



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA
DIVISÃO DE ECONOMIA E GESTÃO
LICENCIATURA EM GESTÃO DE RECURSOS DE HUMANOS

Monografia Científica

**ANÁLISE DOS FACTORES QUE DETERMINAM AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS
DO POSTO DE SAÚDE DE LIONDE.**

Autora: Aida Zémiga Jacinto Muchanga

Tutor: António Caetano Rosse, MSc.

Lionde, Outubro de 2023



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA

**Análise dos Factores que Determinam as Relações Interpessoais do Posto de Saúde de
Lionde.**

Tutor: António Caetano Rosse, MSc.

Lionde, Outubro de 2023

Muchanga, Aída Zemíca Jacinto, **Análise dos Factores que determinam as Relações Interpessoais no Posto de Saúde de Lionde**, Monografia Científica apresentado ao curso de licenciatura em Gestão de Recursos Humanos, na Divisão de Economia e Gestão do Instituto Superior Politécnico de Gaza, como requisito para obtenção do Grau de Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos.

Aprovado em: ____/____/____

O Júri:

Assinatura

O (A) Supervisor (a): (nome) _____

O (A) Avaliador (a): (nome) _____

O (A) Avaliador (a): (nome) _____

ÍNDICE

Índice de gráficos.....	I
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	II
ISPG- Instituto Superior Politécnico de Gaza	II
DECLARAÇÃO.....	III
DEDICATÓRIA.....	IV
AGRADECIMENTOS	V
RESUMO	VI
ABSTRACT	VII
1. Introdução.....	1
1.1. Problematização do estudo	2
1.2. Justificativa da pesquisa.....	3
1.3. Objectivos	4
1.3.1. Geral	4
1.3.2. Específicos.....	4
2. REVISÃO DA LITERATURA.....	5
2.1. Conceitos	5
2.1.1. Relacionamento Interpessoal.....	6
2.1.2. Tipos de relacionamentos interpessoais	7
2.1.3. Relacionamentos Saudáveis	7
2.1.4. Relações Autoritárias e Abusivas.....	7
2.1.5. Relação de dependência	8
2.1.6. Mas, destaca os seguintes tipos:.....	8
2.1.7. Factores determinantes das relações interpessoais.....	8
2.1.8. A Comunicação Interpessoal.....	9
2.1.9. Importância do Relacionamento interpessoal	10
3. METODOLOGIA DA PESQUISA	11
3.1. Descrição do Local de Estudo	11
3.1.1. População alvo	11

3.1.2.	Técnica de colecta de dados	11
3.1.3.	Quanto à abordagem	12
3.1.4.	Objectivos da Pesquisa.....	12
3.1.5.	Procedimentos técnicos	12
3.1.6.	Método para colecta de dados.	13
3.1.7.	Análise e interpretação de dados	13
4.	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	14
5.	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	23
6.	CONCLUSÃO	26
7.	SUGESTÕES	28
10.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
11.	APÊNDICE	32
	Apêndice	32
12.	APÊNDICE	33

Índice de gráficos

Gráfico 1-Distribuição percentual em termos do sexo.

Gráfico 2-Distribuição percentual do nível de escolaridade.

Gráfico 3-Distribuição percentual sobre a questão- procura conviver de maneira amigável com os meus colegas de trabalho e superiores hierárquicos.

Gráfico 4-Distribuição percentual sobre a questão:-Existe interacção entre os membros da equipa.

Gráfico 5-Distribuição percentual da questão sobre: Existe harmonia nas relações entre os colaboradores.

Gráfico 6-Distribuição percentual sobre a questão: Existe amizade entre os colaboradores.

Gráfico 7-Distribuição percentual da questão sobre: Sou tratado com estima e respeito pelos superiores (chefia).

Gráfico 8-Distribuição percentual da questão: Sinto que a instituição estimula as diferenças entre as pessoas.

Gráfico 9-Distribuição percentual da questão: Meus colegas de trabalho não se importam com as minhas características pessoais.

Gráfico 10-Distribuição percentual da questão: Não existe comunicação entre os colaboradores e os meus superiores.

Gráfico 11-Distribuição percentual da questão: - Busco contacto contínuo com meus colegas para complementar as habilidades e conhecimentos necessários para a realização das tarefas.

Gráfico 12-Distribuição percentual sobre a questão: Procuo atender com cortesia e bondade a todos utentes dos serviços prestados.

Gráfico 13-Distribuição percentual sobre a questão: Não sinto-me motivado com o relacionamento que tenho com os meus colegas de trabalho.

Gráfico 14-Distribuição percentual da questão sobre: Sinto-me motivado com a forma que sou tratado pelos meus superiores.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ISPG- Instituto Superior Politécnico de Gaza

GRH- Gestão de Recursos Humanos

PSL- Posto de Saúde de Lionde

RI- Relacionamento Interpessoal

C- Comunicação

OP- Organizações Públicas



DECLARAÇÃO

Declaro por minha honra que este Protocolo de 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, Outubro de 2023

(Aida Zémiga Jacinto Muchanga)

DEDICATÓRIA

À minha mãe Hilda Alberto Mathe Muchanga, a minha irmã Arsénia Jacinto Muchanga Monjane, pelo amor incondicional, cuidados e zelo que sempre tiveram, pelos conselhos e força que deram para que conseguisse vencer os obstáculos que foram aparecendo ao longo do caminho, que mesmo em momentos de aflição conseguiram financiar os meus estudos, e tudo fizeram para que de nada carecesse, dedico.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a Deus pelo dom da vida, e por misericordioso e bondoso comigo.

Sou grata aos meus pais Jacinto Jaime Muchanga e Hilda Alberto Mathe por me trazer ao mundo, pelo amor incondicional, por me ajudar em momentos de dificuldades e por suprir as minhas necessidades.

A minha irmã Arsénia Jacinto Muchanga Monjane pelo apoio, encorajamento e financiamentos dos meus estudos. Sou grata aos meus irmãos Delicio Jacinto Muchanga e Vânio Jacinto Muchanga.

Ao meu cunhado Armando Monjane Júnior pelo apoio incondicional, e por sempre se dispor a ajudar durante a minha formação.

Agradecimento especial ao meu tutor, Mestre António Caetano Rosse, que de forma humilde orientou me na realização do trabalho, agradeço imenso pela paciência, dedicação e por todos ensinamentos.

Ao coordenador do curso de Gestão de Recursos Humanos, Mestre Daniel Solomone Neves Muaiela, que como um pai dedica se a cuidar de cada estudante deste curso.

Agradecer ao Chefe do Posto Administrativo de Lionde e aos funcionários do Centro de Saúde de Lionde que tornara esta pesquisa uma realidade.

A todo corpo docente do ISPG, especialmente a Divisão de Economia e Gestão pela assistência e paciência no processo do ensino e aprendizagem.

E agradeço a todos que directa ou indirectamente contribuíram para concretização deste trabalho de culminação de curso.

A todos, meu muito obrigado!

RESUMO

Conviver com os outros não é uma tarefa fácil, exige de nós uma vontade para que tal acto seja consumado. E lidar com pessoas no contexto organizacional, requiere paciência e consciência sobre qual é a nossa função no local de trabalho, mas principalmente demonstrar amor pelo próximo, dando atenção às suas necessidades, entender suas dificuldades e oferecer ajuda sem esperar algo em troca. Levando em consideração que relacionar-se com os outros na vida profissional envolve a forma como lidamos com as pessoas mais próximas do nosso convívio, é importante que pautemos pela boa convivência, evidenciando através de atitudes. Este trabalho teve como objectivo, analisar os factores que determinam o relacionamento interpessoal nas organizações públicas- caso do Posto de Saúde de Lionde. Este estudo torna-se importante porque as pessoas no seu dia-a-dia buscam o bom relacionamento como forma de se manterem socializadas umas com as outras. E a comunicação tem sido a chave fundamental para as relações interpessoais daí a sua relevância. E como problema de pesquisa, o estudo busca responder a seguinte questão de partida: *Como é que tem sido o relacionamento interpessoal na função pública- caso do Posto de Saúde de Lionde?* E ainda a pesquisa tem como objecto de estudo relações interpessoais. E como objectivos: Identificar os factores que influenciam as relações interpessoais dos funcionários do Posto de Saúde de Lionde, avaliar os factores que determinam as relações interpessoais na organização, descrever os factores que determinam as relações interpessoais na organização caso: Posto de Saúde de Lionde, baseando-se em obras teóricas dedicadas ou aplicadas na área da gestão de pessoas, a pesquisa foi exploratória qualitativa cujo planeamento é estudo de caso. Ela justifica pelo grau de pertinência o tema possui na nossa sociedade, e porque para o desenvolvimento de qualquer actividade que seja é necessário que as boas relações estejam bem alinhadas e bem coordenadas assim como estruturada para seu desenvolvimento institucional. Metodologicamente, ela foi de natureza bibliográfica com elementos qualitativos e quantitativos, todavia ela tornou-se qualitativo a medida substanciou-se em fontes secundarias (artigos científicos, obras, manuais) e tornou-se quantitativa a medida envolveu dados numéricos e fontes primárias (questionários, inquéritos, entrevistas) e a sua abordagem foi qualitativa. E ela contou com a uma população de 25 funcionários que são integrantes do Posto de Saúde de Lionde, doravante o estudo foi realizado encontros com os colaboradores os dados foram colectados, com base no questionário padronizado obedecendo a escala Likert, os mesmos foram analisado, ilustrados, e relacionados com o referencial teórico. Conclui-se que o relacionamento interpessoal no Posto de Saúde de Lionde tem sido Bom, satisfatório e agradável, pois é com base a ele que tem tido o bom relacionamento e o bom funcionamento da instituição, visto isso serve como base para a comunicação fluir e as informações circularem.

Palavras-chaves: Relacionamento interpessoal, Organização e Comunicação.

ABSTRACT

Living with others is not an easy task, it requires a willingness from us to carry out such an act. And dealing with people in the organizational context requires patience and awareness of our role in the workplace, but mainly showing love for others, paying attention to their needs, understanding their difficulties and offering help without expecting anything in return. Taking into account that relating to others in professional life involves the way we deal with the people closest to us, it is important that we focus on good coexistence, showing this through attitudes. This work aimed to analyze the factors that determine interpersonal relationships in public organizations - the case of the Health Post of Lionde. This study becomes important because people in their day-to-day life seek good relationships as a way to stay socialized with each other. And communication has been the fundamental key to interpersonal relationships hence its relevance. And as a research problem, the study seeks to answer the following starting question: How has the interpersonal relationship been in public service - the case of the Health Post of Lionde? And yet the research has as object of study interpersonal relationships. And as objectives: Identify the factors that influence the interpersonal relationships of the employees of the Lionde Health Post, evaluate the factors that determine the interpersonal relationships in the organization, describe the factors that determine the interpersonal relationships in the organization case: Lionde Health Post, based on theoretical works dedicated or applied in the area of people management, the research was qualitative exploratory whose planning is a case study. She justifies it by the degree of pertinence the theme has in our society, and because for the development of any activity it is necessary that good relations are well aligned and well coordinated as well as structured for its institutional development. Methodologically, it was bibliographic in nature with qualitative and quantitative elements, however it became qualitative as the measure was substantiated in secondary sources (scientific articles, works, manuals) and became quantitative as it involved numerical data and primary sources (questionnaires , surveys, interviews) and its approach was qualitative. And it had a population of 25 employees who are members of the Health Post of Lionde, henceforth the study was carried out in meetings with the collaborators the data were collected, based on the standardized questionnaire obeying the Likert scale, they were analyzed, illustrated , and related to the theoretical framework. It is concluded that the interpersonal relationship at the Health Center of Lionde has been good, satisfactory and pleasant, as it is based on it that the good relationship and the good functioning of the institution have been had, since this serves as a basis for communication to flow and the information circulates.

Key-Words: Interpersonal relationship, Organization and Communication.

1. Introdução

O relacionamento é a convivência entre pessoas que fazem o nosso cotidiano. O relacionamento está presente em todos os momentos da vida, desde o nascimento de um ser humano, pois este começa a conviver com os seus familiares ao seu redor. E no contexto organizacional não é diferente, pois as pessoas não trabalham sozinhas, neste sentido o relacionamento faz-se presente, tratando-se da convivência entre colegas de trabalho. Neste sentido (HENRIQUES, 2020), define relacionamento interpessoal como sendo processo de interação social, entre duas ou mais pessoas e pode ocorrer entre indivíduos, grupos, instituições e organizações. O autor diz ainda que para que exista um relacionamento entre membros de uma organização, e principalmente membros de uma equipa é preciso que a comunicação esteja presente.

Partindo do pressuposto de que a convivência ou o relacionamento interpessoal ocorre na primeira organização que é a família, a comunicação faz parte do convívio social. Portanto (HENRIQUES, 2020), salienta que dentro das organizações deve-se ter uma comunicação construtiva, ou seja, que haja uma troca de informações. É fundamental que as competências sejam valorizadas e estimulem sempre o autodesenvolvimento de cada colaborador. Pois quanto melhor for a convivência no local de trabalho, maiores são as chances de criar vínculos verdadeiros com as pessoas com as quais temos contacto.

(DANTAS, 2020), salienta que, as relações interpessoais são de grande importância nas organizações e na gestão de recursos humanos por estarem presentes no dia-a-dia de nossas vidas e por envolver aspectos tanto do crescimento pessoal e interpessoal, como profissional. Nesta senda, há necessidade de se fazer um estudo com o intuito de analisar os factores que determinam ou influenciam o relacionamento interpessoal nas organizações públicas, ou seja, analisar de forma detalhada aquilo que condiciona ou que é decisivo para que haja convivência no ambiente organizacional.

Contudo, entende-se que a convivência nas organizações, a realização de tarefas grupais deve estar alinhada com um dos factores mais importantes não só no contexto organizacional, mas também no social que é a comunicação interna, pois, o relacionamento por si só requer uma troca de palavras, diálogo, conversa, sejam elas sobre trabalho assim como não. Daí que as relações interpessoais são mantidas no quotidiano de cada indivíduo dentro das organizações, cabendo com que as pessoas possam criar formas e maneiras de conviverem e se basearem na comunicação em virtude das boas relações entre as pessoas no meio do trabalho.

1.1.Problematização do estudo

No ambiente de trabalho vivemos provavelmente a metade de nossas vidas, pois é no trabalho que desempenhamos melhor aquilo que nos satisfaz profissionalmente, é a forma pela qual podemos ter grandes chances de aceitação, que muitas vezes não encontramos no dia-a-dia segundo (LIMA, 2011).

Portanto, há necessidade de pautar-se por boas relações entre colegas, colaboradores, supervisores no meio organizacional, pois, é importante sentir se a vontade, familiarizado, acarinhado por pessoas que fazem parte das nossas vidas, porque o local de trabalho pode ser considerado a segunda casa de um ser humano, contudo, é importante manter o respeito por si, pelo seu próximo, e pelas pessoas que frequentam a sua organização em busca de serviços, ou por simples ajuda.

As relações interpessoais se desenvolvem em decorrência dos processos de interação, que correspondem às situações de trabalho compartilhadas por duas ou mais pessoas, as actividades colectivas são pré-determinadas a serem executadas, bem como interacções e sentimentos recomendados, tais como: empatia, comunicação, cooperação, respeito, ética, amizade, etc. Mas também sucesso da equipe depende do envolvimento, do comprometimento, da cooperação, do respeito e da participação de seus integrantes (GOMES., 2009).

No decorrer das actividades desenvolvidas no posto de saúde de Lionde, os sentimentos vivenciados podem ser diferentes dos mencionados acima, e a ausência dos mesmos pode repercutir desfavoravelmente nas actividades, fazendo com que os serviços prestados pela organização sejam vistos como péssimos, incutindo nas pessoas procura pelos serviços em outras organizações, baixando deste modo a produtividade e o alcance das metas previstas no plano organizacional. Pois a área da saúde é muito sensível, e crucial na vida do ser humano. Este procura pelos serviços de saúde em um estado de fraqueza, mau estar, muita sensibilidade física, e psicológica, pois se os profissionais desta área se comportarem de maneira insensível, pouco empática, desrespeitosa, grosseira, antiética, colocam o ser humano em uma situação de risco, de vida.

Nesta senda surge a seguinte questão de partida: *Qual é o relacionamento interpessoal no Posto de Saúde de Lionde?*

1.2. Justificativa da pesquisa

Levando em consideração que o tema, é de grande importância no dia-a-dia das pessoas que convivem no meio social.

O tema surge como uma importante contribuição para as organizações no sentido de ressaltar a relevância das relações interpessoais, no ambiente de trabalho, bem como a contribuição das mesmas na melhoria da interação entre os colaboradores, contribuindo para a construção de bons relacionamentos interpessoais na realização de tarefas grupais, que podem consequentemente gerar um bom ambiente de trabalho, tornando ele harmonioso e produtivo para os colaboradores.

Escolheu-se o posto de Saúde de Lionde pelo facto de ser um local e uma área sensível que lida directamente com a vida das pessoas. Esta que se têm deslocado para este local em busca de serviços em condições físicas e psicológicas fracas, tornando-se dependentes da eficiência e eficácia dos serviços lá prestados e também pelo facto de ser um local de fácil acesso para a pesquisadora.

Tratando-se do relacionamento interpessoal, espera-se poder despertar nos profissionais e gestores do Posto de Saúde de Lionde, o interesse pela prática de boas relações de convivência no local de trabalho, ressaltar a relevância da prática de boas relações interpessoais no trabalho em equipa.

As informações sobre os factores que determinam as relações interpessoais nas organizações públicas podem colocá-la em situação proactiva, fazendo com que as relações de trabalho sejam produtivas, apresentando uma cooperação e harmonia no trabalho em grupo, fazendo com que as actividades diárias fluam ficando mais fácil atingir metas.

Espera-se também despertar no âmbito académico o interesse de estudo e pesquisas na área das relações interpessoais. No âmbito social o estudo poderá ainda despertar o interesse pela construção de boas relações de convivência e da sua importância no desenvolvimento de qualquer actividade que envolva grupos ou equipas, sejam elas formadas por familiares, amigos ou conhecidos.

1.3. Objectivos

1.3.1. Geral

- ✓ Específicos Analisar os factores que determinam as relações interpessoais nas organizações públicas Caso: Posto de Saúde de Lionde.

1.3.2. Específicos

- ✓ Identificar os factores que influenciam as relações interpessoais dos funcionários do Posto de Saúde de Lionde;
- ✓ Avaliar os factores que determinam as relações interpessoais na organização;
- ✓ Descrever os factores que determinam as relações interpessoais na organização caso: Posto de Saúde de Lionde.

2. REVISÃO DA LITERATURA

Este capítulo apresenta alguns aspectos conceituais sobre os conflitos interpessoais nas organizações, onde são discutidos e analisados definições sob a óptica de diversas teorias. O mesmo aborda questões relacionadas as teorias de conflitos, e a sua evolução com o passar dos tempos, como forma de explicitar a importância desta temática no contexto das ciências sociais.

2.1. Conceitos

Factores são elementos que podem condicionar uma situação, tornando-se a causa da evolução ou transformação dos factos, ou seja podem ser vistos como aqueles elementos que contribuem para a obtenção de um resultado.

Factor é o que contribui para adquirir certos resultados, para cair em cima de responsabilidade de variação ou alterações. Assim como também pode ser considerado um elemento que visa gerar resultado. (Wikcionário , 2016).

Para (DICIONÁRIO, 2008) factor é o acto de relatar ou narrar alguma situação, ou de trazer alguma coisa de volta. Também pode ter sentido de pagar de volta, contra alguém que faz uma acusação ou a relação com alguma coisa.

Determinante diz respeito a algo que é decisivo, ou seja, que pode estabelecer um destino, uma finalidade para algo, por exemplo: “aquela escolha foi determinante para o destino daquela competição” ou também “o que você me disse ontem foi determinante para que o nosso relacionamento chegasse ao fim hoje”.

Do ponto de vista do (PEDROSO, 2012) define relacionamento como sendo uma ligação efectiva, profissional ou de amizade entre pessoas que acabam se unindo com os mesmos interesses, objectivos e afinidades.

De acordo com (Edina, 2002) , diz que o relacionamento interpessoal pode se referir também a forma de tratar, de se conectar com outras pessoas, de forma positiva ou negativa, acrescenta ainda dizendo que o relacionamento acontece a partir da forma como as pessoas ou coisas se comunicam ou tratam entre si.

Na perspectiva de (LOPES) o processo de interacção humana, encontra-se presente nas organizações, e a forma como se dão essas interacções influencia os resultados de todas organizações.

Segundo (BRASIL Ministerio da Saude, 2008) saúde é o estado completo do bem-estar físico, mental e social.

O Ministério da Saúde, (2000) define saúde como sendo um estado completo do bem-estar físico, mental e social e não somente ausência de afeições e enfermidades, acrescenta dizendo que é um direito social, inerente á condição de cidadania, que deve ser assegurado sem distinção de raça, de religião, ideologia política ou condições socioeconómicas, a saúde é apresentada como um valor colectivo e um bem de todos.

O relacionamento Interpessoal no contexto organizacional pode ser descrito como sendo a ligação profissional, entre pessoas que juntas trabalham para alcançar objectivos traçados para o sucesso organizacional, pautando pela convivência baseada na comunicação, e afeição pelos colegas de trabalho, e não só, pelas pessoas que procuram pelos serviços prestados pela organização.

2.1.1. **Relacionamento Interpessoal**

O relacionamento Interpessoal envolve a forma como as pessoas se tratam em diferentes contextos. No entanto, conviver com o outro não é uma tarefa fácil, e conviver com o outro no ambiente de trabalho sem entender o comportamento alheio ou de cada um, pode ser mais difícil ainda. Portanto Segundo (SANTOS, 2011) o relacionamento interpessoal é a interacção de duas ou mais pessoas e está directamente ligado à forma como cada uma percebe ou sente a outra, argumenta ainda que as relações interpessoais são as trocas, as comunicações, os contactos entre as pessoas, umas interagindo com as outras nas mais diferentes situações que fazem parte da existência humana.

Ainda no contexto afectivo, é fundamental que o relacionamento entre as pessoas faça, parte do universo dos indivíduos, para favorecer a conquista de objectivos, pois o processo de interacção encontra-se presente nas organizações, e a forma como essa interacção acontece pode influenciar nos resultados de toda organização salienta (SOUSA, 2013).

Pois proporcionar um ambiente favorável com relações saudáveis traz grandes benefícios para os gestores e, conseqüentemente, para as organizações, pois, equipas sólidas são mais fortes não só por compartilharem as vitórias, como também por dividirem os resultados negativos e buscarem as soluções que possam reverter essa situação. Relacionamentos interpessoais éticos e gentis diminuem o individualismo, aumentam o comprometimento e a

responsabilidade. (FONSECA L. , REIS, MESQUIT, & ALCANTARA, 2016).

Na concepção de (VETORINI, 2004) o relacionamento interpessoal nos possibilita conhecer a nós mesmos e as pessoas com as quais convivemos, incluindo o **eu, o outro e o ambiente**, dependendo de uma abordagem que integre esses factores ter boas relações pessoais significa sentir-se bem a respeito de si mesmo e se entender bem com os outros. Sendo o relacionamento interpessoal a forma como as pessoas convivem no meio social, para que a mesma aconteça é necessário que as pessoas tenham um primeiro contacto, que pode acontecer de forma planeada ou espontâneas relações interpessoais envolvem 3 componentes básicas:

O eu envolve a nossa essência, vontade que impulsiona o comportamento;

O outro que pode ser um amigo, familiar, colega de trabalho; e o

O ambiente o local que nos aproxima do outro do outro, como por exemplo: a escola, o lar ou a empresa ou instituição.

2.1.2. Tipos de relacionamentos interpessoais

(FISHER, 2006) Destaca 3 tipos de relacionamento interpessoal que são:

2.1.3. Relacionamentos Saudáveis

O facto é que para alcançar um relacionamento saudável é entender que ela não será perfeita, mas sim uma relação honesta, de gentileza, boa comunicação, suporte e claro, que respeite a individualidade do outro. No ambiente de trabalho, para conseguir bons relacionamentos e ser respeitado, é preciso ser transparente, saber ouvir, conversar sobre os problemas e respeitar as opiniões divergentes. O autor diz ainda mais além, dizendo que para evitar o desencontro dessas expectativas, é preciso trabalhar quatro alinhamentos: quem você é, o que você faz, o que a empresa é e o que ela faz. No mesmo sentido o autor prossegue com o seu pensamento afirmando que se não existe um alinhamento entre esses pontos, dificilmente teremos boas relações no local de trabalho.

2.1.4. Relações Autoritárias e Abusivas

No ambiente de trabalho, as relações interpessoais com os chefes e pessoas que ocupam cargos superiores podem ser autoritárias e até mesmo abusivas. Na busca por controlo, pode haver disputa, desrespeito, manipulações injustas por parte desses representantes.

2.1.5. Relação de dependência

Estas ligadas as relações de dependência, diz mais respeito a como uma relação familiar de dependência mútua pode afectar uma pessoa no âmbito profissional, no sentido em que um individuo escolhe uma profissão pelo facto de existir alguém na família que esteja a trabalhar numa certa área. Ou alguém que abriu mão da carreira dos sonhos para dar continuidade a algum negócio da família.

2.1.6. Mas, destaca os seguintes tipos:

✓ **Relacionamento interpessoal profissional**

Este é desenvolvido por pessoas que geralmente passam a maior parte do tempo no trabalho.

✓ **Relacionamento interpessoal pessoal**

Envolve a forma como lidamos com as pessoas mais próximas a nós, familiares e amigos, ou seja, como encaramos as situações que se revelam nessas relações.

✓ **Relacionamento interpessoal virtual**

É visto como algo mais recente mesmo que não estejamos presentes fisicamente, directamente ao lado das pessoas, no momento de criar uma conexão virtual com alguém precisamos lembrar que ainda assim devemos seguir algumas regras das normas comportamentais que se regem nossa sociedade.

2.1.7. Factores determinantes das relações interpessoais

Segundo DUARTE, (2014) O relacionamento interpessoal é diferenciado pelo facto de que não escolhemos nossos colegas, clientes ou chefes, independentemente do grau de afinidade tem que se conviver com pessoas diferentes dentro de uma corporação e juntos realizar actividades sendo necessário uma boa convivência. Neste contexto destacam-se como determinantes do relacionamento interpessoal os seguintes:

- ✓ Autoconhecimento;
- ✓ Empatia;
- ✓ Assertividade;
- ✓ Cordialidade;
- ✓ Ética;
- ✓ Comunicação Interpessoal.

Para o mesmo autor o **autoconhecimento** implica conhecer nossos traços de comportamento, o impacto que causamos nos outros e que comportamentos dos outros, e que comportamentos dos outros, nos incomodam. Se autoconhecer pode ser um processo demorado e doloroso, pois nele avaliamos nossos sentimentos e a forma como reagimos a determinadas situações.

Nem sempre estamos dispostos a mudar de opinião. Mas como permitir que alguém saiba como realmente somos se não estamos dispostos a compreender nossos verdadeiros princípios. Temos, que primeiro nos conhecer para depois deixar que outras pessoas nos conheçam.

Se conseguimos fazer isso conosco, conseguimos aplicar o mesmo com os que estão à nossa volta através do uso da tolerância. Cada pessoa tem uma personalidade e uma forma distinta de se viver por isso não podemos julgar o que cada um tem a oferecer.

A **empatia** consiste em considerar os outros, ela nos torna capazes de enxergar além do próprio umbigo e ampliar nossa percepção da realidade com pontos de vista dos outros. Este é um factor de extrema importância, pois é onde nos colocamos no lugar do próximo de diversas maneiras sem o interesse de obter apenas o que há de melhor nessa relação, mas também dando o nosso melhor ao outro.

A **assertividade** para ter relacionamentos saudáveis não basta ouvir, é preciso também falar, expressar nossas opiniões, vontades, dificuldades. É aí que entra a assertividade, a habilidade de para nos expressar de forma franca.

Cordialidade tratar as pessoas com cordialidade é ser gentil, solícito e simpático, é demonstrar consideração pelo outro de várias formas.

Ética consiste em ter atitudes que não prejudiquem os outros, não quebrem os acordos e não contraiem o que se considera certo e justo.

2.1.8. A Comunicação Interpessoal

Mas para (EVAGELISTA, 2015) A comunicação interpessoal pode ser entendida como um processo de troca de informações, quando as informações são gerenciadas de forma eficiente, as ideias compartilhadas, a difusão de conhecimentos, fica assim possibilitado o alcance dos objectivos organizacionais.

A comunicação é uma ferramenta importante e essencial para a realização de tarefas grupais no contexto organizacional, pois, traz a funcionalidade de uma ligação entre as pessoas e a empresa. A eficácia da comunicação interna traz nova impressão, além de fortalecer a imagem da organização, mas sobretudo contribui para a melhoria da qualidade dos serviços prestados através de feedback, a comunicação aberta possibilita as equipas a darem suas opiniões sugestões pois por meio dela é possível aperfeiçoar o trabalho e motivar a equipa.

Fortalecer esses factores pode representar melhoria não só na organização bem como nos aspectos da vida social dos funcionários.

2.1.9. Importância do Relacionamento interpessoal

O desenvolvimento das organizações depende do trabalho adoptado pelas equipas, pelo seu nível de compromisso no desenvolvimento das actividades e também pelo grau de relacionamento entre os colaboradores, o relacionamento interpessoal e suas componentes devem andar de mãos dadas com o trabalho realizado pelas equipas pois estas estão interligadas pelos factores que possibilitam a qualquer organização um sucesso certo, mas para tal feito é importante que a comunicação aberta seja primordial (EVAGELISTA, 2015).

Ainda de acordo com o mesmo autor acrescenta que, trabalhar em equipa não é apenas uma técnica administrativa. É também, um princípio de gestão! Pois trabalhar em equipa é um exercício de comunicação, paciência e permissão. Permissão para que as pessoas encontrem seus espaços para propor e testar novas ideias, todos nós temos diversos exemplos e soluções que podem ser dadas por pessoas que não nos parecem capazes de tal proeza! Paciência para que as pessoas se sintam confiantes de que a tentativa é possível e vale a pena, mesmo com o risco do erro. Afinal, “Você erra 100% dos chutes que não dá!”. Para que isso aconteça deve-se levar em consideração o factor comunicação que é a chave de sucesso em qualquer organização.

Para (SITARRO, 2015) comunicação é vista como o factor que possibilita meios para o desenvolvimento amplo de informações que incentivam sugestões dos colaboradores, a fim de conseguir a participação integral dos funcionários no espírito e nos objectivos básicos da organização, através de novas ideias de aperfeiçoamento dos métodos de trabalho

Ainda para o mesmo autor é importante que toda e qualquer empresa que o diálogo esteja presente na troca de conhecimentos, contudo é preciso estimular a diversidade e a pluralidade de ideias e de pontos de vista entre os profissionais, é de extrema relevância o dialogo entre as equipas, pois, a falta da comunicação pode ser um dos pontos mais críticos e pode levar a organização ao fracasso.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

Este capítulo tem como finalidade apresentar o método que foi utilizado para o desenvolvimento do estudo. Portanto, inicialmente descreveu-se o local de estudo em seguida o tipo de pesquisa, os métodos que foram usados para responder os objectivos, as etapas de pesquisa.

3.1. Descrição do Local de Estudo

O presente estudo realizou-se no Posto de Saúde de Lionde, situado na vila de Lionde pertencente ao Distrito de Chókwè, localizado na Província de Gaza, zona sul da mesma província. Este Distrito é limitado a norte pelo rio Limpopo com os distritos de Massingir, Guijá e Mabalane, a sul com o distrito de Bilene e pelo rio Mazimuchope com o distrito de Magude Possui como superfície 2.466 Km² e uma população de cerca de 173.277 habitantes, estimada em cerca de 214.183 habitantes e o distrito tem uma densidade de cerca de 88 habitantes/Km².

3.1.1. População alvo

O estudo contou com uma população de 25 funcionários que são integrantes do Posto de Saúde de Lionde.

3.1.2. Técnica de colecta de dados

Como forma para a colecta de dados, o presente trabalho baseou-se em duas formas de pesquisa, de modo a ter resultados mais subsídios e que reflectem a verdade e que também possam contribuir para melhoria dos serviços da Posto de Saúde Lionde, neste caso a pesquisa bibliográfica e o questionário.

Segundo Martins (2016), A pesquisa bibliográfica consiste na selecção e análise de todo material já elaborado relevante ao tema da pesquisa. Inclui toda bibliografia já publicada, seja baseada na literatura, seja por outros meios impressos, orais ou audiovisuais.

O questionário aplicado como técnica de recolha de dados possibilitou com que o pesquisado se sentisse mais confortável, pois o pesquisador apenas fez a distribuição dos questionários e a medida em que cada um não entendesse uma determinada questão a pesquisadora ficava para satisfazer a mesma, isso para não poder influenciar nas suas respostas dadas no inquérito e a pesquisa bibliográfica permitiu com que houvesse apresentação de diversos conceitos ligados a temática em causa e a sua devida confrontação para sustentabilidade da presente pesquisa.

Então usadas as duas pesquisas foi possível buscar informações de modo a alcançar os objectivos pretendidos no presente trabalho.

3.1.3. Quanto à abordagem

Na presente pesquisa, usou-se a abordagem quantitativa. Segundo Roesch (1999), fez-se o uso de dados padronizados de modo que o pesquisador possa estabelecer análises sobre o problema de pesquisa e, para tanto, utiliza-se a ferramenta estatística para alcançar a compreensão do seu objecto de estudo. Ressalta também que a estatística nesta abordagem poderá estabelecer a relação entre a teoria e os dados a serem analisados na realidade.

E estes foram aplicados com rigor para que se obtenha a confiabilidade necessária para os resultados. Quanto ao método de Estudo de Caso, este apresentou-se como uma opção metodológica adoptada neste trabalho.

De acordo com as observações acima, pode se constatar que a pesquisa quantitativa é vantajosa para o estudo, pois, tratando da forma como a Responsabilidade Social pode contribuir ou determinar as boas relações da empresa para com a comunidade local, é ideal para o estudo em causa.

3.1.4. Objectivos da Pesquisa

De acordo com os objectivos pretendidos, a presente pesquisa é explicativa, pois, pretendeu explicar como as Relações interpessoais decorrem dentro do Posto de Saúde de Lionde.

3.1.5. Procedimentos técnicos

Foi a maneira pela qual obtemos os dados necessários para a elaboração da pesquisa, e para o presente trabalho foi usada a pesquisa bibliográfica que para Fonseca (2002) “a pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e electrónicos”.

Com base na visão do autor acima, achou se melhor elaborar a pesquisa usando a pesquisa bibliográfica, de modo a explorar mais os conteúdos e resultados já obtidos para melhor na resolução do problema, neste caso: livros, revistas, publicações em periódicos, artigos científicos, jornais, boletins, monografias, dissertações, teses, material cartográfico, internet, com o objectivo de estar ligada ao material de pesquisa do assunto, tendo em conta a confiabilidade e a fidelidade dessas fontes principalmente a internet.

E por fim o questionário de modo a obter informações mais precisas, específicas e que vão de acordo com o ambiente em que se encontra a organização.

3.1.6. Método para colecta de dados.

De forma resumida o presente trabalho foi realizado através dos seguintes procedimentos metodológicos:

- ✓ Consulta bibliográfica e análise documental;
- ✓ Trabalho de campo;
- ✓ Revisão linguística e metodológica;
- ✓ Pesquisas em sites na internet;

3.1.7. Análise e interpretação de dados

Os dados do presente estudo foram tratados através da estatística discreta, baseando-se no programa Microsoft Office Excel e software Statistical Package for Social Sciences (SPSS), versão 21 “um programa estatístico que tem sido utilizado amplamente para o processamento dos dados de natureza descritiva”.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo busca apresentar os resultados dos dados obtidos no campo da pesquisa, em apresentação de gráficos que ilustram as percentagens e a sua respectiva legenda.

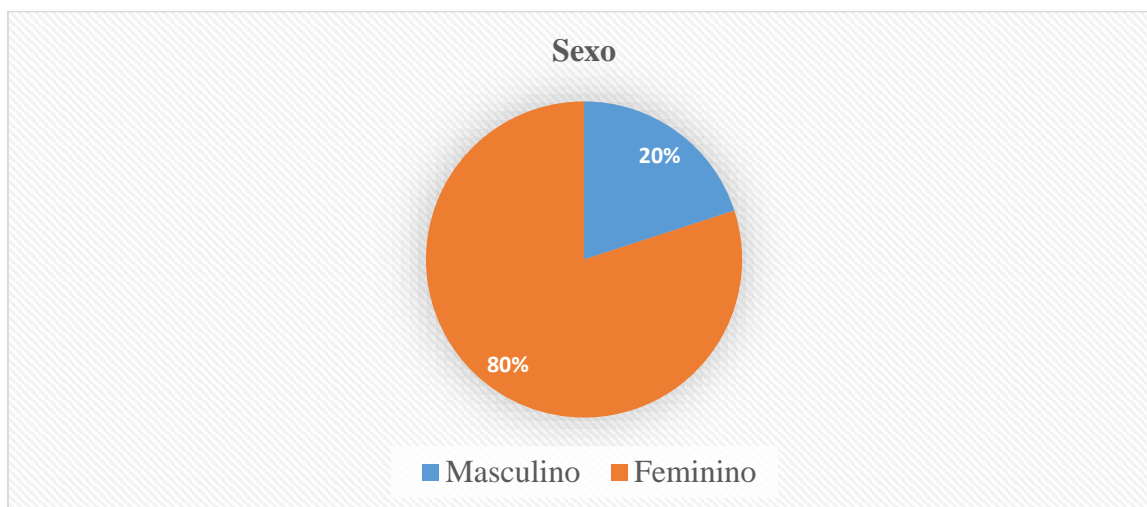


Gráfico: 1- *Distribuição percentual dos inqueridos em termos do sexo.*

A interpretação que se tem é que dos funcionários abrangidos pelo questionário cerca de 20% são do sexo Masculino e 80% são do sexo feminino no universo de 25 funcionários existentes no posto de saúde de Lionde.

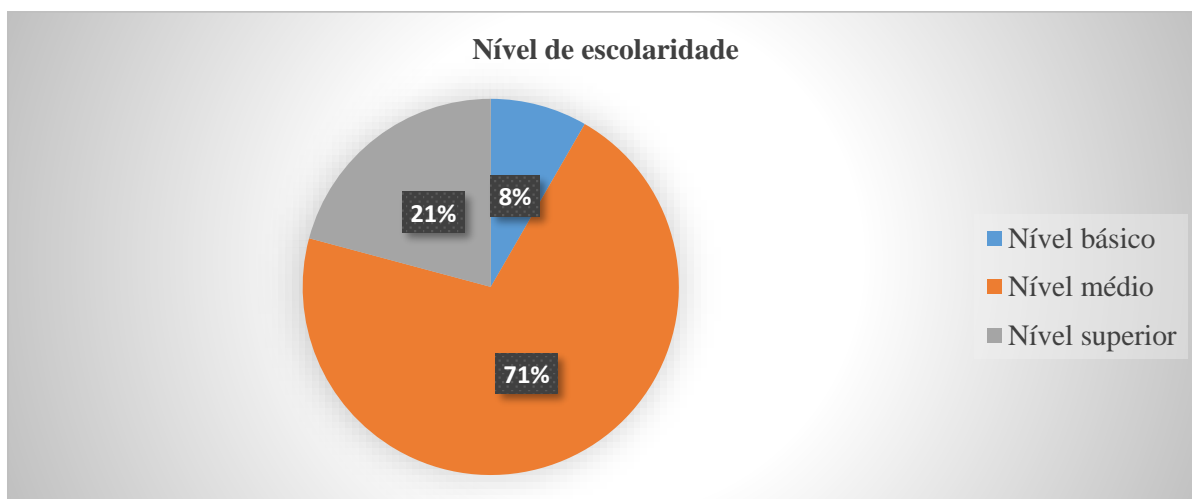


Gráfico: 2- *Distribuição percentual dos inqueridos do nível de escolaridade.*

Constatou-se que no universo de 25 funcionários abrangidos pelo questionário do Posto de saúde de Lionde, cerca de 8% possuem nível básico, contra 71% que possuem o nível médio e por 21% que possuem o nível superior.

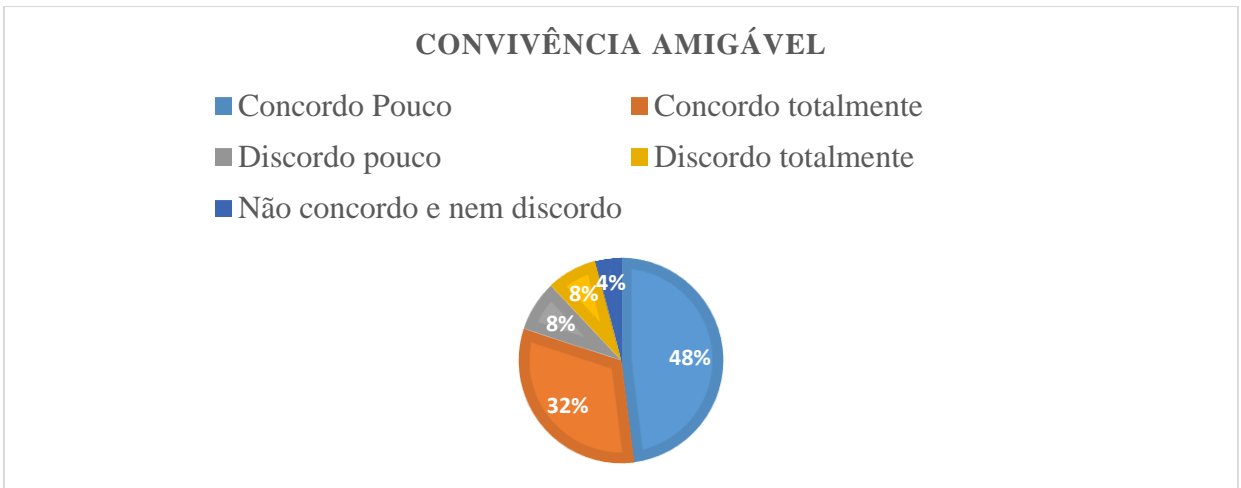


Gráfico: 3- Distribuição percentual sobre a questão- <Procura conviver de maneira amigável com os meus colegas de trabalho e superiores hierárquicos>.

Observou-se que no universo de 25 funcionários, abrangidos pelo questionário cerca de 48% responderam que concordam um pouco que eles procuram conviver com os seus superiores hierárquicos, contra 32% que responderam que concordam totalmente que convivem de boa maneira com os colegas, e ainda no mesmo teor observou-se a mesma percentagem dos que responderam discordam pouco e dos que discordaram na sua totalidade em relação a boa maneira amigável com os superiores hierárquicos e por fim 4% que responderam que não concorda e nem discordam sobre a boa maneira de conviver de maneira amigável com os superiores hierárquicos ao nível institucional.

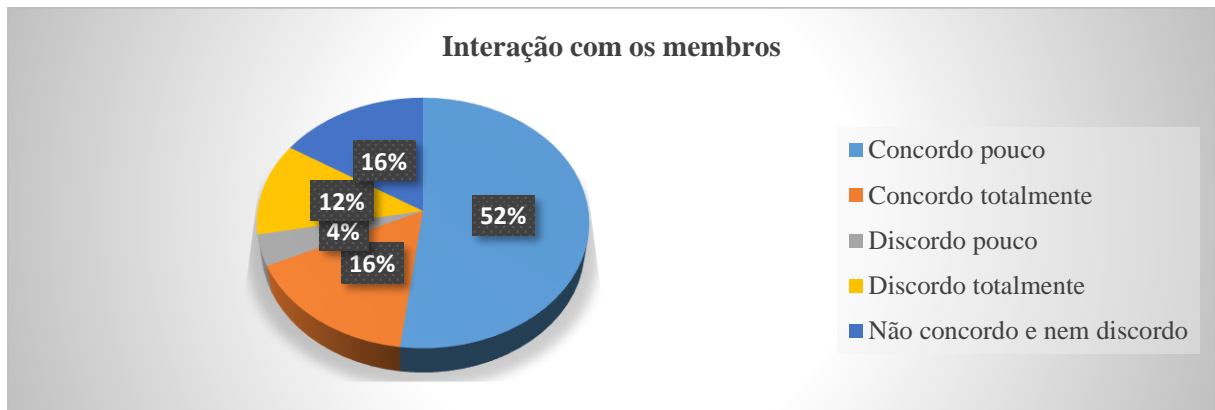


Gráfico: 4- Distribuição percentual sobre a questão:- <Existe interação entre os membros da equipa>.

Relativamente ao gráfico acima ilustra a distribuição percentual dos funcionários, onde cerca de 52% responderam que concordam um pouco que há interação entre os membros da equipa, verificou-se uma dupla percentagem dos que responderam que concordam totalmente e dos que responderam que concordam um pouco em relação a interação com os membros, observou-se ainda que 12% dos que responderam discordam

totalmente e por dos que discordam um pouco em relação a interação com os membros da instituição.

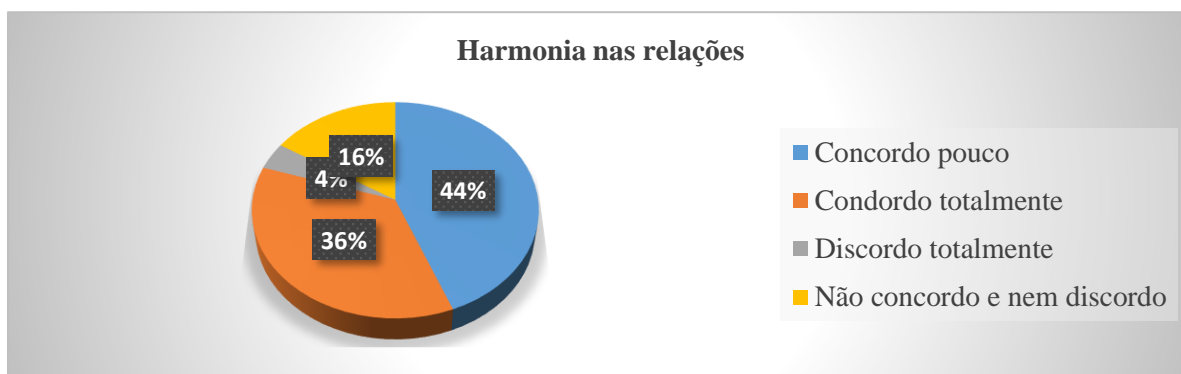


Gráfico: 5- Distribuição percentual da questão sobre: <Existe harmonia nas relações entre os colaboradores>.

A compreensão que se tem é que no universo de 25 funcionários existentes no posto de saúde de Lionde, cerca 44% responderam que concordam um pouco há existência de harmonia nas relações entre os colaboradores, contra a dupla percentagem 36% dos responderam concordam totalmente que há existência da harmonia para boas relações com colaboradores, observou-se ainda que 4% que responderam que discordam totalmente que há harmonia nas relações entre os colabores e por fim 16% dos responderam que não concordam e nem discordam sobre a existência de harmonia nas relações ao nível institucional.

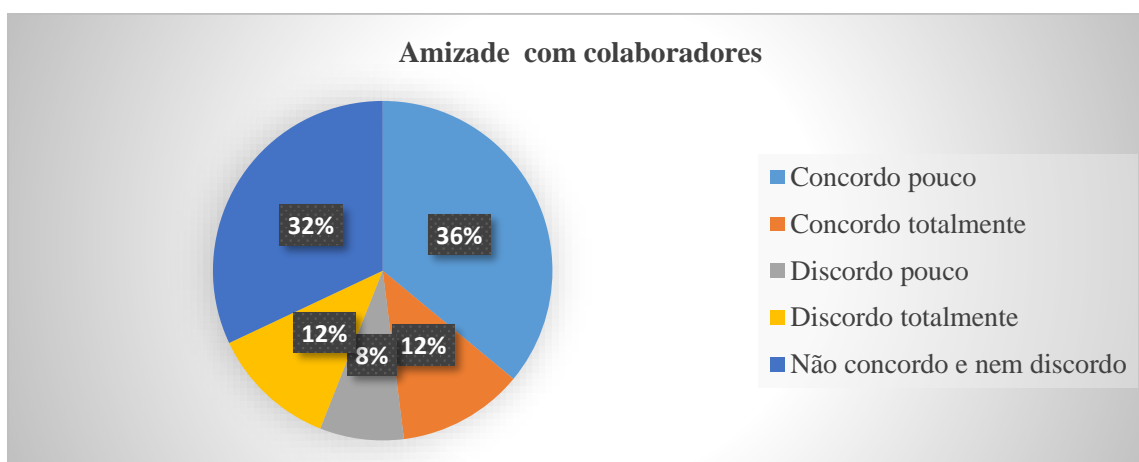


Gráfico: 6- Distribuição percentual sobre a questão: <Existe amizade entre os colaboradores>.

Diante do gráfico acima compreende-se que no universo de 25 funcionários do posto de saúde de Lionde cerca de 36% deles responderam que concordam pouco que existe amizade entre eles, ainda observou-se que existe uma dupla percentagem dos que responderam concordam totalmente e dos que responderam discordam totalmente, contra 32% dos que responderam não concordam e nem discordam que há existência de amizade entre os colaboradores e por fim 8% dos que responderam que discordam pouco sobre a existência de amizade entre os colaboradores na instituição.



Gráfico: 7- Distribuição percentual da questão sobre: <Sou tratado com estima e respeito pelos superiores (chefia)>.

Observou-se uma dupla percentagem igual de 44% no universo de 25 funcionários que responderam que concordam pouco e concordam totalmente em relação ao tratamento com estima e respeito com superiores, ainda 8% dos que responderam que não concordam e nem discordam que haja o tratamento com estima e respeito com os superiores e por fim 4% que responderam discordam totalmente que o tratamento com estima e respeito existe com os superiores hierárquicos ao nível institucional.

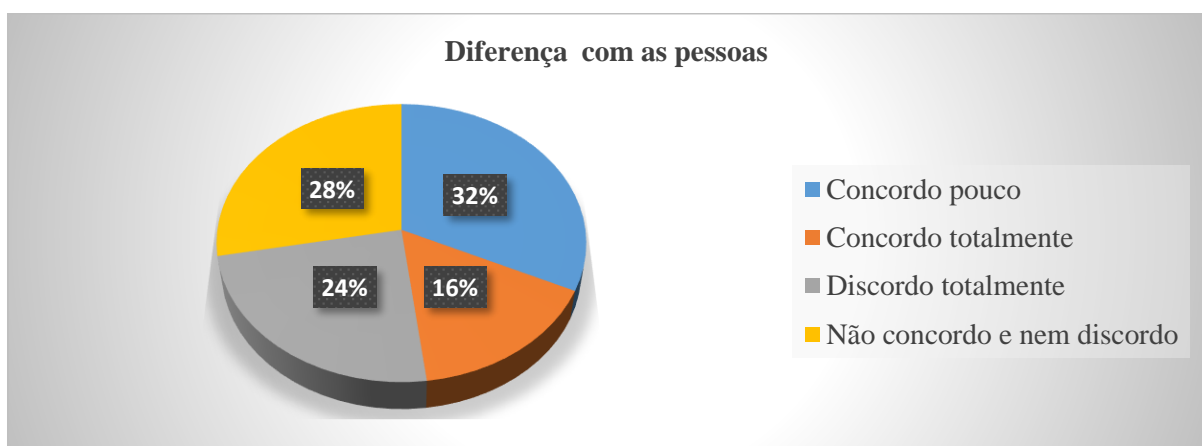


Gráfico: 8- Distribuição percentual da questão: <Sinto que a instituição estimula as diferenças entre as pessoas>.

Entende-se que no universo de 25 funcionários do posto de saúde de Lionde cerca de 32% deles responderam que concordam pouco que a instituição estimula as diferenças das pessoas no sector de trabalho, contra 16% que concordam totalmente que estimula as diferenças das pessoas, e observou-se também que cerca de 24% deles responderam que discordam totalmente em relação ao estímulo das pessoas e por fim 28% que responderam que não

concorda e nem discordam sobre estímulo das diferenças entre as pessoas ao nível institucional.

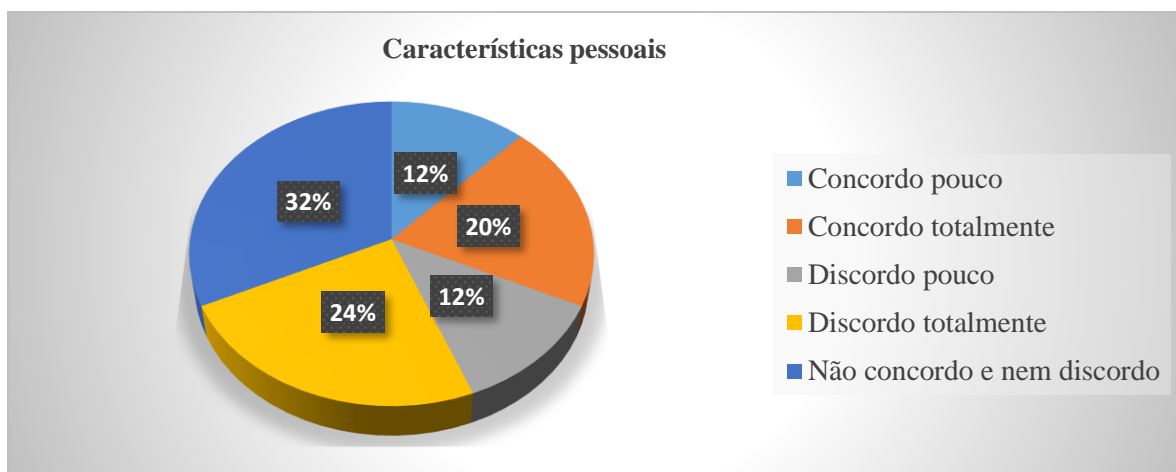


Gráfico: 9- Distribuição percentual da questão: <Meus colegas de trabalho não se importam com as minhas características pessoais>.

Constatou-se que cerca de 12% duplicado em termos de percentagem igual no universo de 25 funcionários responderam que concordam um pouco e também discordam entre eles que haja uma importância com as suas características, contra 20% que responderam que concordam totalmente em relação importância que dão as características pessoais, ainda 24% que responderam que discordam totalmente em relação importância que dão as características pessoais, e por fim verificou-se que cerca de 32% que não concordam e nem discordam em relação importância que dão as características pessoais dentro da instituição.

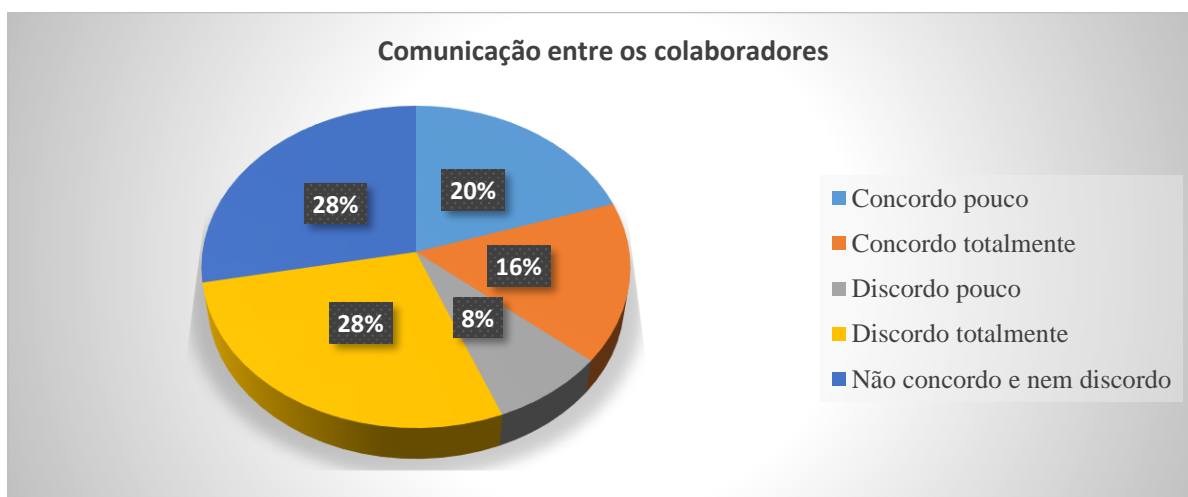


Gráfico: 10- Distribuição percentual da questão: <Não existe comunicação entre os colaboradores e os meus superiores>.

Verificou-se que cerca de 25 funcionários abrangidos pelo questionário detêm de uma percentagem igual 28% dos que responderam que discordam totalmente e os que responderam não concordam e nem discordam que há existência de comunicação entre os colaboradores e com os seus superiores, e 20% dos que responderam que concordam pouco que não existe comunicação entre os colaboradores com superiores, e ainda 16% dos que responderam concordam totalmente que há existência da comunicação entre os colaboradores e por fim 8% dos que responderam discordam totalmente que existe comunicação entre os colaboradores e seus superiores.



Gráfico: 11- *Distribuição percentual da questão: - <Busco contacto contínuo com meus colegas para complementar as habilidades e conhecimentos necessários para a realização das tarefas>.*

Observou-se que no universo de 25 funcionários do posto de saúde de Lionde cerca de 36% responderam concordam um pouco que há um contacto contínuo para complementar as habilidades e conhecimentos necessários na realização das tarefas, ainda 28% dos que responderam concordam totalmente há um contacto contínuo para complementar as habilidades e conhecimentos necessários na realização das tarefas, contra 32% dos que responderam que há um contacto contínuo para complementar as habilidades e conhecimentos necessários na realização das tarefas e por fim 4% dos que responderam que há um contacto contínuo para complementar as habilidades e conhecimentos necessários na realização das tarefas na instituição.



Gráfico: 12- Distribuição percentual sobre a questão: <Procuro atender com cortesia e bondade a todos utentes dos serviços prestados>.

Com o gráfico compreende-se que no universo de 25 funcionários abrangidos pelo questionário, cerca de 68% responderam que concordam totalmente que o atendimento com cortesia e bondade aos utentes eleva a instituição pelos serviços prestados, ainda observou-se que há uma percentagem igual dos que responderam concordam pouco e dos que responderam que não concordam e nem discordam que o atendimento com cortesia e bondade aos utentes eleva a instituição pelos serviços prestados e também constatou-se que há uma dupla percentagem dos que responderam discordam totalmente e dos que responderam que discordam pouco em relação ao atendimento com cortesia e bondade aos utentes eleva a instituição pelos serviços prestados.

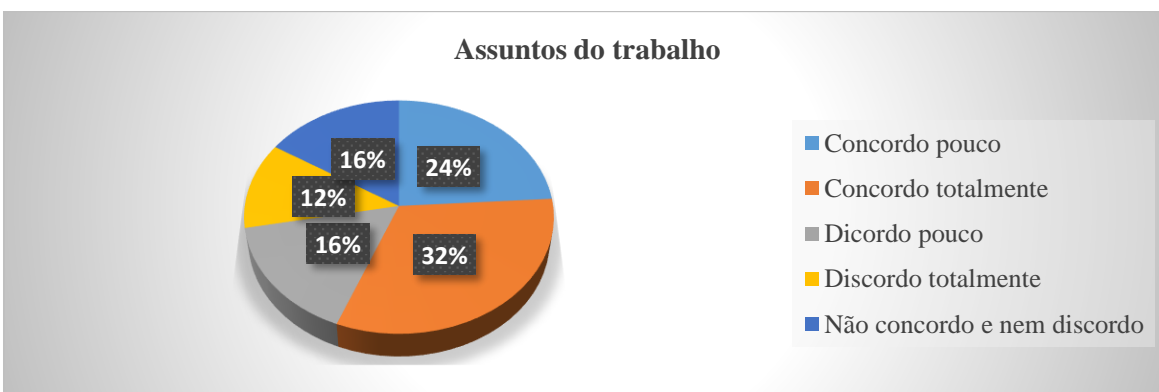


Gráfico: 13- Distribuição percentual sobre a questão: <Não sinto-me motivado com o relacionamento que tenho com os meus colegas de trabalho>.

Observou-se que cerca de 24% responderam que concordam pouco em relação a motivação e o relacionamento com os colegas de trabalho sentem-se, ainda 32% dos funcionários abrangidos pelo questionário que responderam que relação a motivação e o relacionamento

com os colegas de trabalho sentem-se bem, ainda 16% dos que responderam que relação a motivação e o relacionamento com os colegas de trabalho sentem-se bem, contra 12% que responderam que discordam totalmente em relação a motivação e o relacionamento com os colegas de trabalho sentem-se bem e por fim 16% dos que responderam que relação a motivação e o relacionamento com os colegas de trabalho sentem-se bem.



Gráfico 14: Distribuição percentual da questão sobre: <Sinto-me motivado com a forma que sou tratado pelos meus superiores>.

Observou-se que cerca de 32% dos funcionários abrangidos pelo questionário, responderam que concordam um pouco que sentem-se motivados com a forma que são tratados com os superiores, contra 52% que responderam que concordam totalmente que que sentem-se motivados com a forma que são tratados com os superiores e por 16% que responderam que que sentem-se motivados com a forma que são tratados com os superiores.

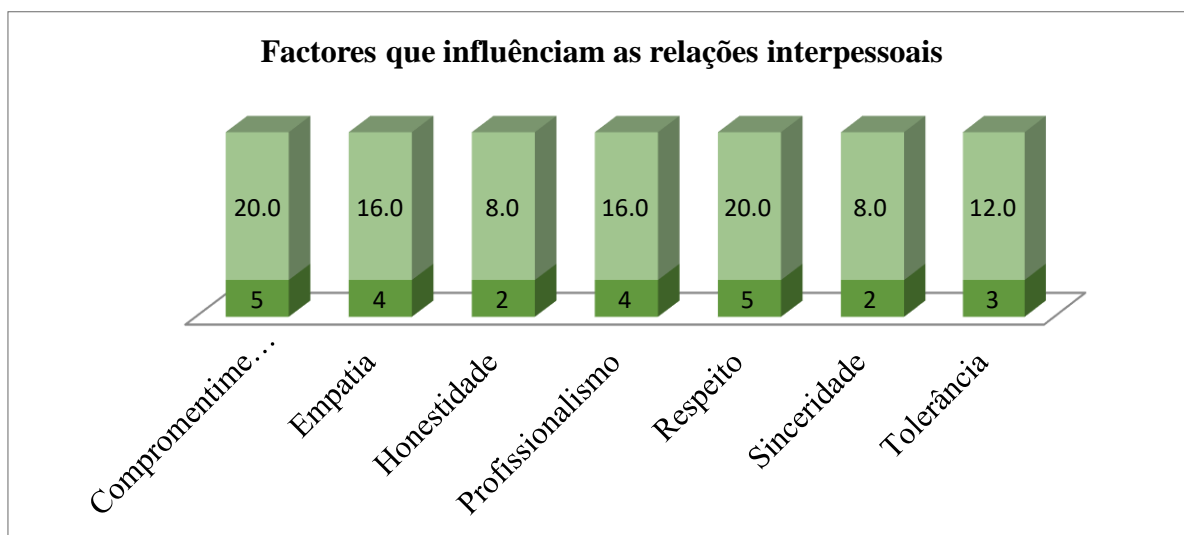


Gráfico 15: Distribuição percentual dos inqueridos da questão <Factores que influenciam as relações interpessoais do posto de Saúde de Lionde>.

Neste gráfico, observou-se que no universo de 25 funcionários inqueridos cerca de 20% que corresponde a 5 funcionários responderam que o comprometimento é um dos factores que influencia nas relações interpessoais do posto de saúde de Lionde, contra 16% correspondente a 4 dos funcionários abrangidos pelo inquérito que responderam que a empatia é um dos factores que influencia nas relações interpessoais, ainda no mesmo teor cerca de 8% que corresponde a 2 abrangidos pelo inquérito responderam que a honestidade é um dos factores que influencia nas relações interpessoais, observou-se ainda que 16% dos respondentes que corresponde a 4, responderam que o profissionalismo é um dos factores que influencia nas relações interpessoais, contra 20% que corresponde a 5 funcionários responderam que o respeito é um dos factores influenciadores das relações interpessoais, na mesma sequencia 8% dos respondentes que equivale a 2 funcionários responderam que o sinceridade é um dos factores que influenciam para as relações interpessoais e por fim 12% equivalente a 3 funcionários abrangidos pelo inquérito responderam que a tolerância é um dos factores que influenciam para as relações interpessoais no Posto de Saúde de Lionde.

5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

✓ Identificar os factores que influenciam as relações interpessoais dos funcionários do Posto de Saúde de Lionde;

O posto de saúde de Lionde, fica situado no posto administrativo de Lionde, e esta população residente nele, busca o atendimento de saúde neste posto. Ainda na mesma os funcionários desta instituição pertencentes a MISAU buscam o melhor de si para o bom funcionamento da instituição desde os cuidados, atendimento, enquadramento dos doentes, acompanhamento de estado de funcionalidade em todos os sectores e repartições, fica evidente que a principal actividade desta unidade sanitária é salvar vidas como manda o slogan “ o nosso maior valor é vida”. Esta instituição destaca a empatia, tolerância, respeito, comprometimento, honestidade, sinceridade, consideração um pelo outro, profissionalismo como factores principais que influenciam para as boas relações interpessoais dos funcionários do Posto de Saúde de Lionde. Segundo os resultados mostram com evidência que o bom funcionamento requer que todos estejam engajados na sua causa, que é salvar vidas neste posto administrativo, não olhando para as suas diferenças, cor, raça, condições de vida. O entendimento entre os funcionários determina as boas relações interpessoais, doravante todos devem apostar na boa comunicação e pois isso permite que todas as informações possam circular e todos estejam informados de todos acontecimentos que acontecem ao nível institucional. Ainda na mesma senda o autoconhecimento de como os processos e a circulação das actividades dentro da instituição garantindo desta forma o sucesso da instituição e o alcance das metas pretendidas. De salientar que ao desenvolver um interesse genuíno no que é falado e criar uma comunicação clara e efectiva com os colegas é essencial para fortalecer um bom relacionamento interpessoal no trabalho. Atitudes positivas são importantes para bons relacionamentos em qualquer contexto, inclusive no ambiente de trabalho.

Nesta linhagem de pensamento, Sá (2000) afirma que a ética avalia o anseio e o comportamento honesto do ser em face de suas intenções e actuações, quer relativos à própria pessoa, quer em face da comunidade em que se insere. Dessa forma, pode-se dizer que a ética encara a virtude como prática do bem, e esta como promotora da felicidade dos seres, sendo assim, as organizações permanecem exactamente para auxiliar o ser humano na busca constante pela felicidade. Ou seja, a partir das características individuais de cada pessoa, é determinada a forma como ela se relaciona com o outro. Mas cada um de nós tem uma personalidade diferente. Com um determinado nível cultural, valores morais e éticos, pensamentos e objectivos diferentes.

✓ **Avaliar os factores que determinam as relações interpessoais na organização.**

Em relação aos factores que determinam as relações interpessoais na organização, diante dos resultados obtidos tudo gira em torno da ética e dos regulamentos internos que são aplicados dentro do posto de saúde de Lionde. O posto de saúde de Lionde busca sempre adotar uma atitude positiva; procura estabelecer limites no seu processo de trabalho; busca também criticar e dar feedbacks como forma de colher sensibilidades por parte dos membros da instituição; ainda procura sempre aja com respeito e consideração com os outros como princípios éticos, por sua vez ainda que tenha boa vontade e sempre sejam proactivas, ainda busca-se instruir a todos a terem boas maneiras para fazer as suas críticas e sempre são instruídos a saberem fazer as suas críticas ao nível institucional. Ainda na mesma senda os resultados mostraram com clareza que o reconhecimento do erro é fundamental para avaliar a influência das boas relações interpessoais, visto que tudo se espelha na ética, olhando para os valores pessoais, institucionais e principalmente a parte moral dos indivíduos na organização. A conduta ética adequada, isto é, que se encontra em acordo com o Código de Ética da organização é de suma importância. Uma vez que ele delimita e norteia as acções de todos os funcionários contratados, levando-os a agir da maneira que consideram corretas, isto é, a realizar atitudes que estejam em singularidade com a missão, visão e valores, propostos pela entidade. Na visão do Chiavenato (2014), os comportamentos éticos provocam reflexos positivos para a organização e para seus empregados, de forma que aumenta a produtividade, instiga a harmonia e colabora com o desenvolvimento profissional dos componentes da entidade. O incentivo a ética no ambiente de trabalho precisa ser feito por todos que fazem parte da organização. Analisando a ideia proposta por Chiavenato, pode-se dizer que, os incentivos às práticas caracterizadas pelo respeito mútuo e honestidade irão auxiliar na constituição da imagem da empresa. Visto que, essa irá representar a organização, colocando-a em um patamar de referência no que tange às questões éticas. O hábito de criar e desenvolver laços profissionais com outros funcionários e líderes é capaz de promover um ambiente de trabalho harmonioso para os que seguem um rígido Código de Ética e conduta profissional, favorecendo assim, a empresa, os seus funcionários e seus clientes, pois irão obter resultados e serviços mais confiáveis e precisos.

✓ **Descrever os factores que determinam as relações interpessoais na organização caso: Posto de Saúde de Lionde.**

No âmbito da descrição dos factores que determinam as relações interpessoais na organização, ficou percebido que olham muito mais na ligação, relação ou mesmo vínculo entre das pessoas ou mais no contexto geral. O posto de saúde de Lionde prioriza alguns

tipos de relacionamento a saber: relacionamento interpessoal profissional, virtual e pessoal. Ficou claro que relações interpessoais envolvem três componentes básicos: O eu: nossa essência, vontade que impulsiona o comportamento. O outro: pode ser um amigo, familiar, colega de trabalho. O ambiente: local que nos aproxima do outro, como a escola, o lar ou a empresa, em um sentido amplo. O posto de saúde de Lionde as suas relações interpessoais são liberais e democráticas, a medida em que não se obedece uma estruturação para que cada um possa comunicar-se um para com um outro e isso acaba permitindo que haja mais vínculo, ligação e interações entre os membros da organização. O entendimento entre os funcionários permite que todos sejam pessoas que se respeitam, se ouvem e principalmente se escutam, todavia a comunicação é a chave principal para o bom funcionamento institucional, mas antes o mais imperiosa é que se saiba se a mensagem disseminada ao outro chegou claramente como forma de permitir o andamento bom das relações interpessoais, visto que essas dependem muito mais do vínculo mantido entre membros dentro da instituição. O bom relacionamento interpessoal é importante para a construção de uma convivência amistosa e benéfica, que gera um ambiente de colaboração harmonioso e produtivo, permite a empresa a progredir e ser bem-sucedida

6. CONCLUSÃO

A pesquisa foi realizada na província de Gaza, Distrito de Chókwè concretamente no posto Administrativo de Lionde no Posto de Saúde de Lionde. Ela contou com 25 funcionários abrangidos pelo questionário pertencentes ao Posto de Saúde de Lionde.

Concluiu-se que as relações interpessoais envolvem três componentes básicos: O eu: nossa essência, vontade que impulsiona o comportamento. O outro: pode ser um amigo, familiar, colega de trabalho, etc. O ambiente: local que nos aproxima do outro, como a escola, o lar ou a empresa, em um sentido amplo. Os resultados mostraram que o relacionamento interpessoal no trabalho é o vínculo que você gera com as pessoas, no contexto profissional. No entanto, as recomendações também podem ser replicadas no ambiente familiar, ou qualquer situação. Essa relação social é baseada nas normas comportamentais que orientam a vida em sociedade. Dentro do posto de saúde de Lionde, ficou evidente que a falta de objectivo pessoal, dificuldade em estabelecer prioridades de trabalho, dificuldade em ouvir um ao outro afecta directamente nas relações interpessoais, o que nalgum momento os funcionários devem estar engajados e comprometidos com a causa do trabalho, com zelo e profissionalismo.

A pesquisa respondeu a nossa questão de partida que cingia-se em querer perceber” Como é que tem sido o relacionamento interpessoal nas organizações públicas-caso do Posto de Saúde de Lionde?” verificou-se que o relacionamento interpessoal no Posto de Saúde de Lionde tem sido Bom, satisfatório e agradável, pois é com base a ele que tem tido o bom relacionamento e o bom funcionamento da instituição, visto isso serve como base para a comunicação fluir e as informações circular. O bom relacionamento dentro da organização propicia maior motivação e consequentemente maior produtividade. As relações interpessoais garantem o entendimento, a comunicação a todo custo, o envolvimento com o trabalho, o respeito um pelo outro e também a satisfação laboral por parte dos funcionários ao nível institucional.

Ainda no mesmo teor constatou-se que a nossa hipótese foi confirmada pois no posto de saúde de Lionde existem boas relações interpessoais, e isso permite com que o trabalho ande conforme foi programado, desde a satisfação dos objectivos, esclarecimentos de dúvidas, divulgação de informações, o bom envolvimento com os membros da organização. Foi possível ainda perceber-se que o posto de saúde de Lionde privilegia a questão das boas relações dentro da instituição, pois para o andamento dos serviços prestados pelo centro pautam pela comunicação olhando para os princípios éticos, boas maneiras de convivência, as boas interações entre o colectivo da instituição e fundamentalmente os aspectos sociais, culturais, ambientais que a organização apresenta no seu todo.

O relacionamento interpessoal é muito importante pois dentro de Posto de Saúde de Lionde permite que se desenvolva a empatia entre os membros, permite que se busque o autoconhecimento, e é fundamental que sempre permita o respeito que é um dos princípios éticos e sempre prestativo e tenha boa vontade entre todos funcionários da instituição.

7. SUGESTÕES

Chegado ao fim da presente pesquisa sobre análise dos factores que influenciam as relações interpessoais nas organizações públicas-Caso do Posto de Saúde de Lionde.

- ✓ Sugere-se que o posto de saúde de Lionde aposte mais na comunicação participativa;
- ✓ Sugere-se que se crie uma repartição de comunicação como forma de permitir que os funcionários possam ter um local para esclarecem e exporem suas ideias e serem escutados;
- ✓ Sugere-se ainda que as relações interpessoais sejam mais intensificadas como forma de melhorar a qualidade da comunicação entre os membros;
- ✓ Sugere-se que os funcionários desta unidade em estudo, pautem pela comunicação liberal e democrática como forma de permitir que todos se expressem sem receios;
- ✓ Sugere-se que se crie canais de comunicação propícios para circulação das informações ao nível institucional.

10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Conceito de Analise. (2010). nd: Equipe Editorial .

Wikcionario *Conceitos*. (2016). Retrieved Outubro 08, 2022, from <https://dicionarioconceitos.blogspot.com/2016/06/conceito-e-definicao-dos-factores.html>

ALCANTARA, A. O., REIS, R., FONSECA, L., & MESQUIT, K. (2016, Setembro 29 a 30). Relacionamento interpessoal e trabalho em equipa: Impactos num ambiente organizacional. *CONGRESSO NACIONAL DE EXCELENCIA E GESTAO*, p. 23.

APA, R. A. (2014). *EDITORA Conceitos* . Retrieved Outubro 08, 2022, from <https://conceitos.com/factores/.sao paulo,brasil>.

BRASIL Ministerio da Saude. (2008). *Saude do Adolescente, Competencias e Habilidades* (nd ed.). Sao Paulo: Editora do Ministerio da Saude.

CARDOSO, M. E., SILVA, A. M., & SOBRINHO, O. S. (1998, Agosto 17 a 25). Trabalho em equipa: Uma estratégia de gestao. *Trabalho em equipa: Uma estratégia de gestao*, p. 130.

CIENTIFICA, R. (2020). Relacionamento Interpessoal no Ambiente de Trabalho. *Revista Científica Integrada*, 13.

DANTAS Andressa Alexandre, H. F. (2020). Relacionamento Interpessoal no Ambiente de Trabalho. *Revista Científica Integrada*, 2.

DUARTE, M. F. (2014). *A importancia do Relacionamento Interpessoal*. Piquet Carneiro: UNILAB.

Edina, P. (2002). *Relacoes Interpessoais*. Sao Paulo: Bom Sucesso.

Etmologico, D. (2002-2008). *Etmologia e Origem das palavras*.

EVAGELISTA Sara Lais, S. M. (2015). *Comunicacao Interna e Importancia do Relacionamento Interpessoal*. Anapolis : nd.

FISHER Rosa Maria, N. J. (2006). *Factores de Confianca no Ambiente de Trabalho*. Sao Paulo.

FONSECA, L., REIS, R., MESQUIT, K. E., & ALCANTARA, A. O. (2016, Setembro 29-30). Relacionamento interpessoal e trabalho em equipa: Impactos num ambiente organizacional. *CONGRESSO NACIONAL DE EXCELENCIA EM GESTAO*, p. 23.

- FONSECA, L., REIS, R., MESQUIT, K., & ALCANTARA, A. O. (2016, Setembro 29 e 30). Relacionamentos Interpessoal, trabalho em equipa: Impactos num ambiente organizacional. *CONGRESSO NACIONAL DE EXCELENCIA EM GESTAO*, p. 23.
- GOIS, J. S. (2015, Outubro 27 a 29). OS FUNDAMENTOS DO TRABALHO EM MARK: CONSIDERACOES ACERCA DO TRABALHO PRODUTIVO E DO TRABALHO IMPRODUTIVO. *Seminário nacional de serviços social, trabalho e política social*, p. 8.
- GOMES Reis Erica, J. F. (n.d.). Relacionamento Interpessoal- Trabalho em Equipa. *ICESP*, 19.
- HENRIQUES Fabiana Regina, D. A. (2020). Relacionamento Interpessoal no Ambiente de Trabalho. *Revista Científica Integrada*, 3.
- JESUS, M. F. (nd). Relacionamento Interpessoal- Trabalho em Equipa. *ICESP*, 2.
- LIMA, C. A. (2011). *Realacionamento Interpessoal no Ambiente de Trabalho*. Assis- SP: nd.
- LOPES, L. S. (n.d.). Relacoes interpessoais no trabalho e ética profissional.
- PEDROSO Maria Cristina, B. R. (2012). Desenvolvimento Pessoal e Interpessoal. *e-Tec Brasil*, 14.
- PIANCASTELLI, C. H., FARIA, H. P., & SILVEIRA, M. R. (1999, Junho n.d). Trabalho em equipa. *TRABALHO EM EQUIPA*, p. 50.
- Profissional, E. E. (nd). *Relacoes Interpessoais*. Estado do Ceara: nd.
- SANTOS, M. S. (2011). Relacoes interpessoais: Um estudo de caso da secretaria municipal de saúde de nossa senhora de socorro.
- SITARO Maria Aparecida Fernandes, E. S. (2015). *Comunicacao Interna Empresarial, Importancia do Trabalho em Equipa*. Anapolis: nd.
- SOUSA, J. S. (17 de Maio de 2013). A influencia das relacoes interpessoais na qualidade do trabalho. *A influencia das relacoes interpessoais na qualidade do trabalho*, p. 44.
- SOUZA, J. B. (2012, Novembro 28). Cooperacao: Relacionamento interpessoal e satisfacao no trabalho. *UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA*, p. 68.
- SPAZIANE Luis Carlos, G. E. (n.d). Relacionamento Interpessoal e trabalho em equipa. *ICESP*, 19.
- Vergara, S. (2005). *Projetos de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas.

VETORINI Garcia, G. A. (2004). Relacionamento Interpessoal. *rPOT*, 4, 117-144.

11. APÊNDICE

Prezado(a) Colaborador(a)!

O Sr/a está convidado (a) a responder este questionário em anonimato, que faz parte da colecta de dados para elaboração de um trabalho de conclusão de Curso em Gestão de Recursos Humanos no Instituto Superior Politécnico de Giza (ISPG).

Apêndice A: Dados pessoais

1) Sexo

Feminino Masculino

2) Idade

18 a 35 anos 36 a 45anos 46 a 55 anos 56 a 65 anos

3) Nível de escolaridade

Nível básico

Nível Superior

Nível Médio

Mestrado

12. APÊNDICE B: ESCALAS DE SATISFAÇÃO COM O RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Os dados serão tratados de forma agrupada e de forma alguma serão utilizados para identificá-lo (a).

1. Discordo Totalmente

2. Discordo Pouco

**3. Não Concordo e nem
Discordo**

4. Concordo Pouco

5. Concordo Totalmente

No espaço ao lado de cada afirmativa sobre seu ambiente de trabalho nesta instituição, marque com um X o número que melhor corresponda à sua percepção, conforme os critérios acima definidos. Escolha apenas uma resposta para cada item e, por gentileza, responda todos os itens.

Ord	Questões	1	2	3	4	5
1	Procuo conviver de maneira amigável com os meus colegas de trabalho e superiores hierárquicos					
2	Existe Interação entre os membros da equipa					
3	Existe harmonia nas relações entre os colaboradores					
4	Existe amizade entre os colaboradores					
5	Sou tratado com estima e respeito pelos meus superiores (chefia)					
6	Sinto que a instituição estimula as diferenças entre as pessoas					
7	Meus colegas de trabalho não se importam com as minhas características pessoais					
8	Não existe comunicação entre os colaboradores e os meus superiores					
9	Busco contacto contínuo com meus colegas para complementar as habilidades e conhecimentos necessários para a realização das tarefas					
10	Procuo atender com cortesia e bondade a todos utentes dos serviços prestados.					
11	Não sinto-me acarinhado muito menos afeiçoado pelos meus colegas de trabalho.					
12	Não deixo que os meus colegas conversem comigo sobre assuntos que não envolvam o trabalho.					
13	Não sinto-me motivado com o relacionamento que tenho com os meus colegas de trabalho					
14	Sinto-me motivado com a forma que sou tratado pelos meus superiores					

Adaptado: Marcos (2019).

“Obrigado pela sua colaboração”

