



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA
FACULDADE DE ECONOMIA E GESTÃO

Curso: Administração Pública – Laboral

Impacto da Ética e Deontologia na Qualidade dos Serviços
Públicos: O Caso do Serviço Provincial de Identificação Civil da Cidade de Xai-Xai

Autor:

Adelcia Arlindo Banze

Tutor:

Dr. Almeida Cumbane

Lionde, Novembro de 2023



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA

Monografia de Investigação sobre o Impacto da Ética e Deontologia na Qualidade dos serviços públicos: O caso do Serviço Provincial de Identificação Civil da Cidade de Xai-Xai, apresentado ao curso de Administração Pública, na Divisão de Economia e Gestão do Instituto Superior Politécnico de Gaza, como requisito para obtenção de grau de Licenciatura em Administração pública.

Monografia defendida e aprovada no dia 21 de Setembro de 2023

Júris

Supervisor Almeida Hateres Cumbane.
(Almeida Cumbane, Msc)

Avaliador (1) Acácio Juvenino Massingue
(Acácio Juvenino Massingue, Msc)

Avaliador (2) Castro Forquía
(dr. Castro Forquía)

ÍNDICE	Páginas
LISTA ABREVIATURAS	i
LISTA DE TABELA	i
Declaração	ii
DEDICATÓRIA	iii
AGRADECIMENTOS	iv
RESUMO	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUÇÃO	1
1.1. Objectivos	2
1.1.1 Objectivo Geral	2
1.1.2. Objectivos Específicos	2
1.4. Hipóteses	2
1.2. Problema	3
1.3. Justificativa	4
II. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	5
2.1. Ética	5
2.1.1. Ética profissional	5
2.1.2. Ética individual	6
2.1.3. Código da Ética	6
2.1.4. Códigos de Conduta e de Ética na Administração Pública	6
2.1.5. Ética na Tomada de Decisão	7
2.1.6. A Ética na Administração Pública	7
2.2. Impacto da Ética e deontologia profissional na qualidade dos serviços na Administração Pública em Moçambique	9
2.3. Deontologia Profissional	10
2.4. Legislação Moçambicana de Ética e Deontologia	10
2.4.1. Proibições gerais ao funcionário ou agente do Estado	11
2.5. Lei da Probidade Pública	12
2.5.1. Princípios e deveres éticos	12
2.5.2. Princípios éticos	13
2.6. Ética nas Relações Interpessoais nas Organizações Públicas	13
2.7. Administração Pública	14
2.8. O Sector Público em Moçambique	14
2.9. Constituição do Sector Público em Moçambique	15
III. METODOLOGIA DE ESTUDO	17
3.1. Descrição da Área de Estudo	17

3.2.Método de Pesquisa	17
3.6.População e Amostra	19
3.6.1.População	20
3.6.2.Amostra	20
3.7.Técnica de Amostragem	20
Figura 1: Mapa do local do estudo	21
3.2. Matérias	21
Tabela 1: Os matérias usados para a realização do estudo	21
IV. RESULTADOS	22
4.1. Inquérito dirigido aos utentes do SPICX	22
Gráfico 1: Demostra que os indivíduos inqueridos já lhe foram prestados um serviço público no SPICX	22
Gráfico 2: Com que frequência busca o serviço público no SPICX	22
4.1.1. Classificação dos Funcionários	23
4.1.2. Quanto ao atendimento	23
Gráfico 3: Classificação dos funcionários quanto ao atendimento	23
4.1.3. Quanto a iniciativa	23
Gráfico 4: classificação do funcionário quanto a iniciativa	24
4.1.4. Quanto a imparcialidade isenção	24
Gráfico 5: Como avalia o funcionário quanto a imparcialidade e isenção?	24
4.1.5. Quanto a Dignidade, honra e Decoro	25
Gráfico 6: Como avalia o funcionário quanto a Dignidade honra e decoro?	25
4.1.6. Quanto a prudência e postura	25
Gráfico 7: Como avalia o funcionário quanto a prudência e postura	26
4.1.7. Classificação Global	26
Gráfico 8: qual é avaliação que dá aos serviços oferecidos no SPICX	26
4.2. Inquérito por Questionário direccionado aos Funcionários do Serviço Provincial de Identificação Civil da Cidade de xai - xai	27
4.2.1. Conheces os seus deveres e direitos	27
Gráfico 9: conheces os seus direitos e deveres como funcionário publico?	27
4.2.3. Sabes quais são os direitos dos utentes	27
4.2.4. O que lhe agrada durante o período laboral	28
Gráfico 11: Demostra o que os Funcionários gostam mais durante a sua jornada laboral	28
V. DISCUSSÕES	29
VI. CONCLUSÃO	31
VII. SUGESTÕES	32
VIII. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	33

9.1.Inquerito por questionário direccionado aos utentes dos serviços públicos.....	37
9.2.Inquerito por Questionário direccionado aos Funcionários do Serviço Provincial de Identificação Civil de Xai-Xai	38

LISTA ABREVIATURAS

BR – Boletim da República

PGR – Procuradoria-Geral da República

AP – Administração Pública

MCAA - Ministério para a Coordenação da Acção Ambiental

INA - Instituto Nacional de Estatística

SPICX - Serviço Provincial de Identificação Civil de Xai-Xai

B.I – Bilhete de Identidade

LISTA DE TABELA

Tabela 1: Demonstra os materiais usados para a realização dos estudos 21

LISTA DE GRÁFICO

Gráfico 1: Demonstra que os indivíduos inquiridos já lhe foram prestados um serviço público no serviço provincial de identificação civil 22

Gráfico 2: Nível de frequência de busca de serviços públicos pelos utentes.....22

Gráfico 3: Classificação dos funcionários quanto ao atendimento.....24

Gráfico 4: Classificação do funcionário quanto a iniciativa..... 24

Gráfico 5: Como avalia o funcionário quanto a imparcialidade e isenção? 24

Gráfico 6: Como avalia o funcionário quanto a Dignidade honra e decoreza?..... 25

Gráfico 7: Como avalia o funcionário quanto a prudência e postura 25

Gráfico 8: Qual é a avaliação que dá todos os serviços oferecidos no SPICX 26

Gráfico 9: Demonstra quantos funcionários conhecem os seus direitos..... 27

Gráfico 10: Demonstra o percentual dos funcionários que conhecem os direitos dos utentes 30.

Gráfico 11: Demonstra o que os funcionários gostam mais durante a sua jornada laboral 30

LISTA DE FIGURA

Figura 1: Mapa do local do estudo..... 21

Figura 2: Demonstra o ambiente calmo vivenciado durante a entrevista 36

Figura 3: Local da realização do estudo SPICX 36



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA

Declaração

Declaro por minha honra que este Trabalho de Culminação do Curso é resultado da minha investigação pessoal 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 académico.

Lionde, Novembro de 2023

Adelcia Arlinda Banze

(Adelcia Arlindo Banze)

DEDICATÓRIA

Dedico o trabalho a todos que tornaram possível essa jornada.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a Deus pela vida, pela saúde e por ter me dado forças, coragem e sabedoria para superar todas as barreiras que surgiram ao longo da jornada e por nunca ter me deixado para trás.

Aos meus pais por serem as pessoas especiais e que sempre me apoiaram apesar das dificuldades eles sempre acreditaram e depositaram toda confiança em mim. Agradeço também ao meu irmão Aginaldo pelo apoio que sempre me deu em todos momentos e a minha Avó.

Agradecimentos ao meu tutor Almeida Cumbane, por ter acreditado na possibilidade de realização deste trabalho e pelas sugestões e disponibilidade na orientação.

Agradeço aos meus amigos e Colegas que sempre me apoiaram, a Ângela, Leonilde, Fernando, Cornélia, Acissa.

E por fim, a todos membros do ISPG que directa ou indirectamente contribuíram positivamente durante a minha formação e educação académica

RESUMO

Ética é um conjunto de normas e valores morais de um determinado grupo de pessoas ou em particular um indivíduo, e esta abordagem justifica-se por expor a conduta ética e deontológica de todos os cidadãos, em todos sectores e principalmente por agentes da administração pública. A administração pública tem como objectivo trabalhar a favor do interesse público e dos direitos dos cidadãos que administra, ou seja, nela estão duas actividades, planear e executar. O objectivo deste trabalho é avaliar o impacto da ética e deontologia na qualidade dos serviços públicos, assumindo que a conduta ética e a deontologia são de natureza pessoal e o agente público tem a responsabilidade de ser ético, sem nunca deixar de respeitar e cumprir com as normas e princípios éticos e deontológicos na sua actividade. A ética profissional favorece um bom ambiente de trabalho, ela é indispensável de qualquer profissão que se queira digna de confiança pública. Para cada processo ou procedimento do serviço público há uma acção humana, existem recursos humanos que devem estar envolvidos. Decorrente do que acima foi exposto, coloca-se a seguinte questão de partida: Que Impacto a ética e deontologia têm na qualidade dos serviços públicos? O presente estudo foi realizado na cidade de Xai-Xai. Foi possível concluir que a ética e a deontologia profissional impactam na melhoria de qualidade do serviço público caso SPICX, os funcionários da SPICX cumprem o Código de Conduta dos Funcionários e Agentes do Estado, o código aprovado pelo conselho de ministros, Resolução n.º 15/2018 de 24 de Maio.

Palavra-chave: *Ética, Deontologia, Serviços Públicos*

ABSTRACT

Ethics is a set of norms and moral values of a certain group of people or in particular an individual, and this approach is justified by exposing the ethical and deontological conduct of all citizens, in all sectors and mainly by public administration agents. Public administration aims to work in favor of the public interest and the rights and of the citizens it administers, that is, it has two activities, planning and executing. The objective of this work is to evaluate the impact of ethics and deontology in improving the quality of public services, assuming that ethical conduct and deontology are of a personal nature and the public agent has the responsibility to be ethical, without ever failing to respect and comply with with ethical and deontological norms and principles in its activity. Professional ethics favors a good work environment, it is essential for any profession that wants to be worthy of public trust. For every public service process or procedure there is a human action, there are human resources that must be involved. As a result of the above, the following starting question arises: What impact do ethics and deontology have on improving the quality of public services? The present study was carried out in the city of Xai-Xai. It was possible to conclude that ethics and professional deontology impact on improving the quality of the public service if SPICX, SPICX employees comply with the Code of Conduct for Employees and State Agents, the code approved by the council of ministers, Resolution n.º 15 /2018 from the 24th of May.

Keywords: *Ethics, Deontology, Public Services*

I. INTRODUÇÃO

A presente pesquisa aborda o impacto da ética e deontologia na qualidade e dos serviços públicos do SPICX. O objectivo geral é avaliar o impacto da ética e deontologia na qualidade dos serviços públicos. De salientar que, a administração Pública implica a gestão do interesse público por meio de prestação de serviços públicos.

Ademais, a administração é o processo de tomar decisões sobre objectivos e utilização de recursos. O processo administrativo abrange cinco tipos de funções: planeamento, organização, liderança, execução e controle (Maximiano, 2006).

Os administradores públicos são responsáveis pelo desenvolvimento dos bens e interesses da colectividade e estes recebem a incumbência do poder e dever de agir, como também do dever e da probidade, além da prestação de contas aos cidadãos, prezando sempre pela eficiência dos serviços.

O sector público é o conjunto de instituições e agências que sendo directa ou indirectamente financiadas pelo Estado, têm como objectivo final a provisão dos bens e serviços públicos.

A ética é uma reflexão sobre a moral, os princípios que devem orientar a acção do homem no mundo. A ética distingue-se da moral sendo esta entidade como um conjunto de normas e regras de conduta.

O individualismo extremo, muitas vezes associado à falta de ética pessoal, tem levado alguns profissionais a defender seus interesses particulares acima dos interesses das empresas em que trabalham, colocando-as em risco. Os casos de corrupção e investimentos duvidosos nas empresas públicas e privadas são os maiores exemplos do que estamos dizendo (Zualo, 2019).

Entretanto, este estudo por sua vez, devia ser olhado como um instrumento que vêem recordar aos funcionários sobre seu papel como agentes do Estado.

1.1. Objectivos

1.1.1 Objectivo Geral

- Avaliar o impacto da Ética e Deontologia na Qualidade dos Serviços Públicos no Serviço Provincial de Identificação Civil da Cidade de Xai-Xai.

1.1.2. Objectivos Específicos

- Identificar os factores éticos-deontológicos na qualidade dos serviços públicos;
- Analisar o contributo da Ética e Deontologia no Serviço Provincial de Identificação Civil da Cidade de Xai-Xai;
- Descrever a importância da ética e deontologia na qualidade dos serviços públicos no serviço provincial de identificação civil da cidade de Xai- Xai.

1.4. Hipóteses

Partindo do princípio de que uma hipótese é uma preposição, princípio aceite provisoriamente, tendente a obter consequências lógicas por intermédio de um método, comprovar os factos conhecidos ou com aqueles que podem ser determinados (Marcon & Lakatos, 2019); pretende-se fazer uma formação duvidosa das prováveis causas do problema.

Assim, formula-se certas hipóteses como premissas que a posterior poderão ser confirmadas ou invalidadas em função dos dados que serão recolhidos no campo, daí tem-se como hipóteses as seguintes:

- **H₀** – Ética e Deontologia impactam na Qualidade dos Serviços Públicos no Serviço Provincial de Identificação Civil da Cidade de Xai-Xai;
- **H₁** -. Ética e Deontologia não impactam na Qualidade dos Serviços Públicos no Serviço Provincial de Identificação Civil da Cidade de Xai-Xai

1.2. Problema

Actualmente o sector público está enfrentando uma crise ética, devido à perda de valores que acabam desrespeitando as organizações públicas e fazendo com que ocorra a insatisfação com a condução ética dos servidores nas esferas do poder executivo, legislativo e judiciário, sendo que esse fenómeno não é apenas no sector publico, mas mundial.

O crescimento de valores são critérios, crenças, pressupostos básicos que orientam a acção concreta dos indivíduos, organizações e sociedades, contribuindo para a respectiva identidade, ou seja, são a forma como encaramos a realidade.

Os atributos desejáveis nos administradores públicos foram descritos por muitos, mas de forma geral são: justiça temperada pela caridade, tolerância, fidelidade à lei, racionalidade, imparcialidade, prudência, virtude cívica, espírito público, altruísmo, responsabilidade, entre outros. Quando associados à ética exigem critérios de coerência, empenhamento, comprometimento dentro da organização.

Mais ainda o interesse crescente no desenvolvimento de mecanismos que possam servir para avaliar e quantificar algumas das medidas já implementadas que vão no sentido de se construir uma política ética efectiva na Administração Pública.

Mas nessa instituição os funcionários não usam a ética de forma como deve ser, visto que, alguns utentes afirmaram que tem tido um mau atendimento e ma fé na parte dos funcionários com isso faz com que os utentes fiquem indignados.

A ética é um problema a ser resolvido desde muito tempo atrás, o que vem fazendo dele um assunto importantíssimo, pois a convivência humana em sociedade, para que não seja caótica, deve acontecer de forma ordenada.

Por isso, são necessárias regras, leis e normas que regulem o relacionamento humano em todos os níveis de sua existência, portanto, o sector é visto como ineficiente na prestação de serviços de qualidades aos cidadãos, muita das vezes causados por morosidade, ressalta se também que, nos últimos anos muitos utentes dos serviços públicos, ficam muito agastados com: nepotismo, demora, cansaço, insatisfação e reclamações no atendimento nos Serviços de Identificação civil (Opais, 2020).

Decorrente do que acima foi exposto, coloca-se a seguinte questão de partida, que **impacto a ética e a deontologia têm na qualidade dos serviços públicos?**

1.3. Justificativa

Todo o serviço público depende da acção humana, então não há como pensar no serviço público como um processo isolado, por isso é importante fazer análise profunda do impacto da ética e deontologia na melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados na Administração pública em geral e em particular no SPICX. Entende - se que o presente estudo pode de certa forma contribuir para a melhoria dos serviços então prestados pelo SPICX.

No âmbito académico, a presente pesquisa irá contribuir na medida em que aumentará o acervo bibliográfico existente sobre o tema em estudo, no país, trazendo uma abordagem pontual virada para nossa realidade.

Do ponto de vista individual, estudar sobre essa temática é relevante pois permitirá o aprofundamento dos conhecimentos em torno da temática pesquisada, uma vez que foi uma das temáticas que mais me marcou no decurso do meu trajecto académico enquanto estudante do ensino superior, e com certeza me vai acompanhar no dia-a-dia de trabalho enquanto ser social e funcionária. Desta forma, espero que esta pesquisa seja um contributo para a reflexão deste tema crucial para o funcionamento da Administração Pública Moçambicana.

Do ponto de vista social, este tema é relevante e essencial, pois, irá contribuir para que haja equilíbrio na sociedade, uma vez que servirá para criar um ambiente harmonioso, relações sadias e para garantir que todas regras e normas sociais e da própria instituição sejam cumpridas, e conseqüentemente, a melhoria de qualidade dos serviços públicos prestados no SPICX.

II. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1. Ética

Considera-se ética como uma ciência que estuda os valores e virtudes do homem estabelecendo um conjunto de regras de conduta e de postura a serem observadas para que o convívio em sociedade possa se dar de forma ordenada e justa. Por isso, vários estudiosos na matéria afirmam que a Ética não é uma opção, mas uma necessidade, visto que ninguém pode viver sem uma normativa ética (Olivares, 2009 apud Zualo, 2019).

Contudo, tendo em conta a etimologia da palavra ética, *ethos* que significa carácter, modo de ser que uma pessoa vai adquirindo por seu modo de agir; esse modo habitual de agir se sedimenta em hábitos bons e maus que, por sua vez, inclinam, predispõem e facilitam continuar agindo no mesmo sentido (Olivares, 2009 apud Zualo, 2019).

Ética vem do grego *ethos*, que significa costume ou modo de agir estes costumes são determinados por valores morais e leis vigentes que condicionam a conduta humana numa determinada época assim, as teorias éticas nascem e desenvolvem-se em diferentes sociedades como resposta aos diversos problemas resultantes das relações entre os Homens (Martins, 2020).

2.1.1. Ética profissional

Ética profissional consiste em um conjunto de normas de conduta que devem ser sugeridas e executadas durante o exercício profissional. As acções reguladoras da ética atingem o desempenho profissional, fazendo com que o profissional respeite os utentes (Cavalcante, s/d).

A importância dos princípios éticos dentro das organizações e empresas ganhou maior relevância a partir da década de 80, com a redução crucial da hierarquia e a consequente autonomia financeira concedida pelas pessoas. A grande disputa por cargos de maior importância também se desenvolveu, criando um maior desejo de se sair melhor a qualquer custo (Nalini, 2014).

Salientar que tais comportamentos acabam por impor transformações no princípio moral e ético dos colaboradores, pois se tratam de acções que resultam na perda de confiança e respeito. Isso faz com que o indivíduo abra mão da paz social e passe a lutar apenas pelos seus interesses pessoais (Nalini, 2014).

2.1.2. Ética individual

A ética individual consiste na construção continuamente inacabada, pois persiste até o fim da vida. O ser humano, desde seu nascimento, está sujeito à influência social, primeiramente por intermédio da família, depois pela influência social na escola, entre amigos, com os meios de comunicação, dentre outros. Essas influências são adquiridas aos poucos, fazendo com que se manifeste o aspecto moral social. Assim, o indivíduo tem o livre arbítrio para acatar determinada norma devido sua reflexão social, podendo ser chamada de interiorização (Alencastro, 1997).

Os problemas enfrentados pelas empresas acabam por reflectir dentro da sociedade, que acaba recebendo as consequências dos actos antiéticos, haja vista que alguns desses problemas, como a corrupção e as fraudes, são directamente repassados ao produto final, que tende a ter um valor maior no mercado. Além disso, alguns desses problemas, como os actos de abuso sexual ou moral, causam 15 comoção social, fazendo com que a sociedade interprete de forma negativa as acções da empresa (Alencastro, 1997).

2.1.3. Código da Ética

Sendo que a Administração Pública é responsável por gerir os bens e dinheiros públicos, os seus colaboradores são constantemente confrontados com a necessidade de reconciliar interesses e valores concorrentes, as vezes a ética no sector está enraizada num sentido de dever de servir os outros, em benefício a sociedade ou do interesse deste modo, os códigos de ética têm como função regular conflitos de interesses e proporcionar um ambiente estável, onde a boa conduta salvaguarde os interesses comuns (Dias, 2014).

2.1.4. Códigos de Conduta e de Ética na Administração Pública

O código de ética pode ser um instrumento difusor da cultura organizacional, pois nesses documentos estão bem definidos os modos de agir, que devem ser respeitados por todos os intervenientes da Organização, influenciando o seu próprio comportamento (Moreira,1999 apud Puc, s/d).

Segundo Farooq (2021) Em todo o caso, os códigos de conduta e de ética são vistos como instrumentos de disseminação da ética e da conduta, das regras do bem-estar e do bem agir, por parte de todos os intervenientes na organização. A prioridade do interesse público impõe aos funcionários uma multiplicidade de deveres, assim como:

- O dever de neutralidade;

- O dever de legalidade;
- Justiça;
- Imparcialidade;
- Igualdade;
- Proporcionalidade;
- Colaboração e boa-fé;
- Informação;
- Qualidade,
- Lealdade;
- Integridade;
- Competência;
- Responsabilidade.

2.1.5. Ética na Tomada de Decisão

Para Soares (2014) a tomada de decisão constitui um aspecto muito importante na ética, levando por vezes muitos problemas, principalmente quando se tem de decidir num contexto de maior discricionariedade e complexidade. A Administração Pública é caracterizada por uma convergência de interesses e valores contraditórios, sendo uma área de grande visibilidade ética uma vez que exige ponderação e reflexão profunda para que se possam tomar as melhores decisões, tendo em conta a envolvente, incidências e repercussões. Logo, o processo de tomada de decisão divide-se em termos das situações potencialmente originadoras de dilemas éticos e suas implicações e, em termos dos instrumentos de suporte à tomada de decisão, bem como seus factores condicionantes.

2.1.6. A Ética na Administração Pública

Na actualidade é perceptível o crescimento de produção de literatura científica no âmbito da ética e dos valores na Administração Pública, mais ainda, o interesse crescente no desenvolvimento de mecanismos que possam servir para avaliar e quantificar algumas das medidas já implementadas que vão no sentido de se construir uma política ética efectiva na administração Pública. A ética no âmbito da Administração Pública tem sido alvo de crescente interesse devido à emergência do

movimento de reforma da nova Gestão Pública que visa, entre outros, o repensar da estrutura da Administração Pública (Svara, 2011).

De acordo com Bilhim & Pereira (2015) valores são critérios, crenças, pressupostos básicos que orientam a acção concreta dos indivíduos, organizações e sociedades, contribuindo para a respectiva identidade, ou seja, são a forma como encaramos a realidade. Os atributos desejáveis nos administradores públicos foram descritos por muitos, mas de forma geral são: justiça temperada pela caridade, tolerância, fidelidade à lei, racionalidade, imparcialidade, prudência, virtude cívica, espírito público, altruísmo, responsabilidade, entre outros. Quando associados à ética exigem critérios de coerência, empenhamento, comprometimento e verdade na e com a organização (Dias, 2014).

Pode-se conceituar ética como “o estudo dos juízos de apreciação que se referem à conduta humana susceptível de qualificação do ponto de vista do bem e do mal, seja relativamente à determinada sociedade, seja do modo absoluto. A ética encara a virtude como prática do bem e esta como a promotora da felicidade dos seres, quer individual ou colectivamente. Caminho da virtude é sempre possível. Enquanto o homem existir, tem ele a possibilidade de modificar sua conduta e imprimir direcção diferente às suas acções. E todos os homens orientam-se na vida por um critério valorativo, conferindo, assim, um sentido pessoal as suas vidas. Nem sempre é tranquilo atingir-se o conceito de bem, principalmente vivenciá-lo de maneira coerente. Por mais rígidas que sejam as convicções morais, mais sensível será a insegurança quanto à fixação dos padrões e o balizamento concreto das atitudes humanas”. Nesse sentido, a questão da ética passa a ter ou pode ter um padrão de comportamento bastante relativo e muito incerto (Cândido, 2011).

Para Cândido (2011) Considerando a ética no serviço público, entende-se que a ética pode contribuir, sobremaneira, para a construção de um conjunto interno de elementos que permitam a você chegar a grandes conclusões, quando buscamos base para o comportamento moral. Para ele, o valor está no conhecimento, no conhecimento sobre questões universais, não o de carácter circunstancial como o de uma profissão, ou o adquirido através de acções de cunho circunstancial.

2.2. Impacto da Ética e deontologia profissional na qualidade dos serviços na Administração Pública em Moçambique

É de grande importância que todo profissional da AP tenha uma postura ética no exercício da sua profissão, pois o mesmo tem responsabilidades individuais e sociais, que envolvem pessoas que dela se beneficiam (Meda, 2013 apud Zualo,2019).

A postura ética é de suma importância para a vida profissional e manter as atitudes éticas faz com que os colaboradores alcancem a eficiência através da obediência a legislação e directrizes da organização. Além disso, manter uma postura ética organizacional poderá ajudar o profissional a ter uma vida pautada em cumprir as regras fielmente. O profissional ético é naturalmente admirado pois o respeito pelos colegas e pelos utentes são o que dá destaque a esse colaborador (Zualo,2019).

Uma postura ético-profissional na prestação dos serviços públicos seguido de padrões e valores, tanto da sociedade, quanto da própria organização são essências para o alcance da excelência profissional. A prestação dos serviços públicos exige dos servidores públicos uma actualização a aperfeiçoamento constante, e uma conduta ética corporativo através dela ganham credibilidade e a confiança dos utentes (Marques,2015 apud Zualo,2019).

O mesmo defende que é importante que os profissionais sigam os padrões éticos da sociedade e da organização.

existe uma relação entre a ética e a prestação dos serviços públicos para que os agentes públicos possam exercer as suas funções com profissionalismos e responder com aquilo que são as necessidades dos utentes deve se seguir padrões éticos de modo a ter uma harmoniosa relação no trabalho (Piquet,2000 apud Zualo,2019)

Este acrescenta que o serviço público para produzir o bem não pode se distanciar das dimensões éticos que devem permear e construir um padrão ético dos serviços colocados á disposição dos cidadãos, não pode distanciar se dos padrões de eficiência exigidos pela sociedade, do aproveitamento máximo de tudo aquilo que a colectividade possui, em todos os níveis, ao longo da realização de suas actividades.

2.3. Deontologia Profissional

Para Cunha (2017) a Deontologia significa: *déon* significa dever, enquanto *logos* se traduz por discurso ou tratado, e neste sentido deontologia seria o tratado do dever, ou o conjunto de deveres, princípios, regras ou normas adoptados com um fim determinado, como regular ou orientar um grupo de indivíduos no âmbito de uma actividade laboral para o exercício de uma profissão. A par desta ideia de tratado, associado à regulamentação de uma profissão, está implícita uma certa ética.

O objectivo da Deontologia é ensinar o homem a conduzir os seus afectos, de maneira que sejam o mais possível subordinados ao bem-estar. Cada homem tem as suas penas e os seus prazeres, que lhe são próprios, e com os quais o resto dos homens não tem qualquer relação; há, também, os prazeres e as penas que dependem das relações com os outros homens, e os ensinamentos do Deontologista têm por objectivo aprender, num como noutro caso, a dar ao prazer uma direcção tal que lhe permita ser produtivo para outros tipos de prazer; e a dar uma tal direcção à pena que a torne, na medida do possível, uma fonte de prazer ou, pelo menos, que ela seja o menos pesada possível, suportável e, assim, tão transitória quanto possível (Dias, s/d).

De acordo Com Cunha (2017) os deveres dos Servidores Públicos são, entre outros:

- Exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo;
- Ser leal às instituições que servem;
- Observar as normas legais e regulamentares;
- Cumprir as ordens superiores, excepto quando manifestamente ilegais;
- Atender os utentes com presteza e urbanidade;
- Levar ao conhecimento da autoridade superior as irregularidades de que tiver conhecimento em razão do cargo;
- Zelar pela economia do material e a conservação do património público;
- Guardar sigilo sobre assuntos internos do serviço;
- Manter conduta compatível com a moralidade administrativa;
- Ser assíduo e pontual ao serviço.

2.4. Legislação Moçambicana de Ética e Deontologia

De Acordo com o Decreto Ministerial, Resolução n.º 15/2018 de 24 de Maio que Estabelece Alguns Padrões de Comportamento, Atitudes e Carácter Exigidos aos

Funcionários e Agentes do Estado, que devem ser observados nas seguintes circunstâncias, a destacar:

2.4.1. Proibições gerais ao funcionário ou agente do Estado

O funcionário e agente do Estado estão expressamente proibidos de:

- Usar do cargo ou função, influências, amizades, facilidades em função da posição e para obter qualquer tipo de benefício para si ou para outrem;
- Desviar o funcionário ou agente de Estado para atender interesses particulares ou alheios à instituição;
- Retirar da instituição qualquer documento, material didático ou outro bem pertencente ao património do Estado sem a devida autorização;
- Fazer uso indevido e/ou ilícito de informações privilegiadas obtidas no exercício das suas funções, em benefício próprio, de parentes, de amigos ou de terceiros;
- Participar, cooperar ou prestar apoio a qualquer instituição que atente contra a moral, a honestidade ou a dignidade da pessoa humana;
- Usar mecanismos para dificultar o exercício regular de direito por qualquer pessoa, causando-lhe dano moral ou material;
- Deixar de utilizar os avanços técnicos e científicos ao seu dispor ou do seu conhecimento para o alcance de objectivos da instituição;
- Permitir que perseguições, simpatias, antipatias, caprichos, paixões ou interesses de ordem pessoal interfiram no atendimento ao público e na relação com colegas; idade ou a dignidade da pessoa humana.

2.4.2. Interesse Público

O Funcionário e Agente do Estado exercem as suas funções ao serviço da satisfação das necessidades da sociedade, do desenvolvimento económico e social e da estabilidade, convivência e tranquilidade sociais, devendo:

- Dedicar-se exclusivamente à prossecução de interesse público, procurando evitar o risco de colocar-se numa situação de não dedicação ao serviço ou numa posição que possa comprometer a sua independência, dedicação, isenção e produtividade;
- Colocar os interesses gerais da sociedade acima de quaisquer outros;

- Abster-se de usar o seu cargo ou função e poderes funcionais para satisfação de fins e interesses particulares ou pessoais e alheios ao interesse público.

2.4.3 Bem servir

O Funcionário e Agente do Estado desempenha as suas actividades com profundo espírito de missão devendo:

- Responder a todas as solicitações dos cidadãos com prontidão e clareza ou encaminhar o cidadão para o funcionário ou agente que possa prestar tal apoio;
- Atender o cidadão com cortesia, empatia e justiça dando prioridade e especial atenção a idosos, doentes, mulheres grávidas e pessoas com deficiência que exija tal atenção;
- Prover de forma clara e correcta, o cidadão de informações e esclarecimentos que aquele solicite e que não constitua segredo, exceptuando aquelas informações que constitua matéria sigilosa, confidencial, restrita ou secreta, responsabilizando-se pelos prejuízos causados a terceiros e ao Estado pela prestação de informação incorrecta ou errada;
- Ser acessível, discreto e delicado em todas as relações com o cidadão.

2.5. Lei da Probidade Pública

De acordo com a Lei nº16\2012 de 14 de agosto (Lei da Probidade Publica), estabelece alguns princípios nomeadamente:

2.5.1. Princípios e deveres éticos

- A designação para um cargo público por eleição, por nomeação ou por contrato, implica a estrita observância da constituição e da legalidade, bem como dos princípios e deveres de ética profissional que garante o prestígio dos cargos das entidades neles investidos;
- O exercício da função pública deve orientar-se para a satisfação do bem comum que é o seu fim último e essencial;
- No exercício das suas funções, o servidor público tem sempre presente os valores sociais da paz, segurança liberdade e justiça;

- O servidor público deve inspirar confiança nos cidadãos para fortalecer a credibilidade da instituição que serve e dos seus gestores.

2.5.2. Princípios éticos

O servidor público além dos deveres gerais contidos na constituição, e sem prejuízo do que dispuser legislação específica, pauta a sua actuação pelos seguintes deveres e princípios éticos:

- Não discriminação e igualdade;
- Legalidade;
- Lealdade;
- Probidade pública;
- Supremacia do interesse público;
- Eficiência;
- Responsabilidade;
- Objectividade;
- Justiça;
- Respeito pelo património público;
- Reserva e discrição;
- Decoro e respeito perante o público;
- Conhecimento das proibições e regimes especiais aplicáveis;
- Escusa de participação em actos em que incorra no conflito de interesse.

2.6. Ética nas Relações Interpessoais nas Organizações Públicas

O comportamento ético está relacionado com as escolhas morais de um indivíduo, isto é, independente das escolhas feitas o indivíduo saberá ter um comportamento ético que lhe ajude a permanecer dentro do convívio em sociedade ou na organização (Dubrin, 2006).

- Para Almeida (2015) o indivíduo baseia suas crenças no que é certo ou errado, o que é bom ou mau, porém esses valores não nascem com o homem, são apreendidos com o tempo e tendo como modelo os pais, professores, amigos, irmãos ou até personalidades públicas.

2.7. Administração Pública

Pois bem, a palavra administração vem do latim *ad*, que significa direcção, e *minister*, subordinação ou obediência; isto é, uma actividade realizada por alguém sob o comando de outro (Megginson *et al*, 1998).

Maximiano (2006) conceitua administração como sendo o trabalho realizado com recursos humanos, financeiros e materiais a fim de atingir objectivos organizacionais por meio do desempenho das funções de planejar, organizar, liderar e controlar.

Para Simione (2014) administradores públicos são os responsáveis pelo desenvolvimento dos bens e interesses do Público e estes recebem a incumbência do poder e dever de agir, também do dever e da probidade, além da prestação de contas ao Público.

A Administração Pública pode ser conceituada sob dois aspectos: o objectivo (funcional) e subjectivo (organizacional). No aspecto objectivo (funcional), administração pública consiste na própria actividade administrativa, exercida pelo Estado por seus órgãos e agentes, ou seja, é o ato pelo qual o Estado produz serviços, bens e utilidades, tendo como destinatário final a sociedade. Já no sentido subjectivo ou organizacional, a Administração Pública representa o conjunto de agentes, órgãos e pessoas jurídicas que executam as actividades administrativas, ou seja, considera-se aqui o sujeito da função administrativa, quem a exerce de fato. A Administração Pública brasileira vem evoluindo ao longo dos anos e é marcada por processos de reformas que procuram superar as dificuldades organizacionais e gerenciais do sector público (Maximiano, 2012).

2.8. O Sector Público em Moçambique

Esta secção aborda as características do sector público em Moçambique. Para o efeito, são tratados os conceitos de sector público, administração pública nos níveis central, local e fundos de segurança social. A secção descreve, igualmente, as sociedades não financeiras e sociedades financeiras públicas, resultantes da actualização em termos conceptuais e legais (INE, 2021).

O sector público consiste em todas as unidades institucionais residentes controladas, directa ou indirectamente, por unidades das administrações públicas, ou seja, todas as

unidades do sector das administrações públicas e sociedades públicas residentes (INE, 2021).

2.9. Constituição do Sector Público em Moçambique

De acordo com Ine (2021) o sector público é constituído pelos seguintes subsectores nomeadamente:

- **Administração pública central**
 - Administração Pública local
 - Fundos de segurança social
- **Sociedades Públicas**
 - Sociedades não financeiras públicas
 - Sociedades financeiras públicas
 - Sociedades de depósitos públicas
 - Banco central
 - Outras sociedades de depósitos públicas excepto o banco central
 - Outras sociedades financeiras públicas.

2.9.1. Serviços Públicos

A prestação dos serviços essenciais necessários à sobrevivência e sustento do público em geral é uma das responsabilidades básicas do serviço público. Existem várias categorias de serviços sociais que os sectores públicos forneceram. Entre estes, destacam-se a comunicação, os serviços de saúde, os serviços de educação, os serviços de habitação, os serviços de transporte e muitos outros (Shittu, 2020).

O serviço público consiste no conjunto de actividades que a Administração presta visando o atendimento de necessidades que surgem exactamente em decorrência da vida social, própria do homem, embora também atendam interesses individuais. Trata-se, portanto, fundamentalmente da satisfação de algo que emerge da vida em sociedade (Ramos *et al*, 2020).

2.10. Implementação de Políticas Públicas

Para que o serviço seja prestado ao público, ele deve ser formulado em política. Política é a totalidade dos planos e estratégias governamentais para os cidadãos. O serviço público torna-se um instrumento essencial que traduz os programas governamentais em realidade em benefício dos cidadãos. Eles também são fundamentais para fornecer dados e informações necessários ao governo que podem ajudar na formulação de políticas. Sem a instrumentalidade do serviço público, a política governamental permanece utópica que não pode ser realizada (Shittu, 2020).

III. METODOLOGIA DE ESTUDO

3.1. Descrição da Área de Estudo

O estudo foi realizado no SPICX, que esta localizada no 12º Bairro, AV. Samora Machel, no distrito de Xai-Xai, localizado na Província de Gaza, que ocupa uma área de aproximadamente 1.865 km², é limitado a Sul pelo Oceano Índico, a norte pelos distritos de Chibuto (posto administrativo de malehice) e chókwe, a Oeste pelo distrito de Mandlakazi e a Este com o distrito de Bilene (Mcaa, 2012).

3.2. Método de Pesquisa

De forma a alcançar os objectivos da presente pesquisa, usou-se a abordagem quantitativa. Segundo Richardson (2007), a pesquisa quantitativa é aquela que se caracteriza pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na colecta como no tratamento dos dados e procura medir e quantificar os resultados da investigação, elaborando-os em dados estatísticos.

3.3. Quanto a método de abordagem

Quanto ao método de abordagem, a presente pesquisa classifica se como indutiva. Segundo Marconi & Lakatos (2003), enfatizam que a indução é um processo mental por intermédio do qual, partindo de dados particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal, não contida nas partes examinadas. Neste caso, generalizou se as constatações a partir dos resultados obtidos no SPICX sobre o impacto da ética e deontologia profissional na qualidade dos serviços públicos.

3.4. Quanto ao procedimento

Com relação ao método de procedimento, no presente estudo, foi aplicado o Estudo de Caso. Segundo Gil (2002) consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objectos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento e para a realização da pesquisa. Nestes termos pautou-se por situações da vida real (institucional), possibilitando assim a descrição do problema no contexto em que está sendo feita a pesquisa. Assim este método foi extremamente importante, pois colocou-nos perante a realidade de modo a conhecer o que acontece no terreno. Ainda, de acordo com este método, qualquer caso estudado em profundidade pode explicar outros

fenómenos semelhantes. Através da aplicação deste método foi possível pôr à prova as questões de pesquisa levantadas para respondê-las e conseqüentemente satisfazer os objectivos propostos, conjugando com outras técnicas de recolha de dado como o questionário.

3.5. Técnicas de recolha de dados

3.5.1. Pesquisa Bibliográfica

Desenvolve-se explicando um problema através de teorias publicadas em livros ou obras do mesmo género. O objectivo deste tipo de pesquisa é de conhecer e analisar as principais contribuições teóricas existentes sobre um determinado assunto ou problema, tornando-se um instrumento contribuições teóricas existentes sobre um determinado assunto ou problema, tornando-se um indispensável para qualquer pesquisa (Gil, 2002). Fez-se a revisão de diferentes obras teóricas que serviram de base para a fundamentação teórica e de uma forma científica para melhor compreender o impacto da ética e deontologia na qualidade dos serviços públicos.

3.5.2. Pesquisa Documental

De acordo com Marconi & Lakatos (1996), a técnica documental tem a ver com a natureza das fontes. Desta forma às fontes primárias e secundárias que são usadas como suporte para a pesquisa. Na pesquisa que nos propomos a realizar, esta técnica foi usada para fazer levantamento de documentos normativos oficiais, artigos nacionais. A título de exemplo, foram usados a Resolução nº 15/ 2018 de 24 de Maio (Código de Conduta dos Funcionários e Agentes do Estado) e a Lei nº 16/2012 de 14 de Agosto (Lei da Probidade Pública).

3.5.3. Inquérito por questionário

Esta técnica de pesquisa foi utilizada de modo a colectar uma série de informações necessárias para a elaboração do trabalho. Para Marconi & Lakatos (2003), o questionário é um instrumento de colecta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Com esta técnica elaborou-se dois inquéritos, onde um foi constituído por questões

abertas as quais foram direccionadas a 10 funcionários do SPCIX. O outro inquérito foi constituído por perguntas fechadas foram administradas aos utentes do SPICX.

3.5.4. Observação assistemática

Segundo Marconi & Lakatos (2003) a técnica da observação assistemática, também denominada espontânea ou informal, consiste em recolher e registar os factos da realidade sem que o pesquisador utilize meios técnicos especiais ou precise fazer perguntas directas.

3.6. Técnicas de análise de dados

No tocante a análise de dados, para efeitos do presente estudo recorreu se a análise de conteúdo, e a análise estatística. A análise de conteúdo é uma das técnicas mais comuns nas investigações empíricas realizadas pelas diferentes ciências sociais e humanas.

Na perspectiva de Reis (2010) a análise de conteúdo é uma metodologia usada para descrever e interpretar o conteúdo de toda a classe de documentos e textos, conduzir à descrições sistemáticas qualitativas e ou quantitativas permitindo à compreensão dos seus significados.

Neste trabalho foi feita uma análise de conteúdo, que usou como base os dados retirados do questionário aplicado ao SPICX, principalmente das questões abertas de modo a permitir melhor compreensão das atitudes e comportamentos dos respondentes.

Recorreu se igualmente a análise estatística, visto que se utilizou de gráficos para expor os dados de forma mais compreensível e visual. De acordo com Oliveira (2003), a análise e interpretação dos dados “é a parte do processo técnico de análise estatística, que permite sintetizar os dados de observação obtidos pelas diferentes categorias e representá-los graficamente”. Para a elaboração dos gráficos foi utilizado o software Excel.

3.6. População e Amostra

Este é uma questão relevante para esta pesquisa pois ela precisa atender a um grupo alvo, visto que é com base nesse conjunto de pessoas que os dados são colectados e analisados de acordo com o princípio de pesquisa.

3.6.1. População

Segundo Lakatos e Marconi (2010) a população é definida como conjunto de pessoas que apresentam pelo menos uma característica em comum. Para este trabalho a população se enquadra como sendo os funcionários do SPICX, que foram inqueridos num número total de 10 membros no departamento em que fui atendida, que foi possível disponibilizar os dados em questão.

3.6.2. Amostra

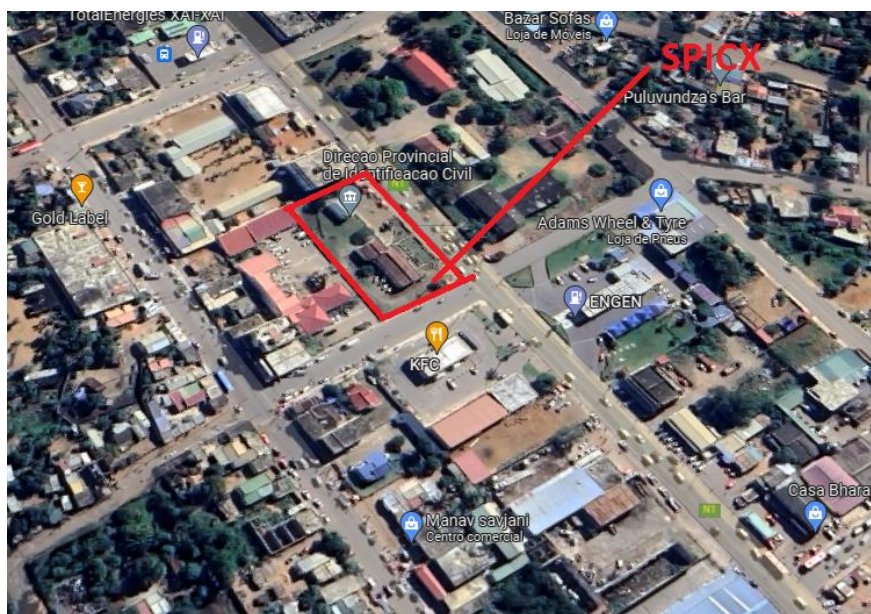
Para Lakatos e Marconi (2010) amostra é definida como uma porção ou parcela, convenientemente seleccionada do universo (população, é um subconjunto do universo). A pesquisa tem 100 utentes eles representam o tamanho da amostra.

3.7. Técnica de Amostragem

Como técnica de amostragem recorreu se a amostragem não probabilística por acessibilidade, como critério de construção da amostra, isto é, de selecção dos indivíduos que foram inqueridos.

Segundo Gil (2008), na amostragem por acessibilidade, o pesquisador selecciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo. A título de exemplo, a amostragem por acessibilidade, foi aplicada na selecção dos respondentes do questionário, tanto para os funcionários, quanto para os utentes. Este método facilitou a pesquisadora, para inquerir os elementos da amostra que estavam acessíveis naquele momento e que possuíam informações relevantes para a pesquisa.

Figura 1: Mapa do local do estudo



Fonte: Google Maps (2023)

3.2. Matérias

A **Tabela 1**, demonstra os matérias usados durante a realização do estudo com vista ao alcance dos objectivos traçados, onde destacam-se questionário, e equipamentos electrónicos.

Tabela 1: Os matérias usados para a realização do estudo

Computador	Questionário
Canetas	Portefólio
Folhas A4	Lápis

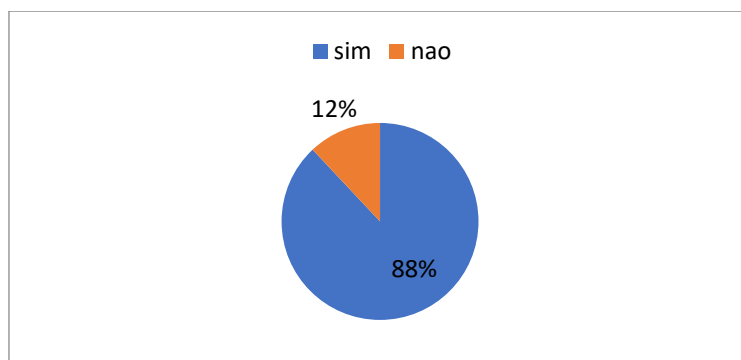
Fonte: (Autora)

IV. RESULTADOS

4.1. Inquérito dirigido aos utentes do SPICX

Foi inquerido aos utentes se haviam sido prestado um serviço público no serviço provincial de identificação civil e constatou-se que 88 utentes, que correspondem a 88%, responderam que sim, já foram Prestados serviços públicos e 12 utentes que correspondem a 12% não foram prestados serviços públicos demonstrado no **Gráfico 1**.

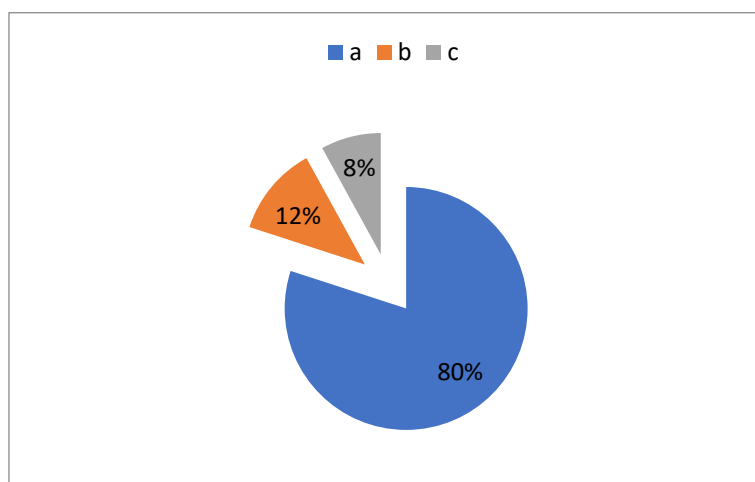
Gráfico 1: Demostra que os indivíduos inqueridos já lhe foram prestados um serviço público no SPICX



Fonte: (Autora)

De seguida os utentes foram inqueridos com que frequências buscavam os serviços públicos no SPICX Constatou-se que 80 utentes que correspondem a 80%, não tem procurado com frequência os serviços Públicos, 12 utentes que correspondem a 12 % tem ido ocasionalmente na busca de serviços públicos e 8 utentes que correspondem a 8% tem ido frequentemente na busca de serviços públicos conforme demonstrado no **Gráfico 2**.

Gráfico 2: Com que frequência busca o serviço público no SPICX



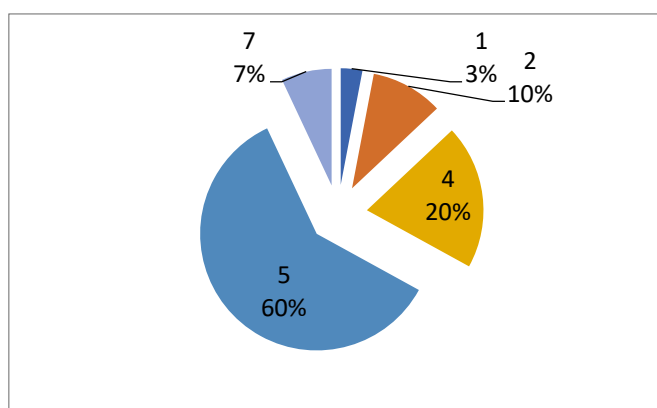
Fonte: (Autora)

4.1.1. Classificação dos Funcionários

4.1.2. Quanto ao atendimento

No universo de 100 utentes, foram inqueridos 60 indivíduos que correspondem a 60% que classificaram como bom o atendimento, 20 indivíduos que correspondem a 20% ficaram neutros (nem bom nem mau), 10 indivíduos que correspondem a 10% classificaram como muito mau, 7 indivíduos que correspondem a 7% classificaram muitíssimo bom o atendimento e 3 indivíduos que correspondem a 3% classificaram como muitíssimo mau.

Gráfico 3: Classificação dos funcionários quanto ao atendimento

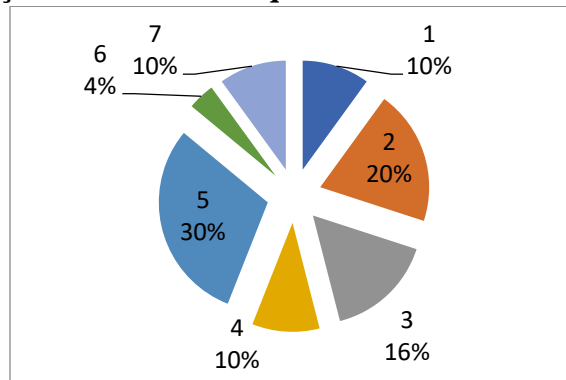


Fonte: (Autora)

4.1.3. Quanto a iniciativa

Percebe -se que maior parte dos Utentes gostou da iniciativa por parte dos funcionários, demonstrado no **Gráfico 4**, que no universo de 100 indivíduos, foram inqueridos 30 indivíduos que correspondem a 30% classificaram como bom, 20 indivíduos que correspondem a 20% classificaram com muito mau, 16 indivíduos que correspondem a 16% classificaram com mau, 10 indivíduos que correspondem a 10% classificaram com muitíssimo mau, 10 indivíduos que correspondem a 10% ficaram neutros (nem bom e nem mau), 4 indivíduos que correspondem a 4% classificaram com muito bom, 10 indivíduos que correspondem a 10% classificaram com muitíssimo mau.

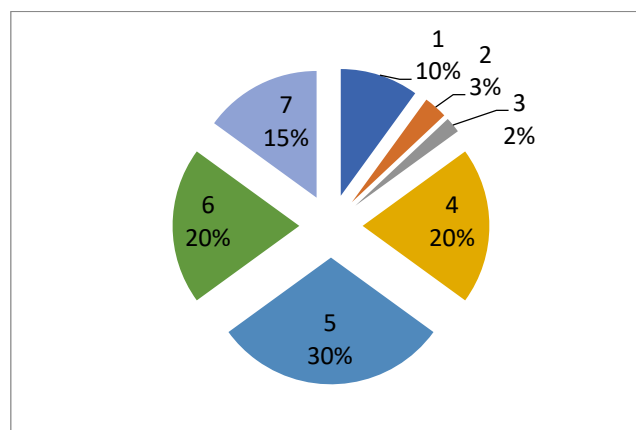
Gráfico 4: classificação do funcionário quanto a iniciativa



4.1.4. Quanto a imparcialidade isenção

Segundo os dados acima supracitados, percebe - se que no universo de 100 utentes a maioria assinaram que a parcialidade e isenção, onde 30 indivíduos que correspondem a 30% classificaram que o trabalho é bom, 20 indivíduos que correspondem a 20% classificaram com muitíssimo bom, 20 indivíduos que correspondem a 20% classificaram com nem bom e nem mau, 15 indivíduos que correspondem a 15% classificaram com bom, 10 indivíduos que correspondem a 10% classificaram com muitíssimo mau, 3 indivíduos que correspondem a 3% classificaram com muito mau e 2 indivíduos que correspondem a 2% classificaram com mau.

Gráfico 5: Como avalia o funcionário quanto a imparcialidade e isenção?

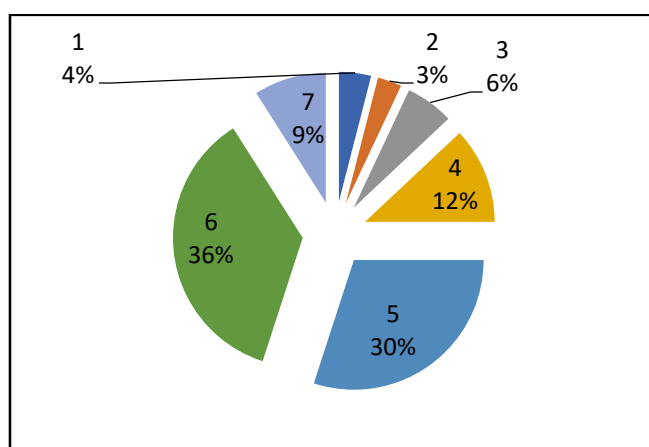


Fonte: (Autora)

4.1.5. Quanto a Dignidade, honra e Decoro

Quanto a dignidade, honra e decoro, no universo de 100 utentes, foram inqueridos 36 indivíduos que correspondem a 36% classificaram como muito bom, outros 30 que correspondem a 30% classificaram como bom, 12 indivíduos que correspondem a 12% ficaram neutros (nem bom e nem mau), 9 indivíduos que correspondem a 9% classificaram como muitíssimo bom, 6 indivíduos que correspondem a 6% classificaram com muito bom, 4 indivíduos que correspondem a 4% classificaram como muitíssimo mau e 3 indivíduos que correspondem a 3% Classificaram como muito mau.

Gráfico 6: Como avalia o funcionário quanto a Dignidade honra e decoro?

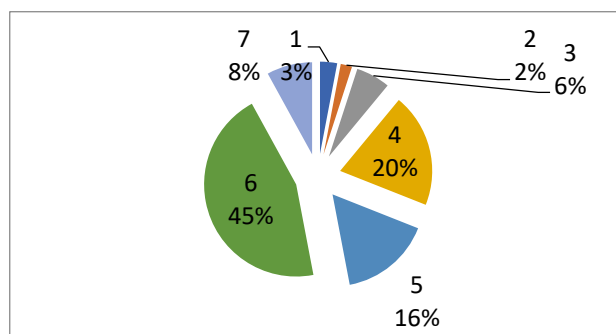


Fonte: (Autora)

4.1.6. Quanto a prudência e postura

Maior parte dos funcionários são prudentes e possuem uma boa postura no momento da realização dos seus trabalhos, isso pode se verificar no Gráfico 9, onde no universo de 100 utentes entrevistados, cerca de 45 indivíduos entrevistados que correspondem a 45% classificaram os funcionários do SPICX muito bom, outros 20 indivíduos entrevistados que correspondem a 20% ficaram neutros (nem bom e nem mau), 16 indivíduos que correspondem a 16% classificaram como bom, enquanto 8 indivíduos que correspondem a 8% classificaram como sendo muitíssimo bom, 6 indivíduos que correspondem a 6% classificaram como sendo mau, 2 indivíduos que correspondem a 2% muito mau e 3 indivíduos que correspondem a 3% classificaram com muitíssimo mau.

Gráfico 7: Como avalia o funcionário quanto a prudência e postura

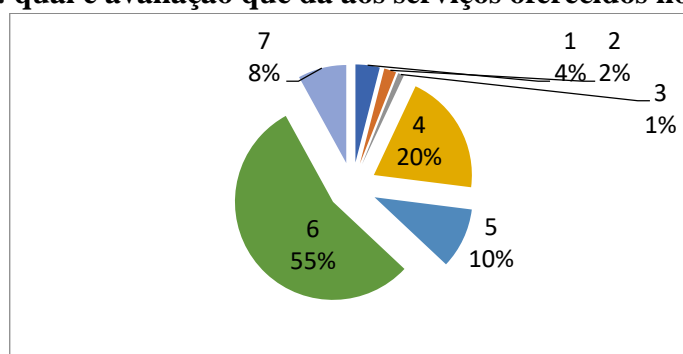


Fonte: (Autora)

4.1.7. Classificação Global

A maioria dos utentes gostou muito do trabalho oferecido pelo SPICX, isso pode verificar-se no **Gráfico 8**, onde 55 indivíduos que correspondem a 55% classificaram como sendo muito bom os serviços prestados, 20 indivíduos que correspondem a 20% ficaram neutros (nem bom e nem mau), 8 indivíduos que correspondem a 8% classificaram como muitíssimo bom, 4 indivíduos que correspondem a 4% classificaram como muitíssimo mau, 2 indivíduos que correspondem a 2% classificaram como muito mau, 1 que correspondem a 1% classificaram como mau e 10 indivíduos que correspondem a 10% classificaram com bom.

Gráfico 8: qual é avaliação que dá aos serviços oferecidos no SPICX



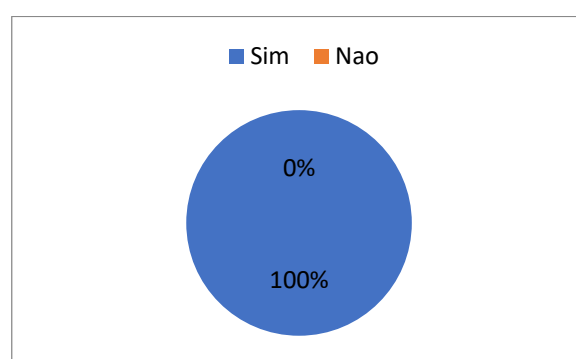
Fonte: (Autora)

4.2. Inquérito por Questionário direccionado aos Funcionários do Serviço Provincial de Identificação Civil da Cidade de xai - xai

4.2.1. Conheces os seus deveres e direitos

Todos funcionários entrevistados conhecem os seus deveres e direitos e o código de conduta dos funcionários e agente do estado (**Gráfico 9**), demonstra que 10 funcionários entrevistados que correspondem a 100% assinalaram sim.

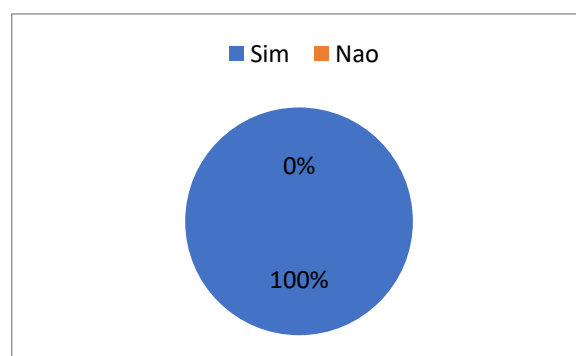
Gráfico 9: conheces os seus direitos e deveres como funcionário publico?



Fonte: (Autora)

4.2.3. Sabes quais são os direitos dos utentes

Todos funcionários entrevistados conhecem os deveres dos seus utentes, demonstra o **Gráfico 10** onde 10 funcionários que correspondem a 100% assinalaram que Sim conhecem os direitos dos seus utentes.

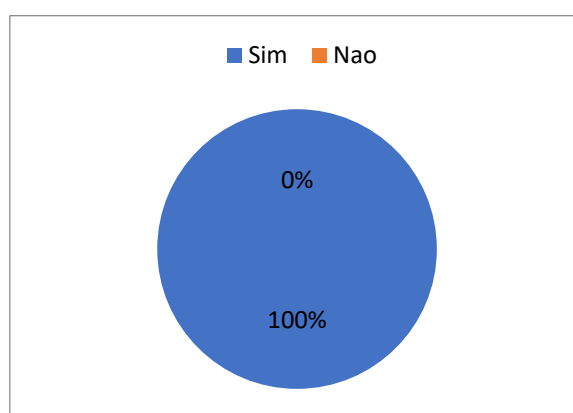


Fonte: (Autora)

4.2.4. O que lhe agrada durante o período laboral

Verifica – se que todos funcionários do SPICX durante o período laboral o que os agradam mais é exercer as suas tarefas, isso ilustrado **no Gráfico 11**, onde pode-se verificar que 10 funcionários que correspondem a 100% gostam de exercer as suas tarefas.

Gráfico 11: Demostra o que os Funcionários gostam mais durante a sua jornada laboral



Fonte: (Autora)

V. DISCUSSÕES

Com realização do estudo apesar de ter se verificado reclamações de alguns utentes acerca da demora de aquisição do B.I maior parte ficaram satisfeitos isso mostra que há qualidade no atendimento no SPICX. (Kotler, 2009 apud Lucas) o SPICX proporciona serviços de qualidade por segundo o mesmo, é a qualidade de um serviço que Proporciona a satisfação dos Utentes.

Há Isenção e imparcialidade durante o atendimento no SPICX, porque maior parte dos utentes ficaram satisfeitos quando a isenção e a imparcialidade. Para Paladini (2000) durante o atendimento público ou no ambiente de prestação de serviços a gestão da qualidade é estabelecida com a interação dos usuários, e com esse processo de simbiose a qualidade se tornará sólida assim haverá isenção e a imparcialidade.

Os utentes assinaram que há iniciativa por parte dos funcionários, por isso que durante o processo de recolha de dados não registou-se muitas enchentes. Kotler (2005) as organizações precisam estar voltadas para realizar o seu trabalho com eficiência, com um melhor atendimento, superando as expectativas dos Utentes, isso gera atendimento com total qualidade.

A maioria dos utentes gostaram muito dos serviços oferecidos pelo SPICX, isso demonstra que os funcionários do SPICX possuem um conhecimento aprofundado das funções que exercem, isso pode ser confirmado pelo Milet (1997) que argumenta que o atendimento ao público é a função que exige um conhecimento mais aprofundado, pois é a partir deste ponto que a empresa começa a ser avaliada, ou seja, se tiver um bom atendimento, com informações precisas, terá ponto positivo e se houver um mau atendimento terá repercussão negativa. É preciso ter domínio na função para corresponder com as expectativas do cliente.

Quanto ao tempo de serviço dos funcionários inqueridos, percebeu se que 7 funcionários que correspondem a 70% têm maior que 5 anos de serviço, em relação a 3 funcionários que correspondem a 30% tem menor ou igual que 5 anos de serviço na função pública, isso contribuem para a qualidade do serviço público visto que o funcionário já está mais ambientado com trabalho.

Todos funcionários inqueridos conhecem os deveres e direitos dos seus utentes, isso pode-se verificar-se durante realização do estudo, porque maior parte dos utentes

gostaram do atendimento, iniciativa, Dignidade, honra, Decoro e prudência e postura dos funcionários visto que os mesmos classificaram como sendo muito bom os serviços prestados pelo SPICX.

Todos os funcionários do SPICX, exercem o seu trabalho com zelo, responsabilidade e honestidade, a avaliar pelos resultados obtidos no questionário para utentes durante a realização do trabalho devido a esse facto os utentes fizeram uma avaliação global onde 55 indivíduos que correspondem a 55% classificaram como sendo muito bom.

VI. CONCLUSÃO

Com a realização do presente estudo Impacto da Ética e Deontologia na Qualidade dos Serviços Públicos: O Caso do Serviço Provincial de Identificação Civil da Cidade de Xai-Xai, foi possível concluir que a ética e a deontologia profissional impactam na qualidade dos serviços públicos caso do SPICX, visto que os funcionários do SPICX cumprem o Código de Conduta dos Funcionários e Agentes do Estado, o código aprovado pelo Conselho de Ministros, Resolução n.º 15/2018 de 24 de Maio. A destacar alguns deveres e direitos dos funcionários, que os funcionários do SPICX cumprem a Lealdade, Bem servir, Profissionalismo, Princípio de colaboração e boa-fé, Excelência no serviço, Trabalho em equipa.

Dai que maior parte dos utentes do SPICX, ficaram satisfeitos com a qualidade e excelência antes, durante e após o atendimento, embora alguns utentes (minorias) ficaram insatisfeitos pelos serviços prestados, Perante a está situação pode se dizer que pode haver algum lapso ou falha dos funcionários durante o atendimento dos seus utentes (minoria). Segundo Cerqueira (2019) a pequenos lapsos e falha como: falar ao celular, conversas desnecessárias durante o atendimento público podem contribuir para insatisfação de alguns utentes.

De ressaltar é importante considerar também que a Ética e Deontologia têm um papel de extrema importância para os serviços de atendimento ao público e geram reflexos positivos, porque ela proporciona uma simbiose entre os funcionários do SPCX e utentes, estimulam a harmonia no ambiente de trabalho e ajudam no desenvolvimento profissional dos que o compõem, garantindo assim serviços de alta qualidade.

VII. SUGESTÕES

Alguns pontos necessitam de especial atenção do SPICX a sociedade, a comunidade académica visto que, podem ajudar num maior cumprimento da ética e deontologia no sector público para tal sugere-se:

- Que a instituição melhore no processamento dos Bilhetes de Identidades, porque alguns utentes não recebem os B.I na data estipulada para a recepção do mesmo, Isso duma certa forma, pode causar alguns constrangimentos para alguns utentes.
- Ao SPICX que crie sistemas de monitoramento para os funcionários e utentes, com vista a saber o nível de desempenho dos profissionais e satisfação dos utentes.

VIII. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Alencastro, M (.1997). A importância da ética na formação de recursos humanos. São Paulo: Fundação Biblioteca Nacional;
2. Almeida, M.M .M (2015).Ética na Administração Pública: uma Análise da Percepção dos Servidores Efectivos.
3. Anderson, D. R.; Sweeney, D. J e Williams, T. A (2007). *Estatística aplicada à administração e economia*. 2ª.ed. São Paulo: Editora CengageLearning.
4. Bilhim, J. Pinto, R., & Pereira, L (2015). Paradigmas administrativos, ética e intervenção do Estado na economia: o caso de Portugal. *Rev. Digital de Derecho Admin.*, 14, 91. doi: 10.18601/21452946.n14.07.
5. Boletim da República (2017). Publicação Oficial da República de Moçambique. Imprensa Nacional de Moçambique, E. P. Moçambique
6. Cândido A (2011). Ética na Gestão Pública. 2ª Ed, IFSC., Florianópolis. Público estatístico oficial aposentado – antigo vice-presidente do instituto nacional de estatística de Portugal.
7. Cavalcante, (s/ d). Ética Profissional.
8. Cunha A. (2017). A deontologia como dimensão ético profissional dos servidores público estatístico oficial aposentado – antigo vice-presidente do instituto nacional de estatística de Portugal.
9. Cerqueira, J. C . (2019). Protecção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, jun. 2019.
10. Dias, A (s/d). Ética Profissional em Terapêutica da Fala.
11. Dias, M. O (2014). Ética, organização e valores ético-Morais em contexto/organizacional. *Gestão e Desenvolvimento*, 22, 89,113.bdoi: <https://doi.org/10.7559/gestaoedesenvolvimento.2014.259>.
12. FONSECA, João José Saraiva da. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.
13. Lakatos, E e Marconi, M (2010). Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostras e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.7ª.ed. São Paulo: Atlas.
14. Dubrin, A (2006). Fundamentos do comportamento organizacional. 1ª ed. São Paulo: Thomson.

15. Farooq , M T (2021) . A ética na administração pública: o caso de uma organização escolar. IP.
16. GIL, António Carlos. (2008). Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. - São Paulo : Atlas.
17. INE (2021). O Sector Público em Moçambique: Conceito e Âmbito. Maputo – Moçambique.
18. Mae (2005). Perfis distritais de Moçambique. Maputo;
19. MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. (2003). Fundamentos da metodologia científica. 5ª ed. São Paulo: Atlas
20. Martins, N (2020). A ética no serviço público: percepção de colaboradores do ministério da justiça português. Universidade de Lisboa, Lisboa.
21. Maximiano A. A (2012). Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital. 7 ed. São Paulo: Atlas.
22. Maximiano, A. C. A (2006). Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital. 4. ed. São Paulo, Atlas.
23. Mcaa (2012). Projecto de avaliação ambiental estratégica da zona costeira – Moçambique perfil ambiental e mapeamento do uso actual da terra nos distritos da zona costeira de Moçambique. Gaza, Moçambique.
24. Megginson, Leon C. *et al* (1998). Administração: conceitos e aplicações. 4. ed. São Paulo: Harbra.
25. MILET, Evandro Barreira. Qualidade em Serviços: Princípio para gestão contemporânea das organizações. Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.
26. Nalini, José Renato. Ética Geral e Profissional. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.
27. Ocd (2000). Trust in Government. Ethics Measures in OECD Countries, Paris, OCDE.
28. Opais (2020). Utentes Gastados com a Morosidade nos Serviços de Identificação Civil. Utentes Agastados com Morosidade nos Serviços de Identificação civil - O País - A verdade como Notícia (opais.co.mz) Acessado em: 20 de Agosto de 2022.
29. OLIVEIRA, Antônio Benedito da Silva. (2003). Métodos e Técnicas de Pesquisa em Contabilidade. São Paulo: Saraiva.

30. PALADINI, E. P. Gestão da Qualidade no Processo: a Qualidade na Produção de Bens e Serviços. São Paulo: Atlas, 2000.
31. Puc (s/d). Certificação digital N°0310787/CA . Rio de Janeiro.
32. KOTLER, Philip. Marketing Essencial: Conceitos, Estratégias e Casos. 2 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005.
33. Ramos, E. Santin, J. Cristóvam, J (2020). Direito Administrativo e Gestão Pública Iii, 2020. Santa Catarina.
34. Richardson (2007). *Pesquisa Social: Métodos e Técnicas*. 3. ed. São Paulo: Atlas.
35. Simione, A (2014). A Modernização da Gestão e a Governança no Sector Público em Moçambique, *Revista de Administração Publica- Brazil* .
36. Shittu (2020). Serviço Público e Prestação de Serviços
37. Soares, L (2014). A Ética na administração pública. Lisboa. Edições ISCSP.
38. Svara, J (2011). Reconsidering and Expanding the Ethical Codes for Public Administrators: are There Universal Principles? *International Symposium on Ethical Leadership*. Retirado de http://ethicalgovnow.org/iseg/Symposium_files/Svara110711.pdf.
39. Zualo D. L. M (2019). Impacto da Ética e Deontologia Profissional na Qualidade dos Serviços na Administração Pública em Moçambique. ICED, Maxixe.
- Cosme D. O C (2016). Papel da Formação na Melhoria de Desempenho Profissional dos Recursos Humanos da Administração Pública: o Caso do Ministério para a Coordenação da Acção Ambiental, 2011-2014. Maputo
40. Decreto 15/ 2018 de 24 de Maio (Código de Conduta dos Funcionários e Agentes do Estado
41. Lei n.16/2012 de 14 de Agosto (Lei da Probidade Pública)

IX. ANEXOS

Figura 2: Demostra o ambiente calmo vivenciado durante o inquérito por questionário



Fonte: (Autora)

Figura 3: Local da realização do estudo SPICX



Fonte: (Autora)

9.1. Inquerito por questionário direccionado aos utentes dos serviços públicos

Este questionário tem finalidade académica e esta inserida no âmbito do trabalho de culminação do curso de administração, que tem como objectivo saber o Impacto da Ética e Deontologia na Qualidade dos Serviços Públicos: no serviço provincial de identificação civil de Xai-Xai, Assinale com X as respostas que achar verdadeira onde for necessário.

1. Escolaridade?

Sem escolaridade ____ b. Ensino primário __ c. Ensino Básico __ d. Ensino secundário ____ e. Ensino universitário ____

2. Já lhe foi prestado algum serviço Público no SPICX?

Sim ____ a) Não ____

3. Se sim com que frequência utiliza os serviços Públicos?

Raramente ____ b. Ocasionalmente ____ c. Frequentemente ____

4. Que notas dariam para conduta do Funcionário no atendimento?

1 __, 2 __, 3 __, 4 __, 5 __, 6 __ 7 __

5. Como avalia o funcionário quanto a Iniciativa?

1 __, 2 __, 3 __, 4 __, 5 __, 6 __ 7 __

6. Como avalia o funcionário quanto a imparcialidade e isenção?

1 __, 2 __, 3 __, 4 __, 5 __, 6 __ 7 __

7. Como avalia o funcionário quanto a Dignidade, honra e decoro?

1 __, 2 __, 3 __, 4 __, 5 __, 6 __ 7 __

8. Como avalia o funcionário quanto a Prudência e Postura?

1 __, 2 __, 3 __, 4 __, 5 __, 6 __ 7 __

9. Qual e a avaliação que da a todos os serviços oferecidos?

1 __, 2 __, 3 __, 4 __, 5 __, 6 __ 7 __

Obrigada pela sua colaboração

9.2. Inquerito por Questionário direccionado aos Funcionários do Serviço Provincial de Identificação Civil de Xai-Xai

Esta entrevista tem como finalidade académica e esta inserida no âmbito do trabalho de culminação do curso de administração pública, este questionário tem como objectivo saber o Impacto da Ética e Deontologia na Qualidade dos Serviços Públicos: no serviço provincial de identificação civil de Xai-Xai, Assinala com X as respostas.

1. Há quantos anos trabalham nessa instituição de Serviço Provincial de Identificação civil de Xai-Xai?

_____ **2. Tens conhecimento da Ética e Deontologia Profissional?**

Sim ___ Não ____.

Se SIM, descreve alguns que conheces?

_____.

3. Conheces os Seus deveres e Direito como Funcionário Público?

Sim ___ Não ____

4. Sabes quais são os direitos e posturas de Utentes dos Serviços Públicos?

Sim ___ Não ____

Se SIM, descreve alguns que conheces?

_____.

5. O que mais lhe agrada no seu local de trabalho?

1. Trabalho [] 2. Salario [] 3. Condições de trabalho []

4. colegas e Amigos [] 5. bv Outros [].

6. Habilidades

1. Básico [] ; 2. Tecnico médio [] ; 3. Lincenciatura [] ;

4. Pos – Graduação ou Mestrado [] ; 5. Especialidade ou Doutoramento [] ;

6. Nenhuma [].

Muito Obrigado Pela sua Colaboração.