



**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL  
DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA  
INSTITUTO DE HUMANIDADES E LETRAS DOS MALÊS  
BACHARELADO EM HUMANIDADES**

**PANZO BARTOLOMEU**

**DIREITOS HUMANOS E ATENDIMENTO HOSPITALAR:  
O ATENDIMENTO AO PÚBLICO À LUZ DOS DIREITOS HUMANOS E  
FUNDAMENTAIS (ESTUDO DE CASO: HOSPITAL JOSINA MACHEL: 2002-2020)**

**SÃO FRANCISCO DO CONDE**

**2021**

**PANZO BARTOLOMEU**

**DIREITOS HUMANOS E ATENDIMENTO HOSPITALAR:  
O ATENDIMENTO AO PÚBLICO À LUZ DOS DIREITOS HUMANOS E  
FUNDAMENTAIS (ESTUDO DE CASO: HOSPITAL JOSINA MACHEL: 2002-2020)**

Trabalho de Conclusão de Curso – Modalidade Projeto de Pesquisa – apresentado ao Instituto de Humanidades e Letras dos Malês, da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira (UNILAB), como requisito para obtenção de título de Bacharel em Humanidades.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Mariana C. A. Petroni.

**SÃO FRANCISCO DO CONDE**

**2021**

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>JUSTIFICATIVA</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>DIREITOS HUMANOS E FUNDAMENTAIS</b>	<b>7</b>
3.1	DIREITOS HUMANOS	7
3.2	DIREITOS FUNDAMENTAIS	8
<b>4</b>	<b>A RELAÇÃO ENTRE DUDH/DIREITOS FUNDAMENTAIS E A SAÚDE</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO SISTEMA DE SAÚDE EM ANGOLA</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>ANÁLISE DOS DIREITOS HUMANOS/FUNDAMENTAIS NO ATENDIMENTO</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>13</b>
7.1	GERAL	13
7.2	ESPECÍFICOS	13
<b>8</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>13</b>
<b>9</b>	<b>CRONOGRAMA</b>	<b>15</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>16</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Luanda é a cidade capital e a metrópole de Angola. Segundo Abreu (2008, p.2), a cidade possui uma população estimada de 4-5 milhões de habitantes e uma área de 2418 Km. Ela é também o maior polo comercial/económico do país, e se caracteriza por possuir um grande fluxo populacional, resultante do processo migratório nacional, internacional e da proliferação da população autóctone, fluxo este que vinha se destacando cada vez mais a partir do ano de 2002, período que corresponde ao final da guerra civil<sup>1</sup>, que assolou o país a partir de 1975. Diante deste contexto, tornou-se fundamental a existência de serviços de saúde que atendam a demanda social de assistência médica e medicamentosa desta comunidade de forma digna e eficiente.

E para acudir a demanda em grande escala, a cidade conta com um hospital construído de raiz na época colonial,<sup>2</sup> no período de 1883. O Hospital Josina Machel (Maria Pia) ex-Hospital Militar está localizado ao norte de Luanda, concretamente no município de Luanda, e é a maior e uma das mais antigas unidades hospitalares desta cidade, recebendo assim pacientes não só da capital, como também de várias partes do país. Internamente ele “possui capacidade instalada de cerca de 600 camas” (MAURÍCIO, 2010 *apud* CHÍNDIA, 2011, p.42) e

[...] congrega os seguintes serviços: serviços ambulatoriais (banco de urgências, consultas externas e hospital dia), serviços de internamento e serviços especiais: unidade de terapia intensiva, unidade de terapia coronariana, unidade de hemodinâmica, cirurgia cardíaca e unidade de hemodiálise (HJM, 2010 *apud* CHÍNDIA, 2011, p.42).

De certo que, além de se ter uma infraestrutura deste porte em uma cidade como Luanda, a componente atendimento é um grande diferencial que em todo o caso precisa ser discutido.

“O atendimento ao público corresponde ao ato de cuidar, de prestar atenção às pessoas que recebemos ou mantemos contato” (VISUAL, 2019). Assim, este projeto busca analisar esta atividade no interior da unidade hospitalar Maria Pia. O desafio é compreender a situação dos direitos humanos e fundamentais na forma como este atendimento é feito aos

---

<sup>1</sup> Segundo Ibraim et al. (2011, p. 2) compreende ao período de guerra interna em que os movimentos nacionalista pró-independência passaram a lutar entre si.

<sup>2</sup> Caregnato (2020, p.1) relata que a partir de 1482, Portugal dava início a um período de dominação e espoliação das riquezas de Angola.

utentes que ocorrem a esta instituição. Esta análise será feita dentro de um período compreendido de 18 anos, isto é, de 2002 a 2020. Como referenciado acima, de 1975 a 2002, Angola viveu um período conturbado na sua história com a guerra civil<sup>3</sup> que assolou o país.

Terminado o conflito, o país se propõe a enfrentar novos desafios, dentre eles, a revitalização de um sistema de saúde que consiga mitigar as questões sociais que o país apresentava, portanto, a escolha deste período para a realização da análise, dá-se pela nova fase que o país e o próprio sistema sanitário vivia, fatos que estão intimamente ligados com o hospital Josina Machel, uma vez que se trata de uma unidade hospitalar de referência no país. Uma outra justificativa, está no fato de existirem mais dados relativos ao atendimento ao público nesta unidade hospitalar no período pós-guerra.

Para tal, me proponho a realizar a pesquisa em modelo bibliográfico, documental e através da realização de entrevistas. Dada a natureza da temática urge incluir outras modalidades, de forma a não limitar as fontes de pesquisa em um só plano. Além da busca por dados científicos, pretendendo com isso, trazer depoimentos e relatos de pacientes ou até mesmo acompanhantes destes, que passaram por esta unidade hospitalar a fim de serem atendidos, bem como descrever casos flagrantes ocorridos nessa unidade, de forma a avaliar a prática do atendimento. Entendemos que para isso, é necessário que se tenha um pano de fundo, por isso elaboramos a seguinte pergunta como problema de pesquisa: Como subscreve-se o atendimento no hospital Josina Machel (Maria Pia) sob olhar dos direitos consagrados ao homem (Declaração Universal dos Direitos Humanos e Direitos Fundamentais)? A hipótese apresentada é que o atendimento dado ao público é precário e não igualitário e, os direitos humanos consagrados não são de forma geral respeitados.

## **2 JUSTIFICATIVA**

De certo que, além de se ter uma infraestrutura deste porte em uma cidade como Luanda, o componente “atendimento” é um grande diferencial, e a avaliação do serviço prestado se constitui um fator de suma importância, haja vista que o atendimento é direcionado a indivíduos cobertos por normas e direitos que protegem e garantem a dignidade humana. Para Carvalhaes (2015, p.14), estas normas ou princípios podem ser

---

<sup>3</sup> Para além de lutarem pela independência de Angola, também existiam graves divergências entre estes movimentos, as quais acabariam por se resumir em conflitos e, posteriormente, na Guerra Civil. (AGOSTINHO, 2011, p.1)

compreendidas como um mecanismo de proteção individual frente a qualquer situação de mau atendimento em instituições sanitárias estatais. Deste modo, tendo normas que cobrem direitos de indivíduos que ocorrem ao hospital Maria Pia especificamente, considera-se fundamental a avaliação que me proponho a fazer, pois os resultados obtidos nos farão entender a funcionalidade para a projeção das possíveis mudanças no quadro, assim como compreender a situação dos serviços de saúde no país.

Toda a sociedade é regida por normas, o direito à uma assistência sanitária condigna é igualmente uma das normas sociais em Angola, pois à luz das cartas das Nações Unidas dos Direitos Humanos e os direitos fundamentais de Angola, como veremos posteriormente, subscreve-se que todo o ser humano é digno e merece tais benefícios. Razão pela qual, me proponho a analisar o serviço prestado com base nas normas estabelecidas pelas Nações Unidas e o Estado angolano enquanto instituição de direito. Como pode se observar, a temática é de extrema relevância científica, pois a partir da discussão, abre-se o caminho para um entendimento sobre o estado real do cumprimento destes direitos na referida unidade hospitalar. O foco nesta unidade, provém pelo fato de que alguns fatos levantados no dia-a-dia levam a atenção a uma realidade naquele lugar, como faz referência:

Chíndia sobre marcação de consulta no hospital Josina Machel, em todas as especialidades, o percentual de consultas que apesar de agendadas não foram efetivadas é grande e a situação não é desejável, por quanto que fica em risco a vida de um ser, uma vez que deduz-se que o paciente marca a consulta porque se encontra com algum determinado problema de saúde.(2011, p.50)

Esta visão crítica da realidade que se apresenta, leva-me a entender que há um assunto pertinente que precisa ser discutido amplamente. O mesmo autor (2011, p.56), em uma entrevista por si desenvolvida, obtém relatos de utentes que alegam que até chegar ao consultório, o atendimento é permeado por constante morosidade. Importante enxergar a morosidade nestes lugares como uma consequência da grande demanda, como também uma consequência da má gerência, fator que pode ser compreendido como exercício de atividade sem uma minuciosa observação das necessidades momentâneas dos pacientes, que pauta-se por serem atendidos com a máxima celeridade possível.

Na mesma ordem de ideias, este trabalho se configura como um instrumento importante para a disseminação de conhecimentos a respeito do estado atual do tratamento que se dá ao público que ocorre a este hospital, uma vez que a temática carece de mais referências. Em linhas gerais, pouco se discute sobre este assunto. Este fato e o desafio que ela acarreta motivaram-me a pesquisar a problemática, porque na verdade trata-se de um

campo de estudo que precisa vir a debate cada vez mais de forma científica ou acadêmica.

Por um outro lado, Luanda é a cidade capital de Angola e portanto um dos principais destinos dos migrantes e imigrantes. Tem-se nesta cidade um grande pólo comercial e fluxo socioeconómico que atrai cada vez mais munícipes, ademais, o custo de vida configura-se alto e a população majoritária é carente economicamente e sobretudo inerente a aquisição de variados problemas de saúde (Lopes; Rodrigues; Simas, 2013, p.20)

Com isso, temos uma cidade com necessidades emergentes no que diz respeito às políticas sanitárias de acesso e assistência, o grosso populacional presente na cidade, demanda uma atenção especial na forma como se vai prestar assistência nessas unidades, sobretudo quando temos uma franja da sociedade na classe social baixa, como é o caso. Em entrelinhas, temos nesta primeira fase uma importância baseada no fator necessidade de se prestar um serviço de qualidade dada as características que apresentam munícipes (público alvo) desta localidade.

### **3 DIREITOS HUMANOS E FUNDAMENTAIS**

#### **3.1 DIREITOS HUMANOS**

A Declaração Universal dos Direitos Humanos escrita pela Organização das Nações Unidas (ONU), em 1948, com um ideal comum define os Direitos Humanos como um conjunto de condições imprescindíveis para a estabilidade do ser humano inserido na sociedade. “O que se convencionou chamar direitos humanos são exatamente os direitos correspondentes à dignidade dos seres humanos” (RABENHORST, 1996, p.5). Esta declaração surge no princípio/necessidade de valorizar a pessoa humana independentemente de seu estrato social, raça, etnia, religião e outros mais fatores sujeitos a opressão social.

[...] Esses direitos universais são inerentes a todos nós, independentemente da nacionalidade, sexo, origem nacional ou étnica, cor, religião, língua ou qualquer outro status. Eles vão desde os mais fundamentais - o direito à vida - até aqueles que fazem a vida valer a pena, como os direitos à alimentação, educação, trabalho, saúde e liberdade(UNITED NATIONS HUMAN RIGHTS, c2020).

A observância desta norma, está sujeita aos países que ratificaram o acordo, dentre eles está Angola.

### 3.2 DIREITOS FUNDAMENTAIS

Além dos direitos universais que podem ser ratificados, domesticamente os Estados também têm normas convencionadas, que servem de garante da dignidade humana. A este conjunto de normas jurídicas, damos o nome de Direitos Fundamentais. Segundo Lovato e Druta (2015), diferente dos direitos humanos declarados pela ONU, este advoga a garantia da dignidade humana em um panorama nacional (formulado pela constituição do estado local). Importa realçar que o princípio da racionalidade, remete-nos a olhar para o ser humano como um indivíduo que efetivamente é digno de ter seus direitos garantidos. “Direitos humanos, por mais pleonástico que isso possa parecer, são direitos que possuímos pelo simples fato de que somos humanos” (RABENHORST, 1996, p. 5). Por isso, este trabalho não se limita simplesmente em mencionar os direitos consagrados pelos organismos e chamar a atenção para a sua observação, o exercício parte por enxergar o direito a um atendimento condigno por exemplo, antes mesmo do estabelecimento formal destas normas, pois tanto a carta das Nações Unidas como os direitos fundamentais, são normas estabelecidas para circunscrever tudo aquilo que já era um ideal no imaginário humano.

[...] A Declaração Universal dos Direitos Humanos foi redigida a fim de resguardar os direitos já existentes desde que houve qualquer indício de racionalidade nos seres humanos. Assim sendo, ela não criou ou inventou direitos em seus artigos, mas se limitou a escrever oficialmente aquilo que, de algum modo, já existia anteriormente à sua redação. Portanto, quando o senso comum fala que “os Direitos Humanos foram criados para...”, já podemos identificar algo de errado no comentário (PORFÍRIO, c2012)

## 4 A RELAÇÃO ENTRE DUDH/DIREITOS FUNDAMENTAIS E A SAÚDE

Assim, antes de tudo, precisamos olhar para a saúde como uma necessidade do ser humano, ser humano este que está inserido em uma sociedade regida por normas - direitos e deveres - com isso, considera-se imperial a necessidade de não deixar de parte estas duas modalidades de direito na questão sanitária.

A entrada na questão sanitária em primeira instância dá-se pelo fato do Artigo 25 da DUDH fazer referência à salvaguarda dos direitos da saúde, como se vê referenciado:

Todo ser humano tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar-lhe, e a sua família, saúde e bem-estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis, e direito à segurança em caso de



desemprego, doença, invalidez, viuvez, velhice ou outros casos de perda dos meios de subsistência em circunstâncias fora de seu controle. II - A maternidade e a infância têm direito a cuidados e assistência especiais. (OHCHR, c2021)

Este registro permite-nos enxergar uma complementação, ou seja, estes ideais chegam a fazer parte do debate do atendimento em hospitais, pelo que garantem a salvaguarda dos direitos ao acesso, promovem a inclusão e o respeito à dignidade humana. Contudo, nem sempre se foi unânime quanto a isso, e foi precisamente a partir de um marco temporal e uma circunstância específica que passaram a surgir, então, as afirmações de ordem que identificavam alguma relação entre as duas esferas e assim encerraram-se as antagônicas.

O segundo panorama aqui apresentado para explicarmos essa relação, advém da concepção da Organização Mundial da Saúde (O.M.S) sobre a saúde, concepção que olha para a boa saúde como um direito fundamental inegável, “ gozar do melhor estado de saúde que é possível atingir constitui um dos direitos fundamentais de todo o ser humano, sem distinção de raça, de religião, de credo político, de condição econômica ou social” (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 1946). Esta elevação da boa saúde à categoria de um direito fundamental e a sua inegabilidade nos leva a enxergar a perspectiva intervencionista das duas categorias de direito que serão aqui abordadas, embora a concepção faça referência ao direito fundamental na sua definição mais genérica. Com isso, estas duas categorias servem também como um elemento jurisdicional na procura pelo cumprimento deste ideal (boa saúde), garantindo que os fatores econômico-sociais, raciais, religiosos, políticos e tantos outros, não sejam barreiras na oferta/exercício do atendimento ao público nos hospitais.

Direitos fundamentais estão de forma mais próxima presentes no cotidiano de cada cidadão e constituem-se em um elemento norteador no desempenho das atividades profissionais por parte dos profissionais de saúde.

Vale lembrar que quando falamos de atendimento ao público no hospital, nos referimos a um público diferenciado por se tratar de pessoas que recorrem a uma unidade hospitalar com objetivo de ver resolvido algum problema de saúde, sendo a saúde um bem comum social, a humanização precisa ser um elemento a ser destacado nesta abordagem. “A qualidade no atendimento de saúde envolve aspectos muito mais amplos do que a qualidade do atendimento em qualquer outro tipo de organização, qualidade no atendimento de saúde é sinônimo de humanização do atendimento médico” (RH PORTAL, 2015). Com isso, faz-se necessário associar os direitos ligados ao ser humano e o atendimento que espera-se que seja humanizado.

## 5 A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO SISTEMA DE SAÚDE EMANGOLA

Convencionou-se classificar em duas fases o processo de organização do sistema de saúde angolano, “o sistema nacional de saúde conheceu uma evolução histórica caracterizada por dois períodos distintos, o período colonial e o período da independência. Este último, subdividido em duas fases: da economia planificada e da economia de mercado” (ANGOLA, 2009a apud DE OLIVEIRA, 2010, p. 37).

Neste trabalho destacarei especificamente a segunda fase, que é aquela que descreve a estrutura que prevalece até aos dias atuais. Após o término do conflito armado, Angola passou a viver mudanças gradativas no seu panorama socioeconómico, e o setor da saúde acompanhou esta evolução. “Na segunda parte da fase (economia de mercado), é caracterizado pelo alcance da paz, que se traduziu numa estabilidade macroeconómica, intenso esforço de reabilitação e reconstrução nacional de que tem beneficiado o SNS (Sistema Nacional de Saúde)” (QUEZA, 2010, p. 20)

Com isso, temos um serviço nacional de saúde composto pelo Ministério da Saúde, que por si, tutela os hospitais públicos ou privados, que fazem parte da rede nacional. Estas unidades estão divididas em níveis de atenção sanitária, que em tese, servem de primeiros pontos de contato que os utentes têm ao pretender acessar a alguma unidade sanitária no país.

O primeiro nível, dos cuidados primários, representado pelos postos, centros de saúde, hospitais municipais, constitui o primeiro ponto de contato da população com o sistema de saúde. O nível intermédio, secundário, é constituído pela rede hospitalar polivalente e de especialidade menos diferenciada, enquanto que, o nível terciário compreende as unidades hospitalares de assistência diferenciadas polivalente ou de especialidade (LEI DE BASE DO SISTEMA NACIONAL DE SAÚDE, 1992, p.9)

Dentre os três, o foco dessa abordagem estará concentrado no terceiro nível, denominado 'Nível Intermédio Secundário', pois o hospital Maria Pia (Josina Machel) se enquadra nesta rede.

## 6 ANÁLISE DOS DIREITOS HUMANOS/FUNDAMENTAIS NO ATENDIMENTO

Sendo que "o atendimento ao público corresponde ao ato de cuidar, de prestar atenção às pessoas que recebemos ou mantemos contato" (VISUAL, 2019), neste subtítulo trago a caracterização do que considero um mau atendimento/em desconformidade com a DUDH e

direitos fundamentais. Para a avaliação que se pressupõe, considero quatro elementos que serão vistos como s mau atendimento no hospital Josina Machel:

- Todo tipo de violência física ou verbal praticada por profissionais de saúde durante a prestação de serviço;
- Tratamento não igualitário a utentes, tendo como razão o extrato social, a raça e a origem;
- Negligência Médica<sup>4</sup>;
- Morosidades não precavida;
- Tráfico de Influência<sup>5</sup> e Corrupção passiva<sup>6</sup>

O direito à vida é consagrado tanto na declaração dos direitos humanos universais, como nas normas dos direitos fundamentais que regem a República de Angola especificamente. Contudo, não se trata de acessar simplesmente, é necessário que se garanta um tratamento condigno e mais humanizado, pensando sobretudo em áreas de parto, pela sensibilidade que apresenta e tantas outras áreas não menos importantes. Com isso temos duas perspectivas de análise, a primeira é o olhar para as garantias de acessibilidade e a segunda é o olhar para as condições como os garantidos são assistidos, condições estas que implicam na qualidade do serviço ofertado.

Na procura por uma vaga para a marcação da consulta com o médico, diariamente resista-se às enchentes em frente a este hospital, há quem prefira estender a sua caixa ao pé do agente de segurança e dormir ao relento para evitar que lhe seja tirada a vaga. Indefesas e sem outros recursos, essas pessoas são obrigadas a suportar quaisquer tipo de atrocidade proveniente de quem as atende. De doente a acompanhante, este tem sido o cenário ao redor da referida unidade hospitalar.

Homens e mulheres, de várias idades, continuam a pernoitar num espaço baldio à entrada do hospital Josina Machel, em Luanda, transformando em camas de pedaços de papelão estendidos no mesmo espaço que durante o dia serve de parque de estacionamento, enquanto esperam por notícias de familiares internados naquela unidade hospitalar. Histórias como essas repetem-se por aí e podem ser lidas nos rostos cansados e no olhar ensonado de quem mal pode escolher entre passar a noite

---

<sup>4</sup> A negligência acontece pela falta de cuidado ou de precaução com que se executam certos atos. É caracterizada pela inércia, indolência, falta de ação e passividade. É um ato omissivo, oposto da diligência que seria agir com cautela, cuidado e atenção, evitando quaisquer distorções e falhas (NETTO; ALVES, 2010, p.1).

<sup>5</sup> Solicitar, exigir, cobrar ou obter, para si ou para outrem, vantagem ou promessa de vantagem, a pretexto de influir em ato praticado por funcionário público no exercício da função (MERELES, 2017).

<sup>6</sup> Segundo Silva (1953), corrupção passiva, executada por funcionários públicos corresponde ao ato de solicitar direta ou indiretamente para si, dividendos, em troca de favorecimento no serviço prestado e requisitado.

ao relento e regressar ao conforto do lar. (ANGO NOTÍCIAS, 2011)

Este cenário me leva a adentrar na discussão deste projeto, bem como explica os primeiros desafios que uma boa quantidade de utentes e acompanhantes tendem a encarar na entrada.

No interior da unidade hospitalar, nos dois serviços, geralmente o atendimento ocorre por ordem de chegada. Verifica-se igualmente enchentes, dentre os casos mais graves a menos graves, além de suas enfermidades, os pacientes enfrentam um outro obstáculo, isto é, a relação com os profissionais de saúde que lá atuam e a forma como estes exercem a função, o desafio não é só enfrentado pelos pacientes, como também seus acompanhantes. Outro desafio está relacionado com as próprias condições em que são postos os pacientes.

O médico Fernando Sefrin, revela que encontrou um cenário desolador ao adentrar o setor de emergência do Hospital Josina Machel-Maria Pia, em Luanda, onde muitas pessoas eram atendidas de forma precária. "Superlotação, com pacientes atendidos em macas nos corredores e em colchões ou papelões espalhados pelo chão. Tínhamos que entrar passando por cima dos pacientes" (NAGEL, 2021).

Os dois desafios citados, além dos cinco (5) itens, servirão de norte ou objeto para a análise dos Direitos Humanos e fundamentais no atendimento dado ao público no hospital a ser analisado. Para isso, será imprescindível a apresentação de relatos provenientes de usuários. Uma observação importante antes de retornar aos desafios, seria averiguar o perfil do público que adere aos serviços desta unidade, por quanto nos leva a enxergar a relação entre o fator privilégio e vulnerabilidade como um elemento de análise.

Por ser um hospital público, parto do pressuposto de que temos um percentual muito grande de usuários de baixa renda, uma vez que são estes usuários de um país com elevado índice de desigualdade social e altos custos para a aquisição de serviços de natureza privada, tratando-se especificamente sobre os serviços de saúde. "O nível de pobreza da população é refletido pelo deficiente acesso à alimentação, água potável, saneamento, educação, saúde, energia elétrica e outras comodidades." (QUEZA, 2010, p. 14).

Com isso, fica evidente o fator vulnerabilidade do público que com mais frequência utiliza esta unidade hospitalar, ainda assim, vale destacar esta minoria mais bem sucedida que acessa, pois trata-se de um hospital de nível terciário - referência em diversas especialidades, em muitos casos até as que não podem ser encontradas em muitas das unidades particulares.

## **7 OBJETIVOS**

### **7.1 GERAL**

O objetivo geral deste trabalho é analisar o atendimento ao público no hospital Josina Machel (Maria Pia) a luz dos Direitos Humanos e Fundamentais.

### **7.2 ESPECÍFICOS**

- Avaliar as condições de hospitalidades a dispor para os pacientes;
- Analisar até que ponto é observada a dignidade humana no atendimento no interior desta unidade hospitalar, com foco no serviço ambulatorio;
- Conhecer a opinião do público sobre o atendimento recebido no hospital;
- Analisar essas narrativas à luz da garantia ou não dos direitos fundamentais dessas pessoas.

## **8 METODOLOGIA**

Sendo um trabalho com hipótese e problema de pesquisa, estarei usando um método hipotético dedutivo, com procedimentos bibliográficos e documental. Com isso quero dizer que terei como fontes de pesquisa, artigos científicos, bem como relatórios oficiais e portais de notícia. Os artigos: “Estudo exploratório sobre satisfação do usuário de consultas externas do Hospital Josina Machel” de Domingos Chindia (2011), “Processo de Descentralização do Serviço Nacional de Saúde de Angola” de Miguel dos Santos de Oliveira (2010), serão os principais textos científicos trabalhados, a par dos portais oficiais Ango Notícia e DW que entram nesta classificação como fontes principais no quadro de pesquisa documental.

De forma global, pretendo usar dados de um recorte temporal classificado a partir de 2002 à tempos atuais. Pesquisas destas referências serão efetuadas em motores de busca mais comuns, sites de estatísticas e dados referentes à saúde em Angola, direitos humanos e fundamentais. Quanto as informações referentes aos direitos humanos, a Declaração Universal dos Direitos Humanos e a Constituição da República de Angola e a Lei de Base do Sistema Nacional de Saúde serão os principais documentos de consulta utilizados para a apuração das normas que se pretende. Enquanto Estado, a República de Angola, preza pelos

direitos à saúde como um elemento fundamental para a salvaguarda da vida humana: "O Estado respeita e protege a pessoa e a dignidade humanas" (C.R.A, 2010, p.13), o que pressupõe uma relação ampla com a forma como se dá o atendimento aos utentes no interior das unidades hospitalares locais.

Tendo em vista o menor número de referência bibliográfica que um tema do gênero apresenta, não pretendo fixar-me em uma forma única de obtenção de informações, e esta polivalência caracteriza este trabalho.

Estamos diante de um trabalho com facetas diversificadas no que diz respeito à sua desenvoltura, por isso, em muitos momentos terei a necessidade de trazer elementos além das referências teóricas. Tenciono usar uma pesquisa descritiva exploratória, com isso, fazer o uso de diferentes referenciais teóricos e coletar dados que ainda não estão escritos em algum livro ou artigo científico, o que incluiria também a elaboração de formulários para entrevistas remotas. Quanto à coleta e estruturação das informações obtidas, pretendo usar uma pesquisa qualitativa, isto pressupõe o uso de dados bibliográficos e dados coletados da entrevista, para se chegar a um entendimento. Quanto à entrevista, ela terá o objetivo de coletar dados em forma de inquérito, com vista a se ter uma ideia prática do estado do atendimento na referida unidade hospitalar. Serão elegíveis para esta entrevista, indivíduos que alguma vez passaram por esta unidade hospitalar, seja na condição de utente como na condição de acompanhante, a idade elegível vai de 07 em diante, sem distinção de escolaridade ou qualificação profissional. Optei por selecionar utentes porque, são eles que vão atrás do serviço e são os atores dos acontecimentos que ocorrem naquele lugar, e foram selecionados os acompanhantes pelo fato destes igualmente vivenciarem acontecimentos que podem servir de dados pertinentes na pesquisa. Outro detalhe importante, é o recorte de idade, escolaridade e qualificação profissional, que nos possibilita colher informações de diferentes faixa etária e grau social. Os dados ou números obtidos nesta entrevista, serão transformados em informações teóricas de forma detalhada.

A reunião dos dados semelhantes obtidos destas fontes serão comparadas com as hipóteses pré-estabelecidas.

## 9 CRONOGRAMA

Atividades/Etapas	I Semestre	II Semestre	III Semestre	IV Semestre	V Semestre	VI Semestre
Cumprir disciplinas obrigatórias e optativas da terminalidade	x	x	x	x		
Pesquisas bibliográficas e acúmulo teórico		x	x	x		
Pesquisa de dados		x	x	x		
Realização de entrevistas exploratórias com os sujeitos da pesquisa		x	x	x		
Realização de entrevistas em profundidade			x	x	x	
Análise de dados			x	x	x	
Escrita do texto (Monografia)			x	x	x	
Entrega do texto final						x

## REFERÊNCIAS

ABREU, Cesaltina, ‘Luanda ontem e hoje: O berço da criouldade’, 2008. Disponível em: [Luanda\\_ontem\\_e\\_hoje-do\\_berco\\_da\\_criouldade\\_a\\_cidade\\_dos\\_contrastes.pdf](#). Acesso em: 2 de Março de 2021

AGOSTINHO, F. Paulo, “Guerra em Angola. As heranças da luta de libertação e guerra civil”, 2011. disponível em: [Guerra em Angola.pdf \(rcaap.pt\)](#). Acesso em 11 de março de 2021

CAREGNATO, Lucas. "Domínio Colonial Português em Angola nos séculos XV e XVI" in: X Encontro Estadual De História, Santa Maria- RS, 2010. Disponível em: Microsoft Word - 1279060711\_ARQUIVO\_Artigo-ANPUH-RS-Corrigidoerevisado.rtf (anpuh-rs.org.br). Acesso 4 de Março de 2021

CARVALHAES, P. Sérgio. "Princípio da dignidade da pessoa humana e seus reflexos no direito", 2014. Disponível em: [principio da dignidade.pdf \(facmais.com.br\)](#). Acesso: 05 de Abril de 2021

CHÍNDIA, E. Domingos. “Estudo exploratório sobre satisfação do usuário de consultas externas do Hospital Josina Machel – Luanda, Angola”, 2011, p. 42. Dissertação de Mestrado. Fiocruz. Disponível em: <https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi-1KDF8trvAhWwLLkGHWjYD1wOFjAAegOIAxAD&url=https%3A%2F%2Fbvssp.icict.fiocruz.br%2Ffiledbi%2Fdocsonline%2Fget.php%3Fid%3D3442&usg=AOvVaw0LuZNxu-03rVNivnSIImQ> . Acesso 24 de Fevereiro de 2021

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS, 1948. Disponível em: [OHCHR](#) | Acesso: 12 de fevereiro de 2021

DE OLIVEIRA, Miguel dos Santos. “Processo de Descentralização do Serviço Nacional de Saúde de Angola”, Rio de Janeiro, 2010. Tese de Doutorado. Programa de Pós Graduação em Saúde Pública. FioCruz Disponível em: [TESE DE DOUTORADO-MIGUEL- FINAL- JANEIRO DE 2010-compatível-vers.pdf \(fiocruz.br\)](#). Acesso: 20 de Março de 2021

IBRAIM, Adriano. et al. “ Guerra Civil e desenvolvimento económico em Angola”, in: Revista Eletrônica de Economia da Universidade Estadual de Goiás – UEG, 2011. disponível em: [https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiD7tjk\\_drvAhWHHbkGHSfND0AOFjAAegOIAxAD&url=https%3A%2F%2Fwww.revista.ueg.br%2Findex.php%2Feconomia%2Farticle%2Fview%2F8420%2F5889&usg=AOvVaw3so7ARWM8nmzF0di6Ej0V7](https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiD7tjk_drvAhWHHbkGHSfND0AOFjAAegOIAxAD&url=https%3A%2F%2Fwww.revista.ueg.br%2Findex.php%2Feconomia%2Farticle%2Fview%2F8420%2F5889&usg=AOvVaw3so7ARWM8nmzF0di6Ej0V7) . Acesso em: 20 de março de 2021

LEI DE BASE DO SISTEMA NACIONAL DE SAÚDE, 1992, p. 9. Disponível em: [Lei de Bases do Sistema Nacional de Saude.pdf \(ordemfarmaceuticosangola.org\)](#). Acesso: 06 de fevereiro de 2021

LOPES, Carlos M.; RODRIGUES, Cristina U.; SIMAS, Gabriela. “A caminho da cidade: Migração interna, urbanização e saúde em Angola” in: Observatório Acp das Migrações, 2013. Disponível em: [a caminho.pdf \(iom.int\)](#). Acesso: 05 de Abril de 2021



LOVATO C., Ana, DUTRA C. Marília. “Direitos Fundamentais e Direitos Humanos - singularidades e diferenças”. Seminário Internacional da Universidade de Santa Cruz do Sul - Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea, 2015. . Disponível em:

[DIREITOS FUNDAMENTAIS E DIREITOS HUMANOS - SINGULARIDADES E DIFERENÇAS | Carolina Lovato | Seminário Internacional Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea \(unisc.br\)](#). Acesso em: Abril/2019.

MERELES, Carla. Guia do Estudante. “O que é um crime de tráfico de Influência”, 2017. Disponível em: [O que é o crime de tráfico de influência? | Guia do Estudante \(abril.com.br\)](#). Acesso: 21 de Março de 2021.

NAGEL, Luciano, Dw. “Emergência do maior hospital público de Angola ganha melhorias”, 2012. Disponível em: [Emergência do maior hospital público de Angola ganha melhorias | Angola | DW | 08.10.2012](#). Acesso em: 29 de Janeiro de 2021

NETTO, Adamo Luis. ALVES, Milton Ruiz. “Responsabilidade Médica”, in Rev Bras Oftalmol. 2010; 69 (2): 75-6 Disponível em: [RBO-MAR-ABR-2010-final.PMD \(scielo.br\)](#). Acesso: 21 de Março de 2021

PORFÍRIO, Francisco. "Direitos Humanos"; *Brasil Escola*. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/sociologia/direitos-humanos.htm>. Acesso em 28 de janeiro de 2021.

QUEZA, Armindo José. “Sistema de Saúde em Angola: Uma Proposta à Luz da Reforma do Serviço Nacional de Saúde em Portugal “, Mestrado em Medicina. Universidade Integrada do Porto, Portugal, 2010, p. 14 -20. Disponível em: [Capa PO \(up.pt\)](#). Acesso: 02 de Fevereiro de 2021

RABENHORST, R. Eduardo. “O que são direitos humanos”; 1996. Disponível em: [1o\\_q\\_sao\\_d\\_h\\_eduardo \(dhnet.org.br\)](#). Acesso em 26 de Janeiro de 2021

SILVA, A.J. Da Costa. Doutrina - “Corrupção Passiva e Corrupção Ativa”, 1953. Disponível: [47a2c7.pdf \(revistajustitia.com.br\)](#). Acesso: 21 de Março de 2021

VISUAL. "Diferencial no Atendimento ao Público”, 2019. Disponível em: [Diferencial no Atendimento ao Público • Visual Sistemas](#). Acesso: 05 de Abril de 2021