



FACULDADE DE LETRAS E CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA POLÍTICA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
LICENCIATURA EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O papel da ética organizacional para a melhoria de prestação de serviços públicos: caso do Centro de Saúde de Mavalane (2019 -2021)

Licenciando: Henrique Afonso Monjane

Supervisor: Dr. Salvador Jeremias

Maputo, Junho de 2023



FACULDADE DE LETRAS E CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA POLÍTICA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
LICENCIATURA EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O papel da ética organizacional para a melhoria de prestação de serviços públicos: caso do Centro de Saúde de Mavalane (2019-2021)

Licenciando: Henrique Afonso Monjane

Trabalho de Monografia a ser apresentado ao Departamento de Ciência Política e Administração Pública da Faculdade de Letras e Ciências Sociais em cumprimento dos requisitos parciais exigidos para a obtenção do grau académico de Licenciado em Administração pública

Maputo, Junho de 2023

Sumário

Folha de aprovação.....	I
Declaração de honra.....	II
Dedicatória.....	III
Agradecimentos.....	IV
Lista de abreviaturas.....	V
Lista de tabelas.....	VI
Resumo.....	VII
Abstract.....	VIII
Capitulo I: Introdução.....	1
1.1 Delimitação do tema.....	3
1.2 problema e pergunta de partida.....	3
1.3 Hipóteses.....	5
1.4 Objectivos.....	6
1.4.1 Geral.....	6
1.4.2 Específicos.....	6
1.4.3 Questoes de pesquisa.....	7
1,5 Justificativa.....	7
Capitulo II Enquadramento teórico conceptual.....	9
2,1 Quadro conceptual.....	9
2,1,1 Etica Organizacional.....	9
2.1.2.Melhoria dos serviços ao público.....	14
2.2 Quadro teórico.....	18
Capitulo III Metodlogia.....	18
3.1 Caracterização da pesquisa.....	18
3.2 O método de abordagem, método de procedimento e as técnicas de recolha de dados.....	18
3.2,1. delimitação do universo da população.....	21
3.2.2. Tipo de amostragem.....	21
3.3 Operacionalização das Hipóteses.....	22

3.3.1 Identificação das variáveis independentes e dependentes.....	22
3.3.2 moelos de analises.....	23
3.3.2.1 Tabela nº 1 Modelo de análise para hipotese base.....	23
3.3.2.2 Tabela nº 2, Modelo de análise para hipótese secundária.....	24
Capitulo IV Apresentação e análise de resultados da pesquisa.....	25
4.1 Breve apresentação do centro de Saúde de Mavalane.....	25
4.2 Análise do alinhamento dos serviços prestados pelo Centro de Saúde de Mavalane, no período de 2019-2021, com os princípios éticos em vigor no sector público Moçambicano.....	28
4.2,1 os princípios éticos em vigor no sector público Moçambicano no período 2019-2021.....	28
4.2.2. Instrumentos que definem aspectos éticos no mundo do trabalho em Moçambique.....	29
4.2.3. Deveres dos funcionários e agentes de Estado.....	31
4.2.4 Virtudes profissionais básicas.....	31
4.3.Os principais mecanismos adoptados para implantação e implementação dos princípios éticos em vigor no sector público moçambicano no Centro de Saúde de Mavalane, no período de 2019-2021.....	32
4.4. Relação existente entre princípios éticos em vigor no sector publico moçambicano e a qualidade dos serviços prestados no centro de saúde de mavalane, no período de 2019-2021.....	37
5.Conclusão.....	45
Bibliografias.....	49
Legislação.....	51

FOLHA DE APROVAÇÃO

Trabalho do fim do curso a ser apresentado ao Departamento de Ciência Política e Administração Pública, da Faculdade de Letras e Ciências Sociais, da Universidade Eduardo Mondlane, em cumprimento de um dos requisitos exigidos para a obtenção do grau académico de Licenciatura em Administração Pública.

Mesa do Júri

O Presidente

O Supervisor

O Oponente

DECLARAÇÃO DE HONRA

Declaro que este trabalho de fim de curso nunca foi apresentado, na sua essência, nesta ou em qualquer outra instituição do ensino superior, para a obtenção de qualquer grau académico e que constitui o resultado da minha investigação, estando indicadas no texto e nas referências bibliográficas e as respectivas fontes consultadas.

O Candidato

(Henrique Afonso Monjane)

DEDICATORIA

ACélia Augusto Mavaieie,

minha esposa,

Célia Henrique Mondlane,

Eduardo Henrique Mondlane,

e Marta Henrique Mondlane,

Meus filhos,

por tudo que têm feito por mim

AGRADECIMENTOS

Expresso o meu total agradecimento, antes de tudo à Deus pela vida, saúde e amparo.

Seguidamente, à minha família, designadamente à minha esposa; aos meus filhos, irmãos, tios, sobrinhos e demais, pela amizade incomum que transmitiram e transmitem no quotidiano, sobremaneira, durante todo o processo da minha formação;

Ao supervisor deste trabalho, Dr. Salvador Jeremias que com muito zelo, amizade e firmeza académica me orientou em todas as fases da elaboração desta monografia.

Os meus especiais agradecimentos vão para os meus professores do curso de licenciatura em Administração Pública, por terem me transmitido as discussões do mundo Administrativo, desde o seu nascimento até aos nossos dias.

Um especial apreço vão para os meus amigos que, várias vezes, sentiram a minha ausência, mesmo quando eles me precisavam. Obrigado!

Uma palavra aos meus colegas da turma, pela amizade e colaboração inquestionável;

LISTA DE ABREVIATURAS

EGRSP	Estratégia Global da Reforma do Sector Público
HIV	Vírus de Imunodeficiência Humano
RH	Recursos Humanos
RSP	Reforma do Sector Público
SIDA	Síndrome de Imunodeficiência Adquirida
SIGEDAP	Sistema de Gestão de desempenho na Administração Pública

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Modelo de análise da hipótese base.....	25
Tabela 2: Modelo de análise da hipótese secundária.....	26
Tabela 3: Sobre o nível de realização de palestra sobre ética para capacitação dos funcionários.....	35
Tabela 4: Faixa etária	41
Tabela 5: Sobre o sexo dos entrevistados.....	41
Tabela 6: Sobre a contribuição da ética organizacional na prestação dos serviços	42
Tabela 7: Sobre o nível de motivação dos funcionários face às condições de trabalho.....	43
Tabela 8: Sobre o nível de relacionamento entre funcionários e pacientes.....	43
Tabela 9: sobre o nível de reclamação dos pacientes apos a implementação da ética	44

RESUMO

Este foi um trabalho de pesquisa científica e teve como tema *O papel da ética organizacional para a melhoria de prestação de serviços públicos: caso do Centro de Saúde de Mavalane (2019-2021)*. Foi uma pesquisa básica,, descritiva , monográfica e qualitativa. A pesquisa partiu do seguinte problema: De que modo os serviços prestados pelo centro de saúde de Mavalane, no período de 2019- 2021, estão alinhados com a observância dos princípios éticos em vigor no sector público moçambicano A perspectiva de Moacyr Scliar apresentada e defendida em *Ética e Profissionalismo* (segundo a qual, as empresas que se preocupam com a ética e conseguem converter suas preocupações em prática efectivas, mostram-se mais capazes de competir com sucesso e conseguem obter não apenas a satisfação e a motivação dos seus profissionais, mas também resultados compensadores em seus negócios) serviu de suporte teórico da pesquisa. Os resultados indicam que : Os serviços prestados no período em referência não estão relacionados com os princípios éticos em vigor no sector público moçambicano; um dos maiores problemas que enfermava a conduta e prestação de serviços públicos pelo centro, durante o período de 2019 -2021 é relativo à falta de Honestidade, imparcialidade, capacidade de responder as exigências, anticorrupção; o centro não consegue converter suas preocupações em prática efectivas, mostram-se menos capazes de competir com sucesso e conseguir obter não apenas a satisfação e a motivação dos seus profissionais, mas também resultados compensadores em seus negócios. o centro perde alguns ganhos, tais como: Possibilidade de construir uma cultura ética profissional e empresarial verdadeira e apropriada aos novos tempos.

Palavras-chave: ética organizacional, prestação de serviços públicos, Centro de Saúde de Mavalane

ABSTRACT

This was a scientific research work and had as its theme The role of organizational ethics in improving the provision of public services: the case of the Mavalane Health Center (2019-2021). It was a basic, descriptive, monographic and qualitative research. The research started from the following problem: How the services provided by the Mavalane health center, in the period 2019-2021, are aligned with the observance of ethical principles in force in the Mozambican public sector Moacyr Scliar's perspective presented and defended in Ethics and Professionalism (according to which, companies that are concerned with ethics and manage to convert their concerns into effective practice, are more capable of successfully competing and are able to obtain not only the satisfaction and motivation of their professionals, but also compensating results in their businesses) served as theoretical support for the research. The results indicate that: The services provided in the reference period are not related to the ethical principles in force in the Mozambican public sector; one of the biggest problems that plagued the conduct and provision of public services by the center, during the period 2019 - 2021 is related to the lack of honesty, impartiality, ability to respond to demands, anti-corruption; the center is unable to convert its concerns into effective practices, they are less able to compete successfully and achieve not only the satisfaction and motivation of their professionals, but also rewarding results in their businesses. the center loses some gains, such as: Possibility of building an ethical professional and business culture that is true and appropriate to the new times.

Keywords: organizational ethics, provision of public services, Mavalane Health Center

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

Este trabalho é uma monografia e circunscreve-se em torno do tema: *O papel da ética organizacional para a melhoria de prestação de serviços públicos: caso do Centro de Saúde da Mavalane (2019-2021)*. O mesmo insere-se no contexto dos novos modelos de gestão das organizações adoptadas a partir da década de 1990 por causa dos inúmeros escândalos empresariais (sobretudo no sector de auditoria) caracterizadas pela recessão financeira e económica iniciada em 2008, corrupção e especulações a todos níveis das organizações. Os problemas impunham às organizações desafios éticos. Como forma de fazer face, os teóricos acreditavam que a adopção de valores e comportamentos éticos e socialmente responsáveis pode contribuir para promover a empresa (FERREIRA et all, 2010, p. 264). Foi por isso que, Moacyr Scliar em *Ética e Profissionalismo* (2005, p. 11), considerou: “as empresas que se preocupam com a ética e conseguem converter suas preocupações em prática efectivas, mostram-se mais capazes de competir com sucesso e conseguem obter não apenas a satisfação e a motivação dos seus profissionais, mas também resultados compensadores em seus negócios”. Neste sentido, a sobrevivência e a evolução das empresas e de seus negócios estão associadas cada vez mais a sua capacidade de integridade e dos direitos dos profissionais. Em consequência, as organizações desenvolvem alguns ganhos tais como: possibilidade de construir uma cultura ética profissional e empresarial verdadeira e apropriada aos novos tempos; harmonia e equilíbrio dos interesses individuais e institucionais; satisfação e motivação dos colaboradores e melhoria da sua qualidade de vida integral; fortalecimento das relações da empresa com todos os agentes envolvidos directa ou indirectamente com suas actividades; melhoria da imagem e da credibilidade da empresa e de seus negócios; melhoria da qualidade, resultado e realizações empresariais (IBDEM).

Assim, a orientação ou alinhamentos das acções organizacionais com princípios éticos impõe-se como uma nova cultura e novo paradigma de gestão empresarial e, por conseguinte, os gestores devem se enraizar profundamente numa cultura do entendimento de que o recurso estratégico mais crítico das organizações é a pessoa e o valor ético. A ética constitui, hoje, a base de qualquer estratégia competitiva de sucesso, ou seja, as batalhas competitivas organizacionais já não se travam apenas nas arenas dos produtos, mercados ou tecnologia, mas também no campo da ética.

Como forma de se adaptar aos imperativos da nova cultura e novo paradigma de gestão organizacional que apela para o alinhamento das acções organizacionais com princípios éticos, o governo de Moçambique lançou, em 2001, a Estratégia Global da Reforma do Sector Público (EGRSP) que dentre vários aspectos, advoga a operacionalização dos serviços e com enfoque para o cidadão” (EGRSP, 2001). Isto pressupõe a desburocratização¹ e o cidadão como epicentro de todas acções da administração pública, significando a prestação de serviços simples, de qualidade, modernizados e efectivos aos cidadãos. A referida estratégia, indica que o programa da Reforma do Sector público divide-se em dois momentos: I fase, de 2001 a 2005 e II fase de 2006 a 2011. A I fase teve como objectivo: a criação das condições básicas para a implementação da Reforma do Sector Público em particular as condições organizacionais, técnico-metodológicas e legais para a gestão da reforma e a mobilização de recursos financeiros e humanos. A II fase, pretendeu aprofundar as acções iniciadas na primeira fase e sua consolidação visando a construção de uma administração pública centrada no cidadão, orientada para os resultados, assente na cultura de meritocracia, profissionalismo, integridade, conduta ética, sempre virada a acções que respondam às prioridades actuais do Governo. Importa realçar que a Reforma do Sector Público assenta em quatro prioridades (Programa da Reforma do Sector Público 2006, p. 1), designadamente; 1) a melhoria na prestação de serviços, 2) o fortalecimento dos órgãos locais com enfoque nos distritos, 3) a profissionalização da Função Pública e a boa governação, 4) o combate aos obstáculos do nosso desenvolvimento com destaque para o burocratismo, o espírito de “deixa andar” e a corrupção.

Para garantir a melhoria na prestação de serviços públicos aos cidadãos, o mesmo governo adoptou um conjunto de instrumentos jurídicos baseados em princípio éticos como uma forma de alinhar as acções da administração pública (sector publico) aos valores da ética. Dentre os vários instrumentos se destacam:

A Constituição da República (2004) é a lei Mãe que define os princípios estruturantes da ética governativa; Decreto n° 30/2001 de 15 de Outubro que aprova as normas de funcionamento dos serviços da Administração pública; Resolução 10/97 de Julho que aprova as normas éticas e deontológicas do funcionário público.

¹ Tornar os serviços mais céleres com vista a satisfação do cidadão, que é a razão de ser da Administração Pública.

É neste contexto que se enquadra o tema desta monografia: o Papel da ética organizacional para a melhoria de prestação de serviços públicos: caso do Centro de Saúde de Mavalane (2019-2021).

O trabalho estrutura-se em quatro capítulos fundamentais, à luz de Gil (2002):

O primeiro é relativo à introdução, que de forma explícita, clarifica, delimita, apresenta a justificativa, a problematização, hipóteses, os objectivos;

O segundo, trata estritamente do enquadramento teórico-conceptual. Nele, discutem-se as teorias que sustentam o papel da ética na melhoria dos serviços públicos e, por último, apresentam-se as definições de termos-chave do trabalho;

O terceiro, trata estritamente da metodologia do trabalho;

O quarto, apresenta e analisa os resultados, tendo em vista a influência da ética na melhoria dos serviços da administração pública no centro de saúde de Mavalane.

1.1 Delimitação do tema

O estudo foi realizado dentro do parâmetro temporal de 2019 a 2021, que se prende com a vigência dos instrumentos ético-jurídicos que regulamentam administração pública em Moçambique. Quanto ao recorte espacial, a pesquisa foi realizada ao nível do Centro de Saúde de Mavalane.

1. 2. Problema e Pergunta de partida

Como se fez referência nas notas introdutórias, o governo de Moçambique lançou, em 2001, a Estratégia Global da Reforma do Sector Público (EGRSP) que dentre vários aspectos, advoga a operacionalização dos serviços e com enfoque para o cidadão. Isto pressupõe a desburocratização e o cidadão como epicentro de todas acções da administração pública, significando a prestação de serviços simples, de qualidade, modernizados e efectivos aos cidadãos. A referida estratégia, indica que o programa da Reforma do Sector Público divide-se em dois momentos: I fase, de 2001 a 2005 e II fase de 2006 a 2011. A I fase teve como objectivo: a criação das condições básicas para a implementação da Reforma do Sector Público, em particular, as condições organizacionais, técnico-metodológicas e legais para a

gestão da reforma e a mobilização de recursos financeiros e humanos. A II fase, pretendeu aprofundar as acções iniciadas na primeira fase e sua consolidação, visando a construção de uma administração pública centrada no cidadão, orientada para os resultados, assente na cultura de meritocracia, profissionalismo, integridade, conduta ética, sempre virada a acções que respondam às prioridades actuais do Governo. A Reforma do Sector Público definiu quatro prioridades (Programa da Reforma do Sector Público 2006, p. 1), designadamente; 1) a melhoria na prestação de serviços, 2) o fortalecimento dos órgãos locais com enfoque nos distritos, 3) a profissionalização da Função Pública e a boa governação, 4) o combate aos obstáculos do nosso desenvolvimento com destaque para o burocratismo, o espírito de “deixa andar” e a corrupção.

Foi para, por um lado, garantir a melhoria na prestação de serviços públicos aos cidadãos, e, por outro, combater os obstáculos do desenvolvimento com destaque para o burocratismo, o espírito de “deixa andar” e a corrupção que o governo de Moçambique adoptou um conjunto de instrumentos jurídicos baseados em princípio éticos (uma forma de alinhar as acções do sector público ao valor da ética). Dentre os vários instrumentos se destacam:

A Constituição da República (2004) é a lei mãe que define os princípios estruturantes da ética governativa; Decreto n° 30/2001 de 15 de Outubro que aprova as normas de funcionamento dos serviços da Administração Pública; Resolução 10/97 de Julho que aprova as normas éticas e deontológicas do funcionário público; Estratégia da Reforma do Sector Público, aprovada no ano 2000; Lei n°1/79, de 11 de Junho. Lei sobre o Desvio de Fundos do Estado; Lei n°4/ 90, de 26 de Setembro, Normas de Conduta, Direitos e deveres dos Dirigentes Superiores do Estado; Lei n°21/ 92,31 de Dezembro, Direitos e deveres do Presidente da República em exercício; Lei n° 7/98 de 15 de Junho, normas de conduta aplicáveis aos titulares de cargos governativos; Lei n° 8/2002 de 5 de Fevereiro, aprova a alteração de alguns artigos no código penal; Lei n° 6/2004 de 17 de Junho, introduz mecanismos complementares de combate a corrupção; Decreto n° 55/2000 de 27 de Dezembro que regulamenta a lei n° 4/90, de 26 de Setembro; Decreto n° 48/2000 de 12 de Dezembro, que regulamenta a lei n° 7/98, de 15 de Junho; Decreto n° 22/2005 de 27 de junho, que regulamenta a lei que introduz mecanismos complementares de combate à corrupção; Decreto n° 28/2005 de 23 de Agosto, que aprova o estatuto do Gestor Público; Decreto n° 54/2005 de 13 de Dezembro, que regulamenta o processo da contratação de empreitadas de obras públicas, fornecimento de bens e serviços ao Estado; Decreto n° 19/2005 de 22 de Junho que aprova o regulamento de procedimentos de fiscalização tributaria. Há ainda a destacar a aprovação pela Assembleia da República de duas importantes

leis que esperam pela sua promulgação e publicação para a sua entrada em vigor designadamente: A lei de protecção de testemunhas, denunciante e vítimas de corrupção e a lei da ética do servidor público.

Apesar da aprovação dos referidos instrumentos jurídicos que regulamentam as acções e a conduta no sector público moçambicano, de 2019 a 2021, o Centro de Saúde da Mavalane deparou-se com problemas tais como: queixas sobre a falta de celeridade no atendimento aos cidadãos, parcialidade no processo de atendimentos aos utentes, favorecimentos na prestação de serviços aos familiares, amigos, corrupção. Cerca de 30 utentes do centro, questionados, no âmbito da pesquisa exploratória, sobre que avaliação fazia relativamente aos serviços prestados, unanimemente, responderam que os serviços estavam enfeudados de corrupção, morosidade, nepotismo, clientelismo, desmotivação por parte de grande número de funcionários que se traduz no atrasado do início das actividades, gritos para os doentes, etc. Os problemas arrolados indiciam a violação de princípios éticos (princípios de gestão apropriada dos assuntos e propriedade públicos, justiça, responsabilidade, e igualdade perante a lei, bem como a necessidade de salvaguardar a integridade e a cultura de repúdio a corrupção), afectando significativamente, a qualidade de serviços prestados pelo centro. Assim, o problema do trabalho é: *a não observância de princípios éticos por parte do centro na prestação dos serviços aos cidadãos.*

1.3. Pergunta de partida

O problema identificado permite formular a pergunta de partida a seguir apresentada:

De que modo os serviços prestados pelo centro de saúde de Mavalene, no período de 2019-2021, estão alinhados com a observância dos princípios éticos em vigor no sector público moçambicano?

1.4. Hipóteses

Levantada a pergunta de partida, há necessidade de formular uma resposta provável e provisória que comumente se designa de hipótese. Assim, as prováveis respostas são:

H0:

A não observância dos princípios éticos em vigor no sector público influi na qualidade dos serviços prestados no Centro de Saúde de Mavalane (2019-2021).

H1:

A não observância dos princípios éticos em vigor no sector público e os serviços prestados no Centro de Saúde da Mavalane (2019 -2021) concorre para degradação da sua imagem pública da instituição, insatisfação dos utentes do centro e sua descrença.

1.4.1. Objectivos

De acordo com Marconi e Lakatos (2007, p. 221), numa pesquisa científica existem: objectivo geral e específico. O objectivo geral está ligado a uma visão global e abrangente do tema. Relaciona-se com o conteúdo intrínseco, quer dos fenómenos e eventos, quer das ideias estudadas. Vincula-se directamente à própria significação da tese proposta pela pesquisa. Os objectivos específicos, por sua vez, ainda segundo as mesmas autoras, apresentam carácter mais concreto. Têm função intermediária e instrumental, permitindo, de um lado, atingir o objectivo geral e, de outro, aplica-lo a situações particulares. Sendo assim, os objectivos do trabalho são:

1.4.2. Geral:

Analisar o alinhamento entre os princípios éticos em vigor no sector público moçambicano e os a qualidade dos serviços prestados pelo centro de Saúde de Mavalane, no período de 2019-2021.

1.4.3. Específicos:

- Identificar os princípios éticos em vigor no sector público moçambicano no período 2019-2021
- Descrever os principais mecanismos adoptados para implantação e implementação dos princípios éticos em vigor no sector público moçambicano no Centro de Saúde de Mavalane, no período 2019-2021;
- Estabelecer a relação existente entre princípios éticos em vigor no sector público moçambicano e a qualidade dos serviços prestados no centro de saúde no período de 2019 -2021.

1.4.4 Questões de pesquisa:

Assim, as questões de pesquisa deste trabalho são:

1. Quais foram os princípios éticos em vigor no sector público moçambicano no período 2019-2021?
2. Que mecanismos foram adoptados para implantação e implementação dos princípios éticos em vigor no sector público moçambicano no Centro de Saúde de Mavalane, no período 2019-2021?
3. Que relação existe entre princípios éticos em vigor no sector público moçambicano e a qualidade dos serviços prestados no centro no período de 2019-2021?

1.5. Justificativa

De acordo com Marconi e Lakatos (2007, p. 221), a justificativa é o único item do trabalho que apresenta resposta à questão por *quê?* Consiste numa exposição sucinta, porém completa, das razões de ordem teórica e dos motivos de ordem prática que tornam importante a pesquisa. Assim, o estudo do tema sobre o Papel da ética organizacional para a melhoria de prestação de serviços públicos: caso do Centro de Saúde de Mavalane (2019-2021), aflora-se fundamentalmente relevante porque permite compreender o novo paradigma de gestão das organizações na actualidade. No quadro do mesmo paradigma, as organizações são chamadas a se imbuir numa cultura do entendimento de que o recurso estratégico mais crítico das organizações é o capital humano e ética. Hoje, os princípios éticos constituem a base de qualquer estratégia competitiva de sucesso. Existem cinco razões que explicam a escolha do tema para o estudo: académicas, teóricas, praticas, científicas e pessoais.

As razões académicas prendem-se com os resultados de pesquisas realizadas por outros estudiosos sobre o Centro da Saúde de Mavalane, de 2012 a 2015, que apontavam o alto grau de dependência do centro, ausência de reformas institucionais e legais, para além da falta de motivação dos colaboradores como factores que explicam o fraco desempenho da instituição hoje. Por exemplo, um estudo, intitulado o impacto de avaliação de Desempenho no aumento da Produtividade da organização: o caso do Centro de Saúde de Mavalane 2011-2013, realizado em Junho de 2015, pela Cátia Domingos concluiu que a fraca produtividade do centro está associada aos seus processos de avaliação de desempenho que conduzem a fraca motivação dos seus colaboradores. Esta conclusão é relevante e meritória na medida em que, toca com algum aspecto do capital humano (motivação do colaborador), no entanto, apresenta uma visão unilateral do problema. Ora, esta monografia pretende mostrar que para além dos

aspectos burocráticos e motivacionais apontadas pelos estudos mencionados anteriormente, existe questões ligadas aos princípios éticos relevantes para sucessos das organizações na actualidade. Para tal, é importante alinhar a prestação dos serviços públicos aos valores da ética em vigor no sector.

Do ponto de vista teórico, este estudo torna-se mais relevante porque permite incrementar o número de estudo desenvolvidos ao nível da área da teoria da ética organizacional e do sector público em Moçambique. Sob ponto de vista prático, a realização desta pesquisa científica vai auxiliar aos tomadores de decisão no Ministério da Saúde de Moçambique, de uma forma geral e no Centro de Saúde de Mavalane, de uma forma particular, na elaboração de estratégias adequadas e assentes nos princípios éticos em vigor no país. Outrossim, o estudo pode chamar atenção às mesmas autoridades do centro (gestores do topo) para correcção de problemas nela existente decorrente da implementação da sua missão. Em consequência, o resultado deste trabalho estará disponível no Centro de Saúde de Mavalane para consultas. Em termos de produção científica, a pesquisa tem a sua importância uma vez que parte de um referencial teórico para discutir aspectos ligados ao papel ética organizacional para melhoria dos serviços públicos. Em torno dum problema específico, procura-se, neste estudo, articular os aspectos teóricos e práticos através da combinação de instrumentos de observação, colecta de dados, bem como pela sua análise e interpretação.

A escolha do tema: o Papel da ética organizacional para a melhoria de prestação de serviços públicos: caso do Centro de Saúde da Mavalane, explica-se ainda, por razões de natureza pessoal. Do ponto de vista de motivos pessoal a escolha do Centro de Saúde de Mavalane como local de estudo, tem a ver com experiência do pesquisador em relação ao centro. Tem visto, mesmo após aprovação de vários instrumentos ético-jurídico pelo governo moçambicano, a prevalência de problemas de nepotismo, clientelismo, corrupção. Como tal, pretende-se verificar o impacto da implementação dos instrumentos ético-jurídicos que regulamentam administração pública na melhoria da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos naquele centro de saúde. Outrossim, a escolha do período em análise, explica-se por seguintes razões. O ano de 2019 prende-se por se o décimo quinto ano após a aprovação da Constituição da República de 2004, a lei mãe que define os princípios estruturantes da ética governativa no sector publico. Como tal, volvidos quinze, após aprovação do primeiro instrumento jurídico, houve necessidade de avaliar o cumprimento destas normas. E, o ano 2021 tem haver em ser o ano em que o índice das reclamações sobre a qualidade dos prestados pelo centro aumentou.

CAPÍTULO II: ENQUADRAMENTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

O enquadramento teórico aqui apresentado é formado por quadro conceptual e quadro teórico.

1.1. Quadro Conceptual

2.1. Ética organizacional

Dada a sua subjectividade e complexidade, o conceito de ética organizacional é polissémico. Como tal, é definido por vários autores de várias formas. No entanto, antes há necessidade de verificar o sentido da ética e só depois, o de ética organizacional.

Etimologicamente o termo ético: do grego *ethos* e *éthos*, pode ser entendido como costume. Refere-se aos usos e costumes de um grupo. Praticamente com o mesmo significado, em latim “costume” corresponde a “mos” e “moris”, originando a palavra “moral”. Assim, ética significa maneira de ser, carácter, esta adquire-se com o tempo um sentido peculiar, atribuindo a ética uma função de fundamentação e problematização das questões emergentes das opções e acções humanas, tendo por isso carácter predominante, especulativo e teórico (DA SILVA, 2001, p.13). Pode ser definida sob o aspecto real como o conjunto de esforços sistemáticos através do uso da razão para fazer sentido à nossa experiência individual e social de tal modo que se possam determinar as regras que devem governar a conduta humana”. A ética é, por conseguinte, concernente ao processo através do qual se clarifica o que é certo ou errado e que acções podem-se empreender para fazer o que é certo. Ética é a procura de padrões morais. (DE GEORGE, 1982, p.12).

Para melhor compreensão do conceito de ética é fundamental, fazer alusão à diferença entre a ética normativa e a ética descritiva. A primeira é entendida como sendo aquela que descreve um padrão dos factos certos ou errados, enquanto a ética descritiva é uma investigação empírica das crenças morais das pessoas. Neste contexto, a lei é uma das promotoras básicas do comportamento ético (AMUNDSEN e ANDRADE, 2009, p.23). Por conseguinte, a questão da ética é vista pelo homem como sendo a sua dimensão essencial. Por isso ela é definida como sendo “a tentativa de encontrar o verdadeiro lugar para o homem, assim como a reflexão sobre os actos, situações, comportamentos e intenções dos homens, reflexão que avalia tudo isso do ponto de vista da justiça ou do dever ser” (MARQUES e SANTOS, 1988, p. 76). Vicente (1998, p. 34), por sua vez, por ética entende como sendo a reflexão sobre a esfera da conduta humana denominada por moral; ela é a teoria que tem por objecto amoral.

Moral, por sua vez, é o conjunto dos princípios, de normas, dos juízos ou dos valores de carácter ético normativo vigente numa dada sociedade e aceites pelos membros dessa mesma sociedade, antes mesmo de qualquer reflexão sobre o seu significado, a sua importância e a sua necessidade. (VICENTE, 1998, p. 137).

Ora o lugar privilegiado onde as acções éticas (susceptíveis de ser avaliadas de um ponto de vista moral ou ético) se constituem é a relação com o outro. De facto, é na minha actividade de todos os dias em que forçosamente encontro os outros homens como meus semelhantes, que me sinto obrigado a ponderar o meu comportamento e também o comportamento dos outros. A ética estabelece relação com outros campos de saber humano, como é o caso da política. Foi por isso que, para Aristóteles, enquanto a política tem como finalidade o bem colectivo, a ética tem por finalidade o bem pessoal. A Ética é uma ciência muito pouco exacta, uma vez que se ocupa de assuntos passíveis de modificação. A ética se dá na relação com o outro. Para determinar o bem que caracteriza a actividade própria dos humanos Aristóteles analisa as distintas funções do composto humano. A primeira delas é a vida. Mas a vida é comum aos homens, aos animais e as plantas. A segunda função é sentir. Mas sentir é comum aos humanos e aos animais. A terceira função é a razão. E esta é que distingue os seres humanos de todos os viventes inferiores. Portanto, a razão é a principal característica do ser humano. E sua principal actividade deve consistir em viver conforme a razão. A razão deve dirigir e regular todos os actos humanos. E nisso consiste essencialmente a vida virtuosa. E, para o filósofo, o fim último de uma vida virtuosa é ser feliz. Portanto, a felicidade tem que ser o correcto desempenho do que lhes é próprio: o uso correcto da razão.

Em última análise para o trabalho, por ética entende-se como uma reflexão crítica sobre a moralidade. É um conjunto de princípios e disposições voltadas para a acção historicamente produzidos, cujos objectivos, são pôr limites às acções dos homens em sociedade. E os tais princípios quando aplicados as organizações, constituem a ética organizacional.

Abordagem da teoria sobre a ética nas organizações

Como foi considerado nas linhas anteriores, a ética é uma ciência que estuda a conduta dos seres humanos, analisando os meios que devem ser empregues para que a referida conduta se reverta sempre em favor do homem. É neste aspecto que o homem torna-se o centro da observação, em consonância coma acção humana e busca a essência do ser, procurando conexões entre o material e o espiritual. Como ciência que busca os modelos de conduta conveniente, objectivo dos seres

humanos, a correlação neste aspecto, é objectiva, entre o homem e o seu ambiente. Os modelos como valores, passam a guiar a estrutura normativa. Não é só necessário, como também é vantajoso e útil que as organizações adotem princípios éticos na prossecução dos seus objectivos. Segundo Moacyr Scliar em *Ética e Profissionalismo* (2005: 123), as empresas que se preocupam com a ética e conseguem converter suas preocupações em prática efectivas, mostram-se mais capazes de competir com sucesso e conseguem obter não apenas a satisfação e a motivação dos seus profissionais, mas também resultados compensadores em seus negócios. Neste sentido, a sobrevivência e a evolução das empresas e de seus negócios estão associadas cada vez mais a sua capacidade de integridade e dos direitos dos profissionais. Como consequência da adopção dos princípios éticos, as organizações desenvolvem alguns ganhos, tais como:

- Possibilidade de construir uma cultura ética profissional e empresarial verdadeira e apropriada aos novos tempos;
- Harmonia e equilíbrio dos interesses individuais e institucionais;
- Satisfação e motivação dos colaboradores e melhoria da sua qualidade de vida integral;
- Fortalecimento das relações da empresa com todos os agentes envolvidos directa ou indirectamente com suas actividades;
- . Melhoria da imagem e da credibilidade da empresa e de seus negócios;
- Melhoria da qualidade, resultado e realizações empresariais.

Os profissionais no exercício das suas funções são chamados a desenvolver certas virtudes, a saber:

– Honestidade – está relacionada com a confiança que nos é depositada, com a responsabilidade perante o bem de terceiros e a manutenção de seus direitos. É muito fácil encontrar a falta de honestidade quanto existe a fascínio pelos lucros, privilégios e benefícios fáceis, pelo enriquecimento ilícito em cargos que outorgam autoridade e que têm a confiança colectiva de uma comunidade.

– Sigilo – o respeito aos segredos das pessoas, dos negócios, das empresas, deve ser desenvolvido na formação de futuros profissionais, pois se trata de algo muito importante. Uma informação sigilosa é algo que nos é confiado e cuja preservação de silêncio é obrigatória.

-Competência – sob o ponto de vista funcional, é o exercício do conhecimento de forma adequada e persistente a um trabalho.

-Prudência - Todo trabalho para ser executado exige segurança. A prudência faz com que os profissionais analisem as situações complexas e difíceis com facilidade e de forma mais profunda e minuciosa. Ela é indispensável nos casos de decisões sérias e graves, pois evita os julgamentos apressados e as lutas ou discussões inúteis.

-Coragem – ela nos ajuda a reagir às críticas, quando injustas, e a nos defender dignamente quando estamos cômnicos de nosso dever. Leva-nos a defender a verdade e a justiça. Temos de ter coragem para tomar decisões indispensáveis e importantes, para a eficiência do trabalho.

- Perseverança- qualidade difícil de ser encontrada, mas necessária, pois todo trabalho está sujeito a incompreensões, insucessos e fracassos que precisam ser superados.

-Compreensão – qualidade que ajuda muito um profissional, porque é bem aceita pelos que dele dependem, em termos de trabalho, facilitando a aproximação e o diálogo, tão importante no relacionamento profissional.

-Humildade – o profissional precisa ter humildade suficiente para admitir que não é o dono da verdade e que o bom senso e a inteligência são propriedade de um grande número de pessoas.

-Imparcialidade – é qualidade tão importante que assume as características do dever, pois se destina a se contrapor aos preconceitos, a reagir contra os mitos, a defender os verdadeiros valores sociais e éticos, assumindo principalmente uma posição justa nas situações que terá que enfrentar. Para ser justo é preciso ser imparcial, logo a justiça depende muito da imparcialidade.

-Optimismo – o profissional precisa e deve ser otimista, para acreditar na capacidade de realização da pessoa humana, no poder do desenvolvimento, enfrentando o futuro com energia e bom humor.

À luz das virtudes acima exposto, criaram-se padrões universais de conduta que são:

Honestidade, confiança, estabilidade, imparcialidade, cumprimento das leis, capacidade de responder as exigências, anticorrupção – assente nos princípios de gestão apropriada dos assuntos e propriedade públicos, justiça, responsabilidade, e igualdade perante a lei, bem como a necessidade de salvaguardar a integridade e a cultura de repúdio a corrupção. E, especificamente, a função pública elaborou um conjunto de normas de conduta, tais como: prestação de contas,

imparcialidade, justiça, beneficência, evitar lesar ou prejudicar, equidade obediência, servir o público (o povo), eficiência.

Ética na Administração pública em Moçambique

Um conjunto instrumentos normativos foram aprovados pelo Estado Moçambicano como forma de materializar os princípios éticos na administração pública (sector público). Tais instrumentos são:

A Constituição da República (2004) é a lei Mãe que define os princípios estruturantes da ética governativa; Decreto n° 30/2001 de 15 de Outubro que aprova as normas de funcionamento dos serviços da Administração pública; Resolução 10/97 de Julho que aprova as normas éticas e deontológicas do funcionário público; Estratégia da Reforma do Sector Público, aprovada no ano 2000; Lei n°1/79, de 11 de Junho. Lei sobre o Desvio de Fundos do Estado; Lei n°4/ 90, de 26 de Setembro, Normas de Conduta, Direitos e deveres dos Dirigentes Superiores do Estado; Lei n°21/ 92,31 de Dezembro, Direitos e deveres do Presidente da República em exercício; Lei n° 7/98 de 15 de Junho, normas de conduta aplicáveis aos titulares de cargos governativos; Lei n° 8/2002 de 5 de Fevereiro, aprova a alteração de alguns artigos no código penal; Lei n° 6/2004 de 17 de Junho, introduz mecanismos complementares de combate a corrupção; Decreto n° 55/2000 de 27 de Dezembro que regulamenta a lei n° 4/90, de 26 de Setembro; Decreto n° 48/2000 de 12 de Dezembro, que regulamenta a lei n° 7/98, de 15 de Junho; Decreto n° 22/2005 de 27 de junho, que regulamenta a lei que introduz mecanismos complementares de combate à corrupção; Decreto n° 28/2005 de 23 de Agosto, que aprova o estatuto do Gestor Público; Decreto n° 54/2005 de 13 de Dezembro, que regulamenta o processo da contratação de empreitadas de obras públicas, fornecimento de bens e serviços ao Estado; Decreto n° 19/2005 de 22 de Junho que aprova o regulamento de procedimentos de fiscalização tributaria. Há ainda a destacar a aprovação pela Assembleia da República de duas importantes leis que esperam pela sua promulgação e publicação para a sua entrada em vigor designadamente: A lei de protecção de testemunhas, denunciante e vítimas de corrupção e a lei da ética do servidor público.

A conjugação desses instrumentos, produziu um conjunto de deveres éticos para o servidor público:

O servidor público, além dos deveres gerais contidos na Constituição da República, e sem prejuízo do que dispuser legislação específica, pautam a sua atuação pelos deveres éticos:

Não discriminação e igualdade; Legalidade, Lealdade, Probidade pública, supremacia do interesse público, Eficácia, Responsabilidade, Objectividade, Justiça, Respeito pelo património público, Decoro e respeito perante o público, Conhecimento das proibições e regimes especiais aplicáveis, Escusa de participação em actos em que incorra num conflito de interesse, Declaração de património, etc.

2.1.2. Melhoria dos serviços prestados ao público

A noção da melhoria dos serviços prestados ao público vem associado ao conceito de qualidade dos serviços prestados ao público.

Historicamente, a qualidade reporta aos conceitos de excelência, de belo ou mesmo de alto custo (Bendell, Boulter, Kelly, 1994). Dai que seja necessário restringir o significado do termo qualidade (POLIITT, BOUCKAERT, 1995, p. 178). Genericamente, assume-se que um bem ou serviço é possuidor de qualidade se proporcionar a outrem certo usufruto, ou seja, se for ao encontro das necessidades e das expectativas dos indivíduos (Deming, 1994; Rocha, 2006; Vries, 2002), citados por Silvestre, (2010, p. 211). Mas, o entendimento dado ao conceito de qualidade varia de pessoa para pessoa, influenciado pela presença de factores políticos, sociais e técnicos (POLLITT, BOUCKAERT, 1995). Por exemplo, e segundo Pollitt e Bouckaert (1995), os indivíduos com maiores posses económicas apreciam mais negativamente o serviço nacional de saúde, porque a "qualidade significa diferentes coisas para diferentes pessoas, e usualmente diferentes coisas para as mesmas pessoas" (Bendell, Boulter, Kelly, 1994:5), citado por Silvestre, (2010, p. 211). Assim independentemente dos significados e dos modos de operacionalizar, é comumente aceite a existência de dois níveis de medição da qualidade: a) na óptica do produtor (em razão de um determinado padrão de produção); e b) na óptica do consumidor (pela percepção e utilidade que o bem ou serviço proporcionou a quem dele usufruiu) Andrade et al, 2004; Pollitt, Bouckaert, 1995), citados por Silvestre, (2010, p. 211).

A avaliação da qualidade na óptica do produtor firma-se nas especificações técnicas dos bens produzidos mediante o Controlo da Qualidade (Rocha, 2003). Mas quando estamos na presença de um serviço essa avaliação complexifica-se. A complexidade resulta da própria natureza do serviço que se compõe por uma sequência de actividades ou processos, não havendo para tal um controlo anterior à venda, segundo Rocha (2003). A partir desta relação torna-se possível fazer a avaliação do serviço com base na percepção de quem o utiliza (como o resultado do processo) e o modo como foi prestado. E é esta percepção por parte dos

consumidores que desponta para avaliar a qualidade dos bens e serviços, em detrimento dos factos objectivos ou especificações técnicas (Pollitt, Bouckaert, 1995), citado por Silvestre, (2010, p. 211). A qualidade na óptica dos consumidores, segundo Pollitt, Harrison, (1992), é da responsabilidade dos gestores enunciar e justificar os aspectos-chave do serviço. Mas alguns autores avançam inclusive que quem promove a qualidade e as expectativas a serem satisfeitas é o próprio gestor (Deming, 1994) que é entendido como o criador do processo.

Assim o sucesso desta abordagem resulta primordialmente pela consideração dos consumidores como parte chave de toda e qualquer organização, porque "os produtos servem para satisfazer os consumidores e não os engenheiros (Scott, Cole, 2000). Onde a aplicação da abordagem da Qualidade ao Sector Público é necessária que se atenda ao modelo que melhor se enquadre na sua cultura e características. Essa afirmação resulta dos vários modelos de qualidade que se foram desenvolvendo no sector privado.

A qualidade é o estado ou característica de um produto, processo ou situação de trabalho, que lhes conferem uma apreciação positiva, de acordo com as expectativas ou padrões definidos ou construídos socialmente sobre os mesmos (NEVES, 2002, p.273). Segundo Silvestre (2010, p. 11) um bem ou serviço é possuidor de qualidade se proporcionar a outrem certo usufruto, ou seja, se for ao encontro das necessidades e das expectativas dos indivíduos.

O conceito que será operacionalizado no trabalho é o apresentado por (Silvestre, 2010, p. 211) segundo o qual a qualidade deve ir ao encontro às expectativas dos indivíduos, no caso concreto são os cidadãos que procuram a instituição por diversos motivos.

Melhoria dos serviços prestados no sector publico: uma visão histórica

A problemática da qualidade serviços prestados aos cidadãos foi iniciada, de forma paradigmática, na Inglaterra, em 1991 como consequência da adopção nos serviços públicos do modelo da Nova Gestão Pública² no contexto da Reforma do Sector Público. Segundo Rocha (2006, p. 11), citado por Silvestre, (2010, p. 193), a reforma do sector público sob a influência do modelo da Nova Gestão Pública iniciou-se com a introdução da variante de *Eficiência* do Reino Unido, entre 1979 e 1988. Mas a partir de 1988, a reforma naquele país perfilhou uma segunda variante, a da *Descentralização*, que perdurou até 1991; ano em que

² O modelo de nova gestão pública que consiste na adopção de princípios de gestão do sector privado para o sector público. Por isso pauta pela busca do impulso da eficiência e eficácia. Este veio substituir o modelo burocrático dominante na administração pública ate os anos 80.

se inicia a terceira variante: a de *Qualidade*. Desde então, a questão da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos transformou-se num tema central da reforma da Administração Pública. Esta variante, tem como princípio basilar a promoção da qualidade dos bens produzidos e dos serviços prestados pela Administração Pública.

Para Walsh (1995), citado por Silvestre, (2010, p. 194), a partir da introdução da variante da qualidade, os cidadãos, como parte central e interessada na qualidade dos serviços públicos, passaram a usufruir de ferramentas capazes de actuar sobre o modo como lhes são prestados os serviços a que têm direito. Segundo Silvestre, (2010, p.194), a abordagem de qualidade compreende três níveis, nomeadamente: micro (dentro da própria organização), meso (entre a organização e os consumidores ou utilizadores do serviço) e macro (entre a organização e o Ministério de Tutela do sector de actividade)

O nível micro diz respeito ao interior da organização e parte do princípio de que, para além de existirem clientes externos, existem igualmente clientes internos à organização: os próprios colaboradores. Onde, no desenvolvimento das suas relações, os colaboradores são clientes de outros colaboradores, porque necessitam do trabalho dos outros. Mas para além de clientes de outros, os colaboradores são igualmente fornecedores, porque irão fornecer o seu trabalho para que os bens e serviços finais sejam distribuídos.

Por seu turno, o nível macro refere à relação que se estabelece entre a própria organização e as autoridades governamentais que operam naquele sector de actividade económica. Assim, uma organização terá sempre de interagir com o regulador público que define as regras institucionais que devem pautar a relação entre os agentes económicos. O terceiro e último nível, o meso, alude à relação que se estabelece entre a organização e os consumidores/utilizadores dos seus bens e serviços, tidos como "os deuses supremos" (Peters, Waterman, 1987, p.23), citado por Silvestre, (2010, p. 195). Este nível assume elevada importância, porque na sua última fase – a da Gestão da Qualidade Total- coloca especial ênfase nas expectativas do consumidor e toda a acção organizacional será realizada com base nesse.

Com a utilização da abordagem da qualidade, e principalmente do modelo da gestão da qualidade total, era possível: a) restabelecer a moral dos colaboradores públicos (que fora afectado com a utilização dos anteriores modelos; b) garantir aos inquietos cidadãos a

qualidade dos serviços prestados; e c) fornecer aos políticos uma nova série de *slogans* promocionais.

É neste quadro, conjugado com a necessidade de dinamizar o desenvolvimento sócio - económico do País, que o Estado moçambicano passou a ter uma atenção na melhoria da qualidade de serviços prestados por este, através dos seus Funcionários e Agentes e isso passou, entre outras, pela introdução de instrumento ético- jurídico, de modo que este instrumento de Gestão de Pessoas contribua para a melhoria das competências dos Funcionários e Agentes do Estado e consequentemente a dos Órgão do Estado.

Vários têm sido os esforços feitos pelo Governo, de modo que a Função Pública seja cada vez mais competitiva, dos quais, pode se citar, a Lei nº 14/2009 de 17 de Março que aprova o Estatuto Geral dos Funcionários e Agentes do Estado e por outro lado, o decreto nº 55/2009, que cria o Sistema de Gestão de Desempenho da Administração Pública (SIGEDAP). Ambos instrumentos legais visam assegurar a materialização dos objectivos do Estado, os quais estão orientados para uma melhoria de qualidade dos serviços por ele prestados ao cidadão, através de uma avaliação permanente de desempenho dos seus Funcionários e Agentes. A exigência da melhoria da qualidade na prestação de serviços aos cidadãos na Administração Pública em Moçambique corporizou-se de forma paradigmática como resposta à dois factores fundamentais:

a) As mudanças que se verificaram, sobremaneira, a partir da década 1980 na forma de funcionamento da administração pública de todo o mundo, ou pelo menos na maior parte dos países. As referidas mudanças que atingem o sector público são chamadas de reformas do sector público. As reformas do sector Público (sob a influência do modelo da Nova Gestão Pública) iniciaram-se com a introdução da variante de *Eficiência* do Reino Unido, entre 1979 e 1988. Mas a partir de 1988, a reforma naquele país perfilhou uma segunda variante, a da *Descentralização*, que perdurou até 1991- ano em que se inicia a terceira variante sob influência da Nova Gestão Pública: a de *Qualidade*, tendo-se transformado num tema central da reforma da Administração Pública (ROCHA, 2006: 11), citado por SILVESTRE, (2010, p. 193).

b) a Reforma do Sector Publico lançado oficialmente em 2001, em Moçambique, através da Estratégia Global da Reforma do Sector Público (EGRSP) que dentre vários aspectos, realça a operacionalização dos serviços e com enfoque para o cidadão “(EGRSP, 2001)”. Isto

pressupõe a desburocratização e o cidadão como epicentro de todas acções da administração pública; portanto, pressupõe a aplicação de processos administrativos e de prestação de serviços simples, modernizados, efectivos e de qualidade.

2.2. Quadro Teórico

Para explicar os resultados da pesquisa, usou-se a perspectiva de Moacyr Scliar apresentada e defendida em *Ética e Profissionalismo* (sd), segundo a qual, as empresas que se preocupam com a ética e conseguem converter suas preocupações em prática efectivas, mostram-se mais capazes de competir com sucesso e conseguem obter não apenas a satisfação e a motivação dos seus profissionais, mas também resultados compensadores em seus negócios. Neste sentido, a sobrevivência e a evolução das empresas e de seus negócios estão associadas cada vez mais a sua capacidade de integridade e dos direitos dos profissionais.

CAPITULO III: METODOLOGIA

O presente ponto define a metodologia que foi usada na realização do presente trabalho (pesquisa científica).

Este trabalho, enquanto pesquisa científica, visa conhecer cientificamente alguns aspectos relacionados o papel para a melhoria dos serviços públicos

3.1. Caracterização da pesquisa

Do ponto de vista da sua natureza, é uma pesquisa básica porque objectiva gerar conhecimentos para o desenvolvimento científico. Outrossim, é uma descritiva porque visa descrever os elementos observados e a relação entre as variáveis. A descrição é feita por meio do registo, classificação e da interpretação dos fenomenos observados no Centro. Quanto à forma de abordagem, é qualitativa.

3.2. O método de abordagem, método de procedimento e as técnicas de recolha de dados

De acordo com Trujillo Ferrari (1974), citado por Prodanov e Freitas (2013: 24), o método científico é um traço característico da ciência, construindo-se em instrumento básico que ordena, inicialmente, o pensamento em sistemas e traça os procedimentos do cientista ao longo do caminho até atingir o objectivo científico pré-estabelecido.

Aprofundando a discussão sobre o método científico, Bunge (1974), citado por Marconi e Lakatos (2003, p. 69), considerou o método científico como um conjunto de procedimentos por intermédio dos quais a) se propõe os problemas científicos e b) colocam-se à prova as hipóteses científicas. Por seu turno, Kaplan (1975), citado por Marconi e Lakatos (*IBDEM*) defende que a característica distintiva do método é a de ajudar a compreender, no sentido mais amplo, não os resultados de investigação científica, mas o próprio processo de investigação. Realça ainda que o método deve permitir, a todos os cientistas, retrazar os procedimentos daquele que alcança resultados válidos, permitindo a compreensão dos caminhos seguidos no procedimento de investigação.

À luz de Trujillo Ferrari (1974) e Marconi e Lakatos (2007, p. 83), o que identifica uma ciência é o método científico, ou seja, não há ciência sem o emprego de métodos científicos.

Assim, para este trabalho usaram-se: o método de abordagem, métodos de procedimento e as técnicas de recolha de dados.

Quanto ao método de abordagem, o estudo privilegiou o hipotético - dedutivo que segundo Margo e Barbosa (2004, p.78), é a herança da corrente epistemológica do positivismo, que se apela a percepção de uma lacuna nos conhecimentos acerca da qual formulam hipóteses e pelo método de inferência dedutiva, testa a predição da ocorrência de fenómenos abrangidos pelas hipóteses.

Gil (2008, p. 19) indica que o método hipotético-dedutiva, enquanto método de abordagem, foi definido por Karl Popper a partir de críticas à indução, através da obra *A Logica da Investigação Científica*. Este método inicia-se com um problema ou lacuna no conhecimento científico, passando pela formulação de hipóteses e por um processo de inferência dedutiva, o qual testa a predição da ocorrência de fenómenos abrangidos pela referida hipótese.

Relativamente aos métodos de procedimentos, Gil (2008, p. 15) considera que estes têm por objectivo proporcionar ao investigador os meios técnicos, para garantir a objectividade e a precisão no estudo dos factos sociais. Mais especificamente, visam fornecer a orientação necessária à realização da pesquisa social, em especial no que diz respeito à obtenção, ao processamento e à validação dos dados pertinentes à problemática objecto da investigação realizada.

Deste modo, neste estudo escolheu-se o método monográfico (ou estudo de caso), como método de procedimento técnico.

Para Silva (2004, p. 15), o método monográfico envolve o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objectos, de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento.

Segundo Gil (2008, p. 23), o método monográfico tem como princípio de que o estudo de um caso em profundidade pode ser considerado representativo de muitos outros ou mesmo de todos os casos semelhantes. Esses casos podem ser indivíduos, instituições, grupos, comunidades. Nessa situação, o processo de pesquisa visa a examinar o tema seleccionado de modo a observar os factores que o influenciam, analisando-o em todos os seus aspectos. Neste trabalho, o caso em pesquisa é o Centro de Saúde de Mavalane, enquanto uma instituição do sector público.

EM RELAÇÃO AS TÉCNICAS DE INVESTIGAÇÃO, AS PRINCIPAIS QUE FORAM USADAS SÃO:

- a) Pesquisa bibliográfica - na pesquisa bibliográfica procurou-se obter instrumentos teóricos de análise através de consultas de uma vasta bibliografia tal como livros e documentos sobre o assunto que se pretende analisar o tema em estudo

Sendo a pesquisa bibliográfica uma técnica que se baseia em material já elaborado e tornado público em relação ao tema em estudo, desde livros, monografias, teses e pesquisas, a sua vantagem reside no facto de permitir a cobertura de uma gama de fenómenos mais amplos em relação aos fenómenos que seriam possíveis de pesquisar directamente. Esta vantagem torna-se relevante quando o problema da pesquisa requer dados muito dispersos (GIL, 1994, p. 18). Para o efeito a pesquisa analisa livros de leitura correntes, Enciclopédia e dicionários científicos.

- b) Pesquisa documental - a pesquisa documental consistiu na análise e estudo de informações, dados brutos e materiais que não receberam um tratamento especial: documentos oficiais do centro.

- c) Finalmente realizou-se o trabalho de pesquisa de campo que consistiu na recolha de dados no centro por meio da entrevista semi-estruturada. A técnica de entrevista semi-estruturada é entendida como a técnica que envolve duas pessoas numa situação de “cara a cara” e em que uma delas formula questões e a outra responde (GIL, 1994, p.19).

A entrevista semi-estruturada é mais usada na investigação social em que não é inteiramente aberta, nem encaminhada por grande número de perguntas precisas. O uso desta técnica neste estudo, surge da necessidade de conferir um maior grau de profundidade nos elementos de análise dos dados recolhidos no campo.

3.2.1. Delimitação do universo da população

Segundo Marconi e Lakatos (2007, p. 225), o universo ou a população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum. Neste sentido, a população desta pesquisa são todas as pessoas interessadas e que contactaram o Centro de Saúde de Mavalane, durante o período de 2019 a 2021 centro que foi estimada em 800 pessoas até data da realização do estudo. Neste universo populacional em estudo integra gestores, técnicos e os utentes do centro.

3.2.2. Tipo de amostragem

A amostra da pesquisa é de 40 pessoas; considerada representativa tendo como base 5% do total do universo da população da pesquisa.

Os elementos da amostra foram seleccionados por critério de uma amostragem probabilístico intencional e aleatório. Intencional porque algumas pessoas da amostra foram seleccionadas intencionalmente, por ser conhecedoras do fenómeno em estudo. Refere-se aos gestores do centro. Outrossim, foram seleccionados aleatoriamente técnicos (os profissionais), e algumas pessoas da população utente (pessoas externas ao centro), tendo em conta que todos eles tinham a mesma possibilidade de serem escolhidos para compor a amostra. Assim, a mostra distribui-se de forma a seguir apresentado: três gestores, sete técnicos (os profissionais) e 30 utentes do centro.

Utilizou-se, igualmente, a teoria de amostragem por conveniência dado acessibilidade e a disponibilidade das pessoas, que para Gil (1999) e Vergara (2000), é aquela em que o pesquisador selecciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo.

3.3. OPERACIONALIZAÇÃO DAS HIPÓTESES

As hipóteses deste estudo foram apresentadas na secção 1.3. do Capítulo 1:

3.3.1. Identificação das Variáveis Independentes e dependentes

a) Variável Independente da Hipótese base:

A não observância dos princípios éticos em vigor no sector público

b) Variável dependente da Hipótese base:

Qualidade dos serviços prestado pelo Centro de Saúde de Mavalane.

c) Variável independente da Hipótese secundária

- A não observância dos princípios éticos em vigor no sector público

d) Variáveis dependentes da Hipótese secundária

Degradação da imagem pública da instituição, insatisfação dos utentes e sua descrença.

3.3.2. Modelos de análise

3.3.2.1 Tabela nº 1: Modelo de análise para hipótese base

Variáveis	Conceitos	Dimensão	Indicadores
Independente	Princípios éticos	Sector publico	Prática de Honestidade, confiança, estabilidade, imparcialidade, cumprimento das leis, capacidade de responder as exigências, anticorrupção, justiça, prestação de contas, imparcialidade, justiça, beneficência, evitar lesar ou prejudicar, equidade obediência, servir o público, eficiência.
Dependente	Qualidade dos serviços prestados	Públicos	Satisfação das expectativas dos utentes, flexibilidade no atendimento, respeito pelos utentes, igualdade no atendimento, etc.

3.3.2.2. Tabela nº 2: Modelo de análise para hipótese secundária

Variável	Conceito	Dimensão	Indicadores
Independente	Não observância dos princípios éticos	Sector publico	Corrupção. Nepotismo no atendimento, morosidade
Dependente	Degradação da imagem pública da instituição, insatisfação dos utentes e sua descrença		Reclamações permanentes,

CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS DA PESQUISA

4. 1. Breve apresentação do Centro de Saúde de Mavalane

O Centro de Saúde de Mavalane é uma instituição do Estado tutelada pelo Ministério da Saúde, dotado de personalidade jurídica de autonomia administrativa e tem por finalidade a promoção da saúde pública, é especializado no tratamento de doenças endémicas como: Malária, HIV/Sida, e outras Epidemias, no âmbito das nacionalizações, foi classificado como Centro de Saúde em 1976

O Centro é responsável pela assistência sanitária a uma população estimada em 5.200 habitantes (2012), o que representa cerca de 30% da população sanitária daquela província da cidade de Maputo. O Centro é uma instituição de prestação de cuidados clínicos em regime fixo interno ambulatorio, oferece a possibilidade de diagnóstico clínico com apoio laboratorial incluindo outros exames complementares e constituem sempre um nível de referência (BOLETIM DA REPÚBLICA, 18- 03-2019).

Segundo o Regulamento Geral dos Hospitais, o Centro de Saúde da Mavalane tem a classificação de centro de atendimento ao público, dada a sua capacidade em serviços prestados à população por si coberta. É constituído pelos seguintes departamentos:

1. Departamento Administrativo que integra sectores dos Serviços de Apoio Técnico, de Finanças e Contabilidade e de Recursos Humanos;
2. Departamento Clínico e de Enfermagem.

De vários sectores que compõem cada um desses dois, desenvolve-se igualmente várias actividades chave de prestação de cuidados clínicos tais como serviços de Maternidade, enfermarias de Medicina, de Pediatria, o Banco de Socorros, o Banco de Sangue, a Farmácia, a Estomatologia, serviços de Laboratórios, a Oftalmologia e da Ecografia.

O Centro de Saúde de Mavalane articula-se funcionalmente com os outros hospitais em termos de complementaridade à diferentes níveis de atenção de saúde, assim como com os

demais serviços e instituições que integram o sistema Nacional de Saúde (BOLETIM DA REPÚBLICA, artigo 6, 18-03-90).

A Direcção do Centro de Saúde da Mavalane é constituída pelo Director Geral do Hospital, pelo Administrador, Director Clínico, Director de Enfermagem e pelo Director Científico e Pedagógico.

O centro subordina-se administrativamente ao governo da província da Cidade de Maputo, e técnico- administrativamente à Direcção de Saúde da Cidade de Maputo. Independentemente da sua subordinação administrativa, como todos os centros do país, o Centro de Saúde de Mavalane deve obediência técnica ao Ministério da Saúde, órgão central responsável pela garantia da aplicação da Política de Saúde do Governo. (*IBDEM*).

Quanto à gestão e administração de recursos humanos a si afectos, o Centro de Saúde em análise observa o estabelecido no Estatuto Geral dos Funcionários do Estado aos demais regulamentos e normas instituídas, que também consagram os deveres e direitos dos funcionários. Neste âmbito, o Centro de Saúde não tem autonomia de recrutamento e selecção, cabendo este o papel às entidades superiormente hierárquicos, nomeadamente, a Direcção de Saúde da Cidade da Cidade de Maputo e Ministério da Saúde.

Do ano 2019 -2021, segundo o relatório de actividades de 2021, o Centro de Saúde da Mavalane tinha 55 funcionários, entre médicos especializados, médicos generalistas, técnicos de várias especialidades, enfermeiros, serventes, motoristas e outros.

Fazendo uma análise comparativa de dados que o mesmo relatório apresenta tendência crescente de número de funcionários de 2006 à 2009 e uma tendência decrescente de 2009 à 2010 e de novamente uma ligeira tendência crescente de 2010 à 2011. Nesta óptica, classificou-se o Centro de Saúde da Mavalane como uma organização utilitária ou normativa porque segundo o que se constatou no campo de pesquisa, tem um instrumento de controlo que é o livro de ponto, cujas faltas ou presenças nele marcadas influem na recompensa do funcionário em cada fim do mês. Na classificação da organização segundo seu modelo organizacional, classifica como organização filantrópica, aquela que consta de uma direcção leiga, um quadro itinerante de profissionais e os clientes atendidos. Nesta perspectiva, baseando-se na análise feita, sendo o Centro de Saúde de Mavalane, uma entidade do direito

público, que se rege com base nas leis, normas e regras, com um quadro de profissionais e um determinado universo de clientes por atender, foi classificada como uma organização filantrópica. (HUGHES *apud* BLAN e Scott , 1970, p. 50). As organizações formais segundo seus objectivos classificam-se como organização de serviços, associações de benefício mútuo, firmas comerciais e organizações do bem-estar público Lakatos (2007, p. 27). O maior problema das organizações de serviços reside no fornecimento de serviços profissionais. O bem-estar dos pacientes deve ser a grande preocupação deste tipo de organizações. Neste caso, os pacientes não sabem o que é melhor para seu interesse, no entanto, as decisões do profissional devem estar voltadas não para seu próprio interesse, mas para o de seus pacientes.

4.2. ANALISE DO ALINHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO CENTRO DE SAÚDE DE MAVALANE, NO PERÍODO DE 2019- 2021, COM OS PRINCÍPIOS ÉTICOS EM VIGOR NO SECTOR PÚBLICO MOÇAMBICANO.

4.2.1. OS PRINCÍPIOS ÉTICOS EM VIGOR NO SECTOR PÚBLICO MOÇAMBICANO NO PERÍODO 2019-2021

Como fez menção nas linhas anteriores, o Centro de Saúde de Mavalene é uma instituição do Estado tutelada pelo Ministério da Saúde, dotado de personalidade jurídica de autonomia administrativa e tem por finalidade a promoção da saúde pública. Por conseguinte, do período de 2019 a 2021, regeu-se com base nos princípios éticos em vigor na administração pública Moçambicana tais como:

A Constituição da República (2004) é a lei Mãe que define os princípios estruturantes da ética governativa;

Decreto n° 30/2001 de 15 de Outubro que aprova as normas de funcionamento dos serviços da Administração pública;

Resolução 10/97 de Julho que aprova as normas éticas e deontológicas do funcionário público; Estratégia da Reforma do Sector Público, aprovada no ano 2000; Lei n°1/79, de 11 de Junho.

Lei sobre o Desvio de Fundos do Estado; Lei n°4/ 90, de 26 de Setembro, Normas de Conduta, Direitos e deveres dos Dirigentes Superiores do Estado;

Lei n° 7/98 de 15 de Junho, normas de conduta aplicáveis aos titulares de cargos governativos; Lei n° 8/2002 de 5 de Fevereiro, aprova a alteração de alguns artigos no código penal;

Lei n° 6/2004 de 17 de Junho, introduz mecanismos complementares de combate a corrupção; Decreto n° 55/2000 de 27 de Dezembro que regulamenta a lei n° 4/90, de 26 de Setembro; Decreto n° 48/2000 de 12 de Dezembro, que regulamenta a lei n° 7/98, de 15 de Junho;

Decreto n° 22/2005 de 27 de junho, que regulamenta a lei que introduz mecanismos complementares de combate à corrupção;

Decreto n° 28/2005 de 23 de Agosto, que aprova o estatuto do Gestor Público;

Decreto n° 54/2005 de 13 de Dezembro, que regulamenta o processo da contratação de empreitadas de obras públicas, fornecimento de bens e serviços ao Estado;

Código Deontológico da Ordem dos Médicos de Moçambique aprovado em 2011 que traz um conjunto de normas de natureza medica que orienta actividade dos médicos em Moçambique.

Há ainda a destacar a aprovação pela Assembleia da República de duas importantes leis que esperam pela sua promulgação e publicação para a sua entrada em vigor designadamente: A lei de protecção de testemunhas, denunciantes e vítimas de corrupção e a lei da ética do servidor público.

Outrossim, a conjugação desses instrumentos, produziu um conjunto de deveres éticos para o servidor público e que, por consequência, o Centro de Saúde de Mavalane tem de adoptar e implementar:

O servidor público, além dos deveres gerais contidos na Constituição da Republica, e sem prejuízo do que dispuser legislação específica, pautam a sua actuação pelos deveres éticos: Não discriminação e igualdade; Legalidade, Lealdade, Probidade pública, supremacia do interesse público, Eficácia, Responsabilidade, Objectividade, Justiça, Respeito pelo património público, Decoro e respeito perante o público, Conhecimento das proibições e regimes especiais aplicáveis, Escusa de participação em actos em que incorra num conflito de interesse, Declaração de património, etc

4.2.2. Instrumentos que definem aspectos éticos no mundo do trabalho em Moçambique

É importante lembrar que por ética entende-se, neste estudo, como uma reflexão crítica sobre a moralidade, tendo como objecto os juízos de valor quando se aplicam à distinção do bem e do mal. Neste processo, buscam-se um conjunto de princípios e disposições voltadas para a acção historicamente produzidos, cujos objectivos, são pôr limites às acções dos homens em sociedade. E os tais princípios quando aplicados ao mundo do trabalho, constituem a ética do trabalho. Assim, existem um conjunto de instrumentos legais que definem os aspectos éticos no mundo do trabalho em Moçambique. Tais instrumentos são:

a) Lei do trabalho n° 23/2007 de 1 de Agosto

Esta lei oferece os direitos dos trabalhadores. Ao trabalhador é assegurada a igualdade de direitos no trabalho, independentemente da sua origem étnica, língua, raça, sexo, estado civil, idade, nos limites fixados pela lei, condição social, ideias religiosas ou políticas e filiação ou não num sindicato (PINTO, 2015, P. 69).

b) Constituição da República

A constituição da república reconhece os seguintes direitos: ter assegurado um posto de trabalho em função das suas capacidades, preparação técnico-profissional, necessidade do local de trabalho e possibilidade de desenvolvimento económico nacional; ter assegurada a estabilidade do posto de trabalho desempenhando as suas funções, nos termos do contrato de trabalho, do instrumento de regulamentação colectiva de trabalho e da legislação em vigor; ser tratado com correcção e respeito, sendo punidos por lei os actos que atentam contra a sua honra, bom-nome, imagem pública, vida privada e dignidade; ser remunerado em função da qualidade e quantidade do trabalho que presta; poder concorrer para o acesso a categorias superiores, em função da sua qualificação, experiência, resultados obtidos no trabalho, avaliações e necessidades do local de trabalho; ter assegurado o descanso diário, semanal e de férias anuais remuneradas; beneficiar-se de medidas apropriadas de protecção, segurança e higiene no trabalho aptas a assegurar a sua integridade física, moral e mental; Beneficiar-se de assistência médica e medicamentosa e de indemnização em caso de acidente de trabalho ou doença profissional; dirigir-se à Inspeção do Trabalho ou aos órgãos de jurisdição laboral, sempre que se vir prejudicado nos seus direitos; associar-se livremente em organizações profissionais ou sindicatos, conforme o previsto na Constituição; beneficiar de condições adequadas de assistência em caso de incapacidade e na velhice, de acordo com a lei (PINTO, 2015, p. 62/4).

Portanto, o trabalho ocupa um lugar de relevo por isso é tarefa essencial do Estado reconhecer e garantir os direitos invioláveis do homem, isto é, a sua liberdade, da qual o trabalho é manifestação de grande relevo. Mas é preciso renunciar ao trabalho que pode causar riscos de poluição da ecologia humana, isto é, das nossas instâncias práticas (exigência de comunicação interpessoal, de protagonismo civil e associativo, de participação política) e ontológicas (conhecimento e usufruto dos conteúdos, formação da personalidade, uma

atenção às atitudes de discernimento, educação ao sentido estético e religioso e a procura do verdadeiro).

c) Estatuto Geral dos Funcionários e Agentes do Estado

O EGFAE, no artigo 38 define as normas jurídico-laborais e estabelece o regime geral dos funcionários e demais agentes do Estado.

4.2.3. Deveres dos funcionários e agentes do estado

- Respeitar a Constituição, as demais leis e órgãos do poder do Estado;
- Defender a propriedade do Estado e zelar pela sua conservação;
- Assumir uma disciplina consciente por forma a contribuir para o prestígio da função de que está investido e o fortalecimento da unidade nacional;
- Não se apresentar ao serviço em estado de embriaguez e/ou sob efeito de substâncias psicotrópicas e alucinogénias;
- Manter sigilo sobre os assuntos de serviço mesmo depois do termo de funções.
- Manter relações harmoniosas de trabalho com todos os funcionários, criando um ambiente de estima e de respeito mútuo no trabalho, sem quebra do rigor, da disciplina e de exigência no cumprimento das obrigações funcionais;
- Não agredir, injuriar ou desrespeitar qualquer cidadão ou outro funcionário nos locais de serviço.

4.2.4. Virtudes profissionais básicas

O trabalhador deve ter virtudes básicas, ou seja, deve ter a prática consciente e responsável dos deveres profissionais. O trabalhador deve cumprir com todos os seus deveres não por medo, mas por convicção.

- Competência (aptidão, capacidade, mestria, perícia);
- Honestidade (seriedade, rectidão, honradez, sinceridade, franqueza);
- Pontualidade (rigor no cumprimento da honra de entrada);
- Sigilo (segredo, discrição, reserva) em oposição à revelação (inconfidência, divulgação, indiscrição);

- Zelo (dignidade, cuidado, desvelo, dedicação) em oposição à negligência (desleixo, desalinho, desmazelo). O zelo começa com uma responsabilidade individual, ou seja, fundamentada na relação entre o sujeito e o objecto de trabalho. O zelo é uma virtude que depende muito do próprio ser (SÁ, 2007, p. 189/210). Portanto, ninguém é obrigado a aceitar um empenho profissional, mas se obriga ao aceitá-lo.

4.3. Os principais mecanismos adoptados para implantação e implementação dos princípios éticos em vigor no sector público moçambicano no Centro de Saúde de Mavalane, no período 2019-2021

Para Bartletti e Ghoshal (2002, s.p), autores da abordagem da concorrência por talentos e sonhos, adopção bem-sucedida na implantação e implementação de qualquer estratégia organizacional, pressupõe o desenvolvimento da actividade de *ligar*. Esta tarefa resulta do entendimento de que, tão importante como o recrutamento e desenvolvimento dos recursos humanos com conhecimentos especializados, são as redes sociais que permitem potenciar a captura partilha e transferência desses conhecimentos. Estas redes sociais tendem a revelar-se estratégicas, uma vez que promovem não só a inovação, a responsabilização, a flexibilidade e a partilha de conhecimento, mas também são de difíceis de copiar por parte dos seus concorrentes. Esta tarefa, pressupõe ainda, para sua concretização, criação de processos de socialização e integração, para além de implantação de uma cultura que favoreça a ligação e capitalização dos conhecimentos individuais e consequente disseminação em toda organização.

Em cumprimento do requisito de ligar, ao longo do triénio 2019-2021, o Centro de Saúde de Mavalane desenvolveu algumas actividades com vista a formação de competências individuais dos seus colaboradores. Tais actividades são:

-Formação em matéria ligada ao HIV-SIDA, -Formação em liderança, saúde Materno infantil,

-Reciclagem em saúde pública, -Capacitação dos dirigentes e quadros do centro em matéria de gestão e liderança para estarem alinhados com os objectivos do plano estratégico revisto 2012-2016, num total de 17 colaboradores;

-Formação de técnicos de recursos humanos em matéria de contagem de tempo;

-Formação interna de 4 colaboradores do Sector de Contencioso sobre a matéria de procedimento disciplinar e matéria relacionadas com a peritagem;

-Início de formação do primeiro grupo de 26 colaboradores em matéria de informática básica.

-

Sensibilização de fiscais na promoção de limpeza do centro de modo a melhorar da sua a imagem e prevenção de doenças profissionais;

Fazendo uma análise das acções desenvolvidas pelo centro, pode-se constatar que elas estão mais voltadas para a formação das competências técnica- profissionais e não para aprimoramentos dos princípios éticos em vigor no sector pública em Moçambique, mostrando o reduzido alinhamento dos serviços prestados com os princípios éticos.

Tabela n º 3 sobre Nível de realização de palestras sobre ética para a capacitação dos funcionários.

Nível de realização	Unidade	Percentagem
Alto	0	0%
Baixo	0	0%
Moderado	20	100%
Total	20	100%

Cem por cento (100%) equivalentes a 20 funcionários afirmaram categoricamente que a realização de palestras sobre ética para a capacitação dos funcionários é moderada. Esta constatação foi confirmada pelas respostas dadas pelos técnicos do Centro e pelos três gestores entrevistados, quando foram questionados quantas vezes tiveram encontros que visavam debater princípios éticos, durante o período de 2019 a 2021.

Durante o período de 2019 a 2021, promoveu vários encontros de formação por treinamentos, visando profissionalizar e dar mais competência aos nossos agentes de saúde. Tais formações eram sobre diversas matérias ligadas a saúde. Em relação, aos aspectos éticos também eram tratados de uma forma transversal, uma vez que salvar vidas é o nosso lema principal. Dai que os cursos eram ministrados por vários especialistas, seleccionados em função da natureza do assunto e os objectivos pretendidos

(ENTREVISTA REALIZADA COM TECNICOS E GESTORES DO CENTRO DA SAUDE DE MAVALA, OUTUBRO DE 2022)

Como se pode notar, ao longo do período em análise a discussão sobre aspectos éticos, não constitui elemento central do debate, como comentou um dos gestores entrevistado.

Os princípios éticos são sobejamente aflorados nos manuais das nossas escolas e no código de deontologia medica aprovado em 2011 que traz um conjunto de normas de natureza medica que orienta actividade dos médicos em Moçambique. Portanto, não será falta de um debate focalizado que os nossos agentes deixarão de ter Competência (aptidão, capacidade, mestria, perícia); Honestidade (seriedade, rectidão, honradez, sinceridade, franqueza); Pontualidade (rigor no cumprimento da honra de entrada); Sigilos (segredo, discrição, reserva) em oposição à revelação (inconfidência, divulgação, indiscrição); Zelo (dignidade, cuidado, desvelo, dedicação) em oposição à negligência (desleixo, desalinho, desmazelo). (ENTREVISTA REALIZADA COM GESTORES DO CENTRO DE MAVALANE, OUTUBRO DE 2022)

As competências técnicas- profissionais são entendidas como sendo, segundo Fleury e Fleury (2004, p.37), competências específicas para certa operação ou actividade, como por exemplo, desenho técnico, conhecimento do produto, finanças. Este tipo de competências exige conhecimentos específicos que consistem na detenção de informações e conhecimentos técnicos relativos a sua área., etc. O seu maior objectivo era o de permitir os colaboradores a utilizar constantemente os conhecimentos adquiridos, visando ao cumprimento de actividade, resolução de problemas ou desenvolvimento de projectos. Apesar das acções realizadas pelo centro com vista ao desenvolvimento das competências o seu impacto ainda não tão visível, ou seja, os resultados previstos, esperados e desejados não estão sendo alcançados como confirma o Relatórios de Balanco das actividades do ano de 2019 do centro:

“As acções de formação não trazem retorno desejado para o centro, são limitadas, havendo a necessidade de uma acção conjunta mais detalhada para a sua planificação e implementação”.

O responsável de recursos humanos, por sua vez, considerou:

’Reconheço que muitas acções com vista ao desenvolvimento das competências foram realizadas, no entanto, ainda não são satisfatória na medida em que não se verifica a mudança de atitudes por parte dos colaboradores de base. Penso que devemos ser mais agressivos nas acções com vista a mudança de comportamento rumo aumento da produtividade (ENTREVISTA REALIZADA COM GESTOR DE RH DO CENTRO DA SAUDE DE MAVALANE, OUTUBRO DE 2022)

O questionamento levantado quer pelos Relatórios de Balanço das actividades do centro, quer pelos gestores, coloca problema sobre o processo de planificação das acções de formação com vista ao desenvolvimento das competências dos colaboradores, significando que o centro no processo das mesmas acções não teve em conta as etapas de elaboração de um plano de formação, que passa pelo um estudo científico. Segundo Carvalho (2008:179-183), o processo de formação começa pela pesquisa de necessidades de formação e constitui a etapa inicial que viabiliza o processo de treinamento. É a partir desse levantamento que se processam as demais fases do subsistema de formação, a saber:

a) Estudo dos princípios de aprendizagem aplicados ao treinamento; b) Eleição dos métodos e técnicas de capacitação; c) Programação do treinamento; d) Execução do treinamento; e, e) Avaliação dos resultados de desenvolvimento de Recursos Humanos (RH).

O levantamento de necessidades de treinamento é um diagnóstico, o mais amplo possível, de três áreas decisivas, a saber:

1. Análise da Empresa: indicação de segmentos organizacionais onde o treinamento se faz necessário; 2. Análise das Tarefas: Identificação de como deve ser executado o trabalho pelo colaborador; 3. Análise do comportamento: caracterização das habilidades, conhecimentos e atitudes necessários para o colaborador exercer suas funções.

A pesquisa sobre necessidades de formação não constitui uma tarefa fácil e que pode ser reduzida a um tratamento puramente estatístico. Pelo contrário, ela envolve uma dedicação plena dos especialistas da área de formação, os quais muitas vezes, trabalham sob intensa pressão com vista à obtenção de resultados imediatos. Ao pesquisar as necessidades do treinamento, a gestão de treinamento procura respostas correctas e actualizadas para perguntas como, por exemplo:

“Quem está necessitando de formação?”

“Onde há maior urgência de treinamento?”

“Que espécie de treinamento é necessário?”

Entre vários factores que podem influenciar a pesquisa de necessidade de treinamento, merecem citação: Situação da Empresa no mercado; Nível tecnológico em que se encontra a organização, Racionalização administrativa; Meio ambiente onde a empresa actual.

Ora, o centro ao focalizar somente as suas acções de desenvolvimento de competências técnico-profissionais dos colaboradores, ignora por consequência outras competências éticas, tornando desta forma um processo incompleto. Dito de outra forma, um processo de desenvolvimento de competências individual de um colaborador exige cumulativamente três competências distintas: competências de negócios, competências técnico-profissionais e competências sociais (éticos).

Competências de negócio: são competências relacionadas à compreensão do negócio, seus objectivos na relação com mercado, clientes e competidores, assim como com o ambiente político e social; exemplo: conhecimentos do negócio, orientação para o cliente.

Ainda sobre competências de negócio, os autores afirmam que é necessário ter uma visão estratégica que significa conhecer o negócio interno e externo da empresa, identificando oportunidades, ameaças, pontos fortes e fracos. Ter certeza e comprometimento sobre objectivos e valores e auxiliar os demais profissionais na descoberta do significado de sua área de actividade, sua responsabilidade e contribuições esperadas. Identificar a necessidade de mudanças e as do negócio. Assumir responsabilidades os desafios do negócio. Assumir responsabilidades e mobilizar os demais profissionais nos projectos de transformação organizacional. Implica também o planeamento que significa ter a capacidade de estruturar e sistematizar acções para aproveitar oportunidades e pontos fortes e minimizar ameaças e pontos fracos. Estabelecer mecanismos de controlo e avaliação das acções, otimizando recursos existentes

Competências técnico-profissionais: são competências específicas para certa operação ou actividade, como por exemplo, desenho técnico, conhecimento do produto, finanças; este tipo de competências exige conhecimentos específicos que consistem na detenção de informações e conhecimentos técnicos relativos a sua área; utiliza-los constantemente, visando ao cumprimento de actividade, resolução de problemas ou desenvolvimento de projectos/produtos. Disponibilizar os novos conhecimentos desenvolvidos interna ou externamente, garantindo sua circulação.

Competências sociais: são competências necessárias para interagir com as pessoas, como, por exemplo, comunicação, negociação, mobilização para mudança, sensibilidade cultural, trabalho em equipa. As competências sociais envolvem os seguintes aspectos:

-Comunicação- Compreender o processo de comunicação em sua totalidade, garantindo o entendimento das mensagens pelos demais membros da organização. Capacidade de

expressar ideias de modo claro, utilizando técnicas de comunicação apropriadas para cada situação.

-Negociação- Ter capacidade de discutir, estimular e influenciar positivamente outras pessoas a colaborarem, efectivamente, para atingir os objectivos organizacionais, conduzir processos de obtenção de consenso, objectivando resultados satisfatórios para as partes envolvidas e, principalmente, para a organização, em situações externas e internas, argumentar coerentemente, de forma a persuadir as pessoas na venda de ideias, e aceitar pontos diversos dos seus.

-Trabalho em Equipa- Criar e trabalhar com grupos de pessoas que detenham habilidades e conhecimentos diversos e complementares, propiciando o surgimento de sinergia. Habilidade em manter tais grupos trabalhando em conjunto eficientemente, controlando participações excessivas e convidando membros silenciosos a participar, resolvendo conflitos.

Assim, reunindo cumulativamente as três competências, o colaborador torna-se um recurso estratégico da organização, ou seja, uma fonte de vantagem competitiva de diferenciação e sustentável da organização e, o capital humano aflora-se fundamental neste processo.

4.4. Relação existente entre princípios éticos em vigor no sector público moçambicano e a qualidade dos serviços prestados no centro de Saúde de Mavalane, no período de 2019-2021

O Centro de Saúde de Mavalane realizou, durante o período de 2019-2021, dentre vários, os seguintes serviços:

- Assistência médica preventiva e curativa, especializada ou não a doentes ou traumatizado, em regime Ambulatório;
- Colabora com as instituições especializadas na inspecção dos candidatos a recrutar, nas acções de carácter profilático e de controlo das condições higiénicas das unidades sanitárias;
- Funciona como centro de preparação e aperfeiçoamento do pessoal técnico da saúde;

- INCENTIVOS MOTIVACIONAIS PARA MELHORIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DOS FUNCIONÁRIOS NO MINISTÉRIO DA SAÚDE
- Desenhou-se uma estratégia para o fortalecimento e expansão de recursos humanos, através de um instrumento designado Plano Nacional de Desenvolvimento de Recursos Humanos da Saúde, 2019-2024, com vista a melhoria de prestação de serviços
- ASPECTOS ÉTICOS NA GESTÃO ADMINISTRATIVA EM SERVIÇOS DE SAÚDE

É factual que existem os códigos de conduta de cada profissão e, no que tange a esse assunto todos os entrevistados afirmaram conhecer o código de ética do profissional da saúde e de mais instrumentos que regulam a actividade administrativa no sector publico em Moçambique.

E ainda no que diz respeito a código de ética, os entrevistados afirmaram em sua grande maioria seguirem o código de ética do profissional da saúde e do profissional administrador, totalizando 6 (seis) entrevistados com tal resposta, e em segundo lugar 2 (dois) gestores afirmaram que o código de ética que seguem é o do profissional da saúde e em terceiro lugar ficou o código do profissional administrador isolado dos outros códigos, sendo citado por 1 (um) dos entrevistados.

Para tanto, coincidentemente o profissional (o técnico) que respondeu seguir a norma de conduta do administrador é o profissional formado em administração, justificando sua resposta pelo fato de seguir o código da sua profissão. Já os demais que citaram seguir o código de ética do profissional da saúde ou profissional administrador são profissional formado na área da saúde e humanas.

De acordo com os entrevistados, os códigos de ética seguidos foram o código de ética que rege as condutas do profissional da área da saúde, em seguida o código de ética do profissional administrador e a junção dos códigos de ética do profissional da saúde com o profissional administrador.

Tabela n ° 4. Faixa etária

Idade	Unidade	Porcentagem
18-30	5	25%
31-50	13	65%
Mas de 50	2	10%
Total	20	100%

De acordo com a tabela, grande parte dos inquiridos, 13 funcionários (técnicos) têm idade compreendida entre os 31 e 50 anos o que corresponde a (65%), e demonstra maior tendência de funcionários maiores de 30 anos porém 10% representando 2 dos inqueridos com mas de 50 anos.

Tabela n ° 5 sobre o Sexo dos entrevistados

Sexo	Unidades	Porcentagem
Feminino	12	60%
Masculino	8	40%
Total	20	100%

Sessenta por cento (60%) dos inquiridos correspondem aos indivíduos do sexo feminino e 40% ao do sexo masculino. Dado que se trata de uma amostra convencional, a maior da percentagem de mulheres inquiridas é explicada pela facilidade de acesso.

Tabela n ° 6 sobre Contribuição da ética organizacional na prestação de serviços

Nível de contribuição	Unidade	Porcentagem
Sim	3	15%
Não	17	85%
Total	20	100%

Oitenta e cinco por cento (85%) dos funcionários (técnicos) afirmaram que a ética organizacional não contribui na prestação de serviços isto porque nem todos eles têm domínio das normas éticas, 15% afirmam que a ética contribui na prestação de serviços naquela unidade hospitalar. A resposta dada por 85% dos técnicos (funcionários), indicando a não existência de uma contribuição directa entre os princípios éticos e os serviços prestados é um reflexo da não focalização específica dos aspectos éticos ao longo do período em análise, pelo centro; o que provoca nos técnicos (funcionários) falta de Virtudes profissionais básicas, tal como Pinto de Sá (2007) indicou. Segundo ele, o trabalhador deve ter virtudes básicas, ou seja, deve ter a prática consciente e responsável dos deveres profissionais. O trabalhador deve cumprir com todos os seus deveres não por medo, mas por convicção. Como forma de superar este défice epistemológico e profissional, o centro precisa incluir nas suas realizações actividades de formação em matérias éticas. So assim, os técnicos terão:

- Competência (aptidão, capacidade, mestria, perícia);
- Honestidade (seriedade, rectidão, honradez, sinceridade, franqueza);
- Pontualidade (rigor no cumprimento da honra de entrada);
- Sigilo (segredo, discrição, reserva) em oposição à revelação (inconfidência, divulgação, indiscrição);
- Zelo (dignidade, cuidado, desvelo, dedicação) em oposição à negligência (desleixo, desalinho, desmazelo). O zelo começa com uma responsabilidade individual, ou seja, fundamentada na relação entre o sujeito e o objecto de trabalho. O zelo é uma virtude que depende muito do próprio ser (SÁ, 2007, p. 189/210). Portanto, ninguém é obrigado a aceitar um empenho profissional, mas se obriga ao aceitá-lo.

Tabela nº 7 sobre Nível de motivação face as condições actuais de trabalho

Nível de motivação	Unidade	Percentagem
Bom	1	5%
Mau	9	45%
Moderado	10	50%
Total	20	100%

Dos 20 inquiridos, somente 1 funcionário equivalente a 5% afirmou que se sente motivado face as condições actuais de trabalho, e 9 funcionários que correspondentes 45% responderam negativamente, enquanto 10 funcionários equivalem a 50% afirmam que o nível de motivação é moderado. A falta de motivação que se verifica no centro entre os seus agentes, chama em si mesmo o problema da falta da virtude de Optimismo. Segundo Sá, o profissional precisa e deve ser optimista, para acreditar na capacidade de realização da pessoa humana, no poder do desenvolvimento, enfrentando o futuro com energia e bom humor.

Tabela nº 8 sobre Nível de relacionamento entre funcionário e paciente

Nível de relacionamento	Unidade	Percentagem
Mau	0	0%
Moderado	0	0%
Bom	20	100%
Total	20	100%

Cem por cento (100%) dos funcionários afirmaram categoricamente que a relação deles com os pacientes é dos melhores, isto é os funcionários respondem cabalmente aos anseios dos pacientes que se fazem presente naquela unidade sanitária. No entanto, esta questão foi refutada por grande parte dos utentes do centro entrevistado.

Os funcionários deste centro habitualmente tratam-nos mal. Gritam, faltando-nos respeito, sobretudo entre o pessoal menor. A corrupção constitui a tônica dominante. Nepotismo, clientelismo na prestação de serviços. Portanto, para nós serviços não são de qualidade, classificamos de maus. Perdemos muito tempo na fila para sermos atendidos. Há vezes que os pacientes chegam a perder a vida antes de ser atendido. Apesar do esforço do governo para melhor os serviços que são prestados a população, neste centro, ainda não houve melhorias. (ENTREVISTA REALIZADA COM OS UTENTES DO CENTRO DA SAUDE DA MAVALANE, OUTUBRO DE 2022)

Tabela n^o 9 sobre Nível de reclamações dos pacientes após a implementação da ética.

Nível de reclamações	Unidade	Porcentagem
Reduzido	18	90%
Elevado	0	0%
Moderado	2	10%
Total	20	100%

Dos 20 funcionários, apenas 2 deles equivalentes a 10% afirmaram que mesmo com a implementação da ética organizacional as reclamações vindouras dos pacientes não reduziram de forma significativa, isto é, continua moderado, ao passo que a maioria deles no número de 18 equivalentes a 90% afirmam que sim reduziu o nível de reclamações dos pacientes após a implementação da ética dentro deste centro de saúde.

A partir da análise feita sobre a relação entre os princípios éticos em vigor em Moçambique (2019 -2021) e os serviços prestados pelo Centro de Saúde de Mavalane, foi possível verificar que não existe relação de interdependência, uma que, durante o período em análise, houve pouca ou mesmo ausência de adoção de aspectos éticos durante a prestação de serviços aos utentes. Assim, um dos maiores problema que enfermava os serviços prestados pelo centro, durante o período em estudo, é relativo à falta de Honestidade, imparcialidade, capacidade de responder as exigências, anticorrupção (assente nos princípios de gestão apropriada dos assuntos e propriedade públicos, justiça, responsabilidade, e igualdade perante a lei, bem como a necessidade de salvaguardar a integridade e a cultura de repúdio a corrupção). Outrossim, os funcionários (técnicos, gestores) carecem de Virtudes profissionais básicas, assente na prática consciente e responsável dos deveres profissionais. O trabalhador deve cumprir com todos os seus deveres não por medo, mas por convicção. Como forma de superar este défice epistemológico e profissional, o centro precisa incluir nas suas realizações, actividades de formação em matérias éticas. So assim, os técnicos terão:

- Competência (aptidão, capacidade, mestria, perícia);
- Honestidade (seriedade, rectidão, honradez, sinceridade, franqueza);
- Pontualidade (rigor no cumprimento da honra de entrada);
- Sigilo (segredo, discrição, reserva) em oposição à revelação (inconfidência, divulgação, indiscrição);

- Zelo (dignidade, cuidado, desvelo, dedicação) em oposição à negligência (desleixo, desalinho, desmazelo). O zelo começa com uma responsabilidade individual, ou seja, fundamentada na relação entre o sujeito e o objecto de trabalho. O zelo é uma virtude que depende muito do próprio ser (SÁ, 2007, p. 189/210). Portanto, ninguém é obrigado a aceitar um empenho profissional, mas se obriga ao aceitá-lo.

À luz de Moacyr Scliar em *Ética e Profissionalismo* (sd), o centro não consegue converter suas preocupações em prática efectivas, mostram-se menos capazes de competir com sucesso e conseguem obter não apenas a satisfação e a motivação dos seus profissionais, mas também resultados compensadores em seus negócios. Neste sentido, o centro esquece que a sobrevivência e a evolução das empresas e de seus negócios estão associadas cada vez mais a sua capacidade de integridade e dos direitos dos profissionais.

Como consequência da não adopção dos princípios éticos, o centro perde alguns ganhos, tais como:

. Possibilidade de construir uma cultura ética profissional e empresarial verdadeira e apropriada aos novos tempos;

. Harmonia e equilíbrio dos interesses individuais e institucionais;

. Satisfação e motivação dos colaboradores e melhoria da sua qualidade de vida integral;

Fortalecimento das relações da empresa com todos os agentes envolvidos directa ou indirectamente com suas actividades;

. Melhoria da imagem e da credibilidade da empresa e de seus negócios;

Melhoria da qualidade, resultado e realizações empresariais.

Como desafios Os profissionais do centro de saúde da Machava – sede no exercício das suas funções são chamados a desenvolver certas virtudes, a saber:

– Honestidade – está relacionada com a confiança que nos é depositada, com a responsabilidade perante o bem de terceiros e a manutenção de seus direitos. É muito fácil encontrar a falta de honestidade quanto existe a fascínio pelos lucros, privilégios e benefícios

fáceis, pelo enriquecimento ilícito em cargos que outorgam autoridade e que têm a confiança colectiva de uma comunidade.

– Sigilo – o respeito aos segredos das pessoas, dos negócios, das empresas, deve ser desenvolvido na formação de futuros profissionais, pois se trata de algo muito importante. Uma informação sigilosa é algo que nos é confiado e cuja preservação de silêncio é obrigatória.

– Competência – sob o ponto de vista funcional, é o exercício do conhecimento de forma adequada e persistente a um trabalho.

– Prudência - Todo trabalho para ser executado exige segurança. A prudência faz com que os profissionais analisem as situações complexas e difíceis com facilidade e de forma mais profunda e minuciosa. Ela é indispensável nos casos de decisões sérias e graves, pois evita os julgamentos apressados e as lutas ou discussões inúteis.

– Coragem – ela nos ajuda a reagir às críticas, quando injustas, e a nos defender dignamente quando estamos cômnicos de nosso dever. Leva-nos a defender a verdade e a justiça. Temos de ter coragem para tomar decisões indispensáveis e importantes, para a eficiência do trabalho.

- Perseverança- qualidade difícil de ser encontrada, mas necessária, pois todo trabalho está sujeito a incompreensões, insucessos e fracassos que precisam ser superados.

– Compreensão – qualidade que ajuda muito um profissional, porque é bem aceito pelos que dele dependem, em termos de trabalho, facilitando a aproximação e o diálogo, tão importante no relacionamento profissional.

– Humildade – o profissional precisa ter humildade suficiente para admitir que não é o dono da verdade e que o bom senso e a inteligência são propriedade de um grande número de pessoas.

– Imparcialidade – é qualidade tão importante que assume as características do dever, pois se destina a se contrapor aos preconceitos, a reagir contra os mitos, a defender os verdadeiros valores sociais e éticos, assumindo principalmente uma posição justa nas situações que terá que enfrentar. Para ser justo é preciso ser imparcial, logo a justiça depende muito da imparcialidade.

– Optimismo – o profissional precisa e deve ser optimista, para acreditar na capacidade de realização da pessoa humana, no poder do desenvolvimento, enfrentando o futuro com energia e bom humor.

5. CONCLUSÃO

Chegados ao fim da presente pesquisa concluímos que:

1. Os serviços prestados no período em referência não estão relacionados com os princípios éticos em vigor no sector público moçambicano, uma vez que o centro permitiu realizar a formação somente de uma parte das competências individuais dos colaboradores, que são competências técnico-profissionais; isto é, as acções ficaram focalizadas para as competências técnico-profissionais; o que limita, deste modo e por consequência, o desenvolvimento das competências de ético, negócio e das competências sociais por parte dos colaboradores.

2. Assim, um dos maiores problemas que enfermava a conduta e prestação de serviços públicos pelo centro, durante o período de 2019 -2021 é relativo à falta de Honestidade, imparcialidade, capacidade de responder as exigências, anticorrupção.

3. À luz de Moacyr Scliar em *Ética e Profissionalismo* (sd), o centro não consegue converter suas preocupações em prática efectivas, mostram-se menos capazes de competir com sucesso e conseguem obter não apenas a satisfação e a motivação dos seus profissionais, mas também resultados compensadores em seus negócios.

5. Como consequência da não observância dos princípios éticos em vigor em Moçambique, o centro perde alguns ganhos, tais como: Possibilidade de construir uma cultura ética profissional e empresarial verdadeira e apropriada aos novos tempos; Harmonia e equilíbrio dos interesses individuais e institucionais; Satisfação e motivação dos colaboradores e melhoria da sua qualidade de vida integral; Fortalecimento das relações da empresa com todos os agentes envolvidos directa ou indirectamente com suas actividades; Melhoria da imagem e da credibilidade da empresa e de seus negócios; Melhoria da qualidade, resultado e realizações do centro.

Como recomendação, sugere-se que:

- O centro inclua nas suas realizações, actividades de formação em matérias éticas.
- Os profissionais do centro de saúde de Mavalane no exercício das suas funções que procurem desenvolver certas virtudes, a saber: Honestidade, Sigilo, Prudência, Coragem, Perseverança, Compreensão, Humildade, Imparcialidade, Optimismo.

Validação das Hipóteses

O trabalho teve duas hipóteses de trabalho: uma base e a outra secundária.

1. Hipótese base: *A não observância dos princípios éticos em vigor no sector público influi na qualidade dos serviços prestados no Centro de Saúde de Mavalanee (2019 -2021).*

Depois de verificados os dados, esta hipótese está confirmada.

2. Hipótese Secundária: *A não observância dos princípios éticos em vigor no sector público e os serviços prestados no Centro de Saúde de Mavalane (2019 -2021) concorrem para degradação da sua imagem pública da instituição, insatisfação dos utentes do centro e sua descrença.*

Esta hipótese também foi confirmada

Síntese das questões

<p>Quais foram princípios éticos em vigor no sector público moçambicano no período 2019-2021?</p>	<p>o Centro de Saúde de Mavalane é uma instituição do Estado tutelada pelo Ministério da Saúde, dotado de personalidade jurídica de autonomia administrativa e tem por finalidade a promoção da saúde pública. Por conseguinte, do período de 2019 a 2021, regeu-se com base nos princípios éticos em vigor na administração pública Moçambicana tais como:</p> <p>A Constituição da República (2004), Decreto n° 30/2001 de 15 de Outubro, Resolução 10/97 de Julho, Lei sobre o Desvio de Fundos do Estado; Lei n°4/ 90, de 26 de Setembro, Normas de Conduta, Direitos e deveres dos Dirigentes Superiores do Estado;</p> <p>Lei n° 6/2004 de 17 de Junho, introduz mecanismos complementares de combate a corrupção; Código Deontológico da Ordem dos Médicos de Moçambique aprovado em 2011 que traz um</p>
<p>Que mecanismos foram adoptados para implantação e implementação dos princípios éticos em vigor no sector público moçambicano no Centro de Saúde de Mavalane, no período 2019-2021?</p>	<p>Durante o período de 2019-2021, as acções desenvolvidas pelo centro, estavam mais voltadas para a formação das competências técnica- profissionais e não para aprimoramentos dos princípios éticos em vigor no sector pública em Moçambique. Os mecanismos de implantação e de implementação foram quase inexistentes.</p>
<p>Que relação existente entre princípios éticos</p>	<p>Verificou-se que não existe relação de</p>

<p>em vigor no sector público moçambicano e a qualidade dos serviços prestados no centro no período de 2019-2021?</p>	<p>interdependência entre os princípios éticos em vigor em Moçambique (2019 -2021) e os serviços prestados pelo Centro de Saúde de Mavalane. Houve pouca ou mesmo ausência de adopção de aspectos éticos durante a prestação de serviços aos utentes. Em consequência, os funcionários (técnicos, gestores) carecem de Virtudes profissionais básicas, assente na prática consciente e responsável dos deveres profissionais. Por outro lado, a qualidade dos serviços prestados é fraca, o que provoca degradação de sua imagem pública, insatisfação dos utentes.</p>
---	---

BIBLIOGRAFIAS

- AMUNDSEN e ANDRADE (2009). *Ética empresarial*. São Paulo: Atlas.
- ARRUDA, M; WHITAKER, M; RAMOS, J (2005). *Fundamentos de ética empresarial e econômica*. São Paulo: Atlas.
- BOLETIM DA REPUBLICA, Maputo: Imprensa Nacional.
- CAMARGO, Marculino. (2008). *Fundamentos de ética geral e profissional*. 7ª ed. Rio de Janeiro: Vozes.
- CARVALHO, António Vieira de, NASCIMENTO, Luiz Paulo do (1997). *Administração de Recursos Humanos*. V. 1. São Paulo: Pioneira.
- CHIAVENATO, Idalberto (2004). *Teoria Geral da Administração*. Volume I: 5ed, Rio de Janeiro: Campus Lda
- _____ (2010). *Administração, Teoria, Processo e prática*, 4ed, São Paulo.
- _____. (2003) *Introdução a teoria geral da administração*, 7ed. Rio de Janeiro: Elsevier,
- CHICHAVA, J.A (2005). *administração Pública em Moçambique*.
- DE GORGE, (1982). *Manual da Etica*. Rio de Janeiro: Elsevier
- ESTRATÉGIA GLOBAL DA REFORMA DO SECTOR PÚBLICO 2001 – 2005, Maputo: Imprensa Nacional
- FERREIRA, Manuel Portugal. (2010). *Gestão empresarial*. Lisboa: Edicoes técnicas.
- GIL, António Carlos (1994) *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 5ª Edição. São Paulo: Atlas Editora.
- _____ (1997). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 5ª Edição. São Paulo: Atlas Editora.
- _____. (2002) *Como Elaborar Projectos de Pesquisa*. 4ª Edição. São Paulo: Atlas Editora.
- _____. (2008) *Método e técnica de pesquisa social*. 4ª Edição. São Paulo: Atlas Editora. 2008

JACOMINO, D (2000). *Você é um profissional ético?*. VOCÊ S/A. São Paulo, n. 25, pg.28-37, jul.

MAGNO, Attila e Barbosa, Silvia (2004). *Diretrizes Básicas para elaboração de projectos de pesquisa*. Belém Pará: Cesupa.

MARCONI, Marina de Andrade & LACATOS (2003), Eva Maria *Metodologia do trabalho científico*. 6ª Edição. São Paulo: Atlas.

_____ (1997). *Metodologia Científica*. 3ª Edição. São Paulo: Atlas. 1997.

_____. (2007). *Fundamentos de metodologia científica*. 4ª Edição. São Paulo: Atlas. 2007

_____ (1999) *Técnicas de Pesquisa*, 4 ed, São Paulo : Atlas,.

MARGO *Metodologia do Trabalho Científico Métodos e Técnicas de Pesquisa e do trabalho Académico* (2ªed). 2004

MARQUES, António e SANTOS, Leonel Ribeiro dos, *Filosofia 1*, Editorial o livro, Lisboa, 1988

PRODANOV & FREITAS. (2013). *Metodologia do trabalho Científico: Métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho académico*. 2ª Edição. Rio Grande do Sul: Universidade de Feevale.

ROCHA, J. A. Oliveira. *Gestão de Recursos Humanos*. Lisboa : Editorial Presença, 1999

SÁ, António Lopes de, *Ética Profissional*, Atlas, S. Paulo, 2005

SCLIAR, Moacyr (2005) , *Ética e Profissionalismo*, S. Paulo, Sd

SILVA, Edna Lúcia da (2005). *Metodologia de Pesquisa e Elaboração de Dissertação*. 4 ed. Florianópolis : UFSC.

SILVESTRES, Hugo Consciência. (2010). *Gestão Pública: Modelos de serviços Públicos*. Porto: Porto Editora.

SIMON, Herbert, A (1965). *O Comportamento administrativo*, Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, Serviço de Publicações.

SOUZA, Vera Lúcia de (2002). *Gestão do desempenho: julgamento ou diálogo*. Rio de Janeiro: Editora FGV.

TEXEIRA, Sebastião.(1998)*Gestão das Organizações*. Mac Graw Hill.

VÁZQUEZ (2002)., A. *Ética*. 23ª ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

Yin, R. K.(2005).*Estudo de caso: Planejamento e Métodos*. (3ªed). Porto Alegre: Bookman.

LEGISLAÇÃO:

Decreto nº 22/2005 de 27 de junho, que regulamenta a lei que introduz mecanismos complementares de combate à corrupção;

Decreto nº 28/2005 de 23 de Agosto, que aprova o estatuto do Gestor Público;

Decreto nº 30/2001 de 15 de Outubro que aprova as normas de funcionamento dos serviços da Administração pública;

Decreto nº 54/2005 de 13 de Dezembro, que regulamenta o processo da contratação de empreitadas de obras públicas, fornecimento de bens e serviços ao Estado

Lei nº 6/2004 de 17 de Junho, introduz mecanismos complementares de combate a corrupção; Decreto nº 55/2000 de 27 de Dezembro que regulamenta a lei nº 4/90, de 26 de Setembro; Decreto nº 48/2000 de 12 de Dezembro, que regulamenta a lei nº 7/98, de 15 de Junho;

Lei nº 7/98 de 15 de Junho, normas de conduta aplicáveis aos titulares de cargos governativos; Lei nº 8/2002 de 5 de Fevereiro, aprova a alteração de alguns artigos no código penal;

Lei sobre o Desvio de Fundos do Estado; Lei nº4/ 90, de 26 de Setembro, Normas de Conduta, Direitos e deveres dos Dirigentes Superiores do Estado;

República de Moçambique. *Constituição da República 2004*. Imprensa Nacional. Maputo.

Resolução 10/97 de Julho que aprova as normas éticas e deontológicas do funcionário público;