v7.n7.2026

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

ÉTICA PROFISSIONAL E SUA INFLUÊNCIA NOS SERVIÇOS DA DALSEY, HILLBLOM AND LYNN (DHL): UM ESTUDO NA PROVÍNCIA DE CABINDA

PROFESSIONAL ETHICS AND ITS INFLUENCE ON THE SERVICES OF DALSEY HILLBLOM AND LYNN (DHL): A STUDY IN THE PROVINCE OF CABINDA

ÉTICA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN LOS SERVICIOS DE DALSEY, HILLBLOM Y LYNN (DHL): UN ESTUDIO EN LA PROVINCIA DE CABINDA

Helena das Dores Massiala Mombo[1], Agostinho Bumba[2], Alexandre Nhito[3]

e777035
https://doi.org/10.47820/recima21.v7i7.7035

PUBLICADO: 07/2026 - Português europeu

RESUMO

O presente artigo analisa a influência da ética profissional na qualidade dos serviços prestados pela empresa de logística Dalsey, Hillblom and Lynn, doravante designada por DHL, na província de Cabinda, Angola. A investigação foi conduzida com base numa abordagem qualitativa, recorrendo à entrevista dirigida à empresa e à observação directa dos processos organizacionais. Os resultados indicam que a ética profissional desempenha um papel fundamental na melhoria do atendimento, no fortalecimento da imagem institucional e na relação com os clientes. Apurou-se que a observância de uma conduta ética por parte dos colaboradores da DHL tem contribuído positivamente para a sua produtividade, para o ambiente de trabalho e para o reforço da confiança entre os membros da organização. O estudo sugere a necessidade de investimentos contínuos em formação ética e em mecanismos de controlo interno, a fim de consolidar uma cultura organizacional assente em valores.

PALAVRAS-CHAVE: Ética profissional. Qualidade dos Serviços. DHL. Comportamento Organizacional. Cabinda.

ABSTRACT

This article examines the influence of professional ethics on the quality of services provided by the logistics company Dalsey, Hillblom and Lynn, hereinafter DHL, in the province of Cabinda - Angola. The research was conducted using a qualitative approach, relying on interviews with the company and direct observation of organizational processes. The results indicate that professional ethics play a key role in improving customer service, strengthening the company's image, and its relationship with clients. It was found that following ethical conduct by DHL employees has positively contributed to their productivity, the work environment, and trust among members of the organization. The study suggests the need for continuous investment in ethics training and internal control mechanisms in order to consolidate an organizational culture based on values.

KEYWORDS: *Professional ethics. Service quality. DHL. Organizational Behavior. Cabinda.*

RESUMEN

El presente artículo analiza la influencia de la ética profesional en la calidad de los servicios prestados por la empresa de logística Dalsey, Hillblom and Lynn, en adelante DHL, en la provincia de Cabinda - Angola. La investigación se llevó a cabo con base en un enfoque cualitativo,

[1] Licenciada em Contabilidade e Gestão pela Universidade Privada de Angola (UPRA), Funcionária Pública do Ministério do Interior, Serviço de Migração Estrangeiros.
[2] Docente na Faculdade de Economia da Universidade 11 de Novembro, Cabinda, Angola.
[3] Docente da Faculdade de Economia da Universidade 11 de Novembro e Assistente comercial no Banco Caixa Geral Angola.

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

utilizando entrevistas dirigidas a la empresa y la observación directa de los procesos organizativos. Los resultados indican que la ética profesional desempeña un papel fundamental en la mejora del servicio, en el fortalecimiento de la imagen institucional y en la relación con el cliente. Se determinó que la observancia de la conducta ética por parte de los empleados de DHL ha contribuido positivamente a su productividad, al ambiente de trabajo y a la confianza entre los miembros de la organización. El estudio sugiere la necesidad de inversiones continuas en formación ética y en mecanismos de control interno, con el fin de consolidar una cultura organizativa basada en valores.

PALABRAS CLAVE: *Ética profesional. Calidad del servicio. DHL. Comportamiento Organizacional. Cabinda.*

INTRODUÇÃO

A ética profissional constitui um dos pilares fundamentais da gestão organizacional contemporânea, assumindo-se como um factor determinante para a credibilidade, a sustentabilidade e a competitividade das organizações (Ferrell *et al.*, 2022; Treviño & Nelson, 2021). Num contexto empresarial caracterizado por elevados níveis de competitividade e por uma crescente exigência dos *stakeholders* relativamente à responsabilidade social e à transparência, torna-se imperativo que as organizações adoptem práticas éticas não apenas como uma obrigação legal, mas também como uma estratégia de gestão capaz de promover a criação de valor e a diferenciação competitiva (Carroll & Brown, 2022).

No sector da logística, onde a confiança, a pontualidade, a segurança, a integridade e a transparência constituem factores críticos de sucesso, a ética profissional assume uma relevância acrescida, influenciando directamente a qualidade do serviço, a satisfação dos clientes e a reputação organizacional (Christopher, 2022). Neste contexto, a adopção de princípios éticos favorece a consolidação de relações de confiança entre a organização, os seus colaboradores e os diferentes intervenientes da cadeia logística.

A DHL, empresa multinacional de referência no sector da logística e dos serviços de transporte expresso, com operações na província de Cabinda, constitui um caso de estudo pertinente para analisar a relação entre a ética profissional e a qualidade da prestação de serviços. Assim, o presente artigo tem como objectivo analisar de que forma os princípios éticos influenciam o desempenho dos colaboradores e a qualidade dos serviços prestados pela DHL em Cabinda, Angola.

Neste âmbito, o estudo procura responder à seguinte questão de investigação: Qual é a influência da ética profissional na qualidade da prestação dos serviços da DHL na província de Cabinda? Partindo desta questão e com base nos fundamentos teóricos sobre a ética e sua

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

relação com a qualidade dos serviços prestados bem como das percepções retiradas da entrevista com os colaboradores da empresa em estudo deduz-se que a adopção de condutas assentes em princípios éticos contribui significativamente para a melhoria do desempenho organizacional, para o fortalecimento do clima organizacional e para a prestação de serviços de maior qualidade, promovendo simultaneamente a confiança dos clientes e a excelência operacional.

REFERENCIAL TEÓRICO

Conceito de ética profissional

A ética constitui um ramo da Filosofia dedicado ao estudo dos princípios, valores e normas que orientam a conduta humana, permitindo distinguir comportamentos moralmente aceitáveis daqueles considerados inadequados no contexto social (Ferrell *et al.*, 2022). No domínio profissional, a ética traduz-se no conjunto de princípios que orientam o comportamento dos indivíduos no exercício das suas funções, promovendo a responsabilidade, a integridade, a transparência e o compromisso com os objectivos organizacionais (Treviño & Nelson, 2021).

A ética revela-se indispensável ao exercício de qualquer profissão, uma vez que competência técnica e conduta moral constituem dimensões complementares do desempenho profissional. Como refere Oliveira (2012), «na acção humana o fazer e o agir estão interligados». O *fazer* corresponde à competência técnica, à eficiência e à capacidade de executar correctamente as tarefas inerentes à profissão, enquanto o *agir* diz respeito à conduta ética, aos valores e às atitudes que devem orientar o profissional no desempenho das suas funções (Oliveira, 2012, p. 51).

Neste sentido, a ética profissional pode ser definida como o conjunto de valores, princípios e normas que regulam o comportamento dos indivíduos no contexto laboral, orientando a tomada de decisões e as relações estabelecidas entre colaboradores, clientes, fornecedores e demais partes interessadas (Chiavenato, 2008; Treviño & Nelson, 2021). Para Chiavenato (2008), a ética organizacional transcende a moral individual dos colaboradores, abrangendo igualmente a responsabilidade institucional perante os seus *stakeholders* e a sociedade em geral.

A adopção de comportamentos eticamente responsáveis contribui para o fortalecimento da reputação, da credibilidade e da legitimidade das organizações, influenciando positivamente a confiança dos clientes, o clima organizacional e a qualidade dos serviços prestados. Neste contexto, a ética manifesta-se através da lealdade, da confidencialidade, da utilização

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

responsável dos recursos organizacionais, do cumprimento das obrigações profissionais e do respeito pelos direitos e interesses das diferentes partes envolvidas (Chiavenato, 2008; Carroll & Brown, 2022).

No caso das empresas multinacionais, como a DHL, a ética profissional assume uma importância estratégica acrescida, uma vez que estas organizações desenvolvem as suas actividades em diferentes contextos culturais, sociais e jurídicos. Consequentemente, torna-se imprescindível a adopção de padrões globais de conduta que conciliem os valores corporativos com o respeito pelas legislações nacionais, pelas normas internacionais e pelos princípios universais da ética empresarial, assegurando elevados níveis de confiança, responsabilidade e qualidade na prestação dos serviços (Ferrell *et al.*, 2022).

Impacto da ética na prestação de serviços

A prestação de serviços caracteriza-se por uma forte componente relacional, envolvendo uma interacção permanente entre colaboradores e clientes. Neste contexto, a ética profissional constitui um elemento essencial para a construção de relações de confiança, influenciando directamente a percepção da qualidade do serviço, a satisfação do cliente e a reputação da organização (Kotler *et al.*, 2022). Assim, o comportamento ético dos colaboradores assume um papel determinante na excelência da prestação de serviços, contribuindo para a criação de valor e para a fidelização dos clientes.

Segundo Kotler et al. (2022), a confiança representa um dos principais factores que sustentam a relação entre a organização e os seus clientes, sendo a ética o fundamento dessa confiança. Quando os clientes percepcionam que a empresa actua com honestidade, transparência, responsabilidade e respeito pelos seus compromissos, desenvolvem níveis mais elevados de satisfação, lealdade e predisposição para recomendar os serviços a terceiros.

No sector da logística, a relevância da ética profissional torna-se ainda mais evidente devido à natureza das operações, que exigem elevados padrões de pontualidade, segurança, integridade das mercadorias, confidencialidade das informações e cumprimento rigoroso das obrigações contratuais. Neste contexto, a ética traduz-se em comportamentos pautados pela responsabilidade, precisão, diligência e respeito pelos compromissos assumidos perante os clientes e restantes partes interessadas (Christopher, 2022). Sendo uma referência mundial no sector logístico, a DHL deve assegurar que os seus colaboradores compreendam e incorporem estes princípios éticos em todas as etapas do processo de prestação de serviços, desde o atendimento inicial até à entrega final.

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

A literatura evidencia igualmente que a implementação de práticas éticas contribui para a redução dos riscos legais, operacionais e reputacionais, fortalecendo a confiança dos *stakeholders* e promovendo a sustentabilidade organizacional (Treviño & Nelson, 2021; Ferrell *et al.*, 2022). Nesta perspectiva, a ética deixa de ser entendida apenas como um imperativo moral, assumindo-se igualmente como um recurso estratégico capaz de gerar vantagem competitiva sustentável.

Paralelamente, torna-se fundamental que as organizações disponham de mecanismos eficazes de promoção da integridade, designadamente códigos de ética, canais seguros de denúncia, políticas de protecção contra retaliações, programas de formação contínua e procedimentos transparentes para a investigação e correcção de condutas inadequadas. A existência destes instrumentos reforça a cultura ética da organização, contribui para a prevenção de irregularidades e evidencia o compromisso institucional com a responsabilidade, a transparência e a boa governação (Treviño & Nelson, *2021*).

A ética no contexto angolano e na DHL em Cabinda

No contexto angolano, a ética profissional tem assumido uma importância crescente em virtude das reformas orientadas para o fortalecimento da boa governação, da transparência e da responsabilização nas instituições públicas e privadas. A crescente exigência dos cidadãos e dos diferentes *stakeholders* relativamente à integridade organizacional tem impulsionado a adopção de práticas de gestão mais éticas e sustentáveis. Contudo, persistem desafios relacionados com a implementação efectiva de códigos de conduta, o fortalecimento dos mecanismos de controlo interno e a promoção de uma cultura organizacional assente em princípios éticos (*Transparency International*, 2024; *OECD*, 2024).

Enquanto subsidiária de uma empresa multinacional, a DHL desenvolve as suas actividades com base em políticas corporativas de ética, integridade e *compliance*, procurando assegurar padrões elevados de conduta em todas as operações. De acordo com Crane et al. (2023), a eficácia dos programas de ética empresarial depende não apenas da existência de normas e procedimentos formais, mas também da capacidade da organização para promover uma cultura ética, sustentada pelo compromisso da liderança e pela participação activa dos colaboradores.

Neste sentido, a implementação de políticas de ética e *compliance* deve ser acompanhada por programas permanentes de formação, mecanismos de supervisão e instrumentos eficazes de monitorização, capazes de assegurar que os princípios institucionais sejam efectivamente incorporados nas práticas quotidianas dos colaboradores. Conforme

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

defendem Ferrell *et al.* (2022), uma cultura ética sólida fortalece a confiança entre os diferentes *stakeholders*, reduz os riscos organizacionais e contribui para a sustentabilidade e competitividade das organizações.

Por outro lado, a aplicação dos princípios universais da ética empresarial deve considerar as especificidades socioculturais do contexto onde a organização desenvolve as suas actividades. No caso da província de Cabinda, torna-se fundamental que valores como a honestidade, a responsabilidade, o respeito e a transparência sejam harmonizados com as características culturais e sociais da comunidade local, favorecendo relações de confiança entre a organização, os colaboradores e os clientes. Segundo Carroll e Brown (2022), a capacidade de adaptar os princípios éticos ao contexto social, sem comprometer os valores fundamentais da organização, constitui um dos factores determinantes para o sucesso das empresas que operam em ambientes multiculturais.

METODOLOGIA

A metodologia corresponde ao conjunto de procedimentos científicos que orientam a realização da investigação, assegurando a coerência entre os objectivos do estudo, a questão de investigação, os métodos de recolha de dados e a análise dos resultados (Creswell & Creswell, 2023). Neste estudo, procurou-se analisar a influência da ética profissional na qualidade dos serviços prestados pela DHL, na província de Cabinda, o que exigiu a adopção de um desenho metodológico compatível com a natureza do fenómeno em análise.

A investigação enquadra-se numa abordagem qualitativa, por privilegiar a compreensão aprofundada das percepções, experiências e práticas relacionadas com a ética profissional no contexto organizacional da DHL. Segundo Flick (2022), a investigação qualitativa permite interpretar fenómenos sociais a partir das perspectivas dos participantes, proporcionando uma compreensão contextualizada da realidade estudada.

Quanto aos objectivos, a pesquisa assume natureza descritiva e exploratória. É descritiva porque procura identificar, caracterizar e interpretar as práticas éticas desenvolvidas no ambiente organizacional da empresa, e exploratória por contribuir para o aprofundamento do conhecimento sobre a aplicação da ética profissional no sector logístico, num contexto ainda pouco estudado em Angola (Gil, 2022).

O estudo foi realizado na filial da DHL, localizada na província de Cabinda, Angola. A escolha desta unidade de análise justifica-se pela relevância da empresa no sector da logística

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

internacional e pela existência de políticas corporativas de ética, integridade e conduta profissional, constituindo um contexto adequado para a compreensão do fenómeno investigado.

Para a recolha de dados recorreu-se à análise documental, à entrevista semiestruturada e à observação não participante. A análise documental permitiu examinar documentos institucionais relacionados com as políticas de ética e de conduta da organização; a entrevista semiestruturada possibilitou obter informações detalhadas junto dos participantes; e a observação não participante contribuiu para a compreensão das práticas e comportamentos éticos no ambiente de trabalho. A utilização destas técnicas favoreceu a triangulação dos dados, aumentando a consistência e a credibilidade dos resultados da investigação (Saunders *et al.*, 2023).

Reconhece-se que o estudo apresenta algumas limitações metodológicas. A utilização de uma amostra não probabilística, circunscrita a uma única unidade da empresa, limita a possibilidade de generalização dos resultados para outras filiais da organização ou para o sector logístico em geral. Acresce que a natureza sensível do tema poderá ter influenciado algumas respostas, em virtude do denominado viés de desejabilidade social, apesar de terem sido assegurados o anonimato e a confidencialidade dos participantes.

Não obstante estas limitações, considera-se que os resultados obtidos constituem um contributo relevante para a compreensão da influência da ética profissional na prestação de serviços da DHL em Cabinda, podendo servir de suporte ao aperfeiçoamento das práticas organizacionais e ao desenvolvimento de futuras investigações sobre ética empresarial e gestão de serviços no contexto angolano.

ANÁLISE DA INFLUÊNCIA DA ÉTICA PROFISSIONAL NOS SERVIÇOS DA DALSEY, HILLBLOM AND LYNN EM CABINDA

Caracterização do grupo DHL (ou Deutsche Post DHL Group)

A história da DHL (Deutsche Post DHL Group) começa em 1969, quando Adrian Dalsey, Larry Hillblom e Robert Lynn fundaram a empresa nos Estados Unidos. Seu objectivo inicial era oferecer um serviço inovador de entregas expressas entre São Francisco e Honolulu, utilizando voos comerciais para transportar documentos rapidamente, algo inédito na época. Esse conceito revolucionário não apenas reduziu os tempos de entrega, mas também estabeleceu as bases para o modelo de negócios que definiria a empresa no futuro.

O grupo DHL (ou Deutsche Post DHL Group) é uma empresa alemã de capital aberto, líder mundial em correspondência e logística. O grupo actua em mais de 220 países e territórios,

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

empregando cerca de 550 mil trabalhadores em todo o mundo, o que o torna um dos 10 maiores empregadores do planeta. Por hora, são gerenciados mais de um milhão de contactos de clientes. Em relação à receita, os números também são expressivos, ultrapassando os 61 bilhões de euros gerados em 2018.

Com operações em mais de 220 países e territórios, a empresa é considerada a maior e mais abrangente rede logística do mundo. Essa escala permite que a DHL conecte fabricantes, fornecedores e consumidores de forma eficaz, garantindo que mercadorias e documentos sejam transportados com rapidez e segurança por meio de sua ampla gama de serviços, como transporte aéreo, marítimo, ferroviário e terrestre. Em Angola, existem 10 agências da DHL, das quais duas estão localizadas em Cabinda (estas duas foram objecto de análise na presente pesquisa).

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os dados relativos ao tempo de ligação dos colaboradores à empresa revelam que a maioria dos inquiridos possui mais de três anos de experiência na DHL. Este aspecto é relevante, pois indica que os participantes detêm conhecimento acumulado sobre a cultura interna, os procedimentos operacionais e as práticas de conduta da organização. Assim, as respostas obtidas não reflectem apenas impressões ocasionais, mas percepções construídas a partir da vivência diária no contexto de trabalho. Esta permanência na empresa favorece uma leitura mais consistente sobre a forma como os princípios éticos são comunicados, praticados e incorporados nas rotinas organizacionais.

A unanimidade dos participantes ao considerarem a ética profissional “muito importante” na prestação de serviços evidencia que a ética é percebida como um elemento central da actividade logística. Esta percepção confirma o entendimento teórico segundo o qual, nas organizações prestadoras de serviços, a qualidade não depende apenas de recursos técnicos ou operacionais, mas também da conduta dos colaboradores, da transparência na relação com o cliente e da responsabilidade no cumprimento dos compromissos assumidos. No caso específico da logística, estes aspectos tornam-se ainda mais relevantes, uma vez que o serviço envolve prazos, integridade das mercadorias, confidencialidade da informação e fiabilidade na entrega.

Os resultados mostram igualmente que os colaboradores reconhecem os valores éticos como parte fundamental da cultura organizacional da DHL. Este dado sugere que a empresa possui uma orientação institucional voltada para a integridade, o respeito, a responsabilidade e

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

a conformidade. Contudo, numa perspectiva qualitativa, importa observar que a existência formal de valores éticos não garante, por si só, a sua plena interiorização. A cultura ética consolida-se quando os valores deixam de ser apenas princípios declarados e passam a orientar efectivamente as decisões, os comportamentos e as relações quotidianas no ambiente de trabalho.

A existência de um código de ética ou de conduta, reconhecida por todos os participantes, constitui um indicador positivo da institucionalização da ética na empresa. Todavia, as respostas abertas revelam que há margem para melhorar a forma como esse código é comunicado e operacionalizado. Os colaboradores sugerem cartilhas resumidas, vídeos curtos, explicações práticas por parte dos supervisores e maior facilidade de acesso digital ao conteúdo. Estas propostas indicam que, embora o código exista, a sua eficácia depende da capacidade da organização de o tornar compreensível, acessível e aplicável às situações concretas do dia-a-dia.

Outro resultado relevante refere-se à formação ética. Todos os participantes afirmaram que a DHL promove regularmente acções de formação sobre ética profissional e conduta. Esta constatação é importante, pois demonstra que a empresa não limita a ética à existência de normas escritas, procurando também desenvolver competências comportamentais nos seus colaboradores. No entanto, as sugestões apresentadas indicam que os trabalhadores valorizam metodologias mais participativas, como estudos de caso, simulações, workshops, rodas de conversa e formações aplicadas ao atendimento ao cliente e à gestão de conflitos. Tal evidência reforça a ideia de que a formação ética deve ser contínua, prática e contextualizada, permitindo aos colaboradores interpretar dilemas reais e tomar decisões alinhadas com os valores institucionais.

As entrevistas revelam ainda uma preocupação significativa com o papel da liderança na promoção da ética. Os colaboradores destacam a necessidade de maior transparência nas decisões, coerência entre o discurso e a prática, escuta activa, aceitação de críticas construtivas e reconhecimento de atitudes éticas. Esta dimensão é particularmente importante, pois a literatura sobre ética organizacional demonstra que a liderança exerce forte influência sobre o comportamento dos colaboradores. Quando os líderes actuam com justiça, clareza e responsabilidade, contribuem para a criação de um ambiente de confiança; quando há incoerência ou falta de transparência, fragiliza-se a credibilidade das normas internas.

Outro aspecto recorrente nas respostas diz respeito à necessidade de criar ou reforçar mecanismos de denúncia, protecção contra retaliações e valorização de boas práticas. Esta preocupação revela que os colaboradores compreendem a ética não apenas como um conjunto

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

de valores individuais, mas como um sistema organizacional que deve possuir canais formais de prevenção, escuta e correcção de comportamentos inadequados. Neste sentido, a ética profissional está associada à existência de uma estrutura institucional capaz de proteger os colaboradores, responsabilizar condutas impróprias e estimular comportamentos exemplares.

No que se refere à qualidade dos serviços prestados aos clientes, os participantes associam a ética à honestidade nas informações transmitidas, ao atendimento respeitoso, à coordenação entre sectores, à responsabilidade na prestação do serviço e ao cumprimento da verdade. Estes elementos demonstram que, na percepção dos colaboradores, a qualidade do serviço não se limita à entrega física de encomendas, mas envolve todo o processo relacional entre empresa e cliente. Assim, a ética torna-se um factor de diferenciação, pois contribui para reduzir erros, evitar omissões, reforçar a confiança e melhorar a experiência do cliente.

As respostas abertas também revelam algumas áreas críticas que merecem atenção. Entre elas destacam-se a pressão excessiva por metas, a falta de transparência em certas decisões, a aceitação de “atalhos” para cumprir objectivos, a fraca valorização de feedbacks de clientes insatisfeitos e a percepção de promoções sem critérios claros. Estes elementos são particularmente relevantes, pois demonstram que a ética organizacional pode ser fragilizada quando a busca por resultados se sobrepõe à segurança, à justiça interna e à qualidade do serviço. Portanto, a organização deve assegurar que a produtividade seja compatível com práticas responsáveis e sustentáveis.

De modo geral, os resultados evidenciam que a ética profissional influencia positivamente os serviços da DHL em Cabinda em várias dimensões: fortalecimento da confiança dos clientes, melhoria da qualidade do atendimento, cumprimento das normas internas e legais, prevenção de riscos reputacionais, melhoria do clima organizacional, protecção de dados, responsabilidade ambiental e gestão responsável da cadeia logística. Estes efeitos confirmam a hipótese do estudo, segundo a qual condutas assentes em princípios éticos contribuem para um ambiente organizacional mais saudável, eficiente e orientado para a excelência.

Contudo, a análise qualitativa permite concluir que a ética profissional não deve ser entendida apenas como um discurso institucional ou como um conjunto de regras formais. Para produzir impacto real na qualidade dos serviços, ela precisa de ser vivida no quotidiano da organização, através da actuação exemplar da liderança, da formação contínua dos colaboradores, da comunicação interna eficaz, da existência de canais seguros de denúncia, da avaliação justa do desempenho e da integração dos valores éticos nos processos operacionais. Assim, no caso da DHL em Cabinda, a ética apresenta-se não apenas como uma exigência

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

moral, mas como um recurso estratégico para reforçar a confiança, a reputação e a qualidade dos serviços prestados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objectivo analisar a influência da ética profissional na qualidade dos serviços prestados pela Dalsey, Hillblom and Lynn (DHL), na província de Cabinda, tendo os resultados evidenciado que a ética constitui um factor estratégico para o fortalecimento da cultura organizacional, para a melhoria da qualidade dos serviços e para o reforço da confiança entre a empresa, os colaboradores e os clientes.

A partir da abordagem qualitativa adoptada, verificou-se que os princípios da integridade, da responsabilidade, da transparência e do respeito orientam significativamente as práticas organizacionais, sendo reforçados pela existência de um código de conduta, por programas de formação contínua e por políticas institucionais de ética e *compliance*. A análise permitiu igualmente constatar que a ética profissional ultrapassa a dimensão normativa, assumindo-se como um elemento diferenciador da competitividade organizacional, ao favorecer um ambiente de trabalho mais colaborativo, uma maior credibilidade institucional e uma prestação de serviços mais eficiente e orientada para a satisfação do cliente, corroborando os pressupostos teóricos da ética empresarial (Crane et al., 2023; Ferrell *et al.*, 2022; Carroll & Brown, 2022).

Simultaneamente, foram identificadas oportunidades de melhoria relacionadas com o reforço da comunicação interna, a valorização da liderança ética, a ampliação dos mecanismos de denúncia e protecção contra retaliações, bem como o aperfeiçoamento das estratégias de formação e sensibilização dos colaboradores, demonstrando que a consolidação de uma cultura ética constitui um processo contínuo de aprendizagem e aperfeiçoamento organizacional.

Deste modo, conclui-se que a ética profissional exerce uma influência positiva e determinante na qualidade dos serviços prestados pela DHL em Cabinda, confirmando a hipótese de investigação e respondendo à questão científica inicialmente formulada. Apesar das limitações inerentes à realização do estudo numa única unidade da empresa e à natureza qualitativa da investigação, considera-se que os resultados representam um contributo relevante para o aprofundamento do conhecimento sobre ética profissional no sector logístico angolano, podendo servir de referência para o aperfeiçoamento das práticas de gestão e para o desenvolvimento de futuras investigações que integrem diferentes organizações, contextos geográficos e abordagens metodológicas, contribuindo para uma compreensão mais abrangente da relação entre ética, qualidade dos serviços e desempenho organizacional.

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

REFERÊNCIAS

Carroll, A. B., & Brown, J. A. (2022). *Business & society: Ethics, sustainability and stakeholder management (11th ed*.). Cengage Learning.

Chiavenato, I. (2008). *Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações* (3.ª ed.). Elsevier.

Christopher, M. (2022). *Logistics and supply chain management* (6th ed.). Pearson.

Crane, A., Matten, D., Glozer, S., & Spence, L. J. (2023). *Business ethics: Managing corporate citizenship and sustainability in the age of globalization* (6th ed.). Oxford University Press.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Sage.

Daft, R. L. (2022). *Management* (14th ed.). Cengage Learning.

Deutsche Post DHL Group. (2024). *Code of conduct: Living integrity every day*. Deutsche Post DHL Group.

Deutsche Post DHL Group. (2024). *Sustainability report 2024*. Deutsche Post DHL Group.

Donaldson, T., & Dunfee, T. W. (1999). *Ties that bind: A social contracts approach to business ethics*. Harvard Business School Press.

Ferrell, O. C., Fraedrich, J., & Ferrell, L. (2022). *Business ethics: Ethical decision making and cases* (13th ed.). Cengage Learning.

Fischer, R. M. (2001). *Ética empresarial e responsabilidade social*. Atlas.

Flick, U. (2022). *An introduction to qualitative research* (7th ed.). Sage.

Gil, A. C. (2022). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (7.ª ed.). Atlas.

Jones, G. R., & George, J. M. (2022). *Contemporary management* (12th ed.). McGraw Hill.

Kaptein, M. (2017). *The living code: Embedding ethics into the corporate DNA*. Routledge.

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.

Oliveira, M. A. (2012). *Ética profissional*. Vozes.

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2024). *OECD integrity outlook 2024*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/4cea344d-en

Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2005). *Manual de investigação em ciências sociais* (4.ª ed.). Gradiva.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.

Saunders, M. N. K., Lewis, P., & Thornhill, A. (2023). *Research methods for business students* (9th ed.). Pearson.

Schwartz, M. S. (2017). *Business ethics: An ethical decision-making approach*. Wiley Blackwell.

Slack, N., Brandon-Jones, A., & Burgess, N. (2023). *Operations management* (11th ed.). Pearson.

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

Transparency International. (2024). *Corruption perceptions index 2024*. Transparency International. https://www.transparency.org

Treviño, L. K., & Nelson, K. A. (2021). *Managing business ethics: Straight talk about how to do it right* (8th ed.). Wiley.

Yin, R. K. (2024). *Case study research and applications: Design and methods* (7th ed.). Sage.

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.