

Universidade do Minho

Escola de Economia e Gestão

Ana Isabel Freitas Borges

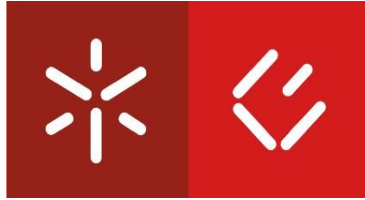
O impacto da idade e experiência profissional na formação do Contrato Psicológico: Estudo aplicado à Optometria

O impacto da idade e experiência profissional na formação do contrato psicológico: Estudo aplicado à Optometria

Ana Isabel Freitas Borges

UMinho | 2021

julho de 2021



Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Ana Isabel Freitas Borges

**O impacto da idade e experiência
profissional na formação do Contrato
Psicológico: Estudo aplicado à Optometria**

Dissertação de Mestrado
Mestrado em Gestão de Unidades de Saúde

Trabalho realizado sob a orientação da
Professora Doutora Gina Gaio Santos

julho de 2021

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
CC BY**

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Agradecimentos

Com a conclusão desta dissertação termino uma grande etapa da minha vida, o meu percurso académico. Considero ultrapassado um grande desafio devido à sua complexidade, metodologia e sobretudo os constrangimentos provocados pela atual situação pandémica que vivemos. Não seria possível esta conclusão sem um grande apoio e auxílio das pessoas que me rodeiam.

Agradecer em primeiro lugar aos meus pais, pelo apoio incondicional, pela motivação, por todo o carinho e por todas as oportunidades que me permitiram chegar, onde hoje estou. Tenho o maior privilégio em ser vossa filha.

Em segundo lugar agradecer ao Elias por ser o maior apoio da minha vida. Por nunca me ter deixado desistir apesar das dificuldades, pelo incentivo de procurar sempre mais.

Depois à minha irmã, à minha madrinha e familiares, por todas as vivências que me permitiram aprender sempre algo novo.

Agradecer também à Universidade do Minho por ser um local onde aprendi e cresci muito, e a todas as pessoas com as quais me cruzei nesta caminhada.

Agradeço também à Professora Doutora Gina Gaio Santos, o seu profissionalismo, o seu trabalho e partilha de conhecimentos como orientadora desta dissertação.

À APLO pela disponibilidade de ajuda na divulgação da dissertação e informação partilhada, e a todos os entrevistados, o meu muito obrigada! Não seria possível a realização desta dissertação sem a partilha de informação que forneceram e se revelou valiosa.

Muito obrigada a todos!!!!

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.

Resumo

Título: O impacto da idade e experiência profissional na formação do Contrato Psicológico: Estudo aplicado à Optometria.

A realidade atual da conjuntura laboral leva a uma percepção de carreira e de relações interpessoais diversificadas por parte dos profissionais.

No contexto da optometria o meio de trabalho é variado existindo a possibilidade de trabalho em óticas ou em meio hospitalar. Todas estas opções tornam as relações entre optometrista e entidade patronal suscetíveis a alterações.

As expectativas que cada indivíduo cria da entidade patronal traduzem-se na forma como as consultas aos pacientes são realizadas e o desempenho geral é conseguido. O grande interesse é perceber, através de entrevistas semiestruturadas a 27 optometristas de idades e anos de experiência profissional diversificados, que estão atualmente a exercer a função, se a experiência profissional e os anos de carreira transformam o contrato psicológico, se de facto existe maior propensão para determinado tipo de contrato em idades mais avançadas.

O modelo que serve por base à análise de dados é o de Denise Rousseau (1995) analisando três das quatro formas contratuais por si identificadas: transacional, equilibrado e relacional.

Os resultados obtidos na análise de dados permitem identificar que a maioria dos sujeitos na faixa etária mais jovem possuem um CP do tipo transacional, enquanto os da faixa etária mais velha divergem no tipo de CP.

Palavras Chaves: Anos de Experiência Profissional, Contrato Psicológico, Idade, Optometria

Abstract

Title: The impact of age and professional experience on the Psychological Contract formation:
A Case Study in Optometry

The current reality of the labor market leads to an individual perception of a diversified career root and multiple interpersonal relationships.

In the context of optometry, the work environment is diversified, with the possibility of working in optics or in a hospital environment. All these options make the relationship between the optometrist and the employer susceptible to change.

The expectations that each individual holds from the employer translates into the professionalism that each optometrist puts in its work performance. With our study we aim at understanding if there are age and seniority differences among optometrists in what concerns their views regarding their work experiences and their psychological contracts. We interviewed 27 optometrists of different ages and years of professional experience who were currently exercising the function. Our goal was to see if years of experience and age play a significant role in the formation and evolution of the psychological contract, and to understand if age is a powerful determinant for a certain type of psychological contract.

The theoretical model that serves as a basis for data analysis is the work of Denise Rousseau (1995), hence in our study we also identify three distinct forms of psychological contract terms: transactional, balanced and relational.

The results obtained allow us to identify that most subjects at the young age group have a transactional type of psychological contract, while the older age group diverges in the type of psychological contract held.

KeyWords: Age, Optometry, Psychological Contract, Years of Professional Experience

Índice

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS	ii
Agradecimentos	iii
DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE	iv
Resumo	v
Abstract	vi
Índice de Tabelas	ix
Lista de Abreviaturas	x
Introdução	1
Capítulo I- Contrato Psicológico	3
1. Contrato Psicológico.....	3
1.1. Origem do contrato Psicológico e Conteúdos	4
1.2. O impacto da idade e da experiência profissional na formação do contrato Psicológico.....	9
1.3. Contexto do Estudo Empírico: A Optometria	11
Capítulo II- Metodologia	12
2. Metodologia qualitativa.....	12
2.1. Técnica da Entrevista	13
2.2. Caraterização dos participantes	16
2.3. Codificação dos dados.....	18
Capítulo III- Apresentação dos resultados	21
3.1. Noção Profissional.....	21
3.1.1 Adequação da formação académica.....	21
3.1.2 Escolha profissional	22
3.1.3. Percurso Profissional e Exercício da Profissão	22
3.1.4. Conteúdos ou Termos que caraterizam o contrato psicológico	27
3.1.5. Perceção de Quebra dos termos do CP	33

3.1.6. Constrangimentos que afetam os termos da relação de emprego	35
Capítulo IV- Discussão e Conclusões	37
4.1. Discussão dos resultados do estudo.....	37
4.2. Conclusões.....	38
Limitações do Estudo	40
Referências Bibliográficas	41
Anexo I	45

Índice de Tabelas

Tabela 1 Caracterização das quatro formas de contratos psicológicos	6
Tabela 2 Caracterização do Contrato Psicológico	8
Tabela 3 Dados Sociodemográficos.....	16
Tabela 4 Contrato Psicológico, Categorias Temáticas e as suas Dimensões de Análise	18
Tabela 5 Adequação da formação profissional ou académica	21
Tabela 6 Escolha da profissão	22
Tabela 7 Tarefas executadas no seu dia-a-dia.....	23
Tabela 8 Dificuldade nas tarefas executadas	24
Tabela 9 Correspondência às expectativas	25
Tabela 10 Tipo de CP existente no grupo de entrevistados	27
Tabela 11 Bem-estar organizacional.....	28
Tabela 12 Compromisso inicial da organização.....	28
Tabela 13 Direitos da organização e deveres perante o profissional	29
Tabela 14 Cumprimento das promessas/obrigações por ambas as partes	29
Tabela 15 Valorização das competências.....	30
Tabela 16 Desenvolvimento Profissional.....	30
Tabela 17 Obrigatoriedade de permanência.....	31
Tabela 18 Remuneração de acordo com o esperado face as competências	32
Tabela 19 Relações Laborais	32
Tabela 20 Disponibilidade por parte da gerência na gestão de conflitos	33
Tabela 21 Alterações ao nível das relações interpessoais e de comprometimento afetivo para com a organização.....	34
Tabela 22 Ausência de perspectivas de carreira.....	35
Tabela 23 Impactos no exercício da função (ou nos termos da relação de emprego) relacionados com o SARS COV 2	35

Lista de Abreviaturas

CP-Contrato Psicológico

SH-Superior Hierárquico

Introdução

Neste capítulo é feito um enquadramento sobre o tema estudado ao longo da dissertação, assim como os objetivos a atingir.

Esta dissertação tem como principal objetivo esclarecer de que forma fatores como a idade ou a experiência profissional de cada indivíduo têm impacto sobre o tipo de contrato psicológico formado, para um grupo de optometristas que será alvo de estudo.

Pode-se afirmar que a optometria é um setor diversificado no sentido em que um optometrista “é um profissional independente da área da saúde, com formação superior ou técnica, que está habilitado a examinar e avaliar o sentido da visão, sendo um especialista em diagnosticar e compensar, através de equipamentos oftalmológicos, alterações visuais de origem não patológica e patológica” (“ O que é a Optometria?”, 2020) traduzindo-se na prática, de consultas onde existe um compromisso em cuidar da visão do paciente da melhor forma possível.

Com esta definição é possível verificar a existência de um contacto direto com os utentes onde, o mais importante de tudo é existir uma base de confiança entre o optometrista e o paciente, mas também com a identidade patronal, pois só reunidas estas condições, o trabalho é executado da melhor forma.

Para poder exercer optometria é necessário existir um posto de trabalho específico e com isto, condições de trabalho favoráveis. A grande maioria dos optometristas exerce funções em óticas, onde é assinado um contrato formal entre o trabalhador e a empresa, no entanto, além do contrato físico surge também o contrato psicológico, este é um contrato implícito cujos termos são subjetivos e particulares, cuja caracterização iremos efetuar seguidamente.

É importante perceber as alterações existentes no contrato psicológico em função de dimensões como a idade ou os anos de experiência profissional na área de optometria, pois tratando-se de um compromisso psicológico é altamente influenciado pelo meio envolvente.

Sendo a optometria uma atividade profissional onde todos os dias existe contacto com diferentes pessoas em diversas situações, desde problemas refrativos simples, a problemas de maior gravidade, o meio envolvente está constantemente em mudança alterando as expectativas do indivíduo, o que faz com que seja relevante entender se com a evolução da carreira e da idade, a atitude do profissional da visão para com a sua entidade patronal também se altera.

Os principais objetivos deste estudo são, compreender de que forma a idade do profissional, assim como os seus anos de experiência profissional produzem uma influência significativa na formação do contrato psicológico. Posto isto, são elencadas as seguintes questões de investigação:

- Questão 1: Será que os optometristas mais jovens e com menos experiência profissional apresentam um contrato psicológico de tipo mais transacional ou equilibrado?

- Questão 2: Será que os optometristas mais velhos e com mais anos de experiência profissional apresentam um CP de natureza mais relacional?

Responder a estas duas questões de investigação irá permitir perceber de que forma os optometristas percecionam a evolução da carreira assim como, as expectativas sobre os direitos e deveres subjacentes à relação de emprego.

O **capítulo I** tem como objetivo elaborar uma revisão de literatura relacionada com o tema da dissertação. Quando é celebrado um contrato formal entre um trabalhador e a entidade patronal, é também criada uma ligação que vai além do contrato físico. Esta ligação é complexa uma vez que se baseia em características como as oportunidades de formação existentes e esperadas, horários de trabalho, expectativas quanto ao conteúdo das próprias funções, entre outros aspetos que fazem parte do conteúdo do CP. Neste capítulo são abordadas as diversas vertentes que constituem o CP, desde a sua definição, à sua origem e conteúdos, assim como o impacto da idade e da experiência profissional na sua formação. É também estabelecida a definição e caracterização da Optometria.

No **capítulo II** é referenciada a metodologia de investigação a ser utilizada no estudo. Deste modo, é apresentado o tipo de pesquisa utilizado – exploratório, o tipo de paradigma - fenomenológico e interpretativo, e a metodologia de cariz qualitativo, assim como a caracterização dos participantes e o método de recolha de dados - a entrevista.

No **capítulo III** é apresentado o tratamento de dados resultantes da recolha, identificando o tipo de compromisso que os sujeitos apresentam para com as suas entidades patronais, as suas expectativas e perceções.

No **capítulo IV** são discutidos os resultados provenientes das entrevistas e definidas as conclusões daí provenientes, quais as suas implicações na profissão da Optometria, as limitações decorridas ao longo do estudo e pistas para futuras investigações.

Capítulo I- Contrato Psicológico

1. Contrato Psicológico

O contrato psicológico (CP) refere-se a um elo entre o trabalhador e a organização.

Pode-se afirmar que o CP é promissor, implícito, recíproco, percetual e baseado nas expectativas (George, 2009). Segundo o autor George (2009) o CP baseia-se nas promessas feitas pela entidade patronal ao empregado, provavelmente ainda antes de este começar a exercer funções, é implícito no sentido em que não é verbal, não é escrito e ganha ênfase quando existe uma quebra deste. É recíproco pois é baseado em crenças e obrigações mútuas tal, como descrito por Rousseau (1989, p.123) que define o contrato psicológico como “uma crença individual tendo em atenção os termos e condições de uma troca recíproca acordada entre a pessoa e a contraparte. O contrato psicológico emerge quando uma parte acredita que uma promessa futura vai ser efetuada, onde é dada uma contribuição, e é criada uma obrigação que vai prestar benefícios futuros”.

Para conseguir entender de que forma os indivíduos percecionam a sua relação com a organização, o contrato psicológico é fundamental (Shore & Barksdale, 1998).

Cada indivíduo cria expectativas acerca das obrigações recíprocas, para além das escritas e verbalizadas, para com a entidade patronal e vice-versa. Esta relação entre ambas as partes é conduzida por normas e regras (Kraak, Russo & Jiménez, 2018).

Segundo (Kraak et al., 2018) uma dessas normas é a reciprocidade, na qual os funcionários colocam mais esforço no seu trabalho com a esperança de serem recompensados no futuro.

Os contratos psicológicos variam consoante o significado e valor que cada um coloca nas suas vidas profissionais (Kraak et al., 2018). Um contrato psicológico não envolve nenhum contrato formal, e condiciona a perceção que o trabalhador tem sobre os seus deveres para com a organização e da organização para com ele.

Estas obrigações podem surgir de várias fontes entre elas: promessas explícitas da parte da organização, observação das ocorrências com outros membros da organização, observação de eventos passados como, por exemplo, ajuda financeira em alturas de dificuldade do funcionário (Pina e Cunha, Rego, Campos e Cunha, Cabral-Cardoso & Neves, 2016).

1.1. Origem do contrato Psicológico e Conteúdos

Segundo George (2009) a maior pesquisa sobre a origem e desenvolvimento do CP foi efetuada por Roehling (1997). Este autor refere que Roehling escreveu: a introdução do termo contrato psicológico partiu de Aygris (1960) e de Levison et al. (1962).

Aygris (1960) usou o termo contrato de trabalho psicológico para descrever o entendimento implícito entre um grupo de funcionários e o seu líder como resultado de uma liderança à qual chamou de “passiva” ou “compreensiva”. Ao adotar este estilo de liderança, os empregados mantinham um comportamento que é o desejável segundo as normas culturais e não violando estas normas.

Levinson et al. (1962) partiu de estudos existentes onde os funcionários transmitiam quais as expectativas em relação ao trabalho. Nestes estudos definiam o CP como uma série de expectativas mútuas.

Mais tarde surgiu Edgar Schein, em 1965, um autor crucial no desenvolvimento do CP. Segundo Schein o contrato psicológico implica que o indivíduo tenha um conjunto não explícito de expectativas sobre a organização e que a organização tenha um conjunto de expectativas sobre o funcionário (George, 2009). Em 1980, este expandiu o conceito do CP dizendo que o CP é um forte determinante do comportamento organizacional.

Outros autores prosseguiram o estudo do CP entre eles Gibson (1966), Kotter (1973), Portwood e Miller (1976), Weick (1979) e Nicholson e Johns (1985). (George, 2009)

Gibson (1966) define CP como um termo menos formal sobre as percepções individuais do contrato de trabalho.

Kotter (1973) define CP como um contrato implícito entre um indivíduo e a sua organização onde está especificado o que cada uma das partes pretende receber e dar ao outro na sua relação.

Portwood e Miller (1976) focaram-se em formas específicas de interação entre o indivíduo e a organização que influenciam o comportamento e atitudes no trabalho. Concluíram que o CP descreve a relação entre a entidade patronal e o funcionário.

Weick (1979) descreve o CP no sentido em que cada indivíduo tem certas razões para entrar numa empresa sendo estas o ponto focal no comportamento organizacional enaltecendo a importância da formação do CP ainda antes da contratação do indivíduo.

Nicholson e Johns (1985) viam o CP como um mecanismo onde a influência coletiva é transmitida para o comportamento individual de cada indivíduo.

Mais tarde surge Rousseau (1989) em que define o conceito como uma crença individual num retorno futuro, baseado numa promessa realizada, onde foi oferecida uma contribuição ou consideração.

Tendo por base a informação disponibilizada por Queirós (2018) podemos analisar as definições atribuídas ao CP por autores mais recentes entre eles:

Herriot & Pemberton (1997) em que definem o CP como a perceção de ambas as partes da relação de trabalho, organização e indivíduo, sobre as promessas e obrigações recíprocas implícitas nessa relação.

Meckler, Drake & Levinson (2003) atribuem o significado de um acordo entre a gestão e empregado, em que o empregado será colocado em situações onde as suas necessidades para o afeto, a agressão, a dependência, e a realização de ideais do ego podem ser adequadamente cumpridas.

Wilkinson-Ryan (2012) para quem o CP envolve a compreensão subjetiva, idiossincrática das partes, acerca das suas obrigações contratuais.

Boey & Vantilborgh (2015) referem que o CP é a perceção do indivíduo sobre múltiplas obrigações entre si e uma organização.

Trybou, Maaik, Elke & Gemmel (2016) argumentam que o CP se refere às crenças de um indivíduo sobre os termos de uma troca recíproca com a organização em que ele ou ela pertencem.

Finalmente, para Hannah, Treen, Pitt & Berthon (2016), o CP é construído sobre as crenças dos trabalhadores sobre as obrigações recíprocas que existem entre estes e a organização.

Segundo (Pina e Cunha et al., 2016), o contrato psicológico é perçetual e idiossincrático, onde as perceções de alguns funcionários podem não coincidir com a de outros, ou com a dos gestores ou proprietários das organizações, baseia-se em promessas percecionadas, tal como descrito anteriormente, em perceções de intenções para com a empresa e da empresa para com o funcionário, sendo altamente subjetivo.

Existem quatro tipos de contrato psicológico definidos no sistema classificativo de Denise Rousseau (Rousseau, 1995).

Tendo por base o Manual de Comportamento Organizacional e Gestão (Pina e Cunha et al., 2016) que se fundamentou em Rousseau (1995, 2000) e em Castanheira e Caetano (1999) são demonstradas na tabela seguinte as características resumidas de cada um dos tipos de contrato psicológico:

Tabela 1 Caracterização das quatro formas de contratos psicológicos

Forma Contratual	Deveres do Funcionário	Deveres do Empregador
Relacional	<ul style="list-style-type: none"> • Manter-se na organização e desempenhar o que lhe está consignado, isto é, fazer de tudo o que for necessário para além da descrição da função • Identificar-se com os valores organizacionais • Ser leal à organização, empenhar-se na defesa dos seus interesses 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferecer remuneração estável e emprego a longo prazo ao empregado • Atuar com justiça, seja do ponto de vista distributivo, procedimental ou interacional • Proporcionar oportunidades de formação e desenvolvimento na carreira • Cuidar dos interesses e bem-estar do empregado e da sua família
Transacional	<ul style="list-style-type: none"> • Desempenhar apenas aquilo para que é pago • Trazer “valor acrescentado” para a organização • Responsabilizar-se pelo desenvolvimento das suas próprias competências e conhecimento • Ser responsável pela sua própria carreira profissional • Respeitar os valores e a cultura da organização, mas sem que necessariamente se identifique com eles. • Sem quaisquer obrigações de permanecer na organização ou de ser-lhe leal 	<ul style="list-style-type: none"> • Especificar claramente as funções que espera que o empregado execute • Remunerar em função do desempenho • Aceitar como legítima a saída do empregado • Sem quaisquer obrigações de proporcionar estabilidade de emprego e/ou formação para desenvolvimento de carreira do empregado

Equilibrada	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver competências com valor no mercado e que tragam valor acrescido à organização • Desempenhar novas e mais desafiantes funções, em decorrência dos desafios de competitividade a que a organização está submetida • Ajudar a organização a tornar-se e a manter-se competitiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar a empregabilidade do colaborador • Criar oportunidades de desenvolvimento para o empregado no seio da organização • Apoiar a aprendizagem contínua do empregado, e auxiliá-lo a executar eficazmente tarefas progressivamente exigentes
Transicional	<ul style="list-style-type: none"> • O empregado sente que a organização é inconsistente nos sinais relativos às suas intenções. Daí resultam sentimentos de desconfiança • O empregado sente incerteza acerca das suas obrigações para com a organização • O empregado espera receber retornos organizacionais progressivamente menores do que os colhidos no passado 	<ul style="list-style-type: none"> • O empregador desconfia dos seus empregados • O empregador avalia o grau em que os empregados revelam incerteza na relação com a organização • O empregador introduz mudanças que reduzem os benefícios concedidos aos empregados, assim delapidando a qualidade da vida laboral relativamente à dos períodos precedentes

É importante perceber qual o tipo de contrato existente para perceber as expectativas do funcionário na relação com o empregador.

O contrato transacional é aquele onde os termos contratuais são de pouca duração e especificados. É esperado do funcionário o cumprimento de obrigações definidas, ou seja, que cumpra aquilo para que é pago não sendo obrigado a manter compromissos para o futuro. É esperado por parte da organização o cumprimento da compensação pelo trabalho exercido, não sendo expectável que faculte formação ou outras oportunidades de desenvolvimento (Pina e Cunha et al., 2016).

Um contrato relacional é de longo prazo, não sendo os termos contratuais lineares. A principal característica da relação interpessoal é a confiança mútua. “As recompensas facultadas ao empregado

são moderadamente contingentes do seu desempenho, antes derivando da sua pertença e da sua participação” (Pina e Cunha et al.,2016, p.202). É esperada uma lealdade para com a empresa e da empresa para com o funcionário no sentido de lhe facultar bem-estar individual e familiar.

No contrato equilibrado, a base da relação de emprego é condicionada pelo sucesso económico da organização e pelas oportunidades para o trabalhador de desenvolver a sua carreira. “As recompensas conferidas ao empregado são contingentes do seu desempenho e do seu contributo para as vantagens competitivas da organização” (Pina e Cunha et al.,2016, p.202). O empregado deve procurar aumentar as suas competências laborais no mercado externo á organização conferindo a esta um maior valor.

O contrato transicional é, citando Pina e Cunha et al. (2016, p.202). um “estado cognitivo refletindo as consequências de mudanças e transições que colidem com arranjos previamente estabelecidos.” A relação é centrada em obrigações mútuas, com alguma desconfiança.

Como verificamos existem diferenças entre o conceito de CP proposto por Rousseau e das pesquisas anteriores que são descritas na tabela seguinte criada, tendo por base o autor George (2009):

Tabela 2 Caraterização do Contrato Psicológico

Pesquisas Anteriores	Rousseau
O foco são as expectativas	O foco são as promessas
Envolve duas partes intercetadas	Envolve perceções individuais
Formado pelas necessidades básicas humanas	Formado pelas perceções individuais de comportamento
Procura um equilíbrio entre trabalhador e entidade	Dá uma maior ênfase à violação do contrato

No atual estudo empírico, será fundamental perceber qual o tipo de CP existente com base nas expectativas para com cada um dos optometristas e da entidade patronal para com estes. Com as mudanças geracionais é cada vez mais subjetivo o tipo de expectativas que cada indivíduo tem relativamente à sua relação de emprego.

Com a tecnologia de informação em constante evolução, a abertura de novos mercados de trabalho, as mudanças sociais, políticas e económicas, a procura por carreiras onde seja proporcionado oportunidades de formação e aprendizagem, tornam as organizações inevitavelmente sujeitas a

constantes mudanças. Uma consequência destas alterações é também a alteração no vínculo formado entre a organização e o indivíduo.

No que concerne às novas gerações de trabalhadores, é expectável que, mais do que um emprego, as pessoas procurem cada vez mais uma organização ou local de trabalho onde adquiram competências e experiências que aumentem o seu valor no mercado de trabalho. Com este pensamento em conta, as empresas que atingem um maior nível de compromisso por parte do trabalhador são aquelas onde são facultadas essas condições. É mais valorizado para o indivíduo a conquista de empregabilidade, do que a obtenção de emprego seguro. “Quem não é ‘empregável’ não suscita a atração das organizações. E as organizações que não facultam empregabilidade não concitam a atenção e o empenho de colaboradores ‘empregáveis’ (Pina e Cunha et al., 2016). Face a isto, será de esperar que as gerações mais jovens de profissionais de optometria prefiram um contrato de tipo equilibrado, onde há a garantia de empregabilidade futura.

1.2.O impacto da idade e da experiência profissional na formação do contrato Psicológico

É importante perceber quem são considerados os trabalhadores de idade mais avançada. Segundo Ng e Feldman (2009), que se basearam em Beehr (1986), os trabalhadores mais velhos são considerados aqueles que estão na idade da reforma ou perto dessa idade.

Citando Fula, Amaral e Abraão (2012, p. 288) “ao procurar por uma definição ao nível institucional, através de uma pesquisa por políticas ou programas dirigidos aos trabalhadores mais velhos, detetamos que este termo parece não estar claramente definido. Assim, em Portugal, talvez por não existirem programas específicos para trabalhadores de uma faixa etária mais avançada, não se nos apresenta uma definição para a idade do trabalhador mais velho.”

Sabe-se que a idade é uma variável em constante mudança. Não existe um local no tempo em que todas as pessoas comecem a envelhecer exatamente nessa altura. Não se consegue saber em que fase do envelhecimento, as mudanças na relação de emprego irão trazer consequências para o trabalho. Cada vez mais a idade média dos trabalhadores no mercado de trabalho aumenta, fazendo com que, por sua vez, a idade da reforma aumente, ou seja, existem cada vez trabalhadores mais velhos a exercer funções, o que se traduz num aumento dos problemas associados à idade que vão afetar o trabalho (Ng & Feldman, 2009).

Conforme os indivíduos envelhecem os incentivos que levam a exercer as suas funções vão-se alterando (Kraak et al., 2018).

Sabe-se que, conforme a idade avança a relação entre o trabalhador e a entidade patronal é mais forte alterando o tipo de CP existente, isto verifica-se, pois, os trabalhadores mais jovens têm uma maior tendência para um contrato relacional do que transacional. Por norma, os mais novos têm como objetivos o desenvolvimento profissional e pessoal, procurando uma relação baseada no investimento mútuo e desenvolvimento de carreira, enquanto os mais velhos têm uma maior dificuldade no desenvolvimento profissional, pois as capacidades físicas e psicológicas não são as mesmas que possuíam enquanto jovens. O tipo de CP formado nesses trabalhadores depende do papel que o cargo profissional ocupa na sua vida. Trabalhadores mais velhos, em que o trabalho ocupe uma parte importante da sua vida têm uma maior tendência para um contrato relacional. Conforme a idade avança, a consciência da brevidade da vida faz com que sejam valorizados as tarefas e os objetivos que realmente importam para cada indivíduo (Bal & Kooij, 2011).

Alguns autores (Kraak et al., 2018) comprovam que os trabalhadores mais velhos têm um CP mais estável e menos suscetível à quebra do CP do que os trabalhadores mais novos.

Esta quebra de CP ocorre quando não são honrados os termos do contrato. Na perceção do funcionário a organização falhou no cumprimento das suas correspondências contratuais. Esta quebra pode não corresponder à realidade, uma vez que, pode ocorrer pelo facto de o empregado verificar um incumprimento por parte da organização, perante as suas expectativas. No entanto, a quebra existente não corresponde necessariamente a um sentimento de violação do contrato, mas sim a uma noção de que a empresa não cumpriu a sua parte. Para ocorrer violação do contrato psicológico é necessário, entre outras coisas, que o funcionário considere que a responsabilidade pela quebra é da organização e/ou que não existem atenuantes que a desculpem e/ou que a organização nada fez para mitigar os efeitos das ocorrências. (Pina e Cunha et al., 2016).

A experiência profissional refere-se à experiência que o trabalhador acumulou durante a sua carreira a executar determinada tarefa. Embora a idade e experiência profissional estejam relacionadas de forma proporcional, têm fundamentos diferentes. Enquanto o envelhecimento provoca alterações a nível psicológico e físico na vida do indivíduo, o aumento da experiência profissional provoca alterações nas reações na execução do trabalho. Devido as mudanças de carreira, por exemplo, alguns indivíduos podem já ter uma idade avançada, mas uma experiência profissional muito reduzida, o que nos demonstra que os anos de experiência de determinada função não são necessariamente proporcionais ao número de anos (Ng & Feldman, 2009)

Os funcionários desenvolvem expectativas sobre o seu CP com base em diversas fontes, como influências sociais e fatores desenvolvidos ainda antes da contratação. Estas expectativas vão definir o

conceito de reciprocidade e obrigações mútuas que cada parte envolvida no contrato deve demonstrar. Indivíduos nascidos em gerações diferentes têm experiências diferentes e circunstâncias diferentes sobre determinada fase da sua vida, ou seja, definem diferentes expectativas para a sua vida e o seu trabalho (Lub, Bal, Blomme & Schalk, 2016).

1.3. Contexto do Estudo Empírico: A Optometria

Os optometristas são profissionais da visão que proporcionam cuidados de saúde ocular primários. É da sua competência exames visuais, diagnóstico de problemas e tratamento das alterações visuais. (“Qual a diferença entre Optometrista, Oftalmologista e Técnico e Ótica?”, 2019).

A Organização Mundial de Saúde define optometria como uma profissão de saúde autónoma, habilitada e regulada (licenciado) e que os optometristas são os especialistas de cuidados primários de saúde ocular que fornecem cuidados extensivos em visão e sistema visual que incluem refração e prescrição, deteção/ diagnóstico e tratamento de doenças oculares assim como reabilitação de condições do sistema visual (World Council of Optometry, 2021) .

Tal como referido anteriormente, “o mundo” está cada vez mais tecnológico. Com esta evolução aumentam também as necessidades visuais do ser humano pois são utilizados ecrãs digitais durante um número elevado de horas diárias, a prática de desporto evoluiu, há uma maior propensão para a leitura, e tudo isto coloca a visão em esforço redobrado.

Surgiram dois grupos de profissionais relacionados com os cuidados visuais. Os oftalmologistas, médicos especialistas na visão, mais concretamente nos problemas patológicos desta, e óticos que fornecem lentes e armações.

No início do século XX, sobretudo nos Estados Unidos, mas também na Europa, em especial Inglaterra, surgiu a necessidade da criação de um terceiro grupo. Grupo este que exercesse mais funções que o ótico, sem desenvolver conhecimentos ao nível da medicina, mas, sim, na deteção de defeitos visuais e a sua correção ou compensação. Foi atribuído o nome Optometristas a estes prestadores de cuidados primários da visão. A grande percentagem de população mundial que padece de problemas visuais necessita apenas de correção visual (óculos, lentes de contacto, etc.) de forma a conseguir ter uma vida feliz e completa, e é com essa percentagem que trabalham os optometristas (“Objetivos da Optometria”, 2020)

Capítulo II- Metodologia

2. Metodologia qualitativa

O tipo de pesquisa utilizado é exploratório pois é pretendido encontrar explicações sobre o tema e os dados analisados são baseados na observação e realização de entrevistas semiestruturadas.

Este estudo está inserido num paradigma de natureza interpretativa, com uma visão construtivista quanto à relação entre investigador e objeto de estudo. O método de recolha de dados a usar é a entrevista em profundidade, cujo guião se apresenta em anexo (Anexo1). O estudo será do tipo fenomenológico, visando a compreensão do tema do ponto de vista subjetivo do sujeito de estudo. “O método fenomenológico procura estudar o que é essencial, evitando o parcelamento da pesquisa e a atomização dos dados” (Sousa, 2005, p.26).

Um paradigma de investigação pode ser definido como “progresso das práticas científicas baseado nas filosofias e pressupostos das pessoas acerca do mundo e a natureza do conhecimento, isto é, acerca de como a pesquisa deve ser conduzida” (Machado, 2020, p.2).

O tipo de paradigma utilizado neste estudo é interpretativo, tendo por base um estudo fenomenológico, uma vez que a realidade é subjetiva e múltipla tal como é vista pelos participantes, o processo é indutivo, são analisadas pequenas amostras durante um certo período de tempo, e o ponto focal são as ações geradas a nível psicológico pelo próprio participante que devem ser compreendidas pelo investigador.

Duas das características do paradigma interpretativo que serão essenciais na dissertação é a preocupação em criar teorias e replicar os resultados de umas situações para outras.

Segundo o autor Sousa (2005, p.31) no paradigma qualitativo “A realidade não será objetiva nem apenas uma única, admitindo-se a sua apreensão subjetiva e tantas interpretações da realidade quantas os indivíduos que a consideraram. (...) As perspetivas fenomenológicas aceitando a subjetividade e a intuição no processo de investigação, em oposição aos “métodos quantitativos” baseados na isenção e na objetividade, permitiram também o enveredar por investigações baseadas em descrições pessoais e opiniões individuais, inclusivamente a própria opinião subjetiva, empírica, do investigador”.

A recolha de dados foi feita através da entrevista, levada a cabo pela investigadora, onde o contacto entre a entrevistadora e o entrevistado permitiu que as questões fossem adaptadas e fosse pedida informação adicional sempre que necessário, sendo a flexibilidade a característica destacável perante as outras formas de inquérito.

Sousa (2005, p.31) no seu livro *Investigação em Educação* refere as características da perspectiva fenomenologista: “1- A fonte direta dos dados é o ambiente natural, constituindo o investigador (com o seu pensar e a sua objetividade) o instrumento principal; 2- Interessa mais a descrição e a compreensão dos fenómenos do que a sua natureza; 3- o significado e o sentido são mais relevantes do que os resultados em si.” (como citado em Bogdan e Biklen, 1991).

Citando a autora Coutinho (2020, p.139) “A entrevista, na investigação em Ciências Sociais e Humanas surge associada a planos de investigação qualitativa, já que o seu objetivo é fornecer ao investigador informação detalhada e profunda sobre um dado tópico devendo por isso ser realizada junto de sujeitos cuidadosamente selecionados em função de critérios muito bem definidos à partida, ou seja, amostras intencionais e não probabilísticas”.

2.1. Técnica da Entrevista

A entrevista permite à investigadora realizar a coleta de dados de forma subjetiva questionando diretamente cada indivíduo. As perguntas efetuadas são abertas o que permite uma resposta em modo de conversa entre a entrevistadora e o sujeito, não sujeita a pressões, onde são fornecidas à investigadora as informações esperadas.

É criada ao longo da entrevista uma relação de proximidade entre a investigadora e o entrevistado, o que leva a um maior compromisso nas questões e nas respostas. Ao ser criada esta relação, a conversa flui naturalmente, o que permite efetuar novas questões e esclarecimentos, levando a uma melhor compreensão das respostas. Existe a possibilidade de voltar a questionar e esclarecer as dúvidas dos sujeitos. A entrevista é flexível e permite ajustar as questões de acordo com as necessidades de cada um.

Segundo Sousa (2005) existem seis tipos de objetivos na entrevista: 1- perceber o que realmente sucede dentro do assunto em estudo; 2- entender qual a opinião pessoal do sujeito sobre determinados factos; 3- averiguar o que está a sentir o entrevistando; 4 - perceber qual a atitude do sujeito em relação aos factos; 5- saber a decisão do indivíduo; 6- conhecer as motivações que levaram àquela decisão e atitude.

O método da entrevista tem algumas desvantagens entre as quais: “risco de distorções, devido ao modo como o entrevistador encaminha a sequência das perguntas, a ênfase com que as faz (...); demora na sua preparação e aplicação” (Sousa, 2005, p.248).

O tipo de entrevista escolhido foi a entrevista semiestruturada, onde existe um conjunto de questões que dão seguimento a entrevista, contudo é permitido ao entrevistado seguir o seu raciocínio. A investigadora prepara previamente as questões das quais pretende resposta do sujeito, e estas vão sendo colocadas conforme as suas respostas anteriores sem seguir uma ordem específica. Este tipo de entrevista foi o escolhido pois, permite explorar o tema de estudo em profundidade num meio concreto, o da optometria (Sousa, 2005).

O primeiro passo para a criação das questões foi a revisão de literatura que permitiu definir quais os pontos focais para a determinação do tipo de CP existente. Após a definição das questões da entrevista, o estudo foi divulgado através de um documento de apresentação da investigação e do presente estudo, em diversos meios, nomeadamente email; pela APLO (Associação de Profissionais Licenciados de Optometria); e pelas redes sociais. O meio ou instrumentos utilizados para a realização das entrevistas foram as plataformas digitais como o *ZOOM*, por *Skype* ou mesmo resposta via email, isto devido à condicionante da pandemia atual SARS COV 2 e das restrições impostas pelos sucessivos confinamentos. Existiu a preocupação por parte da investigadora, que a escolha do meio e o horário da entrevista recaísse na opção do entrevistado, de forma a conseguir um acesso mais facilitado da concessão da entrevista. “O ambiente de uma entrevista requer-se informal, aberto, atento, sem pressas nem exigências” (Sousa, 2005, p.250).

Em qualquer uma das situações garantiu-se um ambiente adequado à entrevista, de forma a não haver interrupções para não quebrar a fluidez das respostas. “A entrevista pessoal apresenta-se mais suscitadora de diálogo (...) levará a uma maior reflexão nas respostas, sobretudo no “porquê” (...)” (Sousa, 2005, p. 251).

Foi requerida a autorização prévia da gravação das entrevistas, sendo a mesma realizada através das plataformas, deste modo todos os participantes sentiram-se confortáveis logo de início pois acabavam por esquecer que estavam a ser gravados. Apenas uma das entrevistas foi interrompida por falha na rede de internet, no entanto a situação ficou resolvida prontamente.

Foi garantido todo o anonimato e confidencialidade, assim como a destruição das gravações após a conclusão do estudo, a todos os participantes.

O objetivo principal da entrevista é a recolha de dados. Através deste meio de recolha existe a possibilidade de criação de uma relação de interação entre o entrevistador e o entrevistado que permite ao investigador obter informação que de outro modo não seria possível, solicitando esclarecimentos adicionais caso a resposta não seja suficientemente esclarecedora (Coutinho, 2020), além de que no

plano qualitativo a investigadora consegue perceber e analisar as motivações, os sentimentos o processo de raciocínio através do diálogo, algo que seria muito difícil através de outros meios.

Durante o processo da entrevista existiu oportunidade por parte do sujeito de colocar questões à investigadora, existindo sempre uma flexibilidade de forma a conseguir a melhor fluidez nas respostas.

O guião da entrevista foi dividido por 2 fases. Primeiramente uma breve apresentação da investigadora e do presente estudo, procedeu-se de seguida à recolha dos dados pessoais e da formação profissional. Na segunda fase, numa primeira parte foram colocadas questões introdutórias sobre o percurso profissional, sendo a primeira questão aberta e pessoal, o que fez com que os entrevistados ganhassem um à-vontade com a entrevistadora.

Na segunda parte efetuaram-se questões sobre a relação de emprego e o tipo de CP. Numa terceira parte foram colocadas algumas questões finais.

Apesar de a linha do guião ter sido seguida na sua maioria, as perguntas foram sendo colocadas numa ordem que fosse de acordo com as repostas dadas pelos optometristas de forma a não interferir com o raciocínio da resposta.

Com base em Sousa (2005) podem ser enaltecidas vantagens da entrevista como por exemplo, o envolvimento pessoal do entrevistado; podem ser adaptadas a cada sujeito, situação e questão; o entrevistador pode repetir ou esclarecer dúvidas que surjam formulando as questões de maneira diferente; o sujeito pode ser questionado diretamente; as informações obtidas são mais precisas uma vez que se pode constatar no momento o motivo das discrepâncias e as suas causas. São também verificadas desvantagens como a existência de uma menor liberdade para pensar por parte do entrevistado pois não tem tempo para pensar ou voltar atrás para responder como num questionário; risco de influência por parte do entrevistador quer seja nas expressões que tem ou na ênfase que coloca nas questões; demora na sua preparação e execução;

Os entrevistadores têm como função recolher os dados com o maior rigor e fidelidade. Como seres humanos que são é necessário manter o cuidado para não demonstrar qualquer subjetividade ou tendenciosidade na recolha de dados, mantendo na formulação das questões e no registo das respostas a maior neutralidade possível. Os dados recolhidos deverão refletir objetivamente as repostas dos entrevistados e nunca o que o entrevistador esperava ouvir, interpretar ou induzir. (Sousa, 2005)

No final de cada entrevista foi reforçada a garantia de confidencialidade e anonimato de todos os participantes e a disponibilidade para esclarecimento de qualquer dúvida.

2.2. Caraterização dos participantes

Foi estabelecido inicialmente um padrão ao qual todos os participantes deveriam corresponder, assim os entrevistados deveriam possuir formação superior (licenciatura ou superior) em Optometria e estar atualmente a exercer a função tendo assim experiência profissional na área.

Neste sentido, a investigadora aplicou o guião de entrevista a duas gerações distintas de profissionais de optometria. Uma geração mais jovem, compreendida na faixa etária entre os 22 e os 39 anos, que correspondem a 70.4% das entrevistas e uma geração mais velha, compreendida entre os 40 e 55 anos, 29.6% entrevistas. Não foi possível igualar o número de entrevistas de cada faixa etária pois a profissão conta com aproximadamente 30 anos de existência o que se traduz num aumento do número de licenciados em optometria relativamente há 30 anos atrás, o que pode ser comprovado pelo inquérito efetuado pela APLO aos seus 1285 membros em Fevereiro do presente ano, tendo obtido resposta de 229 membros, onde é verificado que 74.2% dos optometristas exercem a função há menos de 20 anos e 25.8% há mais de 20 anos (APLO, 2021). Na investigação, manteve-se esta constatação, uma vez que dos 27 optometristas entrevistados, 85.2% exercem Optometria há menos de 20 anos e apenas 14.8% exerce funções há 20 ou mais anos.

Tabela 3 Dados Sociodemográficos

Sexo	Idade	Estado Civil	Anos de Experiência Profissional	Tipo de Vínculo Contratual	Zona de Trabalho
Feminino	22	Solteira	1 ano e 7 meses	Sem termo	Viseu
Feminino	22	Solteira	1 ano e 6 meses	Sem termo	Braga
Feminino	28	Solteira	6 anos	Sem termo	Porto
Feminino	27	Solteira	4 anos	Sem termo	Braga
Feminino	24	Solteira	3 anos e 6 meses	Sem termo	Braga
Feminino	32	Casada	11 anos	Prestação de Serviços	Porto
Feminino	46	Casada	19 anos	A termo	Braga
Masculino	30	União de Facto	9 anos	Sem termo	Viana do Castelo
Feminino	50	Viúva	27 anos	Prestação de Serviços	Aveiro

Feminino	31	Solteira	9 anos	Prestação de Serviços	Porto
Feminino	36	Casada	12 anos	Sem termo	Setúbal
Masculino	30	Casado	9 anos	Sem termo	Porto
Feminino	45	Casada	18 anos	Termo Incerto	Bragança
Masculino	43	Solteiro	14 anos	Sem termo	Porto
Feminino	28	Casada	4 anos	Sem termo	Viseu
Feminino	26	União de Facto	4 anos	Sem termo	Coimbra
Masculino	46	Divorciado	20 anos	Sem termo	Açores
Feminino	37	Solteira	13 anos	Sem termo	Viana do Castelo
Masculino	49	Casado	26 anos	Sem termo	Braga
Feminino	41	Casada	17 anos	Sem termo	
Feminino	31	Solteira	10 anos	Sem termo	Bragança
Feminino	30	Solteira	9 anos	Sem termo	Aveiro
Feminino	47	Divorciada	23 anos	Sem termo	Madeira
Feminino	23	Solteira	1 mês	Sem termo	Viseu
Feminino	24	Solteira	7 meses	Estágio Profissional	Braga
Feminino	26	Solteira	5 anos	Sem termo	Aveiro
Feminino	36	Solteira	4 anos	Sem termo	Lisboa

A média etária do grupo de optometristas entrevistado é de ± 33.70 anos.

Das 27 entrevistas realizadas, 4 são indivíduos do sexo masculino e 23 do sexo feminino, o que é expectável, uma vez que existe uma predominância do sexo feminino na classe dos optometristas como comprovado pela informação fornecida pela APLO onde 73% dos seus membros são do sexo feminino (APLO, 2021). Apesar da diferença, considera-se que os dados permitem perceber se existem diferenças geracionais quanto á formação e conteúdo do CP destes profissionais de saúde.

A amostragem consiste no processo de seleção dos sujeitos que participam no estudo, sendo que “a amostra é um pedaço do todo (...), portanto, uma parte da população, possuidora de todas as características desta, representando-a na sua totalidade.” (Sousa, 2005, pp.64-65). Neste caso

particular, temos uma amostra por conveniência e intencional, que não possui qualquer representatividade estatística da população em estudo. Em síntese, existem vários tipos de amostragem, no estudo presente a técnica de amostragem escolhida é não-probabilística, com recurso a amostra propositada. Neste tipo de amostra procuram-se os sujeitos que reúnem determinadas características específicas, no caso da investigação, que fossem optometristas a exercer a profissão, divididos, grosso modo, em duas gerações.

2.3. Codificação dos dados

Após a recolha de dados procedeu-se à análise de conteúdo. Nesta análise está implícita a intenção de analisar o seu conteúdo iminente, organizando e resumindo de forma sucinta toda a informação facultada, de forma a poder dar resposta às questões deste estudo. O método de análise de conteúdo é a designação dada por Sousa (2005, p.266), e possui várias vantagens, entre elas: permitir “inferências, explicações e interpretações solidamente baseadas em procedimentos que representam a singularidade de cada situação específica e o contexto em que se desenrola(...) as suas desvantagens residem essencialmente nos conteúdos, que sendo “palavras” (...) podem possuir significados e sentidos diversos, sendo difíceis de interpretar e organizar, o que não sucede quando os dados são de natureza numérica” (Huberman & Miles, 1991; Sousa, 2005).

Nesta fase foram identificados os principais conceitos e categorias temáticas resultantes da revisão da literatura.

Efetivamente, na análise de dados, no plano qualitativo, devem ser definidos os temas fulcrais do estudo.

A tabela seguinte apresenta as categorias temáticas definidas pela investigadora e, por sua vez, as respetivas dimensões de análise.

Tabela 4 Contrato Psicológico, Categorias Temáticas e as suas Dimensões de Análise

Categorias Temáticas	Dimensões de Análise
Adequação da formação académica	Formação que permite lidar a nível relacional com os pacientes
	Exerce na área de formação
Escolha Profissional	Motivações individuais

	Motivações organizacionais
Percurso Profissional e Exercício da Profissão	Tipo de Tarefas Executadas
	Dificuldades dessas tarefas
	Importância das tarefas
	Correspondência da profissão aquilo que antevia (expectativas iniciais)
Conteúdos ou Termos que caracterizam o Contrato Psicológico	Bem-estar organizacional
	Compromisso inicial da organização
	Direitos da organização e deveres perante o profissional
	Cumprimento de promessas/obrigações por ambas as partes
	Valorização das competências
	Desenvolvimento Profissional
	Obrigatoriedade de permanência
	Remuneração de acordo com o esperado face às competências
Perceção de Quebra dos termos do CP	Relações Laborais
	Disponibilidade por parte da gerência para resolver conflitos
	Perceção de incumprimentos dos termos da relação e que leva ao abandono da empresa (ou intenção de saída)
Perceção de Quebra dos termos do CP	Alterações ao nível das relações interpessoais e de comprometimento afetivo para com a organização
	Ausência de perspetivas de carreira

Constrangimentos que afetam os termos da relação de emprego	Impactos no exercício da função (ou nos termos da relação de emprego) relacionados com o SARS COV 2
---	---

A análise de resultados em investigação qualitativa é não só importante, mas, também, complexa uma vez que os dados recolhidos podem ser apresentados de diversas formas. No nosso estudo empírico optámos por ir apresentando excertos ilustrativos das entrevistas para cada uma das áreas temáticas identificadas.

Capítulo III- Apresentação dos resultados

Este capítulo está dividido em dois momentos. Primeiramente são apresentados os resultados relativos às questões de conteúdo pessoal e profissional. Num segundo momento são expostos os resultados relativos aos Conteúdos do CP, foco central do presente estudo.

3.1. Noção Profissional

3.1.1 Adequação da formação académica

A percepção de existência de formação que permite lidar a nível relacional com os pacientes difere, no entanto, acaba por existir quase uma equidade entre os profissionais que sentem que adquiriram esses conhecimentos e aqueles que pensam não ter adquirido.

Tabela 5 Adequação da formação profissional ou académica

Adquiriu conhecimentos	12
Não adquiriu conhecimentos	14
Adquiriu, mas não o suficiente	1

Verificamos que de um total de 27 optometristas, 12 consideram que adquiriram conhecimentos durante a sua formação académica que lhes permitem lidar com os pacientes a nível relacional, 14 optometristas consideram que não adquiriram estes conhecimentos e 1 pessoa disse que adquiriu durante a formação, mas que não foi o suficiente para conseguir lidar com os pacientes.

“Não, acho que é uma área pouco abordada durante a formação académica, tendo em conta que praticamente todo o tempo de trabalho na área se prende com o atendimento ao público.”
[Optometrista, F, 27 anos, experiência profissional 4 anos]

“A formação ajuda a interagir com o cliente, outros colegas e entidade patronal, mas não é o suficiente, o que ajuda é a experiência.” [Optometrista, F, 32 anos, experiência profissional 11 anos]

“O curso é incompleto na parte prática da optometria, fazia falta trabalhar com mais pessoas reais”. [Optometrista, F, 30 anos, experiência profissional 9 anos]

3.1.2 Escolha profissional

De acordo com a análise das entrevistas, a escolha profissional advém das motivações pessoais e outros fatores.

Tabela 6 Escolha da profissão

Escolha Planeada	18
Escolha não planeada	9

Conseguimos perceber que 18 optometristas tomaram a decisão de ingressar em optometria de forma consciente, no entanto 9 entraram por diversos motivos como, por exemplo, questões familiares, média de acesso ao ensino superior ou por espontaneidade. Eis o que os excertos referem:

“Foi por um mero acaso, na verdade. Sempre me interessei pela área da saúde, portanto sabia que queria escolher algo nesta área. Sempre me interessou fazer algo que ajude na melhoria da saúde e da qualidade de vida das pessoas. Na altura, quando escolhi qual o caminho que queria seguir, não conhecia o significado da optometria. Não fazia ideia o que era nem o que faziam os optometristas, apesar de ser eu usuária de refração oftálmica desde os 6 anos! Quando fui investigar o significado da palavra, percebi do que se tratava e, como era seguida com optometristas desde que comecei a usar óculos, pensei “olha, parece-me muito interessante, é isto mesmo”.” [Optometrista, F, 26 anos, experiência profissional 4 anos]

“Por considerar que era uma área com muito contacto com pessoas, todas elas diferentes, e por saber que no meu dia-a-dia ia ajudar e contribuir para melhorar a qualidade de vida/visão das pessoas.” [Optometrista, F, 28 anos, experiência profissional 6 anos]

“Na altura não conhecia muito de optometria, acabou por ser a média a determinar porque era um curso de física e eu gostava muito de física [Optometrista, F, 45 anos, experiência profissional 18 anos]

3.1.3. Percurso Profissional e Exercício da Profissão

Os optometristas exercem no seu trabalho diário diversas funções. Apesar do curso académico formar Optometristas capazes de lidar com os cuidados primários visuais, a realidade verificada através

do presente estudo demonstra que 19 entrevistados realizam outras tarefas para além das consultas e gestão do material oftálmico.

Os dados recolhidos encontram-se identificados na tabela seguidamente apresentada:

Tabela 7 Tarefas executadas no seu dia-a-dia

Consultas de Optometria e Gestão de Lentes de Contacto e de material	27
Vendas	10
Atendimento ao Público	18
Limpeza de loja	8
Técnico de Oficina	10
Gestão de Equipas	1

Pela análise dos dados verifica-se que para além da função de optometrista, existem outras funções exercidas para uma maioria dos optometristas entrevistados. Destacam-se o atendimento ao público, as vendas e a função de técnico de oficina:

“Limpo a loja, faço vendas, consultas e oficina. No geral gosto do que faço, mas gosto principalmente da parte de oficina e não aprecio muito consultas de contactologia (principalmente adaptações), que já na universidade não era uma área que me interessava muito” [Optometrista, F, 28 anos, experiência profissional 4 anos]

“Faço consultas de optometria, atendimento ao balcão, montagens. Nem sempre gosto do que faço, há dias que preferia não lidar com o público” [Optometrista, F, 37 anos, experiência profissional 13 anos]

“Adoro o que faço, é gratificante terminar uma consulta e ver que o paciente está feliz por conseguir ver objetos, por exemplo, que antes não conseguia fazer. Principalmente gosto do que faço no dia a dia porque adoro ver a felicidade das pessoas depois de um bom resultado. No meu dia a dia, basicamente, faço consultas para obter uma prescrição que faz com que o paciente se sinta mais confortável no seu dia a dia e analiso todas as estruturas do olho verificando se existe alguma anomalia

ou não. Existindo, encaminhado para o oftalmologista, não existindo avançamos para a escolha de óculos do paciente”. [Optometrista, F, 24 anos, experiência profissional 3 anos e meio]

Tabela 8 Dificuldade nas tarefas executadas

Não sente dificuldades nas tarefas	23
Sente dificuldades, mas apenas na parte comercial	4

Verifica-se que 23 entrevistados não sentem qualquer dificuldade nas tarefas executadas, e 4 entrevistados sentem dificuldades, mas apenas na parte comercial.

“Não sinto dificuldades, com a experiência ganhei confiança” [Optometrista, M, 46 anos, experiência profissional 20 anos]

“Sinto mais dificuldade na parte das vendas e atendimento ao cliente, estudamos para uma coisa e temos de fazer aquilo que não seria suposto. Atendimento não é fácil, as pessoas são complicadas” [Optometrista, F, 26 anos, experiência profissional 5 anos]

No ponto referente à importância da profissão, as respostas foram unânimes e todos os 27 entrevistados enaltecem a importância da mesma.

“Sim, claro. A nossa profissão ajuda na melhoria da qualidade de visão das pessoas. Somos a linha da frente nos cuidados primários da visão e ajudamos todos os anos a diminuir o número de pessoas com baixa visão, devido a problemas refrativos, bem como no diagnóstico precoce e reencaminhamento no caso de patologias.” [Optometrista, F, 26 anos, experiência profissional 4 anos]

“A optometria é muito gratificante, quando os optometristas são reconhecidos. O facto de conseguir pôr alguém a ver, independentemente dos recursos, valoriza muito enquanto pessoa pois muda a vida do paciente” [Optometrista, F, 46 anos, experiência profissional 19 anos]

“Considero muito importante, por vezes funcionamos como psicólogos. Somos o primeiro e único contacto que a pessoa tem com a sua saúde visual. Detetamos muitos problemas e sabemos reencaminhar.” [Optometrista, F, 30 anos, experiência profissional 9 anos]

Relativamente à correspondência da profissão aquilo que antevia (expectativas iniciais) é analisada a seguinte tabela:

Tabela 9 Correspondência às expectativas

Corresponde	13
Não Corresponde	10
Incerteza	4

Dos dados recolhidos é observado que 13 optometristas consideram que a profissão corresponde às expectativas iniciais, 10 optometristas consideram que não corresponde às suas expectativas iniciais e 4 optometristas revelam uma incerteza na resposta. Aqueles que afirmam que corresponde às expectativas dizem o seguinte:

“A profissão corresponde às expectativas, ainda faltam alguns passos a dar, mas sim corresponde.” [Optometrista, F, 41 anos, experiência profissional 17 anos]

“Sim, corresponde às expectativas” [Optometrista, F, 23 anos, experiência profissional 1 mês]

Eis o que é dito por aqueles que sentem que não corresponde às expectativas:

“A realidade que acreditava enquanto estudante não é a que se verifica no mundo do trabalho. Somos desvalorizados na profissão por estar atrás de um balcão, deveríamos ser mais reconhecidos como optometristas.” [Optometrista, F, 46 anos, experiência profissional 19 anos]

“A profissão não é bem o que antevia, a universidade não nos prepara para os vários tipos de pessoa que atendemos” [Optometrista, F, 36 anos, experiência profissional 12 anos]

“A profissão não é aquilo que antevia, neste momento degradou-se, quando sai da universidade havia uma necessidade muito grande por optometristas clínicos. Há muito a ligação comercial, falta de regulamentação foi ancorando a optometria à parte comercial o que degrada muito o âmbito da prática.”
[Optometrista, M, 49 anos, experiência profissional 26 anos]

“A profissão é completamente diferente do que é dito no curso. Na realidade a grande maioria faz um pouco de tudo e se for preciso até limpeza faz. A ideia que tinha era de que ia trabalhar com saúde. Cá fora é ótica e não saúde (ou seja, comércio)” [Optometrista, F, 31 anos, experiência profissional 10 anos]

Já aqueles para quem a profissão não corresponde inteiramente às expectativas é dito o seguinte:

“O mercado de trabalho é um bocadinho diferente, mas fui preparado na universidade para a realidade” [Optometrista, M, 43 anos, experiência profissional 14 anos]

“Corresponde mais ao menos, não sabia que ia ter de lidar tanto com a parte comercial”
[Optometrista, F, 24 anos, experiência profissional 7 meses]

“Sim e não. Sim, porque era exatamente aquilo que imaginava e que esperava que fosse. Não, porque não fazia ideia em que pé estávamos em termos de regulamentação. Sinto que a optometria não é considerada uma profissão de saúde e de prestígio e deveria ser. Sinto que os profissionais muitas vezes não são reconhecidos, mesmo em relação aos próprios pacientes. Já ouvi expressões como “prefiro fazer consulta num médico a sério” e, a maior parte da culpa, é da propaganda das consultas gratuitas que acabam por generalizar o trabalho de um optometrista a algo que não tem valor.”
[Optometrista, F, 26 anos, experiência profissional 4 anos]

“A profissão é aquilo que antevia, mas gostava mais de uma realidade onde os optometristas estivessem integrados em clínicas e hospitais, mas sim corresponde.” [Optometrista, F, 30 anos, experiência profissional 9 anos]

3.1.4. Conteúdos ou Termos que caracterizam o contrato psicológico

Tabela 10 Tipo de CP existente no grupo de entrevistados

Tipo de CP	Optometristas	Faixa Etária	Experiência Profissional
Relacional	4	Jovem	Inferior a 20 anos
		3	3
		Avançada	Superior a 20 anos
		1	1
Transacional	20	Jovem	Inferior a 20 anos
		14	17
		Avançada	Superior a 20 anos
		6	3
Relacional e Transacional	3	Jovem	Inferior a 20 anos
		2	3
		Avançada	Superior a 20 anos
		1	—

Ao analisar a tabela 10 conclui-se que: No total dos 27 optometristas entrevistados 4 apresentam um CP do tipo Relacional. Destes, 3 optometristas pertencem a uma faixa etária mais jovem e com experiência profissional inferior a 20 anos e 1 à faixa etária mais avançada e experiência profissional superior a 20 anos.

Dos entrevistados, 20 possuem um CP do tipo transacional, sendo que 14 pertencem a uma faixa etária mais jovem e 6 a uma faixa etária mais velha. Deste grupo 17 optometristas têm uma experiência profissional inferior a 20 anos e 3 uma experiência profissional igual ou superior a 20 anos.

Por último 3 optometristas apresentam uma fusão dos dois contratos, relacional e transacional, sendo 2 de uma geração mais jovem, e 1 da mais velha. Os três optometristas deste grupo possuem uma experiência profissional inferior a 20 anos.

Tabela 11 Bem-estar organizacional

Existe bem-estar organizacional	16
Não existe bem-estar organizacional	4

Do total, 16 optometristas referem a existência de um bem-estar organizacional e 4 não sentem bem-estar organizacional pois percebem uma quebra do CP.

“Gosto de trabalhar nesta empresa, pois é pequena, 3 trabalhadores, e todos nos damos bem, como trabalhamos num meio mais pequeno temos mais tempo e mais atenção aos pacientes e clientes, é mais familiar” [Optometrista com tipo de CP transacional, F, 22 anos, experiência profissional 1 ano e 7 meses]

“Sou só eu e a patroa e felizmente damos-nos muito bem. Tenho liberdade, não sou só mais um e acima de tudo não há stresses como no meu emprego anterior, uma grande cadeia muito focada nos objetivos.” [Optometrista com tipo de CP relacional, F, 28 anos, experiência profissional 4 anos]

Tabela 12 Compromisso inicial da organização

Estabelecido	27
Não estabelecido	—

Todos os optometristas referem que as condições de trabalho foram explícitas desde o início, desde as suas funções à duração do contrato de trabalho.

“Ajustaram o valor que iria receber, as necessidades que a empresa tinha, que neste caso era não precisar de alguém fixo, e tudo o que seria necessário realizar” [Optometrista com tipo de CP transacional e relacional, F, 32 anos, experiência profissional 11 anos]

“Nesta empresa estabeleceram que seria apenas optometrista, nas funções que competem ao cargo” [Optometrista com tipo de CP transacional, F, 30 anos, experiência profissional 9 anos]

Tabela 13 Direitos da organização e deveres perante o profissional

Apresentados	27
Não apresentados	—

Os 27 entrevistados referem quais os direitos e deveres que consideram que a organização deve possuir. Eis dois exemplos:

“Tem o direito a exigir que seja rigorosa, profissional, fazer uma boa consulta, prestar um serviço de qualidade, e o dever do respeito e cumprimento das situações laborais acordadas” [Optometrista com tipo de CP transacional, F, 30 anos, experiência profissional 4 anos]

“Tem o direito de exigir lealdade, e que seja capacitado para ser competente naquilo que faço. A relação é mútua, espero que seja devolvida a lealdade, ser tratado com dignidade e não ser colocado numa situação que me contradiga a ser optometrista” [Optometrista com tipo de CP relacional, M, 49 anos, experiência profissional 26 anos]

Tabela 14 Cumprimento das promessas/obrigações por ambas as partes

Cumprimento por parte do optometrista	27 concordam que cumprem
Cumprimento por parte da empresa	23 concordam que a empresa cumpre

É verificado que os 27 optometristas entrevistados referem que cumprem as obrigações que consideram ter para com a organização, no entanto apenas 23 referem ver cumpridas as promessas feitas pela organização.

“Devemos dar o nosso melhor para justificar aquilo que nos pagam” [Optometrista com tipo de CP transacional, M, 30 anos, experiência profissional 9 anos]

“Devemos dar o nosso melhor para os pacientes e resolver os seus problemas, tanto os direitos da organização como os meus são cumpridos”. [Optometrista com tipo de CP relacional, F, 26 anos, experiência profissional 12 anos]

Tabela 15 Valorização das competências

Existe valorização das competências	21
Não existe valorização das competências	4
Existe valorização, mas não suficiente	2

Na generalidade os optometristas entrevistados consideram que a empresa da qual fazem parte valoriza as suas competências, é verificado que 4 optometristas não julgam ser valorizados e dois optometristas afirmam ser valorizados, mas não de forma suficiente.

“Em condições de trabalho merecia um bocadinho mais porque às vezes tenho de fazer um bocadinho mais do que aquilo que era pretendido, a minha função é de optometrista e contactologista, mas muitas vezes acabo por fazer, por exemplo, uma limpeza, ou duas, ou três, ou todas as que forem necessárias porque ninguém faz por mim, e por vezes não é compatível; Nestas condições merecia mais, mas os tempos que correm não dão facilidades para ninguém; E outra coisa que noto, e já lutei e continuo a lutar, o tempo. As pessoas precisam de tempo, e não se podem marcar 20 consultas seguidas se depois não podemos dedicar tempo às pessoas, e luto com isso, digo: não marquem tantas consultas seguidas ou então alguma coisa vai falhar. Quando isto que refiro não está resolvido, não há uma valorização completa” [Optometrista com tipo de CP transacional, F, 47 anos, experiência profissional 23 anos]

“Eu sinto que sou valorizada, mas isso só se reflete em palavras por assim dizer, porque financeiramente é praticamente igual a quando entrei, e isso é o que me deixa um pouco mais desagradada e triste, porque sei o quão importante sou, e por muito que goste de ouvir elogios, não é isso que me paga as contas”. [Optometrista com tipo de CP relacional, F, 28 anos, experiência profissional 4 anos]

Tabela 16 Desenvolvimento Profissional

Existe oportunidade de desenvolvimento	23
Não existe oportunidade ou pouca de desenvolvimento	4

Todos os optometristas referem uma necessidade de desenvolvimento profissional, para 23 essa oportunidade é dada na empresa onde trabalham, contudo, 4 optometristas consideram não ter essa oportunidade no local de trabalho.

“[Sente a necessidade de se desenvolver a nível profissional?] Sim, acho muito importante estarmos em constante aprendizagem. A empresa fornece-me códigos necessários para assistir a formações e me poder desenvolver” [Optometrista com tipo de CP transacional, F, 22 anos, experiência profissional 1 ano e 6 meses]

“Sim, sinto bastante necessidade de desenvolvimento profissional. E sim é me dada essa oportunidade, se for necessário ausentar-me para ir a congressos ou formações, mesmo que em horário de trabalho, a minha patroa insiste que vá e não me tira horas por isso. E durante o dia de trabalho, nas horas mortas estou completamente à vontade para estudar.” [Optometrista com tipo de CP relacional, F, 28 anos, experiência profissional 4 anos]

Tabela 17 Obrigatoriedade de permanência

Existe sentimento de obrigatoriedade	2
Não existe sentimento de obrigatoriedade	25

Apenas dois optometristas afirmam a existência de um sentimento de obrigatoriedade de permanência na empresa.

“Não sinto obrigação, continuo na empresa, mais por uma questão de comodidade, estou perto de casa e por ter clientes já de há 5 anos, aos quais faço um acompanhamento e com os quais foram criadas ligações” [Optometrista com tipo de CP transacional, F, 31 anos, experiência profissional 9 anos].

“Não sinto uma obrigação de permanência na empresa, mas sim um dever de devolver algo do tanto que me foi dado” [Optometrista com tipo de CP relacional, M, 49 anos, experiência profissional 26 anos].

Tabela 18 Remuneração de acordo com o esperado face as competências

Está de acordo com o esperado	15
Não está de acordo com o esperado	12

A remuneração atribuída a cada optometrista é diversificada e verifica-se que, por exemplo, dois optometristas, com a mesma faixa etária e mesma experiência profissional, recebem remunerações diferentes, o que pode justificar uma quase equidade nas respostas, em que existem 15 optometristas que consideram receber monetariamente o valor justo de acordo com as funções e 12 que julgam não receber o reconhecimento monetário esperado.

“A remuneração vai de acordo com o esperado, no entanto merecia um aumento devido ao aumento das responsabilidades, mas devido à pandemia do Covid compreendo o porquê de não existir esse aumento” [Optometrista com tipo de CP transacional, F, 30 anos, experiência profissional 9 anos]

“A remuneração não reflete uma valorização, contudo quando vêm que existe um maior esforço da minha parte, quer por frequentar formações ou sair mais tarde, confesso que sou recompensada por isso” [Optometrista com tipo de CP relacional, F, 36 anos, experiência profissional 12 anos]

Tabela 19 Relações Laborais

Relação apenas laboral	11
Existe um sentimento de amizade	15
Não existe relação laboral	1

Dos 27 entrevistados 11 dizem existir uma relação apenas laboral entre os colegas e/ou SH, 15 referem um sentimento de amizade e 1 optometrista trabalha sozinha.

“A relação com os colegas é apenas laboral, e em relação ao superior hierárquico não sinto diferenças na forma como sou tratada comparando com os restantes colegas, existe uma boa relação com ele.” [Optometrista com tipo de CP transacional, F, 46 anos, experiência profissional 19 anos]

“Já nos encontramos uma ou duas vezes fora do trabalho, mas é raro, até porque a minha patroa tem filhos e eu não. Mas sim, é uma relação de amizade, inclusive sei que ela me considera uma das suas melhores amigas. Aspetos positivos na relação é o à-vontade e a liberdade. Por outro lado, amigos, amigos, negócios à parte e quando a minha patroa implica muito comigo ou me repreende porque anda numa fase menos boa, eu não digo nada ao contrário do que faria com um amigo, porque ela é minha patroa. E há certas coisas que me custa pedir-lhe ou nas quais nem falo, como um aumento por exemplo, porque como só estamos as duas o dia todo, todos os dias tenho receio de criar "mau ambiente" e/ou alterar a nossa relação. [Optometrista com tipo de CP relacional, F, 28 anos, experiência profissional 4 anos]

Tabela 20 Disponibilidade por parte da gerência na gestão de conflitos

Existe disponibilidade	26
Não existe disponibilidade	1

A maioria dos entrevistados, 26, considera que existe uma disponibilidade por parte do SH ou da empresa na gestão de conflitos.

“Caso algo não corra como o esperado a atitude do meu SH é de compreensão e o próprio diz: “Nós não somos perfeitos, não somos máquinas e também erramos.” Existe uma boa comunicação. Existe humildade em assumir o erro e a entidade patronal tem o bom senso de perceber que foi apenas um erro e resolvem”. [Optometrista com tipo de CP transacional e relacional, F, 32 anos, experiência profissional 11 anos]

“Na prática não existe relação de superior hierárquico pois não me é exigido nada nem preciso de pedir. Quando preciso de algo apenas informo os proprietários” [Optometrista com tipo de CP relacional, M, 49 anos, experiência profissional 26 anos]

3.1.5. Perceção de Quebra dos termos do CP

Em relação à perceção de incumprimentos dos termos da relação e que leva ao abandono da empresa ou intenção de saída, do total dos entrevistados apenas 4 optometristas não possuem opinião

sobre o tipo de incumprimento por parte da empresa que levaria ao abandono na mesma, os restantes 23 optometristas referem variadas razões entre as quais, obrigação de prescrição, falta de respeito para consigo, o não pagamento, uma falta de ligação emocional com a empresa entre outras.

“Penso que o único motivo que me levaria a pôr em causa a minha permanência na empresa seria alguma falta de respeito, por parte da organização, que pusesse em causa a minha dignidade enquanto ser humano” [Optometrista com tipo de CP transacional, F, 22 anos, experiência profissional 1 ano e 6 meses]

“A falta de lealdade e de palavra faria questionar a minha continuidade na empresa, ou a garantia de certas regalias e depois não serem cumpridas, exigir mais horas de trabalho e menor remuneração...” [Optometrista com tipo de CP transacional e relacional, F, 32 anos, experiência profissional 11 anos]

Tabela 21 Alterações ao nível das relações interpessoais e de comprometimento afetivo para com a organização

Verificam alterações	5
Não se verificam alterações	22

O compromisso afetivo com a empresa ao longo do tempo alterou para 5 optometristas, contudo para 22 optometristas não vivenciaram alterações a nível de afetividade.

“[Ao longo do seu percurso profissional notou diferenças na relação de emprego que tem com a empresa?] Sim. quando mudei de empresa acreditei que por ser uma empresa maior nos abriria mais portas e mais oportunidades. Neste momento, não sinto isso. Sinto que talvez por ser uma empresa demasiado grande, somos apenas números e não são criadas muitas oportunidades de evolução de carreira.” [Optometrista com tipo de CP transacional, F, 28 anos, experiência profissional 6 anos]

“Ao longo do tempo não tem mudado nada, tive esse cuidado desde o início de escolher alguém com quem me identificava e tem sido sempre assim, eu limito-me a fazer o meu trabalho as pessoas limitam-se a dar-me as condições.” [Optometrista com tipo de CP relacional, M, 49 anos, experiência profissional 26 anos]

Tabela 22 Ausência de perspectivas de carreira

Permanência a longo prazo	21
Não vem uma permanência a longo prazo	6

No que diz respeito a uma percepção de carreira na empresa onde se encontram atualmente a exercer funções, 21 optometristas preveem um futuro a longo prazo; 6 optometristas não têm intenção de permanecer na empresa.

“Vejo-me a longo prazo na empresa a não ser que tenha uma proposta monetária muito superior” [Optometrista com tipo de CP transacional, F, anos, experiência profissional 26 anos]

“Espero que a minha permanência seja por muitos mais anos e sempre a crescer” [Optometrista com tipo de CP relacional, F, 37 anos, experiência profissional 13 anos]

3.1.6. Constrangimentos que afetam os termos da relação de emprego

Foi ainda colocada a questão sobre a influência do SARS COV 2 no exercício da função e do impacto na relação com a empresa, os resultados são apresentados de seguida:

Tabela 23 Impactos no exercício da função (ou nos termos da relação de emprego) relacionados com o SARS COV 2

SARS COV 2 afetou a profissão	24
SARS COV 2 não interferiu	3

Dos 27 optometristas entrevistados, 24 sentem que o SARS COV 2 afetou o seu trabalho, quer seja a nível do número de consultas realizadas, quer seja a nível de segurança pois sentiram que tiveram de adotar medidas restritivas uma vez que é uma profissão de proximidade com o paciente.

“Neste momento é uma profissão de risco, uma vez que acabamos por estar sempre em contacto muito próximo com os clientes. De março a julho estive em casa em lay off, neste momento estou a trabalhar embora com horário reduzido.” [Optometrista, F, 28 anos, experiência profissional 6 anos]

“[A sua função foi afetada? Se sim de que modo?] Sim, uma vez que neste emprego o contacto com o público é de bastante proximidade, sinto que os níveis de stress e ansiedade subiram bastante e a sensação de segurança decresceu.” [Optometrista, F, 27 anos, experiência profissional 4 anos]

Do total, 3 entrevistados não sentiram alterações a nível da profissão. Eis o que é dito a este respeito por um dos entrevistados:

*“Não senti que a pandemia mexeu a nível de segurança e bem-estar pessoal e profissional”
[Optometrista, F, 46 anos, experiência profissional 19 anos]*

Capítulo IV- Discussão e Conclusões

4.1. Discussão dos resultados do estudo

Foram analisadas o total de entrevistas realizadas a 27 optometristas. Verificou-se que 20 optometristas (14 da faixa etária mais jovem e com menos experiência profissional, 6 pertencentes a uma geração mais velha e por sua vez com mais anos de experiência) possuem um tipo de Contrato Psicológico Transacional, ou seja, apresentam um CP de curto prazo, onde existe o autodesenvolvimento e autogestão da carreira, não se observando, contudo, uma obrigação de permanência na empresa. Do total dos 20 entrevistados com CP Transacional 4 optometristas, da faixa etária mais jovem, apresentam uma quebra de contrato. Isto deve-se a alterações organizacionais que tiveram impacto a nível individual. “O que verdadeiramente revela não é o “real” incumprimento das promessas “consagradas” no contrato - é antes a percepção de incumprimento por parte do membro organizacional” (Pina e Cunha et al., 2016, p.204).

Das 27 entrevistas, 3 optometristas, 2 pertencentes à faixa etária mais jovem e 1 à faixa etária mais velha, apresentam um tipo de contrato transacional, mas também relacional, ou seja, para além das características do contrato transacional verifica-se a presença do sentimento de lealdade, de obrigação de permanência ou afetividade.

Por último 4 optometristas, 3 da faixa etária mais jovem e 1 da mais etária mais velha, revelam um CP relacional, sendo o mesmo definido por um contrato a longo prazo, aberto, a relação baseada em confiança mútua. O funcionário trabalha com apreço pela empresa e a empresa zela pelo seu bem-estar e da família.

Apesar de alguns optometristas contarem com vários anos de experiência profissional não existe uma correlação direta com os anos que estão na mesma empresa, ou seja, podem possuir vários anos de carreira profissional, mas trabalhar há pouco tempo na empresa atual, o que explica a falta de afetividade e sentimento de obrigação de permanência que seria esperado nos trabalhadores com mais anos de experiência profissional.

4.2. Conclusões

Este estudo veio comprovar a diversidade de contratos dentro do mesmo sector, neste caso a optometria.

O estudo analisou a perspetiva do trabalhador através da metodologia qualitativa procedendo à realização de entrevistas junto de optometristas a exercer a função.

A investigação pretendeu dar resposta às duas questões de investigação apresentadas na introdução que são transcritas seguidamente:

- Questão 1: Será que os optometristas mais jovens e com menos experiência profissional apresentam um contrato psicológico de tipo mais transaccional ou equilibrado?

- Questão 2: Será que os optometristas mais velhos e com mais anos de experiência profissional apresentam um CP de natureza mais relacional?

Após a análise dos dados percebe-se que, de facto, os jovens e com uma menor experiência profissional, apresentam na sua maioria um contrato psicológico do tipo transaccional, respondendo assim à questão 1.

Verifica-se que os optometristas pertencentes a uma faixa etária mais velha, e com mais experiência profissional, divergem no tipo de contrato psicológico apresentado e é apresentado para esta faixa etária tanto o contrato transaccional como o relacional. O contrato do tipo relacional foi também apresentado por optometristas na faixa etária mais jovem. Isto deve-se ao facto de existirem entrevistados que trabalham em meios familiares ou de pessoas próximas, e que possuem um CP que se mistura com a natureza das relações interpessoais.

Os funcionários desenvolvem expectativas sobre o seu CP com base em diversas fontes, como influências sociais e fatores desenvolvidos ainda antes da contratação. Estas expectativas vão definir o conceito de reciprocidade e obrigações mútuas que cada parte envolvida no contrato deve demonstrar. Indivíduos nascidos em gerações diferentes têm experiências diferentes e circunstâncias diferentes sobre determinada fase da sua vida, ou seja, definem diferentes expectativas para a sua vida e o seu trabalho (Lub et al., 2016).

Com a realização deste estudo adquiriu-se conhecimentos num setor tão pouco estudado como o da optometria.

Os optometristas exercem um papel fundamental na sociedade, além de serem um grupo capaz de diagnosticar erros visuais conseguem igualmente corrigi-los proporcionando uma qualidade de vida ao utente que não seria possível sem esta correção.

A grande motivação que levou à realização desta proposta como tema da dissertação foi perceber, através dos conhecimentos com colegas optometristas, que o contrato psicológico existente acaba por ser ainda mais relevante do que o contrato formal, cada optometrista espera certos deveres da organização para consigo e isso faz com que a perceção dos deveres para com a organização fosse bastante diferente e subjetiva.

As expectativas que cada indivíduo cria da entidade patronal traduz-se na forma como as consultas são realizadas. Percebe-se que a maturidade e os anos de carreira transformam o contrato psicológico, no entanto verifica-se que no setor da optometria o Tipo de CP que se forma e se altera, deriva de uma forte influência do meio e do tipo de relação que é criada com a empresa, mais do que a própria faixa etária pois é apresentado para a faixa etária mais velha diferentes tipos de CP.

A importância deste estudo prende-se à quase inexistência de estudos na área da optometria que permitam perceber o tipo de relações empregador-trabalhador que existem no setor. O facto da profissão não ser regulamentada torna o setor exposto a mudanças no tipo de CP que se forma, uma vez que existem fortes inseguranças laborais no meio. Ao perceber que a idade e a experiência profissional interferem no tipo de CP no setor de forma diversificada e não correspondendo na totalidade ao expectável, demonstra-se que de facto o CP é percetual e idiossincrático, onde as perceções de alguns funcionários podem não coincidir com a de outros. Conclui-se, assim, que o CP se baseia em promessas percecionadas, tal como descrito anteriormente, em perceções de intenções para com a empresa e da empresa para com o funcionário, sendo altamente subjetivo (Pina e Cunha et al., 2016).

Limitações do Estudo

Foram encontradas limitações ao estudo, entre elas, a falta de estudos que relacionem o tipo de CP à idade e à experiência profissional a nível nacional.

A condicionante do SARS COV 2 desempenhou um papel muito influente neste estudo, quer na limitação de possibilidade de recolha de informação, quer na imposição das entrevistas serem realizadas por meios digitais, uma vez que deveria ser mantido o distanciamento físico e por certos períodos de tempo existiu mesmo a obrigatoriedade de permanência em casa.

O CP é “uma crença individual tendo em atenção os termos e condições de uma troca recíproca acordada entre a pessoa e a contraparte. O contrato psicológico emerge quando uma parte acredita que uma promessa futura vai ser efetuada, onde é dada uma contribuição, e é criada uma obrigação que vai prestar benefícios futuros” (Rousseau, 1989, p.123). Este é também um tema sensível o que dificultou a adesão dos optometristas às entrevistas.

Uma linha de orientação para possíveis investigações seria aprofundar o motivo que leva os optometristas da faixa etária mais jovem a vivenciar quebras do contrato psicológico.

Referências Bibliográficas

- APLO (2021) *Inquérito de Satisfação Profissional do Optometrista em Portugal*. www.aplo.pt (Inquérito ainda não publicado, divulgado confidencialmente)
- Bal, P. M., & Kooij, D. (2011). The relations between work centrality, psychological contracts, and job attitudes: The influence of age. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 20*(4). <https://doi.org/10.1080/13594321003669079>
- Beehr, T. A. (1986). The process of retirement: A review and recommendations for future investigation. *Personnel Psychology, 39*, 31–56. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1986.tb00573.x>
- Boey, L., & Vantilborgh T. (2015). *A Teoretical Model Relating the Dark Triad of Personality to the Content of Employees' Psychological Contracts*. *40*(3), 44–66.
- Castanheira, L., & Caetano, A. (1999). *Dimensões do contrato psicológico*. (13) *Psicologia*, 99–125. <https://doi.org/10.17575/rpsicol.v13i1/2.562>
- Cohen, L., & Manion, L. (1987). *Research methods in education*. New York:Croom Helm.
- Coutinho, C. P. (2020). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas* (2). Edições Almedina.
- Fula, A., Amaral, V., & Abraão, A. (2012). Que idade tem o trabalhador mais velho? Um contributo para a definição do conceito de trabalhador mais velho. *Análise Psicológica, 30*(3), 285–300. http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0870-82312012000200003&lng=pt&tlng=pt.
- George, C. (2009). *The Psychological Contract*. The McGraw-Hill Companies.
- Gibson, R. O. (1966) Toward a conceptualization of absence behavior of personnel in organization, *Administrative Science Quarterly, 11*(1): 107-33
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American Sociological Review, 25*, 161–178. <https://doi.org/10.2307/2092623>
- Hannah, D., Treen, E., Pitt, L., & Berthon, P. (2016). But you promised! Managing consumers' psychological contracts. *Business Horizons, 59*(4), 363–368. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2016.02.003>

- Herriot, P., & Pemberton, C. (1997). Facilitating new deals. *Human Resource Management Journal*, 7(1), 45–56. <https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.1997.tb00273.x>
- Huberman, A., & Miles, M. (1991). *Analyse des données qualitatives*. Bruxelles: Boeck-Wesmael
- Impacto Criativo. (2019, março). *Qual a diferença entre Optometrista, Oftalmologista e Técnico de Ótica?* Obtido de: <http://www.impactocriativo.pt/qual-a-diferenca-entre-optometrista-ofthalmologista-e-tecnico-de-otica/> (acesso em setembro de 2020)
- Kraak, J. M., Russo, M., & Jiménez, A. (2018). Work-life balance psychological contract perceptions for older workers. *Personnel Review*, 47(6), 1198–1214. <https://doi.org/10.1108/PR-10-2017-0300>
- Kotter, J.P. (1973) the psychological contract: managing the joining up process, *California Management Review*, XV(3): 91-9
- LentesdeContacto.pt. (2020). *O que é a Optometria?* Obtido de: <https://lentesdecontacto.pt/o-que-e-optometria> (acesso em setembro de 2020)
- Lub, X. D., Bal, P. M., Blomme, R. J., & Schalk, R. (2016). One job, one deal...or not: do generations respond differently to psychological contract fulfillment? *International Journal of Human Resource Management*, 27(6), 653–680. <https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1035304>
- Machado, C. F. S. C. (2020). *Metodologia de Investigação e Competências Transversais*. [Slides Professora Machado, Carolina F.S.C, UC Metodologia de Investigação e Competências Transversais] EEG Universidade do Minho.
- Meckler, M., Drake, B. H., & Levinson, H. (2003). Putting Psychology Back Into Psychological Contracts. *12(3)*, 217–228. <https://doi.org/10.1177/1056492603256338>
- Ng, T. W. H., & Feldman, D. C. (2009). Age, work experience, and the psychological contract. *Journal of Organizational Behavior*, 30(8), 1053–1075. <https://doi.org/10.1002/job.599>
- Nicholson, N. and Johns, G. (1985) The absence culture and the psychological contract- who 's in control of absence?, *Academy of Management Review*, 10(3): 397-407
- UPOOP (2016, março 2). *Objetivos da Optometria*. Obtido de: <https://upoop.pt/wp/objectivos-da-optometria/> (acesso em setembro de 2020)
- Pina e Cunha, M., Rego, A., Campos e Cunha, R., Cabral-Cardoso, C., & Neves, P. (2016). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* (8). Editora RH, Lda.

- Portwood, J.D. and Miller, E. L. (1976) Evaluating the psychological contract: its implications for employee satisfaction and work behavior, *Proceedings of the Annual Academy of Management*, pp.109-13.
- Queirós, I. R. de B. (2018). *A relação entre o Contrato de Trabalho e o Contrato Psicológico: O caso de uma IPSS* [Tese de Mestrado, Universidade do Minho]. Repositório Institucional da Universidade do Minho. Obtido de: <http://hdl.handle.net/1822/54748> (acesso em março de 2021)
- Robinson, S. L., & Rousseau, D. M. (1994). Violating the psychological contract: not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15(3), 245–259. <https://doi.org/10.1002/job.4030150306>
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2(2), 121–139. <https://doi.org/10.1007/BF01384942>
- Rousseau, D. M. (1995). *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. Sage Publications.
- Rousseau, D. M. (2000). *Psychological contract inventory: Technical report*. Carnegie Mellon University https://www.researchgate.net/publication/228910231_Psychological_Contract_Inventory_Technical_Report
- Shore, L. M., & Barksdale, K. (1998). Examining degree of balance and level of obligation in the employment relationship: A social exchange approach. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 731–744. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(1998\)19:1+<731::AID-JOB969>3.0.CO;2-P](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(1998)19:1+<731::AID-JOB969>3.0.CO;2-P)
- Silverman, D. (2000). *Doing qualitative research: a practical guide*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Sousa, A. B. (2005). *Investigação em Educação*. Livros Horizonte.
- Trybou, J., Maaïke, D., Elke, D., & Gemmel, P. (2016). The Mediating role of psychological contract violation between psychological contract breach and nurses' organizational attitudes. *Nursing Economics*, 34(6), 296–302.
- Weick, K.E. (1979) *The Social Psychology of Organizing*. Reading, MA: Addison
- Wilkinson-Ryan, T. (2012). *Legal Promise and Psychological Contract*. 47(4), 843–873. https://scholarship.law.upenn.edu/faculty_scholarship/770

World Council of Optometry. (2021). *WCO's Concept of Optometry*. Obtido de:
<https://worldcouncilofoptometry.info/concept-of-optometry/> (acesso em maio de 2021)

Anexo I

Instrumento da Recolha de dados

Entrevista

Dados Pessoais:

- Género: **F** **M** **Outro**
- Idade:
- Zona de trabalho:
- Estado Civil:
- Tem filhos: **Sim** **Não**
- Tipo de vínculo contratual:

Formação Profissional:

- Título da função:
- Habilitações académicas:
- Anos de experiência profissional:
- Sente que durante a formação adquiriu conhecimentos que o ajudam a lidar com outras pessoas em termos relacionais?
- Realizou estágio profissional? **Sim** **Não**

Parte 1: Questões Introdutórias sobre o Percurso Profissional

1. Porque escolheu esta profissão? (Motivações individuais, organizacionais e outras)?
2. Há quanto tempo exerce funções nesta empresa?
Descreva as tarefas que executa no seu dia-a-dia. Gosta do que faz ou não? Porquê?
3. Sente dificuldade nestas tarefas? Quais e porquê?
4. Considera importante aquilo que faz? Porquê?
5. Esta profissão era o que antevia, isto é, corresponde às suas expectativas iniciais?

Parte 2: Questões sobre a Relação de Emprego e o Tipo de Contrato Psicológico

6. Gosta de trabalhar nesta empresa? Se sim ou não, porquê?
7. Quando entrou para esta organização, que tipo de compromisso é que a mesma estabeleceu consigo?
8. Quais os direitos que considera que a organização tem em relação a si a nível profissional?
9. Até que ponto sente que esses direitos são respeitados (não abusados/excedidos)? Dê exemplos.
10. Que deveres ou obrigações sente que a organização tem para consigo?
11. Até que ponto sente que essas obrigações organizacionais são cumpridas?
12. E inversamente, que deveres ou obrigações sente que tem para com a organização?
13. Até que ponto sente que não está a cumprir com esses deveres ou obrigações? Porquê?
14. Como considera que a organização valoriza as suas competências? Dê alguns exemplos.
15. Sente a necessidade de se desenvolver a nível profissional? É-lhe dada essa oportunidade na empresa?
16. Desde que entrou para a organização, sente-se mais ou menos identificado/a com a organização? O que é que tem mudado ao longo do tempo?
17. Sente-se na obrigação de se manter nesta empresa? Porquê?
18. A remuneração atribuída vai de acordo com o esperado e com as tarefas que realiza?
19. Como é a sua relação com os colegas? É uma relação apenas laboral? Existe um sentimento de amizade?
20. E em relação ao seu superior hierárquico? Como descreve essa relação? O que destaca como mais positivo e menos positivo nessa relação. Dê um exemplo.
21. Sente que é tratado de forma igual aos restantes colegas por parte da empresa? Sente-se protegido?
22. Caso algo não corra como esperado no seu trabalho, qual a atitude do seu superior perante a situação?

Parte 3: Questões Finais:

23. Ao longo do seu percurso profissional notou diferenças na relação de emprego que tem com a empresa? Se sim, em que aspetos?

24. Quais pensa serem as consequências sobre o seu bem-estar e segurança no emprego face às mudanças que agora enfrentamos com o SARS COV 2? A sua função foi afetada? Se sim, de que modo?
25. Fale-me sobre o impacto das alterações em causa (SARS COV 2) sobre os níveis de lealdade e afetividade na sua relação com a organização. Por exemplo, em termos do sentimento de lealdade? De que modo este se tem alterado?
26. E em termos de afetividade? Sente-se hoje mais ou menos afetivamente ligado à empresa? Porquê?
27. Como vê a sua permanência nesta empresa? Porquê?
28. Por último, como exemplo, que situação de incumprimento da organização o/a levaria a questionar nela continuar?