



INSTITUTO
SUPERIOR
DE ANGOLA

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS EMPRESARIAL
LICENCIATURA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

**SAÚDE MENTAL DOS COLABORADORES E PAPEL DE
RECURSOS HUMANOS NA PREVENÇÃO DO BURNOUT. Estudo
de Caso empresa ENSA-Cacuaco (2023-2024).**

Autora: Luisa Anastacia Paulo Mateus

Orientador: MSc. Simão Moises Domingos Mufua

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS EMPRESARIAL
LICENCIATURA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

**SAÚDE MENTAL DOS COLABORADORES E PAPEL DE
RECURSOS HUMANOS NA PREVENÇÃO DO BURNOUT. Estudo
de Caso empresa ENSA-Cacuaco (2023-2024).**

Monografia apresentada ao instituto Superior de Angola, como requisito para a elaboração do Trabalho de Fim do Curso, sob a orientação do Professor Mestre Simão Moisés Domingos Mufua.

Autora: Luisa Anastacia Paulo Mateus

Orientador: MSc. Simão Moises Domingos Mufua

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais Simão João Mateus e Engrança João por todo que fazem por mim ao longo da minha vida académica. A vocês dedico este trabalho.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela dádiva da vida, pela força, sabedoria e protecção concedida ao longo desta caminhada académica.

Ao meu orientador, Professor Mestre Simão Moises Domingos Mufua, pela paciência, dedicação e orientação valiosa, cujo conhecimento e apoio foram fundamentais para a realização deste trabalho.

Agradeço ao meu noivo Geovane Lopes, ao meu irmão António Paulo Mateus pelo amor e pela dedicação, por estarem ao meu lado durante a construção deste trabalho, com muita compreensão por minhas ausências, incentivando-me e apoiando-me. O meu muito obrigado!

Aos colegas e amigos que estiveram ao meu lado, compartilhando experiências, desafios e vitórias, tornando essa jornada ainda mais especial.

A todos aqueles que, de forma direta ou indireta, contribuíram para a realização deste estudo, o meu mais sincero agradecimento!

EPÍGRAFE

Trabalhe com amor, como se estivesse cozinhando para quem você ama. Mas se não puder, é melhor que peça para não ser designado ao trabalho.

"Khalil Gibran"

RESUMO

A saúde física e mental possui um papel importante dentro da qualidade de vida e do bem-estar dos colaboradores da empresa ENSA, que precisam se sentir motivadas em seu ambiente de trabalho e podendo contar com requisitos básicos, como: segurança, conforto, saúde física e mental e qualidade de vida na totalidade. A pesquisa foi conduzida por meio de uma abordagem quantitativa, utilizando questionários estruturados aplicados aos funcionários da empresa. A proposta de valor deste trabalho será apresentar uma cartilha com exemplos de boas práticas, podendo, dessa forma, contribuir com a prevenção da saúde física e mental dos seus colaboradores. Ações bem estruturadas e com acompanhamento das lideranças tornam o processo de gestão organizacional mais eficaz e positivo em sua performance de desempenho. Assim, buscaremos com a eficiência desses recursos, benefícios para a colaborador, como melhor qualidade de vida, motivação com autocuidado, satisfação com a empresa e felicidade no seu ambiente de trabalho. Quanto as hipóteses foram confirmadas uma vez que, a implementação de políticas de saúde mental e programas de suporte à prevenção do burnout na empresa ENSA reduz significativamente os níveis de burnout entre os colaboradores. Diante disso, recomenda-se que a empresa ENSA invista em estratégias de comunicação eficazes, treinamentos e mecanismos de monitoramento para garantir a produtividade e a satisfação dos colaboradores.

Palavras chave: Saúde Mental, Ambiente de Trabalho, Recursos Humanos, Gestão de burnout.

ABSTRACT

Physical and mental health play an important role in the quality of life and well-being of ENSA employees, who need to feel motivated in their work environment and be able to count on basic requirements, such as: safety, comfort, physical and mental health and overall quality of life. The research was conducted through a quantitative approach, using structured questionnaires applied to the company's employees. The value proposition of this work will be to present a booklet with examples of good practices, thus contributing to the prevention of physical and mental health of its employees. Well-structured actions and monitoring by leaders make the organizational management process more effective and positive in its performance. Thus, we will seek, with the efficiency of these resources, benefits for the employee, such as better quality of life, motivation with self-care, satisfaction with the company and happiness in their work environment. As for the hypotheses, they were confirmed since the implementation of mental health policies and programs to support the prevention of burnout at ENSA significantly reduces the levels of burnout among employees. In view of this, it is recommended that ENSA invest in effective communication strategies, training and monitoring mechanisms to ensure employee productivity and satisfaction.

Keywords: Mental Health, Work Environment, Human Resources, Burnout Management.

LISTA DE TABELAS

Tabela nº 1 - Caracterização da falta de saúde mental.....	11
Tabela nº 2	21
Tabela nº 2.1. Funções da gestão	21

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico nº1. Género.....	37
Gráfico nº2. Faixa etária	38
Gráfico nº3. Nível académico	38
Gráfico nº4. Tempo de trabalho na organização	39
Gráfico nº5. Como avalia sua saúde mental nos últimos seis meses?.....	40
Gráfico nº6. Já sentiu sintomas de estresse excessivo ou burnout devido ao trabalho?	40
Gráfico nº7. O ambiente de trabalho na ENSA contribui positivamente para sua saúde mental?.....	41
Gráfico nº8. Quais das seguintes iniciativas já percebeu na ENSA para prevenir o burnout?	41
Gráfico nº9. Os gestores da ENSA estão preparados para lidar com problemas de saúde mental dos colaboradores?	42
Gráfico nº10. O que mais contribui para o seu nível de estresse no trabalho?	42
Gráfico nº11. Quais acções que acredita que a ENSA deveria adotar para melhorar a saúde mental dos colaboradores?	43

ÍNDICE

DEDICATÓRIA.....	I
AGRADECIMENTOS.....	II
ÉPIGRAFE	III
RESUMO.....	IV
ABSTRACT	V
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I– FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	6
1.1. Definições e termos e conceitos.....	6
1.2. Gestão de Bornout	6
1.3. Saúde Mental no Ambiente de Trabalho	8
1.3.1. Características da falta de saúde mental	11
1.3.2. Consequências da falta de Saúde Mental nas organizações	12
1.3.3. Ambiente psicossocial de trabalho	13
1.4. Qualidade de vida no trabalho como um factor decisivo para o sucesso organizacional	14
1.4.1. Papel do recursos humanos visando a qualidade de vida e motivação dos funcionários.....	15
1.5.Gestão de Recursos humanos	16
1.5.1. Objectivos da gestão de Recursos humanos	18
1.5.2.Funções da gestão Recursos Humanos.....	20
1.5.3 Práticas de gestão de Recursos Humanos	20
CAPÍTULO II –METODOLOGIA DA PESQUISA.....	26
2.1. Tipos de abordagem.....	26
2.1.1. Pesquisa quanto à natureza.....	26
2.1.2. Técnicas e Instrumentos de pesquisa	28
2.1.3. Pesquisa quanto aos objectivos	29
2.1.4. Pesquisa quanto aos procedimentos técnicos	30
2.1.5. Procedimento da recolha de dados	31
2.2. População	32
2.3. Amostra	32

CAPÍTULO III – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS.....	34
3.1.Caracterização da Empresa ENSA-Cacuaco	34
3.1.1. Visão, Valores e Missão	35
3.1.2. Organograma da Empresa ENSA	36
3.2. Apresentação e análise dos resultados.....	37
3.2.1. Perfil dos inquiridos	37
 CONCLUSÃO.....	 44
SUGESTÕES	46
REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS	47
APÊNDICE	
ANEXOS	

INTRODUÇÃO

A saúde mental dos colaboradores tornou-se uma preocupação central nas organizações modernas, refletindo a crescente conscientização sobre o impacto do bem-estar mental no desempenho e na satisfação no trabalho. O *burnout*, caracterizado por exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal, tem sido identificado como um dos principais desafios enfrentados pelas empresas. Este fenômeno não apenas afeta a qualidade de vida dos funcionários, mas também compromete a produtividade e a eficácia organizacional.

O papel de Recursos Humanos na prevenção do *burnout* é crucial, uma vez que este departamento é responsável por desenvolver e implementar estratégias que promovam um ambiente de trabalho saudável e sustentável. No entanto, a eficácia dessas estratégias muitas vezes varia, e a identificação de práticas eficazes e desafios enfrentados pelo RH pode fornecer insights valiosos para aprimorar as abordagens existentes.

Recursos Humanos (RH) desempenha um papel fundamental na gestão da saúde mental dos colaboradores e na implementação de medidas preventivas contra o *burnout*. A eficácia das estratégias de RH pode determinar a capacidade da organização de manter um ambiente de trabalho saudável e de promover o bem-estar dos seus funcionários. Contudo, muitas organizações ainda enfrentam dificuldades para aplicar práticas eficazes e para lidar com os desafios associados.

O presente estudo de caso na empresa ENSA tem como objectivo analisar como o RH da empresa gerencia a saúde mental dos colaboradores e as práticas utilizadas para prevenir o *burnout*. Utilizando métodos qualitativos e quantitativos, a pesquisa investigará a implementação de políticas de saúde mental e avaliará sua eficácia na prevenção do *burnout*. As descobertas deste estudo visam fornecer uma base sólida para recomendações práticas e teóricas que possam ser aplicadas para melhorar a gestão da saúde mental nas organizações.

Este estudo de caso na empresa ENSA visa explorar a gestão da saúde mental dos colaboradores e o papel proativo de RH na prevenção do burnout. Ao analisar as práticas adotadas pela ENSA e suas repercussões na saúde mental dos funcionários, esta pesquisa busca oferecer recomendações para melhorar as políticas e práticas de RH, contribuindo para um ambiente de trabalho mais equilibrado e produtivo.

Formulação do problema

Segundo Lakatos e Marconi (2014, p.106), “problema é definido como uma dificuldade teórica no conhecimento de alguma coisa de real importância para o qual se deve encontrar uma solução”.

Diante disso, o problema que orienta este estudo será: **Qual é o impacto das políticas de saúde mental da ENSA na produtividade e satisfação dos colaboradores?**

Hipóteses

H₁-A implementação de políticas de saúde mental e programas de suporte à prevenção do burnout na empresa ENSA reduz significativamente os níveis de burnout entre os colaboradores.

H₂-A percepção positiva das iniciativas de saúde mental da empresa ENSA está associada a níveis mais baixos de estresse e maior satisfação no trabalho entre os colaboradores.

H₃-A presença de uma cultura organizacional que valoriza o equilíbrio entre vida pessoal e profissional está positivamente correlacionada com a eficácia das políticas de prevenção do burnout na empresa ENSA

Objectivo geral

Analisar o papel de Recursos Humanos na prevenção do burnout e promover a saúde mental dos colaboradores na empresa ENSA.

Objectivos específicos

- Identificar as práticas actuais de gestão de saúde mental adoptadas pelo Recursos Humanos da empresa ENSA.

- Avaliar a eficácia dessas práticas na prevenção do burnout entre os colaboradores.
- Propor recomendações para melhorar as estratégias de Recursos Humanos no suporte à saúde mental e na prevenção do burnout.

a) Delimitação do Estudo

Este estudo se concentra na análise da saúde Mental dos Colaboradores e Papel de Recursos Humanos na Prevenção do Burnout: Estudo de Caso da Empresa ENSA.

Empresa: O estudo será conduzido exclusivamente na empresa ENSA, localizada em Luanda.

Setores: A pesquisa abrangerá o período de 2023 a 2024, durante o qual todos os sectores da empresa ENSA, incluindo comércio geral, transporte e agropecuária, para garantir uma visão abrangente da aplicação das políticas de saúde mental e prevenção do burnout.

b) Limitação do Estudo

Este estudo apresenta algumas limitações que podem influenciar os resultados e interpretações. A primeira limitação o estudo pode não abranger toda a população de colaboradores da ENSA, resultando em uma amostra que pode não ser totalmente representativa de todos os setores e níveis hierárquicos da empresa.

Impacto: As conclusões podem não reflectir a experiência de todos os funcionários, especialmente se a amostra não incluir uma variedade adequada de perfis e funções.

Essas limitações são importantes para considerar ao interpretar os resultados do estudo e ao fazer recomendações baseadas nas descobertas. Reconhecer essas limitações ajuda a definir claramente o escopo da pesquisa e a fornecer um contexto apropriado para as conclusões e implicações do estudo.

Justificativa

A saúde mental dos colaboradores tem se tornado uma preocupação crescente nas organizações devido ao impacto significativo que o estresse e o burnout podem ter na produtividade e no bem-estar dos funcionários. O burnout, caracterizado por exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal, pode resultar em alta rotatividade, absenteísmo e redução da eficiência no trabalho. Nesse contexto, o papel do Recursos Humanos (RH) é crucial para a implementação de estratégias eficazes na prevenção e gestão do burnout.

O tema escolhido para o estudo de caso da empresa ENSA é relevante por várias razões:

Impacto na Produtividade e Bem-Estar: O burnout afeta negativamente a saúde mental dos colaboradores, resultando em uma diminuição da produtividade e qualidade do trabalho. Compreender como o RH pode intervir é essencial para melhorar o ambiente de trabalho e a satisfação dos funcionários.

Relevância Actual: O aumento das demandas no ambiente corporativo, aliado a um ritmo acelerado e à pressão constante, tem contribuído para o aumento dos casos de burnout. Este estudo proporciona uma visão atualizada e prática de como as empresas podem enfrentar esse desafio.

Responsabilidade do RH: O RH desempenha um papel fundamental na criação de políticas e práticas que promovam a saúde mental e previnam o burnout. Analisar como a ENSA está lidando com essa questão pode oferecer insights valiosos sobre as melhores práticas e estratégias a serem adotadas.

Benefícios Organizacionais: Investir na saúde mental dos colaboradores não apenas melhora a qualidade de vida dos funcionários, mas também traz benefícios organizacionais, como redução de custos com absenteísmo e rotatividade, e aumento da eficiência e engajamento.

Estudo de Caso Prático: A escolha da ENSA como objecto de estudo permite uma análise detalhada de práticas e políticas específicas adotadas por uma empresa em um contexto real, possibilitando a identificação de fatores que contribuem para o sucesso ou falha na gestão do burnout.

Portanto, o estudo deste tema permitirá uma compreensão aprofundada das práticas de Recursos Humanos na prevenção do burnout e fornecerá recomendações práticas para melhorar a saúde mental dos colaboradores na empresa ENSA, contribuindo assim para um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

Estrutura do trabalho

Neste trabalho começamos por fazer referência a problemática, onde espelhamos a formulação do problema, a justificativa do estudo, objectivos da pesquisa, sendo um objectivo geral e específicos.

Para além desta interlocutória, este trabalho comporta ainda 3 capítulos a saber:

No primeiro capítulo fez-se menção as abordagens sobre a Saúde mental, Recursos Humanos, gestão do burnout.

O segundo capítulo é dedicado a descrição da metodologia adoptada na elaboração do trabalho. Neste ponto, são apresentados a abordagem e os procedimentos bem como, as técnicas que foram aplicadas no processo de recolha de dados.

No terceiro e último capítulo, discorreu em torno da apresentação e discussão dos resultados, desde os resultados do questionário dirigido ao funcionário da empresa ENSA. Por fim apresentamos a conclusão, sugestões, bem como as referências bibliográficas.

CAPÍTULO I – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1. Definições e termos e conceitos

A fundamentação teórica sobre saúde mental abrange várias áreas do conhecimento, incluindo psicologia, psiquiatria, sociologia e ciências sociais. Abaixo estão alguns conceitos e teorias fundamentais que ajudam a entender a saúde mental:

Peretti (2021,p.56), diz que, a “saúde mental refere-se a um bem estar no qual o indivíduo desenvolve suas habilidades pessoais, consegue lidar com os estresses da vida, trabalha de forma produtiva e encontra-se a dar sua contribuição para sua comunidade.

Neves (2012,p.12), A gestão do burnout é uma área crítica para a manutenção da saúde mental no ambiente de trabalho. O burnout é um estado de exaustão física, emocional e mental causado por estresse crônico relacionado ao trabalho.

A gestão eficaz do burnout exige uma abordagem integrada e contínua, que envolva tanto a organização quanto os indivíduos. Criar um ambiente de trabalho saudável e oferecer suporte adequado são passos fundamentais para prevenir e gerenciar o burnout de maneira eficaz.

1.2. Gestão de Burnout

É possível dizer que uma organização é responsável, socialmente, quando consegue proporcionar aos colaboradores um ambiente laboral saudável, onde seja possível a conveniente harmoniosa das pessoas, agregando assim a qualidade de vida (SOCIENSKI, 2018).

Nesse contexto, Werther e Davis (1983, online) afirmam que para a qualidade de vida possa evoluir é essencial que, O crescente interesse em melhorar a qualidade de vida no trabalho demonstra claramente a evolução da sociedade em geral e o nível de instrução das pessoas. A democratização nas relações de trabalho fez com que cada vez menos os trabalhadores aceitassem, de maneira acomodada, o autoritarismo de seus superiores mesma coisa.

Ao aderir a ideias inovadoras relacionada aos programas de Qualidade de Vida no Trabalho e promoção da saúde, as organizações proporcionam ao indivíduo maior estabilidade, um menor índice de estresse, mais motivação e uma maior eficiência no trabalho. Tal cenário beneficiaria as empresas, visto que estas, passariam a contar com colaboradores mais motivados para a realização de um trabalho mais saudável, e ainda contar com um menor índice de rotatividade, a ocorrência de menos de acidentes, e conseqüentemente, teriam um custo menor com a saúde dos colaboradores, entretanto, maior produtividade, melhor imagem e um ambiente de trabalho mais confortável. (PEREIRA, 2021).

Em 1 de Janeiro de 2022, a Organização Mundial de Saúde passou a tratar a SB como doença do trabalho, a Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (CID), o reconheceu sob o código CID10-Z73, reconhecendo que o trabalho é capaz de causar danos à saúde física e mental do profissional, assegurando ao profissional os direitos previdenciários e a protecção contra o desligamento do funcionário, e ainda garante a esse funcionário o direito de desempenhas suas actividades laborais em um ambiente com um o menor nível de estresse o que irá melhorar significativamente a sua qualidade de vida. Actualmente, muitos são os factores que colaboram para o surgimento da supracitada Síndrome, os mais recorrentes são estresse, nervosismo e aflições, os quais causam doenças psicossomáticas nas pessoas.

Para se proteger de uma possível síndrome de Burnout o indivíduo deve utilizar constante e continuamente seus mecanismos de defesa (ALENCAR, 2022).

A Síndrome de Burnout é constituída por três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional, como defende Maslach (2011).

Burnout é composta por: Exaustão emocional - refere-se ao esgotamento dos recursos físicos e psíquicos por desgaste emocional e resulta em falta de energia e de entusiasmo em relação ao trabalho. Despersonalização (ou cinismo) é o distanciamento interpessoal, com diminuição do envolvimento emocional no trabalho e do desenvolvimento de atitudes impessoais e desumanizadas no tratamento de clientes e de colegas. Baixa realização pessoal no trabalho corresponde à dimensão de autoavaliação negativa e relaciona-se à baixa produtividade laboral e a sentimentos de ineficácia e de incompetência, que promovem insatisfação profissional (MASLACH, p. 18, 2011)

Assim, é possível afirmar que a exaustão emocional é causada devido ao acúmulo de estresse no ambiente de trabalho, levando a diminuição da energia e do entusiasmo, o que acaba causando a despersonalização no profissional, e esta passa a se distanciar dos colegas de trabalho. O colaborador ainda passa a se avaliar de forma negativa, tornando-se cada vez mais insatisfeito com o seu desenvolvimento profissional, o que tende a acarreta na diminuição da sua produtividade (FRITCHE, 2020).

1.3 Saúde Mental no Ambiente de Trabalho

A saúde mental no ambiente de trabalho, cada vez mais, é abordada dentro das organizações, porém, antes de analisar a evolução do tema, é importante analisar esse conceito e sua importância.

Neves Ribeiro. (2012), traz alguns pontos que definem o termo saúde mental e demonstram a sua importância. Afirma que a saúde mental é instrumento intrínseco a todas as pessoas, pois influencia todos os aspectos da vida, como pensamos, sentimos e agimos. Também ampara toda a construção do ambiente em que vivemos, as decisões tomadas ao longo da vida, construção dos relacionamentos e é um direito básico das pessoas.

A saúde mental é importante não somente no âmbito individual, como também de fundamental importância para o desenvolvimento da socioeconómico da coletividade. Dutra (2016), consideram que, a saúde mental é tão importante quanto a física, pois, quando se está mentalmente saudável, é possível lidar com os stresses do dia a dia, realizar as actividades diárias, trabalhar e estudar para contribuir para a própria vida e a sociedade.

Estar mentalmente saudável significa que as pessoas são mais capazes de se conectar umas com as outras, produzir mais e melhor para si e para a sociedade, lidar melhor com as turbulências da vida e, dessa forma, prosperar mais em todos os aspectos presentes na vida.

Em Angola, o entendimento acerca das questões relacionadas à saúde no trabalho iniciou no século XVIII, progredindo ao longo de todo o século XIX e evoluindo até actualmente. Somente no século XIX é que surgiram as primeiras legislações destinadas à saúde no trabalho, voltadas diretamente a questões acidentárias.

Em 1934, surgiu o regramento que trouxe à luz de forma mais clara as doenças profissionais, todavia, somente nos últimos anos que é a saúde no trabalho ganhou maior relevância.

Em 1991, foi publicada a Lei 6.938, que visa a dispor sobre a Política Nacional do Meio Ambiente. No seu art. 1º, inciso I, encontra-se a definição de meio ambiente, em que é possível observar a abrangência do dispositivo legal, que vai até os aspectos que abrigam e regem a vida. Porém, mesmo antes da publicação da lei supracitada, a Constituição da República de Angola, no art. 225, trouxe elementos que determinam o direito de todos ao ambiente dentre os elementos em que traz a previsão da qualidade de vida.

O conceito de meio ambiente do trabalho, oriundo da discussão relativa ao direito ambiental, está directamente ligado ao trabalho exercido rotineiramente pelas pessoas, ou seja, a actividade que exercem profissionalmente.

A relevância a respeito da temática emana da evolução histórica do próprio trabalho, no qual, por experiências vividas ao longo do tempo, foi possível adequar as condições de trabalho para que o bem-estar dos trabalhadores fosse mais valorizado dentro das organizações (Neves, 2012).

Os factores de risco que interferem na saúde do trabalhador não estão somente relacionados a questões físicas ou biológicas do local de trabalho, mas também diretamente atreladas a questões psicossociais, com parcela importante na efectiva saúde do trabalhador (Coutinho, 2018). Costa et al. (2014), diz que o comportamento da população global em geral frente à Covid-19 foi negativo, envolvendo situações complexas de solucionar e multifacetadas.

Além da preocupação em contrair o vírus, também se criou uma constante sensação de insegurança em realizar atividades rotineiras no dia a dia, como ir ao mercado, farmácia ou mesmo uma realizar uma simples caminhada pela rua. Isso acarretou também na modificação da interação interpessoal durante todo o período.

Para algumas pessoas, em especial no início da pandemia, as restrições de circulação e acesso a locais públicos, sobretudo a ambientes hospitalares, causaram muitos impactos na saúde mental, pois pouco se sabia sobre o vírus e todas as consequências que poderia gerar. Com isso, surgiu um constate medo de infecção e morte pela Covid-19, para si e para as pessoas próximas, amigos e familiares.

Ao mesmo tempo em que o medo surgia por conta da pandemia, outros factores extremamente estressantes surgiam, principalmente a perda de alguma pessoa próxima, havendo, com isso, a necessidade de lidar com o luto da perda e questões envolvendo todo o funeral.

Com exceção dos profissionais da saúde pouco estudos foram realizados em relação ao desenvolvimento de atividades de outras categorias de trabalho. Em Angola dados referentes a essa temática ainda são muito precários, havendo subnotificação sobre os grupos de trabalho. Contudo, um estudo realizado na Ásia identificou 5 grupos de trabalhadores que tiveram maior frequência de casos, são eles: profissionais da saúde, motoristas e trabalhadores de transporte, profissionais do sector de serviços, profissionais de limpeza e funcionários de segurança pública(Coutinho, 2018).

Cada categoria profissional tem suas particularidades, porém, para o motorista profissional, alguns aspectos chamam mais atenção, como gatilho de estresse no dia a dia de trabalho, não disponibilidade de locais adequados para higiene pessoal e alimentação e condições da estrada, pela sua má conservação, excesso de trânsito ou imprudência de outras pessoas ao dirigir seus veículos.

1.3.1. Características da falta de saúde mental

Vale ressaltar que os factores determinantes dos transtornos mentais, não incluem peculiaridades de carácter individual, de tal forma como os pensamentos, emoções, mas também os factores sociais, económicos, cultural, políticos e ambientais. Alguns dos factores que colaboram para os transtornos mentais são: estresse; genética e nutrição.

Na visão do Dalmonin (2014), “o novo Atlas de Saúde Mental (Mental Health Atlas, em inglês) da Organização Mundial da Saúde (OMS) revela um cenário decepcionante de uma falha mundial em fornecer às pessoas os serviços de saúde mental de que precisam, em um momento em que a pandemia de COVID-19 está destacando uma necessidade crescente de apoio à saúde mental.”

Tendo em vista o dado informado, torna-se preocupante que não está havendo o retorno e investimento necessário para o zelo a qual o assunto merece ser tratado, quando a iniciativa é investir no cuidado com a saúde mental, retrata-se o descaso com o mesmo, pois após a crise na saúde e no mundo, durante e após e constatou-se através de estudos o grande impacto na falta de saúde mental.

Tabela nº 1 “Características da falta de saúde mental”

CARACTERISTICAS DA FALTA DE SAÚDE MENTAL	
Alerta para doenças psíquicas	Doenças de Saúde Mental
Falta ou excesso de sono	Ansiedade
Comer muito ou pouco	Atraso Mental
Perder a vontade ou prazer nas actividades habituais	Demências
Ter dificuldades em repousar	Perturbações psicóticas (Esquizofrenia)
Apresentar sensações de confusões, esquecimentos, tensão e raiva.	Depressão, Mal-estar psicológico ou estresse continuado.

Fonte: Giorgi, G., & Nunes, A. P. (2016).

O impacto da falta de saúde mental dos funcionários pode ser apresentado de diversas formas, tais como: Ambiente extremamente competitivo; jornadas de trabalho inflexíveis; lideranças autocráticas, tóxicas ou despreparadas; falta de incentivos organizacionais; assédio psicológico e sexual; ameaça de desemprego.

1.3.2. Consequências da falta de Saúde Mental nas organizações

Os transtornos mentais são facilmente percebidos quando ocorre a baixa produtividade, engajamento e absenteísmo dos colaboradores, visto que os primeiros a sentirem o impacto são os funcionários.

O absenteísmo é um fator que se pode abordar com um olhar mais delicado pois através dele nos indica que a ausência do colaborador ao seu posto exercido, seja por decorrência de faltas, atrasos, saídas antecipadas, no momento actual, um dos principais factores de problemas nas organizações é este. O comportamento organizacional é definido como o estudo de que as pessoas fazem nas empresas e como seus comportamentos afectam o funcionamento e o desempenho da organização (Mintzberg, 2023).

O principal impacto dentro de uma organização é o impacto nos custos empresariais: É de grande efeito os custos quando a empresa possui funcionários com a saúde mental abalada pois o colaborador que se encontra nessa situação demonstra baixa produtividade, onera o plano de saúde, não possui relações interpessoais. O nível elevado de lacunas nas actividades laborais, gera grandes prejuízos para empresa pois surgem o afastamento e através desse afastamento, é preciso rever os processos que consistem desde a seleção até as despesas com a rescisão de um contrato temporário.

Para Vieira (2019), a saúde mental comprometida no trabalho pode ter diversas consequências negativas, tanto para os indivíduos quanto para as organizações. Entre o autor apresentaas as principais consequências, destacam-se:

- **Para os indivíduos:** redução da qualidade de vida, absenteísmo, presenteísmo, acidentes de trabalho, dificuldades de relacionamento interpessoal e aumento do risco de suicídio.
- **Para as organizações:** aumento dos custos com assistência médica, redução da produtividade, aumento do turnover, deterioração do clima organizacional e perda de talentos.

O contexto do trabalho, a saúde mental envolve não apenas a ausência de transtornos mentais, mas também a presença de bem-estar psicológico, que se manifesta através de sentimentos positivos, como satisfação no trabalho, engajamento e resiliência.

1.3.3. Ambiente psicossocial de trabalho

Ambiente psicossocial de trabalho é definido como situações adversas, tais quais características psicológicas e sociais do ambiente de trabalho que representam ameaças para os servidores. As abordagens mais comuns acerca do ambiente psicossocial de trabalho e sua interação com os aspectos da saúde interpõe o conceito de estresse como mediador desta relação, de forma que por meio de vivências estressantes há o adoecimento (Veloso, et al, 2007).

Os riscos do ambiente psicossocial relacionam-se a interações dinâmicas que ocorrem entre conteúdo do trabalho, capacidades dos trabalhadores, estrutura do local de trabalho, organização laboral e condições de vida da comunidade trabalhadora e associam-se também ao ambiente extratrabalho, no quesito dos aspectos demográficos, económicos, facilidade de transporte, habitação, nutrição, elementos culturais e sociais (Coutinho, 2018).

Uma interação negativa entre esses factores pode ocasionar em distúrbios emocionais, problemas comportamentais, alterações bioquímicas, hormonais e no sistema nervoso, sendo risco para a saúde mental e física dos trabalhadores. Tal interação negativa acarreta também em insatisfação com o trabalho e queda no desempenho dos servidores (Vieira, 2019, p.76).

Para identificação do ambiente psicossocial de trabalho há diversas formas de avaliação, dentre elas o modelo de Karasek é reconhecido mundialmente, sendo amplamente utilizado. É um modelo bidimensional, validado, que pode ser comparado em nível internacional, sendo integrador, que quebra a fragmentação relacionada às diversas abordagens possíveis para o ambiente psicossocial de trabalho ((Coutinho, 2018).

O modelo demanda-controle de Karasek (1979; 1981), focado na organização do trabalho, tem sido amplamente utilizado em escala global na identificação dos aspectos do ambiente psicossocial de trabalho (Dalmonin, (2014, p.81).

Segundo tal modelo, a coexistência entre alta demanda de trabalho e baixo controle sobre o trabalho, ou baixa demanda de trabalho e baixo controle sobre o trabalho, resultam em um labor passivo, nocivo para a saúde, podendo acarretar em desinteresse e perda de habilidades por parte dos servidores, enquanto a coexistência entre altas demandas de trabalho e alto controle sobre o trabalho ou baixas demandas de trabalho e alto controle sobre o trabalho resultam em um labor activo, que seria melhor para os indivíduos e menos lesivo para a saúde (Mintzberg, e Henry 2023).

1.4. Qualidade de vida no trabalho como um factor decisivo para o sucesso organizacional

A qualidade de vida no trabalho é um assunto que vem se destacando cada vez mais no mundo dos negócios. Trata-se de um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador durante o desenvolvimento de suas actividades no ambiente de trabalho. Tendo como aspecto principal, o facto de que a motivação das pessoas no trabalho está inteiramente ligada a sua satisfação com a empresa.

A QVT parte do princípio de que o comprometimento e a motivação do trabalhador ocorre de maneira mais natural em ambientes em que eles tenham a liberdade de interagir com as decisões da organização e participar de actividades propostas que transmitam prazer e satisfação.

Segundo Coutinho (2018., p.93), “o empregado que possui uma vida familiar insatisfatória, tem o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais”. Assim, o trabalho assume um peso importante na vida pessoal e profissional do trabalhador.

Para Chiavenato (2011), a qualidade de vida no trabalho é um constructo complexo que envolve uma constelação de factores, como: Satisfação com o trabalho executado, as possibilidades de futuro na organização, o reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, os benefícios auferidos, o relacionamento humano dentro da equipe e da organização, o ambiente psicológico e físico de trabalho, a liberdade de actuar e responsabilidade de tomar decisões e a possibilidade de estar engajado e de participar ativamente na organização.

Para Farias (2022), a Qualidade de Vida no Trabalho envolve todos os aspectos físicos e ambientais, assim como os aspectos psicológicos presentes no local de trabalho. Na visão do autor, é necessário se analisar todos esses aspectos para se obter o grau de satisfação de cada colaborador.

1.4.1. Papel do recursos humanos visando a qualidade de vida e motivação dos funcionários

Actualmente em Angola o assunto Qualidade de Vida no trabalho e a preocupação com a motivação dos funcionários passou a ser bastante discutido por administradores que buscam melhorias na qualidade do funcionamento da organização. Coutinho (2014) afirma que nesse momento que entra a importância do papel do recursos humanos em identificar as necessidades de cada individuo na empresa e promover ferramentas de gestão que atendam a todos e torne o ambiente de trabalho mais satisfatório.

A implantação da Qualidade de Vida no Trabalho só ocorre no momento em que haja uma consciência por parte da gerência e do RH quanto a importância do bem estar de seus colaboradores. Através do RH será possível criar acções preventivas e programas de Qualidade de Vida no Trabalho com intuito de solucionar problemas cotidianos como desgastes físicos e emocionais.

Giorgi e Nunes (2016).) consideram que, um dos mais importantes conceitos dos programas de qualidade de vida está na premissa de que, somente se melhora o que se pode medir, e, portanto, é preciso medir para melhorar.

Assim, é necessário avaliar de forma sistemática a satisfação dos colaboradores, pois, através desse processo será possível detectar a percepção dos trabalhadores sobre os factores interventores na qualidade de vida no trabalho da organização.

1.5. Gestão de Recursos humanos

A Gestão de recursos humanos é uma área estratégica em empresas. Sua missão é fazer com que a organização e o colaborador alcancem os seus objectivos e mantenham uma relação trabalhista vantajosa.

Segundo Dalmonin (2014, p.15), afirma que a Gestão de recursos humanos “é um conjunto de acções conduzidas pela função de recursos humanos com o propósito de alcançar determinados objectivos”.

Giorgi e Nunes (2016, p.61) consideram que nas suas abordagens que a gestão de Recursos humanos “é o conjunto de políticas e práticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionados com as “pessoas” ou recursos humanos, incluindo recrutamento, selecção, treinamento, recompensas e avaliação de desempenho”.

A Gestão de recursos humanos é uma área estratégica em empresas. Sua missão é fazer com que a organização e o colaborador alcancem os seus objectivos e mantenham uma relação trabalhista vantajosa.

Segundo Vieira (2019), a Gestão de recursos humanos “é um conjunto de acções conduzidas pela função de recursos humanos com o propósito de alcançar determinados objectivos”.

Na perspectiva de Storey (1995:5, cit. in Fonseca, 2004) apud (Coutinho, 2018), gestão de Recursos humanos é o conjunto de políticas e práticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionados com as “pessoas” ou recursos humanos, incluindo recrutamento, selecção, treinamento, recompensas e avaliação de desempenho”.

A gestão de recursos humanos é tida como um conjunto de processos, políticas e práticas que constituem o gerenciamento e a administração do trabalho exercido pelas pessoas que compõem a empresa (Chiavenato (2014).

Segundo Esteves (2008), existem estudos que indicam a relação positiva entre a percepção dos colaboradores sobre as práticas de Gestão de Recursos Humanos utilizadas na sua organização e a satisfação, motivação, intenções de saída e o comprometimento, afirmando que quanto mais os empregados sentem que as práticas utilizadas são justas e claras mais se sentem motivados, satisfeitos e comprometidos com a organização e que por sua vez terão menos vontade de sair, demonstrando valores mais baixos no índice de turnover.

A autora afirma ainda que as práticas de Gestão de Recursos Humanos influenciam o conhecimento e a motivação dos colaboradores e que estas são características essenciais para acrescentar valor à organização.

Em suma, e segundo Paauwe e Boselie (2005), os recursos humanos são um potencial e poderoso recurso interno que é único, inimitável e de grande valor interno para a organização, dando-lhe uma grande vantagem competitiva.

No século XVIII, com a Revolução Industrial, emergiram os primeiros sinais das práticas de gestão de recursos humanos (Coutinho, 2018). Contudo, nos anos 50 do século passado, não se assiste a uma grande mudança, uma vez que, a Gestão de Pessoas ainda não se baseava nas competências e na importância das pessoas na organização, mas sim nos processos industriais e na Teoria Geral da Administração de Taylor e Fayol e em outros estudiosos da Administração.

No segundo período, o da Gestão de Pessoal (finais da década de 60 até meados da década de 80), as pessoas eram vista como recursos da organização. Sendo um novo paradigma sustentado numa lógica qualitativa da gestão de recursos humanos e a função pessoal é dominada por preocupações humanistas, redescobrem-se os interlocutores sociais da empresa e aposta-se na motivação no trabalho (Coutinho, 2018, p.93).

A Gestão de Recursos Humanos era designada por gestão de pessoal e as suas práticas estavam fortemente marcadas por aspectos jurídico-administrativos, sendo o perfil do gestor de pessoal o de militar ou o de jurista.

Já nos anos 90 que surge um modelo de Gestão Estratégica de Recursos Humanos que veio revolucionar todos os conceitos até então defendidos em torno da Gestão de recursos humanos visto que os funcionários passaram a ser vista como parceiros estratégicos da organização (Dalmonin, 2014).

A maioria dos autores divide esta evolução em três grandes períodos (Brandão e Parente, 1998, *cit in* Marques, 2009):

- A da Administração de pessoal (fim do século XIX até aos anos 50/60);
- O da gestão de pessoal (início nos anos 60 até aos anos 80;
- E o da gestão de recursos humanos (que tem início nos anos 90).

1.5.1. Objectivos da gestão de Recursos humanos

Segundo Vils e Leonardo (2006) existem vários objectivos da Gestão de Pessoas, ainda que todos girem em torno de um alvo final: a eficácia da organização. Para tal, as organizações propõem-se a atingir objectivos como:

- 1) Ajudar a organização a alcançar seus objectivos e realizar sua missão;
- 2) Proporcionar competitividade à organização;
- 3) Proporcionar à organização empregados bem treinados e bem motivados;
- 4) Aumentar a auto actualização e a satisfação dos empregados no trabalho;
- 5) Desenvolver e manter qualidade de vida no trabalho;
- 6) Gerir a mudança;
- 7) Manter políticas éticas e comportamento socialmente responsável

Ainda Giorgi e Nunes (2016).) consideram que, a Gestão de Recursos Humanos tem como objectivo gerir o factor humano como um recurso estratégico, integrando a estratégia de Recursos Humanos na estratégia global da organização. Teixeira (2005), acrescenta que os objectivos dos Recursos Humanos são:

- **Ajudar** a organização a alcançar os seus objectivos, metas e realizar a sua missão.
- **Proporcionar** competitividade à organização, através dos seus colaboradores que utilizam as suas competências e habilidades em prol das metas e objectivos prosseguidos pela organização.

- **Proporcionar** à organização empregados motivados e mais habilitados, através do reconhecimento do desempenho dos colaboradores. Com recurso a recompensas simbólicas e recompensas pecuniárias para os trabalhadores com melhor desempenho.
- **Aumentar** a auto-realização e satisfação dos empregados no trabalho, através da criação de um ambiente de trabalho que propicie a felicidade no seio dos colaboradores para que estes sejam mais produtivos.
- **Desenvolver** e manter qualidade de vida de trabalho, através da melhoria da relação com as chefias e das condições de trabalho, tornando o local de trabalho um lugar atractivo.
- **Gerir** a mudança. Há que saber lidar com as mudanças sociais, tecnológicas, económicas, culturais e políticas, para contribuírem para o sucesso da sua organização.
- **Manter** políticas éticas e comportamento sociavelmente responsável, através de padrões éticos e de responsabilidade social.

Missão da gestão de Recursos humanos são:

- Promover o desenvolvimento das organizações através do desenvolvimento das pessoas;
- Promover o desenvolvimento das pessoas, através do desenvolvimento das organizações.

Serviços prestados pela Gestão de Recursos humanos:

- Suprir a empresa com os Recursos humanos necessários;
- Desenvolver os Recursos humanos;
- Reter os Recursos humanos;
- Assegurar a integridade física dos Recursos humanos;
- Remunerar os Recursos humanos;
- Recompensar os Recursos humanos pela aquisição de competências e habilidades necessárias;
- Incentivar e mobilizar os Recursos humanos para o alcance dos objectos organizacionais;

- Cumprir as leis trabalhistas, os contratos individuais de trabalho, as convenções e os acordos coletivos de trabalho e as sentenças normativas;
- Manter um relacionamento harmonioso entre a empresa, funcionários, sindicatos e o Estado;
- Assegurar um bom clima organizacional.

Lacombe (2019), contribui para a proposta da sua perspectiva de Gestão de recursos humanos identificando quatro principais factores:

- Recursos valorizados;
- Decisões estratégicas de GRH;
- Implicações fundamentais da GRH para o desempenho da organização;
- Integração sistemática entre os processos-chave da GRH (recrutamento, seleção, formação e sistema de recompensas).

1.5.2. Funções da gestão Recursos Humanos

O departamento de gestão dos Recursos Humanos "é o garante da uniformização de critérios, da visão de conjunto e do relacionamento com outras áreas da função pessoal, enquanto as restantes unidades orgânicas, funcionando como clientes internos do primeiro, canalizam a óptica e as necessidades dos serviços, os condicionalismos específicos e as aspirações dos grupos profissionais mais representativos" (Marras, 2011, p.46).

A missão da função da gestão dos Recursos Humanos pode definir-se aqui como uma missão de optimização da performance.

A gestão integra quatro funções que os colaboradores desempenham de forma a permitirem atingir os objectivos previamente delineados pela organização

Tabela nº 2. Função da Gestão de Recursos Humanos

Planear	Organizar	Dirigir	Controlar
Definir a missão	Dividir o trabalho	Coordenar os esforços	Definir os padrões
Formular objectivos	Agrupar as actividades em órgãos e cargos	Comunicar	Monitorar o desempenho
Definir os planos para alcançar os objectivos	Alocar recursos	Motivar	Avaliar o desempenho
Programar as actividades	Definir autoridade e responsabilidade	Liderar	Acção corretiva

Fonte: Fuller, et al. 2001.

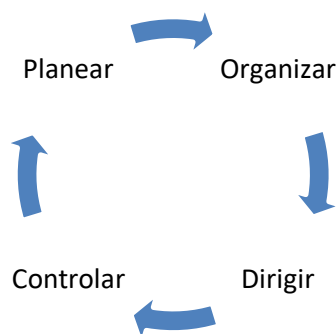
Tabela nº 2.1. Funções da gestão

Função	Descrição
Planeamento	Definir os objectivos para a organização e a forma como os mesmos devem ser atingidos, ou seja, é o processo de determinar previamente o que deve ser feito, como fazê-lo, quando, por quem e com que meios.
Organização	Especificar a explanação das interações entre os vários departamentos de uma organização de forma a atingir os objectivos pré-delineados e define as actividades efetuadas por cada membro.
2 Direcção	Orientar e dirigir o comportamento dos membros da organização de forma a serem alcançados os objectivos organizacionais. A função da direcção pode incluir a liderança que é capacidade de influenciar e motivar os liderados a atingirem o objectivo grupal, a comunicação que é o processo de permuta de informações, e a negociação no sentido de ser um processo dinâmico, que procura encontrar e estabelecer um compromisso equitativo e motivador, (para alcançar os objetivos desejados) e que possa satisfazer ambas as partes.
Controlo de gestão	Avaliar os resultados obtidos face aos objetivos planeados, e aplicar se necessárias medidas corretivas para colmatar os desvios.

Fonte: Cassandri, 2021.

O processo de gestão é uma sequência destas funções, embora as mesmas não possam ser tratadas individualmente porque são interdependentes e influenciam-se mutuamente, o que representa um ciclo contínuo e em continua adaptação à envolvente externa e ao meio ambiente interno da organização.

Figura 3. Interdependência das funções da gestão



Fonte:Boff, (2008).

A gestão de recursos humanos é importante na medida em que o desempenho das organizações depender da contribuição das pessoas que as compõem, da forma como estão organizadas e do investimento que é realizado ao nível do seu desenvolvimento (Antunes, 2004).

As organizações possuem, hoje, uma visão mais abrangente do papel das pessoas. Estas deixaram de ser vistas como simples recursos com determinadas competências para executar as tarefas e para alcançar os objectivos da organização, para passarem a ser consideradas pessoas na verdadeira acepção da palavra: com valores, crenças, atitudes, aspirações e objectivos individuais.

As organizações não podem esperar resolver seus problemas de pessoal apenas administrando o recrutamento, a selecção e as demissões. Deve dedicar a máxima atenção aos trabalhadores depois que eles entram para a organização, propiciando-lhes a experiência e a formação que irá prepara-los para os papéis demandados no futuro (Canoletti, 2008).

Para Marras (2011), gerir pessoas deve ser mais do que controlar e seguir procedimentos e rotinas, implica o envolvimento de todos os membros da organização, uma aposta na aprendizagem organizacional, em mecanismo de motivação e um investimento na criatividade e inovação, como factores de diferenciação.

Cunha, et al (2010) salienta que a gestão de recursos humanos assume uma maior importância no desenvolvimento de uma cultura organizacional direccionada para a inovação e aprendizagem continua, e desempenha um papel fundamental ao nível das mudanças que ocorrem a nível interno e externo da organização e que provocam alterações nas estruturas organizacionais, nas relações de poder e nas práticas de organização do trabalho.

Porem, a gestão de recursos humanos tem vindo a percorrer um caminho nem sempre fácil dentro das organizações e, embora algumas organizações invistam actualmente nesta área, ainda existem muitas empresas que se encontram numa fase de evolução muito limitada, ao nível da gestão de recursos humanos.

O desenvolvimento de pessoal segundo Cassandri, (2021), refere-se às actividades de recursos humanos programadas para aumentar o valor do trabalhador depois do seu ingresso na empresa. Isso abrange o provimento interno, que diz respeito ao movimento das pessoas dentro da organização, entre diferentes papéis e funções. Isto também inclui a formação e a orientação do pessoal, o que significa oferecer aos trabalhadores experiencias planeadas para encorajar o aprendizado.

O provimento interno de pessoal guarda muitas semelhanças com o externo, mas, como lida com os trabalhadores existentes na organização, tem também características similares às actividades de formação. A formação e a orientação do trabalhador baseiam-se no princípio da aprendizagem; os métodos que encorajam o aprendizado no ambiente de trabalho são diferentes daqueles da educação formal nos colégios e universidades, tão familiares aos estudantes.

Na opinião de Antunes (2004), existem alguns factores que afectam o desenvolvimento de pessoal tais como: as condições externas a organização, onde as exigências do mercado de trabalho crescem rapidamente, ao mesmo tempo que os trabalhadores continuam saindo das escolas mal preparados até em relação às habilidades básicas.

O crescente número de mulheres e membros de minorias entre os trabalhadores apresenta desafios especiais porque essas pessoas frequentemente requerem diferentes tipos de oportunidades para adquirir o conhecimento dos negócios. A formação oferecida pela organização e a experiência na carreira são geralmente fundamentais para oferecer às mulheres e aos membros de minorias a oportunidade de progredir (Amarante, 2003).

1.5.3. Práticas de Gestão de Recursos Humanos

A Gestão de Recursos Humanos de uma organização não é apenas e só composta por um mero processo, esta é feita com base em várias práticas que podem ter diferentes aplicações, intervenientes e repercussões.

Assim, fazem parte da gestão de recursos humanos:

- Recrutamento e selecção;
- Avaliação de desempenho;
- Remuneração;
- Benefícios;
- reconhecimento/prémios,;
- Formação;
- Planos de desenvolvimento;
- Gestão de talento.

Paauwe e Boselie (2005) identificaram uma lista de 26 práticas de gestão de recursos humanos, estando nas top 4, práticas como:

- Formação e desenvolvimento;
- Prémios e recompensas/
- Gestão de desempenho (incluindo a avaliação); e
- Recrutamento e selecção rigorosos.

Todas as práticas têm efeitos dependentes do contexto específico, seja ele interno ou externo.

No caso de interno, o efeito está relacionado com a natureza do sistema de produção como por exemplo o trabalho em equipa e/ou sistemas de recompensa baseados no desempenho do colaborador.

Caso seja externo, tem que ver com a legislação em vigor no país e a influência sindical na organização.

Way e Johnson (cit. por Veloso, 2007) afirmam, em 2005, que as práticas de Gestão de Recursos Humanos para serem eficazes têm de estar alinhadas com a estratégia organizacional definida.

No entanto é importante referir que poderá nem sequer existir um grupo de melhores práticas, isto é, as melhores práticas serão aquelas que melhor servirem os objectivos estratégicos da organização, exigindo assim que exista planeamento e intencionalidade de cada acção tomada e na definição do sistema de RH.

Chang e Huang (2005) salientam que a gestão estratégica de recursos humanos (Strategic Human Resources Management – SHRM), que consiste em delinear e implementar um conjunto de políticas e práticas internas consistentes que garantam que todas as pessoas contribuem para se alcançar os objectivos da organização, tem uma influência positiva no desempenho da organização.

CAPITULO II. METODOLOGIA DA PESQUISA

Este capítulo apresenta as etapas da pesquisa que guiaram este trabalho, visando atender aos objectivos propostos. Pois as etapas da metodologia representam a explicação minuciosa e detalhada de toda acção desenvolvida nesta monografia. É onde explicamos a classificação da pesquisa, os procedimentos técnicos utilizados, instrumentos empregado para recolha de dados, o universo e a amostra do estudo.

2.1. Tipo de abordagem

Para realização desta monografia recorreremos a combinação entre métodos de abordagem qual-quantitativa com recurso a várias técnicas de recolha de dados.

Portanto usamos uma abordagem mista porque nos permitiu uma triangulação dos dados, ou seja, a convergência de diferentes perspectivas e fontes de informação. Isso fortaleceu a validade e a confiabilidade dos resultados, tornando-os mais robustos e significativos.

Por outro lado a escolha do método quantitativa e qualitativo serviu para análise do problema em questão e fundamentalmente pela abrangência e complexidade que envolve o tema e também a abordagem do problema que se relata de maneira a traduzir em números as opiniões e informações recolhidas para classificá-las e analisá-las de regressão e progressão(Gil, 2002).

Abordagem qualitativa, serviu para mostrar a visão dos colaboradores em relação às dentificar as práticas actuais de gestão de saúde mental adotadas pelo RH da empresa ENSA.

Por outro lado abordagem qualitativa contribuiu para analisar o papel de Recursos Humanos na prevenção do burnout e promover a saúde mental dos colaboradores na empresa ENSA(Fonseca, 2014). Para isso, recorreremos a vários autores que já debruçaram sobre tema e por meio delas conseguiremos construir a revisão da literatura resultante de várias consultas feitas em diversos artigos, teses, dissertações e livros sobre o tema em causa.

Na visão do Demo (2015, p.8) “abordagem qualitativa explica a forma como são interpretados os dados, compreendidos, produzidos e constituídos”.

Abordagem quantitativa está relacionado com os colaboradores (nível operacional) da empresa ENSA através dela foi quantificada estatisticamente os dados numéricos da pesquisa a fim de propormos acções de da saúde mental nesta empresa. E o questionário de perguntas fechadas foi o instrumento viável, e os tratamentos dos dados do inquérito foi através do Microsoft Office Excel® versão 2016 onde a equação foi $100 \times \frac{\text{número da frequência}}{\text{total da amostra}}$.

Para melhor esclarecimento Fonseca, (2014) afirma que a abordagem quantitativa visa a apresentação e a manipulação numérica de observações com vista a uma descrição e explicação do fenómeno sobre o qual recaem as observações. Ou seja, representa a informação que pode ser traduzida em números as opiniões, permitindo ser classificados e analisadas, através de cálculos estatísticos como a moda, a média, a mediana, a percentagem entre outros.

Demo (2015) partilha da mesma ideia quando diz que “a pesquisa quantitativa tem objectivos de quantificar opiniões, em forma de recolha de dados, através de questionários”.

2.1.1. Pesquisa quanto à natureza

A pesquisa pode ser classificada em dois tipos: A “pesquisa básica que tem como objectivo gerar novos conhecimentos básicos para a formulação da ideia a defender, e talvez alguma aplicação no futuro” (Gil, 2002).

Em outras palavras a pesquisa básica consiste na aquisição do conhecimento sobre a natureza sem finalidades práticas ou imediatas.

Ainda Gil (2002), diz que a “pesquisa aplicada visa gerar conhecimentos sobre um assunto específico e definido anteriormente, é centrada em problemas e preocupações com o propósito de gerar soluções”.

Demo (2015) é do mesmo pensamento quando diz que a pesquisa aplicada “gera conhecimentos para aplicações práticas na solução de problemas específicos.” Esta pesquisa é classificada como aplicada, pois tem como objectivo, através da aplicação prática, gerar informações para a solução da problemática

deste estudo, é fundamentalmente motivado pela necessidade de resolver problemas concretos da saúde mental.

2.1.2. Técnicas e Instrumentos de pesquisa

Para a elaboração do presente trabalho utilizou-se *Microsoft Office Word® versão 2016* sendo a mais recente para nos possibilitar a digitalização dos conteúdos. E por outro lado, contribuiu na análise dos dados dos figuras por intermédio do *Microsoft Office Excel® versão 2016*.

De acordo com Fonseca (2014, p.7), “os instrumentos de investigação são imprescindíveis para a obtenção da informação que a própria investigação vai proporcionando”. Assim, a essência do problema de investigação define o tipo de métodos de recolha de dados a empregar.

Tendo em conta à metodologia usada neste trabalho, optamos por utilizar os dois principais instrumentos de campo: guião de entrevista e inquérito por questionário de perguntas fechadas, para além de algumas técnicas que serviram na recolha de dados.

Escolhemos as entrevistas porque o trabalho também é de carácter qualitativo, permite fazer falar da análise de conteúdo na visão do Gil, (2002) onde nos permitiu entrevistar a liderança (Nível Estratégico) Recursos Humanos da empresa ENSA para puderem falar livremente sobre o impacto das políticas de saúde mental da ENSA na produtividade e satisfação dos colaboradores, entre outras questões que foram levantadas ao longo das entrevistas.

Daí que, recorremos as entrevistas semiestruturadas (ver Apêndice nº1), para um diálogo mais aberto com grande número de perguntas que permitiu-nos retirar dos entrevistados informações importante para atingirmos os objectivos a que nos propusemos nesta monografia.

Lakatos e Marconi (2014, p.56), salientam que a “entrevista semiestruturada é aquela em que o entrevistado possui uma maior margem de liberdade durante a entrevista, uma vez que pode-se adicionar algumas questões no decorrer da entrevista”.

Por outro lado, a opção por este tipo de entrevista deveu-se ao facto desta tornar-se mais espontânea do que a entrevista estruturada já que embora o entrevistador tenha um conjunto de questões pré-definidas, apresenta como

principal vantagem a possibilidade de colocar outras, cujo interesse surja no decorrer da entrevista: Deste modo, as questões não têm de ser colocadas numa determinada ordem nem exatamente da mesma forma com que foram inicialmente definidas.

Torna-se essencial garantir que este método é aplicável ao contexto em questão e que responde ao problema em causa, ou seja, ao estudo para o qual estas questões foram elaboradas (Demo, 2015).

Portanto, quanto ao outro instrumento de pesquisa de campo foram aplicados um inquérito por questionário de perguntas fechadas (ver apêndice nº2). Este questionário foi aplicado somente à 65 colaboradores (nível operacional) de ambos sexos que servira da amostra do nosso estudo com objectivo de compreendermos na percepção dos colaboradores como a empresa ENSA. Os resultados dos dados foram apresentadas a base de percentagem.

Para isso, recorremos nas palavras de Fonseca (2014), onde eles dizem que "O questionário é um conjunto de questões especialmente preparadas para recolher informação, a serem objecto de tratamento estatístico".

Demo (2015, p. 48), confirma que o questionário "[...] refere-se a um meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche". Ele pode conter perguntas abertas e/ou fechadas. As abertas possibilitam respostas mais ricas e variadas e as fechadas maiores facilidade na tabulação e análise dos dados.

Para o tratamento estatístico, os dados foi utilizada *Microsoft Office Excel®* versão 2016. Os dados recolhidos foram objectos de suma importância no sentido de contribuir para identificar as práticas atuais de gestão de saúde mental adotadas pelo RH da empresa ENSA.

2.1.3. Pesquisa quanto aos objectivos

A pesquisa quanto aos objectivos podem ser definidos em níveis de três tipos: exploratória, descritiva e explicativa. Mas dentro do nosso trabalho falamos somente de duas pesquisas: exploratória e descritiva.

A pesquisa exploratória nos proporcionar maior familiaridade com o problema em análise, onde conseguimos fazer levantamento bibliográfica,

entrevistas com pessoas experientes, que já debruçaram sobre o tema não da realidade angolana.

Segundo Richardson, (1999) citado por Demo (2015 , p.19), enquadram-se na categoria dos estudos “exploratórios todos aqueles que buscam descobrir ideias e intuições, na tentativa de adquirir maior familiaridade com o fenómeno pesquisado”.

E para finalizar, a pesquisa descritiva teve como finalidade principal a descrição das características dos colaboradores da empresa ENSA. visto que serviram da amostra do nosso estudo e por outro lado procuramos descrever a cerca do fenómeno da saúde mentalse tem sido uma ferramenta estratégica para o sucesso organizacional face ao contexto onde conseguimos averiguar através das variáveis.

Gil, (2002), argumenta que a pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenómeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza. "Não têm o compromisso de explicar os fenómenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação". Cita como exemplo a pesquisa de opinião.

A estatística descritiva é a etapa inicial da análise de dados e tem por objetivo descrever os dados observados. Na sua função de descrição dos dados, esta tem as seguintes atribuições: a obtenção, organização, redução e representação dos dados estatísticos de forma a auxiliar a descrição do fenómeno observado.

Ainda Gil (1999) citado por Demo (2015) diz ainda que as “pesquisas descritivas têm como finalidade principal a descrição das características de determinada população ou fenómeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

2.1.4. Pesquisa quanto aos procedimentos técnicos

A metodologia utilizada para atingir os objectivos desta pesquisa se baseia em vários procedimentos técnicos: Os pressupostos de análise estatística descritiva foram obtidos nos inquéritos, para a sua interpretação e análise dos resultados da investigação duma forma quantitativa. Para aferir os resultados usamos a equação foi $100 \times \frac{\text{número da frequência}}{\text{total da amostra}}$.

A média equação é definida como sendo o quociente da soma dos valores de um grupo de dados numéricos pelo número de valores.

A pesquisa bibliográfica e técnica de observação não participante que nos possibilitou na obtenção de conhecimento sobre a saúde mental como ferramenta estratégica para o sucesso organizacional.

Assim, este estudo utiliza a pesquisa bibliográfica como fonte para a elaboração da introdução, revisão da literatura e dos procedimentos metodológicos, por meio de livros e artigos recentes que abordam temas pertinentes ao estudo em questão.

Entretanto a revisão da literatura, teve como objectivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vista a torná-lo mais eficiente e conhecer e analisar as principais contribuições teóricas existentes nesta área do saber. A pesquisa bibliográfica ajudou-nos a descrevermos sobre a revisão da literatura. E por fim, optou-se por realizar uma pesquisa de campo com o propósito de confirmar a relação entre teoria e realidade do ambiente de trabalho.

Lakatos (2014) acrescenta dizendo que a pesquisa bibliográfica “é construída fundamentadamente em material já implementado, e que essa forma de pesquisa engloba material impresso, através de livros, revistas, teses, jornais e dissertações”.

Demo (2015, p.87) diz que, a pesquisa bibliográfica “é desenvolvida com base em materiais já elaborados, sua principal vantagem está no facto de permitir ao pesquisador a cobertura de uma gama de fenómenos mais ampla”.

Para Fonseca (2014, p.14) “a pesquisa bibliográfica tem por finalidade conhecer as diferentes formas de contribuição científica que se realizaram sobre determinado assunto ou fenómeno.”

2.1.5. Procedimento da recolha de dados

Todo o processo de recolha de dados obedeceu às questões éticas e confidenciais provenientes tanto nos dados dos inquiridos como nas suas opções de resposta.

Neste caso, o nosso estudo foi realizada no edifício central da empresa ENSA. situada na rua principais da vila de Cacuoanda. O primeiro contacto foi de forma informal no dia 22 de Abril de 2024, e posteriormente solicitamos autorização

do digníssimo Director da empresa ENSA, para realização da pesquisa de campo nesta Instituição cujo tema: Saúde mental dos colaboradores e papel de recursos humanos na prevenção do burnout. Estudo de Caso empresa ENSA).No dia 7 de Setembro de 2024 voltámos a entrar em contacto com a empresa, onde enviámos por *email* uma carta contendo um guião de entrevista e os questionário (ver Apêndice nº1-2), a requerer a autorização formal.

2.2. População

A população em estudo são os colaboradores da Empresa ENSA que é composta por 7 de de Agência e 4 Postos de Atendimento num total de 503 colaborador mas vale lembrar que agência em análise *síte* na rua principais da vila de Cacucacode Luanda, tem um universo de 189 colaboradores.

Neste contexto o Lakatos e Marconi (2014, p.63) esclarecem sob o conceito da população quando afirma que “são grupo de pessoas que se interessa entrevistar para o propósito de um estudo”.

Segundo Gil (2002, p.41, p.8) “ao delimitar uma população, nem sempre é possível recolher informações sobre cada uma das unidades que a compõem”. Portanto, é possível limitar o estudo e a análise a algumas componentes representativas dessa população.

2.3. Amostra

Na visão do Lakatos (2014, p.98) “A amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

A amostra é constituída por 70 colaboradores que preencheram o questionário,.

Neste contexto, a presente investigação teve colaboração de ambos os géneros, sendo 58 do sexo masculino (83 por cento) e 12 do sexo feminino (17 por cento). Desta forma, pode dizer-se que existe uma maior proporção de homens. Neste caso, a nossa técnica de amostragem é não-probabilística por conveniência, visto que selecionamos os elementos a que tivemos acesso, admitindo quem esses possam de alguma formam representar o universo.

Daí que Demo (2015, p. 32) consideram que amostragem não probabilísticas “é aplicada em estudos exploratória com abordagem quantitativas e qualitativas fruto da sua natureza”.

Os elementos representantes da nossa amostra foram criteriosamente selecionados tendo por base a sua função. O Departamento de RH teve alguns representante e também outros sectores da empresa em análise. Apesar de termos enviado o inquérito por questionário de perguntas fechadas ao RH desta empresa, houve antes, a necessidade de identificar os colaboradores, porque do nível operacional não foram entrevistadas mais entregamos os questionários e explicamos a nossa intenção para com os inqueritos.

CAPÍTULO III – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS

Neste capítulo, procuramos apresentar os resultados obtidos através dos inquiridos. Começamos por descrever as características sociodemográficas dos funcionários inqueridos da empresa supracitada.

3.1. Caracterização da Empresa ENSA-Cacuaco

A empresa ENSA está localizado rua principais da vila de Cacuaco. A empresa actua no ramo de Seguros de diversos sectores primando sempre pela qualidade dos seus serviços.

A empresa supracitada iniciou suas actividades em 1995, através da inovação, da melhoria da qualidade de serviço e de uma política de crescimento sustentável. Actualmente no sector de Seguros conta com 7 Agência e 4 Postos de Atendimento.

Agências

1. Agência da Samba;
2. Agência Maianga;
3. Agência Benfica;
4. Agência Cacuaco;
5. Agência Patriota;
6. Agência Lobito,
7. Agência Lubango.

Postos de Atendimento

1. Correios de Angola no Zango;
2. Correios de Angola de Viana;
3. Correios de Angola Cacuaco;
4. Correios de Angola Caxito.

3.1.1. Visão, Valores e Missão

A Empresa ENSA define a sua Visão, Valores e missão com objectivo de assumir um posicionamento interno, perante os colaboradores e externo, perante sociedade. Estes conceitos dão um propósito à organização.

- **Visão**

ENSA. pretende posicionar-se como a seguradora de referência no serviço ao cliente, com base na liderança da oferta de soluções de protecção sobre pessoas e bens, contribuindo deste modo para a melhoria da qualidade de vida dos seus Clientes.

- **Valores**

Actuamos com consciência e consequência. A ética nos negócios só é completo se garantir a sustentabilidade empresarial, a melhoria das condições de vida de todos e o futuro do planeta.

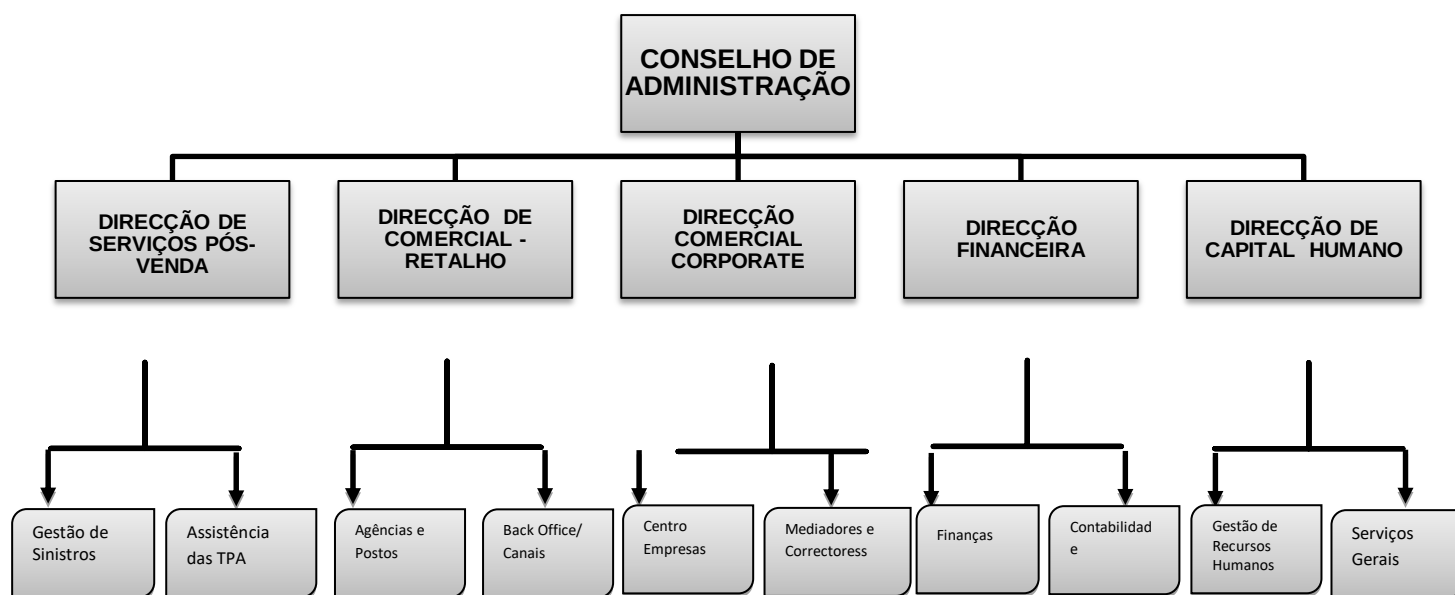
- **Missão**

Criar valores para o Cliente através da oferta de produtos e serviços de protecção e qualidade superior nos domínios do aconselhamento, prevenção, cobertura de riscos e gestão de activos financeiros. Observando rigorosos e elevados padrões de conduta, responsabilidade corporativa e crescendo com rentabilidade, sustentabilidade, de forma a agregar valores aos accionistas e reforçar a autonomia estratégica e a identidade corporativa.

A Seguradora, tem ainda como principal foco apoiar os seus colaboradores através de formação orientada para a carreira, retê-lo através de uma política retributiva forte e transparente, apostando sempre no seu crescimento e desenvolvimento profissional, mas acima de tudo, fornecer-lhes as melhores condições.

3.1.2. Organograma da Empresa ENSA

A direcção administrativa da Empresa ENSA está organizada da seguinte forma:



Fonte: Manual de acolhimento e integração da ENSA.

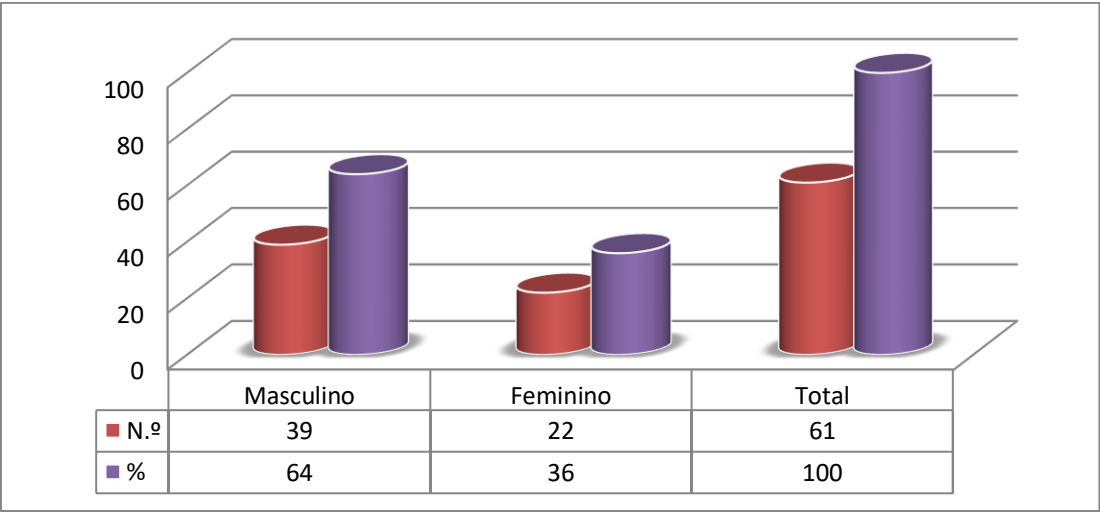
3.2. Apresentação e análise dos resultados na unidade de estudo

Os procedimentos de recolha de dados se deram primeiramente através da pesquisa bibliográfica realizada no primeiro e no segundo semestre de 2024. E seguida, o questionário (APÊNDICE A), contendo mais de dez perguntas, fechadas aplicadas pessoalmente junto dos colaboradores da empresa ENSA. Os 61 inquiridos foram seleccionados intencionalmente, pelo facto de empregarem com idade entre 22 a 53 anos.

3.2.1. Perfil dos inquiridos

Quanto ao perfil dos participantes constatou-se que os inquiridos estão diferenciados, pelo sexo, idade, estado civil e nível de escolaridade. Com base das nossas recolhas dos dados é possível conceber que dos 61 inquiridos 39 são do género masculino e 22 são do género feminino totalizando 61 entrevistados.

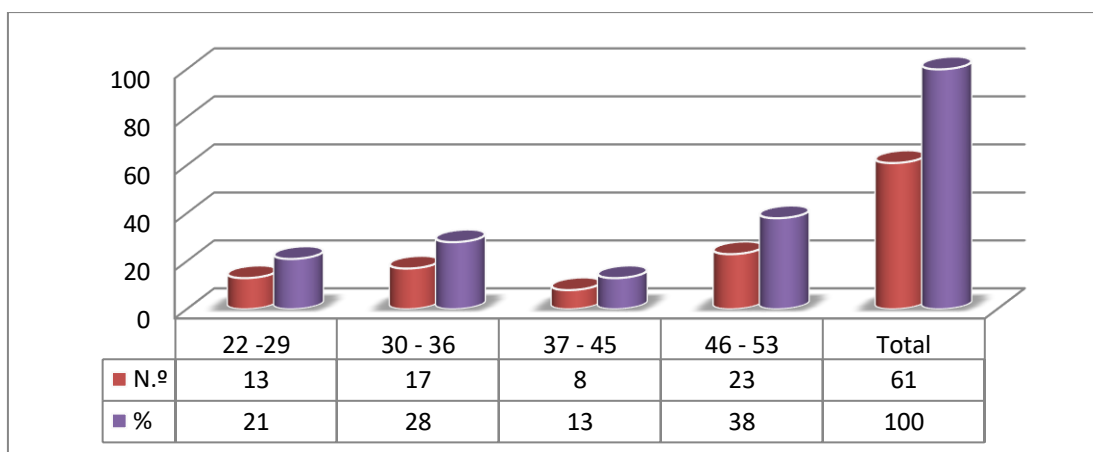
Gráfico nº 1- Género



Fonte: Elaboração própria-2025.

Quanto a faixa etária dos inquiridos 13 jovens estão na faixa etária dos 22 à 29 anos perfazendo assim 21% e dos 30 à 36, obteve 17 o que corresponde 28%; já 8 dos jovens inquiridos estão na faixa etária dos 37 – 45 anos que representam 13 % por último 23 jovens estão na faixa etária dos 46 à 53 anos de idade perfazendo assim 38%. Podemos concluir que todos inquiridos como demonstra o gráfico abaixo assim podemos dizer que os inquiridos estão na idade produtiva.

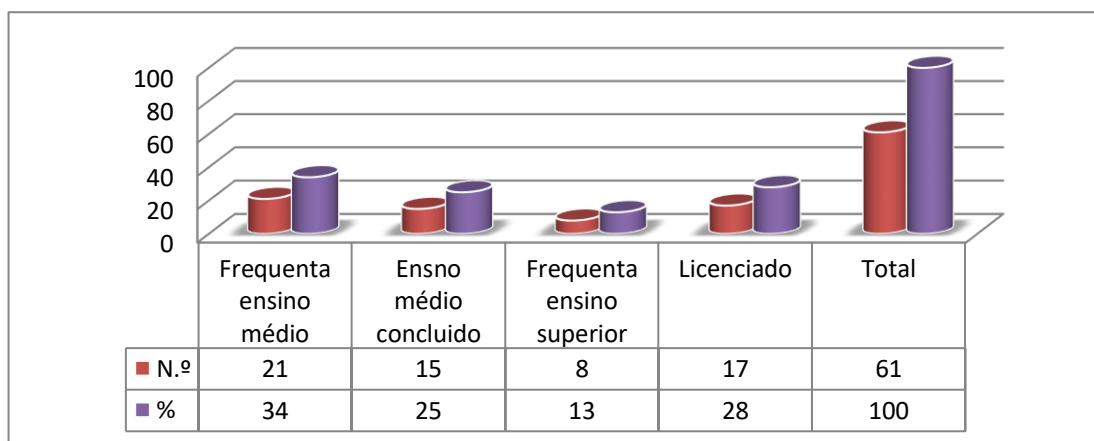
Gráfico nº 2 – Faixa etária



Fonte: Elaboração própria 2025.

No gráfico nº 3 mostra que dos 61 inquiridos 21 ainda não terminaram o ensino médio perfazendo assim 34% ao passo que 15 já concluíram o ensino médio o que corresponde 25%, 8 inquiridos estão a frequentar ensino superior perfazendo assim 13% e por último obtivemos 17 inquiridos que já concluíram o ensino superior perfazendo assim 28%.

Gráfico nº3 Nível académico



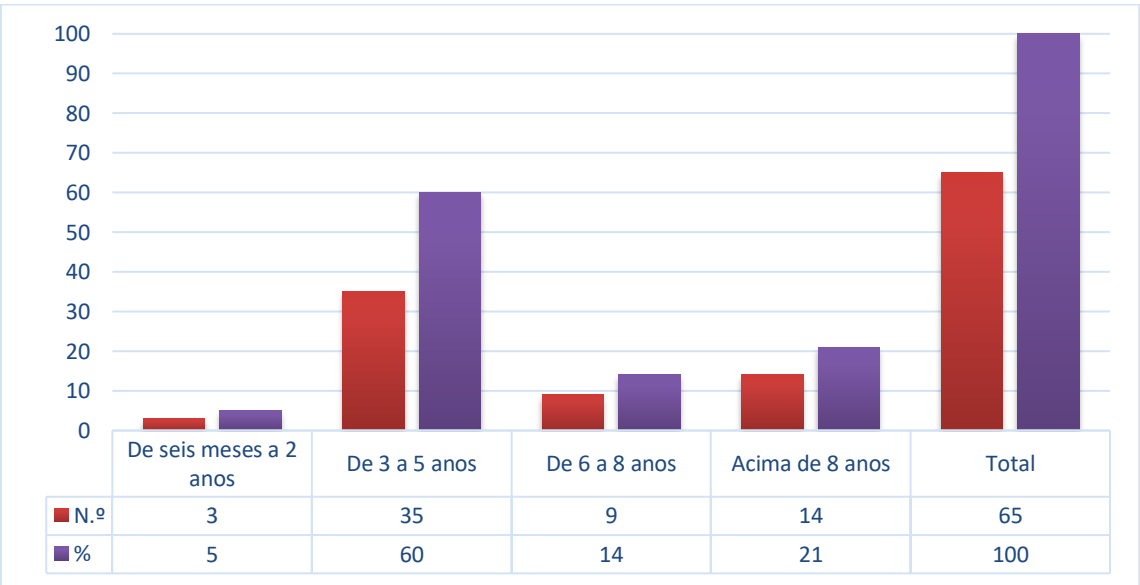
Fonte: Elaboração própria 2025.

Depois de apresentarmos o perfil da nossa amostra as questões que se seguem foram dirigidas aos 61 colaboradores do nível intermédio e nível operacional da Empresa ENSA para aferir o impacto das políticas de saúde mental da ENSA na produtividade e satisfação dos colaboradores.

A fim de percebermos o tempo de trabalho dos nossos inquiridos nesta empresa, questionamos: *Trabalhas há quanto tempo nesta empresa?* Obtivemos as seguintes respostas: dos seis meses a 2 anos optemos 3 inquiridos perfazendo assim 5%, ao passo que 35 inquiridos afirmam que trabalham nesta empresa de 3 à 5 perfazendo assim 60%, mas 9 inquiridos salientam que trabalham nesta empresa 6 à 8 anos respondente a 14% por último 14 inquiridos afirmam que trabalham nesta empresa acima de 8 anos perfazendo assim 21%.

Levando-se em conta que o tempo de trabalho dos colaboradores contextualizamos a responsabilidade dos pesquisados com relação ao serviço prestado e o conhecimento dos objectivos organizacionais. Daí podemos afirmar que os nossos inquiridos 60% conhecem bem a empresa atendendo o período em que se encontram a trabalhar nesta empresa.

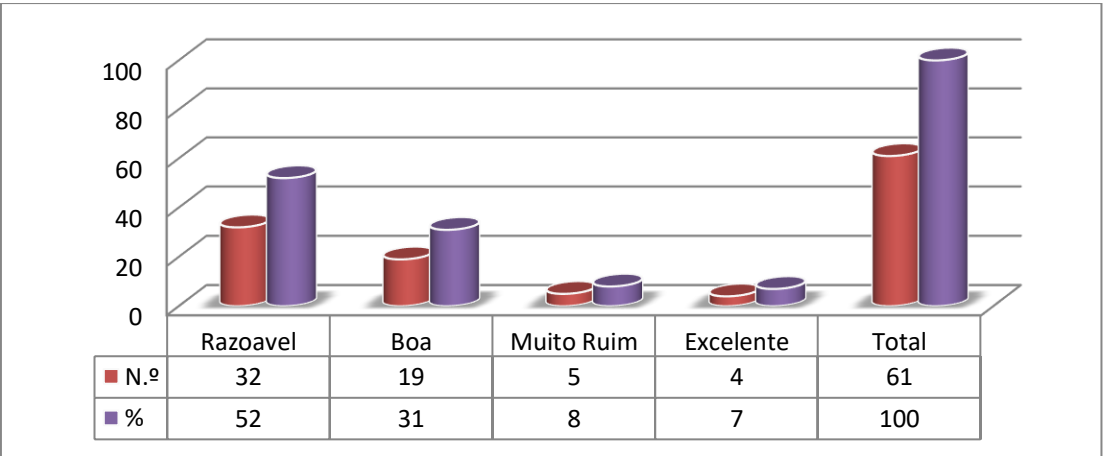
Gráfico nº4 – Tempo de trabalho na organização



Fonte: Elaboração própria 2025.

Sobre avaliação da saúde mental nos últimos meses, os inquiridos responderam da seguinte forma: 32 avaliam de razoavel , tendo o agregado de 52%, a seguir 19 avaliam de Boa tem uma percentagem de 31% mas 5 afirmam que é Muito ruim fazendo assim 8%, e por último 4 inquiridos consideram que é Excelente que corresponde 7%.

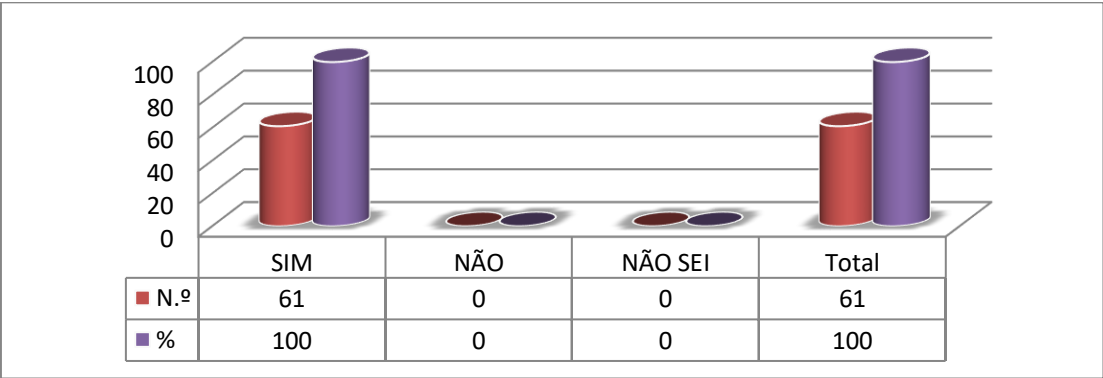
Gráfico nº5: Como avalia sua saúde mental nos últimos seis meses?



Fonte: Elaboração própria 2025.

Através da análise do gráfico nº 6 percebemos a opção SIM foi unanimemente porque todos os colaboradores da empresa ENSA já sentiram sintomas de estresse excessivo ou burnout devido ao trabalho.

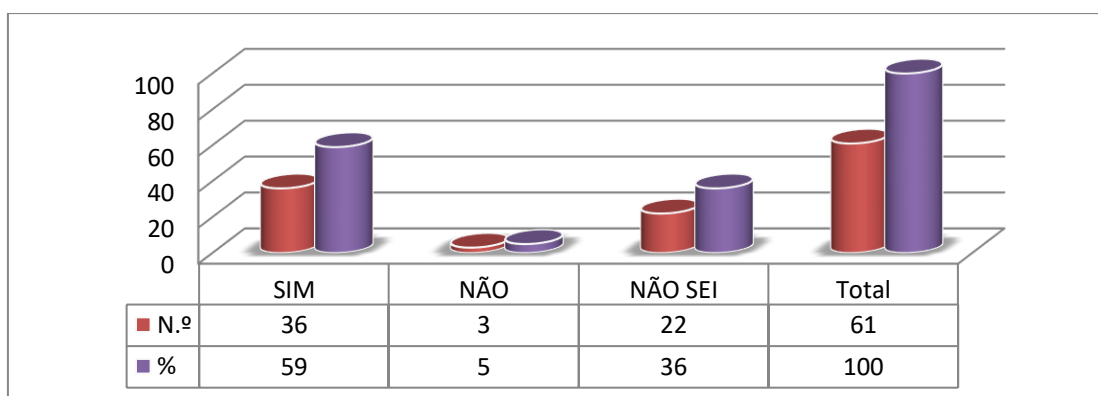
Gráfico nº6: Já sentiu sintomas de estresse excessivo ou burnout devido ao trabalho?



Fonte: Elaboração própria 2025.

Diante de varias situações questionamos aos inquiridos *se o ambiente de trabalho na ENSA contribui positivamente para sua saúde mental?* 36 inquiridos responderam SIM perfazendo assim 59% ao passo que 3 inquiridos alegam que NÃO correspondendo 5% mas 22 inquiridos NÃO responderam perfazendo assim 36%.

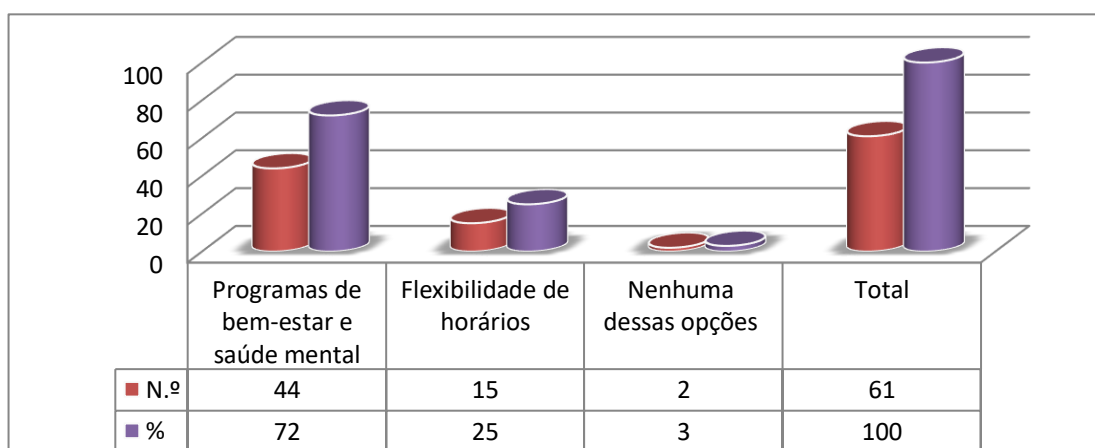
Gráfica nº 7 – O ambiente de trabalho na ENSA contribui positivamente para sua saúde mental?



Fonte: Elaboração própria 2025.

O gráfico nº 8 mostra que dos 61 inquiridos 44 alegam que são os programas de bem-estar e saúde mental o que corresponde 72% ao passo 15 afirmam que é a flexibilidade de horários perfazendo assim 25% e por último obtivemos 2 inquiridos afirmam que nenhuma dessas opções perfazendo assim 3%.

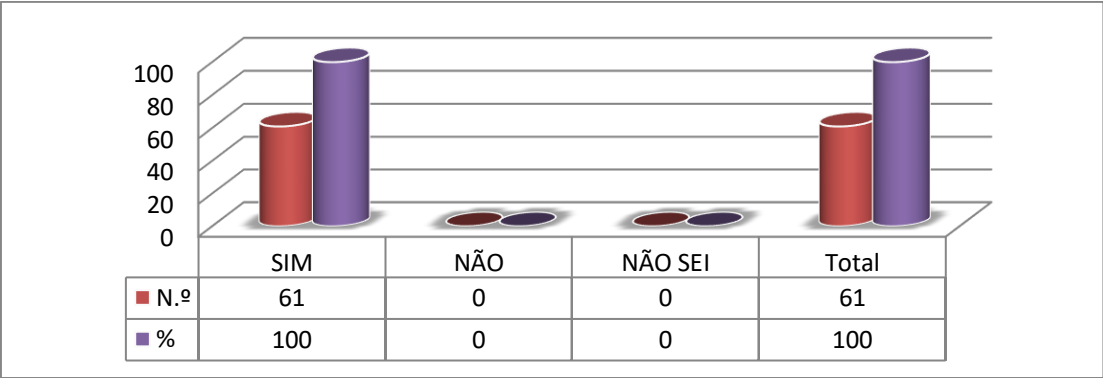
Gráfico nº8 - Quais das seguintes iniciativas já percebeu na ENSA para prevenir o burnout?



Fonte: Elaboração própria 2025.

Através da análise do gráfico nº9 percebemos a opção SIM foi unanimamente porque todos os colaboradores inquiridos da empresa ENSA ao afirmarem que os gestores da ENSA estão preparados para lidar com problemas de saúde mental dos colaboradores.

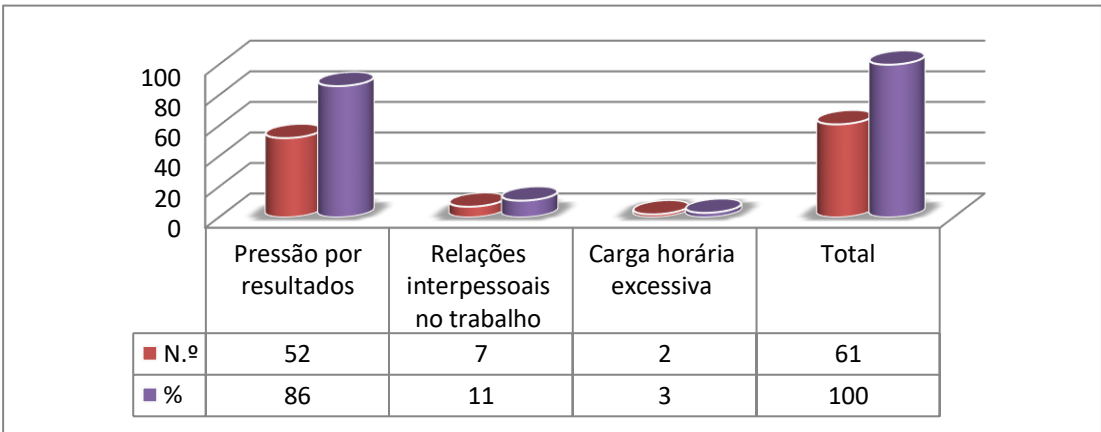
Gráfico nº9: Os gestores da ENSA estão preparados para lidar com problemas de saúde mental dos colaboradores?



Fonte: Elaboração própria 2025.

52 dos inquiridos afirmaram o que mais contribui para o seu nível de estresse no trabalho é Pressão por resultados, perfazendo assim 86%, mas 7 inquiridos consideram que é Relações interpessoais no trabalho o que corresponde 11%, já 2 inquiridos salientam que é a Carga horária excessiva perfazendo 3%, como mostra o gráfico a seguir:

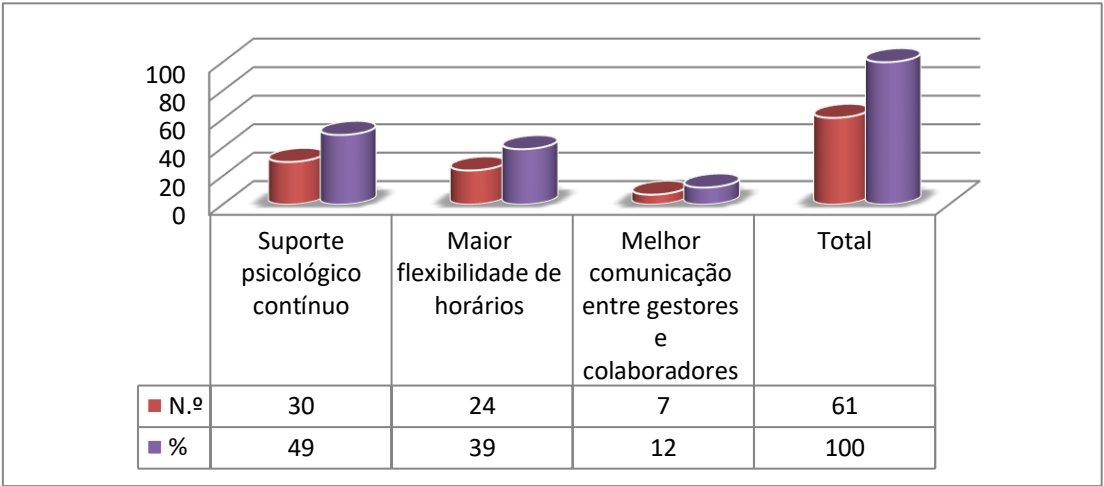
Gráfico nº10 – O que mais contribui para o seu nível de estresse no trabalho?



Fonte: Elaboração própria 2023

30 inquiridos afirmam que as medidas tomadas para esta situação é Suporte psicológico contínuo, perfazendo assim 49%, ao passo que 24 inquiridos salientam que é Maior flexibilidade de horários o que corresponde 39%, mas 7 inquiridos acreditam que é Melhor comunicação entre gestores e colaboradores o que corresponde 12% como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico nº11–Quais acções que acredita que a ENSA deveria adotar para melhorar a saúde mental dos colaboradores?



Fonte: Elaboração própria 2025.

CONCLUSÃO

Como nota conclusiva pode-se dizer que as hipóteses levantadas foram confirmadas tal, como ilustramos nos resultados da pesquisa de campo, uma vez que a promoção da saúde mental no ambiente de trabalho é um desafio complexo que exige a participação de todos os envolvidos, desde os colaboradores até a alta gestão na empresa ENSA.

Daí que é, fundamental que a empresa supracitada invistam em acções que promovam um ambiente de trabalho saudável e seguro, valorizando o bem-estar dos seus colaboradores. Ao com foco no longo prazo, as empresas não apenas contribuem para a melhoria da qualidade de vida de seus funcionários, mas também aumentam sua competitividade e sustentabilidade a longo prazo.

A pesquisa realizada sobre a saúde mental no ambiente de trabalho revelou a complexidade e a importância desse tema para as organizações e para os indivíduos. Ao longo do estudo, pudemos identificar os principais fatores de risco para a saúde mental, as consequências do adoecimento mental no trabalho e os benefícios qualitativos e quantitativos de investir em programas de promoção da saúde mental.

No plano das políticas de Recursos Humanos da empresa ENSA para a Saúde, sabemos que os avanços ainda são muito incipientes. Os gestores são pouco sensibilizados e os trabalhadores de saúde mental pouco mobilizados. Não encontramos a nossa pesquisa, nenhuma referência à organizações sindicais à nível local que pudessem lutar pela melhoria das condições de trabalho destes técnicos.

A transformação de um grupo de profissionais com histórias e vivências diferentes em uma equipe harmônica, que deve estar preparada para implantar e implementar um novo modelo de atenção, deve ser acompanhada de uma construção quase diária de aquisição de competências que facilitem o desenvolvimento deste trabalho.

Desta forma, estes resultados apontam para a necessidade de serem implantadas políticas de valorização e desenvolvimento dos recursos humanos, uma vez que elas podem representar o reconhecimento legal do esforço feito por estes trabalhadores para implantar esta nova política.

Faz-se também imprescindível e urgente a adoção de medidas que beneficiem e fortaleçam a actuação de gestores e trabalhadores de saúde, através da desprecarização das relações de trabalho, realização de concursos públicos, implantação de plano de cargos e carreiras, revisão das políticas salariais e estímulo à fixação dos profissionais de saúde nas unidades, considerando o vínculo com o serviço e os usuários

SUGESTÕES

- Investir em estratégias de comunicação eficazes;
- Atribuir Treinamentos e mecanismos de monitoramento para garantir que a política de flexibilidade de horários seja bem compreendida e aplicada;
- Cuidar da saúde mental dos colaboradores no ambiente de trabalho;
- Criar um ambiente saudáveis com colaboradores afim de produzir mais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alencar, B.E.R.; GOMES, R.C.N.T.; FERRO, I.T.; VIANA, A.B.; GRANGEIRO, G.R.; PEREIRA, C.T.F.; ... & MAIA, G.M.C. (2022).Compreendendo o adoecimento mental pelo esgotamento profissional da Síndrome de Burnout: uma revisão integrativa. *Brazilian Journal of Health Review*,5(1),
- Amarante, P., (2003). *Archivos de Saúde Mental e Atenção Psicossocial*. Rio de Janeiro; Nau;
- Antunes, R., (Org.). (2004). *A dialética do trabalho*. São Paulo: Expressão Popular.
- Boff, L. (2008). *Saber cuidar – ética do humano – compaixão pela terra*. ed.15, Editora Vozes, Rio de Janeiro
- Canoletti, B. (2008). *Trabalho em equipe de saúde de enfermagem: análise sistemática da literatura*. Dissertação (mestrado). 138 f. Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo. São Paulo
- Cassandri, J.L. (2021). *Contribuição da copa da inclusão para a consolidação do campo psicossocial*. Dissertação (mestrado).161 f Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo. São Paulo.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações* (4ª ed.). Elsevier.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Elsevier
- Costa-Rosa, A.; Yassui, S.; Luzio, C.A. (2014). *Atenção psicossocial: rumo a um novo paradigma na saúde mental coletiva*. In: Amarante, P. (Org.). *Archivos de Saúde Mental e Atenção Psicossocial*.. p.13-44. Ed. Nau, Rio de Janeiro.

- Coutinho N., O.B. (2018). *Estudo sobre cargas de trabalho e processo de desgaste das auxiliares de enfermagem em um hospital universitário de Pernambuco*. Dissertação (mestrado).60f. CPQAM, FIOCRUZ - Departamento de Saúde Coletiva/NESC, Recife.
- Coutinho, M. C. (2014). *Participação no trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo
- Cunha, M. Pina e, Rego, A., Cunha, R. C. e, Cardoso, C.C., Marques, C. A., & Gomes, Jorge F. S. (2010). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano*.2ª Edição. Lisboa: Edições Silabo, LDA.
- Dalmonin, B.M. (2014). *Reforma psiquiátrica em construção na prática dos enfermeiros do Rio Grande do Sul*.Dissertação (mestrado) 153 f. Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo.
- Demo, P. (2015). *Metodologia do conhecimento científico*. São Paulo: Atlas.
- Dutra, J. S. (2016). *Gestão de pessoas: Modelos, processos, tendências e perspectivas* (2ª ed.). Atlas.
- Esteves, M. T. (2008). *Práticas de gestão de recursos humanos e atitudes e comportamentos no ttrabalho: estudo de caso do sector bancário português*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa.
- Farias, R. T. (2022). *A gestão estratégica com uso do balanced scorecard como diferencial competitivo no setor supermercadista*. 2007. 54 p. Monografia (Graduação em Engenharia de Produção) – Universidade de Juiz de Fora, Minas Gerais.
- Fonseca, R. C. (2014). *Como elaborar projetos de pesquisa e monografias – Guia Prático*. Curitiba: Imprensa Oficial.
- Fuller, Jim & Farrington, Jeanne. Tradução: Ramos, Maria M. & Homem, Tatiana C. (2001). *Da Formação ao Aperfeiçoamento do Desempenho*. Coimbra: Quarteto Editora.
- FRITCHE, A.T.C. (2020).Burnout-uma ameaça à integridade do trabalhador com sérios prejuízos às organizações. Revista Terra & Cultura: Cadernos de Ensino e Pesquisa, 19(36), 91-102.

- Gil, A. C. (2002), *Como elaborar projectos de pesquisa*. 4ª ed. São Paulo: Atlas.
- Giorgi, G., & Nunes, A. P. (2016). *Qualidade de vida no trabalho: um estudo de revisão*. Revista de Administração Contemporânea, 20(3), 545-568.
- Lacombe, F. J. M. (2019). *Gestão de pessoas: Princípios e tendências*. Saraiva.
- Lakatos, E. M., & Marconi, M. d. (2014). *Fundamentos de metodologia científica* (5 ed.). São Paulo: Editora Atlas S.A.
- Marras, J. P. (2011). *Administração de recursos humanos: Do operacional ao estratégico* (14ª ed.). Saraiva.
- Maslach, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job burnout. (2011). Annual Review of Psychology, v. 52, p. 397-422.
- Mintzberg, Henry. (2023). *Estrutura e Dinâmica das Organizações*. Lisboa: Publicações Dom Quixote, Lda.
- Monteiro, L. F. (2008). O impacto das best practices de gestão do capital humano nas organizações em Portugal. Braga: Universidade do Minho
- Neves, L. M. Ribeiro. (2012). *Acolhimento e Integração dos Funcionários no Hospital de Faro, E.P.E.*; Relatório de Estágio Mestrado em Gestão de Unidades de Saúde, Algarve: Universidade do Algarve.
- Oliveira, D. A. (2021). *Modelos de gestão flexível: Impactos na produtividade e no bem-estar organizacional*. Editora Vozes.
- Paauwe, J., & Boselie, J. P. (2005). HRM and performance: what's next? Obtido em 30 de Setembro de 2011, de DigitalCommons@ILR:
- Pereira, A.M.T.B.; JUSTO, T.; GOMES, F.B.; SILVA, S.G.M.; VOLPATO, D.C. *Sintomas de estresse em educadores brasileiros*. Aletheia, n. 17/18, p. 63-72, 2021.
- Peretti, Jean Marie, (2021). *Recursos Humanos*. 3ª Edição. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.

- Rocha, J. A. Oliveira. (1997). *Gestão de Recursos Humanos*. Lisboa: Editorial Presença.
- Sousa, Maria J., Duarte, T., Sanches, Pedro G., & Gomes, J. (2006). *Gestão de Recursos Humanos. Métodos e Práticas*. 10ª Edição. Lisboa: LIDEL – Edições Técnicas, Lda.
- Teixeira, Sebastião. (2005). *Gestão das Organizações*. 2ª Edição. Espanha: Editora McGraw-Hill.
- Veloso, A. L. de O. Marques. (2007). *● Impacto da Gestão de Recursos Humanos na Performance Organizacional; Tese de Doutoramento em Psicologia do Trabalho e das Organizações*: Universidade do Minho.
- Vieira, L. C. (2019). *Gestão estratégica de recursos humanos: Flexibilidade e desempenho organizacional*. Elsevier.
- Vils, Leonardo. (2006). *Como Gerenciar Pessoas. Recursos Humanos*. São Paulo: Gold Editora Ltda.

APÊNDICE

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS EMPRESARIAL
LICENCIATURA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

PROJECTO DE PESQUISA CIENTÍFICA

SAÚDE MENTAL DOS COLABORADORES E PAPEL DE RECURSOS HUMANOS NA PREVENÇÃO DO BURNOUT. Estudo de Caso empresa ENSA (2023-2024).

Autora: Luisa Anastacia Paulo Mateus

Orientador: MSc. Simão Moises Domingos Mufua

Este questionário tem como objectivo avaliar a percepção dos colaboradores sobre sua saúde mental e o papel do setor de Recursos Humanos na prevenção do burnout na empresa ENSA. As suas respostas são anónimas e serão utilizadas apenas para fins académicos..

Leia com atenção as perguntas e marque apenas um X para cada resposta:

Questionário Dirigido aos colaboradores

Dados pessoais

- a) Faixa etária -----
- b) Género-----

Inquerito por questionário

1. Há quanto tempo trabalha na ENSA?

- ☐ Menos de 1 ano ()
- ☐ De 1 a 3 anos ()
- ☐ De 4 a 6 anos ()
- ☐ Mais de 6 anos ()

2. Como avalia sua saúde mental nos últimos seis meses?

- ☐ Excelente ()
- ☐ Boa ()
- ☐ Muito ruim ()

3. Já sentiu sintomas de estresse excessivo ou burnout devido ao trabalho?

- ☐ Sim, frequentemente ()
- ☐ Sim, ocasionalmente ()
- ☐ Raramente ()
- ☐ Nunca ()

4. O ambiente de trabalho na ENSA contribui positivamente para sua saúde mental?

- ☐ Sim, muito ()
- ☐ Não ()
- ☐ Não sei ()

5. Quais das seguintes iniciativas já percebeu na ENSA para prevenir o burnout?

- ☐ Programas de bem-estar e saúde mental ()
- ☐ Flexibilidade de horários ()
- ☐ Nenhuma dessas opções ()

6. Os gestores da ENSA estão preparados para lidar com problemas de saúde mental dos colaboradores?

- ☐ Sim, ()
- ☐ Não ()
- ☐ Não sei ()

7. O que mais contribui para o seu nível de estresse no trabalho? (Escolha uma opção)

- ☐ Carga horária excessiva ()
- ☐ Pressão por resultados ()
- ☐ Relações interpessoais no trabalho ()

8. Quais acções você acredita que a ENSA deveria adotar para melhorar a saúde mental dos colaboradores? (Escolha uma ou mais opções)

- ☐ Maior flexibilidade de horários ()
- ☐ Suporte psicológico contínuo ()
- ☐ Melhor comunicação entre gestores e colaboradores ()

Muito grato pela sua colaboração!

Estudante

Instituto Superior de Angola ISA em Luanda

Anexos