



**UNIVERSIDADE
KIMPA VITA**

15 - 10 | 2026

Caixas e livros de reclamações como instrumentos de avaliação de desempenho na pediatria do hospital central de Maputo

Complaint boxes and complaint books as performance evaluation tools in the pediatrics department of the central hospital of Maputo

Rufina Obede Manhiça | Tomás Heródoto Fuel |

Versão electrónica

URL: <https://ciencia.unikivi.ao>

Data de publicação: 15-10-2026. Páginas: 11

Editor

Revista Científica Interdisciplinar da UNIKIVI

Referência eletrónica

Manhiça, R. O., & Fuel, T. H. (2026). Caixas e livros de reclamações como instrumentos de avaliação de desempenho na pediatria do hospital central de Maputo. Revista da UNIKIVI. 02(01), 01-11.



CAIXAS E LIVROS DE RECLAMAÇÕES COMO INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO NA PEDIATRIA DO HOSPITAL CENTRAL DE MAPUTO

*Complaint boxes and complaint books as performance evaluation tools in the
pediatrics department of the central hospital of Maputo*

Rufina Obede Manhiça

Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas – São Paulo.

rufinaobedem@gmail.com | <https://orcid.org/0009-0005-0162-3212>

Tomás Heródoto Fuel

Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas – São Paulo

herodotofuel@gmail.com | <https://orcid.org/0000-0001-6155-0899>

RESUMO

A qualidade dos serviços de saúde pode ser fortalecida por mecanismos de participação dos utentes, como os livros e as caixas de reclamações, que permitem recolher informações sobre a experiência dos utilizadores e apoiar a avaliação do desempenho e a melhoria da gestão hospitalar. O presente estudo teve como objectivo analisar estes instrumentos enquanto mecanismos de avaliação do desempenho na Pediatria do Hospital Central de Maputo, procurando compreender a sua implementação, funcionamento e contributo para a melhoria da qualidade dos serviços. Metodologicamente, realizou-se um estudo de abordagem qualitativa, baseado na análise documental e em dados institucionais relativos às manifestações dos utentes registadas entre 2021 e 2023. Os resultados indicam que os livros e as caixas de reclamações estão formalmente institucionalizados no sistema de gestão da qualidade do hospital e funcionam como mecanismos de recolha das percepções dos utentes. Contudo, a sua efectividade é condicionada por fragilidades relacionadas com a padronização, manutenção e utilização sistemática das informações nos processos de tomada de decisão. As manifestações concentram-se, sobretudo, no tempo de espera, na qualidade do atendimento e nas condições das infra-estruturas, evidenciando desafios na prestação dos serviços. Conclui-se que estes instrumentos constituem mecanismos relevantes de participação dos utentes e identificação de problemas, embora o seu impacto na avaliação do desempenho e na melhoria contínua permaneça limitado. Recomenda-se o fortalecimento da articulação entre os mecanismos de participação e a gestão hospitalar, mediante a análise sistemática das manifestações e a sua utilização na tomada de decisões, monitoria e avaliação da qualidade da assistência.

Palavras-chave: Avaliação de Desempenho; Participação dos Utes; Qualidade dos Serviços de Saúde; Livros de reclamações; Gestão Hospitalar.

ABSTRACT

The quality of healthcare services can be strengthened through patient participation mechanisms, such as complaint books and boxes, which allow information to be gathered about users' experiences and support the evaluation of performance and the improvement of hospital management. This study aimed to analyze these tools as performance evaluation mechanisms in the Pediatrics Department of Maputo Central Hospital, seeking to understand their implementation, operation, and contribution to improving service quality. Methodologically, a qualitative study was conducted, based on document analysis and institutional data regarding patient feedback recorded between 2021 and 2023. The results indicate that the complaint books and boxes are formally institutionalized in the hospital's quality management system and function as mechanisms for collecting patients' perceptions. However, its effectiveness is limited by weaknesses related to the standardization, maintenance, and systematic use of information in decision-making processes. Complaints mainly focus on waiting times, quality of service, and infrastructure conditions, highlighting challenges in service delivery. It is concluded that these tools are important mechanisms for user participation and problem identification, although their impact on performance evaluation and continuous improvement remains limited. It is recommended to strengthen the connection between participation mechanisms and hospital management, through systematic analysis of complaints and their use in decision-making, monitoring, and assessing the quality of care.

Keywords: *Performance Evaluation; User Participation; Quality of Health Services; Complaint Books; Hospital Management.*

1 INTRODUÇÃO

A avaliação da qualidade dos serviços de saúde constitui uma área central da literatura internacional sobre gestão e administração pública, sendo tradicionalmente fundamentada no modelo de Donabedian, que propõe a análise da qualidade a partir das dimensões estrutura, processo e resultados (Donabedian, 1988). Este modelo tem sido amplamente utilizado como referência para a compreensão e avaliação do desempenho dos sistemas de saúde. Complementarmente, a Organização Mundial da Saúde (OMS) destaca a importância de sistemas centrados no utente e de mecanismos de participação e retorno das suas experiências como elementos relevantes para a melhoria contínua da qualidade, da segurança do doente e da governação em saúde (World Health Organization [WHO], 2020, 2024).

Em diferentes sistemas de saúde, particularmente na Europa e na América Latina, os mecanismos de reclamações e sugestões têm sido incorporados nos processos formais de gestão da qualidade e de melhoria organizacional. Estes mecanismos permitem registar de forma sistemática as experiências e percepções dos utentes, constituindo uma fonte de informação potencialmente útil para a tomada de decisões, a avaliação do desempenho e o aperfeiçoamento dos serviços. Contudo, a sua efectividade depende da capacidade das instituições para analisar, responder e integrar essas informações nos processos de gestão e avaliação do desempenho (Berger et al., 2020; Han & Liang, 2024).

No contexto africano e moçambicano, as reformas do sector público têm reforçado a participação dos cidadãos como componente relevante da modernização administrativa e da melhoria da qualidade dos serviços públicos. Em Moçambique, o Ministério da Saúde tem promovido políticas de humanização e de melhoria da qualidade dos cuidados, valorizando a participação dos utentes como elemento importante para o funcionamento do sistema de saúde (Ministério da Saúde de Moçambique [MISAU], 2015). Paralelamente, a Lei n.º 26/2014 estabelece o direito de petição, queixa e reclamação perante a Administração Pública, proporcionando o enquadramento jurídico para a manifestação dos cidadãos (Assembleia da República de Moçambique, 2014). Apesar deste enquadramento institucional e normativo, persistem desafios quanto à utilização sistemática das manifestações dos utentes, como fonte de informação para a avaliação do desempenho e para a melhoria contínua dos serviços.

No contexto local, o Hospital Central de Maputo, particularmente o Departamento de Pediatria, regista diversas manifestações dos utentes através de livros de reclamações e

sugestões. De acordo com o Departamento de Gestão de Qualidade e Humanização (2023), estas manifestações incidem, sobretudo, sobre o tempo de espera, a qualidade do atendimento, a comunicação institucional, as condições das infra-estruturas e a disponibilidade de recursos. Embora estes registos constituam uma fonte relevante de informação sobre a experiência dos utentes, observa-se uma utilização ainda limitada e pouco sistematizada desses dados nos processos de avaliação do desempenho e de apoio à tomada de decisão.

Neste contexto, formula-se a seguinte questão de investigação: Como são utilizadas as manifestações dos utentes registadas nos livros de reclamações e sugestões como fonte de informação para a avaliação do desempenho e a melhoria dos serviços na Pediatria do Hospital Central de Maputo?

Assim, o presente estudo tem como objectivo geral analisar a utilização das manifestações dos utentes registadas nos livros de reclamações e sugestões enquanto instrumento de avaliação do desempenho e de melhoria dos serviços prestados na Pediatria do Hospital Central de Maputo.

A pesquisa procura contribuir para o preenchimento de lacunas na literatura sobre a efectividade dos mecanismos formais de participação dos utentes na avaliação do desempenho no sector da saúde, particularmente em hospitais públicos de países em desenvolvimento. Embora existam estudos sobre reclamações, sugestões e outros mecanismos de participação dos utentes, permanecem limitadas as evidências empíricas sobre a forma como essas informações são efectivamente analisadas e incorporadas nos processos de gestão, avaliação do desempenho e melhoria dos serviços.

Do ponto de vista teórico, o estudo procura articular a utilização dos mecanismos de participação dos utentes com os pressupostos da teoria institucional e os conceitos de avaliação do desempenho na administração pública. No plano prático, pretende contribuir para o fortalecimento dos mecanismos de reclamações e sugestões, mediante recomendações orientadas para a melhoria da sistematização, análise e utilização das manifestações dos utentes na gestão hospitalar, favorecendo processos de melhoria contínua da qualidade dos cuidados prestados.

O artigo encontra-se estruturado em cinco secções principais. A Secção 2 apresenta os métodos adoptados, incluindo a abordagem qualitativa de natureza descritivo-analítica, o desenho de estudo de caso, o contexto da investigação, a população e a amostra, bem como os procedimentos de recolha e análise dos dados. A Secção 3 apresenta os resultados, centrados na evolução das manifestações dos utentes, no funcionamento dos livros de reclamações e sugestões e nos principais conteúdos das manifestações registadas no Departamento de Pediatria do Hospital Central de Maputo. A Secção 4 discute os resultados à luz da teoria institucional e dos pressupostos da avaliação do desempenho na administração pública, procurando interpretar os principais achados e as suas implicações para a gestão hospitalar. Por fim, a Secção 5 apresenta as conclusões, sintetiza os principais resultados, identifica as limitações do estudo, evidencia os seus contributos científicos e práticos e apresenta recomendações para futuras investigações.

2 MÉTODOS

2.1 Abordagem, desenho da pesquisa e contexto do estudo

A presente pesquisa adopta uma abordagem qualitativa, de natureza descritivo-analítica, orientada para a compreensão da utilização dos mecanismos de reclamações e sugestões dos utentes enquanto instrumentos de avaliação do desempenho na administração dos serviços de saúde. Esta abordagem permite analisar percepções, práticas institucionais e dinâmicas organizacionais relacionadas com a gestão da qualidade.

O estudo segue uma lógica indutiva, partindo da análise de informações empíricas específicas para a construção de interpretações mais abrangentes sobre o fenómeno investigado. Adoptou-se o método de estudo de caso, tendo como unidade de análise o Departamento de Pediatria do Hospital Central de Maputo, seleccionado pela relevância dos serviços prestados, elevada procura de cuidados pediátricos e existência de manifestações dos utentes relacionadas com a prestação dos serviços.

A análise documental considerou o período de 2021 a 2023, correspondente ao intervalo temporal dos dados institucionais analisados, permitindo examinar as reclamações e sugestões registadas e os elementos disponíveis relativos à sua gestão e acompanhamento.

2.2 População, amostra e técnicas de recolha de dados

A população do estudo foi constituída por profissionais de saúde e gestores directamente envolvidos na prestação, supervisão e gestão dos serviços do Departamento de Pediatria do Hospital Central de Maputo. A amostra integrou 17 participantes, seleccionados mediante amostragem não probabilística por conveniência, com base na acessibilidade e experiência relativamente ao fenómeno investigado. Foram incluídos informantes com conhecimento directo dos mecanismos de reclamações e sugestões e dos processos de gestão da qualidade.

A recolha de dados foi realizada entre os meses de Junho e de Julho de 2024, através de entrevistas semiestruturadas e análise documental. As entrevistas basearam-se num guião elaborado de acordo com os objectivos do estudo e o referencial teórico, abrangendo questões relacionadas com a existência, utilização, tratamento e resposta às reclamações e sugestões, bem como com a percepção dos participantes sobre a qualidade dos serviços.

A análise documental incidiu sobre os livros de reclamações e sugestões e os relatórios institucionais do Departamento de Gestão de Qualidade e Humanização, referentes ao período de 2021 a 2023. Estes documentos permitiram complementar as entrevistas e identificar a natureza, frequência e principais conteúdos das manifestações dos utentes.

2.3 Análise dos dados, rigor metodológico e aspectos éticos

Os dados foram submetidos a análise de conteúdo temática, compreendendo as etapas de organização, leitura, codificação, categorização e interpretação. A codificação foi realizada manualmente, tendo como referência os objectivos da investigação e as dimensões do referencial teórico sobre avaliação do desempenho. As categorias emergentes foram interpretadas à luz da teoria institucional e dos conceitos de avaliação do desempenho na administração pública.

O rigor metodológico foi assegurado mediante triangulação das fontes e técnicas de recolha de dados, articulando informações provenientes das entrevistas, dos livros de reclamações e sugestões e dos relatórios institucionais. Esta estratégia permitiu confrontar diferentes fontes e identificar convergências e divergências.

No plano ético, foi obtido o consentimento informado dos participantes, assegurando-se o anonimato, a confidencialidade e a utilização dos dados exclusivamente para fins académicos. Os resultados foram apresentados de forma agregada.

Entre as limitações identificadas destacam-se constrangimentos institucionais, indisponibilidade de determinados profissionais e ausência de dados devidamente sistematizados relativos às caixas de reclamações. Por esse motivo, a análise documental foi delimitada aos livros de reclamações e sugestões e aos relatórios institucionais disponíveis referentes ao período de 2021 a 2023.

3 RESULTADOS

3.1 Evolução das manifestações dos utentes

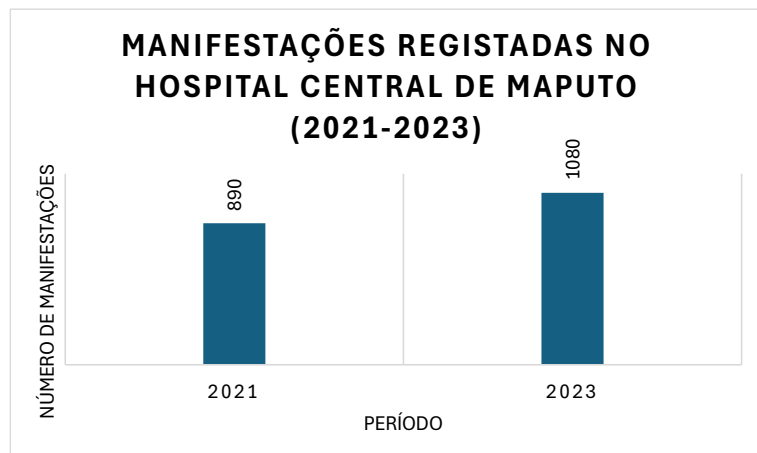
O gráfico (1) abaixo apresenta a evolução das manifestações registadas no Hospital Central de Maputo, com aumento do volume de manifestações de 17,6% (190 manifestações) entre o ano 2021 e 2023. Contudo, a documentação institucional consultada não apresentou uma desagregação anual completa por tipologia das manifestações, nem dados suficientes para determinar a evolução específica das reclamações, sugestões e elogios ao longo de todo o período.

No segundo gráfico (2), as petições, incluindo reclamações, sugestões, elogios representam aproximadamente 97% (1 793 petições) do total das manifestações registados pelo departamento de gestão e qualidade e Humanização do Hospital Central de Maputo (DGQ & H, 2023), e 3% (55 petições) outras manifestações. Estes dados evidenciam a utilização dos

mecanismos formais de participação dos utentes como fontes de informação sobre a prestação dos serviços e sobre as percepções dos cidadãos relativamente à assistência recebida.

Gráfico 1

Evolução das manifestações registadas no Hospital central de Maputo, (2021-2023)



Fonte: Elaboração própria com base nos dados do Departamento de Gestão de Qualidade e Humanização (DGQ&H, 2023).

Gráfico 2

Distribuição das manifestações registadas no Hospital central de Maputo, segundo a sua natureza, 2021-2023



Fonte: Elaboração própria com base nos dados do Departamento de Gestão de Qualidade e Humanização (DGQ&H, 2023)

De forma geral, as manifestações analisadas revelaram a predominância das reclamações, seguidas das sugestões e, em menor frequência, dos elogios. As reclamações incidiram principalmente sobre o tempo de espera, a qualidade do atendimento, a comunicação entre profissionais de saúde e utentes e as condições das infra-estruturas. As sugestões concentraram-se sobretudo na melhoria da higiene, alimentação e organização dos serviços. Os elogios, embora menos frequentes, destacaram o profissionalismo, a dedicação e a atitude humanizada de alguns profissionais de saúde.

Os resultados demonstram, assim, que os mecanismos de participação permitiram identificar tanto constrangimentos associados à prestação dos serviços como experiências positivas percebidas pelos utentes. Todavia, a ausência de uma desagregação quantitativa anual por tipologia limita a análise da evolução específica de cada categoria de manifestação.

3.2 Instrumentos de recolha de manifestações e funcionamento institucional

De acordo com a legislação aplicável, os cidadãos dispõem de diferentes mecanismos para apresentar petições, reclamações e sugestões, incluindo caixas de reclamações e

sugestões, livros de reclamações e sugestões, linha verde e canais digitais. No Departamento de Pediatria do Hospital Central de Maputo, foram identificados diferentes instrumentos e canais destinados à recolha de manifestações dos utentes.

A sistematização dos instrumentos e canais identificados, considerando a quantidade, o respectivo estado de funcionamento e as principais condições observadas, é apresentada na Tabela 1.

Tabela 1

Instrumentos e canais de recolha de manifestações na Pediatria do Hospital Central de Maputo

Instrumento/canal	Quantidade	Estado de funcionamento	Observações
Caixas de reclamações e sugestões	2	Não funcionais	Danificadas
Livros de reclamações e sugestões	10	Funcionais	Sem modelo institucional padronizado
Linha verde	1	Funcional	Contacto telefónico
Canais digitais	—	Funcionais	Plataformas digitais

Fonte: Elaboração dos autores com base nos dados da pesquisa (2026).

Os dados apresentados na Tabela 1 evidenciam diferenças na operacionalização dos mecanismos de participação. Foram identificados dez livros de reclamações e sugestões em funcionamento, constituindo o principal suporte formal identificado para o registo das manifestações no serviço. Contudo, verificou-se a ausência de um modelo institucional padronizado, o que representa uma limitação quanto à uniformização do processo de registo.

Em contrapartida, as duas caixas de reclamações e sugestões identificadas encontravam-se danificadas e não funcionais. Esta condição restringia a sua utilização como canais de participação, particularmente enquanto meios físicos alternativos para a apresentação das manifestações dos utentes.

A linha verde constituía igualmente um canal funcional, permitindo a apresentação de manifestações por contacto telefónico. Os canais digitais encontravam-se também disponíveis, possibilitando a utilização de plataformas electrónicas para a comunicação entre os utentes e a instituição. Verificou-se, deste modo, a existência de diferentes modalidades de submissão de manifestações, embora o seu nível de operacionalização não fosse uniforme.

Os livros de reclamações e sugestões permitiam documentar as observações apresentadas pelos utentes e possibilitavam o posterior encaminhamento das manifestações para as unidades competentes. De acordo com os procedimentos institucionais identificados, as manifestações recebidas são encaminhadas para o Departamento de Gestão de Qualidade e Humanização, responsável pelo respectivo registo, análise e encaminhamento às unidades competentes, para apreciação e eventual adopção das medidas consideradas necessárias.

Os resultados evidenciam, portanto, a existência de uma estrutura diversificada de recepção das manifestações dos utentes, integrando mecanismos físicos, telefónicos e digitais. Contudo, foram identificadas diferenças nas condições de funcionamento desses mecanismos, particularmente no que respeita às caixas de reclamações e à padronização dos livros de reclamações e sugestões.

3.3 Conteúdo das manifestações e resposta institucional

A análise das manifestações registadas nos livros de reclamações e sugestões permitiu identificar diferentes categorias temáticas relacionadas com a qualidade dos serviços prestados na Pediatria do Hospital Central de Maputo. As reclamações incidiram sobretudo sobre o tempo de espera para atendimento, a comunicação entre profissionais e utentes, a qualidade do atendimento, a insuficiência de recursos humanos e as condições das infra-estruturas.

De forma geral, os conteúdos analisados evidenciaram dificuldades na organização do fluxo de atendimento, períodos prolongados de espera, limitações na comunicação entre profissionais e utentes e problemas relacionados com as condições físicas do serviço. Estes aspectos constituíram os principais temas identificados nas manifestações analisadas.

As sugestões concentraram-se sobretudo na melhoria das condições de higiene, alimentação, comunicação e organização dos serviços. Entre as preocupações identificadas destacaram-se a limpeza das enfermarias, a disponibilidade de água nas instalações sanitárias e a necessidade de melhorar o atendimento prestado aos utentes e respectivos acompanhantes.

Os elogios, embora menos frequentes, destacaram o profissionalismo, a dedicação e a atitude humanizada de alguns profissionais de saúde. Este resultado demonstra que os mecanismos de participação permitem também registar experiências positivas relacionadas com a prestação dos cuidados.

Quanto ao tratamento das manifestações, verificou-se que o Departamento de Gestão de Qualidade e Humanização desempenha funções de recepção, análise e encaminhamento das petições às unidades competentes. Contudo, durante a recolha dos dados, não foi possível obter informação sistematizada sobre o número de manifestações respondidas, o tempo médio de resposta, a proporção de respostas emitidas dentro do prazo legal ou as medidas correctivas efectivamente adoptadas em consequência das manifestações recebidas.

Esta limitação impediu a realização de uma avaliação quantitativa da resposta institucional e restringiu a determinação da eficácia do sistema de acompanhamento das manifestações dos utentes. Consequentemente, os resultados permitem caracterizar a existência, a disponibilidade e o funcionamento dos principais mecanismos de participação, bem como os principais conteúdos das manifestações recebidas, mas não permitem determinar, de forma objectiva, em que medida o *feedback* dos utentes foi convertido em respostas institucionais, medidas correctivas ou melhorias efectivas no desempenho dos serviços.

4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Institucionalização dos livros e caixas de reclamações como instrumentos de avaliação de desempenho

Os resultados demonstram que os livros e as caixas de reclamações integram uma estrutura institucional destinada à participação dos utentes e à recolha de informação sobre a prestação dos serviços de saúde. A existência de mecanismos formais de reclamação e sugestão, associada à intervenção do Departamento de Gestão de Qualidade e Humanização, evidencia a incorporação de procedimentos destinados à recepção, registo, análise e encaminhamento das manifestações dos cidadãos.

À luz da teoria institucional, esta realidade pode ser interpretada com base no conceito de isomorfismo organizacional desenvolvido por DiMaggio e Powell (1991, 2005), segundo o qual as organizações tendem a adoptar estruturas e práticas semelhantes em resposta a pressões coercivas, normativas e miméticas. Neste contexto, a adopção de mecanismos formais de reclamação e sugestão pode reflectir a influência de normas, orientações administrativas e expectativas institucionais associadas à administração pública e à gestão da qualidade nos serviços de saúde.

Todavia, os resultados demonstram que a institucionalização formal não assegura, por si só, a efectividade operacional dos mecanismos. A existência de caixas de reclamações danificadas e não funcionais e a ausência de um modelo institucional padronizado para os livros evidenciam limitações na operacionalização dos instrumentos. Estes aspectos podem reduzir a capacidade dos mecanismos de funcionarem de forma uniforme e sistemática como fontes de informação para a gestão.

Esta constatação é compatível com a perspectiva de North (1990), segundo a qual o funcionamento das instituições não depende exclusivamente da existência de regras formais, mas também da capacidade de assegurar a sua aplicação efectiva. Assim, a existência institucionalizada dos mecanismos de reclamação constitui uma condição importante, mas não suficiente, para que estes contribuam para a avaliação e melhoria do desempenho dos serviços.

4.2 Implementação e efectividade dos instrumentos de avaliação de desempenho e canais de *Feedback*

Os resultados evidenciam a existência de diferentes canais institucionais destinados à recolha das manifestações dos utentes, incluindo livros de reclamações e sugestões, caixas de reclamações, linha verde e canais digitais. A diversidade desses mecanismos amplia formalmente as possibilidades de participação dos cidadãos e permite recolher diferentes percepções sobre a qualidade dos serviços prestados.

Contudo, a existência de múltiplos canais não significa, necessariamente, maior efectividade do sistema de avaliação do desempenho. As limitações observadas na operacionalização de determinados instrumentos, nomeadamente das caixas de reclamações, bem como a ausência de informação sistematizada sobre as respostas produzidas e as medidas adoptadas, restringem a capacidade de avaliar a transformação do *feedback* dos utentes em acções de gestão.

Neste sentido, os resultados sugerem que os mecanismos de participação desempenham uma função mais evidente de identificação e registo de problemas do que de avaliação sistemática do desempenho. A simples recolha de manifestações não assegura que a informação produzida seja analisada de forma regular, incorporada no planeamento ou utilizada para implementar e monitorizar medidas correctivas.

Esta distinção é particularmente relevante no contexto da avaliação do desempenho. Para que o *feedback* dos utentes constitua efectivamente um instrumento de avaliação, é necessário que a informação recolhida seja sistematizada, analisada e relacionada com decisões de gestão, permitindo identificar padrões, estabelecer prioridades, implementar medidas e acompanhar os respectivos resultados.

Assim, a efectividade dos mecanismos deve ser apreciada não apenas pela sua existência ou pelo volume de manifestações registadas, mas também pela capacidade institucional de processar o *feedback*, responder aos utentes, identificar problemas recorrentes e utilizar a informação produzida na tomada de decisão e na melhoria dos serviços.

4.3 Contribuição dos mecanismos de reclamação para a prestação de serviços

Os resultados mostram que as manifestações dos utentes incidem predominantemente sobre aspectos relacionados com o funcionamento dos serviços, designadamente o tempo de espera, a organização do atendimento, a comunicação entre profissionais de saúde e utentes, as condições das infra-estruturas e a disponibilidade de recursos humanos. Estes resultados evidenciam o valor informativo das manifestações para a identificação de problemas percebidos pelos utilizadores dos serviços.

A recorrência destes temas sugere que as manifestações não se limitam a situações isoladas, podendo reflectir dificuldades relacionadas com a organização e o funcionamento dos serviços. As reclamações relativas ao tempo de espera, à comunicação e às condições físicas, por exemplo, fornecem informação sobre dimensões da qualidade assistencial que podem complementar outros indicadores administrativos e clínicos.

As sugestões apresentadas, particularmente nos domínios da higiene, alimentação, comunicação e organização dos serviços, demonstram igualmente que os utentes participam na identificação de áreas susceptíveis de intervenção. Neste sentido, as manifestações podem constituir uma fonte complementar de informação para a definição de prioridades de melhoria, desde que sejam devidamente analisadas e integradas nos processos de gestão.

Por outro lado, os elogios, embora menos frequentes, evidenciam experiências positivas relacionadas com o profissionalismo, a dedicação e a atitude humanizada de alguns profissionais. Estes registos permitem identificar práticas valorizadas pelos utentes e que podem constituir referências para o reforço de comportamentos considerados favoráveis à qualidade da prestação dos cuidados.

Apesar deste potencial, os resultados não permitem concluir que as manifestações tenham produzido alterações concretas no desempenho dos serviços. Não foram identificadas

informações sistematizadas sobre a proporção de manifestações respondidas, os tempos de resposta, as medidas correctivas adoptadas ou os resultados dessas medidas. Consequentemente, não é possível estabelecer empiricamente uma relação entre a recolha das manifestações e a melhoria efectiva do desempenho institucional.

Deste modo, os livros e as caixas de reclamações podem ser entendidos como instrumentos de participação e diagnóstico, cujo contributo para a avaliação do desempenho depende da sua articulação com procedimentos de análise, resposta, decisão, implementação, monitorização e avaliação das medidas adoptadas. No contexto estudado, existe evidência do potencial informativo destes mecanismos, mas a insuficiência de dados sobre o tratamento das manifestações impede afirmar que esse potencial tenha sido plenamente convertido em melhorias mensuráveis na prestação dos serviços.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo analisou os livros e as caixas de reclamações como instrumentos de avaliação do desempenho na Pediatria do Hospital Central de Maputo, procurando compreender a sua institucionalização, funcionamento e contributo para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde.

Os resultados demonstram que estes instrumentos encontram-se formalmente institucionalizados, constituindo mecanismos de participação dos utentes e fontes de informação sobre a qualidade dos serviços prestados. Contudo, a sua efectividade permanece condicionada por limitações relacionadas com a operacionalização, manutenção e funcionamento dos canais disponíveis, bem como pela insuficiente sistematização e utilização das informações recolhidas nos processos de gestão e tomada de decisão.

As manifestações dos utentes analisadas evidenciam que as principais preocupações estão relacionadas com o tempo de espera, a qualidade do atendimento, a comunicação entre profissionais e utentes e as condições das infra-estruturas. As sugestões apresentadas incidem sobretudo sobre a melhoria da higiene, alimentação e organização dos serviços, enquanto os elogios destacam o profissionalismo, a dedicação e a humanização do atendimento por parte de alguns profissionais. Estes resultados demonstram que os mecanismos de participação permitem identificar tanto fragilidades, como práticas positivas na prestação dos cuidados.

Apesar do volume significativo de manifestações registadas no período de 2021 a 2023, não foi possível obter informação sistematizada sobre indicadores de resposta institucional, nomeadamente, o número de manifestações respondidas, o tempo médio de resposta, a proporção de reclamações tratadas e as medidas correctivas adoptadas. Esta limitação restringe a possibilidade de determinar em que medida o *feedback* dos utentes se traduz em alterações concretas no desempenho dos serviços.

Conclui-se que os livros e as caixas de reclamações apresentam potencial relevante como instrumentos de participação, diagnóstico e avaliação do desempenho, mas a sua contribuição para a melhoria efectiva dos serviços depende da articulação entre recolha, análise, resposta, tomada de decisão, implementação de medidas correctivas e monitorização dos resultados. A existência formal destes mecanismos, por si só, não garante a sua eficácia.

O estudo evidencia, assim, a necessidade de fortalecer os mecanismos institucionais de escuta dos utentes e de integrar sistematicamente as informações obtidas nos processos de gestão e melhoria da qualidade. Investigações futuras poderão aprofundar a relação entre o *feedback* dos utentes e as decisões institucionais, bem como comparar diferentes unidades hospitalares, permitindo identificar práticas mais eficazes de utilização destes instrumentos.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Assembleia da República de Moçambique. (1990). *Constituição da República de Moçambique*.
- Assembleia da República de Moçambique. (1996). *Lei n.º 2/96, de 4 de Janeiro: Lei das petições*.
- Assembleia da República de Moçambique. (2001). *Decreto n.º 30/2001, de 15 de Outubro: Normas de funcionamento dos serviços da administração pública*.

- Assembleia da República de Moçambique. (2012). *Lei n.º 7/2012, de 8 de Fevereiro: Lei das bases de organização e funcionamento da administração pública*.
- Departamento de Gestão de Qualidade e Humanização. (2021). *Relatório do Departamento de Gestão de Qualidade e Humanização 2021*.
- Departamento de Gestão de Qualidade e Humanização. (2022). *Relatório do Departamento de Gestão de Qualidade e Humanização 2022*.
- Departamento de Gestão de Qualidade e Humanização. (2023). *Relatório do Departamento de Gestão de Qualidade e Humanização 2023*.
- Departamento de Gestão de Qualidade e Humanização. (2024). *Relatório do Departamento de Gestão de Qualidade e Humanização 2024*.
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1991). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. In W. W. Powell & P. J. DiMaggio (Eds.), *The new institutionalism in organizational analysis* (pp. 63–82). University of Chicago Press.
- Donabedian, A. (1980). *The definition of quality and approaches to its assessment*. Health Administration Press.
- Friele, R. D., Sluijs, E. M., & Legemaate, J. (2008). Complaints handling in hospitals: An analysis of complaint processes and outcomes. *Health Policy*, 88(2–3), 202–210. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2008.03.005>
- Kennerley, M., & Neely, A. (2002). Performance measurement frameworks: A review. *International Journal of Operations & Production Management*, 22(10), 1222–1245. <https://doi.org/10.1108/01443570210446316>
- Lebas, M. (1995). Performance measurement and performance management. *International Journal of Production Economics*, 41(1–3), 23–35. [https://doi.org/10.1016/0925-5273\(95\)00081-X](https://doi.org/10.1016/0925-5273(95)00081-X)
- Manhiça, R. O. (2024). *Caixas e livros de reclamações como instrumento de avaliação de desempenho na Pediatria do Hospital Central de Maputo* [Trabalho de conclusão de curso de graduação, Universidade Eduardo Mondlane].
- Matias-Pereira, J. (2009). *Administração pública: Foco nas instituições e políticas públicas*. Atlas.
- North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change and economic performance*. Cambridge University Press.
- Pollitt, C. (2000). Is the emperor in his underwear? An analysis of performance measurement in the public sector. *Public Money & Management*, 20(4), 1–7. <https://doi.org/10.1111/1467-9302.00247>
- Reader, T. W., Gillespie, A., & Roberts, J. (2014). Patient complaints in healthcare systems: A systematic review and coding taxonomy. *BMJ Quality & Safety*, 23(9), 731–740. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2013-002437>
- Souza, C., & Frenhani, E. (2010). Qualidade nos serviços públicos e satisfação do cidadão. *Revista de Administração Pública*, 44(3), 589–612. <https://doi.org/10.1590/S0034-76122010000300005>
- World Health Organization. (2021a). *Engaging patients, families and communities for quality health services*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240037488>
- World Health Organization. (2021b). *People-centred health services: Transforming healthcare delivery*. <https://www.who.int/>