



Universidade do Minho

Escola de Psicologia

Work Engagement e Absentismo: Um Estudo Aplicado no Setor da Construção Civil

Ana Cláudia Morais Ribeiro

Work Engagement e Absentismo: Um Estudo Aplicado no Setor da Construção Civil

Ana Cláudia Morais Ribeiro

UMinho | 2024

junho de 2024



Universidade do Minho
Escola de Psicologia

Ana Cláudia Morais Ribeiro

Work Engagement e Absentismo: Um Estudo Aplicado no Setor da Construção Civil

Relatório de Estágio
Mestrado em Psicologia do Trabalho
e das Organizações

Trabalho efetuado sob a orientação da
Professora Doutora Sílvia Pereira Lopes

junho de 2024

Despacho RT - 31 /2019 - Anexo 3

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição-NãoComercial-SemDerivações
CC BY-NC-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Ana Ribeiro

Agradecimentos

Nenhum caminho se faz sem pessoas, e ao concluir esta etapa tão significativa da minha vida, é com imensa gratidão que reconheço todas aquelas pessoas que me apoiaram e contribuíram para o meu crescimento profissional e pessoal.

Primeiramente, aos meus pais, por serem o alicerce inabalável em todas as fases da minha vida. A sua dedicação, amor e incentivo foram fundamentais para que eu pudesse superar os desafios e alcançar os meus objetivos.

Aos meus avós, por todo o carinho, sabedoria e apoio constante. As suas histórias e lições são tesouros que levo comigo e que me inspiram diariamente.

Aos meus padrinhos, pela confiança, conselhos e por estarem sempre presentes, longe ou perto, nos momentos mais importantes da minha vida. Mesmo a viver no estrangeiro, o vosso apoio nunca foi algo que me faltou.

Aos meus amigos e familiares, pelo apoio constante e pelas palavras de incentivo nos momentos mais difíceis. A vossa presença e compreensão foram essenciais para manter a minha motivação e foco ao longo deste percurso.

À minha orientadora, Sílvia, pela orientação, paciência e sabedoria partilhada. A sua dedicação e o seu entusiasmo foram inspiradores e ajudaram-me a evoluir de forma significativa, tanto no âmbito académico quanto profissional.

Aos docentes que contribuíram com o seu conhecimento e experiência, que moldaram o meu percurso académico e proporcionaram-me um ambiente de aprendizagem enriquecedor e desafiador.

À minha supervisora de estágio, pela confiança depositada em mim e pelo apoio contínuo durante todo o processo de estágio. As suas orientações e feedback foram cruciais para o meu desenvolvimento profissional.

Às colegas de equipa, pela camaradagem e pelo espírito de colaboração que tornaram o ambiente de trabalho mais leve e produtivo. Aprendi muito com cada uma de vocês e levo comigo valiosas lições de trabalho em grupo e cooperação.

Por fim, às amigas que fiz durante este mestrado, que trouxeram alegria, apoio e muitas memórias inesquecíveis. A vossa amizade tornou esta jornada mais especial e prazerosa.

A todos, o meu mais sincero agradecimento. Sem vocês, esta conquista não teria sido possível.

Despacho RT - 31 /2019 - Anexo 4

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

A handwritten signature in black ink, reading "Ana Ribeiro", is written over a horizontal line.

Braga, 21 de junho de 2024

RESUMO

Este relatório detalha a experiência de estágio no Grupo ACA, com foco na Psicologia do Trabalho e das Organizações. Durante aproximadamente seis meses foi desenvolvido um projeto de investigação que avaliou a relação entre o nível de *engagement* dos colaboradores e os índices de absentismo no setor da construção civil. A pesquisa destacou a importância do *engagement* como um fator determinante para a redução do absentismo e a promoção de um ambiente de trabalho produtivo.

O projeto utilizou metodologias robustas, incluindo a aplicação da Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) para medir o *engagement* e a escala EFAL de Murcho e Jesus (2014) para avaliar os fatores de mal-estar relacionados ao absentismo laboral. A análise dos dados revelou que altos níveis de *engagement* estão associados a menores índices de absentismo, evidenciando a necessidade de estratégias que promovam o *engagement* dos colaboradores.

Além do projeto de investigação, as atividades desenvolvidas no departamento de Recursos Humanos (RH) incluíram a realização de tarefas relacionadas com Análise e Descrição de Funções, Recrutamento e Seleção, Acolhimento e Integração, Gestão da Formação, Estudo do Clima Organizacional e participação no programa DRH Itinerante, uma iniciativa que enfatiza o compromisso da empresa com o bem-estar dos colaboradores. Essas atividades proporcionaram uma visão abrangente das práticas de RH e contribuíram para o desenvolvimento de competências essenciais.

Este relatório não só apresenta os resultados do projeto de investigação e as atividades realizadas, mas também reflete sobre o crescimento profissional e pessoal durante o estágio. Destaca-se a integração entre a teoria e a prática, a adaptação a desafios imprevistos e a importância das competências interpessoais na gestão de recursos humanos e na promoção do bem-estar organizacional.

Palavras-chave: Psicologia, Organizações, Absentismo, Work Engagement, Recursos Humanos

ABSTRACT

This report details the internship experience at Grupo ACA, focusing on Work and Organizational Psychology. Over approximately six months, a research project was developed to evaluate the relationship between employee engagement levels and absenteeism rates in the construction sector. The research highlighted the importance of engagement as a key factor in reducing absenteeism and promoting a productive work environment.

The project utilized robust methodologies, including the application of the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) to measure engagement and the EFAL scale by Murcho and Jesus (2014) to assess factors of discomfort related to labor absenteeism. Data analysis revealed that high levels of engagement are associated with lower absenteeism rates, underscoring the need for strategies that promote employee engagement.

In addition to the research project, the activities carried out in the Human Resources (HR) department included tasks related to Job Analysis and Description, Recruitment and Selection, Onboarding and Integration, Training Management, Organizational Climate Study, and participation in the DRH Itinerant program, an initiative that emphasizes the company's commitment to employee well-being. These activities provided a comprehensive view of HR practices and contributed to the development of essential skills.

This report not only presents the results of the research project and the activities undertaken but also reflects on professional and personal growth during the internship. It highlights the integration of theory and practice, adaptation to unforeseen challenges, and the importance of interpersonal skills in human resource management and promoting organizational well-being.

Keywords: Psychology, Organizations, Absenteeism, Work Engagement, Human Resources

Índice

Introdução	viii
Enquadramento Organizacional do Estágio.....	ix
Descrição da Organização	ix
Departamento de Recursos Humanos	xi
Descrição do Projeto de Estágio	xii
Objetivos do projeto.....	xiv
Clientes do Projeto	xiv
Metodologias do projeto.....	xv
Alvo	xv
Procedimentos.....	xv
Recursos.....	xvi
Calendarização.....	xvii
Resultados do Projeto	xviii
Reflexão sobre o Projeto	xix
Outras atividades.....	xx
Reflexão sobre a avaliação e intervenção psicológicas e a própria experiência de estágio..	xxiii
Referências Bibliográficas.....	xxv

Índice de Anexos

Anexo A- Material informativo sobre o Dia Mundial do Sono

Índice de Figuras

Figura 1 - Organograma dos Serviços Corporativos

Siglas

RH – Recursos Humanos

Introdução

O presente relatório de estágio destina-se a concluir o Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações, na Universidade do Minho, e apresenta o resultado do meu desempenho enquanto estagiária no Grupo ACA. O estágio curricular teve uma duração aproximada de seis meses, com início em outubro de 2023, e foi realizado no departamento de Recursos Humanos (RH) de uma empresa do setor da construção civil.

O estágio envolveu o apoio na realização de diversas tarefas relacionadas à área de RH, incluindo a Análise e Descrição de Funções, o Recrutamento e Seleção, o Acolhimento e Integração, a Gestão da Formação, o Estudo do Clima Organizacional e a participação no programa DRH Itinerante. Esta última iniciativa revela o compromisso da empresa com o bem-estar dos colaboradores e a constante procura pela melhoria contínua. O envolvimento direto nas reuniões *in loco* permitiu-me compreender as necessidades dos trabalhadores de forma mais aprofundada, contribuindo para a identificação de oportunidades de aprimoramento nas relações interpessoais, condições de trabalho e satisfação no ambiente laboral.

Durante o período de estágio, enfrentei diversas situações que exigiram a aplicação prática das teorias aprendidas em sala de aula, bem como a capacidade de adaptação a contextos específicos e a resolução de problemas práticos. A diversidade de tarefas desempenhadas no departamento de RH proporcionou-me uma visão abrangente da Psicologia do Trabalho e das Organizações.

A escolha do Grupo ACA como local de estágio deveu-se ao seu renome a nível nacional e à sua presença em mercados internacionais, o que, desde logo, suscitou interesse na minha desenvoltura como Psicóloga do Trabalho e das Organizações, assim como na possibilidade para demonstrar e desenvolver os meus conhecimentos e competências nesta mesma área.

Este relatório pretende oferecer uma reflexão crítica sobre a minha trajetória enquanto estagiária no Grupo ACA, destacando não apenas as atividades desenvolvidas, mas também as aprendizagens, os desafios superados e as contribuições para o contexto organizacional. Além disso, visa evidenciar a integração dos conhecimentos teóricos com a prática profissional, consolidando a minha formação como Psicóloga do Trabalho e das Organizações.

Enquadramento Organizacional do Estágio

O Grupo ACA é uma empresa de destaque no setor da construção civil, com uma forte presença tanto a nível nacional quanto a nível internacional. A organização é reconhecida pelo seu compromisso com a qualidade, inovação e sustentabilidade, valores que se refletem nas suas práticas de gestão de recursos humanos. O departamento de RH desempenha um papel crucial na implementação de estratégias que promovem o bem-estar dos colaboradores e a eficiência organizacional.

A política de RH do Grupo ACA inclui iniciativas como o DRH Itinerante, que visa aproximar a gestão dos colaboradores, entendendo as suas necessidades e promovendo um ambiente de trabalho saudável e produtivo. A empresa valoriza a formação contínua, o desenvolvimento profissional e a integração dos novos colaboradores, aspetos que foram diretamente observados e vivenciados durante o meu estágio.

A experiência no Grupo ACA proporcionou uma compreensão profunda das dinâmicas organizacionais e das melhores práticas em gestão de recursos humanos, consolidando a minha formação como Psicóloga do Trabalho e das Organizações.

Descrição da Organização

Para realizar a descrição da organização recorri a diferentes fontes de informação que passaram por ser o *website* da organização, o manual de acolhimento e o relatório anual de contas de 2022.

Fundado em 1982, o Grupo ACA destaca-se como um dos principais protagonistas no setor da construção, tanto a nível nacional quanto internacional. A sua notável trajetória, marcada por uma gestão dinâmica, inovadora e ambiciosa, foi construída ao longo dos anos, expandindo-se não apenas para outros países, mas também diversificando as suas áreas de atuação.

Desde o início do processo de internacionalização em 2003, o Grupo ACA consolidou sua presença em mercados variados, abrangendo Estados Unidos da América, Rússia, Angola, Cabo Verde, Costa do Marfim, Marrocos, Argélia, Brasil e França.

Atualmente conta com mais de 2000 trabalhadores.

O Grupo ACA tem diversificado o seu portfólio de negócios, de tal forma que o conjunto das empresas abrangem atualmente sete áreas de negócio:

- **Construção:** Originariamente focada em empreitadas de vias de comunicação, a área da Construção expandiu-se para incluir diversos tipos de obras, como redes de transporte de água, infraestruturas desportivas, construção de edifícios, instalações elétricas e outras especialidades em edifícios, como AVAC. Envolveu-se em elaboração de projetos, fiscalização de obras e atividades na indústria a montante da construção, incluindo a fabricação de pavet, lancis e agregados para misturas betuminosas.
- **Ambiente:** Foco nas operações relacionadas com a recolha e tratamento de resíduos industriais e urbanos, bem como na captação e tratamento de água.
- **Serviços de Gestão:** Prestação interna de serviços, abrangendo contabilidade, auditoria, consultoria e gestão de recursos humanos.
- **Mediação de Seguros:** Atuação através de uma empresa dedicada à mediação interna de seguros, com ênfase na venda destes serviços a clientes externos.
- **Tecnologias de Informação e Comunicação:** Gestão de sistemas de informação por uma empresa do grupo, com orientação para atender tanto às necessidades internas quanto às de clientes externos.
- **Distribuição e Serviços Sociais:** Presença exclusiva no mercado angolano, incluindo supermercados, serviços sociais e gestão de cantinas.
- **Arquitetura Paisagística e Jardinagem:** Atuação autónoma e em sinergia com a área de construção, com foco na conceção e implementação de projetos de arquitetura e jardinagem em espaços urbanos públicos e zonas residenciais.

O Grupo ACA é constituído por empresas subsidiárias, associadas, entidades conjuntamente controladas e outras empresas, cujo elemento comum é o controlo operacional e financeiro e a influência significativa sobre as participadas.

No mercado nacional tem sido seguida a aposta na diversificação, atuando com a Ambiágua, que se dedica à instalação, comércio, gestão e manutenção de estações de tratamento de águas residuais ou não residuais; a RRI que efetua recolha e tratamento dos resíduos industriais; a Ielac que se dedica a instalações elétricas e a Álea que se dedica à gestão e comercialização de seguros. A empresa Nortepolis dedica-se a atividades imobiliárias e a Parq G- Estacionamentos de Gondomar realiza atividades de estacionamento e parqueamento. A Empresa Synerglobal dedica-se ao comércio por

grosso de madeira em bruto e produtos de transformação primária ou secundária da madeira, e à silvicultura e exploração florestal, nomeadamente à limpeza e preparação de terrenos.

Esta descrição busca fornecer uma visão abrangente das operações e áreas de especialização do Grupo ACA, contribuindo para uma compreensão mais aprofundada do ambiente organizacional no qual o estágio foi realizado.

Na figura 1 pode ver-se o organograma dos serviços corporativos do Grupo ACA.

Figura 1

Organograma dos Serviços Corporativos



Fonte: Website da Organização

Departamento de Recursos Humanos

No Grupo ACA, as políticas dos Recursos Humanos são fundamentadas em princípios que refletem o compromisso com o desenvolvimento sustentável e o bem-estar da equipa. Estes princípios norteiam as suas práticas e refletem a sua abordagem centrada nas pessoas.

As suas políticas têm como objetivo último o desenvolvimento e a valorização das pessoas como fator distintivo de competitividade empresarial.

O departamento de recursos humanos, à altura da realização do estágio, constituía 11 elementos, os quais, encontravam-se distribuídos por duas grandes áreas: desenvolvimento de recursos humanos e área administrativa e de processamento salarial.

As equipas estão integradas no departamento de Recursos Humanos, reportando à direção corporativa de Pessoas e Comunicação.

À mesma direção corporativa reporta também o Departamento de Comunicação e Marketing que consta com mais dois elementos.

As atividades do departamento encontram-se divididas em grandes áreas: Recrutamento e Seleção, Formação, Gestão de Estágios, Avaliação de Desempenho, *Onboarding* e *Offboarding*, Desenvolvimento Organizacional e funções mais administrativas (gestão de salários, processamento e gestão jurídica de trabalho e recursos necessários para a execução da função dos restantes trabalhadores, entre outros).

O estágio foi desenvolvido junto da equipa que se dedica ao desenvolvimento de RH, com foco nas áreas mencionadas e com o objetivo de adquirir experiência prática e conhecimento sobre os processos, fases, metodologias, e ferramentas utilizadas na gestão de RH. Esta oportunidade contribuiu significativamente para a minha compreensão ampla das práticas e políticas de RH.

Descrição do Projeto de Estágio

O principal projeto deste estágio que vai ser apresentado de seguida possui, para além de uma curta introdução, a seguinte estrutura: (1) Racional teórico, em que fundamento a importância da atividade e refiro alguma bibliografia que a sustente; (2) Objetivos, o que se pretendeu atingir com as atividades realizadas; (3) Metodologias, isto é, os procedimentos, recursos e calendarização das atividades; (4) Resultados, ou seja, a análise dos produtos e/ou o impacto das atividades realizadas; e (5) Reflexão sobre o Projeto, uma reflexão crítica sobre o projeto desenvolvido durante o estágio, onde abordo aspetos como aprendizagens adquiridas, desafios enfrentados e contribuições para o contexto organizacional.

Diagnóstico da relação entre o nível de engagement dos colaboradores e os índices de absentismo

A origem deste projeto remonta a uma discussão profunda e esclarecedora durante uma reunião com a minha orientadora de estágio e a minha supervisora. Juntas identificamos a importância crucial de compreender a dinâmica entre o *engagement* dos colaboradores e os índices de absentismo dentro da organização. Diante de um cenário

empresarial onde o bem-estar e o comprometimento dos funcionários são pilares fundamentais para o sucesso organizacional, esta investigação revela-se não apenas relevante, mas também urgente.

O *engagement* dos colaboradores tem sido objeto de muitos estudos, destacando a sua importância na gestão eficaz dos recursos humanos. Trata-se de um estado psicológico positivo que se manifesta por altos níveis de energia, vigor, dedicação e entusiasmo pelas atividades laborais (Schaufeli & Salanova, 2008). Por outro lado, o absentismo dos colaboradores, que se manifesta quando os colaboradores não comparecem ao trabalho conforme estabelecido é um desafio que tem vindo a ser enfrentado por muitas empresas, pois as faltas ao trabalho impactam negativamente na produtividade e nos resultados da empresa (Ferreira, Neves & Caetano, 2001). Compreender a relação entre estes dois elementos pode fornecer insights valiosos para implementar medidas preventivas e corretivas, com o intuito de não apenas reduzir o absentismo, mas também promover um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

O *work engagement* e o absentismo representam dois extremos em relação ao comprometimento e à presença dos colaboradores no ambiente de trabalho (Schaufeli & Bakker, 2004). O *work engagement* está associado a resultados positivos no trabalho, como satisfação, alto nível de desempenho e menor absentismo. Por outro lado, o absentismo, representa um desafio significativo para as organizações, o que resulta em custos financeiros e sobrecarga de trabalho para os colegas (Cooper & Dewe, 2008).

É importante reconhecer que o *engagement* dos colaboradores não surge de forma natural e é influenciado por diversos fatores que incluem recursos disponíveis no trabalho, como o suporte dos colegas, o feedback e as condições adequadas de trabalho (Reijseger et al. 2010). Além disso, um ambiente organizacional saudável e uma cultura que promova o bem-estar dos colaboradores são fundamentais para fortalecer o *engagement* e reduzir o absentismo.

A relação entre *engagement* e absentismo é bidirecional: colaboradores com alto nível de *engagement* tendem a ter uma menor propensão ao absentismo, enquanto o absentismo pode ser reduzido através do aumento do *engagement* dos colaboradores (Schaufeli & Bakker, 2004). Este ciclo ressalta a importância de investir em estratégias

que promovam o *engagement* dos colaboradores, como programas de bem-estar, gestão flexível e reconhecimento do esforço dos colaboradores.

O *engagement* dos colaboradores e o absentismo são componentes essenciais da dinâmica organizacional, com implicações diretas na produtividade, na satisfação dos colaboradores e nos resultados da empresa (Cooper & Dewe, 2008). Ao compreender e gerir eficazmente esses aspetos, as organizações podem criar um ambiente de trabalho positivo e produtivo, onde os colaboradores se sintam valorizados e motivados para contribuir para o sucesso organizacional (Cooper & Dewe, 2008).

Este projeto não apenas contribuirá para a minha formação académica e profissional, mas também fornecerá à empresa perspetivas significativas que podem vir a orientar decisões estratégicas no que diz respeito à gestão de recursos humanos e ao desenvolvimento de políticas e práticas que promovam o bem-estar e o *engagement* dos colaboradores. Estou confiante de que, por meio deste estudo, poderemos identificar áreas de melhoria e implementar mudanças significativas que impactarão positivamente tanto a empresa quanto os seus funcionários.

Objetivos do projeto

O objetivo deste projeto é determinar a relação entre o nível de *engagement* dos funcionários e os índices de absentismo no Grupo ACA. O nosso objetivo específico é investigar se o *engagement* e o absentismo variam de acordo com variáveis demográficas e/ou relacionadas ao trabalho.

Formulamos a hipótese de que existe uma relação negativa entre o *work engagement* e os índices de absentismo. Para alcançar estes objetivos, propusemos as seguintes questões de pesquisa: Como o *engagement* e o absentismo variam de acordo com as características demográficas dos funcionários? E como o *engagement* e o absentismo variam de acordo com as características de trabalho dos funcionários?

Este delineamento do estudo reflete uma abordagem clara e estruturada para investigar a relação entre o *engagement* dos funcionários e o absentismo, com foco em compreender como fatores demográficos e do trabalho podem influenciar esta relação.

Clientes do Projeto

Os principais clientes deste projeto são os membros do Departamento de Recursos Humanos do Grupo ACA. Eles desempenham um papel crucial, pois possuem

não apenas interesse, mas também “autoridade” para apoiar esta iniciativa de diversas maneiras.

A relevância da participação do Departamento de Recursos Humanos é inquestionável, uma vez que a viabilidade e o sucesso deste projeto como uma intervenção eficaz na organização estão diretamente ligados à sua cooperação ativa. Além disso, é importante ressaltar que é para os membros do Departamento de Recursos Humanos que este projeto tem um interesse direto, uma vez que visa fornecer-lhes perspectivas valiosas sobre a relação entre o *engagement* dos colaboradores e os índices de absentismo, o que pode impactar diretamente nas suas estratégias e práticas de gestão de recursos humanos.

Os objetivos, métodos, metas e impactos deste projeto foram sempre cuidadosamente considerados e alinhados com os interesses e necessidades específicas dos membros do Departamento de Recursos Humanos do Grupo ACA. Portanto, foi essencial que todas as etapas do projeto tivessem sido desenvolvidas tendo em conta as expectativas e prioridades destes membros, garantindo assim não apenas a sua aprovação, mas também o seu envolvimento ao longo de todo o processo.

Metodologias do projeto

Alvo

Todos os trabalhadores do grupo ACA foram considerados alvos de intervenção, abrangendo os cargos mais operacionais até aos mais altos na hierarquia.

Procedimentos

Adotamos uma abordagem minuciosa e estruturada para atender aos objetivos delineados. Inicialmente, foi realizada uma revisão exaustiva da literatura, a fim de compreender profundamente o contexto e as melhores práticas relacionadas ao nosso campo de estudo.

Considerando a importância da qualidade dos instrumentos de avaliação, dedicamos uma especial atenção à procura e seleção de ferramentas com sólidas qualidades psicométricas. Priorizamos a utilização de instrumentos validados e reconhecidos pela comunidade científica, garantindo assim a confiabilidade e validade dos dados a serem recolhidos.

A etapa seguinte consistiu na elaboração cuidadosa do questionário, com base nas conclusões da revisão da literatura e nas necessidades específicas da empresa. Cada

item foi meticulosamente formulado para capturar as informações relevantes de maneira clara e precisa.

A recolha de dados foi realizada por meio de um questionário dividido em quatro seções distintas: a primeira e segunda seção abordou informações sociodemográficas e profissionais dos participantes. Na terceira seção, utilizamos a Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) para avaliar o work engagement. Na quarta seção, empregamos a escala EFAL de Murcho e Jesus (2014) para avaliar os fatores de mal-estar relacionados ao absentismo laboral.

A recolha de dados foi conduzida de maneira diligente e ética, respeitando sempre os princípios da privacidade. Foram empregues técnicas adequadas para garantir a integridade e confiabilidade dos dados obtidos, assegurando a representatividade da amostra.

Após a recolha de dados, procedemos à análise detalhada dos resultados, utilizando métodos estatísticos e analíticos apropriados para captar informações significativas. Essa análise permitiu identificar padrões, tendências e relações entre as variáveis em estudo, oferecendo assim uma compreensão aprofundada do tema em questão.

Por fim, sintetizamos as nossas descobertas num relatório, onde abordamos de forma clara e acessível as principais conclusões e recomendações. O relatório foi elaborado com o intuito de fornecer à empresa informações relevantes e executáveis, esperando contribuir assim para a tomada de decisões fundamentadas e o alcance dos seus objetivos estratégicos.

Em todo o processo, procuramos alinhar os nossos métodos de intervenção com as características dos alvos de estudo, os interesses da empresa e os recursos disponíveis. Priorizamos a credibilidade científica em todas as etapas, de forma a garantir a robustez e validade dos resultados obtidos.

Recursos

Para a execução deste projeto de estágio, foram necessários diversos recursos que desempenharam papéis essenciais em todas as etapas do processo. Em primeiro lugar, gerir bem o tempo foi crucial para realizar as atividades de pesquisa, de planeamento, de recolha e de análise de dados de forma precisa e abrangente. Além disso, contar com o apoio de pessoas qualificadas e colaborativas foi fundamental para

a realização eficaz das tarefas, desde colegas de equipa até à minha supervisora que ofereceram orientação e suporte ao longo do caminho.

As instalações adequadas também desempenharam um papel importante, proporcionando um ambiente propício para a realização das atividades do estágio, nomeadamente um espaço de trabalho confortável e salas de reunião para discussões e apresentações.

Em termos de tecnologia, a utilização de equipamentos e ferramentas atualizadas permitiu a realização eficiente de certas tarefas, desde o acesso a bases de dados online para a revisão da literatura e até o uso de *softwares* estatísticos para a análise de dados.

Além disso, o acesso a informações relevantes e atualizadas foi crucial para fundamentar as decisões e conclusões do projeto, seja por meio de literatura especializada ou pelos dados fornecidos pela empresa.

Em suma, a combinação eficaz desses recursos - tempo, pessoas, instalações, tecnologia e informação - foi essencial para a execução bem-sucedida do meu projeto de estágio, permitindo-me alcançar os objetivos propostos de maneira eficiente e com qualidade.

Calendarização

Durante o decorrer do projeto, pude identificar diversas áreas nas quais poderia ter avançado com maior eficiência. Uma dessas áreas diz respeito à fase inicial de pesquisa e planeamento, onde reconheci a possibilidade de agilizar o processo através de uma melhor priorização de tarefas e alocação de recursos.

Por outro lado, algumas etapas do projeto exigiam uma abordagem mais cuidadosa, especialmente aquelas relacionadas à análise de dados e à formulação de conclusões. Nessas etapas, reconheci a importância de dedicar tempo e esforço adicionais para garantir a precisão e a confiabilidade dos resultados obtidos.

Para mitigar problemas de coordenação entre o meu projeto "principal" e outros processos organizacionais, adotei uma abordagem proativa de comunicação e colaboração. Estabeleci canais claros de comunicação com colegas de equipa e supervisora, com vista a garantir uma troca constante de informações e alinhamento de objetivos. Além disso, estive sempre aberta a ajustes e adaptações no plano de ação, reconhecendo a importância da flexibilidade para garantir a harmonia entre os

diferentes processos organizacionais. Essa postura permitiu-me uma integração mais fluida do meu projeto com as demais atividades da organização, promovendo uma maior eficiência e sinergia entre as diferentes iniciativas em curso.

Resultados do Projeto

A investigação sobre a relação entre o nível de *engagement* dos colaboradores e os índices de absentismo no Grupo ACA revelou perspectivas significativas sobre a dinâmica organizacional e os fatores que influenciam o comprometimento dos funcionários e a sua presença no local de trabalho.

Após a recolha e análise dos dados, foi possível confirmar a hipótese inicial de que existe uma relação negativa entre o *work engagement* e os índices de absentismo. Os resultados indicaram que os colaboradores com níveis mais elevados de *engagement* tendem a apresentar menores taxas de absentismo, enquanto aqueles com níveis mais baixos de *engagement* têm maior propensão ao absentismo. Esta descoberta sublinha não apenas a importância do *engagement* como um fator protetor contra o absentismo, mas também a sua relevância como um indicador de produtividade e bem-estar organizacional.

Além disso, foram identificadas várias variáveis demográficas e relacionadas ao trabalho que influenciam essa relação. Por exemplo, constatou-se que a idade dos colaboradores está positivamente associada ao *engagement*, sugerindo que colaboradores mais jovens tendem a estar mais envolvidos com o trabalho, possivelmente devido à sua energia e entusiasmo pela carreira. Da mesma forma, foi observado que o tipo de contrato de trabalho e a antiguidade na empresa também estão relacionados ao *engagement* e ao absentismo, destacando a importância das condições de trabalho na promoção do *engagement* dos colaboradores e na redução do absentismo.

Outro resultado importante foi a identificação de áreas de intervenção potenciais para promover o *engagement* dos colaboradores e reduzir o absentismo. Por exemplo, sugere-se que a implementação de programas de bem-estar no local de trabalho, o reconhecimento do esforço dos colaboradores e o fornecimento de *feedback* construtivo podem contribuir para aumentar o *engagement* e reduzir o absentismo.

Esses resultados não apenas reforçam a importância do *engagement* como um pilar fundamental da cultura organizacional, mas também oferecem orientações práticas

para a gestão de recursos humanos no Grupo ACA. Investir no fortalecimento do vínculo emocional dos colaboradores com a empresa pode não só melhorar o bem-estar geral, mas também potencializar a produtividade e a retenção de talentos.

Em suma, as conclusões obtidas neste estudo fornecem uma base sólida para a formulação de estratégias de gestão de recursos humanos mais eficazes e alinhadas com os objetivos estratégicos da organização. Ao priorizar o *engagement* dos colaboradores pode-se não apenas mitigar o absentismo, mas também criar um ambiente de trabalho mais dinâmico, saudável e resiliente.

Reflexão sobre o Projeto

O desenvolvimento do projeto de investigação sobre a relação entre o nível de *engagement* dos colaboradores e os índices de absentismo no Grupo ACA foi uma experiência marcante e altamente enriquecedora. Este projeto, proporcionou-me a oportunidade de aplicar conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações a um contexto real.

Desde a fase inicial de definição do problema até a análise final dos dados, cada etapa do projeto trouxe consigo desafios que exigiram um pensamento crítico e soluções criativas. A escolha dos instrumentos de medição, nomeadamente a Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) e a Escala de Absentismo Laboral (EFAL), foi fundamentada na necessidade de garantir a precisão e a validade dos dados recolhidos. A UWES-9, validada para a população portuguesa por Jaime Martins (2014), e a EFAL, desenvolvida por Murcho e Jesus (2014), mostraram-se ferramentas robustas e adequadas para a avaliação dos constructos de *engagement* e absentismo no contexto português.

A aplicação desses instrumentos revelou resultados significativos, evidenciando uma correlação negativa entre o nível de *engagement* dos colaboradores e o nível de absentismo. Esta descoberta sugere que colaboradores mais *engaged* tendem a faltar menos ao trabalho, possivelmente devido ao efeito protetor do *engagement* contra o absentismo. Esta conclusão é particularmente relevante para a gestão de recursos humanos, pois sublinha a importância de desenvolver e implementar estratégias que promovam o *engagement*, como programas de bem-estar no trabalho, *workshops* de formação para gestores e políticas de reconhecimento e recompensa.

A execução do projeto também destacou a importância de considerar as limitações do estudo e as oportunidades para pesquisas futuras. A limitação principal foi

o tamanho da amostra, que pode restringir a generalização dos resultados. Além disso, a natureza transversal do estudo impede a inferência de relações causais. Reconhecer essas limitações foi crucial para sugerir melhorias metodológicas em estudos futuros, como a utilização de abordagens longitudinais e a inclusão de medidas objetivas de absentismo.

Um dos aspectos mais gratificantes do projeto foi a capacidade de gerar recomendações práticas com base nos resultados obtidos. A implementação de intervenções direcionadas, como programas de bem-estar no trabalho e políticas de reconhecimento, pode potencialmente reduzir o absentismo e aumentar a produtividade organizacional. Além disso, a inclusão de metodologias qualitativas em futuros estudos poderia oferecer uma compreensão mais profunda das percepções dos colaboradores, complementando os dados quantitativos.

Em termos pessoais, este projeto foi uma experiência de aprendizagem inestimável. Proporcionou-me a oportunidade de desenvolver competências essenciais, como análise de dados, pensamento crítico e comunicação de resultados. A interação com profissionais do Grupo ACA e a orientação contínua durante o estágio foram fundamentais para o meu crescimento profissional.

Em suma, a realização deste projeto principal foi uma etapa de descoberta e desenvolvimento que consolidou a minha formação em Psicologia do Trabalho e das Organizações. Os conhecimentos adquiridos e as competências desenvolvidas serão essenciais para a minha carreira futura, permitindo-me contribuir de forma significativa para o campo e para a prática profissional na gestão de recursos humanos.

Outras atividades

Ao longo do estágio foram desenvolvidas várias atividades inerentes ao departamento de RH, todas elas alinhadas com o objetivo de compreender o processo organizacional implementado e contribuir para o desempenho global da empresa.

Tive a oportunidade de participar no programa DRH Itinerante, uma iniciativa emblemática que reflete o compromisso da empresa com o bem-estar dos colaboradores e a constante procura pela melhoria contínua. A minha participação direta nas reuniões *in loco* permitiu-me compreender profundamente as necessidades dos trabalhadores. Este envolvimento não só facilitou a identificação de oportunidades de

aprimoramento nas relações interpessoais, condições de trabalho e satisfação no ambiente laboral, como também fortaleceu o meu vínculo com as dinâmicas organizacionais nas diversas localidades onde a empresa atua.

No que diz respeito ao recrutamento e seleção, participei ativamente em todas as etapas do processo. Começando pela análise cuidadosa das necessidades de recrutamento, onde contribuí para a definição de perfis de candidatos alinhados com os objetivos estratégicos da empresa. Esta análise detalhada foi seguida pela revisão de currículos e pela realização de entrevistas (cerca de 80 entrevistas), onde não apenas avaliei as habilidades técnicas dos candidatos, mas também a sua adequação à cultura organizacional.

Além disso, após a seleção dos candidatos ideais, também participei ativamente no processo de *onboarding* e acolhimento. Durante esta fase crucial, trabalhei para garantir que os novos colaboradores se integrassem de forma leve e eficaz na equipa e na cultura da empresa. Isso envolveu o fornecimento de informações sobre a empresa, as suas políticas, os seus procedimentos e a sua cultura, além de facilitar a introdução aos membros da equipa e aos recursos disponíveis. Além disso, estive envolvida na preparação dos *kits* de acolhimento, garantindo que os novos colaboradores recebessem todas as ferramentas e materiais necessários para iniciar o seu trabalho de forma produtiva e confortável. Esta abordagem holística não apenas facilitou uma transição tranquila para os novos colaboradores, mas também contribuiu para a construção de um senso de inclusão desde o início da sua jornada na empresa.

No âmbito da formação, assumi uma posição abrangente na gestão e avaliação dos programas de desenvolvimento oferecidos pela empresa. Isso envolveu uma série de responsabilidades essenciais. Inicialmente, realizei o levantamento detalhado de competências e habilidades, além de solicitar e analisar o feedback dos colaboradores para identificar áreas de desenvolvimento prioritárias.

Com base nessa análise, participei ativamente na conceção e organização de programas de formação personalizados, alinhados com as necessidades específicas identificadas. Isso incluiu a procura e seleção de conteúdos relevantes e a definição de metodologias de ensino adequadas para promover uma aprendizagem eficaz.

Além disso, participei na implementação de processos de avaliação destinados a medir a eficácia dos programas de formação. Esses processos incluíram a utilização de

um questionário padrão de feedback, avaliações de desempenho pós-formação e análise de indicadores-chave de desempenho. Essas medidas foram adotadas para garantir que os objetivos de aprendizagem pudessem ser alcançados e que os programas de formação pudessem ser continuamente aprimorados.

Em paralelo, trabalhei em estreita colaboração com as partes interessadas internas para desenvolver e gerir o plano anual de formação da empresa. Isso envolveu o estabelecimento de prioridades de formação, a alocação de recursos adequados e o acompanhamento do progresso para garantir a realização dos objetivos estabelecidos.

Por fim, mantive registos precisos e atualizados de todas as atividades de formação no sistema SAP da empresa, de forma a garantir a rastreabilidade e a conformidade com os requisitos internos e regulamentares. Essas responsabilidades combinadas demonstram o meu compromisso em garantir que os programas de formação da empresa fossem estrategicamente alinhados com as necessidades organizacionais e individualizados para promover o desenvolvimento contínuo dos colaboradores.

Além das responsabilidades mencionadas anteriormente, também conduzi entrevistas de saída com os colaboradores que deixaram a empresa, com o objetivo de entender as suas razões para a saída e identificar áreas de possível melhoria. Essas entrevistas forneceram informações valiosas para a gestão de talentos e ajudaram a empresa a tomar algumas medidas proativas para melhorar o ambiente de trabalho e a retenção de funcionários.

Além disso, realizei o acompanhamento através de entrevistas de follow-up seis meses após a admissão de novos colaboradores. Essas entrevistas tinham como objetivo avaliar a integração dos novos membros da equipa, identificar eventuais desafios enfrentados durante o período inicial de adaptação e fornecer suporte adicional conforme necessário. Essas práticas de acompanhamento foram essenciais para garantir uma transição bem-sucedida dos novos colaboradores, contribuindo para a construção de uma equipa *engaged* e produtiva.

Além das atividades já mencionadas, também participei ativamente na organização de alguns eventos corporativos, como por exemplo, o jantar de Natal, o magusto e a comemoração do Dia Mundial do Sono.

No jantar de Natal, contribuí na escolha do local, no planeamento do cardápio e auxiliei na decoração do ambiente e na coordenação das atividades durante o evento.

No magusto, ajudei na preparação das castanhas assadas, na organização de atividades recreativas e na garantia da logística do evento. Isso incluiu a coordenação dos materiais necessários e a organização do espaço para as atividades.

Já no Dia Mundial do Sono, o meu papel foi fornecer dicas e orientações para melhorar a qualidade do sono dos colaboradores. Distribuí materiais informativos com sugestões para criar um ambiente propício ao sono, técnicas de relaxamento e hábitos saudáveis de sono, promovendo assim o bem-estar da equipa (Anexo 1).

Esses eventos não apenas fortaleceram o espírito de equipa, mas também demonstraram o compromisso da empresa com o bem-estar e a integração dos seus colaboradores. A minha participação ativa na organização desses eventos refletiu no meu interesse em contribuir para um ambiente de trabalho positivo e acolhedor.

Reflexão sobre a própria experiência de estágio

A minha experiência de estágio no Grupo ACA foi extremamente enriquecedora e formativa, ofereceu-me uma visão abrangente e prática da Psicologia do Trabalho e das Organizações. Enfrentar situações diversas e complexas no ambiente de trabalho exigiu não apenas a aplicação dos conhecimentos adquiridos durante o mestrado, mas também a capacidade de adaptação, resolução de problemas e comunicação eficaz.

Trabalhar diretamente com o Departamento de Recursos Humanos permitiu-me desenvolver competências cruciais, como a análise de perfis de candidatos, análise de funções, condução de entrevistas, gestão de programas de formação e realização de avaliações de desempenho. Além disso, a participação em atividades como a organização de eventos corporativos e a implementação de iniciativas de bem-estar reforçou a importância de criar um ambiente de trabalho positivo e inclusivo.

Ao refletir sobre o meu percurso de estágio, destaco alguns pontos-chave de aprendizagem e desenvolvimento.

A integração teoria-prática foi fundamental, permitindo-me aplicar teorias e modelos de Psicologia Organizacional na prática, o que consolidou o meu conhecimento. Cada tarefa desempenhada foi uma oportunidade para testar e aprimorar as minhas competências teóricas num contexto real.

O desenvolvimento de competências interpessoais foi significativo, com a interação constante com colegas, supervisores e colaboradores de diferentes níveis hierárquicos aprimorando as minhas habilidades de comunicação, negociação e empatia. Estas competências são essenciais para um psicólogo organizacional, especialmente na mediação de conflitos e promoção do bem-estar dos colaboradores.

A adaptação e flexibilidade foram cruciais, pois o estágio apresentou desafios imprevistos que exigiram uma abordagem flexível e adaptável. Aprendi a gerir o tempo de forma eficiente, a priorizar tarefas e a ser proativa na resolução de problemas, o que contribuiu significativamente para o meu crescimento profissional.

O estágio no Grupo ACA representou uma etapa crucial na minha formação como Psicóloga do Trabalho e das Organizações. As experiências vividas, os desafios superados e as aprendizagens adquiridas constituem uma base sólida para a minha futura carreira profissional. Estou confiante de que as competências e conhecimentos desenvolvidos durante este período serão valiosos para enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades na área de Psicologia Organizacional. A integração entre a teoria e a prática, bem como a dedicação ao bem-estar e ao desenvolvimento dos colaboradores, permanecerão como pilares fundamentais da minha atuação profissional.

Referências Bibliográficas

- Cooper, C. L., & Dewe, P. J. (2008). Well-being - absenteeism, presenteeism, costs, and challenges. *Occupational Medicine*, 58(8), 522–524.
<https://doi.org/10.1093/occmed/kqn125>
- Ferreira, A. I., Neves, J. G., & Caetano, A. (2001). Absentismo e sua relação com satisfação no trabalho e comprometimento organizacional: Estudo de um modelo de mediação. *Revista de Psicologia do Trabalho e das Organizações*, 1(1), 25-35.
- Murcho, D., & Jesus, S. N. (2014). Escala de Frequência de Ausências ao Trabalho (EFAL): Propriedades psicométricas de uma medida de comportamentos de mal-estar [Scale of Absenteeism Frequency at Work (EFAL): Psychometric properties of a measure of malaise behaviors]. *Revista Portuguesa de Saúde Ocupacional*, 1(3), 58–68
- Reijseger, G., Peeters, M. C. W., Taris, T. W., & Schaufeli, W. B. (2010). From motivational job demands to work engagement: Exploring the role of organizational justice perceptions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(3), 859–879. <https://doi.org/10.1348/096317909X478557>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701–716.
<https://doi.org/10.1177/001316402320119320>
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2008). Enhancing work engagement through the management of human resources. In K. Näswall, J. Hellgren, & M. Sverke (Eds.), *The individual in the changing working life* (pp. 380-404). Cambridge University Press.

ANEXOS



Promova um Sono Saudável e Bem-Estar na Sua Equipa.

Melhore a qualidade do seu sono e promova o bem-estar no trabalho com estas dicas essenciais.

Para Criar um Ambiente Propício ao Sono

- **Ambiente Escuro e Silencioso:**
 - Use cortinas blackout para bloquear a luz externa.
- **Temperatura Adequada:**
 - Mantenha o quarto entre 18-22°C para um sono confortável.
- **Mobiliário Confortável:**
 - Invista em um bom colchão e travesseiros que ofereçam suporte adequado.
- **Higiene do Ambiente:**
 - Mantenha o quarto limpo e organizado para evitar distrações.

Hábitos Saudáveis de Sono

- **Horário Regular:**
 - Mantenha um horário fixo para dormir e acordar, mesmo nos fins de semana.
- **Evitar Estimulantes:**
 - Evite o consumo de cafeína e nicotina antes de dormir.
 - Limite o consumo de álcool, pois pode interferir na qualidade do sono.
- **Atividade Física:**
 - Pratique exercícios regularmente, mas evite atividades intensas nas horas que antecedem o sono.
- **Alimentação Leve:**
 - Faça refeições leves à noite e evite alimentos pesados ou picantes.
- **Desconectar-se de Eletrônicos:**
 - Evite o uso de dispositivos eletrônicos (telefones, tablets, computadores) pelo menos uma hora antes de dormir para reduzir a exposição à luz azul.



Benefícios de um Sono de Qualidade

- **Aumenta a Produtividade:**
 - Funcionários bem descansados são mais eficientes e cometem menos erros.
- **Melhora a Saúde Mental:**
 - Um bom sono ajuda a reduzir sintomas de ansiedade e depressão, o que resulta numa equipa mais equilibrada.
- **Reduz o Estresse:**
 - Dormir bem ajuda a regular os níveis de cortisol, o hormônio do stress.
- **Fortalece o Sistema Imunológico:**
 - Um sono adequado melhora a capacidade do corpo de combater infecções.
- **Maior Satisfação no Trabalho:**
 - Funcionários que dormem bem tendem a ter uma visão mais positiva do trabalho e maior satisfação profissional.
- **Redução do Absentismo:**
 - Uma boa noite de sono contribui para menos doenças e, consequentemente, menos faltas ao trabalho.
- **Melhora o Clima Organizacional:**
 - Equipas descansadas são mais colaborativas e têm melhor desempenho em grupo.

Durma bem, viva melhor!