



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA
DIVISÃO DE ECONOMIA E GESTÃO
LICENCIATURA EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Trabalho de Culminação do Curso

**INFLUÊNCIA DAS RELAÇÕES INTERPESSOAL NA QUALIDADE DO TRABALHO
COLECTIVO DA ORGANIZAÇÃO: CASO DA ELECTRICIDADE DE
MOÇAMBIQUE E.P. DELEGAÇÃO DE CHÓKWÈ, 2022**

Autora: Celeste Estevão Mandlate

Tutor: Acácio Juventino Massingue, MSc.

Co-Tutor: Daniel Solomone Muaiela, MSc.

Lionde, Setembro de 2023



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA

Monografia Científica sobre “Influência das Relações Interpessoais na Qualidade do Trabalho Colectivo da Organização: Caso da Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè, 2022”, Gaza, Moçambique. Apresentado ao Curso de Licenciatura em Administração Pública na Divisão de Economia e Gestão do Instituto Superior Politécnico de Gaza, como requisito para obtenção do grau de Licenciatura em Administração Pública.

Tutor: Acácio Juventino Massingue, MSc.

Co-Tutor: Daniel Solomone Muaiela, MSc.

Lionde, Setembro de 2023

CELESTE ESTEVÃO MANDLATE

INFLUÊNCIA DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS NA QUALIDADE DO TRABALHO
COLECTIVO DA ORGANIZAÇÃO: CASO DA ELECTRICIDADE DE MOÇAMBIQUE E.P.
DELEGAÇÃO DE CHÓKWÉ, 2022

Trabalho de Culminação do Curso apresentado na Divisão de Economia e Gestão, em cumprimento parcial dos requisitos exigidos para a obtenção do grau académico de licenciatura em Administração Pública ao Curso de Licenciatura em Administração no Instituto Superior Politécnico de Gaza.

Data de Aprovação

02/10/2023

Júri:

O Presidente

Maria Juntas Marinho

O Supervisor

Fernando António Augusto

O Oponente

Stela Sílvia Maria Lourenço

Lionde, Setembro de 2023

ÍNDICE

DECLARAÇÃO DE HONRA	6
DEDICATÓRIA.....	7
AGRADECIMENTOS	8
LISTA DE ABREVIATURAS.....	9
RESUMO	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO 1:INTRODUÇÃO.....	1
1.1. Problema de pesquisa.....	2
1.2. Objectivos de pesquisa.....	3
1.3. Questões de pesquisa	3
1.4. Justificativa	4
CAPÍTULO 2: REVISÃO DA LITERATURA	5
2.1.Relações Interpessoais no trabalho	5
2.1.1.A influência das Relações Interpessoais na qualidade do trabalho	6
2.2.Dificuldades observadas no relacionamento interpessoal.....	7
2.2. Relação jurídica do emprego na função pública e relações colectivas de trabalho	10
2.3. Importância da Comunicação Interpessoal na organização	11
CAPÍTULO 3: METODOLOGIA.....	13
3.1. Métodos da pesquisa.....	13
3.2. Quanto à abordagem	13
3.3. Tipo de pesquisa	13
3.4.População e amostra	14
3.5.Variáveis do estudo.....	15
3.6.Instrumentos de pesquisa	15

CAPÍTULO 4: APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	16
4.1.Sobre a organização	16
4.2.Apresentação dos resultados	17
CAPÍTULO 5: DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	23
CAPÍTULO 6: CONCLUSÃO E SUGESTÕES	25
6.1.Conclusão.....	25
6.2. Sugestões	26
7: REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA

DECLARAÇÃO DE HONRA

Declaro por minha honra que este trabalho de culminação do curso é resultado de uma investigação profunda e das orientações dos meus tutores, o seu conteúdo é original e todas as fontes bibliográficas consultadas estão devidamente mencionadas no texto corrido, nas notas e na bibliografia final do trabalho. Declaro ainda que este trabalho ainda não foi apresentado em nenhuma outra instituição de ensino para propósito de obtenção de qualquer nível académico.

Lionde, Setembro de 2023

(Celeste Estevão Mandlate)

DEDICATÓRIA

Esta dedicatória vai à todos aqueles que directa ou indirectamente contribuíram para minha formação, no decurso dos 5 anos. Em particular dedico ao meu marido e aos meus pais que permitiram-me continuar com os estudos e deram-me o seu apoio incondicional nos momentos mais difíceis.

Aos meus irmãos que me incentivaram e me encorajaram a continuar a carreira estudantil, para que sirva de fonte de inspiração para eles, e as gerações vindouras. Dedico também a todos os amantes da sabedoria, em particular aos amantes das Relações Interpessoais.

Aos meus filhos, familiares e amigos, que sempre me deram forças e apoiaram moralmente tanto como materialmente também em ideias no desenvolvimento de alguns trabalhos / tarefas da faculdade, sem se esquecer das minhas primas e cunhadas que consolavam-me nos momentos de aflição.

AGRADECIMENTOS

A elaboração do presente trabalho foi possível graças à colaboração de várias pessoas, entre elas familiares a colegas de faculdade e de trabalho. Em primeiro lugar agradeço a Deus, pela inspiração e força de vontade que me concedeu durante estes 5 anos de estudo. De seguida o meu maior agradecimento vai para a minha mãe pelo esforço que tem feito para que os filhos estejam na educação.

Ào meu marido e companheiro, pelo incentivo e apoio incondicional para que pudesse terminar o curso. Aos meu amigos, colegas de profissão e de faculdade pelas contribuições na pesquisa e aos meus irmãos pelo incentivo e exigência para que concluísse a monografia .

Aos meus sobrinhos pelo sorriso motivador, pelo apoio incondicional durante o meu percurso de estudante na faculdade, e em particular ao meu primo que tem sido o meu segundo pai, muito obrigado mano.

Ao Instituto Superior Politécnico de Gaza pela oportunidade de poder frequentar o curso e aos meus professores pelos ensinamentos que culminaram na presente monografia. Em especial o meu muito obrigado aos meustutores, Daniel Solomone Muaiela, Msc. E Acácio Juventino Massingue, Msc. pela paciência, pelas orientações e pelo empenho durante a realização deste estudo, deram o melhor de si para que este trabalho se tornasse realidade.

A todos os que directa ou indirectamente, me deram incentivo durante todo o período em que decorreu a realização deste trabalho de investigação e nos momentos difíceis apoiaram-me financeiramente e moralmente para a materialização do presente estudo, o meu mais profundo obrigado.

LISTA DE ABREVIATURAS

AP – Administração Pública

EDM– Electricidade de Moçambique

EP– Empresa Pública

HCB– Hidroeléctrica de Cahora Bassa

IPP – Produtores Independentes de Energia

LT – Lei de Trabalho, Lei nº 23/2007 de 1 de Agosto

RH– Relações Humanas

RI – Relações Interpessoais

RESUMO

Hoje em dia o trabalho é um importante componente da vida da maioria das pessoas, tanto para o benefício pessoal assim como para a produtividade no ambiente laboral. As organizações precisam, de certa forma, proporcionar um ambiente laboral agradável, pois é notável a influência do bom relacionamento interpessoal dos trabalhadores na produtividade, e, por consequência, o desenvolvimento da organização. Assim, torna-se pertinente estudar o ambiente laboral, perspectivando conhecer o relacionamento entre os trabalhadores com relação ao trabalho colectivo dentro da organização. Objectivou-se com o presente estudo analisar a influência das Relações Interpessoais na qualidade do trabalho colectivo da Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè. A metodologia de pesquisa utilizada foi de natureza predominantemente qualitativa, utilizando-se um questionário como instrumento principal de recolha de dados. Nesta pesquisa também recorreu-se á entrevista dirigida aos gestores da organização em estudo para complementar a informação dos questionários. Foram inquiridos 96 trabalhadores do corpo técnico inclusive os funcionários que ocupam cargos de direcção. A análise das Relações Interpessoais foi importante, na medida que essa é de extrema importância para os gestores das organizações. Compreender como as relações entre trabalhadores estão estruturadas pode contribuir para a elaboração de estratégias e o processo de tomada de decisão mais assertivo. Obteve-se como resultado principal deste estudo constatar-se que os funcionários da empresa em estudo, têm a consciência dos objectivos estratégicos que se pretendem atingir com o relacionamento interpessoal. Tal consciência é consubstanciada pelo amor ao próximo dos trabalhadores entre si e para com os utentes. Contudo, após a análise descritiva dos dados recolhidos e realizada a análise inferencial dos resultados, torna-se possível considerar que as Relações Interpessoais influenciam na qualidade do trabalho colectivo da Electricidade de Moçambique E.P. delegação de Chókwè tendo em conta que a formação de grupos e equipas laborais se dá com base em aspectos colectivos, como confiança mútua, objectivos alinhados e pré-definidos por amizades entre outros.

Palavras-chave: Relacionamento Interpessoal; Trabalho Colectivo; Qualidade.

ABSTRACT

Nowadays work is an important component of most people's lives, both for personal benefit and for productivity in the work environment. Organizations need, in a way, to provide a pleasant work environment, as the influence of good interpersonal relationships among workers on productivity and, consequently, the development of the organization is remarkable. Thus, it becomes pertinent to study the work environment, with a view to knowing the relationship between workers in relation to collective work within the organization. The aim of this study was to analyze the influence of Interpersonal Relations on the quality of the collective work of Electricidade de Moçambique E.P. delegation from Chókwè. The research methodology used was predominantly qualitative in nature, using a questionnaire as the main instrument for data collection. In this research, interviews were also conducted with the managers of the organization under study to complement the information in the questionnaires. A total of 96 staff members were interviewed, including those in management positions. The analysis of Interpersonal Relations was important, as this is extremely important for managers of organizations. Understanding how relationships between employees are structured can contribute to the development of strategies and a more assertive decision-making process. The main result of this study was to verify that the employees of the company under study are aware of the strategic objectives that are intended to be achieved with interpersonal relationships. Such awareness is consubstantiated by the employees' love of neighbor to each other and to the users. However, after the descriptive analysis of the collected data and the inferential analysis of the results, it becomes possible to consider that Interpersonal Relations influence the quality of the collective work of Electricidade de Moçambique E.P. delegation from Chókwè taking into account that the formation of work groups and teams is based on collective aspects, such as mutual trust, objectives aligned and pre-defined by friendships, among others.

Keywords: Interpersonal Relationship; Collective Work; Quality.

CAPÍTULO 1:INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, muitas têm sido as mudanças no que tange à comunicação organizacional, nas formas que esta assume, nas estratégias que são utilizadas, na importância que esta tem nas Relações Humanas, tanto pessoais, assim como profissionais. Na actualidade, fruto de uma sociedade que se desenvolve rapidamente e quebra barreiras de comunicação a um ritmo acelerado, estas mudanças tiveram e têm um impacto crescente na dimensão da sua importância.

Com efeito, de acordo com Devesa (2016), hoje os colaboradores, de qualquer organização, são agentes activos na construção de estratégias para o desenvolvimento da organização e não meros intermediários para a concretização dos objetivos organizacionais, tal como foram percebidos em tempos remotos.

Segundo Chacha (2018), as Relações Interpessoais nas organizações têm como missão estabelecer interligações entre os vários públicos e a organização, para que o relacionamento entre ambos possa ser cada vez mais vincado e que possa gerar mais oportunidades para o desenvolvimento da organização. Estas necessidades de criar relacionamentos servem para várias áreas da empresa, desse modo, estas devem ser geridas e planeadas da melhor forma para obter os melhores resultados.

Com este estudo pretende-se entender o propósito do trabalho das Relações Interpessoais e a sua importância na estratégia organizacional de uma empresa. Pretende-se ainda analisar os seus conceitos teóricos e aplicá-los na implementação dos projectos desenvolvidos na área das Relações Humanas. Serão também abordados alguns pontos que poderão ser melhorados na prática da empresa.

Para Machava (2010), um dos deveres das Relações Interpessoais é criar uma boa imagem, sólida e que ofereça credibilidade aos seus públicos, fazendo com que a empresa obtenha melhores resultados organizacionais. Tendo em conta que esta é uma área muitas vezes desvalorizada nas organizações, o principal objectivo desta pesquisa é criar mudanças a essa filosofia.

Neste contexto Pantoja et al (2013), considera que tornou-se necessário programar uma nova concepção das relações humanas no trabalho, para que os trabalhadores pudessem começar a ser guiados por um sistema social e a não serem reduzidos a meras unidades caracterizáveis por comportamentos simples e mecânicos. Esta concepção advém das mudanças na sociedade e das

prioridades organizacionais, que favoreceram a necessidade de humanizar e democratizar a gestão, libertando-a de conceitos rígidos e mecanicistas derivados da Teoria Clássica, que durante a revolução Industrial, via o homem como uma máquina de produção mais rápida, eficaz e de baixo custo para a organização.

Para a materialização da presente pesquisa recorre-se a uma abordagem qualitativa e quantitativa, e também, exploratória como meio de análise da interpretação crítica sobre o tema em estudo, através do questionário, entrevista semi-estruturada e a respectiva análise documental. A população-alvo deste estudo, foi constituída por 96 trabalhadores que cumprem diversas funções laborais dentro da organização, objecto do presente estudo.

Neste contexto, o presente trabalho encontra-se estruturado em seis capítulos a saber: O primeiro é a introdução onde apresenta-se a delimitação do tema , a problematização, justificativa, objectivos e as questões de pesquisa levantadas. No segundo, trata-se da Revisão da literatura, onde aparece os conceitos básicos das Relações Interpessoais. No terceiro capítulo trata-se da metodologia usada na materialização deste trabalho. No quarto capítulo tem-se a apresentação e interpretação dos dados da pesquisa; No quinto a discussão dos resultados; No último capítulo tem-se a conclusão e sugestões da pesquisa

1.1.Problema de pesquisa

Face as recentes abordagens da Estratégia de desenvolvimento da Reforma da Administração Pública em Mocambique, prende-se com o nível de resposta dos funcionários no geral e em particular os servidores públicos aos desafios que a própria Administração Pública lhes impõe, que é a flexibilidade na tramitação de expediente e prestação de serviços de qualidade ao cidadão.

Neste contexto, estudar Relações Interpessoais torna-se um assunto que se reveste de extrema importância, numa altura em que, a Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè enfrenta inúmeros desafios que ainda condicionam o alcance de melhores resultados. As perdas técnicas e não técnicas assumem o topo das preocupações da Empresa. Por outro lado, a ocorrência sistemática de vandalização de infra-estruturas eléctricas e o roubo de equipamento eléctrico, os efeitos desastrosos das mudanças climáticas, bem como a redução de custos operacionais integram a lista das três maiores e grandes preocupações da organização.

Por conseguinte, tal como defende Chacha (2018), a busca de soluções para continuar a garantir o fornecimento de energia eléctrica com qualidade e em segurança passará, necessariamente, por resolver esses desafios. Ainda assim, com o presente estudo procura-se compreender a importância das Relações Interpessoais no desenvolvimento, crescimento e consolidação do sector de energia, através de investimentos em Inovação e na Transformação Digital, cruciais para o alinhamento dos sistemas existentes e futuros.

Devido a complexidade dos serviços prestados pela empresa em estudo, se pergunta, "*De que forma as Relações Interpessoais podem influenciar na qualidade do trabalho colectivo da Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè?*"

1.2. Objectivos de pesquisa

1.2.1. Geral

- ✓ Analisar a influência das Relações Interpessoais na qualidade do trabalho colectivo da Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè.

1.2.2. Específicos

- ✓ Identificar as Relações Interpessoais utilizadas no trabalho colectivo da Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè;
- ✓ Medir a qualidade do trabalho colectivo desenvolvido pelos trabalhadores da Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè;
- ✓ Compreender a forma como as Relações Interpessoais, constituem uma ferramenta essencial para a qualidade do trabalho colectivo na Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè.

1.3. Questões de pesquisa

Tendo em conta os objectivos específicos estabelecidos acima, com esta pesquisa pretende-se dar resposta às seguintes perguntas:

- 1) Quais são as Relações Interpessoais utilizadas no trabalho colectivo da Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè?

- 2) Em que medida as Relações Interpessoais estabelecidas podem contribuir para a qualidade do trabalho desenvolvido pelos trabalhadores da Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè?
- 3) De que modo as Relações Interpessoais, constituem uma ferramenta essencial para a qualidade do trabalho colectivo na organização?

1.4. Justificativa

A motivação que leva desenvolver-se este tema sobre Relações Interpessoais é o facto de poder contribuir com as organizações, no sentido de ressaltar a importância das Relações Interpessoais, no ambiente de trabalho. Justifica-se a necessidade de um estudo que analise como essas Relações Interpessoais podem colaborar para a melhoria das relações entre os trabalhadores.

Entretanto, as Relações Interpessoais podem ser uma ferramenta diferenciadora para a sobrevivência e desenvolvimento de qualquer organização. Sendo assim, elas tornam-se fundamentais na criação e implementação de estratégias de competitividade, haja em vista que a produtividade dos colaboradores está associada, antes de tudo, ao seu nível de satisfação no trabalho.

Em Moçambique, o profissional de electricidade é um elemento que dentre tantos papéis, assume-se como um interlocutor entre a sua organização e as diversas entidades públicas ou privadas que permeiam o contexto em que àquela se insere, sejam elas de natureza administrativa, fiscal, judicial ou meramente social. Assim, o bom exercício do seu ofício, é, muitas vezes, um esforço imensurável para suplantar obstáculos que resultam da incompreensão do seu dever, já que quase sempre este esforço desagrade quer uma quer outra parte, tanto nas relações públicas entre a empresa e o cliente assim como na relação cliente - empresa.

As difíceis situações vivenciadas pelos colaboradores da empresa em estudo, podem ser agravadas se não houver boas relações humanas num contexto de trabalho seguro, harmonioso e solidário, que ampare o exercício profissional e contribua para derrimir eventuais conflitos sejam eles da organização ou com clientes ou ainda com órgãos públicos. Deste modo, espera-se que no campo acadêmico esta pesquisa desperte maior interesse na necessidade de pesquisas posteriores na área das Relações Humanas visando aprofundar outros aspectos em torno das estratégias para o desenvolvimento das empresas públicas de forma a conscientizar cada vez mais a sociedade sobre a sua importância no ambiente laboral.

CAPÍTULO 2: REVISÃO DA LITERATURA

2.1. Relações Interpessoais no trabalho

Segundo Albuquerque (2012), o processo de interação humana encontra-se presente nas organizações, e a forma como se dão essas interações influencia os resultados de toda a empresa. Portanto, conviver com o outro não é uma tarefa fácil, e conviver com o outro no trabalho sem entender o comportamento de cada um é praticamente impossível.

Para este autor, “as relações interpessoais se estabelecem a partir de um processo de interação entre os membros de uma mesma equipe, criando-se vínculos profissionais, uma condição relacional entre trabalhadores, a fim de executarem uma acção colectiva, e alcançarem um objectivo em comum”.

Deste modo, a interação de pessoas num ambiente organizacional, tem que ser levado em consideração que o ser humano não é uma máquina e que muitas vezes o comportamento é diferente do que se espera. Isso porque, quando estamos em interação com outras pessoas, o funcionamento de ser de cada um é afectado, alterando o que se poderia chamar de “previsto ou esperado”.

Não obstante, os relacionamentos interpessoais éticos e gentis diminuem o individualismo, aumentam o comprometimento e a responsabilidade. Um clima organizacional harmonioso resulta em entusiasmo, amplia a visão de futuro, melhora o desempenho e a produtividade na organização. No que tange o clima organizacional, é necessário proporcionar ao trabalhador motivações para que ele sinta prazer durante a execução de suas tarefas quotidianas.

De acordo com Fonseca et al. (2016), proporcionar um ambiente favorável com relações sadias traz grandes benefícios para os gestores e, conseqüentemente, para as organizações. Entretanto, as equipes sólidas são mais fortes não só por compartilharem as vitórias, como também para dividirem os resultados negativos e buscarem possíveis soluções que visam reverter essa situação.

Moscovici (1994), citado por Carvalho (2009), afirma que nas empresas, a interação humana ocorre em dois níveis concomitantes e interdependentes. O nível da tarefa é o que se pode observar, tanto que é a execução das actividades individuais e em grupos. Enquanto que o socioemocional refere-se às sensações, aos sentimentos que são gerados pela convivência. Assim, se esses sentimentos são positivos, o nível da tarefa é facilitado, gerando uma produtividade

satisfatória para a organização. Se, ao contrário, o clima emocional não é satisfatório, a tarefa passa a sofrer os efeitos negativos, e que muitas vezes se manifestam com interações de desagrado.

Neste contexto, a interação socioemocional pode favorecer o resultado do trabalho e as relações interpessoais. Se os processos são construtivos, a colaboração e o afecto predominam, o que possibilita a coesão do grupo. Caso contrário, o grupo passa a ter conflitos internos. O que se observa nas organizações é que para trabalhar bem, e em grupo, as pessoas precisam possuir não apenas competências técnicas para realizar suas funções, mas também competências emocionais. Nota-se que a realização do eu é fundamental na interação com os outros; a forma como eu me vejo, minhas motivações, ideologia, influem em cada interação interpessoal.

Entretanto, quando se avalia a questão organização das empresas, pode-se inferir que metas, normas, padrões, melhorias contínuas, muitas vezes desencadeiam práticas desfavoráveis ao convívio, influenciando directamente no clima e no desempenho dos trabalhadores.

2.1.1.A influência das Relações Interpessoais na qualidade do trabalho

Para Actualmente a qualidade é tudo que empresas procuram para garantir o seu desenvolvimento, tanto as que fornecem ou recebem algum tipo de serviço ou produto. Fácil de entender, mas difícil de colocar em prática, pois agrega vários requisitos para que ela seja alcançada.

Juran (1992), citado por Chacha (2018), define qualidade como sendo a "ausência de deficiências", isto é, quanto menos defeitos, melhor a qualidade. Por seu turno, Feigenbaum (1994), também citado por Chacha (2018), afirma que "qualidade é a correcção dos problemas e de suas causas ao longo de toda a série de factores relacionados com marketing, projectos, engenharia, produção e manutenção, que exercem influência sobre a satisfação do usuário."

Por seu turno, Almeida (1995), defende que "qualidade é tudo aquilo que melhora o produto do ponto de vista do cliente". O autor associa qualidade à impressão do cliente, portanto não é estática. A dificuldade em definir qualidade está na renovação das necessidades futuras do usuário em características mensuráveis, de forma que o produto possa ser projectado e modificado para dar satisfação por um preço que o usuário possa pagar.

Nota-se com as considerações defendidas pelos autores que a qualidade no trabalho está directamente proporcional ao relacionamento interpessoal, à forma com que seus integrantes se relacionam. Quando o relacionamento interpessoal é harmonioso, permite que o trabalho seja bem realizado, faz com que as pessoas trabalhem de facto em equipe e que os resultados sejam alcançados.

Portanto, o relacionamento interpessoal harmonioso no ambiente de trabalho faz com que as pessoas sejam mais comprometidas e se sintam mais valorizadas, proporcionando um ambiente de respeito mútuo. Por outro lado, quando as relações interpessoais provocam um clima de insegurança nos colaboradores, de falta de respeito, isso consequentemente prejudica o comprometimento, gera a perda produtiva e a falta de qualidade no produto oferecido.

Caetano e Vala (2002), consideram que as relações interpessoais, como também o relacionamento humano são factores relevantes no processo produtivo. É impossível pensar em um ambiente produtivo, sem antes se pensar na humanização desse ambiente, na importância que o relacionamento entre os colaboradores exerce na execução das tarefas. Um ambiente agradável, onde o relacionamento entre os colaboradores é motivador, propicia uma satisfação tanto na organização que almeja seus objectivos, quanto no trabalhador que percebe a sua importância na qualidade oferecida ao cliente.

Neste contexto, um dos factores que mais influenciam a qualidade do trabalho e do ambiente quotidiano do trabalhador é o seu relacionamento com seus companheiros. O relacionamento entre as pessoas é um fato real em toda a organização e é justamente esse relacionamento que mais influencia no resultado da produtividade.

De facto a qualidade de qualquer relacionamento pode influenciar na produtividade individual. A qualidade é um factor determinante também para o crescimento interno e externo da organização. Quando o individuo tem um bom relacionamento com os colegas ele se sente reconhecido, valorizado, então produzira mais e com qualidade.

2.2.Dificuldades observadas no relacionamento interpessoal

Segundo Bom Sucesso (2002), dos estudos feitos sobre as melhores práticas de gestão organizacional, dos quais abordam a Relações Interpessoais como ferramenta estratégica tanto

como a ação e o efeito de administrar ou dirigir um determinado negócio perspectivando o desenvolvimento organizacional, destacam-se as seguintes dificuldades.

a) Falta de objectivos pessoais no ambiente laboral

Trata-se neste caso específico de pessoas que possuem dificuldades em traçar rumos para o seu futuro. Desanimam diante de obstáculos, e não se mostram criativas para buscar soluções, sentem-se frustradas e, por isso, mudam continuamente seu rumo. Entretanto, nos processos de mudanças, são levadas pelos outros, aguardando sempre as instruções. Muitas vezes, trabalham em profissão que não gostam, mas não apresentam atitudes para novos redireccionamentos. “Uma professora de escola de primeiro grau participou de um programa de integração de equipas e se mostrou indignada com os baixos salários da sua categoria.

Tendo participado de outro projecto, anos mais tarde, o autor voltou a queixar-se da mesma situação. Estimulada a reflectir sobre isso, percebeu as consequências paralisadoras da sua postura acomodada e da falta de estabelecimento de objectivos pessoais. Compreendeu o tempo perdido, esperando que sua profissão fosse valorizada. Constatou que poderia ter feito “dois cursos superiores” nesse período, passando a actuar como professora (que é sua vocação), mas vinculada a uma universidade ou a outra instituição”.

b) Dificuldade em priorizar o trabalho

Para Bom Sucesso (2002), considera-se a “falta de tempo”, como principal dificuldade para realizar suas tarefas. O que muitas vezes se percebe é a grande dificuldade em estabelecer prioridades. Muitas vezes, acumulam-se tarefas, sem avaliar as reais possibilidades de executá-las, ou a dificuldade para dizer “não”, propõem-se a fazer coisas que não é possível cumprir.

Para realização das tarefas, saber administrar o tempo é fundamental. Para ilustrar esse facto, é notável o quanto as pessoas têm dificuldades para priorizar o que realmente é importante, acabam com muitas actividades, de que normalmente não conseguem dar conta.

c) Dificuldade em ouvir os colegas de trabalho

Muitas situações dos conflitos laborais acontecem em virtude da dificuldade que se tem em ouvir e compreender o outro. Tem-se o hábito de julgar o outro a partir dos nossos valores, esquecendo

se de respeitar as diferenças individuais. A dificuldade em ouvir o outro aumenta, principalmente se temos pontos de vista diferentes.

Tal como defende Minicucci (2001), muitos gestores avaliam sua equipe a partir dos seus próprios paradigmas, da sua maneira de ver o que é certo e errado, não acenando com a possibilidade de considerar o pensamento do outro, sem querer ouvir o que as pessoas pensam. É fundamental que um gestor queira saber o ponto de vista de sua equipe, perguntar antes de julgar, permitir que sejam dadas sugestões, criar espaços para que diferentes percepções possam vir à tona, solicitar sempre que possível a participação de todos.

De acordo com Mackay (2002), saber ouvir é considerado uma das maiores habilidades humanas, isso implica dar àquele que fala sua atenção, somada à capacidade de compreensão. Muitas razões estão envolvidas no acto de ouvir, são elas:

- ✓ Desejo de obter informação;
- ✓ Curiosidade em receber uma resposta;
- ✓ Interesse em participar da história de outro ser humano;
- ✓ Necessidade de estabelecer novos relacionamentos;
- ✓ Respeito e desejo de valorização da pessoa do outro.

Para ouvir efectivamente, não basta apenas estar atento, mas perceber também a voz de quem fala, a escolha das palavras, o tom e ritmo, a linguagem corporal, enfim, é muito mais do que ficar passivamente deixando o som entrar pelos ouvidos. É uma das melhores formas de mostrar respeito pelo outro.

Para Mackay (2002), existem algumas maneiras de demonstrar à pessoa que fala que você está efectivamente ouvindo. Fazer perguntas pode demonstrar o quanto você está atento e encorajar aquele que fala. Alguns sinais como sorriso, olhares de surpresa e admiração, etc., podem constituir uma forma eficiente de assegurar que você está ouvindo.

Ressalta ainda o autor que, frases como “compreendo”, “e depois”, “é interessante”, são uma maneira de dizer que você está interessado, querendo que ele prossiga seu discurso. Outra forma é dar sinais de que está compreendendo e interpretando as emoções existentes no diálogo. Frases como “você acha que”, “o que pensa quanto a”, demonstram que você está sendo empático e disposto a considerar o ponto de vista do outro. O que é importante observar é que ouvir não é uma atitude passiva, e que você pode ser activo demonstrando seu respeito pelo outro.

2.2. Relação jurídica do emprego na função pública e relações colectivas de trabalho

Na perspectiva de Rojas (2018), a colectivização das relações de trabalho tem suas bases no Direito Colectivo do Trabalho, tendo em conta que o segmento do direito do trabalho que regula a organização sindical, a negociação colectiva e os instrumentos normativos decorrentes, a representação dos trabalhadores na empresa e a greve. Deste modo, as relações colectivas de trabalho nada mais são do que relações jurídicas que têm como pessoas os sindicatos de trabalhadores e sindicatos dos empregadores ou classes e, como fundamento, a protecção dos interesses colectivos dos elementos desses grupos.

Por seu turno, Neves (2007), define relação jurídica de emprego público como sendo “aquela em que o indivíduo se relaciona com a Administração como sujeito autónomo, disponibilizando a sua força de trabalho ao serviço dos fins públicos mediante determinada contrapartida remuneratória”.

Comoane (2008), considera que, no modelo clássico da Função Pública que remota da Revolução Francesa e do Estado Liberal do Sec. XVIII, como apanágio do princípio da separação de poderes públicos, a relação jurídica de emprego público é nuclearmente uma relação baseada na nomeação e no contrato administrativo. Portanto, trata-se do modelo da Administração Pública moçambicana, previsto no Lei 14/2011, de 10 de Agosto e no Decreto 30/2001.

Acrescenta este autor que, a colectivização das relações de emprego público não é um dado adquirido, tanto que “no quadro do emprego público, a colectivização das relações constitui um novo desafio; a negociação colectiva, como fonte normativa, pode balancear a natureza estatutária do regime do emprego público mediante a sua aceitação como processo de consulta e participação dos cidadãos na tomada de decisões que lhes dizem respeito”. Assim, o estudo das relações colectivas de trabalho, no campo das relações jurídicas de emprego público, assume muita importância, o que perfilhamos, tendo em conta a crise que se aponta à concepção clássica destas relações.

Segundo Fernandes (2012), no modelo clássico o Estado surge como um representante do interesse público e o particular, por seu turno, surge como mero agente desse mesmo interesse. A relação jurídica de emprego aqui estabelecida é uma relação de carácter orgânico, na qual o agente é visto como elemento da “máquina” administrativa, encarado como um mero e devoto servidor dos fins do Estado e o seu estatuto profissional tem um carácter geral e impessoal,

resultante da sua qualidade de membro da organização administrativa de que beneficia indirectamente, como um objecto ou parte integrante, e não enquanto sujeito de direitos.

Trata-se de uma relação jurídica de emprego que apresenta um carácter fundamentalmente ético, sem natureza patrimonial. A vida privada do trabalhador também é atingida pela via do não reconhecimento ou de limitação do exercício dos direitos fundamentais. É por esta concepção que no modelo clássico não se reconhecem direitos fundamentais ao funcionário público.

2.3. Importância da Comunicação Interpessoal na organização

Visto no seu sentido lato, sobre a comunicação interpessoal, pode-se afirmar que esta se refere à troca de mensagens e informações entre as pessoas. A capacidade de dialogar, trocar ideias esta que pode ser realizada através do contacto físico directo. De acordo com Chacha (2018), que afirma que a comunicação interpessoal consiste num processo de interação entre os indivíduos que nela intervêm. Assim, tais intervenções, ao agir, fazem-no como resposta a uma motivação pessoal, mas também sob o efeito do comportamento do interlocutor.

Para este autor a comunicação desempenha um vasto conjunto de funções indispensáveis à própria natureza da existência humana. Por trás do estudo das funções da comunicação, está implícita uma determinada concepção acerca do que é comunicar. Dessa concepção decorrem diferentes formas de explicar o como e o porquê dos processos comunicacionais. Entre as funções mais usuais da comunicação são apontadas todas aquelas que visam fins pessoais ou sociais.

Comunica-se para informar e estarmos informados, para formar e influenciar atitudes e crenças, por simples prazer, para realizar tarefas em grupo, para criar e manter organizações, ou para inovar. Portanto, é importante atentar à seguintes factores que contribuem para uma comunicação de sucesso, tais como:

- ✓ Compreender o comportamento do outro;
- ✓ Ser sensível à comunicação não verbal;
- ✓ Ver, ouvir e sentir o que está sendo dito;
- ✓ Ser autêntico, sem magoar o outro;
- ✓ Manter debates abertos;
- ✓ Elucidar e desenvolver ideias;
- ✓ Compartilhar informações;

- ✓ Usar dados reais como base para decisões;
- ✓ Decidir consensualmente.

Considerando a forma como as pessoas interagem, verifica-se que cada indivíduo tem um modo próprio de comunicar. Embora podendo adaptar vários estilos de comportamento, procurando o mais eficaz em função do contexto em que é exercido, cada um de nós desenvolve um conjunto de atitudes que predominam, determinando frequentemente a forma característica como nos relacionamos com os outros. A utilização de um estilo de comportamento inadequado, em determinado contexto ou perante determinado interlocutor, poderá originar problemas graves na Comunicação Interpessoal.

CAPÍTULO 3: METODOLOGIA

Com este capítulo, pretende-se fazer a descrição e o desenvolvimento do estudo, onde se abordou, os métodos e as características do objecto de estudo. Considera-se a metodologia como uma forma de técnicas, métodos e procedimentos utilizados para a realização de uma pesquisa, sendo assim, a condição necessária para que o trabalho científico tivesse rumo e direcção.

3.1. Métodos da pesquisa

O presente estudo foi predominantemente qualitativo com suporte quantitativo. A aplicação do método quantitativo com recurso a questionários verificou-se no uso da quantificação, na colecta de dados e no tratamento, com recurso a técnicas estatísticas, tais como o software SPSS versão 23 para a análise e triangulação dos dados. Já o método qualitativo, baseado em entrevistas e observação, por ser rico em pormenores mais detalhados e permitir investigar os fenómenos no seu contexto natural, oferece uma maior compreensão do problema analisado.

3.2. Quanto à abordagem

Devido a complexidade do tema o objecto deste estudo, seguiu-se uma abordagem apoiada em metodologias maioritariamente qualitativas. Portanto, o estudo consistiu numa pesquisa exploratória pois, para além da utilização de dados secundários baseados na leitura de livros, leis e documentos, foram colhidos dados primários através da observação directa na organização em estudo, seguida de um estudo sociométrico para averiguar as relações interpessoais no seio dos participantes.

A aplicação de questionários, contendo perguntas abertas e fechadas que permitiram aos utentes responde-las de forma livre. Entretanto, consistiu também de uma abordagem descritiva documental uma vez que, o seu objectivo foi conhecer, descrever e interpretar os factos e fenómenos relacionados à questão em análise, "De que forma as Relações Interpessoais podem influenciar na qualidade do trabalho colectivo da Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè?"

3.3. Tipo de pesquisa

Quanto a natureza, foi a pesquisa exploratória. De acordo com Silva(2004), a pesquisa exploratória, visa proporcionar maior familiaridade com o problema de modo a torná-lo explícito

ou a construir hipóteses. Assume, em geral, as formas de pesquisas bibliográficas e estudo de caso. De forma a alcançar os objectivos da pesquisa usou-se variáveis quantitativa discretas uma vez que trabalhou com um número exacto de funcionários mediante a obtenção dos resultados da pesquisa e qualitativa nominal de acordo com algumas informações fornecidas pelos chefes das repartições. Este tipo de pesquisa traduz-se na exploração intensiva de uma unidade de análise, neste caso concreto a pesquisa foi realizada na Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè.

Quanto ao objectivo, recorreu-se á pesquisa descritiva pois visa a identificação de opiniões percepções das amostras. SegundoVieira (2002) a pesquisa descritiva está interessada em descobrir e observar fenómenos, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los. Com esta pesquisa, pretendeu-se colher dados credíveis, de modo a esclarecer a situação do clima e cultura organizacional da empresa em estudo.

Por fim, quanto aos procedimentos técnicos classificam-se em bibliográfica, documental e estudo de caso que serão explicados de forma detalhada ao longo do estudo.

3.4.População e amostra

Tratando-se de uma análise sobre o propósito do trabalho das Relações Interpessoais e suas influências na qualidade do trabalho realizado pelos trabalhadores da empresa em estudo, pressupõe-se a existência de um conjunto de informações sobre o clima e a cultura organizacional. Entretanto, Para compor a amostra, foi usada a amostragem por conveniência, abrangendo 96 funcionários, no universo de 128 Funcionários.

O recurso a amostragem por conveniência, permite ao pesquisador seleccionar os elementos a que tem acesso, admitindo que esses possam, de alguma forma, representar o universo Pocinho (2012), defende que aplica-se esse tipo de amostragem em estudos exploratórios. A técnica de entrevista foi dirigida para ao director da empresa e questionário foi aplicado aos 96 trabalhadores afectos na Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè.

$$n = \frac{Z^2 * pq * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * pq}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 128}{0.05^2 * (128 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50} = \frac{122.93}{1.2779} = 96.19 \cong 96$$

Onde n trata-se da amostra calculada, N – população (128 Funcionários), Z – nível de confiança (admitindo um grau de confiança de 95% para este estudo e com Z igual a 1.96 pela forma de distribuição de *Gaus*), E – erro amostral (admite-se uma margem de erro de 5% para a presente pesquisa), P – Quantidade De Acerto esperado (95%) e Q= Quantidade de Erro esperado (5%) O resultado do tamanho da amostra é de 96,19 onde arredondou-se para 96 trabalhadores.

3.5. Variáveis do estudo

Lakatos e Markoni (2003), defendem que uma variável é considerada como uma medida, uma quantidade que varia, que contem valores, aspectos, propriedades ou factor em um objecto estudado e possível de mensuração. Portanto, as variáveis que serviram de estudo, sendo que todas foram controladas e analisadas. O objectivo da presente pesquisa foi analisar o propósito do trabalho das Relações Interpessoais e suas influências na qualidade do trabalho colectivo da Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè. A pergunta principal da presente pesquisa foi: "De que forma as Relações Interpessoais podem influenciar na qualidade do trabalho colectivo da Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè?"

3.6. Instrumentos de pesquisa

Em consonância com a revisão literária, foram usadas várias técnicas de acordo com a pesquisa e os objectivos que se pretendiam alcançar. Para o cumprimento dos objectivos da pesquisa recorreu-se às técnicas de entrevistas dirigidas, de profundidade, questionário e observação participante, cujos questionários com a informação detalhada, se encontram nos apêndices, no final deste documento.

3.7. Tratamento e análise dos dados

A recolha de dados efectuou-se por questionário, entrevista semi-estruturada acoplada ao questionário e observação. Ao questionário juntou-se uma pequena nota de apresentação na qual contem o tema, a finalidade e as instruções para o preenchimento. Do questionário constaram perguntas de caracterização da amostra e perguntas fechadas. Para a análise dos dados quantitativos recorreu-se ao uso do software SPSS versão 23 e, na análise dos dados qualitativos (perguntas abertas) foi adoptado o Modelo de Laville e Dionne (1999).

CAPÍTULO 4: APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo faz a apresentação e interpretação dos resultados obtidos ao longo do trabalho feito na Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwe, a apresentação dos resultados foi feita segundo uma abordagem qualitativa e quantitativa, dependendo do caso ou da questão que se pretendia discutir. Para melhor interpretação dos resultados, faz-se em primeiro lugar uma breve descrição da organização em estudo.

4.1. Sobre a organização

A Electricidade de Moçambique E.P.(EDM-EP) é uma empresa do Estado, verticalmente integrada, responsável pela produção, transporte, distribuição e comercialização de energia eléctrica, de boa qualidade, de forma sustentável a nível nacional, para iluminar e potenciar a industrialização do País, desempenhando igualmente um papel relevante na geração de receita fiscal para a actividade pública e social do Estado.

A sua história enquadra-se nos 47 anos da sua existência, todo o seu comprometimento, concentração e recursos têm sido empregues no prosseguimento da economia do País. Como resultado deste empreendimento de grande envergadura, segundo o Relatório de Contas de 2020, actualmente encontram-se interligadas à Rede Eléctrica Nacional, todas as 154 Sedes distritais e 288 Postos Administrativos dos 416 existentes no País.

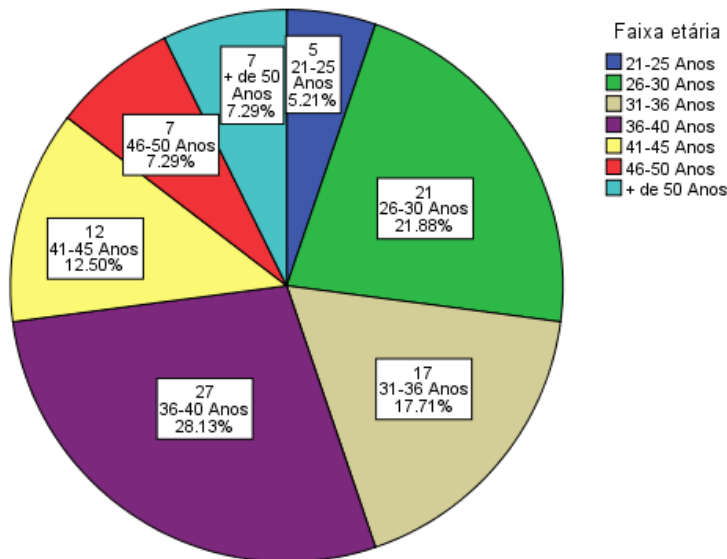
No entanto, desde a sua criação, a Electricidade de Moçambique E.P. tem desempenhado o papel confiado pelo Estado, de fornecedor de electricidade e provedor de soluções para satisfazer às necessidades energéticas de Moçambique.

Num passado recente, a Electricidade de Moçambique E.P. foi desafiada pelo Governo de Moçambique a ser uma empresa de excelência e referência nacional e da região Austral, comercialmente viável, mas a fornecer energia eléctrica de qualidade a todos os moçambicanos, exercendo a liderança do negócio de energia eléctrica na África Austral, com a visão orientada para todo o continente africano.

No que tange a gestão operacional, a origem de energia distribuída pela EDM provém, além da geração própria, da Hidroeléctrica de Cahora Bassa (HCB) dos Produtores Independentes de Energia (IPP's), sendo a da HCB é a fonte viável, devido ao custo significativamente mais reduzido em comparação com as restantes fontes existentes.

4.2. Apresentação dos resultados

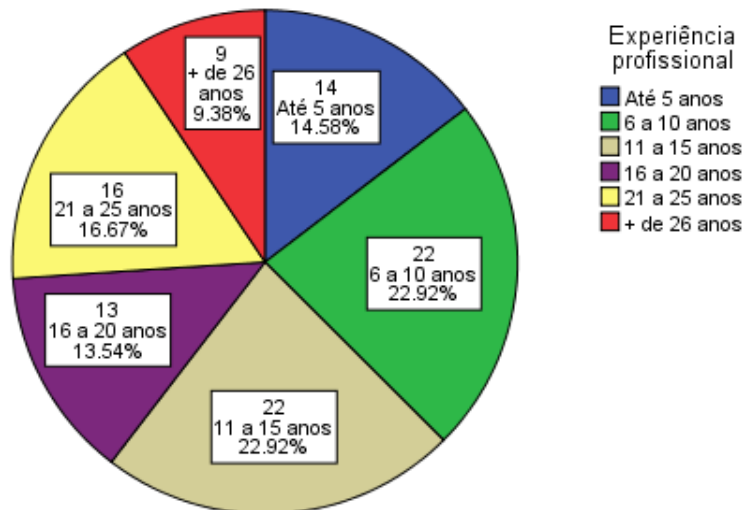
Gráfico 1: Idade dos trabalhadores.



Fonte: Autora

A amostra é constituída por indivíduos de ambos os sexos, sendo 32 do sexo feminino correspondente a 33% e 64 do sexo masculino 67%. No que diz respeito à idade dos inquiridos, pode observar-se no gráfico 1 acima que grande parte pertence à faixa etária dos 41 aos 45 anos equivalente a 33%, o que indica que grande parte dos trabalhadores da Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè é adulta.

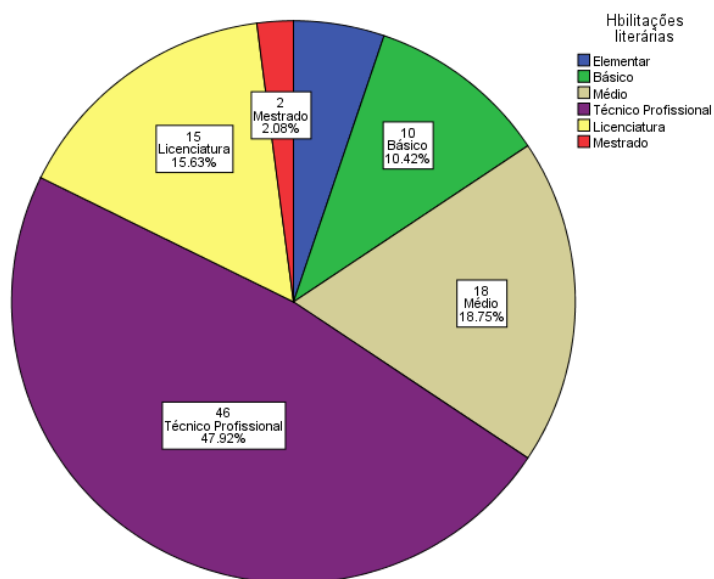
Gráfico 2: Experiência profissional dos trabalhadores.



Fonte: Autora

Relativamente a experiência profissional há que destacar os trabalhadores que tem entre 6 e 10 assim como os que tem entre 11 e 15 anos de experiência cobrindo o maior número dos funcionários da organização com uma margem de 23% cada, conforme demonstra o gráfico 2 acima. Este resultado demonstra que a maioria dos trabalhadores está acima de 5 anos de serviço.

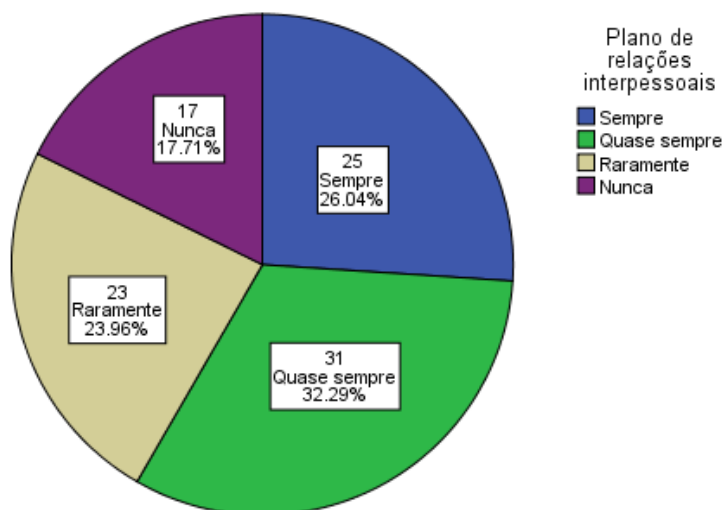
Gráfico 3: Habilitações literárias dos trabalhadores.



Fonte: Autora

De acordo com o gráfico 3 acima representado o nível de escolaridade mais predominante nesta empresa é o Técnico Profissional com 47,92%.

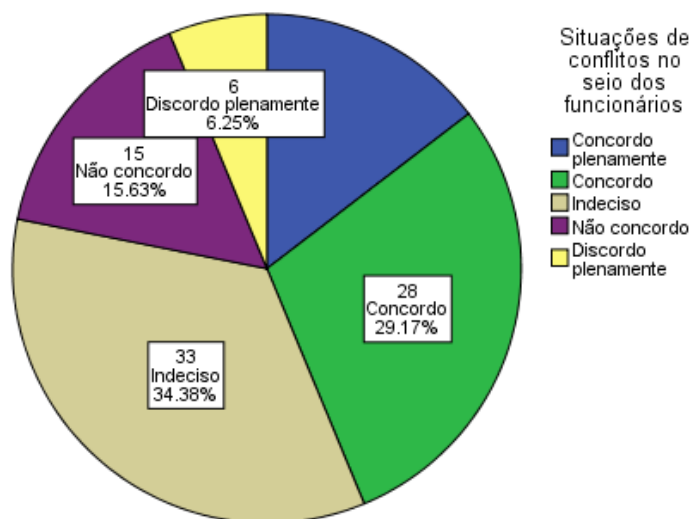
Gráfico 4: Plano de relações interpessoais.



Fonte: Autora

Em relação a opinião dos trabalhadores no que tange a frequência com que se elabora um plano de relações interpessoais para gerir os conflitos laborais nesta organização, os resultados indicam que mais de 32% dos inquiridos entendem que quase sempre se elabora um plano de relações interpessoais, conforme apresenta-se no gráfico 4 acima.

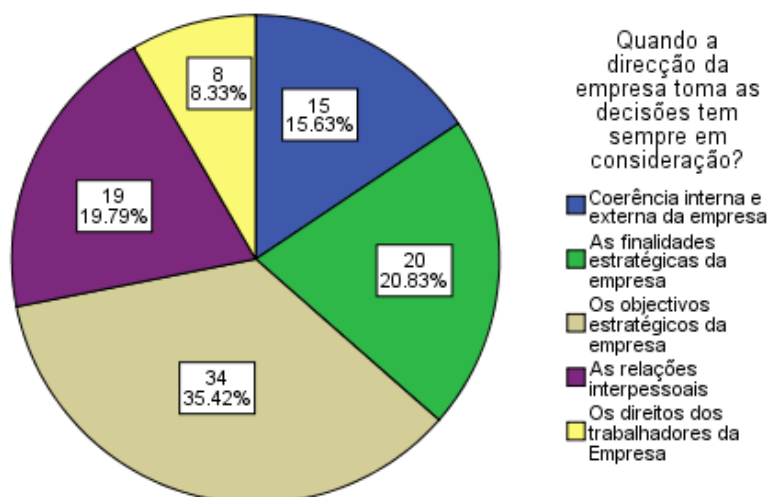
Gráfico 5: Conflitos no seio dos trabalhadores.



Fonte: Autora

No gráfico 5 acima, é possível observar que mais de 34% dos trabalhadores sentem-se indecisos no que concerne a existência de situações de conflitos no seio dos funcionários de cada departamento.

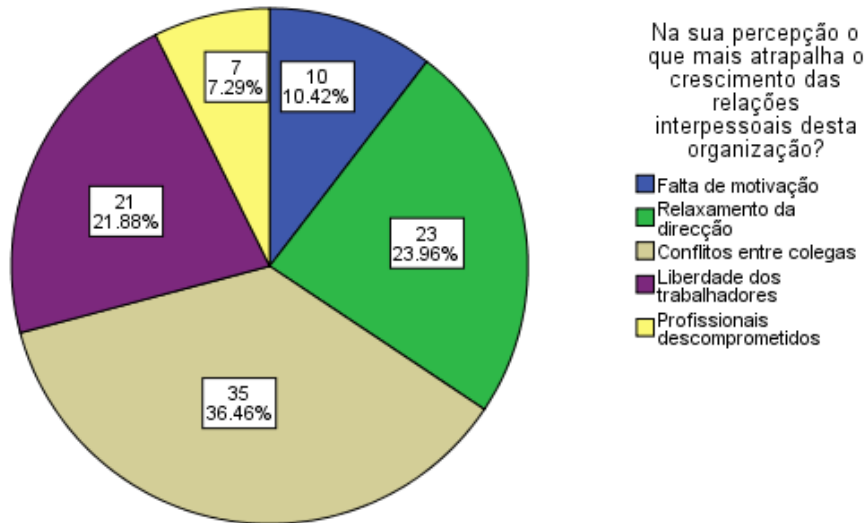
Gráfico 6: Decisões tomadas pela direcção.



Fonte: Autora

Relativamente as decisões tomadas pela direcção da empresa têm sempre em consideração os objectivos estratégicos da empresa, de acordo com o gráfico 6 acima as respostas dos trabalhadores que apontam que mais de 35% representando a maioria, consideram que os objectivos estratégicos da empresa são o foco da direcção.

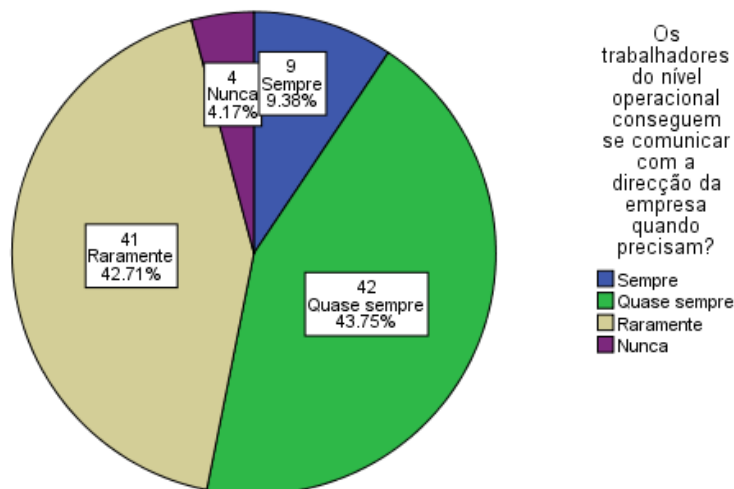
Gráfico 7: Relações interpessoais.



Fonte: Autora

Questionados sobre a percepção no que mais atrapalha o crescimento das relações interpessoais na organização, parte considerável dos funcionários representados por mais de 36% considera os conflitos entre colegas como a principal causa, e outros com quase 24% entendem que é a falta de motivação que mais atrapalha o crescimento das relações interpessoais.

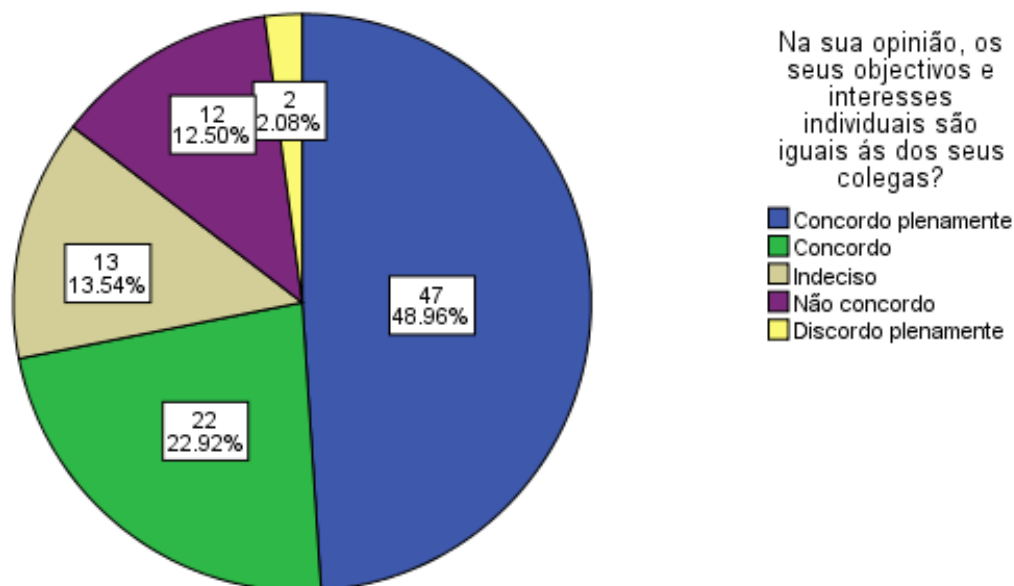
Gráfico 8: Comunicação com os superiores hierárquicos.



Fonte: Autora

No que tange a comunicação com os superiores hierárquicos dentro da organização, os resultados indicam que mais de 43% dos trabalhadores concordam que quase sempre os que estão no nível operacional conseguem se comunicar com a direcção da empresa quando precisam, não obstante, parte considerável dos inquiridos representados por 42% defendem que raramente tal situação se observa.

Gráfico 9: Objectivos e interesses individuais dos trabalhadores.

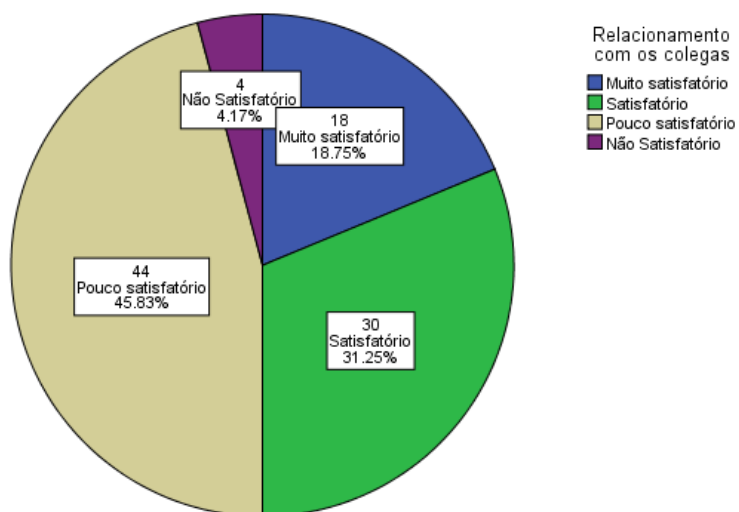


Fonte: Autora

Questionados se os seus objectivos e interesses individuais são iguais aos dos seus colegas no seu local de trabalho, quase a metade dos respondentes concorda plenamente. Para secundar esta questão fez-se necessário perguntar aos funcionários se as necessidades dos trabalhadores são identificadas e analisadas pela empresa. Sendo que mais da metade com 53% considera que raramente a direcção ausculta suas necessidades.

No roteiro da entrevista dirigida aos gestores da Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè, em relação a opinião sobre o relacionamento entre colegas nesta instituição, assim como mais de 45% dos funcionários de escalões inferiores todos foram unânimes e afirmar que se sentem pouco satisfeitos com a forma com que se relacionam uns com os outros, segundo os dados apresentados no gráfico 10 abaixo.

Gráfico 10:Relacionamento dos trabalhadores.



Fonte: Autora

No que tange a promoção de encontros com os trabalhadores para conhecer as suas opiniões em relação ao estado do relacionamento interpessoal na organização, verificou-se incertezas por uma parte dos gestores, considerando esta questão sensível, sendo que a maioria dos funcionários com mais de 42% considera que raramente se promove encontros com os trabalhadores.

CAPÍTULO 5: DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo é reservado para discutir os resultados decorrentes da pesquisa feita e das metodologias usadas para o alcance dos resultados apresentados no capítulo anterior. Após a análise descritiva dos resultados, procede-se então a uma análise inferencial de forma a responder à questão que serviu de escopo à investigação e que pretende-se perceber a forma com que as Relações Interpessoais podem influenciar na qualidade do trabalho colectivo da Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè?

Para a discussão dos dados quantitativos, vale destacar que a maioria dos funcionários desta empresa é do sexo masculino, que têm servido de suporte às necessidades da área operacional. Tal como os resultados indicam no que diz respeito à idade dos inquiridos, pode observar-se que grande parte pertence à faixa etária dos 41 aos 45 anos. Entretanto se correlacionado com a experiência profissional há que destacar os funcionários que tem entre 6 e 10 assim como os que tem entre 11 e 15 anos de experiência cobrindo o maior número dos trabalhadores da organização com uma margem de 23% cada, sendo assim este resultado demonstra que a maioria dos trabalhadores está acima de 5 anos de serviço, pelo que passaram maior parte de tempo da sua vida trabalhando na empresa em estudo.

De acordo com Devesa(2016) no mundo laboral as pessoas adoptam um estilo de vida, possibilitando que estes conduzam suas próprias maneiras de classificar as coisas e organizar-se socialmente, mediante códigos estabelecidos na sua interacção. Por isso, que no seu processo de actuação elas são baseadas em redes sociais, onde prevalece o valor, confiança e os laços étnicos, de amizade e de parentesco entre as pessoas para garantir um relacionamento interpessoal apropriado.

A partir do gráfico 3, verifica-se que a maioria dos trabalhadores da Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè trabalha como Técnico Profissional, correspondente a 48%. No quotidiano interagem e negociam acções criando redes de relações sociais que se manifestam tanto do lado dos utentes assim como os técnicos da EDM criam afecto, o que revela a construção de redes recíprocas que em muitos casos começam desde o processo da abertura do contrato na EDM, ligação a rede e até em casos de manutenção de pequenas avarias nas casas dos utentes.

Carvalho (2009) defende que relacionamento interpessoal é uma estrutura de laços sociais entre os actores de um sistema social, através da conversa, afecto, amizade, parentesco, autoridade, troca económica, troca de informação ou qualquer outra coisa que constitua a base de uma relação recíproca e de dependência mútua. No tocante ao plano de relações interpessoais para gerir os conflitos laborais nesta organização, os resultados indicam que quase sempre se elabora um plano de relações interpessoais. Esta influência manifesta-se quer como processo individual de clarificação sobre as necessidades, como também nos aspectos motivacionais e de responsabilidade que possam existir nesta empresa. Neste contexto, os funcionários sentem-se indecisos no que concerne a existência de situações de conflitos no seio dos trabalhadores de cada departamento.

Na linha do pensamento de Moscovici (1994), citado por Devesa (2016), quando um grupo ou equipe de trabalho, procura se enquadrar na empresa, tende a considerar a presença e alinhamento de objectivos da empresa por parte dos membros, a confiança mútua, o alinhamento estratégico e a relação entre eles. No que tange as decisões tomadas pela direcção da empresa, os resultados apontam que, esta têm sempre em consideração os objectivos estratégicos da empresa, de acordo com o gráfico 6, no qual as respostas dos trabalhadores indicam que mais de 35% representando a maioria, consideram que os objectivos estratégicos da empresa são o foco da direcção.

Assim, pôde-se notar que a empresa Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè, é um grupo, visto que não possuem objectivos alinhados com o crescimento de relações interpessoais, porém interagem entre si no cumprimento das tarefas em busca de resultados, tal como indicam os resultados no gráfico 7, parte considerável dos trabalhadores representados por mais de 36% considera os conflitos entre colegas como a principal causa, e outros com quase 24% entendem que é a falta de motivação que mais atrapalha o crescimento das relações interpessoais.

De acordo com Fonseca et al. (2016), considera-se empresas com equipe, onde os integrantes possuem relação de confiança uns nos outros, objectivos pré-definidos, assumem riscos e estimulam a divergência de opiniões, resultando em debates, onde o consenso tem prioridade. Na especificidade da promoção de encontros com os trabalhadores para conhecer as suas opiniões em relação ao estado do relacionamento interpessoal na organização, verificou-se incertezas por parte dos gestores, considerando esta questão sensível, sendo que a maioria dos trabalhadores com mais de 42% considera que raramente se promove encontros com os trabalhadores.

CAPÍTULO 6: CONCLUSÃO E SUGESTÕES

Neste capítulo apresenta-se as principais conclusões do estudo, tendo em conta as reflexões tidas durante a análise dos dados, como também apresenta-se algumas sugestões que servirão de referência para as futuras abordagens que eventualmente poderão ser tomadas para melhor compreender a Influência das Relações Interpessoais na Qualidade do Trabalho Colectivo.

6.1. Conclusão

Após a revisão da literatura sobre a temática “Influência das Relações Interpessoais na Qualidade do Trabalho Colectivo da Organização” e apurado os resultados concluiu-se que, o estudo e a visualização das relações interpessoais como objectivo estratégico da organização podem ajudar na elaboração de estratégias competitivas ou até mesmo no entendimento do papel de cada indivíduo no desenvolvimento da empresa, assim como na satisfação dos utentes, a fim de obter grande vantagem diante dos concorrentes.

É assim que a contribuição deste estudo está na compreensão das Relações Interpessoais no contexto do objectivo estratégico da empresa e suas possibilidades e na importância que este estudo proporciona para a produção científica e formação de novos administradores que irão actuar nas organizações, concretamente na Função Pública. Conclui-se que a formação de grupos e equipas laborais se dá com base em aspectos colectivos, como confiança mútua, objectivos alinhados e pré-definidos por amizade entre outros. Portanto, estes aspectos consubstanciam-se como um dos factores que influencia notoriamente a satisfação dos trabalhadores dentro da organização.

A análise das relações interpessoais no contexto do objectivo estratégico da organização foi interessante devido a influência que as relações interpessoais têm na qualidade do trabalho colectivo de qualquer organização, o que permitiu aos participantes do estudo superar seus próprios desafios em um ambiente sob pressão pela natureza do trabalho que fazem, dada a competição existente no mercado.

A análise das Relações Interpessoais foi importante ainda, na medida que essa é de extrema importância para os gestores das organizações. Compreender como as relações entre trabalhadores estão estruturadas pode contribuir para a elaboração de estratégias e o processo de tomada de decisão mais assertivo. Em concordância com a proposta de Moscovici (1994), citado

por Devesa (2016), ao defender que quando um grupo ou equipe de trabalho, procura se enquadrar na empresa, tende a considerar a presença e alinhamento de objectivos da empresa por parte dos membros, a confiança mútua, o alinhamento estratégico e a relação entre eles.

Neste contexto, no presente estudo constatou-se que os funcionários da empresa em estudo, têm a consciência dos objectivos estratégicos que se pretendem atingir com o relacionamento interpessoal. Tal consciência é consubstanciada pelo amor ao próximo dos trabalhadores entre si e para com os utentes.

6.2. Sugestões

- ✚ Para aprimorar a qualidade de vida no trabalho colectivo da organização, pode-se promover a interação socioemocional para favorecer o resultado do trabalho e as relações interpessoais;
- ✚ As funções centrais da planificação da empresa, podem optar por promoção de encontros com os trabalhadores para conhecer as suas opiniões em relação ao estado do relacionamento interpessoal na organização.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBUQUERQUE, J. (2012). *A Arte de Lidar com Pessoas: A Inteligência Interpessoal Aplicada*. 2ª ed. São Paulo: Planeta.

ALMEIDA, F. (1995). *Psicologia para gestores. Comportamentos de Sucesso nas Organizações*. Lisboa: Editora McGraw-Hill.

ARAÚJO, L. C. G. (2001). *de. Organização, Sistemas e Métodos e as Modernas Ferramentas de Gestão Organizacional*.

BOM SUCESSO, E. de P. (2002). *Relações Interpessoais e Qualidade de Vida no Trabalho*. São Paulo: Qualitymark. Caetano, A. e Vala, J. (2002). *Gestão de Recursos Humanos: Contextos, Processos e Técnicas*. Lisboa: RH Editora.

CARVALHO, M. C. N.de. (2009). *Relacionamento Interpessoal: Como Preservar o Sujeito Colectivo*. Rio de Janeiro: LTC.

CASADO, T. (2002). *O Papel da Comunicação Interpessoal*. In: FLEURY, Maria Tereza Leme (Org.). *As Pessoas na Organização*. 1 ed. São Paulo: Gente.

CHACHA, N. J. (2018). *Marketing Digital e Comércio Eletrónico: Facilitando a Vida das Pessoas e Organizações* (portuguese edition). Dusseldorf, Germany: Novas Edições Académicas.

CUNHA, M. P., Rego, A., CUNHA, R. C., e CABRAL-CARDOSO, C. (2006). *MANUAL DE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL E GESTÃO* (5.ª Edição – Revista e Actualizada). Lisboa: Editora RH.

DIMAS, I., LOURENÇO, P. e MIGUEZ, J. (2005). *Conflitos e Desenvolvimento nos Grupos e Equipas de Trabalho: Uma Abordagem Integrada*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.

FERNANDES, L. A. (2012). *Liderar e Negociar Conflitos: Transforme os Conflitos Numa Cooperação Através das Negociações e de uma Boa Liderança. Guias Interactivos de Gestão*. Mem Martins: Edições Cetop.

- LACOMBE, F. (2009). “*Mundo Ainda Tem 1, 5 Bilhões de Pessoas Sem Acesso à Energia Eléctrica, diz ONU*”.<http://www.nuca.ie.ufrj.br/.../index.php?/...Mundo...acesso-a-energia-eletrica>. [Consultado em 10 de Março de 2023].
- MACHAVA, L. J.(2010). *O Contrato Psicológico nas Organizações – O caso da EDM*. Universidade de Aveiro Departamento de Economia.
- MACKAY, I.(2002). *Como Ouvir Pessoas*. São Paulo.
- MARCONI, M.; LAKATOS, E. (2007). *Metodologia do Trabalho Científico*. (4ª ed), Atlas: São Paulo.
- MINICUCCI, A.(2001). *Relações Humanas: Psicologia das Relações Interpessoais*. São Paulo: Atlas.
- MOREIRA, D. A.(2000). *Administração da Produção e Operações*. 5. Ed. São Paulo: Pioneira.
- PANTOJA, A.; DAVIS, N. SARMENTO, M. (2013). *Comportamento Humano no Trabalho*. São Paulo: Pioneira.
- POCINHO, M. (2012). *Metodologia de Investigação Científica: Comunicação do Conhecimento Científico*. 2ª Edição Lisboa: Lusíada Editora.
- ROCHA, P. (2015). “*Acesso à Energia: Desafio Para Erradicar a Exclusão Eléctrica*”.<http://plataformaods.org.br/artigos/acesso-a-energia-desafios-para-erradicar-a-exclusao-eletrica/> [Consultado em 05 de Março de 2023].
- ROJAS (2018). *Psicologia nas Organizações*. São Paulo.
- SILVA, R. P. A.; LOPES, B. K.; ANDRADE, L. D.(2014). *Sociometria nos Jogos Empresariais Simulados: Um Estudo das Interações entre o Indivíduo e o Grupo*. Revista LAGOS, v. 5, n. 1.
- TRINDADE, C. (2011). “*Convívio e Solidariedade: Prática de Xitique em Moçambique*”. Brasil: XI Conlab.



Apêndice A: Questionário aplicado na pesquisa de campo com os trabalhadores da Electricidade de Moçambique E.P. delegação de Chókwè

Este questionário tem por objectivo recolher informações sobre as estratégias que a Electricidade de Moçambique E.P. Delegação de Chókwè utiliza para gerir os relacionamentos interpessoais. Versa um conjunto de temáticas, relacionadas ao modo como os trabalhadores percebem a Empresa, de forma a aferir as atitudes fundamentais para uma conduta assertiva no relacionamento interpessoal. É de toda a conveniência que responda com o máximo de rigor e honestidade, pois só assim é possível à sua organização apostar numa melhoria contínua das relações interpessoais. Os dados obtidos serão tratados de forma confidencial. Cada alternativa deve ser marcada com um X de acordo com a sua opção de resposta.

I. PERFIL DOS TRABALHADORES DA ELECTRICIDADE DE MOÇAMBIQUE E.P. DELEGAÇÃO DE CHÓKWÈ

1) Sexo: Feminino Masculino

2) Idade

1	2	3	4	5	6	7	8
18-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	+ de 50 anos

3) Anos de experiência profissional: Até 5 anos 6 a 10 anos 11 a 15 anos 16 a 20 anos 21 a 25 anos mais de 26 anos

4) Escolaridade:

1	2	3	4	5	6	7
Elementar	Básico	Médio	Técnico Profissional	Licenciatura	Mestrado	PhD

II. OBJECTIVOS DA INVESTIGAÇÃO

- 5) Na sua opinião, com que frequência se elabora um plano de relações interpessoais para gerir os conflitos laborais nesta organização? () Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca.
 - 6) No seu entender existem situações de conflitos no seio dos funcionários do seu departamento? () Concordo plenamente () Concordo () Indeciso () Não concordo () Discordo plenamente.
 - 7) Quando a direcção da empresa toma as decisões tem sempre em consideração? () Coerência interna e externa da empresa () As finalidades estratégicas da empresa () Os objectivos estratégicos da empresa () As relações interpessoais () Os direitos dos trabalhadores da Empresa.
 - 8) Na sua percepção o que mais atrapalha o crescimento das relações interpessoais desta organização? () Falta de motivação () Relaxamento da direcção () Conflitos entre colegas () Liberdade dos trabalhadores () Profissionais descomprometidos.
 - 9) Os trabalhadores do nível operacional conseguem se comunicar com a direcção da empresa quando precisam? () Sempre () Quase sempre () raramente () Nunca.
 - 10) Na sua opinião, os seus objectivos e interesses individuais são iguais ás dos seus colegas? () Concordo plenamente () Concordo () Indeciso () Não concordo () Discordo plenamente.
 - 11) Considera que as necessidades dos trabalhadores são identificadas e analisadas pela empresa? () Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca.
 - 12) No seu entender como tem sido o teu relacionamento com os seus colegas? () Muito satisfatório () Satisfatório () Pouco satisfatório () Não Satisfatório.
 - 13) A Direcção promove encontros com os trabalhadores para conhecer as suas opiniões em relação ao estado do relacionamento interpessoal na organização? () Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca.
 - 14) Que efeitos positivos ou negativos a promoção de relações interpessoais entre os trabalhadores podem influenciar na qualidade de vida dos mesmos dentro da organização?
-



Apêndice B: Guião de entrevista dirigido aos gestores da Electricidade de Moçambique E.P.

Delegação de Chókwè

1) Sexo: () Feminino () Masculino

2) Idade

1	2	3	4	5	6	7	8
18-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	+ de 50 anos

3) Anos de experiência profissional: () Até 5 anos () 6 a 10 anos () 11 a 15 anos () 16 a 20 anos () 21 a 25 anos () Mais de 26 anos

4) Escolaridade:

1	2	3	4	5	6	7
Elementar	Básico	Médio	Técnico Profissional	Licenciatura	Mestrado	PhD

5) Com que frequência a Direcção elabora um plano de relações interpessoais para gerir os conflitos laborais na organização? () Sempre () Quase sempre () raramente () Nunca.

6) Qual é a sua opinião sobre quem decide quando se instala um conflito laboral? () Os funcionários () A Direcção da empresa () Ambos de comum acordo () Os intermediários.

7) No seu entender existem situações de conflitos no seio dos trabalhadores do seu departamento? Se sim, quais as situações? E como resolveu-as? Se não, porque acha que nunca surgiram?

8) Quando o conflito apresentado não parece causar prejuízos para o departamento, por se tratar de um conflito interpessoal entre os trabalhadores, como chefe interfere nele? Justifique?

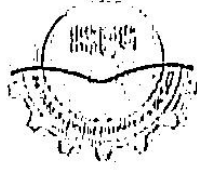
9) Quais são as atitudes fundamentais para uma conduta assertiva no relacionamento interpessoal?

10) O Director promove encontros com os trabalhadores para conhecer as suas opiniões em relação ao estado do relacionamento interpessoal na organização?

11) O Director incentiva os funcionários a assumirem com interesse as tarefas desafiantes da empresa que possam comprometer as relações interpessoais na organização?

12) Que efeitos positivos ou negativos a promoção de relações interpessoais entre os trabalhadores podem influenciar na qualidade de vida dos mesmos dentro da organização?

1
231
18/01/23



INSTITUTO SUPERIOR POLITECNICO DE GAZA
Divisão de Economia e Gestão
Comissão Científica da Divisão de Economia e Gestão

CREDECENCIAL

N/Ref. nº 44 / ISPG/DA/CCDEG/2022

Serve-a presente para credenciar o estudante de nome Celeste Entevão Mandate do Curso de Administração Pública para junto da Empresa EDM - Chakwá situada na Província de Ngazé solicitar o levantamento de dados que servirão ao desenvolvimento duma pesquisa subordinada no tema seguinte:

Influência das relações interpessoais na qualidade de trabalho colectivo da organização. Caso EDM - Chakwá.

Antecipadamente agradecemos todo o apoio que lhe possa ser prestado e aproveitamos para nos colocar à vossa disposição na colaboração de eventuais programas de trabalho nos quais necessitam da nossa ajuda.

Os nossos melhores cumprimentos.

Lionde, 12/12/22

Pr. Presidente da Comissão
Horácio José André Constantino
(Horácio da Cândida Fosses André Constantino)



ÁREA DE SERVIÇO AO CLIENTE DE CHÓKWE

AO
INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO
GAZA

Assunto: Confirmação da realização de actividade curricular

Exmos Senhor

A EDM, EP- Área de Serviço ao Cliente de Chókwe, no âmbito da responsabilidade social e apoio ao desenvolvimento técnico científico, confirma que recebeu a senhora **Celeste Estêvão Mandlate** estudante pré-finalista do curso de Administração Pública, no dia 01/03/2023 para a recolha de dados para trabalho do fim de curso, conforme a Credencial nº 44/ISPG/DA/CCDEG, tendo sido supervisionada pela técnica de Recurso Humanos.

Chókwe, aos 3 de Março de 2023

Atenciosamente,


ELECTRICIDADE DE MOÇAMBIQUE, E.P.
SERVIÇO AO CLIENTE
Júlio Jeremias Simango
Director 2003-23

Página 10 de (10)

Av. Moçambique Nº.4-156 • Chokwe • Moçambique
Tel. (+258) 281 2159 • Fax. (+258) 281 20137 • www.edm.co.mz

Illuminando a Transformação de Moçambique

