

0. INTRODUÇÃO

Recentemente muito se tem discutido, acerca de como melhorar os resultados de uma organização através do desenvolvimento de pessoas, tendo um olhar sobre o talento de cada um. Como podemos analisar nos “Tempos modernos” o recrutamento e seleção no século xx era voltado para serviços rotineiros, sem o plano da carreira e pouco conhecimento da empresa, o foco era em processos não havia um olhar o estado de bm estar social dos colaboradores. A partir da década de 90, Os questionamentos aumentaram e, dentre várias análises, se modificou terminologia de recursos humanos, ou seja, o ser humano seria um recurso para trazer capital a empresa empresa.

0.1. Problemática

Chiavenato (2021) descreve que as organizações não existem sem as pessoas. Ainda que tenham todos os seus recursos organizacionais – como máquinas, equipamentos, instalações, tecnologias avançadas, – as organizações se baseiam em pessoas para poderem operar e funcionar adequadamente em um mutável e dinâmico ambiente carregado de oportunidades e ameaças.

Este trabalho é um estudo só, e fomos capazes de formular as seguintes questões científicas:

- Qual a importância da gestão de recursos humanos nas instituições bancárias?

- Como a gestão de recursos humanos contribui para a eficiência operacional nos bancos?

H1: É provável que a gestão de recursos humanos tenha a responsabilidade de administrar toda a transação estratégica de sistemas e de pessoas, sem impactos negativos para funcionários e clientes, bem como realizar todas as operações normais de trabalho exigidas no dia a dia de um estabelecimento bancário;

H2: É possível que através de processos de recrutamento eficazes, treinamento contínuo e desenvolvimento de habilidades, a gestão de recursos

humanos assegura que os funcionários estejam bem preparados, contribuindo para a eficiência operacional e a entrega de serviços de qualidade aos clientes.

No presente trabalho pretendemos atingir os seguintes objetivos:

0.3.1. Objectivo geral

- ❖ Analisar a gestão dos recursos humanos nas instituições bancária.

0.3.2. Objectivos específicos

- ❖ Identificar as vantagens da gestão dos recursos humanos no Banco sol;
- ❖ Avaliar o desempenho do capital humano;
- ❖ Analisar o crescimento económico na instituição;
- ❖ Conhecer o bem-estar dos colaboradores na instituição;

- ❖ Apresentar os resultados.

0.4. Metodologia

Para a realização deste trabalho foi necessário utilizamos os seguintes métodos e técnicas:

0.4.1. Métodos

- ❖ **Método bibliográfico**
- ❖ **Método descritivo:**
- ❖ **Método documental**

❖ 0.4.2. Técnicas



- ❖ **Técnica de questionário**
- ❖ **Técnica de observação**
- ❖ **Técnica de entrevista**

❖ **0.5. Justificativa**

O motivo da escolha do tema se justifica com base na evolução do RH, A gestão dos recursos humanos em instituições bancárias é crucial devido à natureza intensiva em serviços e à importância do atendimento ao cliente..

0.1. Problemática

Chiavenato (2021) descreve que as organizações não existem sem as pessoas. Ainda que tenham todos os seus recursos organizacionais – como máquinas, equipamentos, instalações, tecnologias avançadas, – as organizações se baseiam em pessoas para poderem operar e funcionar adequadamente em um mutável e dinâmico ambiente carregado de oportunidades e ameaças.

Este trabalho é um estudo só, e fomos capazes de formular as seguintes questões científicas:

- Qual a importância da gestão de recursos humanos nas instituições bancárias?

- Como a gestão de recursos humanos contribui para a eficiência operacional nos bancos?

0.2. Hipótese

H1: É provável que a gestão de recursos humanos tenha a responsabilidade de administrar toda a transação estratégica de sistemas e de pessoas, sem impactos negativos para funcionários e clientes, bem como realizar todas as operações normais de trabalho exigidas no dia a dia de um estabelecimento bancário;

H2: É possível que através de processos de recrutamento eficazes, treinamento contínuo e desenvolvimento de habilidades, a gestão de recursos

humanos assegura que os funcionários estejam bem preparados, contribuindo para a eficiência operacional e a entrega de serviços de qualidade aos clientes.

No presente trabalho pretendemos atingir os seguintes objetivos:

0.3.1. Objectivo geral

- ❖ Analisar a gestão dos recursos humanos nas instituições bancária.

0.3.2. Objectivos específicos

- ❖ Identificar as vantagens da gestão dos recursos humanos no Banco sol;
- ❖ Avaliar o desempenho do capital humano;
- ❖ Analisar o crescimento económico na instituição;

- ❖ Conhecer o bem-estar dos colaboradores na instituição;
- ❖ Apresentar os resultados.

Para a realização do presente trabalho foi necessário utilizamos os seguintes métodos e técnicas:

0.4.1. Métodos

- ❖ **Método bibliográfico:**
- ❖ **Método descritivo**
- ❖ **Método documenta:**

0.4.2. Técnicas

- ❖ **Técnica de questionário:**

❖ **Técnica de observação:**

❖ **Técnica de entrevista:**

0.5. Justificativa

O motivo da escolha do tema se justifica com base na evolução do RH, A gestão dos recursos humanos em instituições bancárias é crucial devido à natureza intensiva em serviços e à importância do atendimento ao cliente..

. Delimitação do estudo

.

Este trabalho delimita-se no tempo e no espaço, conforme as orientações de metodologia de investigação científica.

Em termos de espaço geográfico, actuou-se na Empresa “Banco Sol”, especificamente na província do Uíge, no período de 2023/2024.

0.7. Estrutura do trabalho

Para além da Introdução e das considerações finais, este trabalho está estruturado em três capítulos:

- CAPÍTULO I: generalidades conceptuais;
- CAPÍTULO II: enquadramento temático sobre a pesquisa;
- CAPÍTULO III: análise e interpretação dos resultados.

CAPÍTULO I: generalidades conceptuais

Conceito de capital humano

importância da gestão dos recursos humanos

PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS:

CAPÍTULO II: enquadramento temático sobre a pesquisa;

[2.1 – Conceito de Banco](#)**Erro! Marcador não definido.**

[2.2 - Políticas de gestão de Recursos Humanos](#)**Erro! Marcador não definido.**

[2.3 - GESTÃO DE PESSOAS](#)**Erro! Marcador não definido.**

- CAPÍTULO III: análise e interpretação dos resultados.

- Histórico do Banco Sol

Banco Sol, S.A., é um Banco privado angolano, que iniciou as suas actividades no dia 02 de Outubro de 2001, com o objeto social de efetuar operações bancárias clássicas e a retalho, incluindo também micro finanças, sendo que, esta última instituiu o motivo impulsionador para a constituição de um Banco comprometido com a realidade social do país, primeira Instituição em Angola vocacionada para o microcrédito com liderança assumida neste segmento de mercado, reconhecida a nível nacional e internacional. Aliado a estes objectivos institucionais está o crescimento orgânico, implantação geográfica e crescimento dos principais indicadores, recursos totais de clientes, crédito concedido a economia, responsabilidade social e soluções financeiras

inovadoras. A sua primeira agência e sede foi a Katyavala durante 9 anos, a segunda agência foi a Mutamba e depois Caxito. Atualmente a sua agência principal é o Edifício Sol.

O Banco encontra-se presente em todo país, com 158 balcões, incluindo um centro para atendimento Private, Agências, Postos, Filiais de Microcrédito e Centro.

3.2 - Missão

O Banco Sol tem como missão a criação de valor para os seus Clientes, Colaboradores e Accionistas, contribuindo para o desenvolvimento económico do País, através de elevados padrões de solidez, eficiência e rentabilidade.

3.3 - Visão

O Banco Sol tem como visão, ser o Banco de referência no sector bancário pela excelência do serviço prestado aos seus Clientes, promovendo a qualidade e a inovação da oferta de produtos e serviços bancários disponibilizados aos diversos segmentos de mercado e reforçando a sua posição de liderança no microcrédito

Interpretação

Com base nas respostas dos funcionários, constatamos que a maioria dos funcionários, representando 80%, está satisfeita com a gestão dos recursos humanos na organização. Isso sugere que a gestão de recursos humanos pode estar fazendo um trabalho eficaz em atender às necessidades e preocupações dos funcionários, conforme refletido pela alta porcentagem de satisfação. No entanto, as respostas dos 20% dos funcionários que não estão satisfeitos também indicam que ainda há espaço para melhorias e áreas onde a gestão de recursos humanos pode se concentrar para melhorar a satisfação geral dos funcionários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise da gestão de recursos humanos revela que o sucesso das organizações depende não apenas de processos eficientes, mas também do cuidado e desenvolvimento dos seus colaboradores. Como destacado por Peter Drucker, líderes e gestores devem entender que os funcionários não são apenas recursos a serem utilizados, mas sim activos valiosos que impulsionam a inovação e o crescimento. Portanto, adotar uma abordagem centrada nas pessoas não só promove um ambiente de trabalho mais positivo, mas também aumenta a produtividade e a competitividade da organização a longo prazo. Investir em programas de desenvolvimento, feedback construtivo e reconhecimento do

trabalho é essencial para garantir o comprometimento e o engajamento dos colaboradores.

SUGESTÕES

Como sugestões apresentamos as seguintes:

- Possibilidade de aumentar a dimensão da amostra
- Desenvolver programas de treinamento e
- Implementação de políticas e programas de bem-estar que promovam a saúde física, mental e emocional dos colaboradores.

.

