

ÍNDICE

Agradecimentos	5
Siglas	7
Apresentação	9
Prefácio	11
Introdução	13
PARTE I — QUADRO TEÓRICO	17
1. Contrato psicológico: enquadramento conceitual	19
1.1. Objetivos e finalidades do contrato psicológico	26
1.2. Conteúdos e dimensão do contrato psicológico.....	27
1.3. Tipologia dos contratos psicológicos: vantagens e desvantagens....	30
1.3.1 Contrato transacional	30
1.3.2 Contrato relacional	30
1.3.3 Vantagens/desvantagens do contrato transacional e/ou do contrato relacional.....	32
1.4. Quebra e violação do contrato psicológico e suas consequências para as partes.....	33
1.4.1 Consequências comportamentais de uma quebra ou violação do contrato psicológico	35
1.5. Novas tendências do contrato psicológico face às expetativas das relações laborais.....	37
2. Fatores impulsionadores da manutenção do contrato psicológico em contexto laboral	41
2.1. Formação	41
2.2. Áreas de formação	44
2.3. Motivação	44
2.3.1 Teorias dos conteúdos.....	46
2.3.1.1 A teoria da hierarquia das necessidades de Maslow	46
2.3.1.2 A teoria de ERG de Alderfer.....	47
2.3.1.3 Teoria de McClelland.....	47

2.3.2	Teorias dos processos	48
2.3.3	Teoria da equidade	48
2.3.4	Modelo das características da função	49
2.3.4.1	A teoria bifatorial de Herzberg	49
2.3.5	Modelo das características da função de Hackman e Oldham	50
2.4	Satisfação no trabalho.....	51
2.4.1	Modelos centrados no indivíduo	52
2.4.2	Modelos centrado nas situações	52
2.4.3	Modelos centrados nas interações	52
2.5	Causas da satisfação no trabalho	53
2.5.1	Causas pessoais.....	53
2.5.2	Causas organizacionais	54
3.	Conceitos, princípios e modalidades de acesso à função pública. Relação com a realidade angolana	56
3.1.	Conceitos de função pública	56
3.2	Princípios fundamentais da função pública.....	57
3.2.1	Princípio da prossecução do interesse público	58
3.2.2	Princípio do serviço aos administrados	59
3.2.3	Princípio da separação do poder político	59
3.2.4	Princípio da igualdade.....	60
3.2.5	Princípio da responsabilidade	61
3.2.6	Princípio do mérito	62
3.3.	Valores essenciais do serviço público.....	62
3.4.	Deveres dos trabalhadores públicos para com os cidadãos de acordo com a anterior resolução	64
3.4.1	Deveres especiais dos funcionários públicos para com a Administração.....	65
3.5.	Modalidades de acesso à função pública: sua relação com o contrato psicológico	67
3.5.1	Modalidades de provimento dos cargos públicos e contrato psicológico	67
3.5.1.1	Contrato de trabalho em funções públicas	68
3.5.1.2	Nomeação.....	69
3.5.1.3	Comissão de serviço	71

4. Modelos de gestão de recursos humanos na administração pública e contrato psicológico	74
4.1 Evolução do serviço público nos Estados Unidos da América	76
4.2 Evolução e mudança do sistema de gestão da Administração Pública em Portugal	78
4.2.1 Disfunção do modelo clássico.....	79
4.2.2 O New Public Management	81
4.2.3 Modelos de gestão de recursos humanos na Apub e suas implicações no CP	83
4.3 Modalidade de acesso aos serviços públicos no contexto angolano	85
5. Percorso histórico da administração pública em Angola	88
5.1. Período da vigência da soberania portuguesa	88
5.2. De 1990 aos nossos dias.....	90
5.3. Fatores de instabilidade na função pública em Angola	96
5.3.1 Impacto da corrupção nos serviços públicos e no contrato psicológico	97
5.3.2 Consequências da corrupção nos serviços públicos	99
5.4 A importância da qualidade na função pública	100
PARTE II — QUADRO EMPÍRICO	109
6. População, materiais e métodos	111
6.1. Apresentação da pesquisa	111
6.2 Metodologias de investigação	112
6.2.1 Objetivo geral.....	112
6.3. Desenho da investigação.....	113
6.4 Hipóteses do trabalho	114
6.5 População e amostra.....	115
6.6. Critérios de adesão ao estudo	117
6.7. Instrumentos de recolha de dados	118
7. Apresentação dos dados da investigação	120
7.1 O contrato psicológico na visão dos colaboradores	121
7.1.1 Caracterização da subamostra	121
7.1.2 Nível de associação emocional com a organização: avaliação global e fatores contributivos.....	125
7.2 O contrato psicológico na visão das chefias	130
7.2.1 Caraterização da amostra	130

PARTE III — DISCUSSÃO E CONCLUSÕES	140
8. Discussão dos resultados da investigação.....	141
8.1. Discussão dos resultados.....	141
8.2 Conteúdos inerentes ao contrato psicológico.....	143
8.2.1 Exemplo por parte do superior	149
8.2.2 Avaliação de desempenho	150
8.2.3 Carreira bem definida.....	151
8.3 Variáveis socioprofissionais e suas implicações na perceção do contrato psicológico em contexto laboral.....	152
8.3.1 Tempo de serviço (H 3.1).....	152
8.3.2 Salário (H 3.2)	153
8.3.3 Progressão de carreira (H 3.3)	155
8.3.4 Modalidade de ingresso na função pública / tipologia do vínculo de acesso à função pública (H 3.4).....	156
8.3.5 Autonomia profissional (H 3.5).....	156
8.4 Variáveis de satisfação	157
8.4.1 Formação (H 4.1).....	158
8.4.2 Realização pessoal (H 4.3)	159
8.4.3. Relação com as chefias.....	161
8.5. Discussão dos dados das chefias.....	162
8.5.1 Avaliação de desempenho	164
8.5.2 Salário	165
8.5.3 Exemplo por parte do superior hierárquico.....	167
8.5.4 Autonomia de decisão	168
8.5.5 Sente-se emocionalmente ligado à organização?	169
Considerações Finais	173
Referências Bibliográficas	177
Apêndice	183
Resumo	201
Abstract	203

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Dimensão do contrato psicológico.....	28
Tabela 2 – Vantagens e desvantagens do contrato transacional vs. relacional ...	32
Tabela 3 – Respostas comportamentais à violação do contrato psicológico.....	36
Tabela 4 – Causas da satisfação: pessoais e organizacionais.....	53
Tabela 5 – Causas da satisfação: pessoais e organizacionais.....	76
Tabela 6 – Componentes do <i>New Public Management</i>	83
Tabela 7 – Lista das instituições contactadas para realização do estudo	116
Tabela 8 – Divisão da amostra por áreas e competências em análise	117
Tabela 9 – Tempo de trabalho na instituição e na função atual	123
Tabela 10 – Fatores que influenciam na perceção do CP (n=52)	127
Tabela 11 – Ganhos por nóculo	129
Tabela 12 – Objetivos, hipóteses e questões	142
Tabela 13 – variáveis do CP identificadas no questionário.....	143
Tabela 14 – variáveis do CP identificadas no questionário	144
Tabela 15 – Tempo de trabalho na instituição e na função atual	153
Tabela 16 – Fatores que influenciam na perceção do CP (n=52)	171

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Roda da satisfação.....	55
Figura 2 – Fatores contextuais que influenciam na perceção de quebra do CP, nos serviços públicos em Angola	55
Figura 3 – Desenho da investigação.....	114
Figura 4 – Sexo dos colaboradores	122
Figura 5 – Estado civil dos colaboradores	122
Figura 6 – Habilitações literárias dos colaboradores	122
Figura 7 – Categoria profissional dos colaboradores.....	122
Figura 8 – Satisfação em relação à função que desempenha.....	123
Figura 9 – Possibilidade de desempenhar outra função dentro da organização.....	123
Figura 10 – Forma de ingresso dos trabalhadores na função atual	124
Figura 11 – Forma de ingresso dos trabalhadores no serviço público.....	124
Figura 12 – Colaboradores com contrato de trabalho	124
Figura 13 – Regime do contrato de trabalho dos colaboradores	124
Figura 14 – Conhecimento de elementos-chave da organização (missão, visão, objetivos e estratégia.....	125
Figura 15 – Associação emocional à organização.....	126
Figura 16 – Associação emocional positiva por área de atuação.....	126
Figura 17 – Árvore de decisão para o contrato psicológico	128
Figura 18 – Categoria profissional das chefias	132
Figura 19 – Escolaridade das chefias	130
Figura 20 – Tempo de trabalho.....	131
Figura 21 – Número de funcionários na área de trabalho.....	131
Figura 22 – Domínio do trabalho por parte dos funcionários	131
Figura 23 – Perceção sobre a boa inserção dos funcionários na função que desempenham.....	131
Figura 24 – A organização tem plano de formação para colaboradores.....	132
Figura 25 – Colaboradores correspondem às expetativas da organização	132
Figura 26 – Colaboradores correspondem às exigências da organização	132
Figura 27 – Avaliação de desempenho aos colaboradores por parte das chefias ...	132
Figura 28 – Perceção das chefias relativamente aos seus salários	

(compatíveis com as funções)	133
Figura 29 – Perceção sobre a estruturação da organização em relação à missão, valor, estratégia e objetivos de atuação	133
Figura 30 – Opinião das chefias em relação ao salário dos colaboradores (é suficiente para satisfazer as necessidades básicas)	134
Figura 31 – Realização de avaliação de desempenho aos colaboradores	134
Figura 32 – Proposta de bónus para a equipa apresentado ao hierárquico superior	134
Figura 33 – Fomento de ambiente positivo por parte das chefias (partilhar ideias, gerar mais amizade e confianças entre pares)	134
Figura 34 – Balanço entre a vida pessoal e profissional	135
Figura 35 – Perceção de justiça nos procedimentos com os colaboradores	135
Figura 36 – Perceção da chefia em relação à boa descrição de funções dos colaboradores	135
Figura 37 – Reconhecimento das funções e responsabilidades por parte dos colaboradores	135
Figura 38 – Coloca novos desafios aos colaboradores	136
Figura 39 – Prima pelo enriquecimento de funções dos colaboradores	136
Figura 40 – A chefia cria atividades ou momentos fora do trabalho com os colaboradores	136
Figura 41 – A organização tem compromissos com projetos de responsabilidade social	136
Figura 42 – Pensou em estimular os colaboradores para procurarem ideias úteis para o desenvolvimento da organização	137
Figura 43 – O superior dá o exemplo	137
Figura 44 – Tem autonomia na decisão/ execução ou depende de orientador superior	137
Figura 45 – Sente-se emocionalmente associado à organização	137
Figura 46 – Associação emocional à organização	146
Figura 47 – Associação emocional positiva por área de atuação.....	146
Figura 48 – Árvore de decisão para o contrato psicológico.....	148
Figura 49 – Domínio do trabalho por parte dos funcionários	163
Figura 50 – Perceção sobre a boa inserção dos funcionários na função que desempenham	163
Figura 51 – Perceção das chefias relativamente aos seus salários (compatíveis com as funções)	166
Figura 52 – Opinião das chefias em relação ao salário dos colaboradores (é suficiente para satisfazer as necessidades básicas)	166
Figura 53 – Sente-se emocionalmente associado à organização	170