



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

A Importância da Ética Profissional na Prestação de Serviços nas Organizações Públicas: um Estudo de Caso no Hospital Rural de Chókwè

Autora:

Thembi Joaquim Chongo

Tutor:

Prof. Doutor Albino Alves Simione

Lionde, Setembro de 2023

**A Importância da Ética Profissional na Prestação de Serviços nas
Organizações Públicas: um Estudo de Caso no Hospital Rural de Chókwè**

Nome da autora:

Thembi Joaquim Chongo

Tutor:

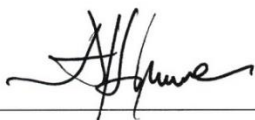
Prof. Doutor Albino Alves Simione


Lionde, Setembro de 2023

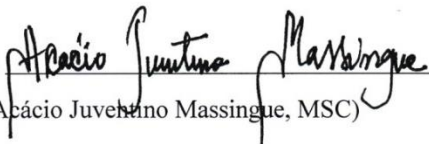


INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA

Monografia Científica sobre A importância da ética profissional na Prestação de Serviços nas Organizações Públicas: um Estudo de Caso no Hospital Rural de Chókwè apresentado ao Curso de Administração Pública na Divisão de Economia e Gestão do Instituto Superior Politécnico de Gaza, como Requisito para Obtenção do grau de licenciatura.

Tutor 
(Prof. Doutor Albino Alves Simione)

Avaliador 1 
(Almeida Mateus Cumbane, MSC)

Avaliador 2 
(Apácio Juvenino Massingue, MSC)

Lionde, Setembro de 2023

ÍNDICE

INDICE DE TABELAS	VI
LISTA DE ABREVIATURAS.....	VII
DECLARAÇÃO	VIII
DEDICATÓRIA	III
AGRADECIMENTOS	IV
ABSTRACT.....	VI
CAPITULO 1: INTRODUÇÃO	1
1.1. Problema da Pesquisa.....	2
1.2. Objectivos da Pesquisa	4
1.2.1. Geral.....	4
1.2.2. Específicos.....	4
1.3. Justificativa e Relevância da Pesquisa	4
CAPÍTULO 2: ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PESQUISA.....	7
2.1. Ética Profissional na prestação dos serviços nas organizações públicas	7
2.1.1. A Ética.....	7
2.1.2. A Ética profissional.....	8
2.1.3. O Serviço Público.....	8
2.2. O Serviço Público de saúde	9
2.3. A postura ético-profissional	9
CAPÍTULO 3: METODOLOGIA DA PESQUISA	12
3.1. Classificação quanto à forma de abordagem.....	12
3.1.1. Qualitativa.....	12
3.2. Classificação quanto aos objectivos da pesquisa.....	12
3.2.1. Exploratória.....	12
3.2.2. Pesquisa Descritiva.....	13
3.3. Método de Pesquisa	13
3.3.1. Classificação quanto aos procedimentos técnicos	13
3.3.2. Entrevista	14
3.3.3. Pesquisa bibliográfica.....	15
3.4. Descrição da Unidade de Análise.....	15

3.5. População e amostra	16
CAPITULO 4: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS	18
4.1 Apresentação e discussão dos resultados	18
4.2. Problemas de natureza ética manifestados nos comportamentos, acções e práticas dos funcionários inseridos do Hospital Rural de Chókwè	18
4.2.1. A Ética no trabalho.....	18
4.2.2. Concepção da ética na óptica do funcionário e utente	18
4.3. Características e princípios ético-profissionais dos funcionários do Hospital Rural de Chókwè face ao atendimento ao cliente	19
4.3.1. Já teve alguma formação na área da postura ético-profissional/utente.....	19
4.3.2. Como você avalia a comunicação entre os funcionários do hospital	19
4.4. A Postura Ético-profissional no contexto do Hospital Rural de Chókwè	20
4.5. A postura ético-profissional no atendimento aos utentes do Hospital Rural de Chòkwé....	20
4.5.1. Questões éticas envolvendo funcionários	20
4.5.2. As normas adoptadas pelo Hospital Rural de Chókwè	20
4.5.3. Postura ética dos funcionários.....	21
4.5.4. Aplicação dos princípios éticos no atendimento ao cliente.	21
4.5.5. Influência da ética nas relações entre paciente-funcionário.....	24
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
6. SUGESTÕES	28
Após o estudo de caso, mostra-se pertinente deixar algumas sugestões, pelo que recomenda-se o seguinte:.....	28
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
LEGISLAÇÕES.....	30
Apêndice1	31
Apendice 2	32
Apêndice 3	33

INDICE DE TABELAS

Tabela 1: Dados relativos a abrangência das entrevistas	16
Tabela 2: Dados relativos aos funcionários	17

LISTA DE ABREVIATURAS

HRC- Hospital Rural de Chókwè

PP- Poder Público

DPS- Direcção Provincial da Saúde

EGFAE-Estatuto dos Agentes e Funcionários do Estado

RH- Recursos Humanos



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE GAZA

DECLARAÇÃO

Declaro por minha honra que esta Monografia Científica de Culminação do Curso é resultado da minha participação 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, Setembro de 2023

(Thembi Joaquim Chongo)

DEDICATÓRIA

Aos meus pais queridos, cuja presença em vida foi essencial na minha vida, meu maior incentivo desde o início.

AGRADECIMENTOS

A concretização de uma monografia não se deve apenas aos seus tutores, mas antes a Deus que este merece o louvor pela minha formatura o meu bem maior que qualquer obstáculo e que continues-me acompanhando nos próximos passos seja do meu futuro o que quiseres, ao meu marido Anastácio Mujui, que nunca recusou o meu amor, apoio e incentivo e por compartilhar os inúmeros momentos de ansiedade e estresse.

Sem você ao meu lado o trabalho não seria concluído.

Às minhas filhas, que apesar de não ter estado presente nos momentos em que mais precisaram, Deus sempre esteve lá lhes protegendo.

Ao meu supervisor Albino Alves Simione pelo apoio e monitoria no meu trabalho final e a todos aqueles que de forma directa ou indirecta se envolveram, familiares e amigos em especial aos meus colegas pela constante a partilha, partilharam-se dúvidas, incertezas, conquistas e muitas aprendizagens.

RESUMO

A ética vem se apresentando como uma saída para uma maior credibilidade junto à sociedade. Com a globalização e as mudanças no campo empresarial, as organizações começaram a preocupar-se com a ética e a responsabilidade social, e desenvolveram essas preocupações em práticas efectivas, demonstrando serem capazes de competir e obter resultados compensadores em seus negócios. A presente pesquisa objectiva compreender a importância da postura ético-deontológica na prestação dos serviços como forma de melhorar o atendimento e as relações de trabalho no hospital rural de Chókwè, e objectiva-se especificamente; a) Debater com base na literatura especializada, a relação entre a ética profissional e a forma de atendimento nos serviços públicos; b) Identificar os problemas de natureza ética manifestados nos comportamentos, acções e práticas dos funcionários inseridos do Hospital Rural de Chókwè; c) Caracterizar o atendimento prestado na unidade sanitária pesquisada, quanto à observância ou não dos princípios e normas ético-profissionais por parte dos seus funcionários; d) Descrever a postura ético-profissional que tem sido adoptada pelos funcionários na prestação de serviços no Hospital Rural de Chókwè. A pesquisa classifica-se como de natureza qualitativa, e em seu desenvolvimento teórico se fundamentou na pesquisa bibliográfica tendo sido pesquisados temas sobre práticas hospitalares relacionados e a prestação de serviços públicos. A pesquisa foi materializada através da realização de um estudo de caso apoiado em entrevistas semi-estruturada, tendo como respondentes, funcionários e utentes da unidade hospitalar seleccionada. Os resultados da pesquisa mostram que existem ainda problemas relacionados com a ética pública no local estudado. De acordo com as constatações do estudo existe entre os respondentes o entendimento de que se vive uma ética fragmentada, personalizada. Essa percepção indica ser necessário fazer do trabalho um ambiente agradável tanto para os prestadores de serviço quanto para os cidadãos beneficiários. Nesses termos, de acordo com os respondentes da pesquisa, os comportamentos verificados no local do estudo tendem a evidenciar que a ética por parte dos funcionários do Hospital Rural de Chókwè não tem sido devidamente observada, ou seja, não é boa. O cenário existente não tem operado no sentido de contribuir para a prestação de serviços ao mesmo tempo que interfere nas relações de trabalho de forma negativa. **Palavras-Chaves:** Ética, Serviço Público, Postura.

ABSTRACT

Ethics has been presented as a way out for greater credibility with society, with globalization and changes in the business field, organizations have begun to worry about ethics and social responsibility, and have developed these concerns into effective practices, demonstrating that they are able to compete and obtain rewarding results in their businesses. The present research aims to understand the importance of the ethical-deontological posture in the provision of services as a way of improving care and work relations in the rural hospital of Chókwè, and is specifically aimed at; a) Debate, based on the specialized literature, the relationship between professional ethics and the form of assistance in public services; b) Identify the problems of an ethical nature manifested in the behaviors, actions and practices of the employees included in the Rural Hospital of Chókwè; c) Characterize the care provided at the researched health unit, regarding compliance or not with ethical and professional principles and norms by its employees; d) Describe the ethical-professional posture that has been adopted by employees in the provision of services at the Rural Hospital of Chókwè. The research is classified as being of a qualitative nature, and its theoretical development was based on bibliographical research, having researched topics on related hospital practices and the provision of public services. The research was materialized by carrying out a case study supported by semi-structured interviews, with employees and users of the selected hospital unit as respondents. The research results show that there are still problems related to public ethics in the studied area. According to the findings of the study, there is an understanding among the respondents that they live a fragmented, personalized ethics. This perception indicates the need to make work a pleasant environment for both service providers and beneficiary citizens. In these terms, according to the survey respondents, the behaviors observed at the study site tend to show that ethics on the part of the employees of the Rural Hospital of Chókwè has not been properly observed, that is, it is not good. The existing scenario has not operated in the sense of contributing to the provision of services at the same time it has interfered in labor relations in a negative way.

Keywords: Ethics, Public Service, Probity, Public Service.

CAPITULO 1: INTRODUÇÃO

A ética profissional é um dos pressupostos para excelência no fornecimento dos serviços de qualidade. Ademais, atenta-se ao facto de que os serviços públicos não conseguem atender aos anseios dos seus clientes, o que tem acontecido é que os funcionários públicos estão mais preocupados nos benefícios monetários acarretados no fim do mês.

Atendendo e considerando que o fim último da Administração Pública é a prossecução do interesse da colectividade estes devem criar mecanismos para atende-los. Cfr, artigo 248, da Constituição da República de Moçambique.

De acordo com Mello (2000) os serviços públicos são a actividade consistente na oferta de utilidade ou comodidade material fusível singularmente pelos administrados, que o Estado assume como pertinente a seus deveres em face da colectividade.

Portanto, a Administração Pública deve trabalhar para atender as expectativas dos seus clientes, a prossecução das primeiras necessidades é também da responsabilidade do sector público.

O Hospital Rural de Chókwè, não tem sido amplamente capaz de responder aos anseios dos seus utentes, o que divaga mais o processo de eficácia no atendimento público. Por sua vez os pressupostos advogados pela ética.

De acordo Nalini (2014) “ciência do comportamento moral dos homens, em sociedade”, sendo que, a perda dos valores da moral afecta de forma directa a dignidade humana, que tem sua integridade abalada.

Do ponto de vista dos valores, a ética exprime a maneira como a cultura e a sociedade definem para si mesma, o que julgam ser a violência e o crime, o mal e o vício e, como contrapartida, o que consideram ser o bem e a virtude. Por realizar-se como relação intersubjectiva e social, a ética não é alheia ou indiferente às condições históricas e políticas, económicas e culturais da acção moral. Consequentemente, embora toda ética seja universal do ponto de vista da sociedade que a institui (universal porque seus valores são obrigatórios para todos os seus membros), está em relação com o tempo e a História, transformando-se para responder a exigências novas da sociedade e da Cultura, pois somos seres históricos e culturais e nossa acção se desenrola no tempo. Além do sujeito ou pessoa moral e dos valores ou fins morais, o campo ético é ainda constituído por um outro elemento: os meios para que os sujeitos realizem os fins. Costuma-se

dizer que os fins justificam os meios, de modo que, para alcançar um fim legítimo, todos os meios disponíveis são válidos. No caso da ética, porém, essa afirmação deixa de ser óbvia.

O comportamento a desejar de um funcionário de hospital dificulta o atendimento nesta unidade sanitária visto que a partir do momento em que se inicia a profissionalização na saúde a postura ético-profissional é tida como importante, porque a mesma fundamenta a sua prática no agir tendo em vista o melhor e o bem-estar para a pessoa cuidada respeitando os direitos humanos na relação interpessoal que se estabelece ao identificar a prática dos cuidados de saúde desde os tempos remotos até então. A presente pesquisa, tem como objectivo analisar como a ética profissional é encarada pelos funcionários no contexto da prestação dos serviços públicos, e de que forma ela assegura o bom atendimento no Hospital Rural de Chókwe

A pesquisa está estruturada em quatro capítulos. No primeiro capítulo apresenta-se a introdução onde referenciam-se os aspectos teóricos inerentes as práticas deontológicas, bem como a apresentação dos atores que estiveram envolvidos neste processo, apresenta-se posteriormente a delimitação da pesquisa, o problema de pesquisa que orientou a realização do estudo, sendo que se apresenta posteriormente os objectivos e a justificativa ou relevância da pesquisa. No segundo capítulo apresenta-se o enquadramento teórico da pesquisa onde são referenciados os aspectos teóricos da pesquisa, bem como a abordagem teórica que norteou a discussão dos resultados. O terceiro capítulo dedica-se a apresentação da metodologia que orientou a pesquisa. Por fim, no quarto capítulo apresenta-se a discussão e interpretação dos resultados obtidos com a pesquisa, onde com base na metodologia e o referencial teórico são referenciados e comparados os aspectos colhidos da pesquisa, seguidos da conclusão e as sugestões.

1.1.Problema da Pesquisa

De acordo com Maximiano (2006). Sabe-se que a ética é uma ciência que analisa e estuda os valores e virtudes do ser humano, a fim de produzir regras e condutas a serem adoptadas para que o convívio em sociedade aconteça de forma ordenada e justa. A partir dessa ideia, surge a necessidade de se transmitir valores morais às futuras gerações

O estudo da ética é uma forma de conhecimento aplicável ao contexto organizacional como forma de conhecimento que se ocupa especificamente de o agir humano, investiga o dever ser e mostra como se deve proceder para que as práticas nos mais variados espaços de actuação sejam as mais adequadas possíveis.

Conforme a realidade a qual se manifesta a problemática da ética, entende-se a ética como um campo de estudo capaz de fornecer conhecimento valioso sobre o campo das organizações públicas. Ela é encarada aqui enquanto problema que se verifica no contexto das organizações se detém no exame das práticas profissionais vinculadas à observância ou não por parte dos indivíduos nelas inseridos, de princípios e condutas que aceites ou não recomendadas.

A humanização na prestação dos serviços públicos em especial no ramo da saúde é algo valioso. A falta de profissionalismo faz deixar de lado a relação acolhedora no atendimento a saúde. Isso tem gerado a necessidade clara de mudança de postura no contexto de trabalho do sector de saúde em Moçambique e a busca de condições mais humanas na assistência. Exige também uma prática profissional baseada em princípios éticos.

Especificamente, na realidade do Hospital Rural de Chókwè, o funcionamento dessa entidade, os aspectos relacionados à forma de prestação de serviço, o atendimento ao público assim como as relações laborais entre os integrantes do *staff* organizacional é possível perceber posturas, atitudes e acções que configuram a não observância de princípios éticos fundamentais no contexto de trabalho, com isso, a actuação dos profissionais afectos aquela unidade sanitária tem-se mostrado muito aquém de reais expectativas da sociedade em geral, e dos utentes em particular.

O que se tem é que a população que procura os seus serviços de saúde naquela unidade hospitalar tem-se tornado bastante crítica e queixosa no que diz respeito ao tratamento recebido, a existência de longas filas para atendimentos de doentes, destacando-se as mulheres grávidas que deveriam receber um tratamento exemplar e especializado, bem como problemas de comunicação que configuram o uso de expressões e termos que beliscam a postura ético-profissional e conduta deontológica que deveriam ser seguidos. Diante do exposto apresenta-se como questão de pesquisa a seguinte:

Como a Ética Profissional é encarada pelos Funcionários no contexto da prestação dos Serviços Público, visando assegurar o bom atendimento no Hospital Rural de Chókwè?

1.2. Objectivos da Pesquisa

1.2.1. Geral

Analisar como a ética profissional é encarada pelos funcionários no contexto da prestação dos serviços públicos, e de que forma ela assegura o bom atendimento no Hospital Rural de Chókwè.

1.2.2. Específicos

- a) Apresentar a abordagem teórica que norteia o debate atinente a problemática entre a ética profissional e as acções de atendimento nos serviços públicos.
- b) Identificar os problemas de natureza ética manifestados nos comportamentos, acções e práticas dos funcionários inseridos do Hospital Rural de Chókwè;
- c) Caracterizar os princípios ético-profissionais dos funcionários do Hospital Rural de Chókwè face ao atendimento ao utente;
- d) Descrever a postura ético-profissional no atendimento aos utentes do Hospital Rural de Chókwè.

1.3. Justificativa e Relevância da Pesquisa

A escolha da temática e a elaboração deste estudo foi motivada pelas constantes críticas vindas da sociedade no que concerne ao atendimento ao cliente que procura pelos serviços de saúde, pois, actualmente vários são os depoimentos sobre maus tratos quando procura-se por este precioso serviço publico, sejam elas questões de postura ético-profissional por parte dos funcionários, bem como a ausência destes nas unidades sanitárias, entendendo-se ser justamente por falta desta, que os utentes manifestam seu desagrado com as formas pelas quais têm sido tratados e até mesmo descontentamento com os serviços das unidades sanitárias públicas.

Portanto, esse panorama mostrou ser relevante o desenvolvimento desta pesquisa, principalmente pelo facto de os serviços hospitalares serem um dos mais importantes serviços procurados pelos cidadãos moçambicanos, e desta, precisam estes ser prestados da melhor forma possível.

A escolha do local justifica-se pelo facto de a pesquisadora possui maior familiaridade com o problema em causa, pois já foi estagiaria daquela unidade de análise, e acompanhar depoimentos

que de forma recorrente abordam sobre o mau atendimento naquela unidade sanitária. Aliado a estes factos, a pesquisadora socializa com funcionários que trabalham naquele sector, o que no seu entender permitirá uma experiência única para o aprofundamento do assunto versado no estudo.

Apoiando-se na argumentação de Barsano (2014) que incide na importância da ética para o desenvolvimento social, entende-se ser esta pesquisa relevante, pois, apontara aspectos tanto administrativos assim como sociais sobre qual deve ser a forma como os funcionários do Hospital Rural de Chòkwé devem atender e comportar-se perante os seus utentes. Ainda neste olhar critico, o autor afirma que em todos os lugares onde existe uma interação e um convívio social, a ética deve estar presente. Seja em um ambiente de trabalho ou na sociedade em si, as organizações estão impondo normas, regras e preceitos de convívio social, no intuito de atingir a excelência profissional e empresarial.

Portanto, ao nível social o estudo é relevante a medida em que torna-se importante fazer compreender a sociedade sobre como devem ser disponibilizados os serviços públicos de saúde, e desta poder criar uma convivência saudável entre os funcionários e utentes, pois, antes destes serem funcionários são pessoas que vivem em sociedade e são dependentes uns dos outros. A forma como os profissionais e utentes de serviços se relacionam, interagem e articulam é um exemplo de como a não observância de regras e princípios podem degenerar em problemas como é o caso do mau atendimento. Por essa razão, quando tais problemas ocorrem, a sociedade tende a exigir das instituições uma melhoria em suas relações entre os utentes e instituição.

Ao nível académico, a pesquisa é relevante pois busca aprofundar a discussão teórica e empírica sobre o tema, o que permite avançar no conhecimento que se tem, isso possibilitará que a pesquisa venha reduzir a escassez de trabalhos mais detidos sobre a ética profissional na administração pública moçambicana. Deste modo, ela vem reduzir a lacuna existente no campo e mostra-se fundamental ao se propor a dar um contributo para futuras pesquisas uma vez que reúne ideias teóricas centrais para o desenvolvimento da temática enfocando a realidade do sector de saúde no Distrito.

De acordo com Barsano (2014) “as organizações que não agem com ética, podem colocar a perder todo o seu potencial e toda sua reputação que leva anos a ser construída.” Seguindo essa visão, entende-se que o estudo da importância Ética-profissional na prestação dos serviços nas organizações públicas poderá influenciar construtivamente a criação de posturas profissionais

mais detidas ao alinhamento com os princípios exigidos no regulamento específico para a administração pública no país, e conseqüentemente na melhoria das relações estabelecidas entre os funcionários e os utentes dos serviços públicos.

CAPÍTULO 2: ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PESQUISA

2.1. Ética Profissional na prestação dos serviços nas organizações públicas

2.1.1. A Ética

Na óptica de Nalini (2014) Conceitua-se ética como “ciência do comportamento moral dos homens, em sociedade”, sendo que, a perda dos valores da moral afecta de forma directa a dignidade humana, que tem sua integridade abalada.

De acordo com Aranha e Martins (2009 dentro da definição de ética, encontra-se uma das características mais importantes do ser humano, a moral. Não existe a possibilidade de excluir a moral do nosso quotidiano, já que é um dos aspectos comportamentais que faz parte do ser humano

A ética profissional deve orientar todas as actividades organizacionais. O Hospital Rural de Chókwe é uma instituição dotada de autonomia e personalidade jurídica, a qual este previsto que todas as suas actividades realizadas devem ter em conta os princípios ético-profissionais, mas o que tem-se observado é que nem todos os funcionários daquele local não desempenham suas funções seguindo esses pressupostos.

Alinhado a este pensamento, é possível através do tempo de permanência na fila que os serviços não são prestados de forma eficiente. São várias as reclamações dos utentes daquele hospital, partindo desde o tempo de espera, até o próprio atendimento que é de precária satisfação.

Portanto, a ética profissional pode ser definida como um conjunto de atitudes positivas e valores, sendo de extrema importância para manter a transparência profissional. Agir de forma ética, com atitudes correctas, acendem outros benefícios, como o bom funcionamento das actividades da empresa e das relações de trabalho entre os funcionários.

Na óptica de Nalini (2014) a ética é indispensável para a conduta humana, uma vez que seus princípios evoluíram conforme o processo evolutivo do ser humano, passando a orientar a conduta produzida por este, analisando o que é bom e correcto, visando o bem comum social.

O estudo da ética se faz necessário em meio a qualquer profissão, principalmente da administração, tendo em vista o contexto específico vivenciado pelos administradores e sua actuação profissional.

2.1.2. A Ética profissional

Para Lopes (2004) a ética profissional é um conjunto de atitudes e valores positivos aplicados no ambiente de trabalho. A ética no ambiente de trabalho é de fundamental importância para o bom funcionamento das actividades da empresa e das relações de trabalho entre os funcionários

Segundo Nalini (2014), ético-profissional é o conjunto de normas éticas que formam a consciência do profissional e representa imperativos de sua conduta.

O mesmo autor acrescenta que o indivíduo que tem ética profissional cumpre com todas as actividades de sua profissão, seguindo os princípios determinados pela sociedade e pelo seu grupo de trabalho.

Aos funcionários do Hospital Rural de Chókwe é exigido que estes saibam, e se coloquem conforme estabelece o juramento Hipócratas, e do estabelecido nos documentos normativos, mas não é o que tem acontecido, os funcionários do hospital rural desempenham as suas funções com base no favoritismo, são melhor atendidos aqueles utentes que tiverem algum conhecido ou familiar a trabalhar.

A ética profissional é um conjunto de valores e normas de comportamento e de relacionamento adoptados no ambiente de trabalho, no exercício de qualquer actividade.

Para Veronezzi (2007) ter uma conduta ética é saber construir relações de qualidade com colegas, chefes e subordinados, contribuir para bom funcionamento das rotinas de trabalho e para a formação de uma imagem positiva da instituição perante os públicos de interesse, como utentes e a sociedade em geral.

2.1.3. O Serviço Público

O conceito de Serviço público pode ser traduzido como aqueles de competência e responsabilidade dos Estados e dos Municípios, que visa atender às necessidades colectivas da população.

Segundo Mello (2000), serviço público é a actividade que consiste na disponibilização de bens e serviços para a satisfação das necessidades dos administrados.

Nessa óptica (Meireles,1997) conceitua Serviço Público, em sentido amplo, como sendo todo aquele serviço prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles

estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da colectividade, ou simples conveniências do Estado.

2.2. O Serviço Público de saúde

A saúde é o bem mais precioso da vida, e portanto, deve ser a prioridade das pessoas, e dever de prossecução do Estado, observando os princípios éticos profissionais que regulamentam os serviços prestados.

Portanto para Durand (1990).Serviços de Saúde são estabelecimentos destinados a promover a saúde do indivíduo, protege-lo de doenças e agravos, prevenir e limitar os danos a ele causados e reabilitá-lo quando sua capacidade física, psíquica ou social for afectada.

Ainda neste olhar crítico, os serviços de saúde tem o dever de proteger e promover a protecção da população mediante acções de prevenção e protecção contra as doenças.

Segundo Vargas (1995) a ética influencia nos serviços públicos de saúde a medida em que a conduta dos funcionários influencia directamente nos serviços por estes prestados. Tais indivíduos devem agir conforme um padrão ético, exibindo valores morais como a boa-fé e outros princípios necessários para uma vida saudável no seio da sociedade.

2.3. A postura ético-profissional

Meda (2013) é de grande importância que todo profissional de saúde tenha uma postura ética no exercício da sua profissão, pois o mesmo tem responsabilidades individuais e sócias, que envolvem pessoas que dela se beneficiam.

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 levar ajudar o profissional a ter uma vida pautada em cumprir as regras fielmente. O profissional ético, e naturalmente, admirado, pois o respeito pelos colegas e pelos utentes e o que do destaque a esse colaborador.

Segundo Marques (2015) uma postura ético-profissional na prestação dos serviços públicos seguindo 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 a actualização a aperfeiçoamento constante, e uma postura ética corporativo através dela ganham credibilidade e a confiança dos utentes.

2.4.Princípios e valores da Administração Pública Moçambicana

Os princípios são regras que servem de interpretação das normas jurídicas ,apontando os caminhos que devem ser pelos aplicadores da lei .Constituem alicerces jurídicos do exercício da função administrativa dos Estados (Silva,2006).

Segundo Celso (2001) todo exercício da função administrativa ,directa ou indirectamente, é guiado pelos princípios que visam garantir o funcionamento da Administração Pública e sempre por eles Princípios da Administração Pública moçambicana previstos pelo Decreto nº 30/2001 de 15 de Outubro conjugado com a Resolução nº 15/2018 de 24 de Maio: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade, Eficiência, Publicidade , Bem Servir Justiça, Decisão Transparência .

Os valores organizacionais tem origem na interação social entre os membros das organizações ,eles são construídos em decorrência das necessidades do trabalho a ser realizado para orientar suas internas e externas ,Esses valores expressam a singularidade e a especificidade de cada organização ,de acordo com a preferência dada a cada valor na composição da sua estrutura axiológico (Mendes,1999).

Os valores orientam as acções organizacionais porque eles são crenças organizadas hierarquicamente, relativas a metas organizacionais desejáveis que orientassem a vida da empresa e estão ao serviço de interesse individuais ,colectivas ou mistas (Tamayo,1996).

Valores organizacionais adaptados por Tamayo *et,al.*,(2000),harmonia, autonomia ,hierarquia, igualitarismo, domínio e conservadorismo ,rigor ,excelência , compromisso e integridade.

2.5. éticos dos enfermeiros no exercício das suas actividades laborais .

No exercício das suas funções os funcionários devem pautar pelos princípios éticos para melhor satisfazer as necessidades dos utentes que procuram serviços nas unidades sanitárias do país. Foi imperioso aprovação dos princípios éticos que norteiam os enfermeiros num exercício das suas actividades laborais através resolução nº 17/2018 de 1 de Junho.

- ✚ **Respeito**-todas as pessoas merecem ser tratadas com respeito, justiça e igualdade.
- ✚ **Honestidade**- ser honesto em todas as acções e decisões e evitar mentiras e fraudes.
- ✚ **Responsabilidade**-assumir a responsabilidade pelas consequências de nossas acções.
- ✚ **Justiça**- tomar decisões baseadas em critérios imparciais e objectivos.
- ✚ **Beneficência**- tomar decisões que possam beneficiar as pessoas envolvidas.

- ✚ **Confidencialidade**- respeitar a privacidade e a confidencialidade da informação.
- ✚ **Autonomia**- respeitar a autonomia e a liberdade das pessoas.
- ✚ **Fidelidade**- ser leal e cumprir seus compromissos.
- ✚ **Integridade**-agir com coerência entre as acções e os valores.

Segundo Ministério da Saúde objectivo destes princípios éticos para os profissionais da saúde e gerar reflexos positivos tanto a para os funcionários quanto para a organização na medida em que estimula harmonia e um bom ambiente de trabalho, aumenta a produtividade e auxilia o desenvolvimento profissional.

CAPÍTULO 3: METODOLOGIA DA PESQUISA

Neste capítulo apresenta-se a metodologia que norteou a realização da pesquisa.

De acordo com Gil (2002) a metodologia é a descrição minuciosa dos procedimentos a serem seguidos na realização da pesquisa, a qual varia de pesquisa para pesquisa. A pesquisa baseou-se no fundamento de que qualquer que seja a pesquisa científica se caracteriza por seguir o processo sistematicamente formal visando a descoberta da verdade para a resolução do problema por meio de procedimentos científicos.

3.1. Classificação quanto à forma de abordagem

3.1.1. Qualitativa

Segundo Freitas (2013) apud Trivinos (1987), a abordagem de cunho qualitativo trabalha os dados buscando seu significado, tendo como base a percepção do fenómeno dentro do seu contexto. O uso da descrição qualitativa procura captar não só a aparência do fenómeno como também suas essências, procurando explicar sua origem, relações e mudanças, e tentando intuir as consequências.

Para Gil (1999), o uso dessa abordagem propicia o aprofundamento da investigação das questões relacionadas ao fenómeno em estudo e das suas relações, mediante a máxima valorização do contacto directo com a situação estudada, buscando-se o que era comum, mas permanecendo, entretanto, aberta para perceber a individualidade e os significados múltiplos.

De acordo com Freitas (2013) apud Bogdan & Biklen (2003), o conceito de pesquisa qualitativa envolve cinco características básicas que configuram este tipo de estudo: ambiente natural, dados descritivos, preocupação com o processo, preocupação com o significado e processo de análise indutivo.

3.2. Classificação quanto aos objectivos da pesquisa

3.2.1. Exploratória

Segundo Selltiz *et al.* (1965), enquadram-se na categoria dos estudos exploratórios todos aqueles que buscam descobrir ideias e intuições, na tentativa de adquirir maior familiaridade com o fenómeno pesquisado. Nem sempre há a necessidade de formulação de hipóteses nesses estudos. Eles possibilitam aumentar o conhecimento do pesquisador sobre os fatos, permitindo a formulação mais precisa de problemas, criar novas hipóteses e realizar novas pesquisas mais

estruturadas. Nesta situação, o planeamento da pesquisa necessita ser flexível o bastante para permitir a análise dos vários aspectos relacionados com o fenómeno.

De acordo com Gil (1999) considera que a pesquisa exploratória tem como objectivo principal desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. Segundo o autor, estes tipos de pesquisas são os que apresentam menor rigidez no planeamento, pois são planeadas com o objectivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado facto.

Para Zikmund (2000), os estudos exploratórios, geralmente, são úteis para diagnosticar situações, explorar alternativas ou descobrir novas ideias. Esses trabalhos são conduzidos durante o estágio inicial de um processo de pesquisa mais amplo, em que se procura esclarecer e definir a natureza de um problema e gerar mais informações que possam ser adquiridas para a realização de futuras pesquisas conclusivas. Dessa forma, mesmo quando já existem conhecimentos do pesquisador sobre o assunto, a pesquisa exploratória também é útil, pois, normalmente, para um mesmo facto organizacional, pode haver inúmeras explicações alternativas, e sua utilização permitirá ao pesquisador tomar conhecimento, se não de todas, pelo menos de algumas delas.

3.2.2. Pesquisa Descritiva

Segundo Gil (1999), as pesquisas descritivas têm como finalidade principal a descrição das características de determinada população ou fenómeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas aparece na utilização de técnicas padronizadas de colecta de dados.

Esse tipo de pesquisa, segundo Sellitz et al. (1965), busca descrever um fenómeno ou situação em detalhe, especialmente o que está ocorrendo, permitindo abranger, com exactidão, as características de um indivíduo, uma situação, ou um grupo, bem como desvendar a relação entre os eventos.

3.3. Método de Pesquisa

3.3.1. Classificação quanto aos procedimentos técnicos

Para a concretização dos objectivos desta investigação científica, optou-se pelo método de estudo de caso, o qual é usado como principal estratégia da pesquisa.

Segundo Pranadov (2013) ``O estudo de caso é usado quando o pesquisador tem pouco controle sobre o evento em estudo, e quando o seu foco são eventos contemporâneos. O objectivo da escolha do estudo de caso como materializador da pesquisa foi devido a vantagem de poder submeter a investigação científica a uma análise concisa e profunda, abrangendo aspectos que não seriam possíveis se usasse outro método.

De acordo com Yin (2001) o estudo de caso se ocupa com o estudo de eventos contemporâneos, sobre os quais não se tem controle, para este autor o estudo de caso surge como uma necessidade de entender eventos complexos, deste modo o estudo de caso tem vantagem de contar com muitas técnicas que podem ser aplicadas em diversas áreas, e a capacidade de poder lidar com vários tipos de factores.

3.3.2. Entrevista

Segundo Cervo & Bervian (2002), a entrevista é uma das principais técnicas de colectas de dados e pode ser definida como conversa realizada face a face pelo pesquisador junto ao entrevistado, seguindo um método para se obter informações sobre determinado assunto.

De acordo com Gil (1999) a entrevista é uma das técnicas de colecta de dados mais utilizados nas pesquisas sociais. Esta técnica de colecta de dados é bastante adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, o que esperam e desejam, assim como suas razões para cada resposta.

O autor apresenta ainda algumas vantagens na utilização da técnica de entrevista, tal como maior abrangência, eficiência na obtenção dos dados, classificação e quantificação. Além disso, se comparada com os questionários, a pesquisa não restringe aspectos culturais do entrevistado, possui maior número de respostas, oferece maior flexibilidade e possibilita que o entrevistador capte outros tipos de comunicação não-verbal.

Em pesquisas científicas e de acordo com Albino (2007) a entrevista é conceituada como sendo semi-estrutura aquela que dá liberdade ao entrevistador de conduzir a entrevista de maneira aleatória, abrindo espaço para que este mude o roteiro pré-estabelecido de modo a alcançar os objetivos da pesquisa, tendo em conta que as entrevistas foram realizadas em dias diferentes entre os meses de Novembro-Março.

As entrevistas foram elaboradas baseadas nos dados colhidos no referencial teórico e organizado de acordo com o decorrer da entrevista, abrindo espaço para o dinamismo das perguntas, sendo

que cada entrevista possuía uma serie de perguntas que auxiliaram na escolha ou na pesquisa de outros assuntos que eram pertinentes para a investigação científica. Algumas delas foram gravadas, como forma de permitir que o entrevistador transcreva com exatidão as respostas, e outras não por conta do medo na informação que era concedida.

3.3.3. Pesquisa bibliográfica

Para Lakatos e Marconi (2001), a pesquisa bibliográfica, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema estudado, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, materiais cartográficos, etc. e sua finalidade é colocar o pesquisador em contacto directo com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto”.

Segundo Vergara (2000), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído, principalmente, de livros e artigos científicos e é importante para o levantamento de informações básicas sobre os aspectos directa e indirectamente ligados à nossa temática. A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de fornecer ao investigador um instrumental analítico para qualquer outro tipo de pesquisa, mas também pode esgotar-se em si mesma.

Lakatos & Marconi (2001) Em suma, todo trabalho científico, toda pesquisa, deve ter o apoio e o embasamento na pesquisa bibliográfica, para que não se desperdice tempo com um problema que já foi solucionado e possa chegar a conclusões inovadoras.

3.4.Descrição da Unidade de Análise

A unidade de análise deste estudo de caso será o Hospital Rural de Chòkwé, no Distrito de Chòkwé. É uma das unidades sanitárias da Província de Gaza, que atende as localidades e Postos-Administrativos vizinhos. Subordina-se ao Ministério da Saúde e responde a nível Provincial ao DPS (Direcção Provincial da Saúde).

Localizada ao pé da Estrada Nacional 204, possui autonomia financeira e administrativa mas sua regência é a nível do DPS pois faz parte das instituições que são responsáveis pelo fornecimento de serviços de primeira necessidade. Neste local de estudo nosso foco será o Departamento de Recursos Humanos mas não se excluirão outros departamentos.

3.5. População e amostra

O estudo tem como universo da pesquisa 3390 utentes os quais buscam pelos diversos serviços no Hospital Rural de Chókwè, conforme descrito na tabela 1, contendo dados fornecidos pelo Hospital Rural de Chókwè (2022). Quanto aos funcionários do HRC total 201 dos quais 132 são do sexo feminino 69 sexo masculino como amostra na tabela 2.

Tabela 1: Demanda por cuidados de saúde nos serviços do Hospital Rural de Chókwè

Serviços	Utentes/Dia	Utentes/Mensal
Maternidade	10	300
Patologia	2	60
Berçário	8	240
Banco de socorro	72	2160
Laboratório	21	630
		3390

Fonte: Hospital Rural de Chókwè (2022)

Onde n é o tamanho da amostra, Z é o nível de confiança da amostra, p e q são as probabilidades de sucesso e falha da população real, N é o tamanho da população real.

$$n = \frac{Z^2 * pq * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * pq} = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 3390}{0.03^2 * (3390 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = \frac{3322,2}{20243,2} = 164$$

Neste sentido, as participantes da pesquisa foram seleccionadas com o recurso à amostragem não probabilística, mas sim aleatória. Constituiu população da presente pesquisa de estudo todos os funcionários do Hospital Rural de Chókwè.

Mediante a população temos como amostra, 1 responsável de GRH escolhidos e de 19 funcionários, e por outro lado foram entrevistados 164 utentes dos vários serviços prestados pelo hospital.

Tabela2: Dados relativos a abrangência das entrevistas

Descrição		Número dos funcionários e agentes do Estado entrevistados no Hospital Rural de Chókwè
Género	Feminino	13
	Masculino	7
	Total	20

Fonte: Adaptado pelo autor com base no HRC

Tabela 3: Dados relativos aos funcionários

Descrição (Género)	Número de utentes entrevistados
Feminino	102
Masculino	62
Total	164

Fonte: HRC

CAPITULO 4: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

4.1 Apresentação e discussão dos resultados

A análise dos dados da pesquisa, como foi descrito na secção anterior do estudo, aconteceu mediante o exame de todos os depoimentos colectados e as respostas dos participantes foram assim analisadas de acordo com o seu conteúdo. Vale lembrar, que os resultados derivam do roteiro de entrevista, conforme apresentado nos Apêndices 1, 2 e 3 em anexo na presente monografia. Após os dados foi realizada uma análise interpretativa, colocando em evidência a percepção, conhecimentos e entendimentos dos respondentes entrevistados que se manifestaram sobre importância da ética nas relações de trabalho no hospital rural de Chókwè onde executam suas funções.

4.2. Problemas de natureza ética manifestados nos comportamentos, acções e práticas dos funcionários inseridos do Hospital Rural de Chókwè

4.2.1. A Ética no trabalho

Para aferir-se o nível de percepção dos entrevistados sobre a ética no local de trabalho, onde obtiveram-se várias respostas e já que a natureza da questão não requer representação gráfica ou percentual juntou-se as respostas que na maioria eram quase iguais numa resposta só. Os funcionários responderam que a prior os que conseguem construir relações de qualidade entre os colegas e conquistar a confiança dos chefes, com uma postura de trabalho adequada e resultados concretos, são os que obtêm maior sucesso no desenvolvimento de suas carreiras.

Quanto as dicas mostraram que conhecem o assunto dando as seguintes respostas: ser honesto, ter comprometimento, ser humilde, prudente, saber reconhecer o mérito alheio, saber receber e fazer crítica, ter respeito e sigilo. Com base nos dados acima, pode notar-se o conhecimento de aspectos éticos por parte dos inqueridos.

Portanto, a esfera perceptiva sobre as questões éticas, os funcionários demonstraram que apesar de não haver cumprimento por parte de alguns funcionários, eles tem conhecimento dos princípios ético-deontológicos.

4.2.2. Concepção da ética na óptica do funcionário e utente

Uma parte dos nossos sujeitos da pesquisa conceituam a ética profissional como sendo Conjunto de valores morais e princípios que norteiam a conduta humana na sociedade. A ética serve para que haja um equilíbrio e bom funcionamento social, possibilitando que ninguém saia prejudicado.

Em conversa com uma das funcionárias que desempenha as suas funções nas consultas pré-natal reflexão diante de ocorrência ética e possibilidade de existirem prejudicados destaca a importância do cuidado e da atenção referente à conduta no trabalho realizado diante do delicado momento de hospitalização. A rotina profissional, envolta pela multiplicidade de tarefas, pode ser um facilitar ou dificultar de práticas que invadem a privacidade de pacientes e acompanhantes.

4.3. Características e princípios ético-profissionais dos funcionários do Hospital Rural de Chókwè face ao atendimento ao cliente

4.3.1. Já teve alguma formação na área da postura ético-profissional/utente?

Os entrevistados foram unânimes em afirmar que já tiveram várias formações sobre postura ética profissional. Nos tempos actuais, conhecer e aplicar a ética na saúde é fundamental, uma vez que a humanização nos mais variados campos é amplamente debatida e estimulada na sociedade. Enquanto o paciente de outrora aceitava as orientações sem contestação, o de hoje exige mais do profissional.

É fundamental, portanto, respeitar as necessidades individuais e conquistar a confiança de forma natural e gradual. Isso fica mais fácil quando se esclarecem os procedimentos, se debatem as dúvidas e se transmite segurança com um linguajar compreensível e adequado para quem não é especialista na área.

Aliado, ao pensamento de que existem formações inerentes a ética profissional, e por outro lado os funcionários daquela unidade sanitária não cumprem com estes princípios, é necessário observar-se as condições de trabalho disponíveis para os funcionários.

Chiavenato (2003) afirma que as questões éticas estão directamente ligadas a motivação das pessoas e das condições de trabalho.

4.3.2. Como você avalia a comunicação entre os funcionários do hospital?

Entrevistado 1: “Trabalhar em uma instituição saudável, organizada e produtiva é o sonho de qualquer um. Sem a comunicação as demandas se perdem e os desentendimentos se tornam constantes. Aqui no hospital rural de Chókwè, a comunicação é mais do que essencial até para garantir o cuidado que os pacientes precisam.”

Definida como a compreensão e o entendimento entre as partes, a comunicação tem enorme importância nos hospitais para gerir a relação entre as equipas médicas, assistenciais e

administrativas. O atendimento ao público, comumente repleto de discussões objectivas e protocolares, também demanda uma boa comunicação hospitalar.

4.4. A Postura Ético-profissional no contexto do Hospital Rural de Chókwè

Questionou-se sobre o que consideram importante e que deve ser feito pelo entrevistado dentro das relações de trabalho, de modo a desenvolver sua conduta moral e ética, onde dentre variadas respostas bem dadas responderam que devem saber respeitar, trabalhar em entreatajuda, ser honesto, outro participante falou do dialogo entre colegas, outro ainda chamou a atenção de se promover sessões de estudos de legislação inerente a ética e deontologia profissional, outros entrevistados falaram do cumprimento das normas institucionais, desenvolvimento de um ambiente de paz, saber ser e estar, a quem ainda falou de considerar defender os valores positivos. Nessa questão percebeu-se o quanto os funcionários conhecem os valores éticos.

4.5. A postura ético-profissional no atendimento aos utentes do Hospital Rural de Chòkwé

4.5.1. Questões éticas envolvendo funcionários

Procurou-se entender, se no caso em que presenciem uma situação de falta de ética entre colegas. Qual seria a reacção do entrevistado onde todos responderam que neste caso falariam com o colega que faltou ética para que não ocorra de novo do que ignorar a situação. Os dados levam a perceber quanto a essa questão que os funcionários aplicam a ética o que pode criar um ambiente de bem-estar no serviço.

4.5.2. As normas adoptadas pelo Hospital Rural de Chókwè

Interrogou-se o quão era importante o código de conduta para o entrevistado e se já havia agido em discórdia com alguma norma da instituição, nessa questão 5 participantes responderam com clareza e as respostas não foram trazidas para discussão, aos que responderam, diferentes respostas foram discutidas pelos entrevistados. Sendo assim, pode-se perceber que a importância da ética esteve imposta em diversas culturas e expressas de diversas formas. Conclui-se que a ética é de fundamental necessidade em um ambiente organizacional tais como para o Hospital rural de Chókwè pois de parâmetro para evitar conflitos, também visa possibilitar uma maior satisfação no trabalho, com um ambiente mais produtivo, solidário e criativo, proporcionando uma melhor relação entre os profissionais envolvidos.

4.5.3. Postura ética dos funcionários

Perguntou-se aos funcionários participantes da entrevista o que acham de fofocas dentro da instituição e o que fazem, caso presencie piadas e comentários de colegas de trabalho que criam um mal-estar no ambiente de trabalho. Obteve-se num entrevistado que existem fofocas “de alerta” segundo ele essas são construtivas.

Concordando com Souza (2012) a declaração é pertinente atribuindo realmente a fofoca na interferência do clima organizacional e a forma como os funcionários se relacionam. Pois, segundo o mesmo o acesso a fofoca, gera a possibilidade de a mesma ser espalhada de forma equivocada e não verdadeira, de modo a ser interpretada de forma maldosa por outro funcionário.

Ela acrescentou dizendo que Infelizmente situações como estas (boatos, informações sem fundamento) acontecem e com uma certa frequência. Para os profissionais faltam orientações e informações sobre um determinado caso e/ou assunto, tornando-se grande motivador de especulações: Quando há falta de informação da equipa envolvida na assistência, incentiva a divulgação desses boatos.

Assim sendo, compreende-se de certa maneira, que a ética está presente sim no ambiente de trabalho e que sua importância é essencial na vida de todas as pessoas, de modo a gerar um ambiente de relação harmoniosa, justa e de condutas correctas.

4.5.4. Aplicação dos princípios éticos no atendimento ao cliente.

Procurou-se saber dos entrevistados no que diz respeito ao ambiente do trabalho onde eles consideram a ética mais lembrada do que fora dele (na sociedade).

Reteve-se que a ética deve fazer parte da vida dos funcionários tanto no ambiente do trabalho, tanto fora dele, a ideia da questão era de identificar se os funcionários do Hospital Rural de Chókwè, consideram a ética lembrada mais, quando se trata do ambiente de trabalho do que fora, de modo a identificar se possui alguma relação apenas com o medo de perder o emprego em alguma atitude antiética ou se os valores pessoais se sobressaem, pese embora não faltaram respostas tais como “a ética é lembrada sempre através de estudos de legislação no local de trabalho”.

Dessa forma entende-se que o que vai interferir nas práticas éticas que os funcionários fazem na organização, é o que eles fazem fora dela, o que eles praticam na sociedade, de modo a se a empresa não possui uma cultura interna que visa à ética, pode atrair profissionais que pratiquem o que não é aceitável em uma organização.

Para entender melhor sobre a influência da ética nas relações de trabalho, foi necessário investigar de acordo com a percepção dos funcionários da organização estudada, se agir eticamente influencia as relações de trabalho ou se não possuem ligação.

Para todos os entrevistados, existe uma forte influência nas relações de trabalho na forma como os funcionários agem dentro da empresa, para eles melhora a relação entre gestores e funcionários, mantêm o ambiente harmonioso, tranquilo, justo e verdadeiro.

E sobre as queixas dos utentes na falta da postura ético-profissional, sua familiaridade com o quotidiano. Em resposta, o Director disse que tem havido queixas, mas não são frequentes mais quando acontecem, a mesma direcção toma decisões como: tentar perceber os motivos do problema com o enfermeiro, chamar de atenção ao enfermeiro para que não volte se a repetir. Em casos onde a infracção é de grau maior optam por fazer repreensão pública ou até instauram processo disciplinar ao enfermeiro segundo o estatuto geral do funcionário e agentes de estado.

Procurou-se saber se a instituição apresentou o código de conduta ética no início da contratação para perceber-se até que ponto os funcionários poderiam ou não conhecer a conduta do hospital rural de Chókwè, onde 80% da amostra respondeu que sim e o remanescente disse que não como ilustra o gráfico acima.

Olhando para os resultados na presente questão pode se perceber que a maioria dos funcionários conhece a conduta do local de trabalho, contudo a instituição precisa apresentar a conduta em mais ocasiões para evitar o esquecimento e garantir que todos tenham acesso.

Quanto a participação dos funcionários sobre acções antiéticas nas relações de trabalho, onde 55% disse que não e os 45% disseram que sim justificando ter notado situações tais como corrupção, perseguição de funcionários, falta de sigilo, um dos entrevistados chegou a dizer ter presenciado uma agressão conforme mostra o gráfico.

São comportamentos como estes, definitivamente antiéticos que ferem o conceito ético, de modo a criar um ambiente sem respeito, seja no trabalho ou na sociedade, que inexistem confiança, reconhecimento e solidariedade. Diante disso pode-se concluir que o comportamento ético ainda é o melhor caminho a ser seguido e que a integridade é fundamental para o sucesso do Hospital Rural de Chókwè, de modo que ganha a confiança e comprometimento de seus funcionários, a credibilidade de seus cidadãos dos seus gestores.

Relações de trabalhos favoráveis são consequências de ambientes onde o respeito e a ética fazem parte do dia-a-dia, porém vários factores contribuem para o problema de ética no Hospital Rural de Chókwè.

Frente aos conflitos de grupos sociais organizados, a ética aparece como fundamentação teórica e sistematizada, permitindo que os funcionários tenham referenciais para definir seus valores morais.

Perguntou-se aos funcionários se conhecem e agem de acordo com os deveres e direitos mediante condutas éticas da instituição onde todos participantes da entrevista foram unânimes em responder que sim, agem de acordo com os deveres e direitos mediante condutas éticas do Hospital Rural de Chókwè. Ser regida por normas que se destinam a uma convivência favorável entre todas as pessoas faz parte de qualquer sociedade, o que é igualmente aplicada às organizações, que são vistas como um organismo vivo, onde todos possuem uma função importante e útil a cumprir, em busca de garantir o melhor funcionamento da mesma.

Portanto, em qualquer ambiente incluindo o do hospital em estudo em que pessoas tenham objectivos a serem alcançados e/ou compartilhado, o código de conduta ética deve estar presente.

A ideia da questão era saber se os funcionários cumprem a obrigação de reflectir e reconhecer a existência de sujeitos éticos iguais a ele visto que consciência e responsabilidades são indispensáveis na vida ética. Com isso, são através da consciência moral que se conhece essas diferenças e permite julgar seus actos e de agir conforme os valores morais, sendo responsável por suas acções e seus sentimentos e pelas consequências do que sente e faz.

Isso responde à questão se os inqueridos tratam os outros de maneira que gostassem ser tratados ou não.

4.5.5. Influência da ética nas relações entre paciente-funcionário

Os entrevistados foram unânimes em dizer claramente que o mau atendimento pode sim interferir na situação em que o paciente pode se encontrar, acrescentado que em algum momento os pacientes acabam abandonado o centro de saúde para procurar atendimento em outro, por conta do mau atendimento. O paciente pode piorar o seu estado de desânimo por conta das palavras desmotivadoras dos enfermeiros.

Como sugestões no trato da postura ético-profissional, dentre elas propõem melhorar o fluxo de informações de pacientes no hospital e a formação de uma comissão de ética na instituição para discussão sobre estas situações na melhoria da comunicação na instituição.

Além da responsabilidade de cada profissional, deve-se realizar constantes avaliações do cuidado prestado vislumbrando ressaltar que os princípios éticos sempre devem relacionar-se com a profissão.

Tratando-se de orientações em práticas de educação em serviços, estas devem ser embaçadas em casos reais da rotina do serviço, objectivando reflexão e mudança de conduta.

Com o propósito de opinião da direcção sobre os casos de queixas e os critérios usados na resolução dos problemas que acontecem naquela unidade sanitária.

Em caso de reclamações os enfermeiros e a direcção disseram que neste hospital os utentes antigamente usavam livro de reclamações para expor as suas inquietações, método que o ministério da saúde declinou por não ser seguro e em sua substituição, introduziu o serviço linha verde, onde o paciente faz a denúncia e reclamações sobre o funcionamento das unidades sanitárias.

Perguntou-se ainda se os entrevistados compreendem que existe ética nas relações de trabalho e que é importante a sua presença na organização.

Quanto a essa questão todos foram unânimes em concordar que existe ética nas relações de trabalho e reconhecem a sua importância. O que significa que é mais um ponto de satisfação para a instituição.

Já em conversa com os utentes ou pacientes daquela unidade sanitária:

O primeiro inquerido que frequenta aquela unidade há 10 anos referiu -se que neste centro de saúde a prestação do atendimento é diferenciado em razão da aparência do paciente.

O segundo inquirido, referiu que a falta de respeito que ocorre na equipe e no atendimento, por parte dos profissionais especialmente os enfermeiros. Outro tema muito destacado foi a questão da falta de humanização com o paciente e acompanhante e na própria equipa de enfermagem, além de intrigas que surgem no dia-a-dia de trabalho como as fofocas e falta de união da equipe.

Para o terceiro inquirido respondeu que é dever do profissional exercer o cuidado respeitoso, este como direito fundamental; sendo a atenção e assistência isentas de infracções ou negligência de outros direitos da pessoa humana.

Em entrevista com o quarto inquirido sobre o que causa mau atendimento por parte de alguns enfermeiros é o salário baixo, falta de profissionalismo, falta de vocação, falta de paciência, o não saber diferenciar problemas sócias e as dificuldades que o acontecem posto de trabalho.

Os entrevistados disseram ainda que os profissionais daquela unidade, deixam por vezes o trabalho nas mãos dos estagiários e depois saem e não dão devida assistência e a falta de experiência destes prejudica o trabalho

Os entrevistados foram unânimes em dizer claramente que o mau atendimento pode sim interferir na situação em que o paciente pode se encontrar, acrescentado que em algum momento os pacientes acabam abandonado o hospital para procurar atendimento em outro, por conta do mau atendimento. O paciente pode piorar o seu estado de desânimo por conta das palavras desmotivadoras dos enfermeiros.

Segundo estes outros caminhos seriam a repreensão, e nesse ponto há de se levar em consideração as leis punitivas e os diversos códigos de ética de categorias profissionais e de servidores públicos, os quais trazem severas penalidades aos maus enfermeiros.

Como sugestões no trato da postura ético-profissional, dentre elas propõem melhorar o fluxo de informações de pacientes no hospital e a formação de uma comissão de ética na instituição para discussão sobre estas situações na melhoria da comunicação na instituição.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objectivo da pesquisa foi analisar a influência das práticas ético-deontológicas na prestação dos serviços de saúde no Hospital Rural de Chókwè. A postura ético-profissional é muito importante pois ajuda os funcionários a lidar com os desafios do seu dia-a-dia dentro do trabalho e ganhar confiança e respeito dos utentes. O ser enfermeiro exige mais do que um simples profissionalismo é necessário a postura ética humanizada na prestação nos serviços de saúde responsabilidades morais e éticas na vida do enfermeiro e frente da pessoa atendida todos os factores antiéticos citados deve possibilitar uma reflexão crítica visando ao encontro de acções pautadas na postura ético-profissional que possa ajudar no melhor a doença do paciente e da própria vida do enfermeiro como reconhecimento de se como pessoa.

Alguns profissionais detêm problemas de natureza ética como: falta de paciência visto que estão a lidar com pessoas em estado debilitado, dificuldades e diferenciar problemas pessoas transportando-os para o seu posto de trabalho, dificuldade e dialogar com o paciente como forma de entender o que sente de facto para poder ajuda-lo, falta sigilo profissional, atendimento diferenciado isso influencia e dificulta o atendimento hospital pois estes mesmos tendo noções considerável a cerca da Ética-profissional que fora adquirindo na sua formação de cursos de técnicos em enfermagem não aplicam no dia-a-dia das suas funções o que lhes faz perder os seus deveres profissionais e deontológicos e pode acabar com a credibilidade da instituição e do enfermeiro.

Existem uma relação entre a ética profissional e os serviços públicos de saúde pois o ramo da saúde é um ramo muito privilegiado recebe diariamente todo tipo de pessoas o encontro com o utente deve ser guiado pela capacidade de o profissional entender o estado depressivo do utente e sobre tudo os modos de actuação incluído alojamento e assistência não reparar no nível académico, religião sexo, raça etc.

Assim conclui-se que falta de postura ético-profissional pode interferir no atendimento hospital neste centro de saúde no sentido de fazer com que os pacientes piorem com o seu estado de saúde e dificulte o entendimento da doença do paciente pois este sente-se de uma forma intimidado e se confiança para com os enfermeiro além de os enfermeiros perderem a credibilidade e a oportunidade de terem uma relação carinhosa de conversa e assistência cuidada para o alcance da finalidade do seu serviço que é ajudar o paciente a curar a sua saúde,

permitindo um cuidado digno, solidário e acolhedor ao ser fragilizado. Nessa perspectiva, compreende-se que a ética, por enfatizar os valores, deveres, direitos e o modo como os sujeitos se conduzem nas relações, procura ultrapassar um feixe de normas e colocar-se a serviço do homem.

É preciso que o Hospital Rural de Chókwè, que é o estudo do caso, se conscientize cada vez mais de que a ética é imprescindível para o seu desenvolvimento e crescimento como órgão de função pública. A sua adoção trará um crescimento sustentável de longo prazo sem ameaçar a vida útil da sua imagem.

Como se percebe, há uma cobrança cada vez maior por parte da sociedade por transparência e probidade, nas instituições públicas.

Como era de se esperar a percepção sobre importância da ética por parte dos funcionários da Hospital Rural de Chókwè é boa, para que o seu contributo nas relações de trabalho seja positivo e que a sociedade exija menos das instituições pois estarão a melhorar suas relações entre os funcionários, utentes e instituição.

A pesquisa também expôs a percepção sobre problemas éticos e concluiu que para esse grupo analisado, possui um histórico de actos antiéticos neste hospital, mas para eles, problemas éticos nas relações de trabalho têm associação com as seguintes questões: corrupção, agressões e desrespeitos, que são considerados inadmissíveis em um ambiente organizacional como também em sociedade e assim aponta a mais um objectivo específico.

A legislação é importantíssima para que o relacionamento humano institucional caminhe em consonância com o relacionamento humano laboral. Com o cumprimento das leis é que pode-se começar a discutir sobre conduta ética e moral e, conseqüentemente sobre a utilização e melhoria dos recursos éticos humanos.

6. SUGESTÕES

Após o estudo de caso, mostra-se pertinente deixar algumas sugestões, pelo que recomenda-se o seguinte:

- ❖ Que os funcionários do Hospital Rural de Chókwè, aprendam diferenciar as relações pessoais dos profissionais, não deixe inimizades e antipatia atrapalharem o seu desempenho ou que isso interfira de forma negativa no trabalho de seus colegas e nos resultados da instituição.
- ❖ O trabalho deve ser a segunda casa, percebe-se que a educação para a ética é uma condição hoje para as instituições que tem um planeamento estratégico humanizador. Portanto, é necessário que os funcionários do hospital Rural de Chókwè obedeçam a princípios e padrões rigorosos e estabelecer estratégias de relacionamento respeitoso e de sucesso.
- ❖ O trabalho deve proporcionar prazer e alegria e não desprazer.
- ❖ A liberdade deve fortalecer as relações interpessoais e a autonomia na construção de sua postura cada vez mais alicerçada na ética.
- ❖ Os RH que promova estudos de legislação pois eles cuidam de gerir pessoas, analisando cada comportamento dentro da instituição, sem deixar de cumprir o regulamento interno do hospital.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abreu Filho, Helio. 2012. transparência na gestão Pública. Disponível em <http://www.oab-sc.org.br/arquivos-update-58231f3fa4298.pdf>.

Albino, S, de F. Faqueti, M, F. 2007. Como elaborar um Projecto de Pesquisa. Instituto Federal Catarinense.

Amorim, S.N.D. 2000. ética na esfera pública: Abusca de novas relações estado /sociedade. Revista do serviço público, 51(2,94-1014)

Aranha, M. L. de A. Martins, M. H. P. 2009. Filosofando: Introdução à Filosofia. 4 ed. São Paulo: Moderna.

Barsano, P. R. Soares, S, P. da S. 2014. Ética Profissional. 1ª Ed. Iátrica.

Cervo, A. L. Bervian, P. A. 2002. Metodologia científica. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall.

Chiavenato, Idalberto. 2003. Introdução aa Teoria Geral da Administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier.

Ferrell, O. C. Fraedrich, J. F, L. 2001. Ética empresarial: dilemas, tomadas de decisão e casos. Tradução: Ruy Jungmann. 4. ed. Rio de Janeiro.

Freitas, E, C. Pradanov, C, C. 2013. Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa acadêmica e trabalho acadêmico. Novo Hamburgo: Feevale. 2, ed.

Guadagnin, Ananda. 2011. A transparência na gestão pública :Uma análise da sua concretização importa alegre canoas e novos Hamburgo. porto alegre, 21F trabalho de conclusão de curso da faculdade da ciência económica do departamento de ciências contabeis e atuarias da universidade federal do rio grande do sul,:

Gil, A. C. 1991. Como Elaborar Projectos de Pesquisa. 3. Edição. São Paulo - Editora Atlas.

GIL, A. C. 1999. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5.ed. São Paulo: Atlas.

Lakatos, M. Marconi, M. A. 1992. Metodologia do trabalho científico. 4.ed. São Paulo: Atlas.

Lakatos, E, M. Marconi, M, A. 2003. Fundamento da Metodologia científica. São Paulo: Atlas. 5, ed.

Mello, Celso Antonio bandeira de .2004. curso de Direito Administrativo. 17.ed sao Paulo: Malheiros.

Naline, J. R. 2014. Ética geral e profissional. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais.

Selltiz, C. Wrightsman, L. S. Cook, S. W. 1965. Métodos de pesquisa das relações sociais. São Paulo: Herder.

Vergara, S. C. 2000. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas.

Viera .Filipe 2002 ética na Administração e face dos princípios constitucionais de administração publica .

Yin, R, K. 2001. Estudo de caso: planeamento e métodos. Porto Alegre: Bookwane. 2, ed.

LEGISLAÇÕES

Constituição da República de Moçambique de 1 de Junho de 2018.

Lei 4/2022 de 11 de Fevereiro Estatuto dos Agentes e Funcionários do Estado.

Apêndice1

Roteiro de entrevista dirigido aos funcionários HRH

Thembi Joaquim Chongo, Estudante finalista ISPG. Estando na fase trabalho de campo trago o presente roteiro, em que se pretende fazer levantamento sobre A Importância da Ética-profissional na Prestação dos Serviços nas Organizações Públicas: um Estudo de Caso no Hospital Rural de Chókwè, de referir que o participante não será identificado e a informação que dará será totalmente confidencial. Desde já Obrigada pelo seu tempo.

Sexo: M_____ F_____

Idade: menos de 20 _____ De 20 a 30_____ De 30 a 40_____ De 40 a 50_____ Mais de 50_____

Formação: Básico_____ Médio_____ Superior_____

Entrevista

1. A quanto tempo trabalha neste hospital?
2. O que entende por ética no trabalho?
3. Já teve alguma formação na área de sobre a postura ético-profissional / utente.
4. O que você considera importante e que deve ser feito por você dentro das relações de trabalho, de modo a desenvolver sua conduta moral e ética?
5. No caso em que presencie uma situação de falta de ética entre colegas. Como você agiria?
6. O quão importante o código de ética é para você? Já agiu em desacordo com alguma norma da instituição?
7. O que acha de fofocas dentro do hospital e o que faz, caso presencie piadas e comentários de colegas de trabalho que criam um mal-estar no ambiente de trabalho?
8. É sabido das queixas e reclamações do mau atendimento nesta unidade hospitalar, na sua opinião qual é a possível causa desses rumores/ suposto mal atendimento.

Obrigada pela atenção.

Apendice 2

Roteiro de Entrevista dirigida a gestora de RH do Hospital Rural de Chókwè

Thembi Joaquim Chongo, Estudante finalista ISPG. Estando na fase trabalho de campo trago o presente roteiro, em que se pretende fazer levantamento sobre A Importância da Ética-profissional na Prestação dos Serviços nas Organizações Públicas: um Estudo de Caso no Hospital Rural de Chókwè, de referir que o participante não será identificado e a informação que dará será totalmente confidencial. Desde já Obrigada pelo seu tempo.

Sexo: M_____ F_____

Idade: menos de 20 _____ De 20 a 30 _____ De 30 a 40 _____ De 40 a 50 _____ Mais de 50 _____

Formação: Básico_____ Médio_____ Superior_____

Tempo de trabalho no Hospital: Até 2 anos____ De 2 a 5 anos____ De 5 a 10 anos____ Mais de 10_____

1. O hospital apresentou lhe a sua política e conduta ética no início da contratação?
 - Sim
 - Não
2. Já presenciou alguma situação em que houve falta de ética nas relações de trabalho?
Se sim comente sobre
 - Sim
 - Não
3. Conhece e age de acordo com os deveres e direitos mediante as condutas e éticas do hospital?
 - Sim
 - Poucas vezes
 - Não
4. Considera-se consciente de si e dos outros?
 - Sim
 - Não
5. Já realizou alguma atitude ética que tenha melhorado a sua vida pessoal e profissional e se isso trouxe algum benefício para a instituição?
 - Sim
 - Não

Obrigada pela atenção

Apêndice 3

Entrevista dirigida aos utentes do Hospital Rural de Chókwè

Thembi Joaquim Chongo, Estudante finalista ISPG. Estando na fase trabalho de campo trago o presente roteiro, em que se pretende fazer levantamento sobre A Importância da Ética-profissional na Prestação dos Serviços nas Organizações Públicas: um Estudo de Caso no Hospital Rural de Chókwè, de referir que o participante não será identificado e a informação que dará será totalmente confidencial. Desde já Obrigada pelo seu tempo.

Caro Cidadão (Utente).

No âmbito do melhoramento do atendimento ao público por parte das entidades hospitalares em particular Hospital Rural de Chókwè, viemos através deste questionário pedir a vossa colaboração.

A Importância da Ética-profissional na Prestação dos Serviços nas Organizações Públicas: um Estudo de Caso no Hospital Rural de Chókwè

O seguinte questionário académico tem como principal objectivo compreender como a ética profissional tem sido encarada no contexto da prestação dos serviços públicos assegurando o bom atendimento no hospital rural de Chókwè.

Desta forma e com ajuda do utente pretende-se, sugerir medidas e soluções para minimizar ou acabar com este problema, por isso que precisamos da sua participação.

Entrevista

Marque com (x) nos traços abaixo, na opção que lhe convém com base na realidade por si vivenciado.

1- A quanto tempo frequenta esse Hospital?

0 a 1ano..... 5 a 10anos..... 10 a 15anos..... acima de 20anos..... 40

2- Como é o atendido pelos trabalhadores, ao chega a esta unidade hospitalar?

0 a 10min..... 30min..... 1 a 2 Horas..... 3 a 5 Horas.....

3- Como é que é atendido quando vai em busca de uma informação ou esclarecimento?

Muito bem---- bem.... malmuito mal-----

4- Acha que os funcionários, enfermeiros estão capacitados para exercer as funções que desempenham?

5- Nos anos passados até os dias de hoje analise como era o atendimento neste hospital.

6- Já foi atendido mal alguma vez neste Hospital?

7- Na sua opinião qual é a causa dos funcionários, enfermeiros deste centro, atenderem mal os utentes?

Má formação..... Problemas pessoais..... Falta de incentivos no trabalho.....

9- Acha que o mal atendimento pode afectar o estado em que encontra o paciente?

Sim..... Não..... talvez.....

.....

10- O que sugeria que fosse feito pelo serviço de saúde, para que melhorassem no atendimento e na prestação de serviços?

R.....

.....

.....

.....

Obrigada pela atenção.