

EFEITOS DA PERCEÇÃO DE MUDANÇAS NAS PRÁTICAS DE RECURSOS HUMANOS NO CONTRATO PSICOLÓGICO E INTENÇÃO DE TURNOVER EM TRABALHADORES DO SETOR DE RESTAURANTES DE PORTUGAL EM TEMPOS DE CRISE PANDÉMICA COVID-19

Celina Alonso (1), Helena Carvalho (2), Sónia P. Gonçalves (3) & Catarina Brandão (4)

(1) Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil; Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa; Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa do Instituto Universitário de Lisboa; caloso@ufba.br

(2) Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa do Instituto Universitário de Lisboa; helena.carvalho@iscte-iul.pt

(3) Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa; spgoncalves@iscsp.ulisboa.pt

(4) Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto; catarina@fpce.up.pt

Palavras-chave: COVID-19; Restaurantes; Insegurança no trabalho; *Engagement*; Intenção de *turnover*; crise pandémica

Resumo

A doença causada pelo SARS-CoV-2 é altamente infecciosa, e acredita-se que seja transmitida principalmente por contato pessoa a pessoa. A Organização Mundial da Saúde declarou a COVID-19 uma pandemia em 11/03/2020, devido à alta taxa de infeção/mortalidade (OPAS/OMS, 2020). O setor da restauração foi dos mais afetados com a COVID-19 e as suas respetivas medidas de contenção, que resultaram em mudanças ao nível da Gestão de Recursos Humanos (GRH) e também das práticas de Gestão de GRH implementadas, que por consequência refletem impactos ao nível do emprego e dos trabalhadores. De acordo com dados de AHRESP (2021) e INE e BP (2020), este setor apresenta-se com aproximadamente 82% das empresas fortemente afetadas e 35% ponderando avançar para a insolvência. Desde que deflagrado o primeiro estado de emergência em Portugal, a economia foi fortemente perturbada e a taxa de desemprego aumentou para 6,8% em 2020. Dados do Instituto do Emprego e Formação profissional-IEFP evidenciam que comparativamente ao período homólogo de 2020, em fevereiro/2021 registram-se mais 116.281 desempregados inscritos (Pordata, n.d.-a, n.d.-b). Esta investigação procurou verificar se as reações a mudanças e práticas de GRH em trabalhadores do setor de restaurantes imersos na crise pandémica COVID-19, afeta o contrato psicológico e a intenção de *turnover*.

Este estudo insere-se em um projeto de pesquisa de doutoramento, cujo objetivo é compreender o impacto da pandemia COVID-19 nas práticas de GRH e nos trabalhadores do setor da restauração em Portugal. Partiu-se do propósito de que as reações às mudanças nas práticas de GRH têm efeito na intenção de *turnover*, e ainda, que esse efeito decorre da quebra e da violação do contrato psicológico.

Após a realização de um pré-teste procedeu-se à aplicação online questionário disponibilizado por meio digital na plataforma do *Google Forms* (QRCode/link de acesso), tendo-se obtido respostas de 331 participantes. Para além do consentimento informado e das informações sociodemográficas e profissionais, o questionário integrou as seguintes escalas já disponíveis e validadas na literatura científica: CRRE Scale Ioannis Tsaousi, Maria Vakola (2018), dois itens adaptados da escala de Peters, Jackofsky e Salter (1981) e a escala de quebra e violação do contrato psicológico de Robinson & Morrison (2000), todas com escala de respostas entre 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

Os resultados obtidos indicam que as reações às mudanças nas práticas de GRH tiveram um efeito negativo e significativo na quebra e na violação do contrato psicológico. Por sua vez, a quebra e a violação do contrato psicológico tiveram ambas efeito positivo e significativo na intenção de *turnover*. Os resultados evidenciam também que as reações às mudanças nas práticas de GRH tiveram efeito na intenção de *turnover*, através do aumento da quebra e da violação do contrato psicológico. Assim podemos afirmar que o efeito das reações às mudanças nas práticas de GRH na intenção de *turnover* é mediado pela quebra e pela violação do contrato psicológico.

Este estudo evidencia que as reações às mudanças nas práticas de GRH em funcionários do setor de restaurantes que estão imersos na crise pandémica COVID-19, afetaram negativamente o contrato psicológico, através da sua quebra e violação e, por consequência, afetaram positivamente a intenção de *turnover*.

Em conformidade com Jung et al. (2021), acreditamos que seja essencial que os dirigentes e empresários do setor procurem alternativas no sentido de identificar ameaças percebidas pelos trabalhadores e ajudar a abrandar estas situações, de forma a construir relacionamentos próximos com estes trabalhadores para que eles não se sintam traídos pela organização, o que pode favorecer a quebra e consequentemente, a violação do contrato psicológico.

Como os funcionários são mais sensíveis a questões intimamente relacionadas ao seu dia a dia, como conversas e comportamentos, estas atitudes por parte dos gestores certamente irão contribuir para minimizar estas situações, favorecendo que quando as promessas iniciais não possam ser cumpridas, possam ser melhor percebidos os seus motivos, de modo que não representem traição e frustração nestes trabalhadores, e desta forma possa favorecer para a não rutura na relação com estes empregados e consequentemente diminuir a intenção de *turnover*.

Em um mundo BANI (*Brittleness/Anxiety/Nonlinearity/Incomprehensibility*), agravado pelo efeito da crise pandémica, aspetos relacionados com o contrato psicológico dos trabalhadores, precisam ser valorizados pelos gestores e pelos dirigentes governamentais, uma vez que os trabalhadores serão essenciais na retoma do setor no pós-pandemia, e desta forma precisam neste momento tão complexo, serem cuidados e preservados, pois serão um grande diferencial para as organizações no difícil processo de retoma que espera a todos, principalmente porque neste momento em que observa-se grande evasão de profissionais do setor de restaurantes para outros setores empresariais como estratégias pessoais de sobrevivência, uma vez que o setor está a sentir fortemente os efeitos da crise pandémica e suas respetivas medidas de contenção, o que representa grande motivo de insegurança e instabilidade para estes trabalhadores, neste mundo frágil, ansioso, não linear e incompreensível.