados sobre a satisfação no trabalho na Credi + Microcrédito, EI

Factores (Satisfação no trabalho)	n	$\bar{x}$	dp	min	max
26. Você se sente realizado com o trabalho que faz?	18	3,00	1,10	2	5
27. Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão?	18	3,10	1,00	2	5

28. Com que frequência você pensa radicalmente em mudar de emprego?	17	2,20	1,20	1	5
29. Em que medida você possui orgulho da organização em que trabalha?	18	3,30	1,05	2	5
Média global	18	2,90	1,09	1,75	5

Fonte: Elaborado pela estudante (Dados da pesquisa)

A tabela 5, que apresenta os resultados sobre a satisfação no trabalho dos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI, revela uma média global de ($\bar{x}=2,90$), indicando que os colaboradores, de forma geral, demonstram uma satisfação baixa a moderada, sem uma manifestação clara de contentamento em relação ao trabalho que desempenham.

O item com menor média ($\bar{x}=2,20$) refere-se à frequência com que pensam radicalmente em mudar de emprego, apontando para um nível relevante de descontentamento ou desejo de mudança. Em contraste, o item com maior média ($\bar{x}=3,30$) está relacionado ao orgulho pela organização, sugerindo que, embora a satisfação pessoal com o trabalho possa ser limitada, há algum reconhecimento positivo da empresa enquanto instituição. O conjunto de dados, no entanto, reforça um cenário de envolvimento emocional frágil com o trabalho.

Esse cenário sugere que os colaboradores reconhecem algum valor institucional na empresa, mas não encontram correspondência suficiente em termos de realização pessoal e reconhecimento no exercício das funções. A literatura aponta que a baixa satisfação laboral impacta directamente o comprometimento organizacional, favorecendo rotatividade e reduzindo a produtividade, o que exige estratégias de valorização e motivação mais consistentes no ambiente de trabalho (França, 1996).

Tabela 6: Resultados sobre o horário, Ambiente físico e social no trabalho na Credi + Microcrédito, EI

Factores (Horário, Ambiente físico e social no trabalho)	n	$\bar{x}$	dp	min	max
30. Como você avalia a sua carga horária no trabalho?	18	3,20	1,05	2	5
31. Em que medida consideras o seu trabalho cansativo?	18	3,50	1,10	2	5
32. Em que medida você precisa trabalhar fora do seu turno de trabalho?	18	3,00	1,05	1	4
33. O quanto você está satisfeito com o seu horário de trabalho?	18	3,80	0,95	2	5
34. O quanto você está satisfeito com o seu tempo de repouso?	16	3,50	1,10	2	3
35. Em que medida algum problema no seu corpo prejudica o seu trabalho?	17	2,90	1,00	1	5
36. Em que medida você se sente seguro quanto a prevenção de acidentes	16	4,10	0,90	2	4

no trabalho?					
37. Como você avalia a segurança no ambiente de trabalho	16	3,60	1,00	2	4
38. Você sofre algum tipo de preconceito no trabalho?	18	2,50	1,20	1	5
Média global	17	3,33	1,04	1,78	4,56

Fonte: Elaborado pela estudante (Dados da pesquisa)

A tabela 6, apresenta como resultados dos aspectos sobre o horário, ambiente físico e social no trabalho na Credi + Microcrédito, EI, apresenta uma média global de ($\bar{x}=3,33$), indicando uma avaliação neutra, existindo aspectos que necessitem de melhorias a nível desta variável.

O maior destaque positivo vai para a segurança quanto à prevenção de acidentes ($\bar{x}=4,10$), sinalizando confiança nesse aspecto. Por sua vez, o item com menor média ($\bar{x}=2,50$) refere-se à experiência de preconceito no trabalho, o que levanta um alerta importante sobre o ambiente social. Apesar da boa avaliação do horário de trabalho ($\bar{x}=3,80$) e do tempo de repouso ($\bar{x}=3,50$), há sinais de cansaço e sobrecarga, além de problemas físicos que impactam a actividade laboral ($\bar{x}=2,90$). O conjunto dos dados revela um cenário funcional, mas com fragilidades sociais e físicas que precisam de atenção.

A análise sugere que, embora haja confiança na segurança laboral e equilíbrio relativo nos horários, persistem fragilidades ligadas ao ambiente social e às condições físicas, que podem comprometer tanto o bem-estar quanto o desempenho dos colaboradores. Situações de preconceito e sinais de sobrecarga revelam que a gestão da Qualidade de Vida no Trabalho deve ir além da prevenção de riscos, incorporando políticas inclusivas e estratégias de promoção da saúde ocupacional.

Como destacam Walton (1973) citado por Ribeiro e Santana (2015), a QVT só se consolida quando há integração entre factores físicos, psicológicos e sociais, e, de forma mais recente, Leitão, Pereira e Gonçalves (2021) reforçam que esses elementos impactam directamente a produtividade e a sustentabilidade organizacional.

Tabela 7: Resultados sobre a remuneração, benefícios e direitos dos trabalhadores na Credi + Microcrédito, EI

Factores (Remuneração, benefícios e direitos dos trabalhadores)	n	$\bar{x}$	dp	min	max
39. Como você avalia a sua remuneração pelo trabalho?	16	2,26	0,95	1	4
40. O seu salário é suficiente para suprir as suas necessidades?	16	2,10	1,00	1	4
41. Com que frequência você necessita de outras fontes de dinheiro para se sustentar?	18	3,00	1,20	1	5
42. O quanto você está satisfeito com o seu salário em comparação com pessoas que ocupam o mesmo cargo que você em outras empresas?	17	1,28	0,95	1	3
43. O quanto você está satisfeitos com as recompensas fornecidas pela empresa, tais como a participação nos lucros e resultados?	18	1,20	0,90	1	3
44. Em que medida a empresa em que trabalha apresenta benefícios extras?	18	1,80	1,10	1	4
45. Com que frequência os seus benefícios e direitos como trabalhador são respeitados?	18	1,50	1,05	1	4
Média global	17	1,92	1,02	1	3,68

Fonte: Elaborado pela estudante (Dados da pesquisa)

A tabela 7, referente aos resultados obtidos sobre a remuneração, benefícios e direitos dos trabalhadores na Credi + Microcrédito, EI, revela uma média global de ($\bar{x}=1,92$), situando-se entre as categorias "Discordo totalmente" (1) e "Discordo" (2). Esse resultado evidencia uma forte insatisfação dos colaboradores quanto às condições financeiras e aos direitos laborais oferecidos pela empresa, sendo este o pior desempenho entre todas as dimensões avaliadas.

Os itens com as piores médias são a satisfação com recompensas ($\bar{x}=1,20$) e a comparação salarial com o mercado ($\bar{x}=1,28$), revelando uma percepção crítica tanto da justiça interna quanto externa. Além disso, a avaliação da frequência com que direitos são respeitados também é alarmante ($\bar{x}=1,50$). Mesmo a necessidade de buscar outras fontes de renda ($\bar{x}=3,00$) reforça a insuficiência financeira percebida. Os dados apontam para uma situação de fragilidade estrutural, que compromete não só a satisfação, mas também a motivação e o vínculo dos trabalhadores com a organização.

O resultado evidencia que a remuneração e os direitos laborais representam o ponto mais crítico da Qualidade de Vida no Trabalho, reflectindo insatisfação profunda e percepção de injustiça tanto interna quanto externa. Essa realidade compromete directamente o

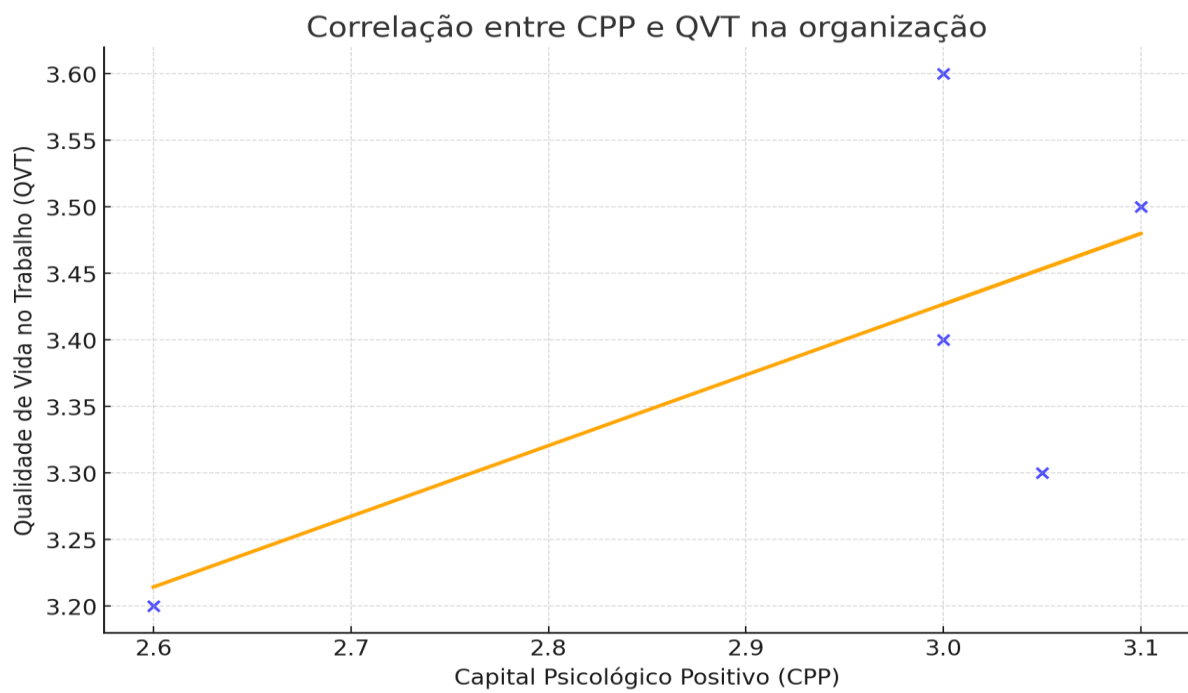
comprometimento organizacional, aumentando riscos de rotatividade, absenteísmo e desmotivação. De acordo com Herzberg (1966) citado por Borges-Andrade (2007), factores higiénicos como salário e benefícios não geram motivação por si só, mas sua ausência causa forte insatisfação; e, como reforça Martins (2024), a precariedade financeira reduz a produtividade e mina a sustentabilidade organizacional. Assim, investir em políticas de compensação justa torna-se essencial para restaurar equilíbrio e engajamento.

4.4. Relação entre o capital psicológico positivo e a QVT na organização

A análise da relação entre o CPP e a QVT permitiu identificar como as dimensões psicológicas influenciam directamente a percepção de bem-estar no ambiente laboral. Os resultados desta parte são apresentados por meio de um gráfico de dispersão com linha de tendência, recurso que permite observar de forma clara o comportamento das variáveis.

O gráfico demonstra uma correlação positiva, mas não perfeita, entre CPP e QVT, indicando que colaboradores com níveis mais elevados de recursos psicológicos tendem a perceber melhor a sua qualidade de vida no trabalho. A linha de tendência confirma a existência dessa relação ascendente, embora dispersões em torno dela revelem variações individuais. Observa-se que, apesar de alguns desvios, a tendência geral aponta que quanto maior o CPP, maior a percepção da QVT. Isso reforça a importância de investir no desenvolvimento psicológico como mecanismo de promoção do bem-estar.

Gráfico 5: Diagrama de dispersão entre o CPP e a QVT na Credi + Microcrédito, EI



Fonte: Elaborado pela estudante (Dados da pesquisa)

CAPÍTULO V: CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

5.1. Conclusões

A presente monografia teve como objectivo geral, avaliar o Capital Psicológico Positivo como mecanismo de promoção da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da Credi + Microcrédito, EI. A investigação permitiu compreender como os recursos psicológicos — auto-eficácia, esperança, optimismo e resiliência influenciam a experiência laboral e o bem-estar dos trabalhadores.

Os resultados demonstraram que o fortalecimento do CPP pode constituir um caminho estratégico para o aumento da motivação, da satisfação profissional e da sustentabilidade organizacional.

Na mensuração do nível de capital psicológico positivo entre os colaboradores da organização, os resultados evidenciaram ausência de opinião da parte dos colaboradores, sendo que, a auto-eficácia obteve média global baixa ($\bar{x}=2,66$), revelando insegurança para enfrentar situações adversas, ainda que com motivação pontual para perseguir objectivos. O optimismo apresentou ausência de opinião ($\bar{x}=3,05$), assim como a esperança ($\bar{x}=3,03$), e a resiliência, ($\bar{x}=3,02$).

Quanto ao segundo objectivo, que visava identificar os principais factores que influenciam a QVT no contexto da Credi + Microcrédito, os resultados demonstram a percepção moderada ($\bar{x}=3,23$), com diferenças relevantes entre dimensões. A capacidade para o trabalho foi o factor mais fortalecido ($\bar{x}=4,22$), indicando energia e aptidão laboral. A motivação também se destacou positivamente ($\bar{x}=3,60$). Contudo, dimensões como remuneração, benefícios e direitos apresentaram médias baixas (em torno de 2,90), bem como aspectos ligados a ergonomia, privacidade e desconfortos físicos ($\bar{x}=2,80$). A satisfação no trabalho foi baixa a moderada ($\bar{x}=2,90$).

Na relação entre o capital psicológico positivo e a QVT, os resultados evidenciaram que existe associação entre estas variáveis, sendo necessariamente positiva, embora não perfeita.

Procurou-se propor estratégias de intervenção para fortalecer o capital psicológico positivo e, por consequência, promover a QVT, a análise revelou a necessidade de medidas mais concretas e estruturadas. Entre as estratégias propostas, destacam-se a implementação de

programas de desenvolvimento socioemocional, a promoção de um clima organizacional inclusivo, a criação de oportunidades de capacitação e progressão profissional, bem como a valorização do desempenho através de reconhecimento justo e políticas salariais motivadoras.

Diante disso, os resultados permitiram rejeitar a hipótese nula (H_0), confirmando que existe uma relação significativa entre o Capital Psicológico Positivo e a Qualidade de Vida no Trabalho. A hipótese H_1 foi validada, uma vez que se verificou associação positiva entre níveis elevados de CPP e melhorias na QVT. Do mesmo modo, a hipótese H_2 foi confirmada, pois ficou demonstrado que a implementação de estratégias de fortalecimento do CPP contribui para o aumento da satisfação e do bem-estar dos colaboradores.

5.2. Recomendações

Com base nos resultados alcançados, ficam as seguintes recomendações à Credi + Microcrédito, EI:

À Direcção Geral do Credi + Microcrédito:

- Implementar programas de desenvolvimento socioemocional, voltados para fortalecer as dimensões do Capital Psicológico Positivo (auto-eficácia, optimismo, esperança e resiliência), uma vez que estas se revelaram moderadas e com fragilidades que podem comprometer a motivação e o desempenho;
- Promover acções de saúde ocupacional e ergonomia, incluindo melhorias no ambiente físico e prevenção de desconfortos físicos, tendo em conta que estes aspectos foram apontados como factores que reduzem a percepção de qualidade de vida no trabalho;
- Criar oportunidades estruturadas de capacitação e progressão profissional, favorecendo a valorização do desempenho individual e a construção de perspectivas de carreira, aspectos que impactam directamente a satisfação e o orgulho em permanecer na organização;
- Adoptar mecanismos diversificados de reconhecimento e valorização, combinando incentivos financeiros com valorização simbólica e institucional, a fim de estimular o comprometimento e consolidar uma cultura organizacional positiva.

Ao Departamento de Recursos Humanos:

- Reforçar políticas de remuneração e benefícios, garantindo maior equilíbrio entre esforço, responsabilidades e compensações, já que os colaboradores demonstraram insatisfação com os rendimentos e limitações nas condições de trabalho;
- Fortalecer os canais de comunicação e participação, de modo a aumentar a autonomia e a confiança dos colaboradores, reduzindo a neutralidade e indecisão observadas nos resultados sobre optimismo, esperança e satisfação no trabalho;
- Investir na liderança organizacional, capacitando gestores em práticas participativas, inclusivas e empáticas, de forma a promover maior motivação, reconhecimento e vínculos emocionais positivos entre trabalhadores e empresa.

Referências Bibliográficas

- Albuquerque, L. G; & Limongi-França, A.C. (1998). *Estratégias de gestão de pessoas e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total*. Revista de Administração.
- Avey, J. B. (2011). *Impact of positive psychological capital on employee well-being over time*. Journal of Occupational Health Psychology, 15 (1), 17–28.
- Barros, S. P. (2010). *A promoção de qualidade de vida para os trabalhadores: discurso, poder e disciplina*. Instituto de Psicologia. Consultado em 13/09/2025, <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47134/tde-16042010-145825/pt-br.php>.
- Barbosa, L. R. M. & Souza, L. C. J. (2016). *Qualidade de vida no trabalho*. Consultado em 07/11/2024, Disponível em <https://www.catolicadeanapolis.edu.br/biblioteca/wp-content/uploads/2018/11/TCC-LANNA-E-LORENNA-ORIGINAL-97-A-2003.pdf>.
- Borges-Andrade, J. E. (2007). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil: construindo uma psicologia comprometida com a sociedade*. Revista Psicologia Organizações e Trabalho.
- Boni, V. & Quaresma, J. S. (2005). *Aprendendo a Entrevistar: Como fazer entrevistas em ciências Sociais*. Consultado em 12/11/2024, Disponível em https://www.researchgate.net/publication/288882472_Aprendendo_a_entrevistar_Como_fazer_entrevistas_em_Ciencias_Sociais.
- Cardoso, H. F., & Baptista, M. N. (2018). *Escala de auto-eficácia no trabalho: evidências de validade e precisão*. Psicologia Organizacional e do Trabalho.
- Carvalho, I. S. (2007). *Clima psicológico como preditor da saúde e do bem-estar de profissionais de saúde em contexto hospitalar*. Psicologia, 21 (1), 27-58.
- Chaves, M. (2018). *Factores que influenciam a qualidade de vida no trabalho*. Psicólogo Online.
- Chiavenato, I. (2004). *Introdução à Teoria Geral da Administração*. 7ª Edição. Rio de Janeiro: Elsevier.

Chissano, F., & Ramiro, J. (2019). *Qualidade de Vida no Trabalho nas Microfinanças em Moçambique: Desafios e Oportunidades*. Revista Moçambicana de Gestão.

Costa, P. (2017). *O Impacto do Capital Psicológico Positivo na Redução de Factores Estressores e Melhora da Qualidade de Vida no Trabalho*. Estudos de Psicologia Organizacional, 15(1), 32-47.

Demerouti, E., et al. (2001). *The job demands-resources model of burnout*. Journal of Applied Psychology, 86(3), 499–512.

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

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

Flick, U. (2009). *Introdução a pesquisa qualitativa*. 3ª Edição. Artmed.

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

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

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

Garcia, F., Pinto, M., & Silva, L. (2018). *Positive Psychological Capital and Organizational Outcomes: The Role of Psychological Resources in the Workplace*. Journal of Business Psychology, 33(4), 519-529.

Gerhardt, T. E & Silveira, D. T. (2009). *Métodos de Pesquisa*. Porto Alegre: Editora da UFRGS.

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

Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). *Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis*. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80–92.

Júnior, M. B. (2017). *Avaliação da qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho em trabalhadores rurais por meio de correlação*. Universidade Tecnológica Federal Do Paraná. Consultado em 12/11/2024, em http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/16136/1/PG_DAENP_2017_2_09.pdf.

Kuhnen, A., & Cruz, M. *Interações pessoais ambiente e saúde*. Consultado em 12/11/2024, em <http://ulbra.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788573966268/pages>.

Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2021). *Quality of Work Life and Contribution to Productivity: Assessing the Moderator Effects of Burnout Syndrome*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2425.

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

Lucas, C. P. do. V. (2015). *A promoção do capital psicológico work engagement e saúde mental de trabalhadores*. Dissertação de Mestrado em Políticas de Desenvolvimento de Recursos Humanos.

Luthans, F. (2002). *The need for and meaning of positive organizational behavior*. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695-706.

Luthans, F., & Youssef-Morgan, C. M. (2017). *Psychological capital: An evidence-based positive approach*. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 339-366.

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

Marcos, C., Vogt, M. & Cunha, P. R. da. 2017). *Capital Psicológico no Trabalho e a Intenção de Rotatividade de Auditores Independentes*. *Improving de Usefulness of Accounting Research*.

Maroco, J. (2007). *Análise Estatística com Utilização de SPSS*. 3ª Edição. Lisboa.

Martins G.A. (2007). *Manual para elaboração de monografia e dissertações*. 3ª Edição. São Paulo: Editora Atlas S.A.

Martins, M. do C. F. (2024). *Proatividade, auto-eficácia e ajuste pessoa-trabalho: Impactos em engajamento*. Revista Organizações em Contexto, 20(39).

National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) (2002). *The changing organization of work and the safety and health of working people*. Cincinnati (OH), 16 [Versão Electrónica] Consultado em 14/11/2024, em <http://www.cdc.gov/niosh/>.

Nunes, I. D. (2010). *O Papel Moderador do Capital Psicológico na Relação entre o Clima Psicológico e o Bem-estar Subjectivo*. Dissertação de Mestrado em Psicologia das Emoções.

Pereira, T. P. C., & Onça, S. S. (s.d.). *A influência do optimismo na felicidade e no florescimento no trabalho*. XXI Seminários de Administração (SEMEAD).

Pimenta, C. M., & Milhome, D. N. (2022). *Auto-eficácia no trabalho: análise de factores psicossociais associados*. Revista Psicologia em Pesquisa, 16(2), 45-58.

Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Académico*. 6ª Edição. São Universidade Feevale.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). *Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study*. Journal of Organizational Behavior, 25(3), 293–315.

Silva, C. E. (2020). *Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas*. Editora Cengage Learning.

Sirgy, M. J., et al. (2001). *A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories*. Social Indicators Research, 55(3), 241-302.

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

Souza, J. M. de; Silva, N.; & Tolfo, S. (2021). *Optimismo no trabalho: uma revisão integrativa sobre a produção científica brasileira e internacional*. Psicol. Caribe, 38(2), 256-281.

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

Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). *The role of psychological well-being in job performance: A meta-analytic review*. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 451-468.

Simango, S. G. J. (2018). *Percepção da Qualidade do Clima Organizacional e sua Influência sobre o Desempenho dos Funcionários na Tongaat Hulett: Açucareira de Moçambique*. Universidade Católica de Moçambique.

APÊNDICES

Apêndice I: Termo de consentimento informado

Estimado (a) colaborador da Credi + Microcrédito, EI, a presente pesquisa surge no âmbito do cumprimento das actividades previstas para a elaboração da monografia adjacente ao curso de Licenciatura em Psicologia das Organizações na Faculdade de Educação (FACED) da Universidade Eduardo Mondlane (UEM). O mesmo tem como tema central, “Capital Psicológico Positivo como Mecanismo de Promoção da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos Colaboradores na Credi + Microcrédito, EI”.

A participação neste estudo é completamente voluntária, sem qualquer obrigatoriedade ou remuneração envolvida. Cada indivíduo tem total liberdade para decidir se deseja ou não participar, podendo desistir a qualquer momento, sem que isso resulte em penalidades ou consequências negativas. A desistência ou a recusa de participação não afectará de forma alguma a relação do participante com o estudo ou a instituição responsável pela pesquisa.

Todas as informações fornecidas pelos participantes serão tratadas com a máxima confidencialidade. Caso os resultados do estudo sejam divulgados, será garantida a anonimidade dos envolvidos, assegurando que nenhum dado pessoal ou identificável seja revelado. Além disso, será feito todo o possível para que os participantes não se sintam desconfortáveis ou constrangidos durante o processo, visando evitar qualquer impacto emocional ou psicológico negativo. A ética e o respeito pela privacidade dos participantes são prioridades, e todas as medidas serão tomadas para proteger seu bem-estar durante a pesquisa.

Sem mais, peço a gentileza de poder contar com a sua colaboração. Coloco me desde já a disposição para efeitos de esclarecimento, duvidas, através do contacto á seguir: **Telemóvel:** +258 82 394 4353 (Stela Nhaca)

Atenciosamente.

Estou ciente e de acordo com a participação

Assinatura do (a) inquerido (a) _____

Assinatura da investigadora _____

Stela Ester Adolfo Nhaca

Data...../...../2024

Apêndice II: Questionário

Este questionário é composto por questões que permitirão recolher os dados necessários para a realização do estudo. As opiniões e informações que expressar serão utilizadas exclusivamente no presente estudo. Não existem respostas certas ou erradas. É-lhe pedido que responda a todas as questões de forma espontânea, rigorosa e independente. Preencha com confiança, pois as suas respostas serão analisadas de forma confidencial, uma vez que só a investigadora terá acesso ao seu questionário.

No final, será apresentado à Credi + Microcrédito, EI, um relatório sobre os resultados globais e as principais conclusões do estudo.

Grata desde já pela colaboração!

I: Dados do participante

Sexo:	Masculino () Feminino ()
Idade:	18-29 anos () 30-40 anos () 41-50 anos ()
Escolaridade:	Básico () Técnico/Médio () Superior ()
Tempo de trabalho no Credi +:	Entre 1-2 anos () Entre 3- 5 anos () Mais de 5 anos ()

Parte II: Questões relativas ao Capital Psicológico

Discordo totalmente	Discordo	Sem opinião	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

1. Sinto-me confiante em analisar um problema com foco a longo prazo para encontrar uma solução	1	2	3	4	5
2. Se me encontrar numa situação complicada no trabalho, consigo pensar em muitas formas de sair dela	1	2	3	4	5
3. No meu trabalho, em alturas de incerteza, habitualmente espero o melhor	1	2	3	4	5
4. Perante um contratempo no trabalho, tenho dificuldade em recuperar e seguir em frente	1	2	3	4	5
5. Sinto-me confiante em representar a minha área de trabalho em reuniões com a direcção	1	2	3	4	5
6. Neste momento, persigo energeticamente os meus objectivos no trabalho	1	2	3	4	5
7. Se algo puder correr mal no meu trabalho, sei que irá acontecer	1	2	3	4	5
8. Sou capaz de resolver as dificuldades no trabalho, de uma ou de outra forma	1	2	3	4	5
9. Sinto-me confiante em contribuir para a discussão acerca da estratégia da empresa	1	2	3	4	5
10. Existem muitas formas para resolver um problema	1	2	3	4	5
11. No que respeita ao meu trabalho, olho sempre para o lado positivo das coisas	1	2	3	4	5
12. No trabalho, sou capaz de ficar “por minha conta e risco”, se tiver que ser	1	2	3	4	5
13. Sinto-me confiante em ajudar a estabelecer metas/objectivos na minha área de trabalho	1	2	3	4	5
14. Neste momento, vejo-me como tendo muito sucesso no trabalho	1	2	3	4	5
15. Sou optimista acerca do que me acontecerá no futuro, no que diz respeito ao meu trabalho	1	2	3	4	5
16. Normalmente, encaro com naturalidade as coisas mais stressantes no trabalho	1	2	3	4	5
17. Sinto-me confiante em estabelecer contacto com pessoas fora da empresa	1	2	3	4	5
18. Consigo pensar em muitas formas de alcançar os meus objectivos profissionais actuais	1	2	3	4	5
19. Neste trabalho, as coisas nunca me correm como eu gostaria	1	2	3	4	5
20. Consigo lidar com momentos difíceis no trabalho, pois já passei por dificuldades anteriormente	1	2	3	4	5
21. Sinto-me confiante em apresentar informação a um grupo de colegas	1	2	3	4	5
22. Neste momento, estou a alcançar os objectivos profissionais que defini para mim	1	2	3	4	5
23. Sinto que consigo lidar com muitas coisas ao mesmo tempo no trabalho	1	2	3	4	5
24. Neste trabalho, considero que “depois da tempestade vem a bonança	1	2	3	4	5

Parte III: Questões

Na escala que se segue, assinala com um círculo, o número que melhor indica a descrição da sua avaliação da qualidade de vida no trabalho.

Muito ruim Muito insatisfeito Nada	Ruim Insatisfeito Muito pouco	Nem ruim, nem boa Sem opinião Médio	Boa Satisfeito Muito	Muito boa Muito satisfeito Completamente
1	2	3	4	5

Capacidade para o trabalho					
1. Você é capaz de trabalhar?	1	2	3	4	5
2. Você tem energia suficiente para o dia-a-dia?	1	2	3	4	5
3. Você se sente capaz de realizar a suas tarefas?	1	2	3	4	5
4. Quão satisfeito você está com a sua capacidade para o trabalho?	1	2	3	4	5
5. Como você avaliaria a sua capacidade para o trabalho?	1	2	3	4	5
Qualidade de vida no trabalho					
6. Como você avalia a sua qualidade de vida no trabalho?	1	2	3	4	5
7. O quão satisfeito você está com a sua saúde no trabalho?	1	2	3	4	5
8. Você tem dinheiro suficiente para satisfazer as suas necessidades?	1	2	3	4	5
9. Quão disponíveis são para você as informações que precisa no dia-a-dia do trabalho?	1	2	3	4	5
10. O quão você avalia a sua concentração no trabalho?	1	2	3	4	5
11. Quão satisfeito você está com as condições de trabalho?	1	2	3	4	5
12. Quão satisfeito você está com o apoio que recebe dos colegas?	1	2	3	4	5
13. O quanto você se preocupa com dores ou desconforto no trabalho?	1	2	3	4	5
14. Como você avalia a assistência médica no trabalho?	1	2	3	4	5
15. Como você avalia a qualidade da assistência médica recebida no trabalho?	1	2	3	4	5
16. Como você avalia a sua motivação para o trabalho?	1	2	3	4	5
Autonomia, desenvolvimento pessoal e relações laborais					
17. Como você avalia a sua autonomia no trabalho?	1	2	3	4	5
18. Como você avalia a sua privacidade pessoal no trabalho?	1	2	3	4	5
19. Como você avalia a liberdade para criar coisas novas no seu trabalho?	1	2	3	4	5
20. Como você avalia a liberdade de expressão no seu trabalho?	1	2	3	4	5
21. Como você avalia a cooperação entre os níveis hierárquicos no seu trabalho?	1	2	3	4	5
22. Como você avalia a qualidade da sua relação com os seus superiores hierárquicos e	1	2	3	4	5

e/ou subordinados?					
23. Como você avalia a igualdade de tratamento entre os colaboradores?	1	2	3	4	5
24. Como você avalia o espírito de camaradagem entre os colegas mais próximos?	1	2	3	4	5
25. Em que medida você confia na disponibilidade e na habilidade dos seus colegas de trabalho?	1	2	3	4	5
Satisfação no trabalho	1	2	3	4	5
26. Você se sente realizado com o trabalho que faz?	1	2	3	4	5
27. Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão?	1	2	3	4	5
28. Com que frequência você pensa radicalmente em mudar de emprego?	1	2	3	4	5
29. Em que medida você possui orgulho da organização em que trabalha?	1	2	3	4	5
Horário, Ambiente físico e social no trabalho	1	2	3	4	5
30. Como você avalia a sua carga horária no trabalho?	1	2	3	4	5
31. Em que medida consideras o seu trabalho cansativo?	1	2	3	4	5
32. Em que medida você precisa trabalhar fora do seu turno de trabalho?	1	2	3	4	5
33. O quanto você está satisfeito com o seu horário de trabalho?	1	2	3	4	5
34. O quanto você está satisfeito com o seu tempo de repouso?	1	2	3	4	5
35. Em que medida algum problema no seu corpo prejudica o seu trabalho?	1	2	3	4	5
36. Em que medida você se sente seguro quanto a prevenção de acidentes no trabalho?	1	2	3	4	5
37. Como você avalia a segurança no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
38. Você sofre algum tipo de preconceito no trabalho?	1	2	3	4	5
Remuneração, benefícios e direitos dos trabalhadores					
39. Como você avalia a sua remuneração pelo trabalho?	1	2	3	4	5
40. O seu salário é suficiente para suprir as suas necessidades?	1	2	3	4	5
41. Com que frequência você necessita de outras fontes de dinheiro para se sustentar?	1	2	3	4	5
42. O quanto você está satisfeito com o seu salário em comparação com pessoas que ocupam o mesmo cargo que você em outras empresas?	1	2	3	4	5
43. O quanto você está satisfeitos com as recompensas fornecidas pela empresa, tais como a participação nos lucros e resultados?	1	2	3	4	5
44. Em que medida a empresa em que trabalhas apresenta benefícios extras?	1	2	3	4	5
45. Com que frequência os seus benefícios e direitos como trabalhador são respeitados?	1	2	3	4	5

Fonte: Adaptado de Ferro (2012).

Apêndice III: Solicitação de visita de estudo

(+258) 87 99 44 353
stelahaca@gmail.com
Maputo

Exmo Senhor Director dos Recursos Humanos da Credimais Microcrédito E.I.
Maputo, 21 de Março de 2025

Assunto: Solicitação de visita para colecta de dados

Sobre o assunto em epígrafe, eu, Stela Ester Adolfo Nhaca, portadora do Bilhete de Identidade no 110202136733NM, emitido pelo Arquivo de Identificação Civil da cidade de Maputo, em 26 de Outubro de 2022, estudante do curso de Licenciatura em Psicologia das Organizações pelo Universidade Eduardo Mondlane (UEM), sirvo-me do presente ofício para respeitosamente submeter o meu pedido de realização de visita de estudo, nos departamento de Recursos humanos, para recolha de dados relativo ao meu trabalho de fim de curso, subordinado ao tema “Análise do Capital Psicológico Positivo como Mecanismo de Promoção da Qualidade de Vida no Trabalho dos Colaboradores” da instituição que a V. Ex. a dirige. Agradecendo desde já o interesse e a atenção que o meu pedido possa merecer da parte da V.Ex.ª, manifesto inteira disponibilidade para esclarecer qualquer questão numa possível sessão. Sem mais a tratar do momento, subscrevo-me com os melhores cumprimentos.

Stela Ester Adolfo Nhaca

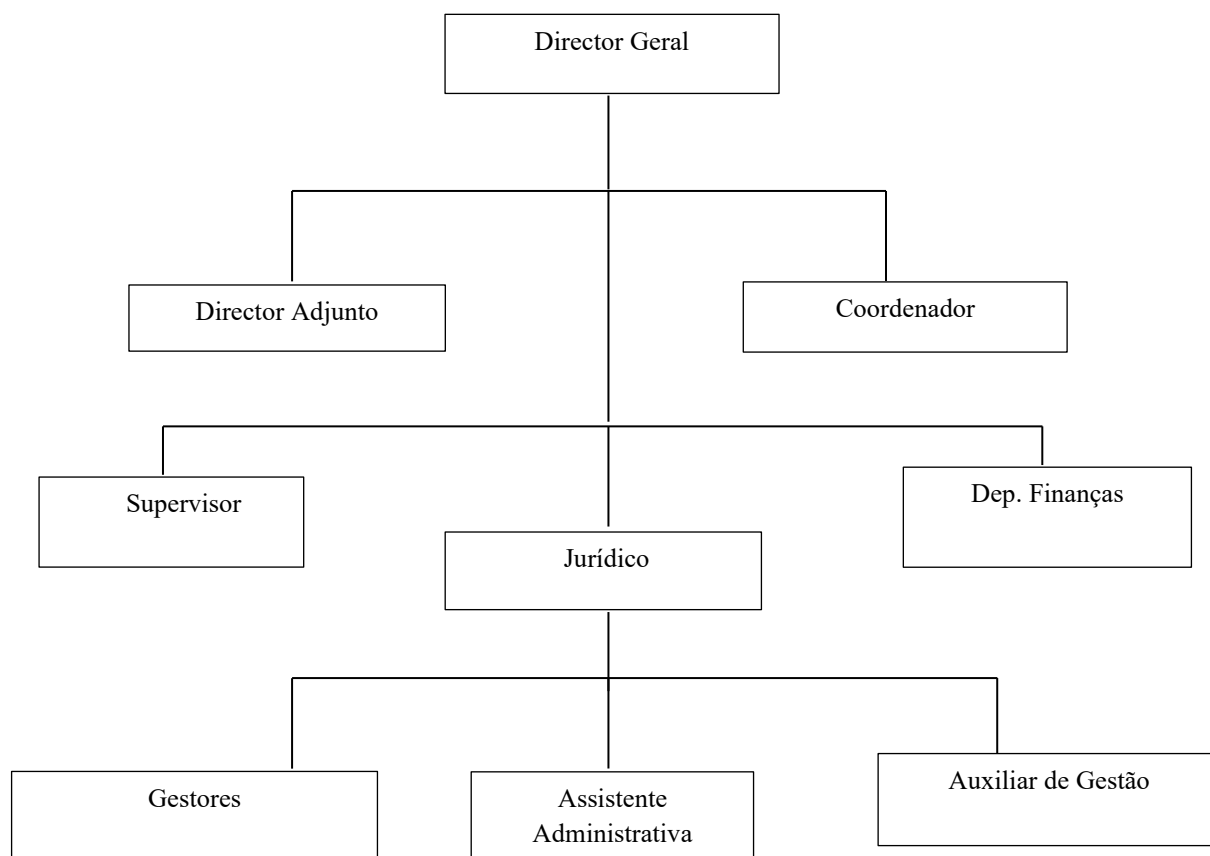
Stela Ester A. Nhaca



ANEXOS

Anexo I: Organograma

Ilustração 2: Organograma da Credi + Microcrédito, EI



Fonte: Credi + Microcrédito, EI.

Anexo II: Credencial



Faculdade de Educação

Exmo. Senhor Director
Credi + Microcrédito, EI
Maputo

N.Ref ⁴⁰⁹ /FACED/25

Maputo, 08 de Abril de 2025

Assunto: CREDENCIAL

Para os devidos efeitos, declara-se que a Sra. **Stela Ester Adolfo Nhaca** é estudante do curso de Licenciatura em Psicologia, vertente Psicologia das Organizações, na Faculdade de Educação da Universidade Eduardo Mondlane, pretende fazer a recolha de dados na vossa Direcção, com finalidade de elaboração do seu trabalho de fim de curso, com o tema *Análise do Capital Psicológico Positivo como mecanismo de promoção da qualidade de vida no trabalho dos colaboradores na Credi+Microcredito, EI*, na cidade de Maputo.

Sem outro assunto, aproveitamos a ocasião para endereçar a V. Excia. os nossos melhores cumprimentos.

O Director da Faculdade

Prof. Prof. Doutor Xavier Justino Muianga

(Prof. Auxiliar)

gn

