



**INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA  
DIVISÃO DE ECONOMIA E GESTÃO  
LICENCIATURA EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**IMPLICAÇÕES DA MOROSIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AOS UTENTES DO HOSPITAL RURAL DE  
CHÒKWÉ**

**Autor:** Telma Cezaltina Chambule

**Tutor:** Prof. Dr. Albino Alves Simione

Lionde, Novembro de 2023



**INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA**  
**DIVISÃO DE ECONOMIA E GESTÃO**  
**LICENCIATURA EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**IMPLICAÇÕES DA MOROSIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AOS UTENTES DO HOSPITAL RURAL DE  
CHÒKWÉ**

Autor: Telma Cezaltina Chambule

Monografia a ser submetida no Instituto Superior Politécnico de Gaza, como requisito para Obtenção de Grau de Licenciatura em Administração Pública.

**Tutor:** Prof. Dr. Albino Alves Simione



Monografia Científica com o tema: **Implicações da Morosidade no Atendimento ao Público na Prestação de Serviços aos Utentes do Hospital Rural de Chókwè, no Período de 2021 a 2023**, a ser apresentado ao curso de Administração Pública na Faculdade de Economia e Gestão no Instituto Superior Politécnico de Gaza, como Requisito para Obtenção do grau de Licenciatura em Administração Pública

Projecto defendido e aprovado no dia 17 de Outubro de 2023

Júri

Supervisor

(Prof. Dr. Albino Alves Simione)

Avaliador 1

(Acácio Juventino Massingue. MSc)

Avaliador 2

(Milagre Zacarias Waisone Malua, MSc)

Lionde, Novembro de 2023

## Índice

LISTA DE ABREVIATURAS.....	vi
DECLARAÇÃO.....	vii
DIDICATORIA.....	viii
AGRADECIMENTOS.....	ix
RESUMO.....	x
SUMMARY.....	xi
CAPITULO 1. INTRODUÇÃO.....	1
1.2. Problema da Pesquisa.....	2
1.2. Objetivos da pesquisa.....	3
1.2.1 Geral.....	3
1.2.2. Específicos.....	3
1.3 Hipótese.....	3
1.4 Justificativa e Relevância do Estudo.....	4
CAPITULO 2. REVISÃO DA LITERATURA.....	5
2.2.O Atendimento ao Público.....	5
2.3. Comunicação no atendimento.....	6
2.4. Qualidade no Atendimento ao Público.....	6
2.5. Importância da prestação de serviços públicos para a satisfação das demandas da sociedade.....	7
2.6. Fatores organizacionais relacionados com a morosidade no atendimento.....	8
2.6.1.O clima organizacional.....	8
2.6.2. Motivação dos colaboradores.....	9
2.6.3. Cultura organizacional.....	10
2.6.4. Satisfação do Utente.....	10
2.7. Requisitos Básicos para um bom Atendimento ao Público.....	11
2.8. Melhorias que podem ser implementadas no atendimento.....	12
2.8.1 Treinamento para o atendimento ao utente.....	12

2.9.A importância da qualidade em serviços .....	12
3.1. Classificação da pesquisa .....	13
3.1.2. Quanto abordagem do problema .....	13
3.1.3. Quanto aos objetivos.....	13
3.2. População de estudo .....	14
3.2.1. Censo.....	14
3.3. Técnica de coleta de dados .....	14
3.3.1. Observação sistemática .....	14
3.4. Tratamento e Análise de Dados.....	14
3.4.1. Estatística descritiva.....	15
4: APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS.....	15
4.1. Apresentação dos resultados.....	15
5: DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	22
6: CONCLUSÃO E SUGESTÕES .....	25
6.1 Conclusão .....	26
6.2. Sugestões .....	27
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	28
Apêndice A.....	1
Apêndice B.....	5

## Índice de Gráficos

Grafico 1 Idade dos funcionários. ....	16
Grafico 2 Escolaridade dos funcionários. ....	16
Grafico 3 Procedimentos usados para o atendimento. ....	17
Grafico 4 Acompanhamento aos estagiários no processo do atendimento dos utentes. ....	17
Grafico 5 Fila geral dos pacientes. ....	18
Grafico 6 Fila prioritária dos utentes. ....	18
Grafico 7 Estratégias para melhorar o atendimento. ....	19
Grafico 8 Esclarecimento de dúvidas e informações aos utentes. ....	19
Grafico 9 Classificações do tempo de espera para o atendimento aos utentes. ....	20
Grafico 10 Causas das classificações como razoáveis do tempo de espera para o atendimento aos utentes. ....	21
Grafico 11 Fatores organizacionais relacionados com o bom atendimento. ....	21

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

<b>Abreviatura</b>	<b>Designação</b>
ATP	Atendimento ao Público
CRM	Constituição da República de Moçambique
PSP	Prestação de Serviço Público
CO	Clima Organizacional
SPSS	Statistical package for the social science
HRC	Hospital Rural de Chòkwé

## DECLARAÇÃO

Declaro por minha honra que esta monografia de Trabalho de Culminação de Curso é resultado da minha investigação e das orientações do meu tutor, o seu conteúdo é original e todas as fontes consultadas estão devidamente mencionadas no texto, nas notas e na bibliografia final. Declaro ainda que este trabalho não foi apresentado em nenhuma outra instituição para propósito semelhante ou obtenção de qualquer grau acadêmico.

Telma Cezaltina Chambule

(Telma Cezaltina Chambule)



## **DIDICATORIA**

Em especial dedico este trabalho aos meus pais Cesaltina Sancho Chambule Maluleque e Mário Francisco Maluleque, por nunca terem medido esforços para me proporcionar um ensino de qualidade. Dedico também aos meus tios Ricardo Zefanias Mulango e Deolinda Sancho Chambule Mulango. Esta dedicatória estende igualmente a toda minha família em especial ao meu irmão Jeremias Chambule.

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar, a Deus, pois sem a sua graça não seria possível a realização deste trabalho. Agradeço a minha mãe Cesaltina Sancho Chambule Maluleque e Mário Francisco Maluleque que têm me dado suporte material e emocional, aos meus tios, a minha família em especial ao meu irmão Jeremias Chambule o qual já não esta entre nós, ao meu namorado Juvenal António Gazite e aos meus colegas da turma com quem convive intensamente durante 4 anos, pelo companheirismo pela troca de experiências que me permitiram crescer não só como pessoa , mas também como formado, fazendo com que este sonho seja uma realidade, ao meu orientador Albino Alves Simione pela sua capacidade intelectual, pelo auxilio na elaboração deste trabalho.

Agradeço a todos que contribuíram direta ou indiretamente do desenvolvimento deste trabalho de pesquisa, enriquecendo o meu processo de aprendizado, meu muito obrigado.

## **RESUMO**

O atendimento pode ser definido como sendo a ligação entre a instituição e o público. Deste modo, a forma como o público é atendido dentro da instituição influenciará diretamente e gerará maior contentamento por parte deste. O trabalho tem como objetivo Avaliar as Implicações da Morosidade no Atendimento ao Público na Prestação de Serviços aos Utentes do Hospital Rural de Chòkwé. A abordagem metodológica é de carácter descritivo, quantitativa e qualitativa. Os procedimentos de coleta de dados foram concretizados através do uso de inquérito e entrevista aos funcionários e utentes do hospital, para além da análise documental.

**Palavras-chave:** Morosidade; Atendimento ao Público; Satisfação.

## **SUMMARY**

Service can be defined as the connection between the institution and the public. In this way, the way in which the public is served within the institution will directly influence and generate greater satisfaction on their part. This is one of the crucial stages of sales growth and provides the desired benefit through communication. The objective of this work is to evaluate the implications of delays in customer service in the provision of services to users of the Rural Hospital of Chòkwé in the period from 2017 to 2021 and in order to achieve this, a descriptive methodology was followed to reach this objective, and the research will adopt a quantitative and qualitative methodology. Data collection procedures will be carried out through the use of a questionnaire and an interview, in addition to document analysis.

**Keywords:** Delays; Customer Service; Satisfaction.

## **CAPITULO 1. INTRODUÇÃO**

A presente pesquisa surge na medida em que quando se pensa em atendimento ao público (ATP), espera-se em modo geral que, este possa satisfazer os utentes no concernente a qualidade do atendimento de modo que estes possam recorrer com muita afluência aos serviços prestados. A Administração Pública se dispõe a materializar a oferta de serviços públicos diversos através das respetivas unidades prestadoras, nos diferentes escalões territoriais, central, provincial, distrital, assim como pelos entes que asseguram a administração indireta do estado (órgãos descentralizados).

Este trabalho tem como principal objetivo: avaliar as implicações da morosidade no atendimento ao público na prestação de serviços aos utentes do Hospital Rural de Chòkwé. O trabalho está estruturado em três capítulos: o Primeiro capítulo dedica-se a Apresentação do desenho da pesquisa e compreende a apresentação do estudo focando a problematização levantada, seus objetivos e a justificativa. No capítulo segundo são apresentados os principais conceitos em forma de revisão de literatura visando demonstrar as abordagens dos diferentes autores. O capítulo terceiro corresponde à descrição das metodologias aplicadas na realização do trabalho, tipo e universo da amostra, delimitação do campo de estudo, os métodos e as técnicas de recolha de dados. Desse modo pretende-se que os resultados desta pesquisa tragam algum contributo para o desenvolvimento deste tema inovador que carece de estudos aprofundados. Julga-se igualmente que os resultados obtidos poderão ajudar o Hospital Rural de Chòkwé na resolução de constrangimentos associados ao atendimento dos utentes da unidade sanitária.

## **1.2. Problema da Pesquisa**

No cenário atual é possível observar-se em seu funcionamento que as instituições se defrontam com vários problemas de atendimento. Além disso, elas necessitam conhecer e por em prática as melhores normas do sistema de gestão de qualidade. Conforme descrevem vários teóricos no concernente ao tema em alusão à questão do atendimento ao público, eles destacam a morosidade burocrática, reduzido número de profissionais de saúde, falta de profissionais qualificados e comprometidos com a causa e falta de formações e de capacitação contínua em matérias de atendimento ao público.

Entretanto, a morosidade ou lentidão no ATP é apontado tanto em relatórios internos de entidades não-governamentais de apoio ao sector quanto em estudos académicos como um dos maiores problemas do sector da saúde. Ela evidencia-se pela má qualidade no atendimento ao público e pode contribuir em grande medida para o agravamento da doença dos pacientes e ou utentes e observando a realidade do hospital rural de Chòkwé não é isento das várias constatações elencadas no parágrafo anterior, se levanta a seguinte questão de partida:

*De que forma a morosidade tem implicado no atendimento ao público na prestação de serviços aos utentes do hospital rural de Chòkwé?*

## **1.2 Objetivos da pesquisa**

### **1.2.1 Geral**

Avaliar as implicações da morosidade no atendimento ao público na prestação de serviços aos utentes do Hospital Rural de Chòkwé.

### **1.2.2. Específicos**

- a) Descrever a importância da prestação de serviços públicos para a satisfação das demandas da sociedade;
- b) Identificar os fatores organizacionais relacionados com a morosidade no atendimento e que geram implicações para os utentes dos serviços públicos;
- c) Examinar quais as implicações da morosidade no atendimento dos utentes do Hospital Rural de Chòkwé;
- d) Descrever os reflexos gerados pela morosidade no atendimento ao público que procura os serviços do Hospital Rural de Chòkwé;
- e) Propor estratégias e ou ações práticas como recurso no processo de mitigação da morosidade no atendimento ao público no local do estudo.

## **1.3 Hipótese**

H1: A morosidade influencia negativamente no atendimento ao Público do Hospital Rural de Chòkwé, quando associado á falta de estratégias sólidas de prestação de serviços, planos de formação, capacitação e ou ações práticas como recurso no processo de mitigação da morosidade no atendimento ao publico.

H2: A morosidade não influencia negativamente no atendimento ao Público do Hospital Rural de Chòkwé, quando associado a estratégias e mecanismos para reter o utente no banco de espera.

#### **1.4 Justificativa e Relevância do Estudo**

A escolha pelo tema resulta por um lado, pelo facto de a autora ter observado ausência de profissionalismo, ética e deontologia profissional, no tocante ao atendimento ao público sempre que frequenta o Hospital Rural de Chòkwé, daí o interesse em compreender as suas motivações e origens

Do ponto de vista teórico a escolha deste tema deve-se ao facto de se reconhecer a importância que o bom atendimento assume para adesão dos serviços prestados. O tema proposto surge na medida em que quando se pensa em ATP espera-se que este possa satisfazer os utentes no concernente a qualidade dos serviços de modo que estes possam recorrer com muita afluência aos serviços prestados. Dessa forma poderá contribuir para a literatura da administração pública dando enfoque principal para as experiências do sector de saúde em Chòkwé. Além disso, esta pesquisa particulariza-se por avaliar as implicações da morosidade no atendimento ao público na prestação de serviços aos utentes do Hospital Rural de Chòkwé.

Do ponto de vista social é fundamental abordar sobre as implicações da morosidade no ATP pois, acredita-se que com o conhecimento a ser sistematizado, é possível influenciar positivamente mudanças visando não só a melhoria das práticas envolvidas no atendimento, mas também a melhoria da própria qualidade dos serviços prestados aos utentes. O estudo pode contribuir para uma boa fiscalização do ATP, de modo a reduzir o mau atendimento prestado pelos funcionários do Hospital Rural de Chòkwé.

Motivação para a escolha do tema é devido o tempo que os utentes levam na sala de espera para serem atendidos, por vezes passam duas horas ou mais, sabendo que no hospital tem um tempo de espera estabelecido, vezes a em que o profissional de saúde se ausenta das suas atividades.



## **CAPITULO 2. REVISÃO DA LITERATURA**

### **2.1 Conceitos básicos**

#### **2.2.O Atendimento ao Público**

No nosso dia-a-dia, não temos dificuldades para identificar quando recebemos um bom ou mau atendimento em qualquer instituição pública. Entretanto, quando refletimos sobre as causas que nos levam a fazer uma avaliação positiva ou negativa do atendimento recebido costumamos enumerar fatores que nem sempre dizem respeito exatamente ao serviço desejado ou produto adquirido. Quando falamos em bom atendimento, normalmente pensamos em atendimento cortês e gentil, e imaginamos um funcionário bem-educado, com um grande sorriso, cortêsias básicas como sorrir, "por favor, muito obrigado", são indispensáveis, sim, no contacto com o usuário, mais, por si só não garante um bom atendimento.

Segundo Silva (2011), o atendimento pode ser definido como sendo a ligação entre a instituição e o público. Deste modo, a forma como o público é atendido dentro da instituição influenciará diretamente e gerará maior contentamento por parte destes. Esta é uma das etapas cruciais do crescimento das vendas e proporciona o proveito almejado por meio da comunicação. Ao conceder um atendimento de excelência à instituição mostra que está empenhada com o bem-estar do público, ocasionando assim satisfação pelo serviço ofertado.

Segundo Silva (2011), uma das formas seria investir em treinamento dos funcionários: Treinamento é a chave. Em uma época em que o sucesso dos negócios tem à frente o atendimento e na base o foco no público, conhecer plenamente o potencial dos colaboradores pode ser um bom caminho a ser trilhado. Treinar é acima de tudo valorizar o funcionário e prepará-lo para, também, valorizar o público. O atendimento deve reciclar-se e evoluir com a mesma velocidade e frequência com que mudam os desejos, exigências e vontades dos consumidores.

#### **Excelência no atendimento**

Segundo Chiavenato (1994), atendimento corresponde ao ato de entender, ou seja, ao ato de prestar atenção as pessoas com as quais mantemos contacto. Quem pratica o atendimento deve ser responsável, adaptando um estado de espírito baseado na gentileza. "O bom atendimento" é aquele que procura verdadeiramente atender as expectativas do público. Por isso, é bom ter em mente que é, antes de tudo, a razão do seu trabalho. Ao atender o público, é

necessário informar e esclarecer as dúvidas, além de agilizar o atendimento e eventualmente acalmar os ânimos quando necessário.

### **2.3. Comunicação no atendimento**

Segundo Silva (2011), A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida, a norma culta é a forma linguística ensinada nas instituições e difundida nas gramáticas, exemplo: estou preocupado, sendo mais espontânea e criativa, a língua popular se afigura mais expressiva e dinâmica. Exemplo: to preocupado.

Segundo Silva (2011), A gíria é uma linguagem de carácter popular, que é usada por determinados grupos sociais e visa substituir termos falados tradicionalmente, exemplos de gírias muito usadas pela população, gato ou gata, *brother*, mano, está ligado, entre outras possibilidades. É recomendável que as gírias sejam evitadas no ambiente de trabalho.

### **Público**

Segundo Waldo (1971), é considerado público a todos os servidores e companheiros de trabalho, tais como membros, servidores, estagiários, colaboradores e terceirizados. Entende-se por público interno o indivíduo que trabalha para a instituição, participando ativamente dela. De acordo com este conceito os funcionários prestam serviços internos a outros funcionários, ou seja, todos os trabalhadores (servidores e terceirizados) são consumidores.

Públicos externos são todos aqueles atendidos pela instituição: consumidores, imprensa e a comunidade em geral.

### **2.4. Qualidade no Atendimento ao Público**

Segundo Carvalho (1999), o atendimento está diretamente ligado aos negócios que uma organização pode ou não realizar, de acordo com suas normas e regras. “O atendimento estabelece dessa forma uma relação de dependência entre o tendente, a organização e o público”.

A qualidade é o mínimo que o cliente espera de qualquer produto ou serviço. Se não houver qualidade, fatalmente não haverá relacionamento, porque não haverá recompra. Justifica-se o enfoque da qualidade por ser componente essencial para a formulação de políticas e estratégias de excelência e relacionamentos em qualquer tipo de organização.

Segundo Nesta visão Kotler (1998), define: “Qualidade é, a totalidade de aspetos e características de um produto ou serviço, que proporcionam a satisfação das necessidades declaradas e implícitas”.

## **2.5. Importância da prestação de serviços públicos para a satisfação das demandas da sociedade**

Segundo Gianese Correia (1994) prestar serviços é a capacidade de satisfazer as necessidades dos clientes, a prestação de serviços pode ser objetivo de avaliação pelos clientes durante ou após o término do processo de prestação e efetuar se através da comparação entre a expectativa do cliente em relação ao serviço e o que ele realmente percebeu do serviço.

Segundo Gronoos (1984), uma boa qualidade é obtida quando a qualidade experimentada pelo cliente atende as suas expectativas, isto é, a qualidade esperada.

Segundo Correa, Henriques (2006) atribuem a importância de prestação de serviços publico a discrepância que existe entre as expectativas e as percepções do cliente em relação a um serviço experimentado. Assim, a chave para assegurar uma boa qualidade de prestação de serviços acontece quando as percepções dos clientes excedem as suas expectativas.

Segundo Souza, Adriano (2007), aborda a importância da prestação de serviços de duas perspectivas: a tradicional e a contemporânea. Sendo que a perspectiva tradicional concebe a PSP como atividade da administração pública que tem por fim assegurar de modo permanente, contínuo e geral a satisfação das necessidades essenciais ou secundário da sociedade, assim por lei consideradas e sob condições impostas unilateralmente pela própria administração. Por sua vez o conceito contemporâneo pressupõe atividades pelas quais no estado, direta ou indiretamente, promove ou assegura a satisfação do interesse publico assim por lei considerado, sob regime jurídico próprio a eles aplicável.

Por tanto, as duas perspectivas complementam se, e são adaptadas na presente pesquisa na medida em que enfatizam o PSP como atividades desenvolvidas por entidades publicas de acordo com o regime jurídico assim aplicável e sob condições impostas pela própria administração.

Segundo Miguel (2004), no contexto social, a prestação de serviços é importante para a resolução de problemas das pessoas físicas e jurídicas (instituições). Os prestadores de serviços geram empregos para milhares de pessoas e contribuem para a distribuição de renda

no país. Nesta direção podemos destacar o que precisamos constantemente dos prestadores de serviços presentes na nossa localidade. Como exemplo de serviços, podemos destacar: consultas médicas particulares (com profissionais médicos); A nível local, os prestadores de serviços resolvem os problemas da comunidade e dão a oportunidade de trabalho para o público mais jovem.

## **2.6. Fatores organizacionais relacionados com a morosidade no atendimento**

### **2.6.1.O clima organizacional**

O relacionamento entre os funcionários e os dirigentes de instituições, cada um com a sua cultura, norma e padrões, bem como as pressões internas e externas sofridas, são algumas variáveis que afetam o clima de uma organização, que é composto basicamente pelas pessoas existentes e pela forma como elas se relacionam entre si com as variáveis que alteram o seu meio ambiente.

O clima organizacional abrange o ambiente de trabalho, o estado de espírito de cada pessoa, os acontecimentos cotidianos, que podem conter aspetos positivos ou negativos (conflitos, por exemplo).

Segundo Luz (1996), é esse ambiente de trabalho ou essa atmosfera psicológica que envolve a relação entre a instituição e os funcionários que o chamamos clima organizacional ou clima humano das organizações, dessa forma o ambiente de trabalho e as relações humanas são importantes aliados na busca do comprometimento funcional.

Segundo Kanaane (1999), o funcionário deve sentir se como uma parte do sistema, e cita diversas alternativas como remuneração variável, flexibilidade no horário de trabalho como fatores que tem colaborado para que ocorra um clima de comprometimento com os objetivos organizacionais.

Segundo Dantas (2004), o clima organizacional também é um dos fatores essenciais nas relações entre os líderes e seus liderados que pode influenciar na qualidade do atendimento ao utente, relacionamento entre empresas e utentes externos passa a valer na dinâmica de funcionamento interno das organizações, o que é considerado como uma condição para o sucesso. A satisfação das expectativas das pessoas que integram seus quadros baseia-se no fato de que para atender bem um cliente, o funcionário tem de poder e querer fazê-lo.

- a) O clima é formado pelos sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afetam de maneira positiva ou negativa sua satisfação e motivação para o trabalho.
- b) Sentimentos negativos exercem impacto negativo sobre o desempenho. Sentimentos positivos exercem impacto positivo.
- c) O clima organizacional é um fator importante na motivação de pessoas, fazendo com que as mesmas se sintam motivadas no cumprimento de suas atividades, ou não, contudo, o administrador deverá utilizar de vários instrumentos para criar um ambiente produtivo e harmonioso, dentre elas, está à ferramenta do saber ouvir, identificar problemas que venham a interferir no andamento do cotidiano.

### **2.6.2. Motivação dos colaboradores**

As organizações necessitam de colaboradores motivados, desenvolvedores de suas tarefas e comprometidos com os objetivos da organização.

Segundo Maximiano (2000), Motivação abrange as causas ou motivos que produzem determinado comportamento, seja ele qual for. No campo da administração, pessoa motivada usualmente significa alguém que demonstra alto grau de disposição para realizar uma tarefa ou atividade de qualquer natureza. A motivação é a razão pela qual um individuo sai de sua casa todos os dias para ir trabalhar, tal motivação precisa ser positiva, pois será aquilo que irá influenciar, orientando o individuo na busca dos objetivos, ou seja, ela vem de dentro do individuo e a influência irá determinar o comportamento para alcançar as metas. As necessidades dos seres humanos obedecem uma escala de valores a serem transpostos. Isto significa que no momento em que o individuo realiza uma necessidade, surge outra em seu lugar, exigindo sempre que as pessoas busquem meios de satisfaze- lá.

Segundo o Maslow (1943), as necessidades humanas estão organizadas e dispostas em níveis, em uma hierarquia de importância e de influência, essa hierarquia de necessidade pode ser visualizada como uma pirâmide. Na base da pirâmide estão as necessidades, mais baixas, e no topo as necessidades mais elevadas. As pessoas buscam realização, e mais do que um ato um estado de espírito, mais importante do que o facto concretizado é a satisfação de ter conseguido. As necessidades estão hierarquizadas da seguinte maneira: necessidades fisiológica, de segurança, sociais, estima e autorrealização.

### **2.6.3. Cultura organizacional**

É uma maneira informal e compartilhada de perceber a vida e a participação na organização, mantem os seus membros unidos e influencia o que pensam sobre si mesmos e seu trabalho. A cultura origina se das maneiras informais e não oficiais de proceder, ela influencia a organização formal ao modelar a maneira como os funcionários percebem e reagem a cargos formalmente definidos e aos arranjos estruturais.

Segundo Robbins, Judge e Sobral (2010), a cultura organizacional é um sistema de valores compartilhados que existem em uma organização e que a torna diferente das demais, cada organização possui um conjunto de normas e valores a ser seguido, que são assimilados e transmitidos e que torna diferente das demais, cada qual com maneira própria de realizar as tarefas, fazer seus negócios, atender seus clientes, fornecedores, colaboradores. Essa cultura formada tem sua principal fonte de formação nos seus fundadores que influenciam com seus valores, visão, experiência adquirida e maneira com aprenderam a fazer as coisas.

Segundo o Chiavenato (2004), a melhor maneira de se reconhecer uma organização é conhecendo sua cultura, a cultura assegura o sentimento de lealdade, delimita a fronteira, o compromisso e os princípios de comportamento pré-estabelecidas pela organização, passando, portanto, a condicionar na maneira de realizar as coisas, suas atitudes e ações nas variadas atividades que devem estar de acordo com a cultura organizacional. A cultura conduz a organização na direção dos objetivos, determinando os comportamentos e ações, fixando as metas e resultados a ser alcançados.

Por todos os funcionários citados, para uma organização sobreviver e se desenvolver, é preciso uma mudança da cultura organizacional, mesmo que essa organização tenha uma cultura forte e conservadora e resistente a mudanças, isso poderá trazer ameaças que se altera constantemente e uma organização que se mantém inalterada pela rigidez de sua cultura permanece como se nada em seu contexto estivesse mudado, mesmo a estabilidade sendo um requisito para o sucesso, existe a necessidade de mudança para garantir a modernização e competitividade.

### **2.6.4. Satisfação do Utente**

Atualmente vivencia-se um ambiente altamente competitivo, no qual os consumidores têm cada vez mais razão, e para as organizações se diferenciarem precisam objetivar na satisfação do cliente. A satisfação é um elemento capaz de fidelizar um utente, dessa forma, as empresas

devem buscá-la com um elo de ligação com sua clientela, tornando-os parceiros comerciais. Segundo Kotler (2000), “A satisfação consiste na sensação, de prazer ou desapontamento, comparada ao desempenho percebido de um produto em relação as expectativas daquele que compra”.

## **2.7. Requisitos Básicos para um bom Atendimento ao Público**

Segundo Marques (1997), constituem requisitos básicos para um bom atendimento ao público:

- a) Conhecer - suas funções, a instituição, as normas e procedimento (o servidor publico precisa ter conhecimento das suas funções dentro da instituição, como ela trabalha, quais são as normas a serem cumpridas e quais os procedimentos para que seu trabalho seja bem-sucedido);
- b) Falar - utilizar um vocabulário simples, claro e objetivo (depois de ouvir atentamente o público, é necessário falar para estabelecer o processo de comunicação);
- c) Ouvir - para compreender o público (não é possível atender o público, sem antes saber o que ele deseja. É necessário ouvir o que o público tem a dizer para estabelecer uma comunicação sem desgastes e sem adivinhações, para não correr o risco de frustrá-lo. “Ouvir é ser sábio”);
- d) Perceber - o público na sua totalidade conhecer (Os gestos, as expressões faciais e a postura do público são riscos em mensagens, que se percebidas auxiliarão na compreensão do mesmo. As pessoas são diferentes uma das outras. Por esta razão a percepção é um fator fundamental que proporciona ao funcionário perceber as diferentes reações e assim dispensar um tratamento individual e único aos públicos).

## **2.8. Melhorias que podem ser implementadas no atendimento**

O comportamento junto aos seus utentes, da qualidade do atendimento, é uma das principais ações que o empreendedor dispõe para garantir a fidelização do utente, através do controle contínuo dos contactos dos clientes.

Segundo Chiavenato (1999), “Sem alguma forma de controlo, você não conseguirá saber como está-se saindo no sector de atendimento ao cliente”.

O utente espera que a empresa demonstre respeito, agilidade e eficiência no atendimento e mesmo que o utente não adquira um determinado produto ou serviço. A empresa deve considerar que a pesquisa ou troca de informação faz parte do processo de atendimento. Para a empresa alcançar a qualidade do atendimento, é necessário entre outras coisas:

1. Mostrar interesse em resolver os problemas do atendimento do cliente, independentemente de qualquer coisa.
2. Usar pesquisas pós-venda para verificar possíveis falhas e acertos decorrentes do atendimento.
3. Adaptar medidas ou investir em software que auxilie no momento da compra ou prestação de serviço para que não ocorra demora no atendimento.

### **2.8.1 Treinamento para o atendimento ao utente**

Segundo Chiavenato (1999), o treinamento é um processo que permite desenvolver as pessoas para, cada vez mais, se aprimorar na área que atua, além de proporcionar capacitação profissional e resultados positivos para as empresas. Neste contexto, o treinamento na área de atendimento, desenvolve as melhores equipas, aumentando as satisfações dos clientes, a necessidade de treinamento pode ser observada por meio de alguns indicadores. Esses indicadores podem ser entre outros, queixas no atendimento ao cliente, devido o funcionário não saber como atendê-lo.

### **2.9.A importância da qualidade em serviços**

Segundo Chiavenato (1999), treinamento é o processo de ensinar aos novos empregados as habilidades básicas que eles necessitam para desempenhar seus cargos de maneira excelente. Um dos principais propósitos do treinamento é aumentar a produtividade dos indivíduos em



seus cargos, influenciando seus comportamentos, segundo o autor os programas focados em resultados abrangem quatro pontos principais:

1. Buscar transmitir informações relevantes sobre a organização (seu ambiente interno e externo), missão, visão, políticas, regulamentos e clientes.
2. Desenvolver as capacidades profissionais dos participantes para que possam contribuir mais eficazmente para o propósito da instituição; melhorar e desenvolver novas habilidades para execução das tarefas, principalmente de olhos nos avanços que a tecnologia oferece.

### CAPÍTULO 3: METODOLOGIA

Neste capítulo, irá se fazer a apresentação dos métodos e técnicas de pesquisa usadas no trabalho, que permitirão a recolha de informações junto ao Hospital Rural de Chòkwé, bem como de alguns utentes entrevistados.

#### **3.1. Classificação da pesquisa**

##### **3.1.1. Quanto aos procedimentos:**

É um estudo de caso. Este tipo de pesquisa traduz-se na exploração intensiva de uma unidade de análise, neste caso a pesquisa será realizada no Hospital Rural de Chòkwé, segundo Yin (2001), este tipo de pesquisa permite que os investigadores retenham características gerais e significativas de acontecimentos reais.

##### **3.1.2. Quanto abordagem do problema**

Para a materialização da presente pesquisa baseou-se na abordagem mista (quantitativa e qualitativa) visto que, far-se-á uma análise mais extensa do problema por meio da entrevista, igualmente irá permitir uma compreensão fácil e mais abrangente face aos conteúdos relacionados aos objetivos da presente pesquisa.

##### **3.1.3. Quanto aos objetivos**

A pesquisa foi feita do tipo descritiva e exploratório. Segundo Prodanov e Freitas (2013) a pesquisa descritiva serve para evidenciar as características de uma determinada população ou fenómeno demandando técnicas ou estabelecer relações entre variáveis e o exploratório irá

permitir que o investigador tenha grande proximidade com o problema manifestado. De acordo com Gil (2008), a pesquisa exploratória envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e exemplos que estimulem a compreensão.

### **3.2. População de estudo**

A pesquisa inclui uma população finita de 28 funcionários do Hospital Rural de Chòkwé nos departamentos de banco do socorro e pediatria. Segundo Gil (2008) diz que uma população é finita quando não supera 100.000 mil elementos da pesquisa.

#### **3.2.1. Censo**

Para selecionar a população foi aplicada censo populacional, a escolha desse método deve se ao número reduzido dos funcionários do hospital rural de Chòkwé na área da pediatria e do banco de socorro.

### **3.3. Técnica de coleta de dados**

Esta fase caracterizar-se-á pelo desenho dos guiões de entrevista direcionados aos utentes do Hospital Rural de Chòkwé, bem como os questionários para os colaboradores da mesma instituição. Segundo Gil (2008), Entrevista Sem padronizada permite que o entrevistado fale livremente sobre o assunto em causa, podendo retomar ao tema original quando este se desvia e tem como objetivo explorar experiências vividas em condições precisas. Segundo Gil (2002), Questionário é um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado.

#### **3.3.1. Observação sistemática**

Segundo Gil (2008), A técnica de observação é aquela em que o próprio investigador procede diretamente a recolha das informações sem questionar os sujeitos interessados.

### **3.4. Tratamento e Análise de Dados**

Os dados foram processados através do Modelo SPSS, o SPSS é um software para análise estatística, para realizar análises dinâmicas dos dados coletados em umas pesquisas e questionários. O SPSS é um formato que a IBM oferece para uma análise completa. O

acrónimo de Solução de Produtos e Serviços de Estatística. Existem outros produtos diferentes na suite, cada um deles tem suas próprias características únicas.

### **3.4.1. Estatística descritiva**

A análise descritiva permitiu a obtenção de medidas dos dados demográficos dos funcionários, representações simples em 04 forma de tabelas, gráficos e percentagem, constatar se essas verificações simplificadas têm relações entre si.

## **4: APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS**

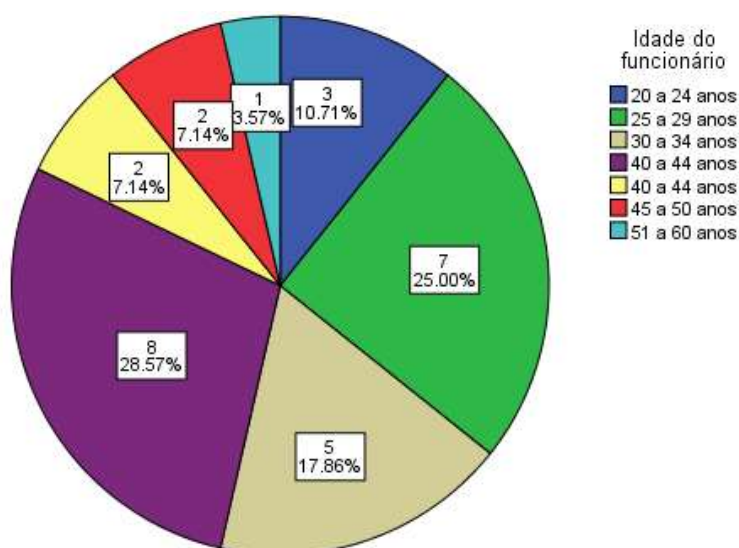
Neste capítulo faz-se a apresentação e interpretação dos resultados obtidos ao longo do trabalho feito no Hospital Rural de Chòkwé. O capítulo está organizado de acordo com as perguntas de pesquisa e para cada uma das questões, a apresentação dos resultados foi feita segundo uma abordagem qualitativa e quantitativa, dependendo do caso ou da questão que se pretendia discutir. Para melhor interpretação dos resultados, faz-se em primeiro lugar uma breve descrição da organização em estudo.

### **4.1. Apresentação dos resultados**

A amostra é constituída por um total de 28 indivíduos de ambos os géneros, sendo 19 do sexo feminino (68%) e 9 do sexo masculino (32%). Desta forma, pode dizer-se que existe uma maior proporção de mulheres nos funcionários do Hospital Rural de Chòkwé.

No que concerne à idade dos funcionários, pode-se observar no gráfico 1 abaixo que grande parte pertence à faixa etária dos 40 aos 44 anos correspondente a quase (29%), seguida da faixa etária dos 25 aos 29 anos (25%), o que indica que grande parte dos funcionários do Hospital Rural de Chòkwé é adulta.

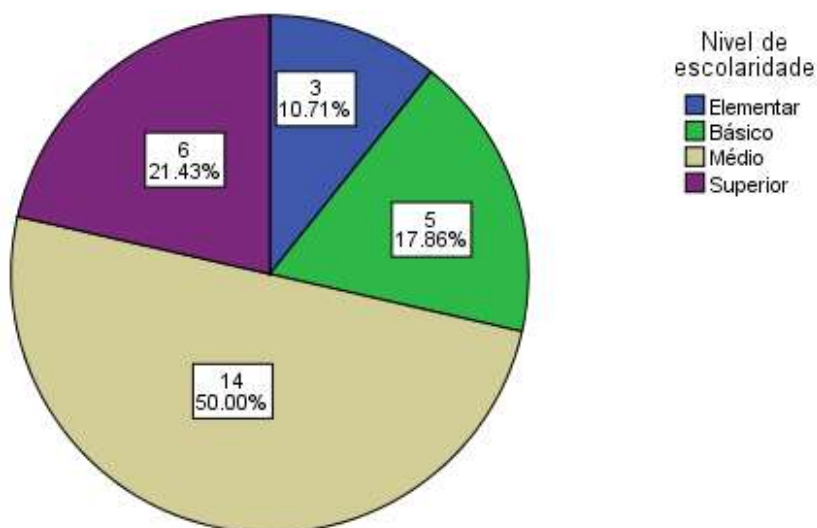
**Gráfico 1: Idade dos funcionários.**



Fonte: Autora

No que tange à escolaridade dos funcionários, mostra-se no gráfico 2 a seguir que grande parte destes pertence ao nível médio com 14 indivíduos, representando (50%), os outros níveis mais representados são o superior com (21,4%) e básico com aproximadamente (18%), sendo que o nível académico menos predominante é o elementar com apenas (10,7%).

**Gráfico 2: Escolaridade dos funcionários.**

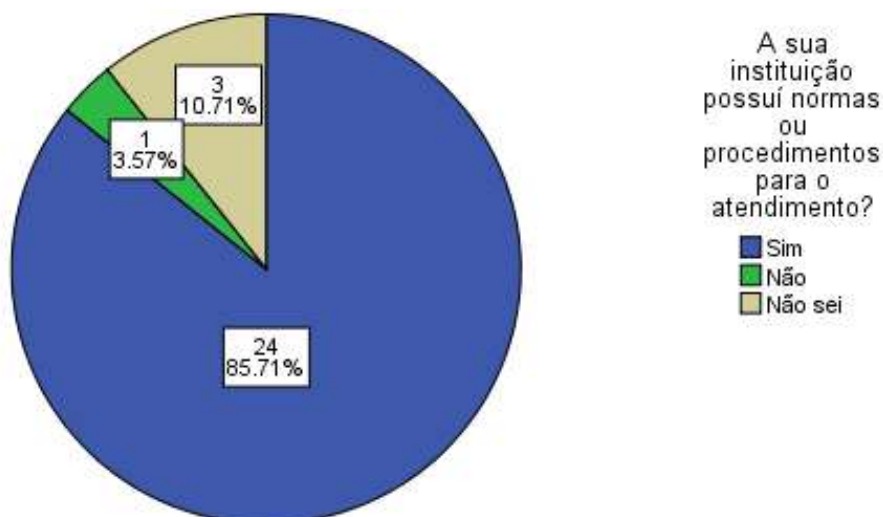


Fonte: Autora

De acordo com análises do gráfico 3 a seguir, os resultados indicam que sim a instituição em estudo possui normas e procedimentos para o atendimento aos utentes, sendo que dos 28 funcionários questionados, 24 correspondente a (85,7%) responderam “Sim”, não obstante 3

(10,7%) responderam “Talvez”, e apenas 1 representando quase (4%) respondeu “Não”. Da análise, pode-se perceber que a forma como o Hospital Rural de Chòkwé é gerido obedece as normas e procedimentos.

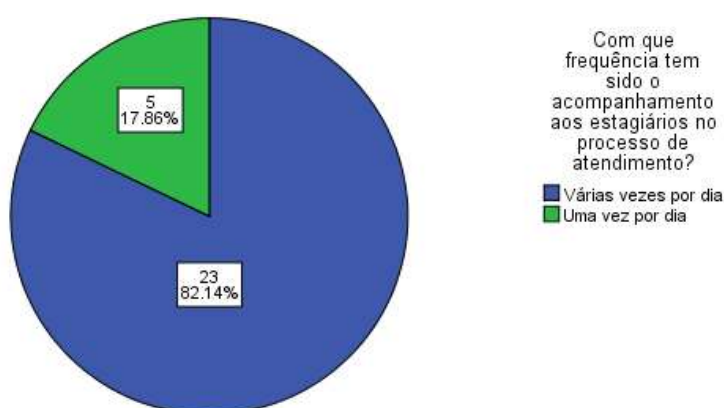
**Gráfico 3: Procedimentos usados para o atendimento.**



Fonte: Autora

Em relação ao gráfico 4, sobre o acompanhamento aos estagiários no processo do atendimento dos utentes, observa-se que pouco mais de (82%) dos inquiridos consideram que o acompanhamento é feito várias vezes por dia e somente 5 funcionários, afirmam ser uma vez por dia com uma margem de (17,8%).

**Gráfico 4: Acompanhamento aos estagiários no processo do atendimento dos utentes.**

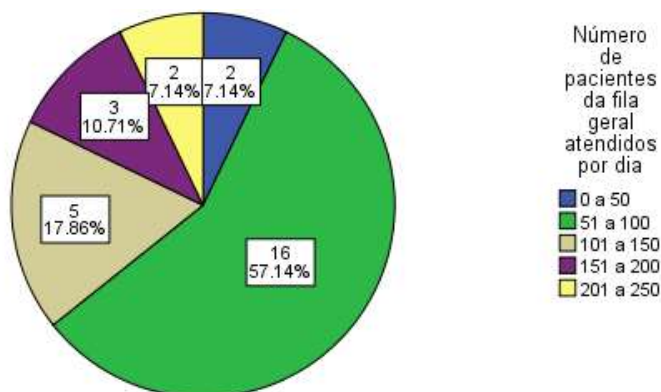


Fonte: Autora

No gráfico 5 a seguir, é possível observar que a maioria com mais de (57%) dos funcionários consideram que o número de utentes atendidos por dia varia de 51 a 100 pacientes, seguidos de (17,8%), que entendem que a fila diária comporta entre 101 a 150 pacientes atendidos por

dia. Estes resultados não são bons, pois todos os questionados estão cientes que existem muitas reclamações na satisfação das necessidades dos utentes que por vezes acabam por desistir das filas devido ao tempo que levam.

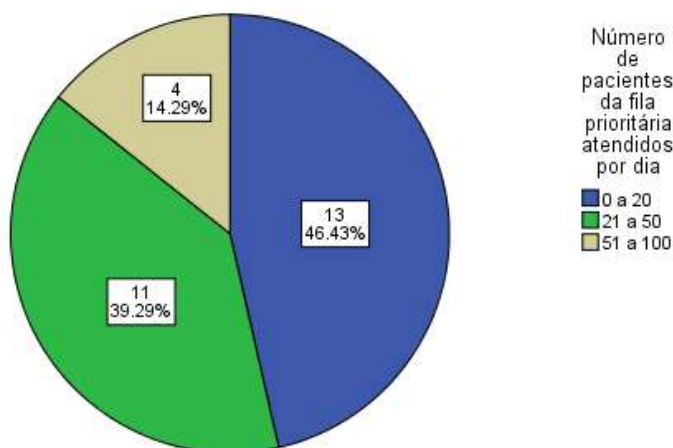
**Grafico 5: Fila geral dos pacientes.**



Fonte: Autora

Relativamente à priorização dos utentes graves e/ou velhos apresentando vulnerabilidade no processo de gestão da fila, os resultados apontam que (46,4%) representando a maioria, consideram que participam neste processo de 0 a 20 utentes por dia e (39,2%), confirmam que participaram 21 a 50 utentes na fila prioritária. Portanto, são poucos que concordam com uma margem superior a 50 utentes representando a minoria com (14,2%). Assim, pode-se afirmar que os utentes em situação crítica são atendidos com urgência.

**Grafico 6: Fila prioritária dos utentes.**

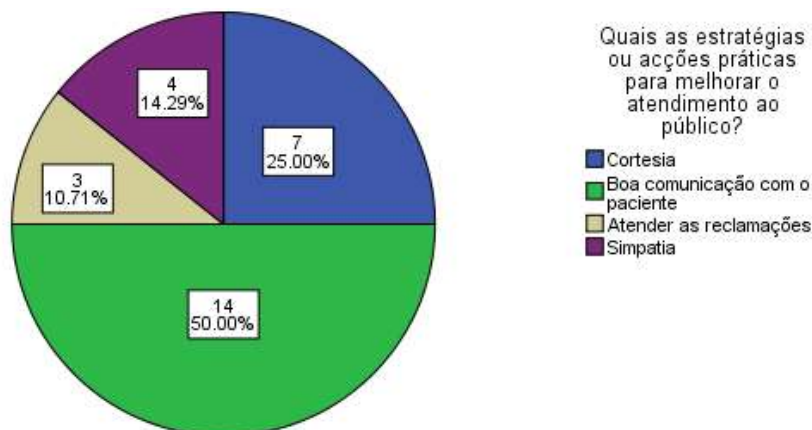


Fonte: Autora

Questionados sobre as estratégias ou ações práticas para melhorar o atendimento ao público, parte considerável dos funcionários representados por (50%), afirma que a melhor estratégia é

a boa comunicação com os utentes, e ainda (25%) considera a cortesia como sendo boa estratégia. Perante estes resultados, é notório verificar que os inquiridos consideram a forma como é feita a comunicação entre os técnicos de saúde e os utentes um ponto forte para melhorar o atendimento ao público, o que contribui positivamente para o alcance dos objetivos definidos no plano estratégico Hospital Rural de Chòkwé.

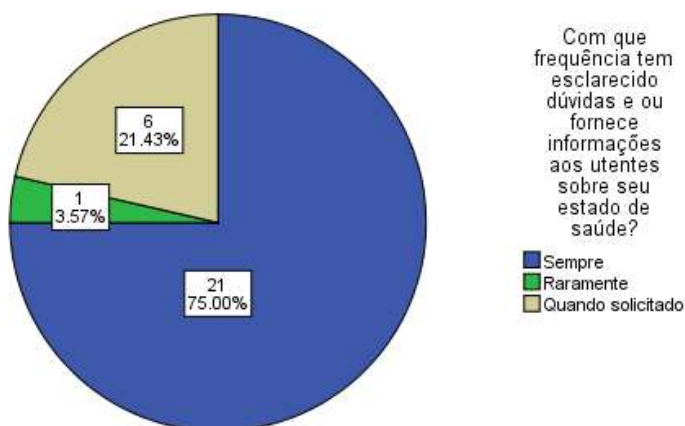
**Gráfico 7: Estratégias para melhorar o atendimento.**



Fonte: Autora

No que se refere ao esclarecimento de dúvidas e informações aos utentes, apesar de alguns funcionários representados por (3,5%), acharem que raramente se fornece informações aos utentes a maioria absoluta com uma margem de (75%), entendem que o esclarecimento de dúvidas e informações aos utentes é feito sempre, e outros com (21,4%), consideram tal feito acontece somente quando solicitados, conforme ilustra o gráfico 9 abaixo.

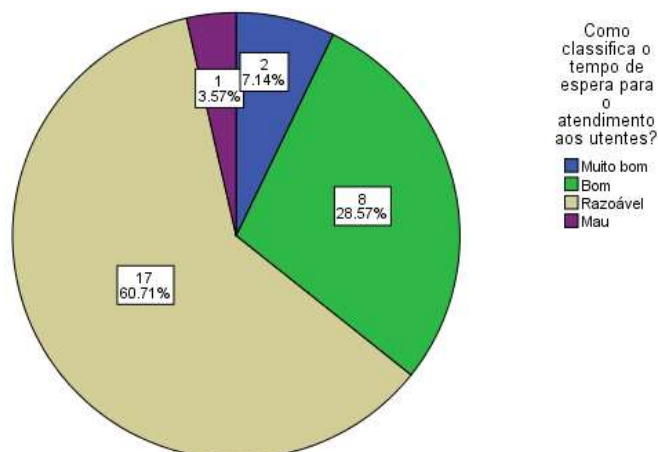
**Gráfico 8: Esclarecimento de dúvidas e informações aos utentes.**



Fonte: Autora

Perguntados sobre as classificações do tempo de espera para o atendimento aos utentes, os resultados apontam que dos 28 questionários aplicados aos funcionários, mais da metade com (60,7%), responderam “Razoáveis” e (28,5%), responderam “Bom”, o que significa que a maioria dos funcionários está relativamente satisfeita com o tempo de espera para o atendimento aos utentes.

**Gráfico 9: Classificações do tempo de espera para o atendimento aos utentes.**

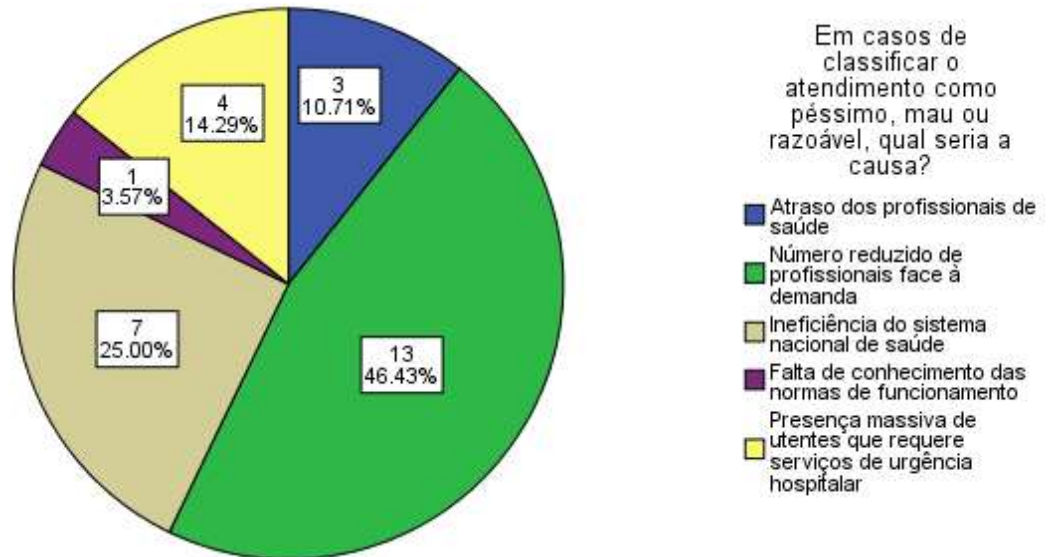


Fonte: Autora

No que tange as classificações do tempo de espera definidas como razoáveis, os resultados indicam a maioria com (46.4%), como causas o número reduzido de profissionais face a demanda que sempre consegue-se atender todos pacientes da fila no horário normal do expediente, sendo que (25%) dos inquiridos responderam que trata-se da ineficiência do sistema nacional de saúde e ainda assim há os que consideram a presença massiva de utentes que requer serviços de urgência hospitalar com uma margem de (14,2%), conforme ilustra o gráfico a seguir.



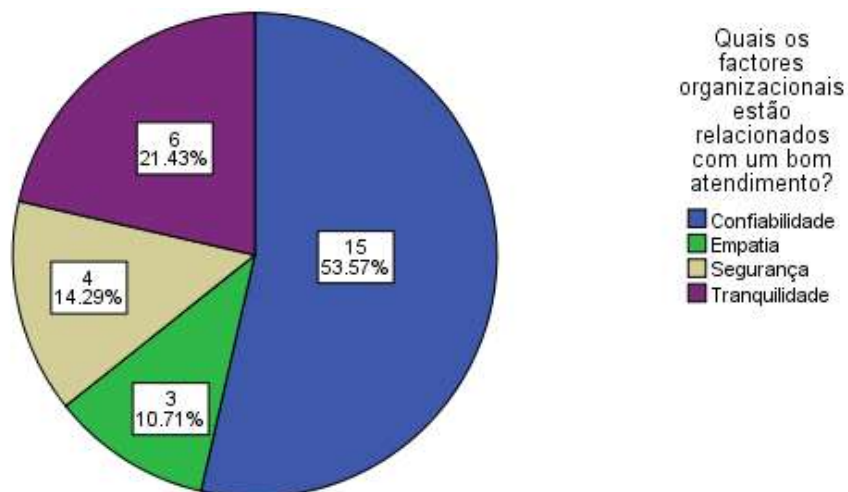
**Grafico 10: Causas das classificações como razoáveis do tempo de espera para o atendimento aos utentes.**



Fonte: Autora

Em relação aos fatores organizacionais relacionados com o bom atendimento, os resultados apontam que a maioria dos funcionários representados por (53,5%), consideram a confiabilidade como sendo o principal fator organizacional relacionado com o bom atendimento, em seguida (21,4%), indicam a tranquilidade, (14,2%), dos funcionários apontam a segurança e somente (10,7%), responderam a favor da empatia, tal como pode-se verificar no gráfico 11 abaixo.

**Grafico 11: Fatores organizacionais relacionados com o bom atendimento.**



Fonte: Autora

## 5: DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo objetiva-se apresentar a discussão dos resultados coletados na pesquisa realizada no Hospital Rural de Chòkwé. Da análise feita permitiu avaliar as implicações da morosidade no atendimento ao público na prestação de serviços aos utentes do Hospital Rural de Chòkwé, de acordo com as variáveis de Morosidade, Atendimento ao Público e Satisfação.

Feita a análise sobre o perfil dos funcionários, verificou-se que a maioria são do sexo feminino com (68%) e apenas (32%) do sexo masculino. Assim, pode dizer-se que existe uma maior proporção de mulheres no Hospital Rural de Chòkwé. No que concerne à idade dos funcionários, grande parte pertence à faixa etária dos 40 aos 44 anos correspondentes a aproximadamente (29%), o que indica que a maioria dos funcionários do Hospital Rural de Chòkwé é adulta. Em relação à escolaridade dos funcionários, mostra-se no gráfico 2, que grande parte dos funcionários pertence ao nível médio com 14 indivíduos, representando (50%).

O primeiro critério analisado foi de procedimentos usados para o atendimento que teve por finalidade verificar até que ponto nesta instituição se adapta formalidades para o atendimento dos utentes. Sendo que a primeira constatação se relaciona com o facto de que estes possuem predominantemente normas e procedimentos para o atendimento aos utentes. Portanto este facto é suportado por (85,7%), constituindo a maioria dos inquiridos.

Segundo Silva (2011), o atendimento pode ser definido como sendo a ligação entre a instituição e o público. Deste modo, a forma como o público é atendido dentro da instituição influenciará diretamente e gerará maior contentamento por parte destes.

Da análise feita sobre o acompanhamento aos estagiários no processo do atendimento dos utentes, observa-se que (82%) dos inquiridos consideram que o acompanhamento é feito várias vezes por dia. Entretanto pode-se perceber que a forma como o Hospital Rural de Chòkwé é gerido obedece os princípios da gestão hospitalar, porém, ainda há um desafio, visto que, ainda que em minoria (18%), dos inquiridos que considera que o acompanhamento é feito uma vez por dia, o que não é bom em função dos objetivos da instituição. De acordo com Silva (2011), uma das formas seria investir em treinamento dos funcionários: Treinamento é a chave. Para uma boa qualidade na prestação de serviços esta em frente o

atendimento e na base o foco no público, conhecer plenamente o potencial dos colaboradores pode ser um bom caminho a ser trilhado.

Por sua vez Carvalho (1999), defende que o atendimento está diretamente ligado aos negócios que uma organização pode ou não realizar, de acordo com suas normas e regras. “O atendimento estabelece dessa forma uma relação de dependência entre o a tendente, a organização e o público”.

Relativamente às longas filas que os utentes são sujeitos, a maioria com mais de (57%) dos funcionários consideram que o número de utentes atendidos por dia varia de 51 a 100 utentes. Estes resultados não são bons, pois os utentes que por vezes abandonam as filas devido ao tempo que levam. Não obstante, esta situação se verifica também a priorização dos utentes graves e/ou velhos apresentando vulnerabilidade no processo de gestão da fila, os resultados apontam que (46,4%) representando a maioria, consideram que participam neste processo 0 a 20 utentes por dia. Portanto, diante destes factos, constatou-se que por vezes priorização de alguns pacientes pode frustrar a utentes de outros.

Segundo Dantas (2004), “Sem nenhuma forma de controlo, você não conseguira saber como estar-se saindo no sector de atendimento ao utente”.

Da análise do gráfico 7 sobre as estratégias ou ações práticas para melhorar o atendimento ao público, parte considerável dos funcionários representados por (50%), afirma que a melhor estratégia é a boa comunicação com os utentes, e ainda (25%) considera a cortesia como sendo boa estratégia. Perante estes resultados, é notório verificar que os inquiridos consideram a forma como é feita a comunicação entre os funcionários de saúde e os utentes um ponto forte para melhorar o atendimento ao público, o que contribui positivamente para o alcance dos objetivos definidos no plano estratégico ao Hospital Rural de Chòkwé.

Segundo o Chiavenato (2004), a melhor maneira de se reconhecer uma organização é conhecendo sua cultura, a cultura assegura o sentimento de lealdade, delimita a fronteira, o compromisso e os princípios de comportamento pré-estabelecidas pela organização, passando, portanto, a condicionar na maneira de realizar as coisas, suas atitudes e ações nas variadas atividades que devem estar de acordo com a cultura organizacional. Para este autor, novas regras e diretrizes para decisão, que orientam o processo de desenvolvimento de uma organização têm sido chamadas de estratégias.

No que se refere ao esclarecimento de dúvidas e informações aos utentes, apesar de alguns funcionários representados por (3,5%), acharem que raramente se fornece informações aos utentes a maioria absoluta com uma margem de (75%), entendem que o esclarecimento de dúvidas e informações aos utentes é feito sempre. Segundo Marques (1997), um dos requisitos básicos para um bom atendimento ao público é ouvir para compreender o público, entretanto, não é possível atender o público, sem antes saber o que ele deseja. É necessário ouvir o que o público tem a dizer para estabelecer uma comunicação sem desgastes e sem adivinhações, para não correr o risco de frustrá-lo. Para este autor “Ouvir é ser sábio”.

Apesar de (75%) dos funcionários afirmam que esclarecem as dúvidas e informações aos utentes, verifica-se muitas reclamações dos utentes no que diz respeito ao tempo de espera no banco para seu atendimento no Hospital Rural de Chòkwé, sendo que (57.1%) dos utentes sentem-se insatisfeitos, o que significa que a maioria dos utentes está insatisfeita com os serviços prestados por esta unidade hospitalar.

De acordo com a análise das respostas constantes no inquérito o aplicado aos utentes deste hospital, constatou-se haver discordância de respostas dos funcionários no que concerne ao o tempo de espera para o atendimento aos utentes e respostas focadas na satisfação dos utentes, pois enquanto os utentes sentem-se insatisfeitos com o tempo da marcação da consulta com uma margem de (46,4%).Em quanto que (60%) dos funcionários responderam que e razoável , o que nos leva a entender que o tempo que se leva para o atendimento ao utente não e bom, justificando-se assim , a posição dos utentes . Portanto, os resultados indicam a maioria com (60.4%), como causas do mau atendimento, o numero reduzido de profissionais face a demanda que sempre desconsegue-se atender todos utentes da fila no horário normal do expediente.

Neste contexto, Chiavenato (1999), aponta o treinamento na área de atendimento, desenvolve as melhores equipas, aumentando as satisfações dos clientes, a necessidade de treinamento pode ser observada por meio de alguns indicadores. Esses indicadores podem ser entre outros, queixas no atendimento ao utente, devido a falta deste.

Em relação aos fatores organizacionais relacionados com o bom atendimento, os resultados apontam que a maioria dos funcionários representados por (53,5%), consideram a confiabilidade como sendo o principal fator organizacional relacionado com o bom atendimento. Porém, os utentes com (39,3%), consideram o atendimento neste hospital como

“Péssimo” e (32,1%), destes consideram “Mau”, tanto que questionados se gostariam de voltar a ser atendido neste Hospital Rural de Chòkwé, (60,7%) responderam que não sabem (10,7%) responderam que nunca mais gostariam de voltar a este hospital. Essa percentagem (50%) vem fundamentar o problema de mau atendimento nesta unidade hospitalar.

Contudo, este estudo serve para avaliar as implicações da morosidade no atendimento ao público na prestação de serviços aos utentes do Hospital Rural de Chòkwé, para que um maior número de utentes passe a considerar-se satisfeito com os serviços prestados neste hospital. Neste contexto, respondendo à pergunta de partida "De que forma a morosidade tem implicado no atendimento ao público na prestação de serviços aos utentes do hospital rural de Chòkwé? ", de acordo com os resultados acima discutidos pode-se apurar a primeira hipótese sendo que, a morosidade influencia negativamente no atendimento ao Público do Hospital Rural de Chòkwé, quando associado a falta de estratégias sólidas de prestação de serviços, planos de formação, capacitação e ou ações práticas como recurso no processo de mitigação da morosidade no atendimento ao público.

## **6: CONCLUSÃO E SUGESTÕES**

No presente capítulo apresenta-se as principais conclusões e sugestões da presente pesquisa.

## 6.1 Conclusão

Feita a revisão da literatura cujo principal objetivo era avaliar as implicações da morosidade no atendimento ao público na prestação de serviços aos utentes do Hospital Rural de Chòkwé. Das análises feitas dos inquéritos aplicados aos funcionários e os utentes desta unidade hospitalar, sobre forma como a morosidade tem implicado no atendimento ao público na prestação de serviços aos utentes, constatou-se que a morosidade influencia negativamente no atendimento ao público do Hospital Rural de Chòkwé.

Entretanto, exige-se que o atendimento ao público deve pautar por seguir as normas e procedimentos assim como os princípios estabelecidos no código de ética da saúde pública, com o propósito de maximizar os poucos recursos humanos que o Estado possui e minimizar os prejuízos que a falta de qualidade do serviço prestado aos utentes pode gerar total insatisfação aos cidadãos.

De acordo com Carvalho (1999), “o atendimento estabelece uma relação de dependência entre o a tendente, a organização e o público”. A qualidade é o mínimo que o utente espera de qualquer atendimento ou serviço. Se não houver qualidade, certamente não haverá relacionamento, porque não haverá aderência. Justifica-se o enfoque da qualidade por ser componente essencial para a formulação de políticas e estratégias de excelência e relacionamentos em qualquer tipo de organização. Nesta visão Kotler (1998), define: “Qualidade é, a totalidade de aspetos e características de um atendimento ou serviço, que proporcionam a satisfação das necessidades declaradas e implícitas”.

Pode-se constatar que nesta unidade hospitalar, não há uma forma regular e significativa de envolvimento dos funcionários na redução do tempo de espera na fila do atendimento aos utentes, na resolução dos problemas decorrentes das reclamações por parte dos utentes. Entretanto, constatou-se ainda que, a forma como se prioriza os pacientes graves e em situação de vulnerabilidade não estimula os utentes, para sentirem vontade de voltar mais vezes na instituição em estudo.

De acordo com análises feitas, percebe-se que a forma como é feita a gestão do tempo de espera nas filas do atendimento põe em causa o princípio da gestão pela qualidade, que defende que a organização tem o dever de garantir que o atendimento e serviços satisfaçam as expectativas dos utentes.

Zeithamal et al. (1990), atribuem a importância de prestação de serviços público a discrepância que existe entre as expectativas e as percepções dos utentes em relação a um serviço experimentado. Assim, a chave para assegurar uma boa qualidade de prestação de serviços acontece quando as percepções dos utentes excedem as suas expectativas.

Assim, as estratégias e ou ações práticas para o processo de mitigação da morosidade no atendimento ao público exige-se que se estabeleça uma relação entre as atividades planeadas e as atividades operacionais dos funcionários e que a cortesia e boa comunicação com os utentes devem ser o ponto forte para granjear a confiança dos utentes, baseadas em factos concretos e procedimentos de excelência no atendimento ao público. Então, as ações planeadas devem estar sempre focadas na satisfação dos utentes para que possa contribuir positivamente na preservação da imagem desta unidade hospitalar.

## **6.2. Sugestões**

- ✚ Criar-se, um serviço de avaliação contínua dos funcionários e coordenação permanente da gestão das filas de atendimento ao público;
- ✚ É fundamental que o Hospital Rural de Chòkwé tenha um plano estratégico de formação que abraça principalmente a formação em boas práticas clínicas por um atendimento eficaz;
- ✚ Pode-se implementar medidas ou investir em software que auxilie na programação das consultas dos utentes não graves de modo a reduzir o tempo de espera na fila do atendimento.
- ✚ A Direção do Hospital deve ter mais acompanhamento aos funcionários para aferir o nível do cumprimento das normas de funcionamento.

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Carvalho, P. C. (1999). *Administração mercadológica*. 1. ed. Campinas: Editora Alínea.

Correa, Henrique; Caon, Mauro (2006). *Gestão de Serviços*. 5 ed. São Paulo.

Chiavenato, I. (1999). *Remuneração, benefícios e relações de trabalho: como reter talentos na organização*. 3. Ed. São Paulo: Atlas.

Miguel, P. (2004), *uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços*

Waldo, D.(1971), *O estudo da Administração Pública*. 2.ed. Rio de Janeiro: fundacao Getulio

Souza, Adriano. (2007) *Qualidade na prestacao de servicos fisioterapia-estudo de caso sobre expectativas e percepcoes de clintes*

Dantas, B. (2004). *Atendimento ao público nas organizações: Quando o marketing de serviços mostra a cara*. Brasília: SENAC.

Marques, G. (1997), *Requisitos básicos para um bom atendimento ao público*: 10 ed Rio de Janeiro

Gianese, C. (1994). *Teoria Geral das Concessões de Serviços Públicos*. Dialética

Maximiano, A. (2000). *Introdução à Administração*. 6. ed.- 5 reimp. – São Paulo: Atlas.

Maslow, (1943). *Introdução a Teorias das Relações Humanas*: como manter boa relação

Luz, Ricardo. *Gestão do Clima Organizacional*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003

Luz, Ricardo. ( 1996). *Gestão do Clima Organizacional*. Rio de Janeiro

Denker, F. G. (200). *Metodologias de Pesquisa de Campo*. Londres, 21ª edição.

Gil, A. C. (2002). *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. 4ª Edição. São Paulo.

Gil, A. C. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 6ª edição.



Gronroos, C. 1984. *Um modelo de qualidade de serviços e suas implicações de marketing*.  
Jornal Europeu de Marketing.

Instituto Nacional de Estatística (2007). *Dados do Recenseamento da População de Maputo*:  
INE.

Marconi & Lakatos (2003). *Fundamentos da Metodologia Científica*. 5ª Edição. São Paulo.

Marques *et al.* (2006). *Metodologia da Pesquisa e do Trabalho Científico*. 2ª Edição Revisada.

Gil, A. C. (2008), *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6ª ed. São Paulo. Editora Atlas.

Kotler, P. (1998). *Administração de marketing: Análise, planejamento, implementação e controle*. 5ª ed. São Paulo: Atlas.

Kotler, P. (2000). *Administração de marketing: a edição do novo milênio*. Tradução Bazán  
Tecnologia e Linguística. 10ª edição. São Paulo: Prentice Hall.

Marconi, M. A. e Lakatos, E. (2003). *Fundamentos de Metodologias*. 5ª Edição. São  
Paulo.

Chiavenato, I. (1994). *Gerenciando Pessoas*. 3ª edição. São Paulo: Makron books.

Silva, M. J. P. (2011). *O papel da comunicação na humanização da atenção à saúde*.  
Bioética.

Robbins, Judge e Sobral (2010), *Cultura Organizacional*: 5 ed sao paulo

## Apêndice A



**INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA**  
**FACULDADE DE ECONOMIA E GESTÃO**  
**CURSO DE LICENCIATURA EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**Este inquérito é aplicado aos funcionários do Hospital Rural de Chòkwé**

O presente questionário insere-se no âmbito da coleta de dados para protocolo de monografia científica do curso de Administração Pública e tem como objetivo recolher sua opinião sobre alguns aspetos relacionados com as implicações da morosidade no atendimento ao público -Caso do Hospital Rural da Cidade de Chòkwé. A sua colaboração e sinceridade nas respostas são fundamentais para que os objetivos do estudo sejam alcançados. Assinale com **X** a opção que melhor lhe satisfaz e preencha os espaços vazios se for necessário.

### **I. PERFIL DO FUNCIONÁRIO**

1. Por favor, indique a sua idade

- 14 a 19 anos;
- 20 a 24 anos;
- 25 a 29 anos;
- 30 a 34 anos;
- 35 a 39 anos
- 40 a 44 anos
- 45 a 50 anos;
- 51 a 60 anos;
- Mais de 60 anos.

2. Sexo

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não dizer

3. Nível de escolaridade

- Alfabetização
- Elementar
- Básico;
- Médio
- Superior
- Nenhum

4. A sua instituição possui normas ou procedimentos para o atendimento?

- Sim
- Não
- Não sei

5. Com que frequência tem sido o acompanhamento aos estagiários no processo de atendimento?

- Várias vezes por dia
- Uma vez por dia
- Uma vez a cada três dias
- Uma vez por semana
- Uma vez por mês

6. Número de pacientes da fila geral atendidos por dia

- 0 a 50
- 51 a 100
- 101 a 150
- 151 a 200
- 201 a 250
- 251 a 300
- 301 a 350

Mais de 300

7. Número de pacientes da fila prioritária atendidos por dia

0 a 20

21 a 50

51 a 100

101 a 200

Mais de 200

8. Assinale o tempo médio de atendimento por utente da fila normal [**Preencher todas as alíneas**].

a. Consultas normais \_\_\_\_\_ minutos

b. Consultas de urgência \_\_\_\_\_ minutos

c. Consultas prioritárias \_\_\_\_\_ minutos

d. Outras consultas \_\_\_\_\_ minutos

9. Quais as estratégias ou ações práticas para melhorar o atendimento ao público?

Cortesia

Boa comunicação com o paciente

Atender as reclamações

Simpatia

Outros \_\_\_\_\_

10. Com que frequência tem esclarecido dúvidas e ou fornece informações aos utentes sobre seu estado de saúde?

Sempre

Raramente

Nunca

Quando solicitado

11. Como classifica o tempo de espera para o atendimento aos utentes?

Muito bom

- Bom
- Razoável
- Mau
- Péssimo

12. Em casos de classificar o atendimento como péssimo, mau ou razoável, qual seria a causa?

- Atraso dos profissionais de saúde
- Número reduzido de profissionais face à demanda
- Ineficiência do sistema nacional de saúde
- Falta de conhecimento das normas de funcionamento
- Presença massiva de utentes que require serviços de urgência hospitalar
- Outra \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

13. Quais os fatores organizacionais estão relacionados com um bom atendimento?

- Confiabilidade
- Empatia
- Segurança
- Tranquilidade



**Este questionário é aplicado aos utentes do Hospital Rural de Chòkwé**

A presente entrevista insere-se no âmbito da coleta de dados para protocolo de monografia científica do curso de Administração Pública e tem como objetivo recolher sua opinião sobre alguns aspetos relacionados com a influência da morosidade no atendimento ao público-caso do Hospital Rural da Cidade de Chòkwé. Para a sua concretização, pede-se honestidade ao entrevistado ao responder as questões e salienta-se que a informação recolhida será usada para fins meramente académicos.

**I. PERFIL DO UTENTE**

1. Por favor, indique a sua idade

- 14 a 19 anos;
- 20 a 24 anos;
- 25 a 29 anos;
- 30 a 34 anos;
- 35 a 39 anos
- 40 a 44 anos
- 45 a 50 anos;
- 51 a 60 anos;
- Mais de 60 anos.

2. Sexo

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não dizer

3. Nível de escolaridade

- Alfabetização
- Elementar

- Básico;
- Médio
- Superior
- Nenhum

4. Qual é o seu nível de satisfação em relação ao atendimento prestado neste hospital

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito

5. Quanto tempo em média tem esperado para atendimento no Hospital Rural de Chòkwé?

- 5 minutos
- 10 minutos
- 20 minutos
- 30 minutos
- 45 minutos
- Uma hora
- Duas horas
- Mais de três horas

6. Está satisfeito com o tempo de espera no banco para seu atendimento no Hospital Rural de Chòkwé?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito

7. Está satisfeito com o tempo médio que esperou pela marcação da consulta?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente

Insatisfeito

8. Como classifica o atendimento prestado no Hospital Rural de Chòkwé?

Muito bom

Bom

Aceitável

Mau

Péssimo

9. Gostarias de voltar a ser atendido neste Hospital Rural de Chòkwé?

Sim

Não

Não sei

Nunca mais

10. Como tem sido o comportamento dos profissionais de saúde perante os pacientes?

Muito bom

Bom

Aceitável

Mau

Péssimo

11. Como atendem os profissionais de saúde neste hospital?

Boa comunicação com os pacientes

Não tem tempo para escutar as preocupações dos pacientes

Costumam despachar na consulta

Sempre prescrevem o mesmo medicamento

Parece que falta lhes experiência

Outra \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



12. O que deve ser feito para melhorar o atendimento prestado aos utentes?

- Respeito
- Agilidade
- Eficiência
- Atenção aos utentes
- Boa comunicação

13. O atendimento recebido é o desejado?

- Sim
- Não
- Talvez