



Ministério da Educação – MEC
Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Diretoria de Educação à Distância – DED
Universidade Aberta do Brasil – UAB
Programa Nacional de Formação em Administração Pública – PNAP

POLIANA COSTA RODRIGUES

**ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO: UMA ANÁLISE DA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CRUZEIRO DO
SUL – AC**

Cruzeiro do Sul – AC

2015

POLIANA COSTA RODRIGUES

**ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO: UMA ANÁLISE DA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CRUZEIRO DO
SUL – AC**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração Pública - UNB/UAB, Polo de Cruzeiro do Sul – Acre, como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Administração Pública.

Tutor Orientador: Welles Matias de Abreu

Dedicatória.

O Deus, que nos criou e foi criativo nessa tarefa. Seu fôlego de vida em mim me foi sustento e me deu coragem para questionar realidades e propor sempre um novo mundo de possibilidades.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus por ter me sustentado até aqui, agradeço aos familiares, em especial a minha mãe Francisca da Cruz Costa que foi e é minha mãe e pai, em memória a meu avô Raimundo Ramos da Costa que em vida muito se alegrou por ter uma neta universitária e aos amigos que me apoiaram durante o curso.

Agradeço a todos os tutores do curso, que foram de fundamental importância para minha formação acadêmica. Meus agradecimentos, especialmente, a tutora presencial, Geane de Oliveira Januário, por ter permanecido ao lado da turma em todos os momentos e ao tutor orientador, Welles Matias de Abreu, que desempenhou um papel crucial para conclusão da presente pesquisa.

RESUMO

O presente trabalho buscou identificar a visão dos usuários do serviço público da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor) no município de Cruzeiro do Sul, Acre, no que diz respeito ao comportamento ético dos profissionais no âmbito da Unidade de Saúde. Além disso, buscou-se identificar o posicionamento dos usuários do serviço público de saúde frente ao atendimento recebido na referida unidade, refletindo assim os anseios com relação à postura ética, que precisam fazer parte do cotidiano profissional dos servidores da área de saúde, especificamente, os servidores da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos. O método utilizado para a elaboração deste trabalho foi desenvolvido com base no estudo qualitativo, com a devida fundamentação teórica referente à temática e a coleta de dados, através da aplicação de questionário semiestruturado direcionado aos usuários, com o intuito de identificar a percepção dos usuários no que se refere ao atendimento prestado pelos profissionais de saúde. Através dos resultados alcançados foi possível perceber com maior clareza o entendimento dos usuários dos serviços de saúde em relação ao comportamento ético dos servidores públicos e ao mesmo tempo sugerir a divulgação e capacitação dos servidores quanto às normas e diretrizes éticas, objetivando disseminar a importância do cumprimento do código de ética para balizar os serviços públicos, sendo que os padrões e valores da sociedade objetivam tornar o ambiente cotidiano e profissional mais agradável e saudável.

PALAVRAS-CHAVE: Ética, Serviço Público, Unidade de Saúde.

ABSTRACT

This study sought to identify the views of users of the public service of Francisco Souza Health Unit dos Santos (farmer) in the city of Cruzeiro do Sul, Acre, with regard to the ethical behavior of staff within the Health Unit. Also It sought to identify the positioning of the public service users facing health care received in that unit, reflecting the concerns regarding ethical stance, which must be part of the daily work of healthcare servers, specifically, servers Health Unit Francisco Souza dos Santos. The method used for the preparation of this work was developed based on qualitative study with the necessary theoretical background related to the theme and data collection through the application of semi-structured questionnaire directed to users, in order to identify the perception of users regarding the care provided by health professionals. Through the achieved results was possible to see more clearly the understanding of users of health services in relation to the ethical behavior of public servants and at the same time suggesting the dissemination and training of servers as the rules and ethical guidelines, aiming to disseminate the importance of compliance code of ethics to mark public services, and the standards and values of the society and aim to make the everyday work environment more pleasant and healthy.

KEYWORDS: Ethics, Public Service, Health Unit

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Sexo.....	19
Figura 2 - Faixa etária	20
Figura 3 - Grau de instrução.....	21
Figura 4 – Classificação do profissional que não cumpre as normas de conduta	22
Figura 5 – Os servidores da Unidade de Saúde estão agindo de acordo com os princípios éticos que norteiam sua profissão.....	23
Figura 6 – Você está satisfeito com o atendimento prestado pelos profissionais de saúde.....	24
Figura 7 – A ética pessoal é de responsabilidade de cada indivíduo	25
Figura 8 - Relação do servidor com os usuários do serviço público.....	25

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
1.1	Formulação do problema	8
1.2	Objetivo Geral	9
1.3	Objetivos Específicos	9
1.4	Justificativa.....	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1	Ética e Moral	11
2.2	Ética no Serviço Público	13
2.3	Ética na Saúde Pública	14
3	MÉTODO DE PESQUISA	16
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	19
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
	REFERÊNCIAS	30
	APÊNDICE	35
	APÊNDICE A – Questionário aplicado para os usuários do serviço da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor).	36

1 INTRODUÇÃO

No decorrer dos últimos anos, o cumprimento do código de ética passou a ser mais cobrado e fiscalizado pela sociedade devido ao crescente número de escândalos e desvios de conduta por parte dos agentes públicos, que ganharam destaque nos noticiários. Tal mudança no comportamento dos servidores públicos fez com que aumentassem as discussões acerca da necessidade do fiel cumprimento das normas de conduta. (CHAVES, 2012).

Assim, vislumbra-se ser primordial investir no treinamento e conscientização dos serviços públicos a respeito da importância do atendimento dos preceitos éticos e morais, tendo em vista que a melhoria da qualidade do serviço público trará benefícios para toda a sociedade, aumentando a confiabilidade na administração e propiciando um atendimento satisfatório para os usuários do serviço público. (GONÇALVES, 2010).

A Administração Pública deve pautar seu funcionamento de acordo com os princípios éticos, primando sempre pela transparência na gestão da coisa pública, pois estes são fundamentos essenciais para o alcance dos princípios constitucionais, bem como dos objetivos governamentais, dentre os quais se destacam a eficiência, a eficácia e a efetividade. (BRASIL, 1988).

A Administração Pública para direcionar o foco do seu trabalho precisa suscitar interesses como, se o código de ética, os elementos próprios da ética no trabalho são percebidos pelos servidores públicos e se estes percebem a influência dos deveres éticos no desenvolvimento de suas atividades laborativas (CHAVES, 2012).

Assim, a ética profissional deve ser medida e desempenhada com rigorosidade através do código de ética da instituição uma vez que este trata de normas aplicáveis à conduta profissional dos servidores públicos.

1.1 Formulação do problema

Através da observação do atendimento realizado na Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor) no município de Cruzeiro do Sul, no estado do Acre, verificou-se que a postura ética dos servidores impactava na percepção dos usuários que procuravam atendimento, especialmente, com relação ao atendimento

prestado na recepção da Unidade, que é exatamente quando buscam informações ou atendimento. Nesse sentido, buscando averiguar com os usuários percebem o atendimento, pergunta-se: os profissionais que trabalham na Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor) no município de Cruzeiro do Sul, Acre, conhecem o código de ética e as diretrizes que regem o exercício da profissão dos servidores públicos municipais da área de saúde?

A presente pesquisa buscou responder o seguinte questionamento: Os profissionais que trabalham na Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor) no município de Cruzeiro do Sul, Acre, conhecem o código de ética e as diretrizes que regem o exercício da profissão dos servidores públicos municipais da área de saúde?

A realização dessa pesquisa terá grande valia para a administração pública, permitindo aos gestores reconhecer a importância de um serviço realizado com ética e qualidade, inserindo assim, os princípios éticos no conceito dos cidadãos que estão à margem do assunto.

1.2 Objetivo Geral

Identificar a visão dos usuários do serviço público no que diz respeito ao comportamento ético dos profissionais de saúde no âmbito da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor) do município de Cruzeiro do Sul, Acre.

1.3 Objetivos Específicos

✓ Averiguar as normas e diretrizes fundamentais ao exercício da profissão para orientar o comportamento dos servidores públicos municipais da área de saúde no atendimento aos usuários.

✓ Identificar o tipo de enfoque para a observância do comportamento ético que é adotado pela Secretaria Municipal de Saúde do Município de Cruzeiro do Sul, Acre.

✓ Identificar o posicionamento dos usuários do serviço público de saúde frente ao atendimento prestado pela Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor) do município de Cruzeiro do Sul, Acre.

1.4 Justificativa

Este tema é de grande importância para a sociedade, onde a falta de ética, tão criticada pela sociedade, na condução do serviço público por administradores e até mesmo pelos políticos, generaliza a todos, colocando-os no mesmo patamar, além de constituir-se em uma visão imediatista em prol de um atendimento humanitário e eficiente à população. O modelo de descentralização do Sistema Único de Saúde (SUS) cuja extensão, no âmbito do sistema de saúde, é significativa no Brasil caracteriza-se por concentrar autoridade no governo federal e financiar a política de saúde através de um sistema de transferências inter-regionais abrangente. (MARQUES; ARRETCHE, 2003).

A realização dessa pesquisa tem como finalidade refletir sobre considerações éticas que necessitam fundamentar as ações de humanização e será importante para a administração pública, pois lhe permitirá conhecer a necessidade de priorizar o treinamento e desenvolvimento de pessoas, gerando melhor qualidade e produtividade nos serviços prestados, destacando a importância da dimensão humana nas relações profissionais, a qual necessita estar na base de todo processo de intervenção no campo interdisciplinar da saúde.

O interesse pelo tema nasceu da observação do trabalho junto ao serviço público municipal, ante as muitas dificuldades na implantação, e execução das políticas públicas no âmbito dos municípios, tendo em vista a resistência às mudanças e adequações necessárias, bem como na falta de compromisso ético e moral para o desenvolvimento diário das atividades por parte de agentes públicos. (CHAVES, 2012).

A Administração Pública enfrenta muitos problemas e resolvê-los não é fácil, pois diante das necessidades identificadas, com relação à gestão pública, a falta de trabalhos que desenvolvam o sentimento ético, moral e de cidadania, compromete o desenvolvimento funcional do serviço público, tanto em seus níveis quanto em seus poderes, pois, mesmo que o funcionário tenha uma excelente formação técnica, se não tiver o conhecimento dos valores éticos e morais poderá agir de forma que estão em desacordo com a conduta ética exigida pelos padrões sociais (CHAVES, 2012).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

“A ética é definida como a teoria, o conhecimento ou a ciência do comportamento moral, que busca explicar, compreender, justificar e criticar a moral ou as morais de uma sociedade. A ética é filosófica e científica” (ROCHA, 2008, p. 16).

A palavra ética procede do grego *ethos*, que significava, originalmente, “morada”, “lugar onde vivemos”, mas, depois, passou a significar o “caráter”, o “modo de ser” que uma pessoa ou grupo vai adquirindo ao longo de sua existência. Refere-se aos costumes, à conduta de vida e às regras de comportamento, ou ainda, ao modo de ser ou caráter adquirido como resultado de se por em prática determinados costumes ou hábitos considerados bons (FORTES; ZOBOLI, 2006).

O assunto de ética na saúde tem um lugar de destaque no conjunto das reflexões éticas, pois tem relação direta com os direitos humanos, ou seja, se preocupa com a manutenção e a qualidade de vida das pessoas, já que o direito à vida é o primeiro deles (FORTES; ZOBOLI, 2006).

Nas palavras de Alkiere e Chen (2004), inserir saúde no âmbito dos direitos humanos, levanta questões relativas aos deveres e obrigações individuais e institucionais para com a melhoria da qualidade de vida e saúde dos seres humanos, pelo simples fato de serem humanos e, portanto, fins merecedores de dignidade. Dessa forma, como destaca Leopoldo e Silva (1998, p. 35), a ética na saúde exige um “compromisso com a realização histórica de valores que encarnem nas condições determinadas de situações sociais e políticas diferenciadas o direito de que todo ser humano deveria primordialmente usufruir”.

2.1 Ética e Moral

A ética e a moral possuem conceitos distintos, mas são costumeiramente utilizados como se tivessem o mesmo significado. Para Aranha e Martins (1993, p. 274-275) a moral “significa maneira de se comportar” regulada pelo uso, ou no sentido mais abrangente, significa “conjunto de regras de conduta admitidas em determinada época.” Já a ética “se ocupa com a reflexão a respeito das noções e princípios que fundamentam a vida moral”.

Ética e moral existem desde o início da vida em sociedade, e tem relação direta com o comportamento humano. Atualmente, nossa sociedade vive uma redescoberta da ética, obtendo mais exigências de valores morais em todas as instâncias sociais, o que passa por graves crises de valores, que muitos identificam como falta de respeito. Em algumas literaturas, encontra-se a definição de ética como sendo o ramo da filosofia que lida com o que é moralmente bom ou mau; justo ou injusto, certo ou errado perante uma ação de conduta humana (VAZ; MONEGATTO, 2010).

Nesse sentido, as ações éticas dentro das organizações dão condução ao dinamismo nas relações de comportamento e postura dos indivíduos nas práticas administrativas que desempenham. Os princípios e valores éticos fazem parte da nossa sociedade. Sendo, assim, sua presença nas organizações se faz essencial e inquestionável, pois propicia a valorização do ser humano tanto na vida em sociedade como dentro das organizações.

Segundo Vásquez (2008, p. 23), “A ética é a teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade. Ou seja, é ciência de uma forma específica de comportamento humano”.

Até hoje muitos filósofos e estudiosos procuram descrever o comportamento e os costumes do ser humano na sociedade. E se confrontam ao tentar diferenciar ética de moral. Todavia, ambas andam de mãos juntas. Para alguns autores, a ética é o conjunto de valores na concepção de um indivíduo, ou seja, a maneira como os seres humanos vivem e se relacionam, e dessa forma buscam justificar seus costumes e preceitos perante uma determinada sociedade (VAZ; MONEGATTO, 2010).

Ainda na concepção desses autores, encontramos a definição de moral como sendo o conjunto de regras que fixam condições equitativas de convivência com respeito e liberdade, onde indivíduos se relacionam, e se respeitam, de forma que os valores morais norteiam o comportamento humano diante da sociedade em que vivemos.

A ética e a moral historicamente são constituídas pelo processo de mudança entre as sociedades e as épocas. “[...] as doutrinas éticas fundamentais nascem e se desenvolvem em diferentes épocas e sociedades como respostas aos problemas básicos apresentados pelas relações entre os homens, e, em particular pelo seu comportamento moral efetivo”. (VÁZQUEZ, 2008, p. 267).

Ética e moral chegam a nos confundir, entretanto pode-se fazer uma distinção entre ambas. A ética é sinônima da moral, porém, a ética é reflexiva e analisa não o que o ser humano faz, mas o que ele deveria fazer. Já a moral é normativa e fixa regras e costumes adquiridos ao longo da vida.

Segundo Lisboa (2009, p.24), “A moral, como sinônimo de ética, pode ser conceituada como o conjunto das normas que, em determinado meio, granjeiam a aprovação para o comportamento dos homens”.

2.2 Ética no Serviço Público

São grandes as mudanças no mundo contemporâneo em todos os sentidos da vida humana, que são fruto da evolução e do acontecer histórico, em que apesar de todo o progresso humano, no decorrer de vários séculos, o homem como ser independente, não acompanhou tal evolução, tendo em vista que seu comportamento ético encontra-se viciado pela má conduta praticada por parte da sociedade (CARVALHO, 2005).

Atualmente prevalece na Administração Pública a percepção de que os valores éticos dos funcionários são uma das poucas condições perenes com que se pode contar para enfrentar os desafios do futuro, onde as organizações estão incorporando cada vez mais esses valores explicitamente em seus modelos de gestão (GONÇALVES, 2010).

Exceder o caráter conservador da prática profissional é uma das soluções para as relações na contemporaneidade, tendo em vista que a ligação com a perspectiva tradicionalista remete à manutenção da ordem burguesa que dissemina uma ordem desigual e excludente (PEDROSA, 2003).

Nessa direção Barroco discute:

A Ética Profissional, nessa perspectiva, não seria somente a normatização legal de um código, mas a mediação entre aquela discussão filosófica e a profissão, isto é, a reflexão crítica a respeito da dimensão ética de sua inserção na divisão social do trabalho, dos valores historicamente legitimados pelos profissionais, da direção política neles implícitos e das necessidades sócio históricas que demandam respostas profissionais. Saindo da dimensão estrita do código, estaríamos nos exercitando para, ao nível da ética, responder praticamente aos desafios pela realidade atual. (BARROCCO, 1996, p. 122).

Assim, uma revisão na literatura indica que as organizações, sejam elas públicas ou privadas, que valorizam condutas éticas tendem a oferecer um serviço de melhor qualidade a seus usuários e ter mais sucesso nos negócios e/ou serviços oferecidos (SILVA, 2007).

De acordo com Marinho (1999, p. 22), o raciocínio é de que empresas que mentem, ou se envolvem em negociações sujas, ou não se relacionam com seus parceiros de forma adequada, ou tratam seus funcionários de maneira injusta, terão menores chances de sucesso em um mercado cada vez mais competitivo, pois os grupos alvos da má conduta provavelmente serão atraídos pelas empresas éticas.

2.3 Ética na Saúde Pública

A cidadania segundo Milton Santos “é como uma lei” que existe, mas precisa ser descoberta, aprendida, utilizada e reclamada e só evolui através de processos de luta; evolução essa que surge quando o cidadão passa a ter seus direitos sociais, ou seja, quando adquire o status que esses direitos garantem, que é um padrão de vida mais decente. Porém, Milton Santos questiona se “há cidadão neste país”? Pois para ele desde o nascimento as pessoas herdam de seus pais, e ao longo da vida e também da convivência em sociedade, conceitos morais que vão sendo contestados posteriormente com a formação de ideias de cada um, porém a maioria das pessoas não sabe se são ou não cidadãos (CARVALHO, 2005).

A este ponto, cabe considerar que é comum, mas não unânime, a distinção entre ética e moral, entendendo a primeira como o estado dos fundamentos da segunda. Isto a limita os dois primeiros campos de ação (o da pesquisa e sistematização), restando o da prática moral (FORTES, 1998, p.23).

Uma prestação de serviços em saúde comprometida com a humanização vai além de questões relacionadas apenas à expressão de sorrisos, alegria e “aceitação incondicional do paciente”. A razão e o sentido de uma intervenção humanizada trarão em seu cerne uma nova visão de instituição que cuida de seu paciente, ficando a mesma definida como um espaço de convivência que acolhe, cuida e possibilita a utilização de diversos recursos, enfatizando um projeto de invenção social e não se focalizando apenas na doença. Certamente conhecer o caminho percorrido pela doença trará suas vantagens para o profissional de saúde (MAIA; FONSECA, 2010).

Sendo assim, as condições econômicas, sociais e políticas do país refletem no atendimento à saúde reproduzindo desigualdades, individualismos e autoritarismo, particularmente, no contexto da assistência hospitalar, onde os profissionais de saúde no exercício de suas funções exercem práticas autoritárias e uma alienação aos determinantes sociais das doenças que os pacientes são portadores (MENDES; JÚNIOR, 2001).

Os profissionais mostram-se pessimistas em relação à perspectiva de melhoria do Sistema Único de Saúde, onde a adoção de políticas sociais restritivas feitas pelo governo brasileiro, com redução de financiamentos para a saúde, gerou o agravamento e a piora do sistema público, refletindo implicações nas práticas de saúde, especialmente em relação à observância dos preceitos legais instituídos pelo SUS e à observância de princípios éticos de justiça, beneficência e respeito ao usuário. Portanto, entende-se que universalidade, igualdade, justiça, e atendimento integral são as condições ideais, mas acabam sendo possibilidades limitadas ou inexistentes de serem alcançadas.

Diante das conquistas tecnológicas atuais a ética é um dos assuntos mais lembrados quando se falar em negócios, política e relacionamentos humanos. Isto diz respeito ao posicionamento ético ou moral das pessoas, onde a ética está mais do que nunca presente nos debates a respeito do comportamento humano. As reformas constitucionais elaboradas visando à melhoria do serviço público tem caráter positivo como o incremento da necessidade de estudos e preparação dos servidores. No entanto, seu erro está em não se focar na pessoa do servidor público como principal fonte de mudanças positivas para o funcionamento da Administração Pública no aparelho do Estado (MAFRA, 2004).

3 MÉTODO DE PESQUISA

O presente trabalho foi desenvolvido com base no estudo qualitativo, objetivando coletar os dados para, a partir disso, obter uma análise e posteriormente, se chegar a uma conclusão. .

Nos estudos qualitativos é relativamente importante a quantidade pesquisada, referente a quem participa da pesquisa, pois o que há de mais significativo nas amostras não é a quantidade final de seus elementos, mas a maneira para se chegar aos dados bem como a qualidade das informações obtidas deles.

A pesquisa foi classificada como descritiva, sendo possível interpretar melhor os resultados. Gil (1995) menciona que a pesquisa descritiva tem como principal objetivo descrever características da população, um fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis. Algumas hipóteses foram formuladas com base em conhecimentos prévios do assunto, sendo possível refutar ou confirmar as hipóteses levantadas.

A investigação do objeto de pesquisa foi executada por meio de pesquisa bibliográfica, consistindo na organização de ideias baseadas em bibliografias de autores conceituados.

Primeiramente, foram pesquisados livros, artigos, pesquisas e trabalhos já publicados sobre a temática. A pesquisa dos dados foi realizada na Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor) do Município de Cruzeiro do Sul, Acre.

Quanto aos meios de investigação, classificou-se como sendo do tipo estudo de caso. O estudo de caso tem por objetivo levantar todas as informações existentes, com o intuito de responder detalhadamente os objetivos propostos. De acordo com Gil (1999 p.72), no estudo de caso é realizado um “estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permite o seu amplo e detalhado conhecimento [...]”.

Gil (1999) ainda esclarece que o estudo de caso tem sido utilizado com uma frequência cada vez maior pelos pesquisadores, pois ele facilita explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos; descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação; e explicar as variáveis

causais de determinado fenômeno em situações complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos.

Nesse sentido, realizou-se uma aplicação prática das principais abordagens fundamentadas nessa pesquisa, que foi realizada na Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor) no município de Cruzeiro do Sul, Acre, para lócus de investigação.

Em seguida, foi aplicado um questionário para os usuários dos serviços da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor), objetivando identificar como ocorre o atendimento prestado pelos Profissionais de Saúde. Assim, a partir da metodologia adotada foi possível adquirir informações, opiniões e dados referentes ao comportamento ético dos servidores que trabalham na referida instituição.

Para definição da população e da amostra realizou-se uma visita a Secretaria Municipal de Saúde para identificar a quantidade de pacientes que são atendidos mensalmente. No decorrer do levantamento, que foi realizado com o diretor administrativo do referido Centro, foi verificando que, aproximadamente 250 usuários são atendidos mensalmente na unidade de saúde, sendo esta quantidade definida com a população.

Já a amostra foi composta por 30 usuários que buscaram atendimento na Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor) e que estavam dispostos a participar da pesquisa, proporcionando uma visão mais ampla referente ao conhecimento dos pacientes dos conceitos de ética, verificando, assim, a influência na qualidade do atendimento prestado pelos servidores e satisfação da população com os mesmos.

Desta forma, para melhor análise dos dados, os participantes responderam ao questionário, composto de questões abertas e fechadas, pois as questões abertas permitem aos entrevistados responderem com suas próprias palavras, já as questões fechadas incluem todas as respostas possíveis e permitem aos entrevistados escolher apenas uma entre estas. Segundo Mattar (1994), dentre as principais vantagens das perguntas abertas destacam-se: Deixar o participante da pesquisa mais à vontade para responder as questões; Cobrir pontos além das questões fechadas; possibilitar a realização de comentários, explicações e esclarecimentos significativos para se interpretar e analisar as perguntas com respostas fechadas.

Já as perguntas fechadas podem ser estruturadas de três formas, a saber: as tricotômicas, por exemplo, “1- Sim”, “2- Não”, “3- Não sei” (LAKATOS; MARCONI, 2007). Esse tipo de perguntas tem as mesmas vantagens das dicotômicas, com a diferença de evitar que o respondente opte por uma das questões por falta de opção.

As perguntas de múltipla escolha são perguntas fechadas com várias opções de respostas. Suas vantagens são as mesmas das perguntas dicotômicas, além de coleta de dados mais aprofundados. Como desvantagens elas exigem muito tempo de preparação, o que pode aumentar os custos de desenvolvimento, pode ocorrer obliquidade ou faltar opções mesmo em questões que tenha a opção “outros”. Lakatos e Marconi (2007) ressaltam que a combinação de perguntas abertas com múltipla escolha aumenta a quantidade de dados sem dificultar a tabulação.

Para definição das perguntas dos questionários foram realizadas pesquisas em trabalhos científicos e, posteriormente, realizadas adequações nas perguntas, para atender aos objetivos da pesquisa. O questionário aplicado para os usuários dos serviços de saúde possuía 10 (dez) questões, objetivando tornar concisa e objetiva a aplicação do instrumento de pesquisa, bem como não tornar cansativa a aplicação para a amostra pesquisa.

O tratamento de dados deu-se a partir da análise das respostas dos participantes da pesquisa, a partir do questionário previamente definido, conforme o objetivo da pesquisa, permitindo aos participantes apresentarem seu próprio ponto de vista, respondendo livremente sobre as perguntas levantadas bem como através de questões de múltipla escolha que lhes permitiram escolher entre as alternativas apresentadas.

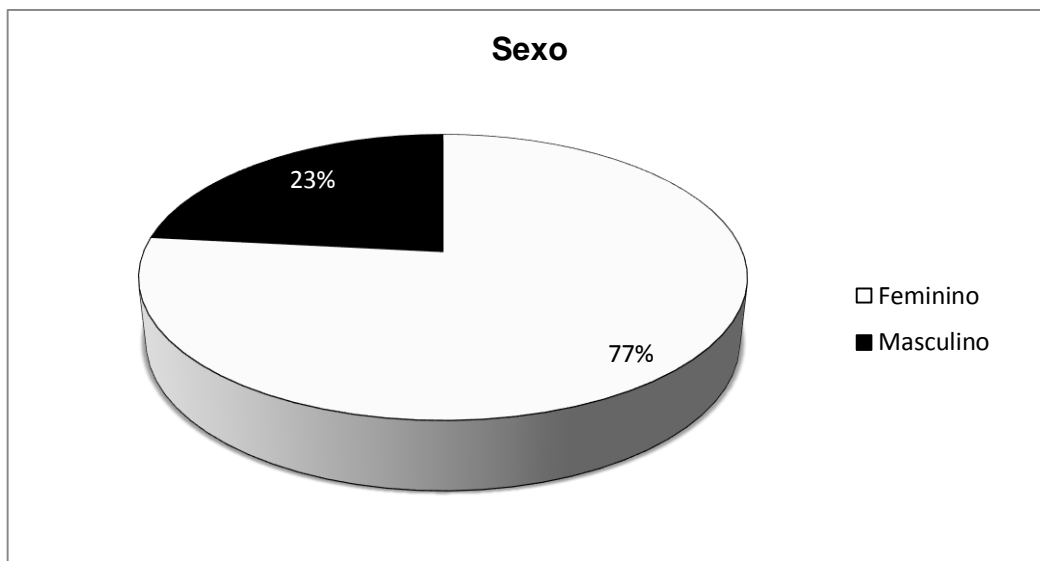
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da aplicação do questionário para os usuários da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor) no município de Cruzeiro do Sul - Acre foi possível identificar de forma mais precisa o posicionamento dos usuários do serviço público de saúde frente ao atendimento prestado pelos profissionais de saúde da referida unidade, no que diz respeito à conduta ética dos servidores, bem como pelos serviços que são oferecidos, permitindo a análise da visão dos usuários.

Com base nos dados da figura 1, observou-se um visível desequilíbrio no que se refere à procura por atendimento na unidade de saúde, pois a maioria dos usuários é do sexo feminino (77%).

Fontes et al. (2011) expõem que os homens possuem uma maior resistência para procurar pelos serviços de saúde. Dentre os fatores que podem explicar essa resistência destacam-se os socioculturais ligados ao gênero e às questões vinculadas aos serviços de saúde. Neste sentido, o Ministério da Saúde (2008) corrobora que os homens possuem uma maior resistência para realizar exames e procedimentos clínicos, sendo que os aspectos socioculturais influenciam para tal resistência.

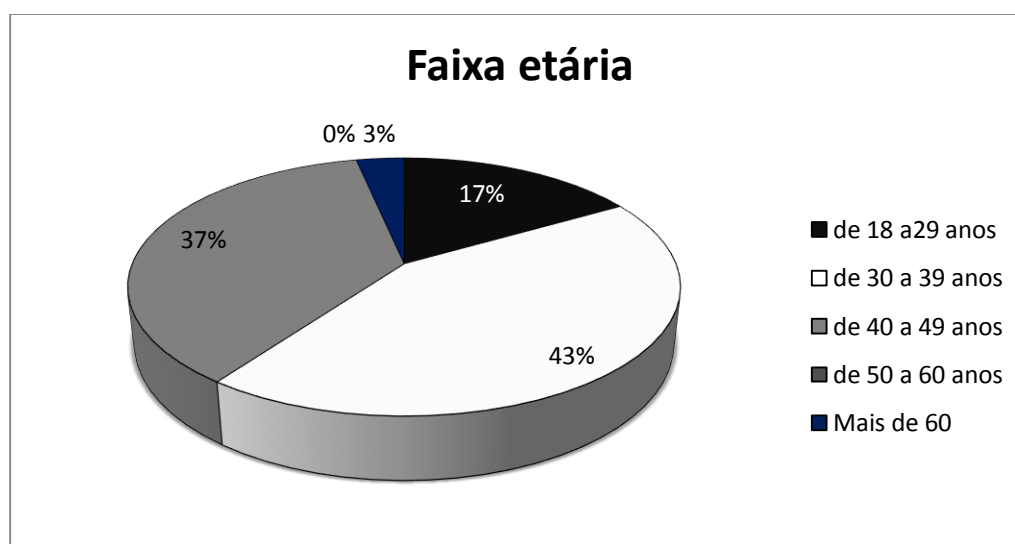
Figura 1- Sexo



Fonte: elaborado a partir dos questionários aplicados para os usuários da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor).

A partir da análise dos dados da figura 2, observou-se que 43% da amostra pesquisada tem uma média de idade de 30 a 39 anos, sendo que 37% tem uma faixa etária de 40 a 49 anos, 17% estão numa faixa de idade de 18 a 29 anos e apenas 3% da população entrevistada tinha mais de 60 anos.

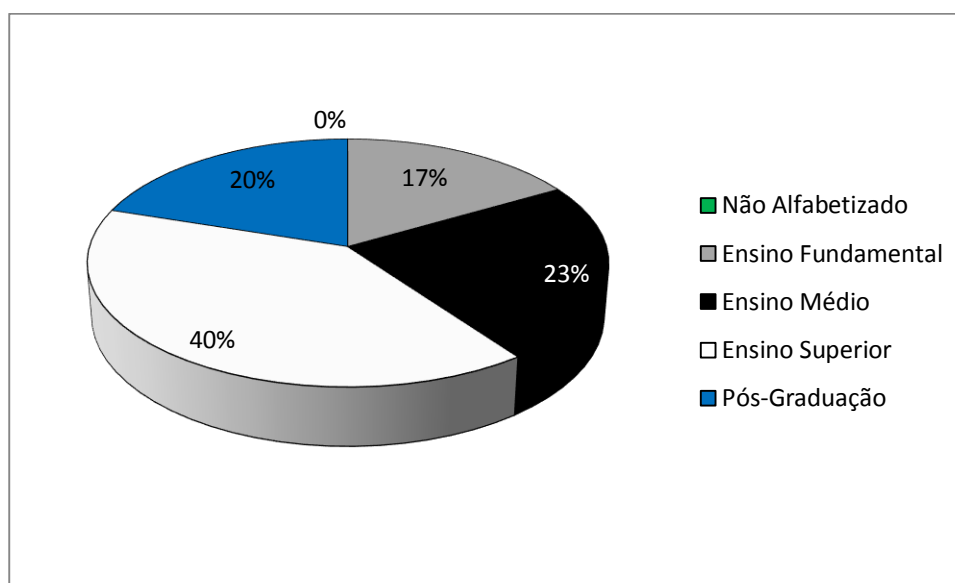
Figura 2 - Faixa etária



Fonte: elaborado a partir dos questionários aplicados para os usuários da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor).

De acordo com a figura 3, os usuários que buscam atendimento na Unidade de Saúde possuem um grau de escolaridade considerável, pois 40% tem nível superior, 23% ensino médio, 20% da população pesquisada cursou alguma pós-graduação e apenas 17% dos entrevistados cursou o ensino fundamental. Um fator positivo foi que nenhum dos entrevistados enquadrou-se no percentual de não alfabetizado.

Figura 3 - Grau de instrução

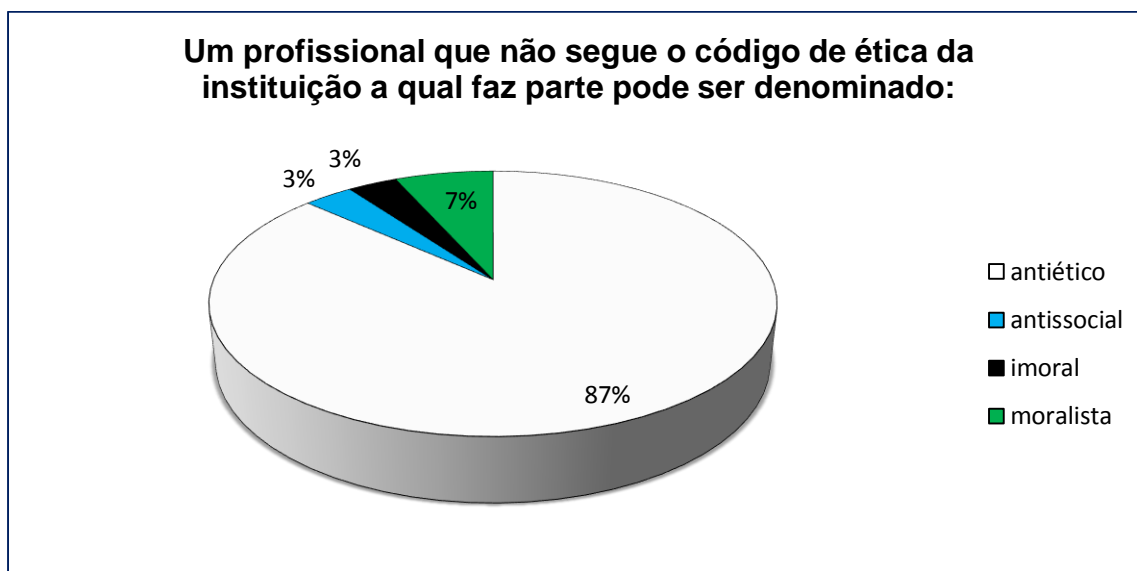


Fonte: elaborado a partir dos questionários aplicados para os usuários da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor).

Observando os percentuais apresentados na figura 4, constata-se que 87% dos entrevistados consideram como antiético um profissional que não segue o código de ética da instituição a qual faz parte, 7% disseram que esses profissionais são moralistas e 3% os designaram de imoral ou antissocial.

Assim nota-se que a população está atenta à conduta ética dos servidores e a forma como estes prestam atendimento na unidade de saúde, sendo de fundamental importância o investimento em treinamento e conscientização dos Servidores Públicos a respeito dos princípios éticos e morais tendo em vista que a melhoria da qualidade do serviço público trará benefícios para toda a sociedade e proporcionará um atendimento satisfatório aos usuários do serviço público.

Figura 4 – Classificação do profissional que não cumpre as normas de conduta



Fonte: elaborado a partir dos questionários aplicados para os usuários da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor).

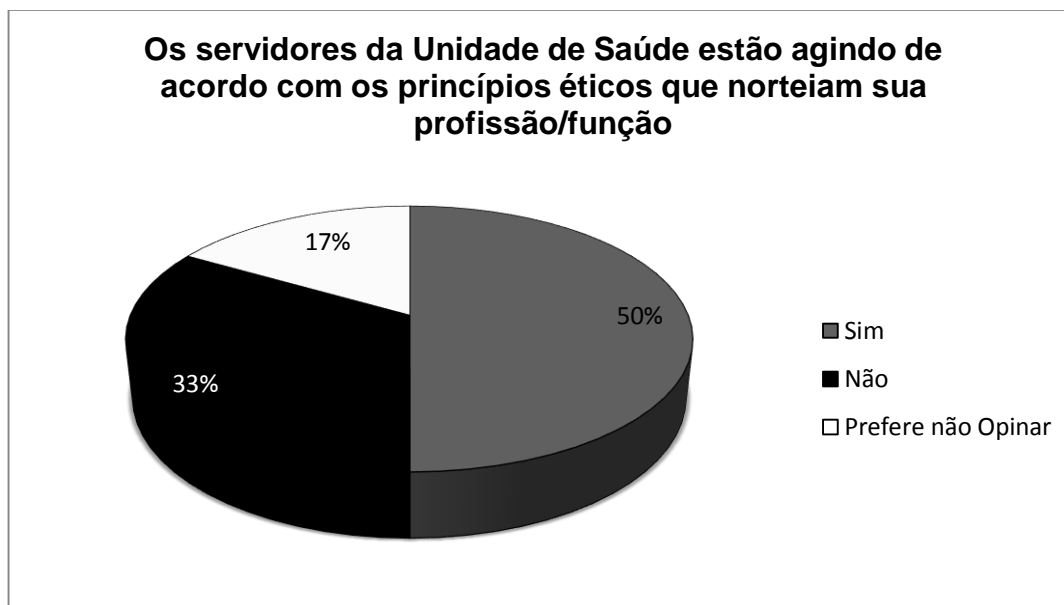
Ao analisar os dados da Figura 5, verificou-se que metade da amostra pesquisada (50%) considera que os servidores da Unidade de Saúde estão agindo de acordo com os princípios éticos que norteiam sua profissão/função. Já 33% consideram que os servidores da Unidade de Saúde não estão seguindo o código de ética da instituição e 17% preferiram não opinar com relação a essa questão.

Embora a abordagem dos problemas de saúde estejam relacionadas com política, com o convívio social, com comportamento humano e inúmeros fatores que envolvem ética, percebe-se que o ser humano é um ser que esta constantemente se relacionando e interagindo no meio em que vive, e mesmo em seu individualismo e autonomia transparece a dependência onde os laços e forças que unem os indivíduos formando uma sociedade também podem contribuir para separar essa sociedade pois tudo depende das relações e interações dialógicas que são estabelecidas dentro dessa sociedade.

Assim, com o surgimento de iniciativas de humanização na área da saúde, várias unidades como centros de saúde e hospitais foram estimuladas a desenvolver ações denominadas de “humanizadoras” que tornavam o ambiente hospitalar mais

acolhedor. Mas, quando o assunto humanização chegou aos serviços de saúde, a reação dos trabalhadores foi variada. (RIOS, 2009).

Figura 5 – Os servidores da Unidade de Saúde estão agindo de acordo com os princípios éticos que norteiam sua profissão.



Fonte: elaborado a partir dos questionários aplicados para os usuários da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor).

A partir da análise dos dados da Figura 6, pode-se observar que 50% da população que utiliza os serviços da Unidade de Saúde está satisfeita com o atendimento recebido, enquanto 43% não estão satisfeitos com o atendimento e 7% dos entrevistados preferiu não emitir uma opinião sobre o atendimento prestado pela Unidade de Saúde.

O desenvolvimento tecnológico e industrial no mundo e no Brasil provocou um crescimento sem precedentes nos tipos e níveis da qualidade dos produtos e serviços oferecidos no mercado. O consumidor, em função do descontentamento e frustração de adquirir produtos ou serviços cujo desempenho não lhes sejam satisfatórios passou a considerar a qualidade como um dos fatores básicos de decisão para a escolha de produtos e serviços que lhes são apresentados, escolhendo assim o produto ou serviço de boa qualidade. O atendimento tem como reflexo a visão que os usuários creditam a determinada instituição, e a forma de fazê-lo é que irá diferenciar o bom do mau atendimento. (SILVA; SCHMIDT, 1998).

A qualidade em serviços, segundo Karl Albrecht (1992, p.254) “é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém.”

Figura 6 – Você está satisfeito com o atendimento prestado pelos profissionais de saúde



Fonte: elaborado a partir dos questionários aplicados para os usuários da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor).

A ética profissional, segundo Passos (2007 apud PINHO 2012, p. 15), “caracteriza-se como um conjunto de normas e princípios que tem por fim orientar a relação dos profissionais com seus pares, destes com seus clientes, com sua equipe de trabalho, com as instituições a que servem, dentre outros”.

De acordo com a análise da Figura 7, observa-se que 87% do percentual de entrevistados consideram que a ética pessoal é de responsabilidade de cada indivíduo, de forma a contribuir para o seu crescimento e para o seu desempenho organizacional, 3% dos entrevistados consideraram que a ética pessoal não é de responsabilidade de cada indivíduo e 10% preferiram não emitir sua opinião quanto ao questionamento.

A ética pessoal contribui para o bom convívio em sociedade, e todos estão atentos à forma como cada um se comporta no meio social. A ética não é somente um conjunto de normas a ser seguida, não devendo ficar somente impressa nos

papeis, mas posta em pratica no dia a dia, e nas atitudes de cada indivíduo, pois a ética profissional se caracteriza como um conjunto de normas a princípios que tem a finalidade de orientar e contribuir para boa relação em sociedade.

Figura 7 – A ética pessoal é de responsabilidade de cada indivíduo

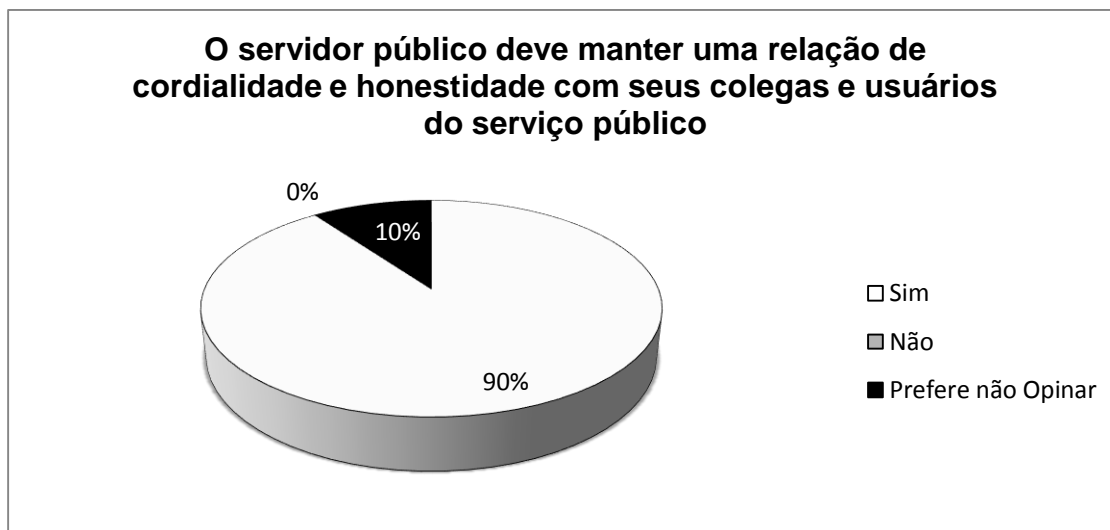


Fonte: elaborado a partir dos questionários aplicados para os usuários da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor).

A partir da análise da Figura 8, verifica-se que 90% dos entrevistados consideram que o servidor público deve manter uma relação de cordialidade e honestidade com seus colegas e usuários do serviço público, e apenas 10% do percentual entrevistado preferiu não emitir uma opinião quanto ao questionamento.

Dessa forma, percebe-se que os usuários do serviço publico estão atentos ao tipo de atendimento que recebem, bem como a conduta ética dos servidores, considerando, portanto, que os servidores devem ter uma boa relação com seus colegas de trabalho, especialmente com os usuários dos serviços da unidade de saúde, pois, assim, estarão agindo de acordo com os princípios éticos exigidos pelos padrões sociais e atendendo melhor a quem procura os serviços da unidade.

Figura 8 - Relação do servidor com os usuários do serviço público



Fonte: elaborado a partir dos questionários aplicados para os usuários da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor).

A partir do questionamento de possíveis melhoras nas condições do atendimento prestado aos usuários dos serviços da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor) foi possível constatar que os pacientes buscam por constantes melhorias, tais como diminuição do tempo de espera nas filas e um melhor atendimento dos recepcionistas, que, de acordo com a amostra pesquisada, na maioria das vezes estão de mau humor, não sendo cordiais e simpáticos com o público, bem como não sabem responder as dúvidas ou questionamentos de quem busca atendimento na unidade de saúde.

Percebe-se assim, que a conscientização na conduta ética pessoal de cada um é essencial, sendo necessário a execução de trabalhos que desenvolvam o sentimento moral e de cidadania, pois a falta dessa conscientização acaba comprometendo o desenvolvimento funcional do serviço público uma vez que mesmo que um funcionário tenha uma excelente formação técnica, se ele não tiver o conhecimento dos valores éticos e morais vai acabar agindo de forma que estão em desacordo com a conduta ética exigida pelos padrões sociais.

A amostra pesquisada espera melhoria na distribuição das fichas para consulta, pois precisam chegar com bastante antecedência para conseguir atendimento médico, pois as fichas são entregues em horário diferente do previsto para consulta, ou agendadas mensalmente, o que faz com que muitos fiquem sem atendimento.

Um ponto bastante observado nas respostas dos entrevistados foi a conduta pessoal dos funcionários no que diz respeito à recepção e cordialidade com os pacientes, que em sua maioria são pessoas carentes, de baixa renda que procuram esse tipo de atendimento por não terem condições financeiras de pagar por consultas particulares, e assim receber um melhor atendimento. A amostra pesquisada demonstrou esperar por um atendimento cordial e cortês, sendo que a busca pela excelência no atendimento seja prioridade para os funcionários da Unidade de Saúde. Um outro fator de destaque foi o tempo de espera nas filas, os pacientes objetivam esperar o mínimo possível em filas e que sejam cumpridos os horários de agendamento.

Destaca-se ainda, que entre as possíveis melhorias nas condições de atendimento, no que diz respeito à conduta ética dos servidores, a amostra analisada sugeriu que sejam disponibilizados cursos de capacitação para os profissionais que trabalham no atendimento ao público, e também que sejam feitas regularmente, fiscalização pelos órgãos superiores, zelando assim para o fiel cumprimento dos objetivos do serviço público.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após discorrer sobre a “Ética no Serviço Público: Uma Análise da Secretaria Municipal de Saúde de Cruzeiro do Sul – AC” é possível averiguar com maior clareza o entendimento dos usuários dos serviços de saúde, com relação ao comportamento ético dos servidores públicos lotado na Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor).

As análises evidenciaram que a amostra levantada espera receber um atendimento mais humanizado e cordial, pois, geralmente, no momento em que buscam os serviços de saúde estão mais fragilizados emocionalmente e algumas vezes fisicamente. Por isso, apontaram a necessidade dos profissionais da área de saúde prestarem um melhor atendimento, especialmente, no primeiro contato com o público externo da Unidade de Saúde.

Mediante os resultados obtidos, percebeu-se que a postura ética influencia na percepção das pessoas com relação ao tipo de atendimento recebido na unidade de saúde. Neste sentido, esta pesquisa pode verificar que a população está atenta à conduta ética dos servidores, bem como espera receber um atendimento de qualidade, baseado nos princípios éticos que norteiam a vida em sociedade, almejando, assim, que os profissionais atuem com respeito e cordialidade, bem como cumprindo os horários e as especificações contidas no Estatuto das UBS.

A pesquisa permitiu ainda, verificar a importância das normas de conduta e dos princípios éticos para nortear a postura dos servidores públicos, devendo ser aplicado e fiscalizado pelo setor competente da administração. Uma ferramenta fundamental para disseminar a cultura ética é a divulgação e capacitação dos profissionais desde o ingresso na instituição.

No decorrer da pesquisa, foi possível averiguar que a Secretaria Municipal de Saúde de Cruzeiro do Sul, Acre possui normas e diretrizes que orientam o exercício da profissão dos servidores públicos da área de saúde, e ainda, criou um estatuto específico para nortear o funcionamento das Unidades Básicas de Saúde (UBS).

As contribuições deste estudo apontam para a necessidade de uma ênfase por parte do setor de recursos humanos da Secretaria Municipal de Saúde, com relação à divulgação e capacitação dos servidores quanto às normas e diretrizes contidas no estatuto das UBS, orientando-os quanto aos princípios éticos e como

estes devem ser direcionados para o atendimento prestado aos usuários dos serviços das unidades de saúde.

REFERÊNCIAS

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda; MARTINS, Maria Helena Pires. **Filosofando**. 2. ed. Revisada e atualizada. São Paulo: Moderna, 1993.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

BACKES, D. S., LUNARDI, V. L., LUNARDI FILHO, W. D. **A humanização hospitalar como expressão da ética**. Revista Latino-AM. Enfermagem, 2006 janeiro-fevereiro, 14 (1): 132-5.

BOFF, Leonardo. **Ética e moral**: a busca dos fundamentos. 2. ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2003.

BUB, Maria Bettina Camargo. **Ética e Prática Profissional em Saúde**. Texto Contexto Enferm 2005 Jan-Mar; 14(1):65-74. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tce/v14n1/a09v14n1.pdf>> Acesso em: 02 Jun. 2015.

CARVALHO, Marco Antonio de - **O CONTROLE DA ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO BRASILEIRO**. XII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 7 a 9 de Novembro de 2005. Disponível em: <http://antigo.feb.unesp.br/dep/simpep/anais/anais_12/copiar.php?arquivo=Carvalho_MAC_O%20controle%20da%20etica%20no.pdf.pdf> Acesso em: 05 Mai. 2015.

CHAGAS, Anivaldo Tadeu Roston. **O questionário na pesquisa científica**. Mestre em Administração pela USP e professor da Universidade Católica de Campinas. Disponível em: <http://www.fecap.br/adm_online/art11/anival.htm> Acesso em: 01 Jun. 2014.

CRUZEIRO DO SUL (AC). Prefeitura Municipal. **Portal da Prefeitura de Cruzeiro do Sul - AC**. Disponível em: <<http://www.cruzeirodosul.ac.gov.br/wps/secretarias/secretaria-de-saude/>> Acesso em: 23 Mar. 2014.

_____. _____. Secretaria Municipal de Saúde. **Centro de Saúde do Produtor Rural é destaque em revista nacional que trata do Agronegócio**. Disponível em: <<http://www.cruzeirodosul.ac.gov.br/wps/centro-de-saude-do-produtor-rural-e-destaque-em-revista-nacional-que-trata-do-agronegocio/>> Acesso em: 06 Abr. 2014.

FONTES, D. W. et al. Atenção á saúde do Homem: interlocução entre ensino e serviço. **Acta Paulista de Enfermagem [online]**. vol. 24 nº 3. São Paulo. 2011. ISSN 0103-2100

FORTES, Paulo Antonio de Carvalho; ZOBOLI, Elma Lourdes Campos Pavone. **Bioética e Saúde pública**. CADERNOS - Centro Universitário S. Camilo, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 41-50 abr/jun. 2006. Disponível em: < http://www.saocamilo-sp.br/pdf/cadernos/39/bioetica_e_saude_publica.pdf> Acesso em: 09 Mai. 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GONÇALVES, Maria Balbina Lopes. A Ética e a Transparência na Administração Pública Cabo-Verdiana: Representações e Questionamentos. UNICV – UFRGS – 2010. Disponível em: <[http://www.portaldoconhecimento.gov.cv/bitstream/10961/1988/1/trabalhofinal%20-%20rect%20Banca%20\(3\).pdf](http://www.portaldoconhecimento.gov.cv/bitstream/10961/1988/1/trabalhofinal%20-%20rect%20Banca%20(3).pdf)> Acesso em: 05 Mai. 2015.

_____. **Métodos e técnicas em pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

JACQUES, Maria da Graça Correa; NUNES, Maria Lucia Tiellet; BERNARDES, Nara Maria Guazzelli; GUARESCHI, Pedrinho A. **Relações Sociais e Ética**. Copyright © 2008 desta edição on-line: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais Ano da última edição: 1995. Disponível em: <<http://static.scielo.org/scielobooks/6j3gx/pdf/jacques-9788599662892.pdf>> Acesso em: 03 Jun. 2015.

KOERICH, Magda Santos; ERDMANN, Alacoque Lorenzini; NITSCHKE Rosane Gonçalves. **Ética em Saúde: complexidade, sensibilidade e envolvimento**. Revista - Centro Universitário São Camilo - 2009; 3(2):252-255. Disponível em: <<http://www.saocamilo-sp.br/pdf/bioethikos/71/252-255.pdf>> Acesso em: 02 Jun. 2015.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LISBOA, Lázaro Plácido. **Ética Geral e Profissional em Contabilidade**. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

MAIA, Ceila de Deus Ferreira; FONSECA, Renilda Guimarães Santos. **Ética profissional**. Capetinga 2010. Disponível em: <http://www.muz.ifsuldeminas.edu.br/attachments/307_%C3%89TICA%20PROFISIONAL.pdf> Acesso em: 13 Mai. 2015.

MAFRA, Francisco de Salles Almeida Filho. **A ética profissional no serviço público brasileiro**. 2004. 10 p. Disponível em: <<https://gestao.dnit.gov.br/institucional/comissao-de-etica/artigos-e-publicacoes/artigos-sobreetica/A%20Etica%20Profissional%20no%20Servico%20Publico%20Brasileiro.pdf>> Acesso em: 17 Mai. 2015.

MARQUES, Eduardo; ARRETCHE, Marta. **Condicionantes locais da descentralização das políticas de saúde**. Caderno CRH, Salvador, n. 39, p. 55-81, jul./dez. 2003. Disponível em: <<http://neci.fflch.usp.br/sites/neci.fflch.usp.br/files/RCRH-2006-166.pdf>> Acesso em: 06 Abr. 2014.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução e análise**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 1994.

MENDES, Heloisa Wey Berti; CALDAS, Antonio Luiz Júnior. **Prática profissional e ética no contexto das políticas de saúde**. Rev Latino-am Enfermagem 2001 maio; 9(3):20-6. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rlae/article/download/1563/1608>> Acesso em: 17 Mai. 2015.

PINHO, Raquelina C. Arruda. **Ética nas Relações Interpessoais e Profissionais**. Serviço de Treinamento. Ceará. Janeiro 2012. Disponível em: <http://www7.tjce.jus.br/portal-conhecimento/wp-content/uploads/2013/10/Apostila_Etica.pdf> Acesso em 07 Jun. 2015.

RIOS, Izabel Cristina. **Humanização: a essência da ação técnica e ética nas práticas de saúde**. Revista Brasileira de Educação Médica. 253 33 (2): 253–261. 2009. Disponível em: <<http://hcnnet.usp.br/humaniza/pdf/Humanizacao%20a%20Essencia%20da%20Acao%20Tecnica%20e%20etica%20nas%20Praticas%20de%20Saude.pdf>> Acesso em: 02 Jun. 2015.

SANTOS, Janete Ramos dos. **Avaliação da qualidade do atendimento no pronto socorro de um hospital público**. Dezembro, 2006. Disponível em: <administradores.com.br/...qualidade-do-atendimento-no-pronto-socorro-...> Acesso em: 28 Mai. 2014.

SILVA, Airton Garcia da; SCHMIDT, Alberto. **Satisfação do Cliente: uma questão de qualidade no atendimento**. Disponível em:

<http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1998_ART409.pdf> Acesso em: 02 Jun. 2015.

SILVA, Leandro Ribeiro da. **Ética e serviço público**. Disponível em:<

http://www.lerisi.com.br/artigos/etica_e_servico_publico.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2014.

SILVA, Vaner Guimarães da. **O uso do código de conduta ética como instrumento de controle gerencial em empresas internacionalizadas**. Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <[http://faf-](http://faf-uerj.com/mestrado/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=8&Itemid=>)

[uerj.com/mestrado/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=8&Itemid=>](http://faf-uerj.com/mestrado/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=8&Itemid=>) Acesso em: 12 Mai. 2015.

UNIVERSIDADE METODISTA DE SÃO PAULO. **Ética no serviço público**.

Disponível em:

<<http://www.metodista.br/gestaodecidades/publicacoes/boletim/09/etica-no-servico-publico/>> Acesso em: 02 Mai. 2014.

VAZ, Graziela Aparecida; MONEGATTO, Meline Aparecida. **A ÉTICA COMO DIFERENCIAL NO MERCADO**. Disponível em:

<http://www.cneccapivari.br/libdig/index.php?option=com_rubberdoc&view=doc&id=224&format=raw> Acesso em: 13 Mai. 2015.

VÁZQUEZ, Adolfo Sanchez. **Ética**. Rio de Janeiro: Editora Civilização Brasileira, 2008.

APÉNDICE

APÊNDICE A – Questionário aplicado para os usuários do serviço da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor).

QUESTIONÁRIO

Esta pesquisa é parte de requisitos para a conclusão do curso de Bacharelado em Administração Pública da UnB e tem como finalidade identificar a visão dos usuários do serviço público no que diz respeito ao comportamento ético dos profissionais de saúde no âmbito da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor) do município de Cruzeiro do Sul, Acre.

1) Sexo

masculino

feminino

2) Faixa etária

de 18 a 29 anos

de 30 a 39 anos

de 40 a 49 anos

de 50 a 60 anos

Mais de 60

3) Grau de instrução:

Não Alfabetizado

Ensino Fundamental

Ensino Médio

Ensino Superior

Pós-Graduação

Agora, considerando que Ética um conjunto de valores morais e princípios que norteiam a conduta humana na sociedade, por favor, responda as questões a seguir:

4) O que você acha de um profissional que não segue o código de ética da instituição a qual faz parte. Ele pode ser denominado de:

antiético

antissocial

imoral

moralista

5) Você considera que os servidores da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor) estão agindo de acordo com os princípios éticos que norteiam sua profissão/função?

Sim

Não

Prefere não Opinar

6) Você está satisfeito com o atendimento que recebem dos profissionais do Centro de Saúde do Produtor Rural?

Sim

Não

Prefere não Opinar

7) Em relação a ética pessoal, você considera que cada pessoa deve assumir a responsabilidade de desenvolver-se continuamente, de forma a contribuir para o seu crescimento pessoal e profissional, bem como para o desempenho organizacional independentemente dos incentivos que receba?

Sim

Não

Prefere não Opinar

8) Ainda sobre a ética pessoal, você acha que o servidor deve sempre manter uma relação de cordialidade e honestidade com seus colegas e usuários do serviço público, independentemente dos interesses que estejam envolvidos?

Sim

Não

Prefere não Opinar

09) Você acha possível melhorar em algum aspecto as condições do atendimento prestado aos usuários dos serviços da Unidade de Saúde Francisco Souza dos

Santos (agricultor).

10) Na sua opinião, o que deveria ou poderia ser feito para melhorar as condições de atendimento, no que diz respeito a conduta ética dos servidores da Unidade de Saúde Francisco Souza dos Santos (agricultor).

Obrigada pela sua participação!