



FEUC FACULDADE DE ECONOMIA
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Filipe André

Comportamentos de Reclamação

- o caso dos Serviços de Água e Saneamento do Município de Montemor-o-Velho -

Dissertação de Mestrado em Gestão, apresentada à
Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra para
obtenção do grau de Mestre.

Orientadores: Prof. Doutora Patrícia Helena Ferreira Lopes Moura e Sá
e Prof. Doutora Maria Rita Vieira Martins

Coimbra, 2015

Agradecimentos

Às Professoras Doutoradas Patrícia Helena Ferreira Lopes Moura e Sá e Maria Rita Vieira Martins por terem aceite acompanhar-me ao longo deste projeto. Agradeço a sua disponibilidade, orientação, apoio e paciência perante as minhas dúvidas e hesitações. O meu muito obrigado.

Ao Dr. Emílio Torrão, Presidente da Câmara Municipal de Montemor-o-Velho, por ter permitido que esta dissertação tivesse como base de estudo o caso dos serviços de abastecimento de água e saneamento do Município de Montemor-o-Velho. Agradeço também o apoio da Eng. Isabel Quinteiro, Chefe de Divisão da DAOM, do Dr. Miguel Felgueiras, Chefe da DAGF, e dos trabalhadores municipais Abel Garrote, António Monteiro, Bruno Rodrigues, Catarina Costa e Cristiano Santa Rita.

Ao Sr. João Girão, Presidente da Junta de Freguesia de Santo Varão e ao Sr. Rui Roxo, Presidente da Junta de Freguesia de Pereira, pela disponibilização do questionário nas autarquias a que presidem.

À minha colega e amiga Maria do Carmo Flórido, pelo incentivo a que continuasse os meus estudos e por nunca ter regateado esforços para me apoiar e possibilitar ter sucesso académico, muitas vezes com prejuízos pessoais e apesar de todos os momentos difíceis por que passou ao longo destes últimos cinco anos.

À minha família. Ao meu pai, Joaquim André, à minha mãe, Cremilde Lourenço, às minhas irmãs, Isabel e Verónica, aos meus cunhados, Valdemar, Paulo, Elisabete e Simão, às minhas sobrinhas, Joana, Leonor, Daniela e Maria e aos meus sogros, José e Maria, por serem uma parte importante da minha vida.

Aos meus filhos, Guilherme e Afonso, pois são a alegria da minha vida e foi deles que *roubei* grande parte do tempo que necessitei para encerrar esta etapa da minha vida, e por fim, um agradecimento especial à minha esposa Sandra Marques, companheira de todos os momentos, pelo seu amor, a sua dedicação, o seu esforço e a sua compreensão. Vocês são os pilares da minha vida, sem os quais nada sou, pelo que este trabalho aqui apresentado também é vosso.

Resumo

A prestação do serviço de abastecimento de água e de saneamento (SAS) é um serviço de interesse económico geral, uma atividade essencial e de interesse público que contribui para o desenvolvimento sustentado e para a coesão económica e social das populações. Perante a especificidade do setor, é essencial a regulação dos SAS que visa, entre outros objetivos, defender os direitos e interesses dos consumidores. O direito à reclamação é um desses direitos essenciais e, para a entidade gestora (EG), as reclamações constituem oportunidades de conhecer as fontes de insatisfação dos utilizadores. O presente trabalho estuda os comportamentos de reclamação dos consumidores (CRC), analisando as reclamações apresentadas e os canais utilizados e, em particular, olhando para os potenciais motivos que levariam os clientes a reclamar e para a forma como avaliam o processo de reclamação. A investigação tem por base o estudo de caso da EG do Município de Montemor-o-Velho e a recolha de dados feita através de pesquisa documental e de questionário, que se centra nas atitudes, motivações e comportamentos, realizado entre 18 de março e 30 de abril de 2015 e respondido por 237 consumidores.

Os resultados revelam que 70% dos inquiridos nunca apresentou qualquer reclamação, apesar de 24% destes estar insatisfeito com os SAS, e que quem o fez optou sobretudo pela via oral, tendo apenas 17% formalizado por escrito a sua reclamação, devendo-se a maioria das reclamações a alterações de procedimentos ou do *layout* das faturas e a aumento de tarifas. Entre os motivos que mais mobilizariam o CRC, encontra-se a receção de faturas com valores elevados e a deteção de problemas nos contadores, a par do fornecimento de água de má qualidade. Na avaliação da relação Custo-Benefício da reclamação, apesar da generalidade dos inquiridos considerar que reclamar “não é uma perda de tempo”, apenas 30% acredita que a EG tem em conta as reclamações dos clientes na melhoria do serviço. Conclui-se que a EG deverá valorizar o processo de reclamação e os clientes devem perceber qual a melhor forma de expressar a sua insatisfação, para garantir a plenitude dos seus direitos.

Palavras-chave: Comportamento de reclamação dos consumidores; Gestão de reclamações; Serviços de Águas; Análise custo-benefício.

Abstract

The provisions of services of the Water Supply and Sanitation (WSS) are services of general economic interest, an essential activity and a matter of public interest that contributes to sustainable development and to the economy and social cohesion of the population. Due to the specificities of the sector, it is essential the regulation of the WSS which aims to defend the rights and interests of consumers, among other goals. The right to complaint is one of those essential rights and for the managing entity (ME), complaints are opportunities to get to know the sources of dissatisfaction of the users. The present work studies the consumer complaint behavior (CCB), analyzing the complaints that are being made and the channels used and, in particular, looking for potential reasons that would lead customers to complain and how they evaluate the complaint process. The research is based on the case study of ME of the City of Montemor-o-Velho and the data collection performed through documental search and a questionnaire, which focuses on attitudes, motivations and consumer behavior, conducted between March 18 and April 30, 2015, and held to 237 consumers.

The results reveal that 70% of the respondents never submitted any complaints, although 24% of them are dissatisfied with the WSS, and the majority that did it decided to complaint orally, having only 17% formalized the complaint in writing. Most complaints are due to amendments of procedures or the layout of invoices and the rate increase. Amongst the reasons that most would mobilize the CCB, is the reception of invoices with high values and the detection of problems in the meters, along with supply of poor quality of the water. In the evaluation of the Cost-Benefit of the complaint, although the majority of the respondents believe that complaining "is not a waste of time", only 30% believes that the ME takes into consideration the complaints of the customer to improve their services. Finally, the ME should value the complaint process and the customers should understand which is the best way to express their dissatisfaction, to ensure the fullness of their rights.

Keywords: Consumer Complaint Behavior; Management of Complaints; Water Services; Cost-Benefit Analysis.

Índice

Agradecimentos	I
Resumo	III
Abstract	IV
Índice	V
Lista de Figuras	VII
Lista de Tabelas	VIII
Lista de Siglas e Abreviaturas	IX
1. Introdução	1
2. O Comportamento de Reclamação e a Gestão de Reclamações	5
2.1. Comportamento de reclamação do consumidor	5
2.2. Gestão de Reclamações e Justiça no Processo de Reclamação	10
3. O Setor das Águas em Portugal	13
3.1. Caracterização dos Serviços de Água e Saneamento	14
3.2. Modelos de gestão	15
3.3. Entidade Reguladora.....	16
3.4. Reclamações apresentadas à ERSAR	17
4. Serviços de abastecimento de água e resíduos no MMV	21
4.1. Sistemas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais.....	23
4.2. Regulamentação	26
4.3. Procedimento de faturação e prazos de pagamento	27
5. Abordagem Metodológica	31
5.1. Instrumentos de recolha de dados	31
5.2. Amostra.....	32
5.3. Estrutura do questionário.....	33
5.4. Técnicas de Análise	36
6. Apresentação e discussão dos resultados	37
6.1. Descrição do processo de tratamento de reclamações na CMMV	37
6.2. Levantamento das Reclamações no MMV	40
6.3. Apresentação e discussão dos resultados do questionário	45

6.3.1. Caraterização e representatividade da amostra	45
6.3.2. Caraterização da habitação do consumidor	48
6.3.3. Análise do comportamento de reclamação efetivo	50
6.3.4. Análise do potencial comportamento de reclamação.....	54
6.3.5. Análise da apreciação geral	64
6.3.6. Identificação de potenciais fatores explicativos da reclamação	67
6.3.6.1. Caraterísticas do perfil	67
6.3.6.2. Fatores relacionados ao nível de consumo	69
6.3.6.3. Fatores associados a atitudes do consumidor	71
7. Conclusões.....	75
Bibliografia	79
Apêndice I	83

Lista de Figuras

Figura 2.1 - Respostas à insatisfação e ao comportamento de reclamação	6
Figura 2.2 - Modelo do processo de decisão de reclamar / não reclamar.....	9
Figura 2.3 – Justiça na reclamação	11
Figura 3.1 - Cadeia de valor das atividades dos SAS.....	14
Figura 3.2 - Reclamações escritas recebidas por EG e ERSAR em 2012	18
Figura 3.3 - Distribuição de reclamações por modelo de gestão (2007-2012)	19
Figura 4.1 - Mapa do Município de Montemor-o-Velho	22
Figura 4.2 - População do MMV por freguesia.....	23
Figura 4.3 - Contratos de fornecimento de água (por tarifário)	24
Figura 5.1 - Introdução do questionário.....	34
Figura 6.1 - Processo de reclamação na Entidade Gestora dos SAS do MMV	39
Figura 6.2 - Reclamações dos SAS de 2008 a 2014 (Totais anuais)	40
Figura 6.3 - Reclamações no <i>Livro de Reclamações</i> (05-08-2008 a 11-09-2014) ..	41
Figura 6.4 - Reclamações do SAS por categoria	42
Figura 6.5 – Titulares contrato de água - doméstico (por género)	47
Figura 6.6 - Comportamento de reclamação dos consumidores do MMV	50
Figura 6.7 - Motivo da reclamação	52
Figura 6.8 - Grau de satisfação com resposta do SAS à reclamação	53
Figura 6.9 – Comportamento de reclamação em situações hipotéticas (Totais) ..	62
Figura 6.10 - Reclamaria de certeza	63
Figura 6.11 – Concordância: Os SAS no MMV são de boa qualidade.....	65

Lista de Tabelas

Tabela 3.1 - Modelo de gestão dos serviços de águas e resíduos.....	16
Tabela 4.1 - Distribuição dos titulares de contrato de água por freguesia	24
Tabela 4.2 - N.º de procedimentos por atraso pagamento de água em 2014	28
Tabela 4.3 - N.º de procedimentos por atraso pagamento de água em 2015	29
Tabela 6.1 - Tarifas da fatura de água	43
Tabela 6.2 - Ficheiro dos Serviços de Água e Saneamento	43
Tabela 6.3 – Representatividade da amostra	45
Tabela 6.4 - Perfil do consumidor da amostra.....	46
Tabela 6.5 - Características da habitação do consumidor da amostra	49
Tabela 6.6 - Canais de reclamação utilizados	51
Tabela 6.7 - Motivações para reclamar	54
Tabela 6.8 - Apreciação geral do consumidor	64
Tabela 6.9 – Fatores demográficos vs CRC	67
Tabela 6.10 – Escolaridade vs CRC.....	69
Tabela 6.11 - Fatores relacionados com o nível consumo	70
Tabela 6.12 - Apreciação geral vs CRC (Médias).....	72

Lista de Siglas e Abreviaturas

BPI	Banco Português de Investimento
CMMV	Câmara Municipal de Montemor-o-Velho
CCP	Coeficiente de correlação de Pearson
CTT	Correios e Telecomunicações de Portugal
CRC	Comportamento de Reclamação do Consumidor
DAGF	Divisão de Administração Geral e Financeira
DAOM	Divisão de Ambiente e Obras Municipais
EG	Entidade Gestora
ERSAR	Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos
ETAR	Estação de Tratamento de Águas Residuais
MMV	Município de Montemor-o-Velho
RASARP 2013	Relatório Anual dos Serviços de Água e Resíduos em Portugal – 2013
SAS	Serviço de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais
SDD	Sistema de Débito Direto
SIEG	Serviço de Interesse Económico Geral

1. Introdução

A prestação do serviço de abastecimento de água para consumo humano e de saneamento de águas residuais urbanas é um serviço de interesse económico geral (SIEG), dado tratar-se de uma atividade essencial e de interesse público, assente nos princípios da universalidade, igualdade, solidariedade, qualidade e continuidade, e que contribuem para o desenvolvimento sustentado e para a coesão económica e social da Comunidade (Moniz & Cadete, 2006).

Se por um lado estruturas de fornecimento de água e de drenagem de águas residuais deficientes impossibilitam o desenvolvimento económico das regiões e conseqüentemente a implantação de empresas e o desenvolvimento industrial, mitigando a criação de empregos e de riqueza, por outro lado, o serviço de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais (SAS) é vital para evitar e resolver muitos problemas de saúde pública, melhorar as condições de vida e de bem-estar dos cidadãos e contribuir para a sustentabilidade do ambiente.

Perante a realidade nacional deste setor, que se caracteriza pela existência de verdadeiros monopólios locais ou regionais, dado que, em regra, em cada Município estes serviços são explorados por apenas uma única entidade, não existindo concorrência nem a possibilidade de mudar de prestador de serviço, as entidades governamentais estão cientes da importância de regular o setor para, entre outros motivos, minorar todos os potenciais abusos, por parte das entidades gestoras (EG), e defender os direitos e interesses dos

consumidores (Andrade, et al., 2012). Essa missão de regulação e supervisão dos SAS compete à Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), tendo também competências para a coordenação e a fiscalização da qualidade da água para consumo humano, de acordo com a Lei 10/2014, de 06/03, que aprova os Estatutos da ERSAR.

As EG dos SAS deverão pois reger-se em consonância com os princípios do SIEG e ter em conta não só os deveres do consumidor mas também os seus direitos, entre os quais se enquadra o direito à reclamação. A reclamação é um direito essencial de defesa do consumidor, possibilitando que este, perante a insatisfação com o serviço que lhe é prestado, possa contestar oralmente ou por escrito, a fim de reivindicar ou exigir uma solução. Por outro lado, as reclamações constituem oportunidades para as EG conhecerem as fontes de insatisfação dos utilizadores. Estas podem ser apresentada à EG, diretamente à Entidade Reguladora ou, não obtendo a resposta desejada, recorrer aos centros de informação e arbitragem de conflitos de consumo, aos Julgados de Paz ou aos tribunais judiciais.

É neste âmbito que se desenvolve a presente dissertação, subordinada ao tema: *Comportamentos de Reclamação – o caso dos Serviços de Água e Saneamento do Município de Montemor-o-Velho*. Dada a realidade local deste setor, a investigação é feita tendo por base o estudo de caso da EG do SAS do Município de Montemor-o-Velho (MMV), através da qual se pretende inferir para a realidade do tema e identificar fatores que sejam determinantes no comportamento dos consumidores e que os motivem, ou não, à reclamação.

Segundo a ERSAR (2014), os reclamantes veem esta entidade reguladora essencialmente como uma segunda instância para resolver problemas, se a reclamação não for resolvida com a EG, pelo que também importa conhecer em maior detalhe os comportamentos menos formais dos clientes e relacioná-los com o modo como percebem o serviço.

Ao longo dos anos têm sido apresentados muitos estudos relativos à problemática das reclamações em geral, mas são escassos os estudos sobre os comportamentos de reclamação do consumidor (CRC) que incidem sobre os SIEG e os SAS. A maioria das vezes, a literatura analisa as formas de atuar perante a insatisfação e as perceções sobre as

respostas subsequentes às reclamações apresentadas, não se focando na identificação dos motivos para reclamar e nos determinantes desse comportamento.

Assim, o objetivo central deste trabalho é estudar o comportamento de reclamação dos consumidores, analisando as reclamações apresentadas e os canais utilizados e, em particular, olhando para os potenciais motivos que levariam os clientes a reclamar, para a forma como avaliam o processo de reclamação e a avaliação do custo-benefício da reclamação, no âmbito da prestação dos SAS no MMV. A recolha de dados para este estudo foi feita através de pesquisa documental nos SAS do Município e de um questionário concebido para o efeito, através do qual foram inquiridos 237 consumidores de água e utilizadores da rede de saneamento em Montemor-o-Velho, bem como através da observação participante da realidade dos serviços desta EG.

A atual gestão de empresas e entidades passa cada vez mais pela aposta na gestão pela qualidade total. A melhoria contínua, a adequação dos serviços ao cliente e às suas necessidades e a satisfação dos consumidores são alguns dos requisitos básicos necessários para que tal ocorra. Este projeto justifica-se academicamente por possibilitar o alcançar de conclusões relacionadas com a temática do comportamento dos consumidores e da reclamação, no âmbito do setor das águas, mas também por se pretender ter implicações práticas para a EG do caso em estudo. A expectativa é clarificar situações que favoreçam a obtenção de proveitos de qualidade para os SAS, de modo a que a EG Câmara Municipal de Montemor-o-Velho (CMMV) vá cada vez mais ao encontro das necessidades dos seus consumidores.

Com vista a alcançar os propósitos definidos, irá proceder-se no 2º capítulo desta dissertação a um enquadramento teórico, através da realização de uma revisão bibliográfica à temática da reclamação e das atitudes comportamentais associadas, no 3º capítulo será caracterizado globalmente o setor das águas em Portugal, dedicando-se o 4º capítulo à descrição e análise da realidade da entidade gestora dos SAS, que é a base de estudo do presente trabalho. No 5º capítulo será abordada a metodologia utilizada neste estudo empírico e no 6º capítulo proceder-se-á à apresentação dos dados recolhidos e à discussão dos resultados. Por fim, o 7º capítulo concluirá a presente dissertação de

mestrado debatendo as ideias-chave, expondo algumas recomendações, analisando as limitações do estudo e apresentado algumas pistas para futuros trabalhos de investigação.

2. O Comportamento de Reclamação e a Gestão de Reclamações

Neste 2º capítulo pretende-se realizar uma revisão bibliográfica relativamente à temática da reclamação e das atitudes comportamentais associadas. Assim, na secção 2.1 será analisado o comportamento de reclamação do consumidor e na secção 2.2 serão feitas considerações relativas à gestão de reclamações e à teoria da justiça associada ao processo de reclamação.

2.1. Comportamento de reclamação do consumidor

Porque e como reclamam os consumidores? Nas últimas décadas, esta temática tem vindo a ser abordada e estudada por muitos pesquisadores, o que deu origem a pontos de vista interessantes e a uma grande quantidade de informação, que tem permitido uma melhor compreensão do comportamento de reclamação do consumidor (Morel, Poiesz, & Wilke, 1997).

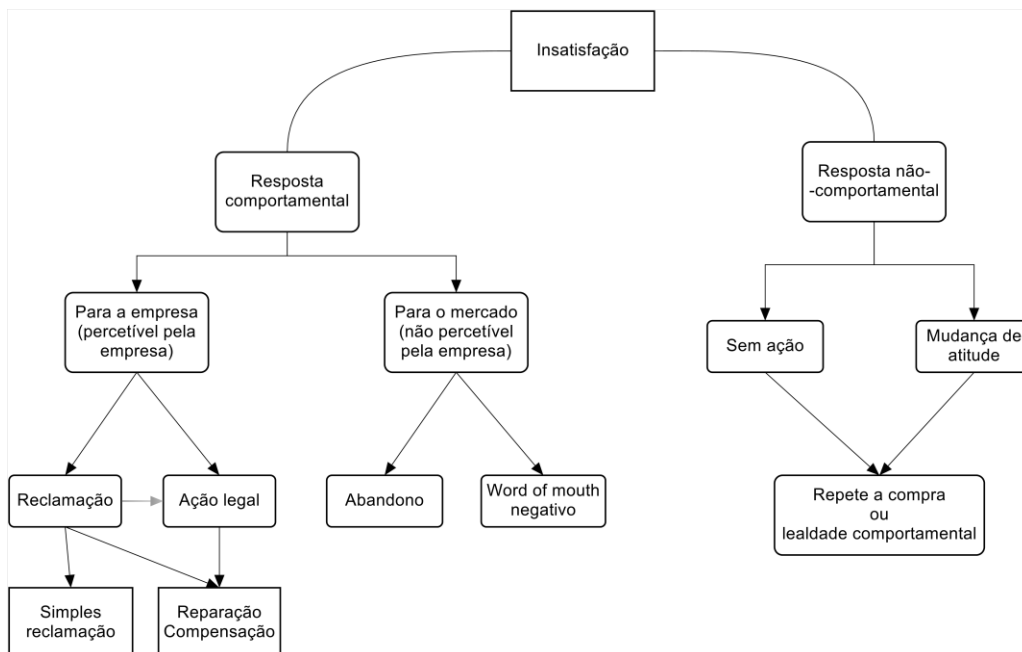
De acordo com Boote (1998), os trabalhos na área do estudo dos comportamentos de reclamação dos consumidores (CRC) podem ser divididos em três grandes grupos: o desenvolvimento e teste de teorias de insatisfação dos consumidores, o estudo dos tipos de comportamentos de reclamação e a análise de vários fatores desencadeantes do comportamento de queixa.

O CRC é desde logo um conjunto de respostas do consumidor que demonstram a sua insatisfação (Crié, 2003). Após a prestação de um serviço, o consumidor desenvolve sentimentos neutros, de satisfação ou de insatisfação. Churchill e Surprenant (1982) definem satisfação, conceptualmente, como o resultado da compra e uso e resulta da

comparação feita pelo consumidor em relação aos benefícios e aos custos dessa compra em relação às expectativas. Operacionalmente, a satisfação é similar a uma atitude que se pode avaliar como a soma da satisfação com os vários atributos do serviço. Oliver (1980) acrescenta que os níveis de satisfação resultam da comparação das experiências atuais com as anteriores, bem como as expectativas e percepções em relação ao serviço. A confirmação das expectativas por parte do consumidor leva a um sentimento neutro, enquanto a obtenção de algo que supera as expectativas, leva à satisfação. Inversamente, a não confirmação das expectativas promove a insatisfação.

De acordo com Crié (2003), como consequência de uma experiência insatisfatória, o consumidor pode adotar vários tipos de comportamentos de reclamação e respostas com diferentes intensidades, que podem ir desde a inatividade até ao recurso aos tribunais, com o intuito de expressar o seu desagrado ou obter uma compensação. Essas respostas dão assim origem a comportamentos públicos (como reclamação, ação legal) ou comportamentos privados (*word of mouth* com família, amigos e conhecidos, abandono do serviço), mas também se poderá obter do consumidor uma resposta não-comportamental, que se caracteriza pela sua opção em não efetuar qualquer ação, com ou sem modificação da sua atitude, e até mesmo pelo esquecimento ou o perdoar (ver figura 2.1).

Figura 2.1 - Respostas à insatisfação e ao comportamento de reclamação



Fonte: Adaptado de Crié (2003:63)

Convém, no entanto, esclarecer que a adoção de um comportamento de reclamação (*voice*) não implica, por si só, o abandono do prestador de serviço (*exit*), pois estes não são elementos simétricos. Quando um consumidor abandona o prestador de serviço, sem primeiramente tentar resolver o seu problema, perde a oportunidade de usar a sua voz, enquanto se reclamar primeiro é sempre livre para deixar a empresa mais tarde se a reclamação não obtiver sucesso. Assim, o *exit* poderá ser uma resposta destrutiva à insatisfação, pois quebra a relação com o prestador do serviço, enquanto a opção pela reclamação poderá permitir uma resposta construtiva por parte da entidade, promovendo transformações nas suas práticas, políticas e respostas, e se os seus procedimentos e decisões forem ao encontro das pretensões do reclamante, poderá inclusivamente reforçar a lealdade do consumidor para com o prestador de serviço (Hirschman, 1970).

Considera-se a existência de dois tipos de reclamação: instrumental e não instrumental. A reclamação instrumental é feita com o intuito de alterar um estado indesejável. O reclamante espera que a empresa diligencie no sentido de corrigir rapidamente o problema. A reclamação não instrumental expressa a insatisfação do cliente, mas não tem como principal objetivo o solucionar de um problema (Battaglia & Borchardt, 2010).

O consumidor vê assim na reclamação uma *válvula de escape* que lhe permite extravasar a sua frustração, um mecanismo que lhe permite recuperar um certo controlo. Este poderá sentir-se mais motivado a reclamar quando existe a sensação de que esta poderá demonstrar que os seus padrões e expectativas são superiores aos dos que não reclamam, ou então para reaver ou recuperar uma perda económica, bem como para que o serviço seja executado novamente. Por outro lado, os custos envolvidos com os procedimentos de reclamações dos clientes, como realizar um telefonema, escrever uma exposição ou realizar uma reclamação oral e até mesmo o custo psicológico que advém do confronto pessoal com o prestador do serviço, podem impedir que o cliente reclame (Battaglia & Borchardt, 2010).

Tudo isto vem reforçar a importância da reclamação para os consumidores e essencialmente para as empresas, que devem descobrir as fontes de insatisfação e resolver os problemas, dentro de uma política de melhoria contínua; não basta ter consciência da

necessidade de um bom atendimento das reclamações, é fundamental reconhecer a sua importância no relacionamento com o consumidor e tomar atitudes pró-ativas, visando a satisfação do consumidor acima das suas expectativas e proceder à criação de procedimentos para resolver eventuais problemas antes que estes ocorram, bem como ter bons canais para atendimento e resolução das reclamações, evitando assim uma hipotética dupla insatisfação (Nunesmaia, 2011). Com efeito, as empresas devem incentivar os seus clientes a reclamar, porque quando estes o fazem estão a comunicar à organização que esta tem deficiências que devem ser corrigidas, oferecendo assim à empresa a hipótese de restabelecer a satisfação do cliente (Battaglia & Borchardt, 2010).

Para mim é difícil dizer alguma coisa quando estou insatisfeita (com uma compra). Eu falo sozinha todo o caminho até à loja e questiono-me, “Como é que eu digo isto?” e vou praticando. Se conseguir, faço com que seja o meu marido a reclamar. Mesmo depois de reclamar sinto-me desconfortável. Não quero que as pessoas pensem, “Esta senhora não é nada simpática”.

Sally, professora reformada de 62 anos

Fonte: Stephens & Gwinner (1998:172)

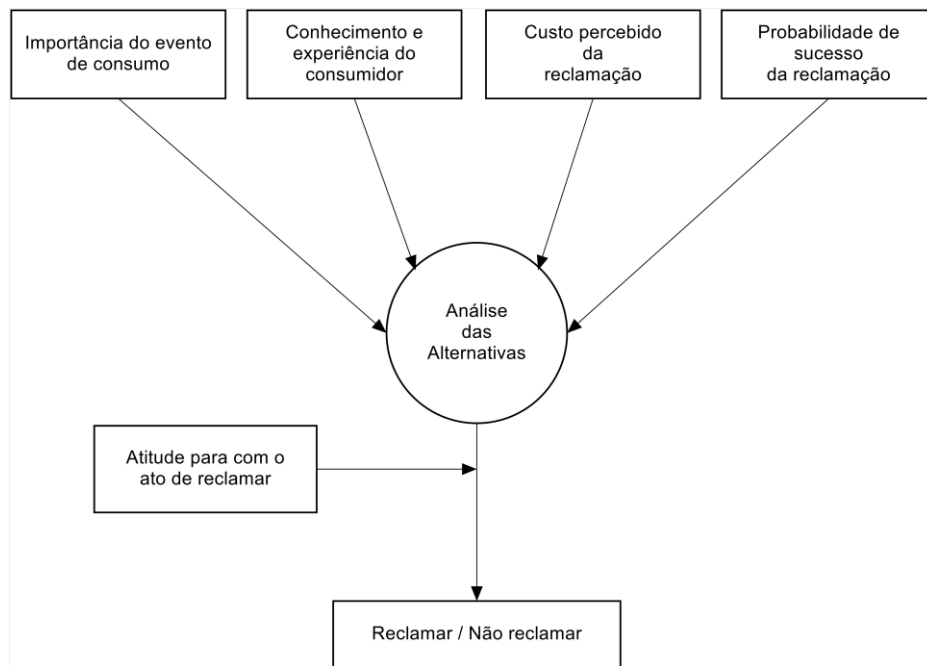
Como é apresentado nesta citação, nem sempre é fácil ao consumidor insatisfeito reclamar e por isso as questões relacionadas com os clientes que não reclamam apesar de insatisfeitos devem ter uma especial atenção por parte das organizações. Pesquisas defendem que mais de dois terços dos clientes não manifesta à empresa a sua insatisfação. Tal exige que estas sejam perspicazes e tentem compreender não apenas os consumidores que dão voz às suas queixas, mas também aqueles que não o fazem (Stephens & Gwinner, 1998).

Um dos mais conhecidos modelos relativos à decisão dos consumidores de darem voz ou não às suas queixas (ver figura 2.2) foi desenvolvido por Day (1984). Este modelo considera que o consumidor primeiramente tem em consideração variáveis relativas ao custo-benefício da reclamação, analisa as alternativas e depois, tendo em conta variáveis relacionadas com a sua personalidade, decide se deve ou não reclamar.

Andreasen (1988), citado por Davidow & Dacin (1997), sugeriu também três razões para os consumidores insatisfeitos não reclamarem: por a análise do custo/benefício da reclamação demonstrar poucos benefícios ou grandes custos; por serem desencorajados

de reclamar por outros; por um fator interveniente que provoca um atraso ou impede a ação (ex.: deixar a cidade, crise familiar). Também na sequência de inquéritos relativos a comportamentos de reclamação, estes revelaram que as duas principais razões para os consumidores não darem voz à sua insatisfação é que não vale a pena o tempo e esforço e porque pensam que não conseguem levar ninguém a fazer algo sobre o assunto (Day & Ash (1979); TARP (1986), citados por Davidow & Dacin (1997)).

Figura 2.2 - Modelo do processo de decisão de reclamar / não reclamar



Fonte: Adaptado de Day (1984:498)

Boote (1998) também refere que nem sempre a insatisfação é, por si só, motivo suficiente para desencadear a reclamação e isso comprova-se pelo facto de apenas uma percentagem dos consumidores insatisfeitos reclamar. Esta é afetada por outras motivações externas que afetam a decisão de reclamar, das quais se destaca a dimensão demográfica, que inclui variáveis como a idade, o género, o rendimento ou as habilitações literárias.

No entanto, a literatura não é consensual relativamente à importância de cada uma das variáveis, constatando-se que, dependendo do serviço que está na base da insatisfação, estas variáveis poderão ter uma influência maior ou menor no CRC. Alguns

estudos revelam que a idade é um importante motivador da reclamação (Fails & Francis, 1996), enquanto outros realçam o género e a idade como as variáveis com maior impacto na decisão de reclamar (Garín-Muñoz, Pérez-Amaral, Gijón, & López, 2015), ou dão destaque ao nível de educação (Kolodinsky e Aleong, 1990, citado por Boote (1998)). Por seu turno, Parker, Funkhouser, e Chatterjee (1993) observaram que a única variável demográfica que se relaciona significativamente com a propensão para reclamar é o género, verificando que os homens reclamam mais do que as mulheres. Outros trabalhos também defendem que o comportamento de reclamação é inversamente relacionado à idade e tem uma ligação positiva ao rendimento e à educação, estando o género e a área de residência (rural/urbana) também ligados à propensão para reclamar (Heung & Lam, 2003).

2.2. Gestão de Reclamações e Justiça no Processo de Reclamação

Perante tudo o que analisámos, defende-se que é essencial as organizações alocarem os recursos necessários para a Gestão de Reclamações.

Numa perspetiva de processo, o tratamento das reclamações é uma sequência de eventos, na qual o procedimento se inicia com a comunicação da reclamação que gera um processo de interações, através do qual se obtém uma decisão e um desfecho. Cada momento desta sequência está sujeita a considerações de justiça, tal como cada aspeto da resolução da reclamação (Bies, 1987, citado por Tax, Brown, & Chandrashekar, 1998).

Este é assim um processo essencial para a recuperação e satisfação dos clientes, mas a realidade é que muitos consumidores ficam insatisfeitos com as experiências do tratamento da reclamação, o que acaba por provocar uma dupla insatisfação. Os autores Tax, Brown & Chandrashekar (1998) desenvolveram uma teoria, através da qual demonstraram que os consumidores avaliam os incidentes da reclamação de acordo com os resultados que recebem, o procedimento utilizado até chegar ao resultado e o tratamento interpessoal durante todo o processo, o que nos poderá indicar que, quando alguém apresenta uma reclamação, aquilo que deseja é essencialmente justiça.

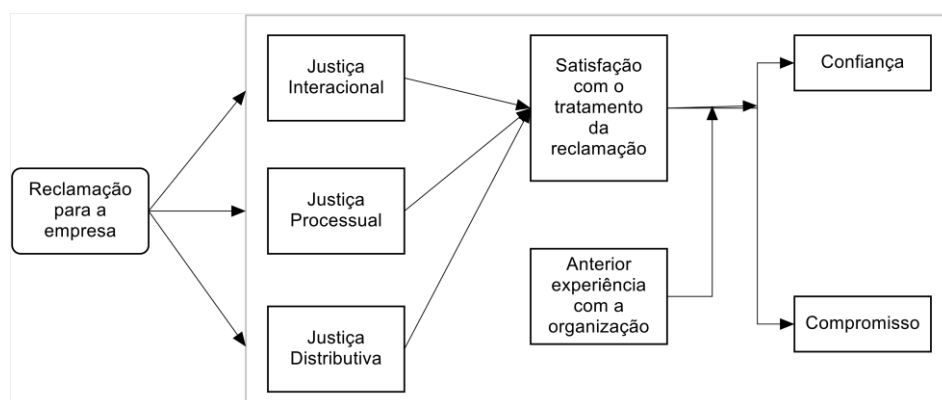
O conceito de justiça é composto por três dimensões: justiça interacional, justiça processual e justiça distributiva. A justiça interacional diz respeito aos comportamentos interpessoais durante todo o processo de reclamação, à forma como a organização e os

seus funcionários de contacto tratam o reclamante, e é constituída por cinco elementos: explicação, honestidade, simpatia, empenho e empatia. Se um reclamante considerar que o procedimento e a decisão foram justos mas que foi mal tratado pelos funcionários, mantém um sentimento de injustiça, pelo que esta dimensão da justiça é importante para manter a satisfação e lealdade dos consumidores (Tax, Brown, & Chandrashekar, 1998).

A justiça processual está relacionada com a justiça percebida dos diversos meios através dos quais os fins são alcançados. Esta é importante uma vez que se destina a resolver conflitos e a encorajar a continuação de uma relação produtiva entre ambas as partes, mesmo quando os resultados não são satisfatórios para uma ou ambas as partes (Lind & Tyler (1988); Greenberg (1990), citados por Tax, Brown, & Chandrashekar (1998)). É composta por cinco elementos: controlo do processo, controlo da decisão, acesso, tempo/rapidez da resposta e flexibilidade. Assim, as organizações devem ter procedimentos de reclamação rápidos, estáveis, que envolvam o reclamante na decisão e que se adaptem às suas circunstâncias individuais.

Por fim, temos a justiça distributiva que diz respeito aos resultados da decisão, com foco na atribuição de uma compensação ou benefício por parte da organização, em resposta à injustiça provocada pelo problema que deu origem à reclamação. É composta por três elementos: equidade, igualdade e necessidade (Tax, Brown, & Chandrashekar, 1998).

Figura 2.3 – Justiça na reclamação



Fonte: Adaptado de Tax, Brown, & Chandrashekar (1998:61)

Conclui-se que, conforme figura 2.3, uma correta gestão de reclamações por parte das organizações, permite ao reclamante obter uma percepção de justiça, o que provoca a sua satisfação e tem um impacto direto na confiança e compromisso, que também são

influenciados por experiências positivas anteriores (Tax, Brown, & Chandrashekar, 1998).

3. O Setor das Águas em Portugal

As atividades de abastecimento público de água às populações, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos constituem serviços públicos de carácter estrutural, essenciais ao bem-estar geral, à saúde pública e à segurança coletiva das populações, às atividades económicas e à proteção do ambiente.

Fonte: DL 194/2009, de 20 de Agosto

O setor das águas em Portugal compreende dois serviços distintos: o abastecimento público de água às populações e o saneamento de águas residuais urbanas. A água é um bem vital para o ser humano, nomeadamente a nível biológico, social e económico, e como tal os SAS são considerados serviços de interesse económico geral (SIEG), sendo reconhecidos, pelo art.º 1º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, como serviços públicos essenciais.

Os SIEG correspondem ao exercício de atividades económicas essenciais e de interesse público, que estão assentes nos princípios da universalidade, igualdade, solidariedade, qualidade e continuidade, que contribuem para o desenvolvimento sustentado e para a coesão económica e social da comunidade. Assim, são considerados SIEG aqueles que satisfazem as necessidades básicas da generalidade dos cidadãos e cuja existência é essencial à vida, à saúde ou à participação social dos cidadãos (Moniz & Cadete, 2006; Gouveia, 2001, citado por Marques, 2011).

3.1. Caracterização dos Serviços de Água e Saneamento

Desde 1993, com a publicação do Decreto-Lei n.º 379/93, de 5 de novembro, os SAS têm sido classificados como sistemas em alta e sistemas em baixa, que estão relacionados com atividades grossistas e retalhistas, respetivamente, de ambos os setores. Conforme demonstra a figura 3.1, a cadeia de valor da atividade de abastecimento de água para consumo humano compreende a *captação*, onde se procede à extração da água do meio hídrico superficial ou subterrâneo, o *tratamento* da água para a tornar própria e segura para consumo humano, a *elevação* da água para lhe dar pressão e permitir que ultrapasse as barreiras orográficas, o *transporte* ou *adução* da água tratada até zonas de consumo, o *armazenamento* para garantir a continuidade do abastecimento, a *distribuição* em quantidade e pressão adequada, e por fim a utilização da água pelos consumidores. Os componentes a montante da cadeia de valor designam-se em alta (captação, tratamento, elevação e adução), fazendo a ligação do meio hídrico ao sistema em baixa. Por sua vez, os sistemas em baixa são constituídos pelo conjunto de componentes que se ligam ao utilizador final (distribuição e utilização), podendo ser sistemas integrados quando a ligação entre o meio hídrico e o utilizador final é assegurada pelo mesmo sistema (ERSAR, 2014).

Figura 3.1 - Cadeia de valor das atividades dos SAS



Fonte: Adaptado de RASARP 2013 (ERSAR (2014:21)

A cadeia de valor do serviço de saneamento de águas residuais urbanas inicia com as *descargas* para a rede por parte dos utilizadores, a *drenagem e retenção*, a *elevação* das águas residuais para vencer as barreiras orográficas, o *transporte*, o *tratamento* e, por fim,

a rejeição na natureza dos líquidos e sólidos tratados, em local adequado. O sistema de saneamento em baixa trata da drenagem das águas residuais junto dos seus produtores (descarga, drenagem e retenção) rejeitando-a num sistema em alta (elevação, transporte, tratamento e rejeição), que permite a ligação do sistema em baixa ao ponto de rejeição ou, no caso de sistema integrado, num local adequado. Todas estas fases, desde a captação da água até à sua rejeição na natureza, constituem o ciclo urbano da água.

De acordo com dados da ERSAR (2014), em cerca de 35% dos municípios de Portugal continental, as vertentes em alta e em baixa dos SAS são geridas de forma integrada pela mesma entidade, existindo no entanto graus distintos de verticalização, com a maioria a ter verticalização total. O Município de Montemor-o-Velho tem um serviço verticalizado quer nos serviços em alta quer nos serviços em baixa.

3.2. Modelos de gestão

Os SAS podem ser de titularidade estatal ou municipal, sendo o Estado, através do grupo Águas de Portugal, a entidade responsável pelos sistemas multimunicipais e os municípios pelos sistemas municipais. De acordo com o Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho, que alterou o Decreto-Lei n.º 379/93, de 5 de novembro, consideram-se sistemas multimunicipais os que sirvam pelo menos dois municípios e exijam a intervenção do Estado em função de razões de interesse nacional, sendo todos os outros sistemas municipais.

Ambos os sistemas podem adotar modelos de gestão direta, delegada e concessionada para a prestação de serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas, conforme tabela 3.1. Na Câmara Municipal de Montemor-o-Velho, os SAS são assegurados pelos serviços municipais, tratando-se portanto de um modelo de gestão direta.

A Lei de Delimitação de Setores (Lei n.º 88-A/97, de 25 de julho, alterada pela Lei n.º 35/2013, de 11 de junho) veda às empresas privadas e a outras entidades da mesma natureza, o acesso às atividades económicas de captação, tratamento e distribuição de água para consumo humano, recolha, tratamento e rejeição de águas urbanas, através de redes fixas. No entanto, prevê a iniciativa privada nestas atividades desde que

concessionadas, apesar de nos sistemas multimunicipais as concessões só poderem ser atribuídas a empresas cujo capital social seja maioritariamente subscrito por entidades do setor público, não existindo esta limitação nas concessões de sistemas municipais.

Tabela 3.1 - Modelo de gestão dos serviços de águas e resíduos

Modelos de gestão utilizados em sistemas de titularidade estatal		
Modelo	Entidade gestora	Tipo de colaboração
Gestão direta	Estado (não existe atualmente)	Não aplicável
Delegação	Empresa Pública	Não aplicável
Concessão	Entidade concessionária multimunicipal	Participação do Estado e municípios no capital social da entidade gestora concessionária, podendo ocorrer participação minoritária de capitais privados
Modelos de gestão utilizados em sistemas de titularidade municipal ou intermunicipal		
Modelo	Entidade gestora	Tipo de colaboração
Gestão direta	Serviços municipais Serviços municipalizados ou intermunicipalizados Associação de municípios	Não aplicável Colaboração entre dois ou mais municípios no caso de serviços intermunicipalizados Constituição de uma pessoa coletiva de direito público integrada por vários municípios
Delegação	Empresa constituída em parceria com o Estado (integrada no setor empresarial local ou do Estado) Empresa do setor empresarial local sem participação do Estado (constituída nos termos da lei comercial) Junta de freguesia e associação de utilizadores	Participação do Estado e municípios no capital social da entidade gestora da parceria Eventual participação de vários municípios no capital social da entidade gestora, no caso de serviço intermunicipal, podendo ocorrer participação minoritária de capitais privados Acordos ou protocolos de delegação entre município e junta de freguesia ou associação de utilizadores
Concessão	Entidade concessionária municipal	Parceria público-privada (municípios e outras entidades privadas)

Fonte: Adaptado de RASARP 2013 (ERSAR (2014:23)

3.3. Entidade Reguladora

Perante a especificidade nacional deste setor, que se caracteriza pela existência de monopólios locais ou regionais, verifica-se que os SAS são em regra explorados por uma única entidade em cada Município, pelo que não existe concorrência nem a possibilidade de mudar de prestador de serviço. Tal situação poderá motivar o risco de as EG não se preocuparem pelo alcançar de elevados níveis de eficiência e também o aumento dos riscos de prevalência destas em relação aos utilizadores (Andrade, et al., 2012).

Por estes motivos, as entidades governamentais estão cientes da importância de regular o setor com vista a minorar potenciais abusos, por parte das EG, e defender os direitos e interesses dos consumidores. A entidade com esse tipo de incumbência é a

denominada Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos. De acordo com os estatutos da ERSAR (Lei n.º 10/2014, de 6 de março), esta tem por missão a regulação e supervisão dos setores dos SAS, o que inclui o exercício de funções de autoridade competente para a coordenação e a fiscalização do regime da qualidade da água para consumo humano. A estratégia de regulação da ERSAR contempla três planos de intervenção:

- *Regulação estrutural do setor* – A regulação estrutural deve contribuir para uma melhor organização do setor e para a clarificação das suas regras;

- *Regulação comportamental das entidades gestoras* – A estratégia da ERSAR passa por regular os comportamentos das entidades gestoras relativamente aos aspetos económicos e de qualidade do serviço, através da monitorização legal e contratual ao longo do ciclo de vida, regulação económica das entidades gestoras, da qualidade do serviço prestado, da qualidade da água para consumo humano e análise das reclamações dos consumidores, sobre a qual se irá debruçar na secção 3.4.

- *Atividades de regulação complementares* – Inclui a elaboração e divulgação regular de informação rigorosa e acessível e o apoio técnico às entidades gestoras.

A cada vez maior intervenção do regulador tem permitido a defesa do equilíbrio entre os direitos e interesses das EG e dos consumidores. Tal deve-se, por um lado, à sua influência na resolução dos conflitos e por outro pelo proporcionar de conhecimento e a deteção de necessidades ou fragilidades do setor (Andrade, et al., 2012).

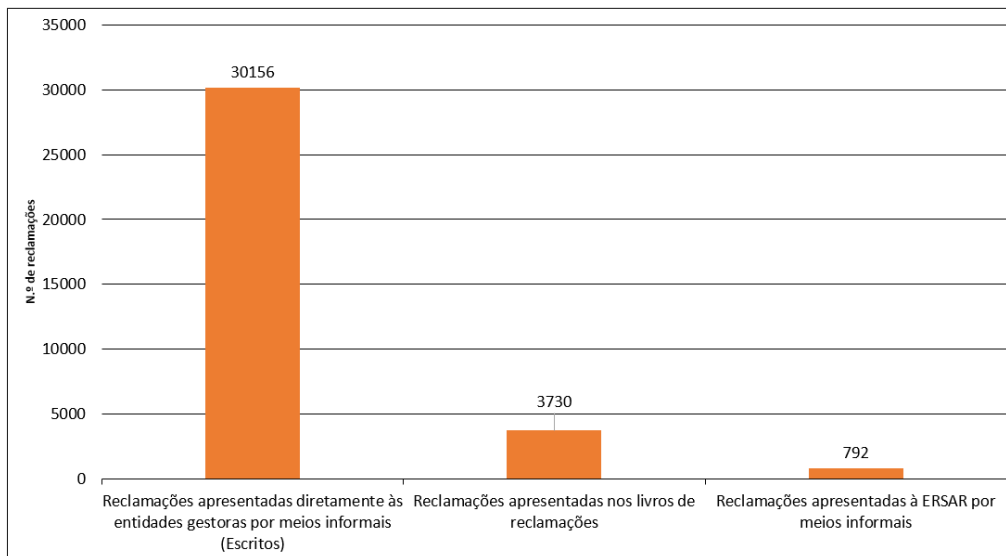
3.4. Reclamações apresentadas à ERSAR

A análise de reclamações escritas apresentadas pelos utilizadores dos SAS nos *Livros de Reclamação* das EG ou enviadas por outro meio para a ERSAR, bem como as que são reenviadas por outras entidades, e posterior intervenção, é uma das competências da entidade reguladora e um importante meio de obtenção de informação.

De acordo com dados da ERSAR (2014), os reclamantes vêm esta entidade como uma segunda instância para resolver problemas, que é dispensável se a reclamação for resolvida com a EG, pelo que os consumidores que optam por um comportamento de

reclamação, maioritariamente recorrem primeiro à sua EG e fazem-no através de canais alternativos ao *Livro de Reclamações*.

Figura 3.2 - Reclamações escritas recebidas por EG e ERSAR em 2012



Fonte: Adaptado de RASARP 2013 (ERSAR (2014:107))

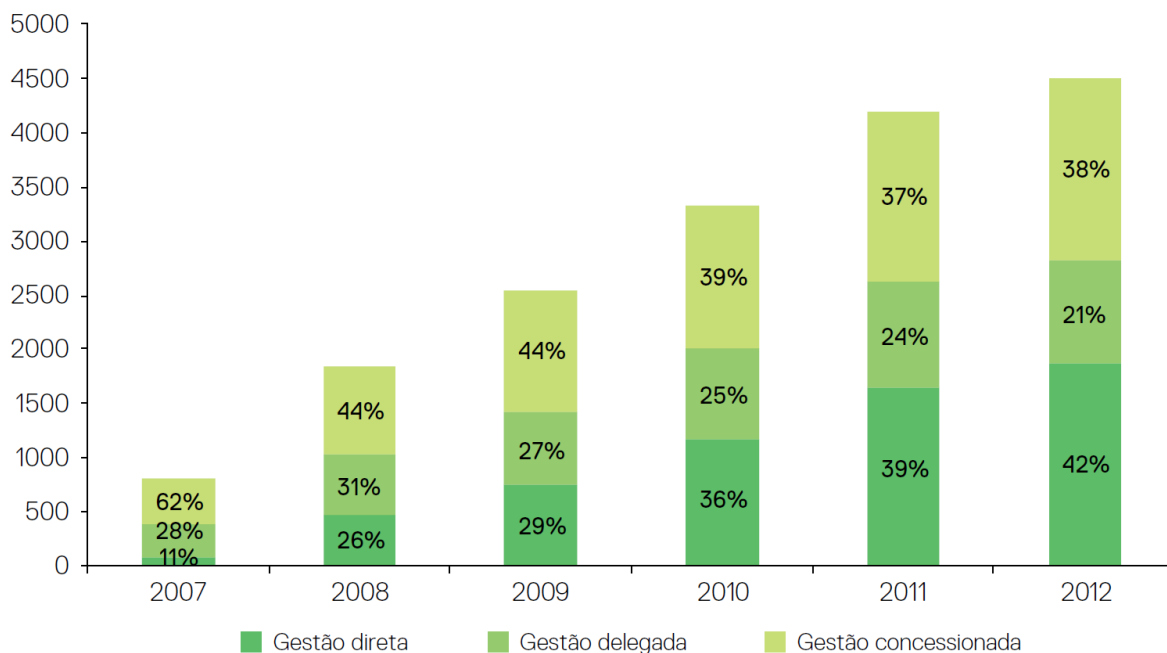
Conforme se constata na figura 3.2, o número de reclamações recebidas e apreciadas pelo regulador é muito inferior ao universo de reclamações escritas apresentadas pelos utilizadores do SAS.

Relacionando o modelo de gestão dos SAS com as reclamações recebidas entre 2007 e 2012, verifica-se na figura 3.3 um aumento expressivo do número de reclamações que a ERSAR tem recebido. E se em 2007 as reclamações provenientes de EG com um modelo de gestão direta eram quase residuais, ao contrário do que acontecia nas entidades com gestão concessionada, ao longo dos anos tem-se assistido a uma inversão desta realidade. Apesar da percentagem de reclamações ser quase equivalente, há uma tendência de aumento de reclamações nas entidades com serviços não concessionados, devendo-se isso, em grande parte, ao facto de serem apresentadas mais reclamações nos grandes centros urbanos que incluem muitos municípios com modelos de gestão direta.

Relativamente às reclamações analisadas pela ERSAR e baseando-se no Relatório Anual dos Serviços de Água e Resíduos em Portugal – 2013 (RASARP 2013), cerca de 57% das reclamações estão relacionadas com faturação e leitura, 12% dizem respeito ao atendimento, 11% à qualidade dos serviços e 8% aos tarifários. A intervenção da ERSAR

neste domínio caracteriza-se pela procura da resolução voluntária dos conflitos, pelo que, com base nos factos e argumentos apresentados por ambas as partes, o regulador emite um parecer ou recomendações, que, por força da lei, não são vinculativos. Assim, se estes não forem acatados voluntariamente pela EG e pelo reclamante, o diferendo só poderá ser resolvido em sede judicial ou parajudicial.

Figura 3.3 - Distribuição de reclamações por modelo de gestão (2007-2012)



Na sequência da análise das reclamações apresentadas em 2012, a ERSAR considerou que 47% das mesmas não tinham fundamento, dando razão ao reclamante em 39% dos casos. Os restantes 14% dizem respeito a reclamações ininteligíveis ou inconclusivas. As reclamações do atendimento foram as que motivaram mais pareceres favoráveis ao consumidor, enquanto a maior quantidade de reclamações sem fundamento foram relativas ao tarifário, faturação e leitura. De entre as reclamações com fundamento, a maioria das vezes (54%) a própria EG resolveu o problema voluntariamente, antes mesmo da emissão do parecer pela ERSAR. No entanto, em 22% das reclamações a situação não era reparável, pelo que o regulador se limitou à emissão de recomendações (ex.: tempo de atendimento). Por fim, verifica-se que as EG acataram o parecer da ERSAR em 1% das vezes, mas em 5% das situações não o aceitaram, mantendo a sua posição.

A ERSAR (2014) concluiu haver deficiências nos serviços de atendimento, principalmente no que diz respeito ao tempo de espera, bem como dificuldades dos consumidores em aceitar os tarifários aprovados, em compreenderem as faturas recebidas ou em proceder ao seu pagamento dentro dos prazos.

4. Serviços de abastecimento de água e resíduos no MMV

A base de estudo do presente trabalho é o Município de Montemor-o-Velho, pelo que se considera importante dedicar um capítulo à descrição e análise da sua realidade. Assim, o presente capítulo debruça-se sobre a história e caracterização do MMV, a descrição dos seus recursos, no que diz respeito aos sistemas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, sobre a regulamentação aplicável e, por fim, à análise dos procedimentos de faturação e pagamentos.

Montemor-o-Velho é um município com história, aliado a um vasto e importante património histórico e cultural, dos quais se destaca um dos mais belos castelos nacionais, a doçaria conventual conhecida por todos (Pastel de Tentúgal, Queijadinhas de Pereira), as suas lendas e personagens ilustres como Fernão Mendes Pinto e Afonso Duarte.

Apesar de não se conhecer, com toda a certeza, a data da sua fundação, há referências e vestígios arqueológicos que provam que a região, onde se encontra atualmente o município, já era povoada por volta do século VII-VI a.C.. Segundo Conceição (1944), por volta de 400 a.C., este começou por ser denominado de *Miróbriga*, passando nos tempos de ocupação árabe a ser chamado de *Munt Malur*. A partir de 1091 passou a ser apelidado de *Monte-Maior*, tendo D. Sancho I, em 1212, acrescentado o termo *o-Velho*, depois da reedificação de *Monte-Maior (o novo)*, no Alentejo.

Montemor-o-Velho situa-se na região centro de Portugal e na sub-região denominada por Baixo Mondego, sendo delimitado a Norte pelo município de Cantanhede, a Sul pelo município de Soure, a Este pelo município de Coimbra e Condeixa-a-Nova e a

Oeste pelo município da Figueira da Foz, encontrando-se a sede do município a 16 Km da costa marítima e a 225 Km de Lisboa, capital de Portugal. Possui uma superfície de 228,8 Km² e é atravessado pelo rio Mondego e por vários dos seus afluentes.

A nível administrativo, o MMV subdivide-se atualmente em 11 freguesias: União de freguesias de Abrunheira, Verride e VN Barca, Arazede, Carapinheira, Ereira, Liceia, Meãs do Campo, União de freguesias de Montemor-o-Velho e Gatões, Pereira, Santo Varão, Seixo de Gatões e Tentúgal (ver figura 4.1).

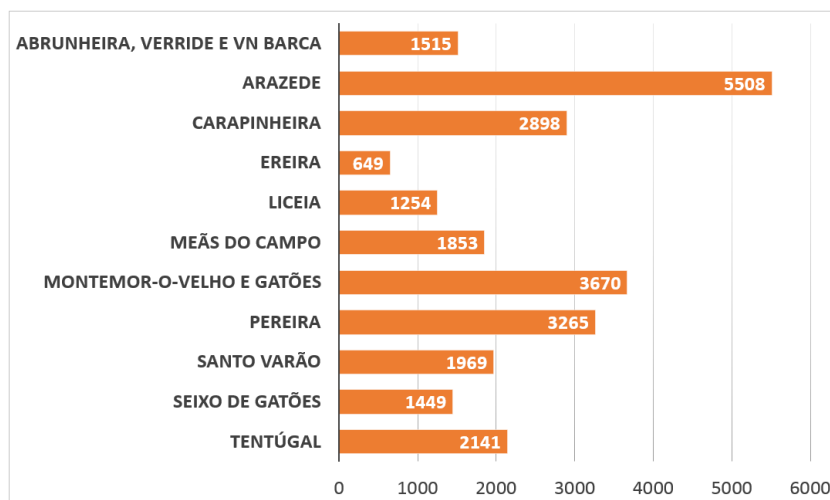
Figura 4.1 - Mapa do Município de Montemor-o-Velho



Fonte: Sítio da Câmara Municipal de Montemor-o-Velho

No plano demográfico e de acordo com os censos de 2011 (INE, 2012), o município tem uma população global de 26.171 habitantes, sendo o tipo de povoamento concentrado, num grande número de povoações, principalmente nas localidades a Sul do rio Mondego e na sede do município.

Figura 4.2 - População do MMV por freguesia



Fonte: Dados do INE (2012)

4.1. Sistemas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais

A EG responsável pelo serviço de abastecimento de água no MMV é a Câmara Municipal de Montemor-o-Velho (CMMV). À data, este serviço é assegurado por sete sistemas de abastecimento. Seis destes sistemas (Abrunheira, Montemor-o-Velho, Pereira, Pereira-Prolote, Seixo de Gatões e Tentúgal) são alimentados a partir de captações locais e um (Araze de) recebe água proveniente do município de Cantanhede, fornecida pela empresa *Inova – Empresa de Desenvolvimento Económico e Social de Cantanhede, E.M.-S.A.*. As seis captações, compostas por dez furos e dois poços e todo o sistema de abastecimento contempla ainda dezanove estações elevatórias. Atualmente, a capacidade de armazenamento de água é de cerca de 8.825 m³, recolhida em vinte reservatórios dispersos pelo município. O tratamento realizado à água de abastecimento é feito através de desinfecção sempre num reservatório por sistema.

De acordo com dados fornecidos pela Divisão de Ambiente e Obras Municipais (DAOM), da CMMV, de um total de 26.171 habitantes (INE, 2012), estima-se que 96% da população está abrangida pelo sistema de abastecimento de água, ou seja, cerca de 25.124 habitantes. No entanto, os valores estimados de utilização são ligeiramente inferiores, conseguindo-se à data valores na ordem dos 23.600 consumidores, o que representa uma taxa de cerca de 90%.

Tabela 4.1 - Distribuição dos titulares de contrato de água por freguesia

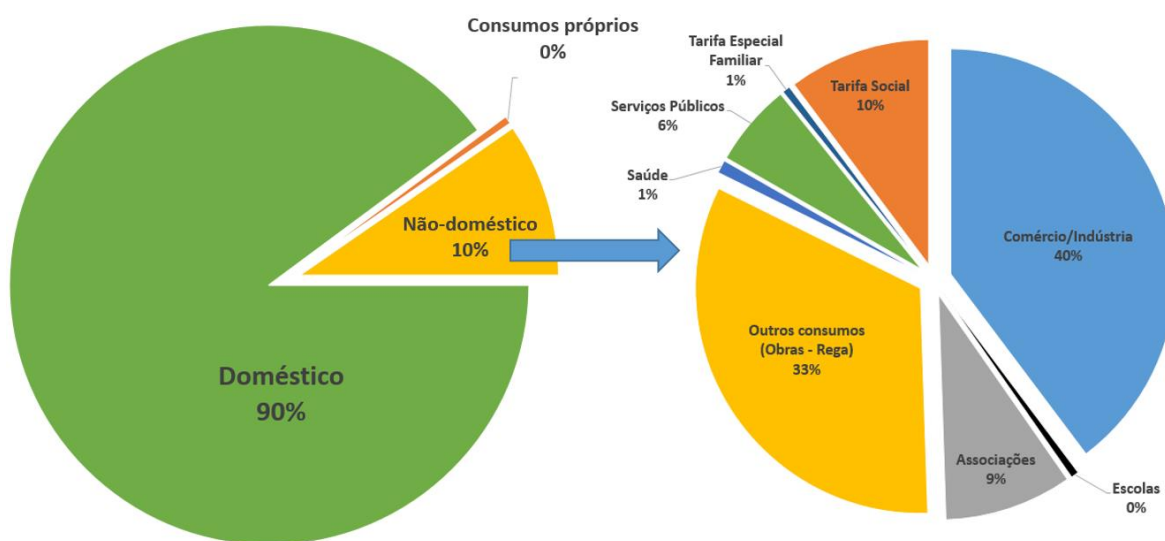
Freguesia	Frequência	Percentagem
Abrunheira, Verride e VN Barca	877	7,99%
Arazede	1992	18,14%
Carapinheira	1184	10,78%
Ereira	316	2,88%
Liceia	305	2,78%
Meãs do Campo	622	5,66%
Montemor-o-Velho e Gatões	1946	17,72%
Pereira	1578	14,37%
Santo Varão	871	7,93%
Seixo de Gatões	527	4,80%
Tentúgal	765	6,97%
Total	10983	100,00%

Fonte: Base de Dados do Sistema de Gestão de Água do MMV

Consultada a base de dados do sistema de gestão de água do MMV, verificou-se que a 04-06-2015 existiam um total de 10.983 contratos de abastecimento de água, que se distribuem pelas diversas freguesias conforme exposto na tabela 4.1.

Da totalidade dos contratos celebrados, cerca de 90% são domésticos, 10% não-domésticos (escolas, associações, outros consumos, saúde, serviços, tarifa especial familiar, tarifa social e comércio/indústria) e um valor muito residual refere-se a consumos da própria CMMV (ver figura 4.3)

Figura 4.3 - Contratos de fornecimento de água (por tarifário)



Fonte: Base de Dados do Sistema de Gestão de Água do MMV

No que respeita a valores de captação e consumo verifica-se que dos 1.900.000m³ de água captados, somente são faturados cerca de 1.130.000m³. Esta discrepância verificada entre o volume captado/comprado e o faturado resulta em cerca de 40% de perdas de água, originadas por ruturas nas condutas, ligações ilícitas, o uso fraudulento de bocas-de-incêndio e problemas associados a erros de medição, tendo a CMMV manifestado a intenção de tomar medidas que visem a redução deste desperdício para valores a rondar os 15%.

Relativamente ao sistema de saneamento de águas residuais no MMV, a EG é também a CMMV. A rede de drenagem e tratamento de águas residuais existente distribui-se essencialmente nos aglomerados urbanos de maior concentração e é assegurada por sete sistemas, cada um deles servido por uma Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) própria, sendo que no sistema de Pereira se encontram em funcionamento duas ETAR localizadas relativamente perto uma da outra. Verifica-se que dos 26.171 residentes no município, apenas 19.700 habitantes (75%), estão cobertos por sistema de saneamento básico (executado ou em execução), estimando-se que apenas seja utilizado por cerca de 18.600 habitantes, o que representa uma taxa de aproximadamente 71%.

Nos últimos anos, a CMMV definiu como política prioritária o “saneamento básico”, pelo que tem sido realizado um conjunto importante de obras e projetos nesta área. A estratégia municipal passa por dotar com estas infraestruturas a população da Torre, Meco, Moinho da Mata, Santo Varão e Formoselha, Casais Velhos e Casal Minhoto, Gordos e Zambujeiro, servindo um total de 2.994 habitantes, o que representa um acréscimo de mais de 11% de cobertura das taxas de atendimento das redes de drenagem de águas residuais. O objetivo estratégico da CMMV é desenvolver a rede de saneamento até obter uma taxa de disponibilidade deste serviço a rondar os 90% de cobertura da população do Município.

Anualmente tratam-se cerca de 750.000 m³ de águas residuais nas 8 ETAR existentes e em funcionamento no município, sendo algumas destas águas residuais provenientes do vazamento de fossas efetuados pelos Serviços da CMMV. No entanto, a DAOM da CMMV considera que nem todas as águas residuais produzidas estarão a ser

encaminhadas para as ETAR e estima que cerca de 10% sejam infiltrações e afluências indevidas nos sistemas de saneamento.

4.2. Regulamentação

A nível regulamentar, até ao início do ano de 2015, o SAS encontrava-se regulado por 2 diplomas:

- *Regulamento do Serviço de Abastecimento Público de Água do Município de Montemor-o-Velho*, em vigor desde Abril de 2011;

- *Regulamento do Serviço de Saneamento de Águas Residuais do Município de Montemor-o-Velho*, em vigor desde Junho de 2011;

No entanto, a 19-02-2015 entrou em vigor um novo regulamento, que vai ao encontro das estratégias propostas pela entidade reguladora, e que reuniu os dois regulamentos num só: *Regulamento do Serviço de Abastecimento de Água e do Serviço de Saneamento de Águas Residuais do Município de Montemor-o-Velho*. Na elaboração da proposta de regulamento foram seguidos os modelos disponibilizados pela ERSAR, procurando-se reunir e articular todas as normas legais direta e indiretamente aplicáveis, que se encontravam dispersas por diferentes diplomas. Para as situações não expressamente reguladas, mas que frequentemente originam conflitos entre a EG e os utilizadores, a CMMV optou por soluções que considerou assegurar um justo equilíbrio entre os legítimos direitos e interesses de ambas as partes, com recurso, nomeadamente, às recomendações que a ERSAR tem vindo a emitir.

Para além disto, com vista a garantir que o SAS seja autossustentável, ou seja, que as receitas arrecadadas sejam suficientes para manter tudo em funcionamento, entrou também em vigor uma nova tabela de tarifas que veio aumentar substancialmente todas as tarifas e que, de acordo com dados da CMMV, implica o agravamento médio das faturas de água em cerca de 40%.

Relativamente às medidas que entram em vigor com o novo regulamento e tabela de tarifas, destaca-se a existência de um grande incentivo à ligação dos munícipes aos sistemas de abastecimento de água e de recolha de águas residuais e um desincentivo à interrupção do serviço. Assim, os contratos de abastecimento de água passaram a ser

gratuitos e as interrupções de fornecimento, que até esta data eram gratuitas, passaram a custar 69,61€. Para além disso, as extensões de rede, na água e saneamento, e a construção de ramais até 20m de extensão passaram a ser gratuitas nas zonas classificadas como urbanas, em conformidade com o que a legislação estabelece.

O regulamento é também muito mais rigoroso no que diz respeito a transgressões e roubos de água, prevendo elevadas coimas. Define também que, no caso de consumos elevados provocado por roturas devidamente comprovadas, estes passam a ser faturados de acordo com a média de consumo apurado nas duas últimas leituras reais. Por outro lado, o novo regulamento vem alterar o coeficiente de recolha de águas residuais de 0,9 para 0,75, o que significa que a tarifa de saneamento passa a ser calculada com base em 75% do consumo de água, ou seja, se forem faturados 20m³ de consumo de água, o cliente paga 15m³ de tarifas de saneamento variável.

O novo regulamento reforça ainda a obrigatoriedade de ligação à rede de abastecimento pública, mesmo que tenha uma captação particular de água para consumo próprio, bem como a ligação à rede de saneamento sempre que o serviço estiver disponível. Para além de todas estas alterações, os consumidores foram confrontados com uma outra alteração no que respeita aos prazos de pagamento e de interrupção do fornecimento por incumprimento do cliente, que será analisada na secção 4.3.

A fim de publicitar todas estas alterações, para além das diligências obrigatórias por lei, a CMMV realizou sessões de esclarecimento em todas as freguesias, publicou informação pertinente no sítio da CMMV e foram distribuídos folhetos informativos a todos os consumidores.

4.3. Procedimento de faturação e prazos de pagamento

O processamento da faturação de água é efetuado pelos serviços de água até ao dia 15 de cada mês (subsequente ao período de consumo), sendo depois os dados enviados para uma empresa do Grupo CTT, denominada *Mailtec – Tecnologias da Informação, S.A.*, que procede à impressão e envio das faturas aos consumidores. As modalidades de pagamento disponíveis aos consumidores são: multibanco, balcão dos CTT, lojas *Payshop*, sistema de débito direto (SDD) e na Tesouraria da CMMV e o prazo de pagamento da fatura

de água decorre desde o dia 25 do mês da sua emissão até ao dia 10 do mês seguinte, podendo, no entanto, proceder-se ao pagamento voluntário na tesouraria da CMMV até ao dia 15, sem qualquer agravamento.

Nos últimos vinte anos, após este prazo, era enviado um aviso de dívida ao consumidor, através do qual se concediam mais 15 dias seguidos para que este procedesse ao pagamento da fatura de água na tesouraria, acrescido de juros de mora. Decorrido esse prazo, sem que o pagamento fosse efetuado, era enviada a dívida para cobrança em execuções fiscais, o que implicava um grande agravamento da fatura. Passados mais 30 dias sem pagamento, era enviado ao devedor um pré-aviso de corte, em correio registado, dando ao consumidor mais 20 dias úteis para proceder ao pagamento.

Findo este prazo e mantendo-se a dívida era interrompido o fornecimento de água e retirado o contador. Na tabela 4.2 podemos aferir do n.º de procedimentos motivados por atraso no pagamento da fatura de água durante o ano de 2014.

Tabela 4.2 - N.º de procedimentos por atraso pagamento de água em 2014

2014	jan.	fev.	mar.	abr.	mai.	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.
2º aviso	698	770	699	690	731	631	674	620	579	610	550	609
Execução Fiscal	171	226	184	208	187	224	207	188	166	164	175	147
Pré-aviso corte	31	32	38	40	43	27	30	0	2	2	9	17
Corte	9	7	7	11	11	15	7	9	11	6	4	7

Fonte: Dados fornecidos pela DAOM

Com a entrada em vigor do novo regulamento, caso o consumidor não proceda ao pagamento da fatura de água dentro do prazo, é-lhe imediatamente enviado, em correio registado, um aviso de interrupção do fornecimento de água por falta de pagamento, que ocorrerá caso não proceda, no prazo de 20 dias úteis, ao pagamento do valor da fatura, acrescido de juros de mora e da taxa de emissão de aviso (2,50€); só depois de ultrapassado este prazo é que o processo é enviado para execuções fiscais. De ressaltar que, em caso de interrupção do fornecimento de água, as taxas de religação requerem o pagamento da importância de 153,21€.

Apesar de este procedimento ser muito recente, tendo começado a ser aplicado somente na fatura que esteve em pagamento no mês de março (água consumida em

jan/15), e não tendo para já em conta a contestação e reclamação dos munícipes, verificou-se que as irregularidades por não pagamento reduziram cerca de 30%, conforme se pode verificar na tabela 4.3.

Tabela 4.3 - N.º de procedimentos por atraso pagamento de água em 2015

2015	jan.	fev.	mar.
Aviso interrupção	412	439	485
Execução Fiscal	19	27	-
Corte	15	12	-

Fonte: Dados fornecidos pela DAOM

No entanto, subjacente a todo este processo, está a necessidade de se proceder à leitura dos contadores, a fim de se saber quais os consumos de cada utilizador. Até ao mês de consumo de maio/14, as leituras dos contadores eram efetuadas de 2 em 2 meses. Essa leitura era depois dividida em duas e aplicada às duas faturas de água subsequentes. Exemplo: Em 10 de Janeiro, um contador mencionava o consumo de 21 m³. Seriam debitados 11 m³ na fatura de água a pagar em fevereiro e 10 m³ na fatura a pagar em março.

A partir do mês de consumo julho/14 foi abandonado este método de leituras e estas passaram a ser mensais, mas dado que o município não dispõe de recursos humanos suficientes, “dividiu-se” o município nas zonas norte e sul. Até ao dia 10 é feita a leitura numa das zonas e debitada a totalidade dos consumos lidos na fatura, enquanto aos consumidores da zona em que não houve leitura, os consumos são estimados, baseando-se o cálculo nas duas últimas leituras reais. No mês seguinte, inverte-se o processo de leitura e fazem-se os devidos acertos de faturação. No entanto, o consumidor é incentivado a enviar mensalmente a leitura por correio eletrónico ou por telefone, evitando assim estimativas.

Esta é resumidamente a realidade do MMV e dos seus serviços de água e saneamento e é nela que estão inseridos os seus munícipes e consumidores de água. Deste confronto resulta uma série de comportamentos que são a base da presente pesquisa, pelo

que é importante conhecer estes factos para melhor compreender e analisar o comportamento de reclamação dos consumidores, que será detalhadamente estudado no capítulo 6.

5. Abordagem Metodológica

Neste capítulo pretende-se expor a abordagem metodológica utilizada no presente estudo empírico, com a qual se visa alcançar os objetivos definidos na presente pesquisa. Os objetivos são o estudo dos comportamentos de reclamação dos consumidores dos serviços de água e saneamento do MMV, cuja EG serve de base ao presente estudo de caso, e também a análise das motivações para a tomada da decisão de reclamar ou não, perante potenciais situações de insatisfação, a forma como os clientes avaliam o processo de reclamação e a sua avaliação do custo-benefício da reclamação.

Assim, na secção 5.1 proceder-se-á à definição dos instrumentos de recolha de dados necessários para o alcançar dos objetivos, sendo o processo de seleção do método de amostragem e a amostra analisados nas secções 5.2. Na secção 5.3 será comentada a estrutura do questionário, terminando-se o capítulo com a secção 5.4 que se debruçará sobre as técnicas de análise utilizadas.

5.1. Instrumentos de recolha de dados

Para o atingir dos objetivos propostos, a primeira técnica de recolha de dados utilizada foi a pesquisa documental nos serviços da EG, o que permitirá aferir da realidade destes serviços, relativamente aos assuntos considerados relevantes. A técnica da observação participante foi também importante para a recolha e complementaridade dos dados, uma vez que se realiza através do contacto direto do pesquisador com o fenómeno observado, para obter informações sobre a realidade dos atores sociais nos seus próprios

contextos (Minayo, Deslandes, Neto, & Gomes, 2011). As manifestações verbais de contestação e insatisfação não convertidas em reclamações formais, dificilmente se conseguem analisar sem presenciar diretamente às mesmas. Da mesma forma, a reação dos funcionários à reclamação só se poderá aferir se assistirmos à ocorrência desse facto, pelo que esta técnica também será importante no âmbito do presente trabalho.

Os conhecimentos obtidos através da conjugação destas técnicas permitiram desenvolver aquele que foi o principal instrumento de recolha de dados para a presente pesquisa; trata-se de um questionário intitulado *Reclamações dos Serviços de Fornecimento de Água e Saneamento* (Apêndice I). Utilizando como estudo de caso o MMV, pretende-se com o questionário obter dados que permitam analisar o perfil do consumidor, os comportamentos de reclamação, as suas atitudes perante potenciais situações de insatisfação, percebendo o que os leva ou não a reclamar, e aferir da sua apreciação geral dos serviços.

5.2. Amostra

A população alvo deste estudo de caso é constituída por todos os cidadãos, de idade superior a 18 anos, que tenham contacto com os serviços de água e saneamento do Município de Montemor-o-Velho; esse contacto poderá ser relativo a contratos, pagamentos, consumo de água, qualidade e outros afins. De acordo com dados do Município de Montemor-o-Velho, existem 10.983 titulares ativos de contrato de fornecimento de água e uma população residente de 26.171, dos quais mais de 20.000 têm idade superior a 18 anos (INE, 2012). No entanto, nem todos estes titulares tem residência fixa no município, pelo que, a população em análise poderá ser, em última instância, todo e qualquer cidadão, nacional ou estrangeiro, que seja utilizador do sistema de abastecimento de água ou da rede de saneamento no Município de Montemor-o-Velho.

Dada a dimensão da população e não sendo exequível, no âmbito deste trabalho, questionar todos os consumidores para obter as informações consideradas essenciais, tornou-se necessário realizar o questionário recorrendo à amostragem, sempre com o intuito de que esta seja uma amostra representativa da população de interesse.

Neste âmbito, as opções de escolha da amostra poderiam recair em métodos aleatórios ou em métodos não aleatórios ou determinísticos. A amostragem aleatória obtém-se com a seleção, ao acaso, dos elementos da amostra tendo por base a população, existindo para todos os elementos a mesma probabilidade de ser selecionados. Nos métodos não aleatórios ou determinísticos, a amostra é escolhida de modo a que se assemelhe com a população, de acordo com determinados critérios que se podem considerar subjetivos, tendo como desvantagem o facto de não permitir medir o grau de confiança dos resultados obtidos (Tenreiro, 2009). Este último método é mais fácil de implementar e, perante as normais restrições a nível de tempo e financeiras, optou-se pela realização do questionário utilizando um método de amostragem não aleatório (amostragem de resposta voluntária). No entanto, com vista a reduzir enviesamentos, foram definidos determinados critérios, tais como o da população alvo da amostra coincidir com a população em estudo, na entrega do questionário ter uma postura neutra por forma a não influenciar o inquirido e elaborar um questionário com questões claras.

A recolha de dados através dos questionários foi efetuada entre os dias 18 de março e 30 de abril de 2015, maioritariamente no edifício camarário do Município de Montemor-o-Velho (Balcão de Atendimento e Secção de Tesouraria). Para além deste local, solicitou-se também o preenchimento na Junta de Freguesia de Pereira, na Junta de Freguesia de Santo Varão e em algumas associações e coletividades do município.

Apesar de no total terem sido distribuídos cerca de 700 questionários, somente se obteve resposta em 302 deles. No entanto, devido a incorreções diversas e falta de preenchimento de campos essenciais, foram rejeitados 65 questionários, pelo que a dimensão da amostra é de 237 consumidores.

5.3. Estrutura do questionário

A elaboração do questionário teve na sua génese uma pesquisa que visou identificar os dados essenciais que se pretendiam obter com a utilização deste instrumento, a definição do tipo de perguntas a realizar e a escolha das escalas de valores a utilizar. As informações obtidas através de pesquisas e a observação da realidade da EG

do SAS, que serve de base a este estudo, e do próprio MMV, foram também essenciais para a conceção do questionário.

Definida a estrutura base do questionário, foi o mesmo submetido a análise das professoras orientadoras e após a realização das correções propostas e necessárias, foi apresentado o questionário final à CMMV que, na pessoa do Presidente da Câmara, o aprovou.

O questionário inicia com a obrigatória introdução, através da qual se comunica o âmbito da investigação e se identifica como destinatários os consumidores que tenham contacto com os serviços de água e saneamento no MMV.

Figura 5.1 - Introdução do questionário

Este questionário realiza-se no âmbito de uma dissertação de Mestrado em Gestão, da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, subordinada ao tema da reclamação dos serviços de fornecimento de água e saneamento. Utilizando como estudo caso o Município de Montemor-o-Velho, o objetivo é analisar as atitudes dos consumidores destes serviços perante potenciais situações de insatisfação, percebendo o que os leva ou não a reclamar. Assim, solicita-se a sua colaboração, através do preenchimento do presente questionário, que deverá demorar cerca de 5 minutos. **Este questionário é anónimo e as respostas tratadas com confidencialidade.** Obrigado pela sua colaboração.

O questionário destina-se a consumidores que tenham contacto com os serviços de água e saneamento no Município de Montemor-o-Velho (contratos, pagamentos, qualidade, diversos).

Fonte: Elaboração própria

Estruturalmente, o questionário divide-se em quatro grupos, que foram estabelecidos tendo em conta a natureza, o tipo e o objetivo da informação que será recolhida: I – Perfil do consumidor; II – Reclamações dos serviços de água e saneamento do Município de Montemor-o-Velho; III – Motivações para reclamar; IV – Apreciação geral.

O grupo I – *Perfil do consumidor* tem como objetivo principal recolher os dados que caracterizam o inquirido, a sua habitação e o seu agregado familiar, mas também se pretende recolher variáveis de controlo da amostra. Estes dados são essenciais para analisar e caracterizar a amostra e assim permitir a definição do perfil do consumidor e verificar de que forma este pode influenciar a sua motivação para reclamar ou não.

Este grupo é composto por cinco questões: a primeira solicita os dados do inquirido no que diz respeito ao género, grupo etário, habilitações literárias e situação profissional. A segunda questão interroga em que freguesia se encontra instalado o contador; a intenção desta pergunta é saber qual a freguesia do consumidor e não se

perguntou isso diretamente como forma de controlo e no intuito de reforçar a ideia de que este questionário tem destinatários bem definidos e que obrigatoriamente têm de ter uma relação com o SAS do MMV. A terceira questão é relativa às características da habitação em que está instalado o contador de água, pretendendo-se saber qual o tipo e características gerais do imóvel (apartamento, moradia ou outro) e o n.º de elementos do agregado familiar que aí reside e consome água. Na quarta questão pergunta-se há quanto tempo o consumidor tem instalado o contador de água, a fim de aferir se o seu conhecimento da realidade dos SAS no MMV é recente ou não. Por fim, na quinta questão pretende-se verificar se os consumidores utilizam água proveniente de outras origens (furo, poço, outro), para além da rede de distribuição do MMV.

O grupo II – *Reclamações dos serviços de água e saneamento do Município de Montemor-o-Velho* tem como objetivo analisar o comportamento de reclamação efetivo dos consumidores e confrontá-los com o seu direito à reclamação. Assim, este grupo é composto por 4 questões; na primeira irá analisar-se o comportamento de reclamação dos inquiridos, questionando-se se alguma vez apresentaram reclamações junto dos SAS do MMV. Se responderem que não reclamaram, os inquiridos deverão indicar se tal se deveu ao facto de nunca terem estado insatisfeitos com os serviços ou se, apesar de insatisfeitos, optaram por não apresentar qualquer tipo de reclamação; dada a matéria abordada nas restantes questões deste grupo, estes consumidores não respondem a mais nenhuma questão, devendo passar para as questões do grupo III. Por outro lado, se responderam que já reclamaram, pede-se que indiquem se a reclamação foi feita oralmente ou por escrito, devendo responder às restantes três questões. Na segunda questão é perguntado sobre quais os canais de reclamação, disponibilizados pela CMMV, que utilizaram na sua reclamação e na terceira questão pede-se que indiquem, dentro de um conjunto de vinte opções, as razões que motivaram a reclamação junto dos SAS. Na última questão, pretende-se aferir o grau de satisfação do consumidor perante a resposta dada pelos serviços à sua reclamação.

O grupo III – *Motivações para reclamar* apresenta um conjunto de 15 potenciais situações e questiona qual a reação do inquirido perante a sua hipotética ocorrência. O objetivo é saber quais as situações, habitualmente relacionadas com os SAS, cuja

ocorrência pode motivar a reclamação do consumidor. Nestas questões é utilizada a escala de Likert, com quatro opções, em que se pede que indiquem o que fariam: 1 – nada, 2 – provavelmente não reclamava, 3 – provavelmente reclamava e 4 – reclamava de certeza. Optou-se por uma escala com apenas quatro opções para forçar o inquirido a fazer uma escolha, positiva ou negativa, impedindo uma opinião neutra.

Por fim, temos o grupo *IV – Apreciação geral* onde se solicita que o inquirido indique o grau de concordância com três afirmações. O objetivo é obter uma apreciação global e final do inquirido relativamente à qualidade dos SAS no MMV, ao seu direito à reclamação e à atenção que a CMMV concede às reclamações apresentadas. Tal como no grupo III, foi utilizada a escala de Likert, mas desta vez com cinco opções, onde se pede que indiquem o grau de concordância com as afirmações, em que: 1 – discordo totalmente; 2 – discordo; 3 – não discordo nem concordo; 4 – Concordo; 5 – concordo totalmente. Neste grupo, optou-se por uma escala com cinco opções, permitindo assim ao inquirido expressar uma opinião neutra.

Terminado o questionário, agradece-se a colaboração do inquirido.

5.4. Técnicas de Análise

O tratamento dos dados provenientes das respostas aos questionários foi efetuado essencialmente através da aplicação informática *IBM SPSS Statistics, V21*.

Após definição, num ficheiro, de todas as variáveis presentes no questionário, foram somente inseridos os dados dos questionários considerados válidos; dado que todas as questões são importantes para o estudo, os questionários incompletos foram rejeitados, pretendendo-se com isso obter os resultados mais fidedignos possíveis.

Com vista a confirmar a relevância e significância dos dados e fundamentar as conclusões dos resultados, através da aplicação informática foram analisadas tabelas de frequências, tabelas de percentagens, tabelas de médias e tabelas de referências cruzadas entre duas variáveis, bem como realizados diversos testes estatísticos como o Chi-Square, para análise das proporções e o T-Test de Student, para análise da igualdade de médias.

6. Apresentação e discussão dos resultados

No capítulo 6 irá proceder-se à apresentação e discussão dos resultados obtidos através da pesquisa documental, da observação participante e do questionário. O capítulo estará dividido em três secções.

A secção 6.1 descreverá o processo de tratamento de reclamações na CMMV, sendo os dados quantitativos relativos às reclamações existentes nesta entidade, com destaque para as relacionadas com o SAS, apresentados e analisados na secção 6.2. Por fim, na secção 6.3 serão apresentados e discutidos os resultados e as conclusões relativos ao questionário realizado aos consumidores de água, sendo estes dados complementados com a realidade observada nos SAS do MMV. Esta estará subdividida em seis subsecções, onde se procederá à caracterização e análise da representatividade da amostra, à caracterização da habitação do consumidor, à análise do comportamento de reclamação efetivo dos inquiridos e do seu potencial comportamento de reclamação, à análise da apreciação geral feita pelo inquirido e, por fim, à identificação de potenciais fatores explicativos da reclamação.

6.1. Descrição do processo de tratamento de reclamações na CMMV

A reclamação é um direito essencial, pelo que qualquer consumidor das redes de abastecimento de água e de saneamento do MMV, por algum motivo insatisfeito com o serviço que lhe foi prestado, dispõe da possibilidade de apresentar uma reclamação à entidade gestora.

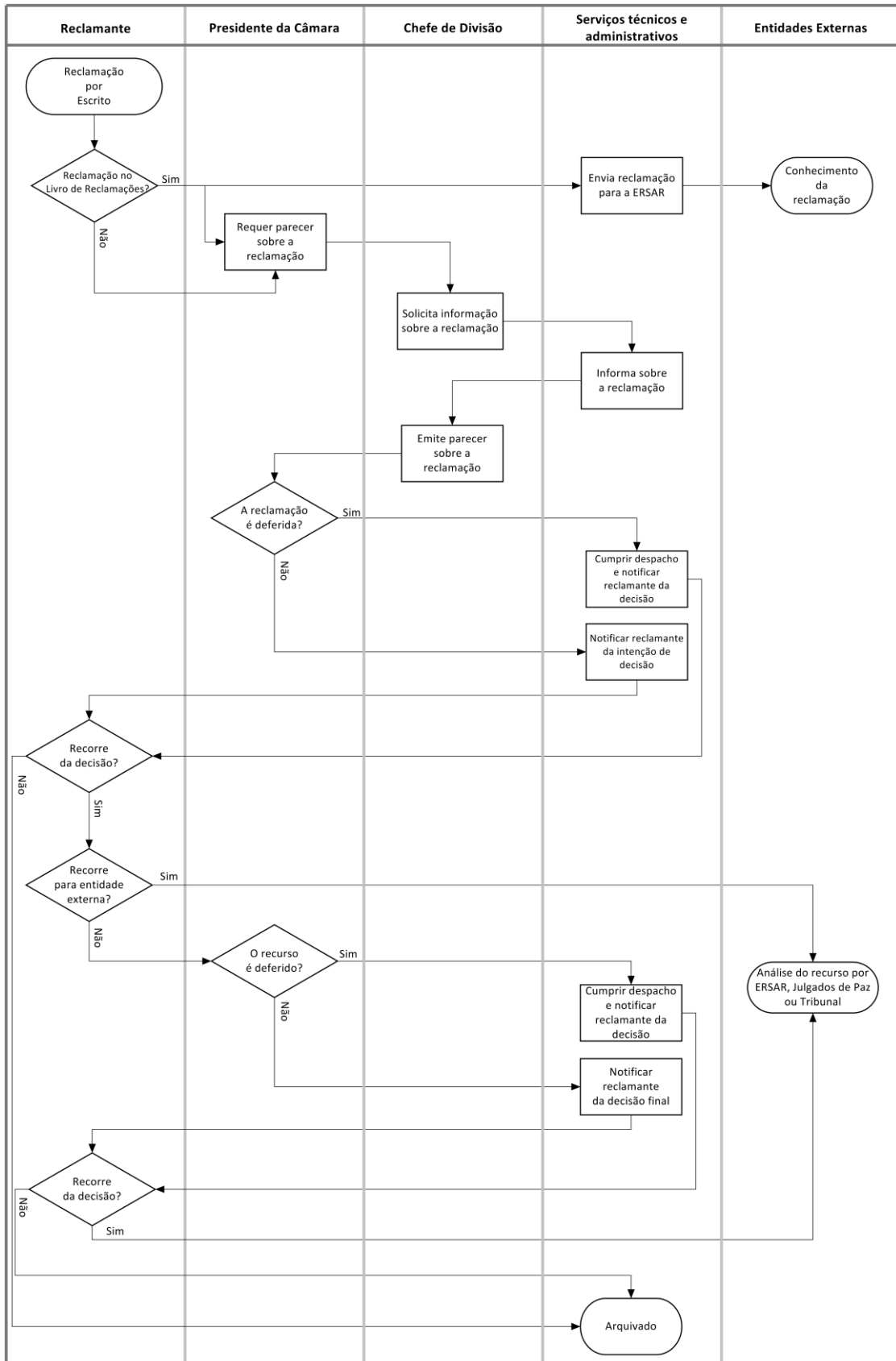
Apesar de não existirem procedimentos formais para a gestão de reclamações na CMMV, sempre que algum consumidor decide reclamar por escrito, conforme descrito na figura 6.1, tem à sua disposição diversos canais (email, exposição, carta, fax, *Livro de Reclamações*), dos quais se destaca o *Livro de Reclamações*. Caso seja este o método escolhido pelo reclamante, assim que solicitado de imediato lhe é entregue, sendo posteriormente enviada cópia dessa reclamação para a ERSAR. Esta reclamação e as expostas através de qualquer outro canal são depois apresentadas ao Presidente da Câmara que solicita um parecer, relativamente à mesma, ao Chefe da Divisão de Ambiente e Obras Municipais (DAOM), caso esta se relacione com problemas técnicos ou de faturação, ou ao Chefe da Divisão de Administração Geral e Financeira (DAGF), caso a reclamação diga respeito a problemas de atendimento ou de execuções fiscais.

Por sua vez, para fundamentar o seu parecer, o Chefe da DAOM ou da DAGF solicita aos serviços técnicos ou administrativos informação sobre os fundamentos apresentados na reclamação, para posteriormente emitir parecer que será presente, juntamente com o restante processo, ao Presidente da Câmara, a quem compete deferir a pretensão do reclamante ou indeferir. Se for decidido que o queixoso tem razão, é emanado despacho contendo ordens que visam a reparação do problema em causa e é o reclamante notificado dessa decisão; se a decisão tender para o indeferimento, o reclamante é notificado dessa intenção e deverá escolher entre recorrer ou aceitar a decisão desta EG.

Caso se conforme com a decisão, a reclamação é arquivada pelos serviços, mas se recorrer terá que decidir se o faz para o Presidente da Câmara ou se recorre para uma entidade externa (ERSAR, Julgados de Paz, Tribunal), deixando de estar a análise da reclamação sob a alçada da CMMV. Optando por opor recurso para o Presidente da Câmara, caberá a este decidir entre alterar a sua decisão inicial e dar razão ao reclamante, despachando para os serviços procederem à reparação do problema e notificação do reclamante, ou manter o despacho negativo, passando a decisão a definitiva.

Quando notificado do indeferimento da reclamação, o reclamante poderá resignar-se e aceitar esta decisão final ou recorrer para as entidades externa atrás mencionadas, terminando assim o processo de tratamento de reclamações no MMV.

Figura 6.1 - Processo de reclamação na Entidade Gestora dos SAS do MMV



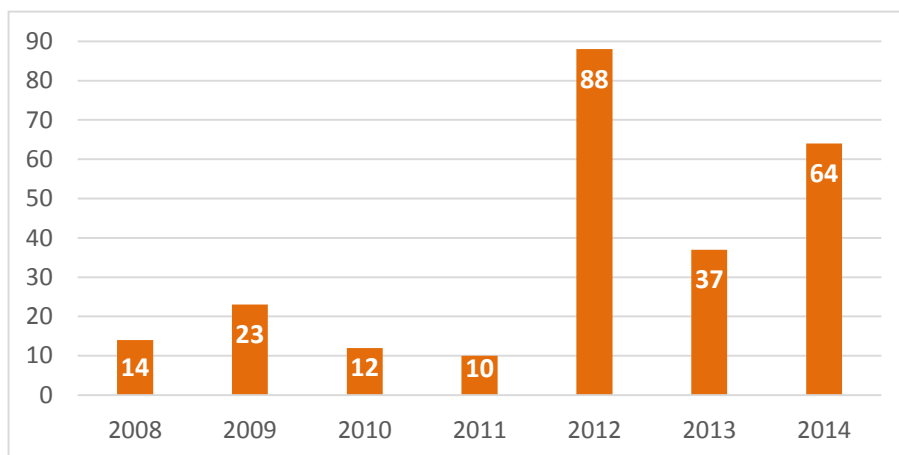
Fonte: Elaboração própria

6.2. Levantamento das Reclamações no MMV

Ao longo dos últimos anos tem-se observado que a grande percentagem de reclamações apresentada na CMMV é feita oralmente e exposta aos funcionários de contacto que tentam resolver o problema ou informar o cidadão do porquê de determinada situação. No entanto, apesar de muitas vezes os consumidores manterem a sua insatisfação e desacordo, as reclamações formais são raras e somente um pequeno número de consumidores, não contentes com a solução apresentada, decide reclamar por escrito.

Apesar da inexistência de qualquer base de dados com o registo das reclamações apresentadas, após consulta e análise cuidada dos registos da CMMV e solicitadas informações aos funcionários administrativos responsáveis pelos SAS, foi possível constatar que, entre 2008 e 2014, foram apresentadas duzentas e quarenta e oito reclamações formais, relativas aos SAS (ver figura 6.2).

Figura 6.2 - Reclamações dos SAS de 2008 a 2014 (Totais anuais)

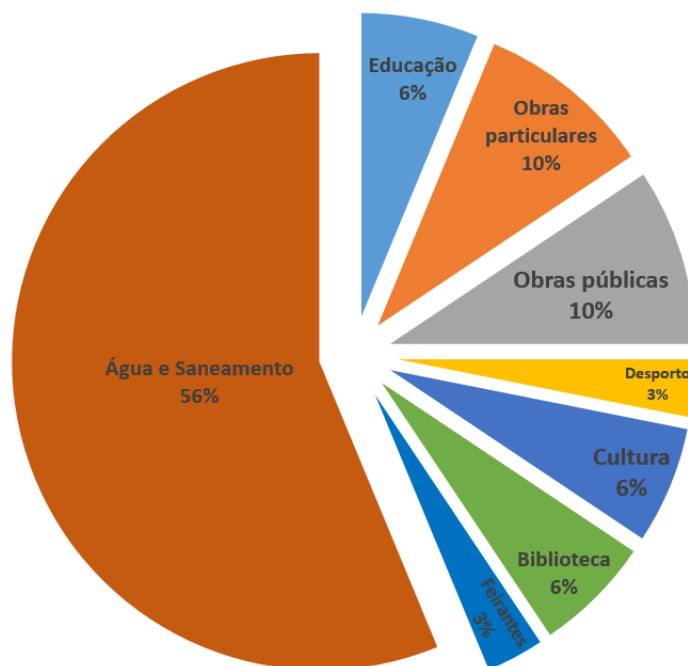


Fonte: Dados recolhidos de documentos fornecidos pelo Gabinete Jurídico e DAOM

Analisando em maior detalhe os dados, do número total de reclamações dos SAS somente dezoito foram apresentadas no *Livro de Reclamações*. Efetivamente, a totalidade de reclamações que a CMMV recebeu durante este período no *Livro de Reclamações*, relativas a todos os serviços que presta, foi de apenas trinta e duas, o que se pode considerar um número reduzido, optando os consumidores pelos outros canais de reclamação disponíveis. Esta realidade vai ao encontro das conclusões da ERSAR, analisadas na secção 3.4 e representadas na figura 3.2, que dão conta da preferência do

consumidor em reclamar diretamente para a sua entidade gestora e através de meios informais, em detrimento do *Livro de Reclamações*. Conforme a figura 6.3, as reclamações dos SAS representam 56% do total das reclamações apresentadas no *Livro de Reclamações*.

Figura 6.3 - Reclamações no *Livro de Reclamações* (05-08-2008 a 11-09-2014)



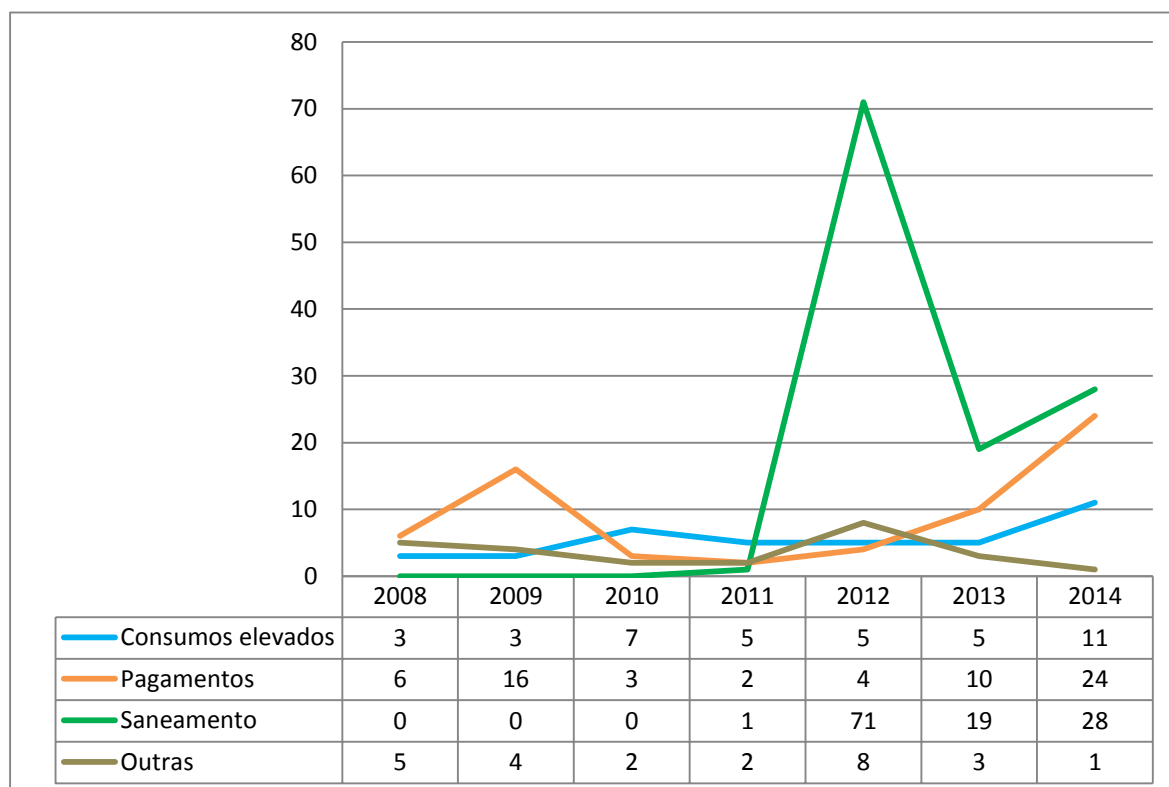
Fonte: Livro de Reclamações do MMV

No entanto, para aferir da realidade das reclamações no MMV, relativas aos SAS, é importante analisar todas as reclamações escritas, independentemente do canal utilizado, e perante os dados recolhidos, optou-se por caracterizá-las de acordo com as seguintes 4 categorias:

- **Consumos Elevados:** consumos faturados, erros de leitura;
- **Pagamentos:** aumento de taxas ou tarifas, cobrança de parcelas indevidas, faturas de valor elevado, designações incompreensíveis na fatura, tarifas de lixo, taxas de restabelecimento do fornecimento de água, pagamento de água em execuções fiscais;
- **Saneamento:** isenção da taxa de saneamento, aumento das tarifas, ligação ao ramal;
- **Outras:** Qualidade da água, atendimento, corte do fornecimento, falta de água/pressão, não recebimento da fatura dentro do prazo, contador vandalizado/roubado, atrasos na colocação do contador.

A figura 6.4 expõe o número de reclamações do SAS interpostas pelos consumidores entre 2008 e 2014, de acordo com as categorias atrás mencionadas. Ao contrário do observado pela ERSAR (secção 3.4), as reclamações do atendimento na CMMV são muito residuais, inexistentes em alguns anos, o que tem muito a ver com o facto dos tempos de espera serem muito reduzidos. No entanto, confirma-se que os assuntos relacionados com a faturação e leituras são os que favorecem um comportamento de reclamação mais ativo por parte dos consumidores.

Figura 6.4 - Reclamações do SAS por categoria



Fonte: Dados fornecidos pela DAOM

Uma outra razão que motiva os picos de reclamação expressos na figura 6.4 está associada a alterações nos SAS. A título de exemplo destacam-se três situações observadas na entidade gestora CMMV:

1ª) Tarifas de saneamento: Em finais de 2011, o saneamento no MMV deixou de ser gratuito e a todas as áreas de consumo, cobertas por rede de saneamento, foram debitadas taxas de saneamento na fatura de água. Apesar do regulamento não exigir a ligação dos consumidores a mais de 20m da conduta, e não existindo um levantamento da realidade que permitisse conhecer quem se encontrava nessas circunstâncias, foi decidido

aplicar as taxas de saneamento a todos os consumidores, o que implicou a quase duplicação do valor da fatura de água. Tudo isto motivou o exponencial aumento de reclamações formais no ano de 2012, verificado na figura 6.4, aliadas às centenas de reclamações diárias ao balcão e por telefone. Os motivos das reclamações deviam-se ao facto de não concordarem com o valor das taxas, por não estarem ligados à rede de saneamento (apesar de obrigatório), por se encontrarem a mais de 20m da conduta de saneamento e lhes estarem a ser debitadas as rubricas de saneamento ou porque não entendiam as designações *Saneamento Fixo* e *Saneamento Variável* mencionadas na fatura de água (ver tabela 6.1).

Tabela 6.1 - Tarifas da fatura de água

Faturação Detalhada - Escalões				Faturação			
	Esc.	Cons.	V. unit.	Valor fat.	Descrição	Valor	IVA %
Água	1	5	0,31	1,55	Consumo de água	5,33	0,32 6
	2	7	0,54	3,78	Saneamento fixo	1,75	
Águas Residuais	1	5	0,225	1,13	Saneamento variável	3,84	
	2	7	0,387	2,71	Resíduos sólidos fixo	3,61	
					Tarifa Manutenção do Sistema Publico de Água	1,75	0,11 6

Fonte: Base de dados do Sistema de Gestão de Água do MMV

Atendendo ao anormal número de reclamações, os serviços viram-se obrigados a elaborar um ficheiro com o intuito de controlo da situação, conforme tabela 6.2. Nos anos subsequentes, o número de reclamações relativas ao saneamento diminuiu, contudo continua a constituir um dos principais motivos de reclamação.

Tabela 6.2 - Ficheiro dos Serviços de Água e Saneamento

PONTO DE SITUAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DE SANEAMENTO								
Arrua.	Nome	Informação	Parecer DOEM	Ofício	Data de Saída	Restituição	Actualizado SGA	Entregue na Contabilidade
13575		Sim	Parecer DOEM	Sim	18-12-2012	SIM	Sim	18-12-2012
		Sim	Sim	Sim	23-01-2012	Sem direito		
		Simx2	Sim	Sim	20-01-2012- 27/02/2012	Sem direito		
		Sim	Não Carece	Sim	29-12-2011	Sem direito		

Fonte: Dados fornecidos pela DAOM

2ª) Correções e alteração do método de leitura: A alteração ao processo de leitura de consumos e outras correções necessárias levaram a que, na fatura referente ao mês de consumo de mai/14, se lançasse a totalidade da leitura lida pelos leitores de consumos. Dado que a leitura era realizada de dois em dois meses, esta água faturada era o acumulado do consumo de dois meses e, mesmo tendo duplicados os valores (m³) dos escalões, na prática esta situação provocou que todos os consumidores tivessem faturas com valores muito mais elevados que o normal. Desde logo era expectável alguma contestação mas,

depois da consulta à realidade observada em outras edilidades na mesma situação, foi decidido proceder às alterações sem qualquer informação aos consumidores. A contestação foi imediata e durante cerca de 2 meses as reclamações e pedidos de esclarecimentos, ao balcão ou por telefone, eram uma constante. Raro era o consumidor que se dirigia à CMMV que não solicitasse esclarecimentos, mas as reclamações por escrito foram residuais. No entanto, toda esta contestação obrigou a entidade gestora a fazer um comunicado a explicar a situação aos consumidores.

3ª) Sistema SEPA: A modalidade de pagamento da fatura de água por débito direto é gerida pela entidade SIBS, tendo a CMMV um banco de apoio (BPI) para fazer toda a gestão desse serviço. Em fev/14, o modelo SDD foi substituído por um novo modelo europeu, conhecido por sistema SEPA. Apesar de por vezes ocorrerem pequenos problemas e reclamações, derivados essencialmente da não ativação das autorizações, insuficiência de fundos, faturas de valor superior ao autorizado, ou não envio dos ficheiros de transferência por parte do banco de apoio, com a entrada em vigor do SDD de acordo com o modelo SEPA, a realidade revelou-se *caótica*. O conhecimento dos funcionários e até das diversas entidades envolvidas era insuficiente e os problemas não tardaram a surgir. Nos primeiros meses que esteve ativo, foram recusadas centenas de transferências sem motivo aparente e que há décadas eram mensalmente efetuadas. A aplicação informática fornece a razão pela qual não foi concretizada a transferência dos valores e passaram a surgir novos motivos, não se compreendendo o seu porquê, e que deixavam o SAS sem saber o que fazer e o que dizer aos consumidores que, de um momento para o outro, se depararam com este problema sem qualquer culpa. Desses motivos destacam-se os seguintes:

- RS05 – ADC inexistente para o Banco do Devedor/IBAN indicado;
- RS01 – Tipo de movimento errado. Autorização não existe;
- RS01 – Tipo de movimento errado. Sem indicador de alteração e ADC já existe;
- RS21 – A ocorrência do Mandato para o Banco/IBAN não permite alteração;
- MD01 – Mandato inexistente/inválido
- SL01 – Serviço específico oferecido pelo Banco do Devedor;
- AG01 – Operação não permitida para esta conta

Durante muitos meses, os problemas e informações contraditórias provenientes de diversas entidades eram frequentes, não conseguindo os serviços ativar muitas transferências e chegando a utilizar as suas próprias faturas de água para fazer testes e

chegar a conclusões que ninguém parecia capaz de lhes dar. Perante tudo isto, o SAS deparou-se com dezenas de consumidores insatisfeitos e com imensas reclamações efetuadas oralmente e algumas escritas.

6.3. Apresentação e discussão dos resultados do questionário

Após a recolha e análise de todos questionários foram considerados válidos duzentos e trinta e sete, pelo que será sobre os dados neles recolhidos que incidirá a análise e as conclusões apresentadas na presente secção.

6.3.1. Caracterização e representatividade da amostra

Os dados recolhidos nas questões 1 e 2 do grupo I - *Perfil do consumidor* permitem aferir sobre a representatividade da amostra. Numa análise espacial, verifica-se que Montemor-o-Velho e Gatões é a freguesia com a maior percentagem de respostas (29,5%), a que se seguem Carapinheira (14,8%), Arazede (11,8%) e Pereira (8,4%), o que era expectável, pois estas são as quatro freguesias mais populosas. As restantes freguesias têm percentagens de resposta entre os 4,6% e 8,0%, com exceção da freguesia da Ereira, que tem apenas a percentagem de 2,5% (conforme tabela 6.3).

Tabela 6.3 – Representatividade da amostra

Freguesia	N.º de respostas ao questionário	Percentagem de resposta ao questionário	Percentagem de titulares de contrato água
Abrunheira, Verride e VN Barca	11	4,64%	7,99%
Arazede	28	11,81%	18,14%
Carapinheira	35	14,77%	10,78%
Ereira	6	2,53%	2,88%
Liceia	12	5,06%	2,78%
Meãs do Campo	19	8,02%	5,66%
Montemor-o-Velho e Gatões	70	29,54%	17,72%
Pereira	20	8,44%	14,37%
Santo Varão	13	5,49%	7,93%
Seixo de Gatões	12	5,06%	4,80%
Tentúgal	11	4,64%	6,97%
Total	237	100,00%	100,00%

Fonte: Elaboração própria

Dado que o principal local de realização dos questionários foi o edifício da CMMV e este se encontra na freguesia de Montemor-o-Velho e Gatões, considera-se normal e aceitável que esta freguesia tenha uma percentagem de respostas superior às das outras freguesias do MMV.

Relacionando as percentagens de resposta ao questionário com a percentagem dos titulares de contrato de fornecimento de água, por freguesia, verifica-se que estas são aproximadas, com exceção da freguesia de Montemor-o-Velho e Gatões (+11,82%), pelo motivo atrás enunciado. No entanto, as quatro freguesias com mais titulares de contrato de água, com um total de 6700 consumidores (61,01%), são aquelas que agregam o maior número de respostas ao questionário, numa percentagem de 64,5%.

Tabela 6.4 - Perfil do consumidor da amostra

Género	Masculino		Feminino	
		111*		126
	46,84%**		53,16%	
Grupo Etário	18 a 35 anos	36 a 50 anos	51 a 65 anos	+ de 66 anos
	53 22,36%	96 40,51%	61 25,74%	27 11,39%
Habilitações Literárias	Sem estudos	Básico	Secundário	Licenciatura
	1 0,42%	77 32,49%	93 39,24%	66 27,85%
Situação Profissional	Trabalhador por conta própria	Trabalhador conta outrem	Desempregado	Reformado
	33 13,92%	141 59,49%	24 10,13%	39 16,46%

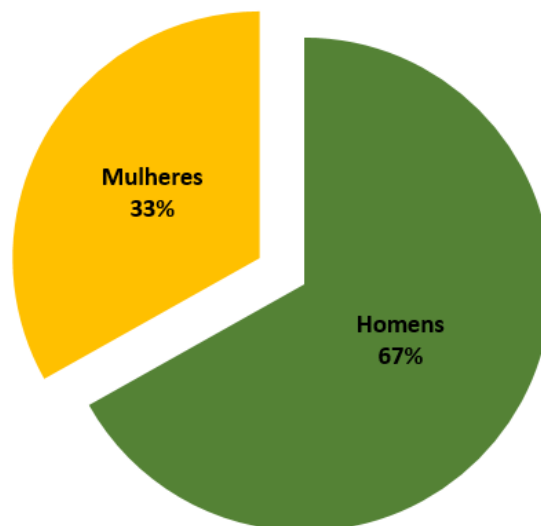
Nota: *Frequência ** Percentagem

Fonte: Elaboração própria

De acordo com a tabela 6.4, a população da amostra é composta em 53,16% por consumidores do sexo feminino e por 46,84% do sexo masculino. No entanto, se analisarmos os titulares de contrato de fornecimento de água com tarifário doméstico, verifica-se que 67% deles são homens (ver figura 6.5). Parecendo isto um possível enviesamento, dado ter havido mais respostas aos questionários por parte de mulheres, a verdade é que, de acordo com os censos de 2011 (INE, 2012), a população feminina

residente no MMV é superior à masculina (51,79% vs 48,20%), pelo que estes valores se aproximam das percentagens de resposta aos questionários.

Figura 6.5 – Titulares contrato de água - doméstico (por género)



Fonte: Base de Dados do Sistema de Gestão de Água do MMV

No que concerne ao grupo etário, a maior frequência de respostas verifica-se na categoria *36 a 50 anos*, com 40,51%. As restantes categorias apresentam valores de resposta na ordem dos 25%, com exceção da *+ de 66 anos*, com apenas 11,39% de participação. Dada a natureza do questionário, considera-se normal que a predisposição para o responder seja afetada pela idade, pelo que se aceita a menor percentagem de respostas por parte dos consumidores com mais idade.

Relativamente às habilitações literárias e como se pode verificar na tabela 6.4, 39,24% dos inquiridos terminaram o secundário, mas os outros valores são muito aproximados deste, tendo 32,49% dos consumidores estudos básicos e 27,85% estudos superiores (apenas um inquirido refere não ter quaisquer estudos). Estes eram os valores aguardados, dado que os cidadãos cada vez estudam até níveis mais elevados, por obrigação legal ou opção, e por o número de questionários respondidos por consumidores com mais de 66 anos ter sido reduzido.

De realçar apenas a freguesia de Pereira, cuja população aumentou muito nos últimos anos, devido à construção de novas urbanizações e a sua proximidade a Coimbra,

em que mais de 50% dos inquiridos são licenciados, em contraste com Liceia, uma zona mais rural e menos desenvolvida, onde nenhum dos inquiridos tem estudos superiores.

Dado o método definido para a realização do questionário, que passou fundamentalmente pela sua distribuição e resposta no edifício da CMMV, havia o receio de enviesamento da amostra, pois esta poderia acabar por ser constituída essencialmente por consumidores menos ocupados, como reformados ou desempregados, algo que não seria de todo aceitável. Perante esta situação, era imperativa uma pergunta no questionário relativa à situação profissional, para aferir da representatividade da amostra. A tabela 6.4 apresenta os dados relativos à situação profissional e vem dissipar totalmente os receios iniciais, dado que o número total de inquiridos nesta situação resume-se a 26,59% (10,13% de desempregados e 16,46% de reformados). Tal como seria expectável, em situações normais, a grande maioria dos consumidores inquiridos são trabalhadores por conta de outrem (59,49%) e os restantes consumidores são trabalhadores por conta própria e perfazem 13,92% da amostra.

Perante o exposto e tendo em conta os dados dos consumidores inquiridos quanto à freguesia de residência, o género, o grupo etário, as habilitações literárias e a situação profissional, considera-se que a amostra da população é adequada ao presente estudo e representativa da população de consumidores que têm contacto com os serviços de água e saneamento no Município de Montemor-o-Velho.

6.3.2. Caracterização da habitação do consumidor

Os dados obtidos no questionário revelam que 75,53% dos consumidores da amostra reside em moradias, 20,25% em apartamentos e apenas 4,22% tem o contador instalado em outro tipo de imóveis (ver tabela 6.5). Estes resultados associados à realidade observada demonstram que no MMV as pessoas optam, preferencialmente, pela edificação de moradias e que a existência de apartamentos está restringida às localidades com maior densidade populacional e urbanizações, como é o caso de Pereira e Montemor-o-Velho.

Se se tiver em conta só as moradias, verifica-se que a grande maioria destas tem jardim (30,73%), horta (21,23%), ou ambos (34,64%) e somente 13,40% não tem qualquer terreno envolvente.

Tabela 6.5 - Características da habitação do consumidor da amostra

Tipo de imóvel	Apartamento		Moradia com jardim		Moradia com horta		Moradia com jardim e horta		Moradia sem terreno envolvente		Outro	
	N	48*		55		38		62		24		10
%	20,25%**		23,21%		16,03%		26,16%		10,13%		4,22%	
Elementos do agregado familiar	0	1	2	3	4	5	6	+ de 7				
	N	11	18	54	65	63	13	10	3			
%	4,64%	7,59%	22,78%	27,43%	26,58%	5,49%	4,22%	1,27%				
Tempo de Instalação contador	Menos de 1 ano		Entre 1 e 5 anos		Mais de 5 anos		Não sabe					
	N	6	42		179		10					
%	2,53%	17,72%		75,53%		4,22%						
Uso de água de outras fontes	Furo		Poço		Outro		Não Utiliza		NS/NR			
	N	25	57		4		150		1			
%	10,55%	24,05%		1,69%		63,29%		0,42%				

Nota: *Frequência ** Percentagem

Fonte: Elaboração própria

Quanto ao número de elementos do agregado familiar residente na habitação, a população da amostra tem, em média e mediana, 3 elementos e estes agregados são maioritariamente constituídos por 2 a 4 membros, que conforme se pode verificar na tabela 6.5, têm valores percentuais muito aproximados, num valor total de 76,79%.

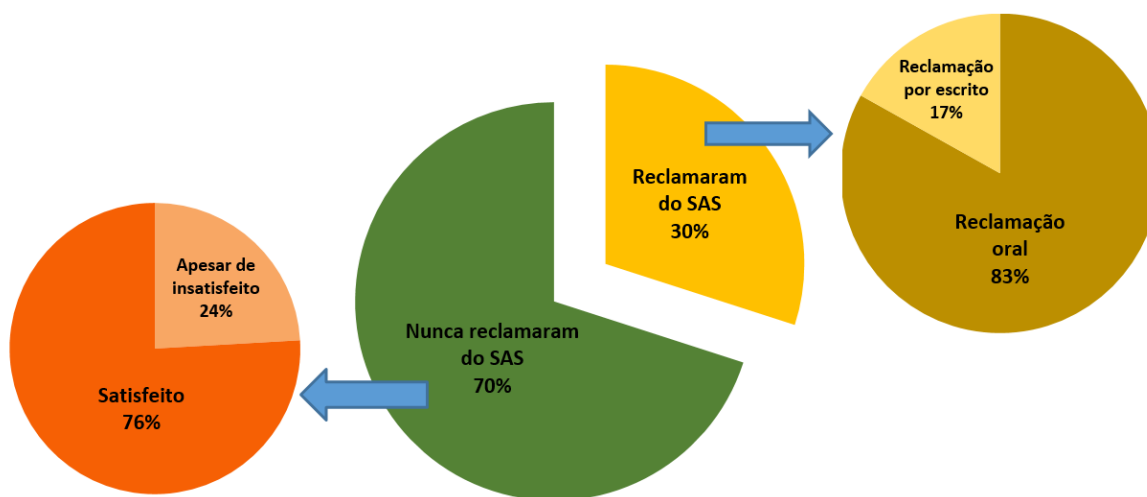
Relativamente ao tempo que o consumidor tem instalado o contador de água na sua habitação, constatou-se que a grande maioria dos consumidores (75,53%) já está em contacto com a realidade dos SAS no MMV há mais de 5 anos, o que leva a subentender que estes têm um bom conhecimento global da realidade dos SAS do MMV. Se tal conhecimento poderá não se confirmar em absoluto ao nível de procedimentos administrativos e regulamentares, considera-se que a outros níveis ele existe, como aos que dizem respeito à qualidade e pagamentos, dado que diariamente são confrontados, de algum modo, com esta realidade.

Por fim, verifica-se que 63,29% dos inquiridos utilizam em exclusivo a rede de abastecimento público de água do MMV, mas que 34,60% dos consumidores também utiliza água proveniente de furos ou de poços e que apenas 1,69% utiliza outras fontes de água, por norma tanques de recolha de águas pluviais, cuja água se destina essencialmente para rega.

6.3.3. Análise do comportamento de reclamação efetivo

Os dados recolhidos nas respostas ao grupo II – *Reclamações dos serviços de água e saneamento do Município de Montemor-o-Velho* são essenciais para este estudo empírico, pois permitem compreender melhor o comportamento de reclamação efetivo dos consumidores do SAS do MMV. O CRC era desde logo testado quando se questionava se alguma vez tinham apresentado reclamações do SAS do MMV. A simples manifestação de desagrado não se considerava reclamação, pelo que esta tinha que ser concretizada de forma escrita ou oral. Através da figura 6.6 verifica-se que 70% dos inquiridos nunca reclamaram dos SAS e que apenas 30% revelaram este comportamento.

Figura 6.6 - Comportamento de reclamação dos consumidores do MMV



Fonte: Elaboração própria

Dos consumidores que nunca reclamaram do SAS, 76% deles não o fizeram porque se encontram satisfeitos com estes serviços, contra 24% dos consumidores que decidiram não reclamar, apesar de insatisfeitos por algum motivo. Relativamente aos consumidores da amostra que já apresentaram reclamações do SAS, constata-se que 83% das reclamações foram feitas oralmente e somente 17% delas foram apresentadas por escrito.

Na secção 6.2, onde se analisou quantitativamente as reclamações apresentadas por escrito no MMV, já se tinha concluído que as reclamações formais eram muito reduzidas e que a realidade observada sugeria um número muito superior de reclamações orais. Ora, os dados agora recolhidos permitem complementar esta informação pois demonstram inequivocamente que as reclamações orais são cerca de cinco vezes mais do que as apresentadas por escrito.

Relativamente aos canais utilizados para reclamar e na sequência do atrás mencionado, era expectável que os meios que possibilitam a reclamação oral fossem os mais utilizados. Assim, o *Balcão de Atendimento* foi o canal mais utilizado para reclamar (57,30%), logo seguido pelo *Telefone* (22,47%), num valor total que ronda os 80%.

Tabela 6.6 - Canais de reclamação utilizados

Canal de Reclamação	Frequência	Percentagem
Livro de Reclamações	5	5,62%
Exposição/Requerimento	2	2,25%
Carta	4	4,49%
Fax	1	1,12%
Telefone	20	22,47%
Formulário do Sítio da CMMV	1	1,12%
Email	5	5,62%
Balcão de atendimento	51	57,30%
Total	89	100,00%

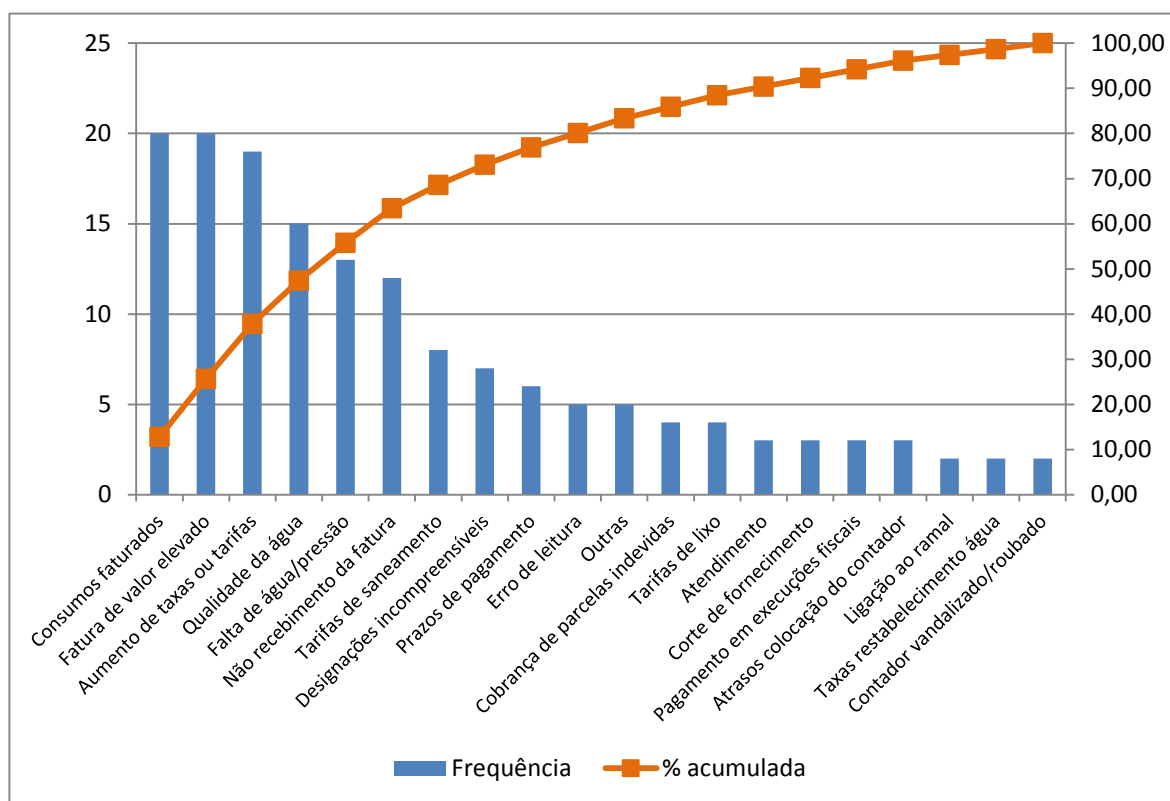
Fonte: Elaboração própria

De destacar também o facto de apenas 5,62% dos reclamantes inquiridos ter optado por o fazer no *Livro de Reclamações*, o que acaba por ser um valor muito reduzido mas que vai ao encontro dos dados pesquisados e analisados na secção anterior.

De acordo com a figura 6.7, as principais razões que motivaram essas reclamações do SAS, são as que implicam um acréscimo de custos financeiros para o cliente, nomeadamente *consumos faturados, fatura de água de valor elevado e aumento de taxas ou tarifas*, seguindo-se os motivos relacionados com a *qualidade da água, a falta de água/pressão e o não recebimento da fatura de água dentro prazo*; ou seja, 65% das

reclamações advêm destas seis causas. No entanto, de modo geral e perante a observação realizada, apesar das reclamações incidirem principalmente nas causas atrás mencionadas, qualquer questão pode motivar o desagrado do consumidor pelo que, com percentagens maiores ou menores, para todas as razões listadas verifica-se a existência de reclamações.

Figura 6.7 - Motivo da reclamação

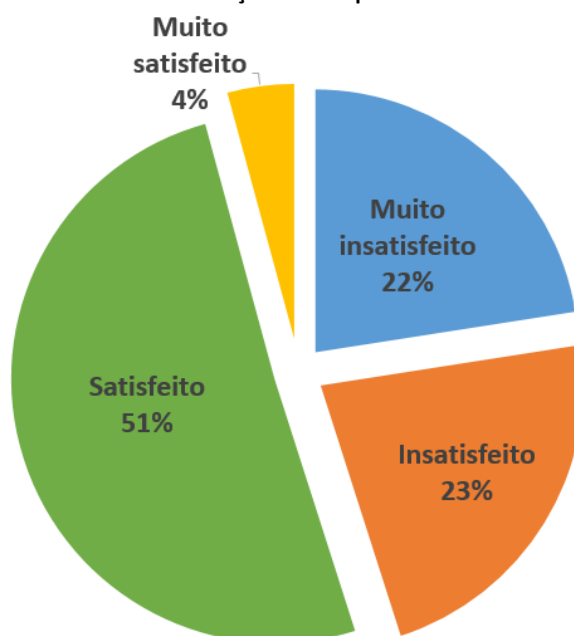


Fonte: Elaboração própria

Para além das seis causas atrás referidas, é de destacar igualmente a causa *Taxas de restabelecimento do fornecimento de água*, apesar de representar apenas 1,28% dos motivos de reclamação. Esta é uma taxa aplicada aos consumidores cujos contadores foram levantados por falta de pagamento e que pretendem o seu restabelecimento. O seu valor foi recentemente atualizado e objeto de um elevado agravamento (de 30,75€ para 153,21€), tendo começado a ser cobrada somente na parte final do período de distribuição do questionário. Esta situação afetou poucos clientes, mas o que se observa é que todos os que se veem confrontados com esta situação e têm de pagar estas taxas, manifestam sempre a sua insatisfação, apesar de raramente reclamarem por escrito ou, de forma equivalente, oralmente, não passando a sua reação de *simples* exaltação, acabando por se resignar ao seu pagamento.

No final de todos os processos de reclamação, os consumidores fazem sempre uma avaliação pessoal relativamente à resposta que a EG deu à sua reclamação. No caso do MMV e num cômputo geral, os consumidores dos SAS fazem apreciação global positiva; dos setenta e um inquiridos que revelaram um comportamento de reclamação, apenas 4% ficou muito satisfeita com a resposta e solução apresentada, tendo 51% dos reclamantes ficado satisfeito com a resposta. Perante estes dados e pela realidade observada, poderá concluir-se que muitas vezes o consumidor apresenta a sua reclamação e aceita a resposta e os motivos apresentados pela entidade, quer sejam a seu favor ou não. No entanto, isso não implica obrigatoriamente a declaração de que este tenha ficado satisfeito.

Figura 6.8 - Grau de satisfação com resposta do SAS à reclamação



Fonte: Elaboração própria

A verdade é que cerca de 45% dos inquiridos reclamantes não ficou satisfeita com o desenvolvimento, informação e decisão do seu processo de reclamação, independentemente de ter ou não razão na sua queixa, o que não deixa de ser um valor muito elevado e revelador da necessidade de uma maior atenção à gestão de reclamações por parte da EG, pois com toda a certeza, nem todos estarão errados e as suas queixas poderão ser importantes para a melhoria dos SAS.

6.3.4. Análise do potencial comportamento de reclamação

O grupo III – *Motivações para reclamar* do questionário apresentava um conjunto de situações de ocorrência provável, relacionadas com o SAS, e através da resposta dos inquiridos pretende-se analisar as motivações que podem influenciar o comportamento do consumidor de água e levá-lo a ter uma postura mais ou menos reivindicativa.

Tabela 6.7 - Motivações para reclamar

Motivações para reclamar	Nada	Provavelmente não reclamava	Provavelmente reclamava	Reclamará de certeza
1. Se os serviços de abastecimento de água no Município de Montemor-o-Velho não tiverem a qualidade devida.	11* 4,64%**	20 8,44%	90 37,97%	116 48,95%
2. Se as tarifas aumentassem sem que eu tivesse sido informado(a).	16 6,75%	22 9,28%	73 30,80%	126 53,16%
3. Se considerar que as tarifas são elevadas.	13 5,49%	49 20,68%	78 32,91%	97 40,93%
4. Se receber uma fatura de água com consumo anormalmente elevado.	3 1,27%	6 2,53%	30 12,66%	198 83,54%
5. Se detetar problemas no funcionamento dos contadores.	1 0,42%	5 2,11%	52 21,94%	179 75,53%
6. Se duvidar das estimativas de consumo.	21 8,86%	36 15,19%	84 35,44%	96 40,51%
7. Se não entender o mencionado na fatura de água.	15 6,33%	34 14,35%	100 42,19%	88 37,13%
8. Se não receber a fatura de água dentro dos períodos habituais.	27 11,39%	67 28,27%	78 32,91%	65 27,43%
9. Se tiver de pagar acertos na faturação.	60 25,32%	70 29,54%	61 25,74%	46 19,41%
10. Se tiver de pagar elevados encargos relativos a faturas de água em atraso.	45 18,99%	35 14,77%	65 27,43%	92 38,82%
11. Se considerar que a qualidade da água é má.	1 0,42%	8 3,38%	61 25,74%	167 70,46%
12. Se houver deficiências/falta de saneamento básico junto da minha habitação.	20 8,44%	22 9,28%	83 35,02%	112 47,26%
13. Se não compreender os valores que me estão a ser cobrados.	8 3,38%	33 13,92%	94 39,66%	102 43,04%
14. Se houver uma rutura na conduta de água junto à minha habitação.	8 3,38%	8 3,38%	79 33,33%	142 59,91%
15. Se achar que os funcionários não estão a prestar um bom serviço.	26 10,97%	52 21,94%	77 32,49%	82 34,60%

Nota: *Frequência ** Percentagem

Fonte: Elaboração própria

Esta análise iniciou-se com a abordagem de questões de qualidade. A noção de qualidade dos SAS não é igual para todos os consumidores e, realisticamente, a qualidade global do serviço de águas e saneamento não é igual e uniforme em todo o MMV, devido a fatores naturais, geológicos, técnicos e até mesmo estruturais. De acordo com a al. 1 da tabela 6.7, se os consumidores considerassem que os serviços de abastecimento de água no MMV não tinham a qualidade devida e que exigem, quase metade dos inquiridos reclamaria de certeza. Se a estes números se somar os 37,97% dos que provavelmente reclamavam, isso significa que quase 87% dos consumidores considera que a qualidade global do serviço de água é essencial para a sua satisfação. Caso a situação se relacione mais especificamente com a qualidade da água, que no fundo constitui o principal parâmetro quando se analisa a qualidade dos SAS, como era expectável, os consumidores inquiridos adotariam uma forte postura de reclamação perante a má qualidade da água, o que se confirma com os dados descritos na al. 11 da tabela 6.7, onde 70,46% dos inquiridos reclamaria de certeza, 25,74% provavelmente reclamavam e somente menos de 4% dos inquiridos provavelmente não reclamava ou não fazia nada. Mais uma vez se conclui que a qualidade, neste caso da água, é cada vez mais uma exigência, da qual os consumidores não pretendem abdicar.

A qualidade dos SAS também passa muito pelas infraestruturas e a verdade é que a rede de abastecimento de água está sujeita a desgastes de funcionamento, por motivos naturais ou devido a atividades humanas (ex. trânsito), o que pode provocar ruturas nas condutas de água e inevitáveis faltas de água. Na ocorrência destas situações junto da sua habitação, de forma pontual ou sistemática, cerca de 60% dos inquiridos reclamaria de certeza, 33% provavelmente reclamava e apenas 7% não fazia nada ou provavelmente não reclamava, o que é um valor muito residual (al. 14 da tabela 6.7). Verifica-se assim que tudo o que afeta o constante e sistemático fornecimento de água aos consumidores provoca a sua insatisfação e aumenta a probabilidade deste o manifestar expressamente à EG.

Relativamente ao saneamento, esta rede ainda não abrange a totalidade do município e por vezes poderão ocorrer problemas, originados por motivos pontuais ou estruturais. Perante a situação do consumidor não ser abrangido pela rede de saneamento ou se esta funcionasse de forma deficiente, a maioria dos inquiridos reclamava de certeza

(47,26%) ou provavelmente reclamava (35,02%), conforme al. 12 da tabela 6.7, o que indicia que os consumidores valorizam a existência de saneamento a funcionar corretamente, pois se tiver deficiências afetará de sobremaneira o seu quotidiano. No entanto, tem-se observado que a falta de cobertura da rede de saneamento não motiva muito os consumidores a reclamar, dado que as pessoas têm outras opções (fossas sépticas) e sabem que este não é um serviço barato, pelo que a grande maioria não o exige.

De seguida, analisar-se-ão situações que afetam, de algum modo, a economia do agregado familiar. Confrontados os inquiridos com a possibilidade de a CMMV decidir aumentar as tarifas de água sem informar as populações, limitando-se às informações obrigatórias por lei, 53,16% referiu que reclamava de certeza, 30,80% que provavelmente reclamava, 9,28% provavelmente não reclamava e apenas 6,75% não fazia nada, o que significa que, independentemente de concordarem ou não, os consumidores querem ser informados. A hipótese apresentada está relacionada com as tarifas mas a realidade observada leva a concluir que, em qualquer alteração existente no SAS, a informação minimiza a sua intenção de reclamar e permite uma maior aceitação destas por parte dos consumidores, apesar de tal não significar que o consumidor deixe de manifestar o seu descontentamento perante as medidas. Isto mesmo referem Andrade & Carvalho (2013), que realçam o facto da informação aos utilizadores não ser suficientemente valorizada por todos os agentes do setor e que um maior esclarecimento dos utilizadores poderia prevenir um número significativo de conflitos. O exemplo apresentado na secção 6.2, relativamente às correções e alteração do método de leitura, é um exemplo claro do que a falta de informação provocou. Por outro lado, a CMMV procedeu recentemente à atualização do valor das tarifas, o que implicou um enorme aumento das mesmas, e apostou fortemente na informação aos consumidores com sessões de esclarecimento em todas as freguesias, a distribuição de boletins informativos a todos os clientes e apesar de não impedir a contestação, reduziu-a em muito, pois se não tivesse havido conveniente informação, ao longo de vários meses, as reclamações teriam aumentado exponencialmente.

No entanto, apesar de informado, o consumidor pode sempre considerar que as tarifas que lhe estão a ser cobradas são elevadas. Conforme al. 3 da tabela 6.7, constata-se da análise dos dados que, nesta situação, 40,93% dos inquiridos reclamaria de certeza,

32,91% provavelmente reclamava, 20,68% provavelmente não reclamava e apenas 5,49% não fazia nada. A aplicação do questionário surgiu num momento de aumento das tarifas e apesar de uma grande percentagem de clientes declarar que reclamaria de certeza, a verdade é que este valor é cerca de 13 pontos percentuais menor que os da anterior situação e o valor dos que provavelmente não reclamavam subiu cerca de 11%. A informação e a resignação perante esta imposição poderão ser alguns dos motivos por detrás destas alterações de comportamento e, associando estes dados ao observado diariamente, conclui-se que provavelmente mais de 60% da população não se sentirá motivada a reclamar, o que não impede manifestações de descontentamento aos funcionários de contacto.

Como vimos anteriormente na figura 6.7, o consumo faturado é um dos principais motivos de reclamação. Por motivos diversos, que vão desde ruturas na canalização de água dos imóveis, erros de leitura, questões relativas à sazonalidade, rega, contadores não acessíveis que acumulam leitura durante vários meses, entre outros, as faturas podem ser calculadas a partir de consumos de água (m³) muito elevados. Assim, foram os inquiridos confrontados com a hipótese de receberem uma fatura de água com consumo anormalmente elevado, constatando-se que a esmagadora maioria não hesitaria e reclamaria de certeza (83,54%) (al. 4 da tabela 6.7). Os consumos elevados implicam faturas de valores também elevados e, dado que estas são situações anormais e, regra geral, o consumidor só se vê confrontado com este problema quando recebe a fatura de água, tal é quase sempre motivo para se deslocar aos serviços administrativos, para telefonar ou para enviar email a reclamar desta situação. De acordo com a realidade observada, numa fase inicial, a grande maioria dos clientes considera ter havido um erro dos SAS ou um problema no contador e por isso reclama. Tal poderá ser verdade mas, por norma, quando os valores de consumo são efetivamente muito elevados e anormais perante o histórico observado na conta-corrente do consumidor, isso poderá indiciar a existência de uma rutura e, de acordo com o regulamento em vigor, o cliente poderá ser beneficiado caso reclame e faça prova disso, pois ser-lhe-á cobrado esse mês de acordo com a sua média de consumo mensal. Pode concluir-se que esta é uma situação muito motivadora da adoção de um comportamento de reclamação por parte do utilizador do SAS no MMV.

Abordando agora o tema relativo ao funcionamento dos contadores, por norma e neste Município, estes são componentes mecânicos pelo que estão sujeitos a desgaste e avarias. De acordo com estudos da ERSAR, com o decorrer dos anos, estes contam de forma menos precisa (por norma valores inferiores aos consumidos) e em caso de problemas mais graves, geralmente deixam de contabilizar a água consumida. No entanto, por diversos motivos, o consumidor pode considerar que o contador está a contabilizar os m³ de água de uma forma errónea e que o está a prejudicar. Nesta situação, se o consumidor verificar a existência deste tipo de problemas técnicos no seu contador, de acordo com a al. 5 da tabela 6.7, poucos seriam os consumidores que não reclamariam, mas tal poderá dever-se ao facto dos consumidores analisarem esta hipotética situação como prejudicial para si. No entanto, o que se observa usualmente é que os problemas no funcionamento dos contadores levam a que estes parem, o que beneficia os consumidores, pois estão meses a pagar somente as tarifas fixas. Quando estes detetam esta situação, só muito pontualmente o comunicam ao SAS; no entanto, regra geral, acaba também por motivar reclamações, porque o consumidor começa a ter consumos abusivos e nem sempre se apercebe da substituição do contador pelos serviços, pelo que mantendo o mesmo comportamento, acaba por ter faturas com consumos muito elevados. Conclui-se assim, pelos dados recolhidos e pelo observado que, caso o consumidor considere que está a ser prejudicado não hesita em reclamar, mas tem um comportamento passivo enquanto estiver a ser beneficiado.

Dada a dimensão do MMV e os escassos recursos humanos disponíveis, não é possível realizar as leituras dos contadores todos os meses. Assim, de dois em dois meses, os valores das faturas de água enviadas aos consumidores são calculados por estimativa, que se baseia na média dos consumos das duas últimas leituras reais. Estes procedimentos são relativamente recentes e é usual os consumos reais variarem de mês para mês, pelo que as estimativas podem facilmente estar desajustadas e motivar um comportamento de reclamação do consumidor, com vista à retificação da fatura. Conforme al. 6 da tabela 6.7, cerca de 24% dos inquiridos não fazia nada ou provavelmente não reclamava, 35% provavelmente reclamava e 41% reclamava de certeza. Apesar de não ser a principal motivação para reclamar, os consumidores estão atentos, mas observa-se que com o

passar dos tempos e o assimilar destes procedimentos, os consumidores só adotam um comportamento de reclamação nas situações mais extremas.

Debruçando-se um pouco mais na questão das faturas de água da CMMV, há uma década atrás, estas não eram muito discriminadas e tinham poucas alíneas, pelo que não eram de difícil entendimento. No entanto, muita informação estava agrupada acabando os consumidores por não ter acesso ao porquê de determinados valores. Isso tem vindo a ser alterado ao longo dos anos, mas a verdade é que, muitas vezes, mais informação implica uma dificuldade acrescida na compreensão da fatura, dado que aumenta o número de alíneas mencionadas nas mesmas (Exemplo: discriminação do consumo de água e do saneamento por escalões). De acordo com a al. 7 da tabela 6.7, pela primeira vez a opção *Reclamava de certeza* não é o principal comportamento dos consumidores, tendo a principal opção recaído em *provavelmente reclamava*. Perante a realidade observada nos serviços administrativos do SAS, mais do que reclamar, a maioria das pessoas pretende primeiramente esclarecimentos para compreender o que vem mencionado nas faturas e o porquê de determinada tarifa, e só depois é que se decide ou não pela reclamação, por norma oral, o que em parte explica a primazia das pessoas sem certeza se reclamaria. No entanto, mesmo compreendendo a fatura, isso não significa que o consumidor compreenda o porquê de determinados valores que lhe estão a ser exigidos. Pelos dados apresentados na al. 13 da tabela 6.7, considera-se que a probabilidade do consumidor reclamar é muito elevada, o que leva a concluir que, a informação que leva à incompreensão é muitas vezes motivadora de um comportamento de reclamação por parte do cliente.

Como foi referido no capítulo 4.3, a impressão e distribuição das faturas de água é um serviço prestado pelos CTT. No entanto, não raras vezes, os consumidores não recebem as cartas ou recebem-nas após o término do prazo de pagamento, o que motiva reclamações. Nesta situação, os inquiridos encontram-se divididos no que fariam, tendo as respostas, conforme al. 8 da tabela 6.7, sido muito equivalentes, a rondar os 30%, com exceção da resposta nada que tem 11%. Esta quase paridade nas percentagens deve-se, por um lado, à compreensão da falta de culpa no processo da EG, o que os leva a não ter um comportamento de reclamação mais ativo, mas por outro lado ao não retirar

totalmente das responsabilidades destes, pois se não recebem as cartas acabam por ter de pagar juros e outras taxas. Apesar de na maioria das vezes se limitarem a demonstrar a sua insatisfação, quando esta ocorre constantemente, fazem questão de reclamar, solicitando a isenção dos agravamentos e que a EG apresente queixa junto dos CTT.

Relativamente às situações em que se tem de pagar acertos na faturação, grande parte delas está relacionada com as faturas por estimativa, pois só quando é feita a leitura real é que se procedem aos correspondentes acertos na faturação. Começando a conhecer esta realidade, 25,32% dos consumidores referem que, caso lhes ocorra, não fariam nada, 29,54% deles provavelmente não reclamavam e apenas 19,41% reclamaria de certeza. Conclui-se que este comportamento mais passivo dos consumidores se deve à compreensão da necessidade e obrigatoriedade da grande maioria destes acertos.

Uma outra situação muito frequente nos SAS do MMV é o pagamento de encargos relativos a faturas de água em atraso. Por motivos diversos, o consumidor poderá não pagar a fatura de água dentro do prazo, acabando por ter que pagar juros de mora, custas de processo de execução fiscal ou até mesmo restabelecimentos, devido à interrupção do fornecimento de água. Nestas circunstâncias, de acordo com a al. 10 da tabela 6.7, 38,82% dos inquiridos reclamava de certeza, 27,43% provavelmente reclamava, 14,77% provavelmente não reclamava e 18,99% não fazia nada. Confrontando os dados com a realidade observada, defende-se que as reclamações, motivadas pelo pagamento de encargos das faturas de água fora de prazo, dependem muito do valor a pagar e da consciência da culpa pelo não pagamento da fatura. Se um cliente se esqueceu, não vai reclamar porque reconhece a sua culpa, mas se o pagamento não foi efetuado pelo banco, se não recebeu a correspondência, se acha que já pagou, entre outros motivos, já estará mais motivado para adotar um comportamento de reclamação. Por outro lado, o facto de esse agravamento implicar um pagamento extra de 2,50€ ou 200,00€ também motivará comportamentos de reclamação diferentes.

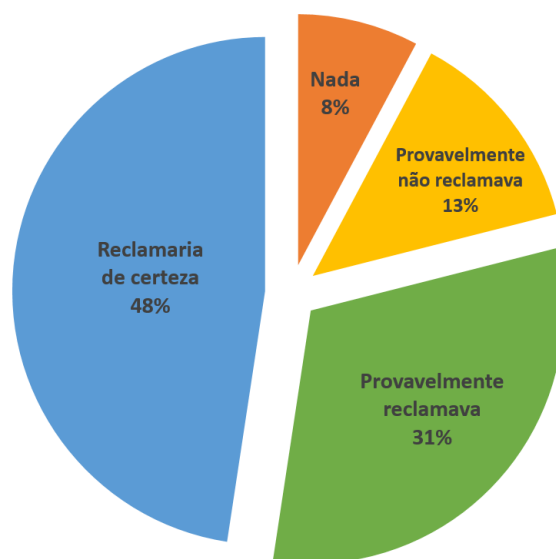
Por fim, um aspeto que poderá ser motivador de reclamações é o que diz respeito aos recursos humanos. O bom funcionamento da prestação dos SAS no MMV depende, em grande parte, do fator humano, e é essencialmente através dos funcionários de contacto que os consumidores interagem com a EG, pelo que, se os consumidores acharem que os

funcionários não estão a prestar um bom serviço, aproximadamente 35% reclamaria de certeza dos funcionários, enquanto 32% equacionaria reclamar, 21% provavelmente não reclamava e 11% não o faria, conforme al. 15 da tabela 6.7. Conclui-se que, cada vez mais, o bom atendimento, a simpatia, o empenho e até mesmo a empatia entre os funcionários e os consumidores são essenciais para a prestação de um serviço de qualidade e facilitam os processos e a comunicação, acabando por favorecer a satisfação dos clientes.

Numa análise global ao grupo III – *Motivações para reclamar*, julgo ser importante ter em conta o facto de as hipóteses apresentadas se referirem a problemas efetivos do SAS do MMV, que de alguma forma podem afetar os consumidores. Perante a conotação negativa de um problema e o facto de não estarmos só a falar de reclamações escritas mas também orais, verificou-se que os inquiridos tendencialmente escolhiam as opções *reclamaria de certeza* ou *provavelmente reclamava*. Os dados recolhidos vêm confirmar que as questões económicas e as relacionadas com a qualidade dos SAS são as principais motivadoras de um comportamento de reclamação do consumidor.

No entanto, não podemos deixar de relacionar estes dados com a evidência de apenas 30% dos inquiridos ter efetivamente reclamado. Apesar da propensão à reclamação manifestada nos questionários levanta-se a questão de, ou os consumidores nunca se sentiram verdadeiramente afetados por estes problemas ou então somente quem respondeu *reclamaria de certeza* efetivamente optaria por esse comportamento. Se analisarmos o comportamento de reclamação manifestado em todas as situações hipotéticas, conforme figura 6.9, verifica-se que 48% das vezes foi escolhida a opção 4 – *reclamaria de certeza*. Esta é uma clara manifestação do interesse em reclamar sempre que surja motivo para tal. Em contraponto, a opção 1 – *nada* foi escolhida apenas 8% das vezes e a opção 2 – *provavelmente não reclamava* por 13% dos consumidores, o que significa que os inquiridos só em 21% das vezes escolheram estas opções.

Figura 6.9 – Comportamento de reclamação em situações hipotéticas (Totais)

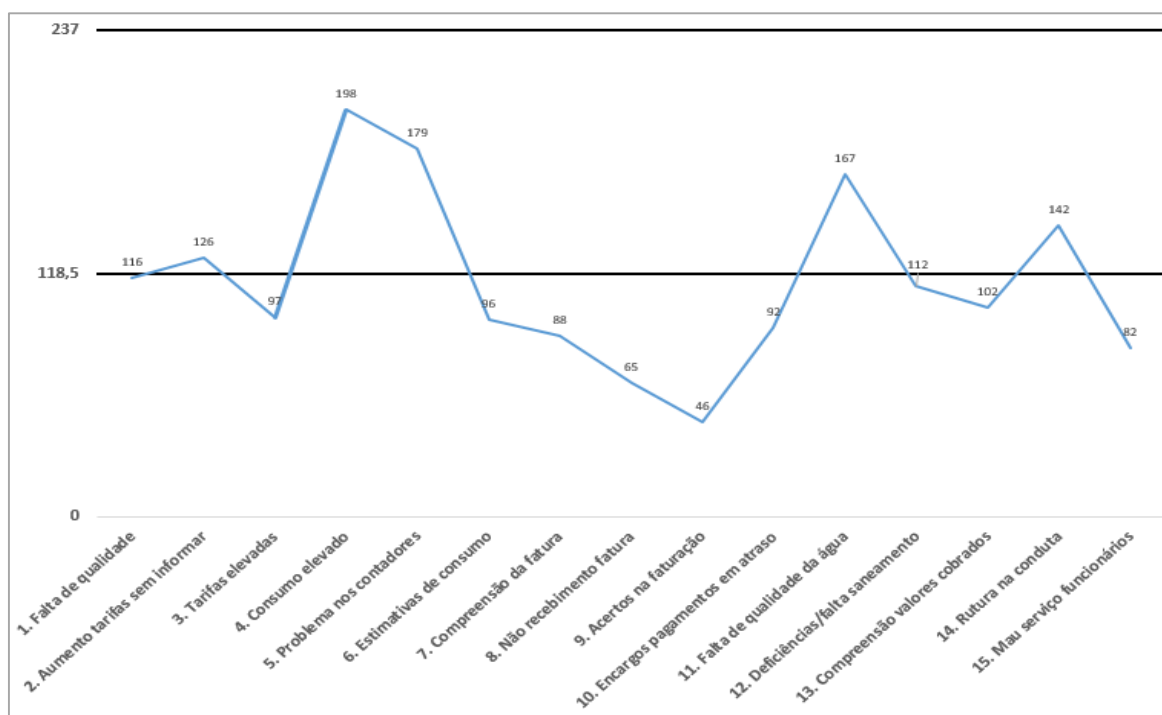


Fonte: Elaboração própria

Perante o exposto, defende-se a hipótese de que há uma grande probabilidade de que apenas efetivaria a sua reclamação quem escolheu a opção *reclamaria de certeza*, pelo que grande parte daqueles que respondeu *provavelmente reclamava* ou outra opção, na realidade não o fazia. Na sequência desta conclusão, a figura 6.10 destaca as respostas que recaíram sobre a opção 4, demonstrando as situações mais motivadoras para um comportamento de reclamação, o que permite o confronto com a reunião das restantes três opções.

Efetuada uma análise à figura 6.10, facilmente se identificam as situações mais motivadoras da reclamação, com destaque para os consumos elevados (que provocam faturas também elevadas), o que vai ao encontro do que tem sido apontado ao longo do estudo como principal motivo de reclamação, para os problemas nos contadores, pois para muitos consumidores estes estão diretamente relacionados com os consumos elevados e para a falta de qualidade da água. No campo inverso, os consumidores não adotariam tão facilmente um comportamento de reclamação quando as situações dizem respeito a acertos na faturação, às estimativas de consumo, à compreensão da fatura, ao facto de não as receberem em tempo útil e ao mau serviço dos funcionários.

Figura 6.10 - Reclamar de certeza



Fonte: Elaboração própria

Uma grande maioria dos inquiridos referiu que não reclamou porque estava satisfeito, mas a verdade é que muitas das hipóteses apresentadas são na verdade situações que já afetaram, de certeza, muitos destes inquiridos. Para além do querer reclamar em determinada situação, os consumidores fazem muitas vezes uma análise do custo-benefício da reclamação, considerando por vezes que não vale a pena, que é evitado reclamar porque nada será mudado, ou então não se querem incomodar, principalmente em situações que não dizem somente respeito a si, e esperam que outros reclamem ou que as situações se acabem por resolver. A insatisfação com o SAS de Montemor-o-Velho pode existir e é fácil manifestá-la num questionário, mas concretizá-la é efetivamente mais difícil, apesar de esta propensão existir cada vez mais e pelo histórico das reclamações apresentadas por escrito (figura 6.4), constata-se que estas passaram de 14 reclamações em 2008 para 64 em 2014 o que significa um aumento de cerca de 450%, sem contar com as reclamações orais que se observou terem aumentado imenso.

De realçar também uma certa resignação dos inquiridos ou desmotivação pela adoção de um comportamento de reclamação em situações que à partida poderiam sugerir uma maior contestação, nomeadamente o das tarifas elevadas e a não compreensão dos

valores cobrados. Tal dever-se-á ao facto de acharem que nada poderão fazer contra a decisão camarária pois, por exemplo, esta esteve em discussão pública e nada foi dito nessa altura ou por pensarem que é impossível isoladamente alterar esta situação, por mais que reclamem. No entanto, observa-se diariamente que estes não se coíbem de manifestar o seu desagrado, mas não passa disso na maioria das vezes.

6.3.5. Análise da apreciação geral

No grupo IV – *Apreciação geral* pretende-se que o inquirido dê a sua opinião global sobre três matérias essenciais à complementaridade dos dados até aqui recolhidos; são elas a qualidade dos serviços de abastecimento de água no MMV, o custo-benefício da reclamação e a atenção que a CMMV tem perante as reclamações apresentadas. Para tal, foram apresentadas três afirmações e solicitado o grau de concordância com as mesmas, numa escala de Likert de 1 a 5, estando os resultados obtidos representados na tabela 6.8.

Tabela 6.8 - Apreciação geral do consumidor

Apreciação Geral	Discordo totalmente	Discordo	Não discordo nem concordo	Concordo	Concordo totalmente
1. Os serviços de abastecimento de água no Município de Montemor-o-Velho são de boa qualidade.	13* 5,49%**	15 6,33%	74 31,22%	74 31,22%	61 25,74%
2. Reclamar é uma perda de tempo.	92 38,82%	33 13,92%	45 18,99%	29 12,24%	38 16,03%
3. O Município tem em conta as reclamações apresentadas pelos municípios.	27 11,39%	28 11,81%	103 43,46%	38 16,03%	41 17,30%

Nota: *Frequência ** Percentagem

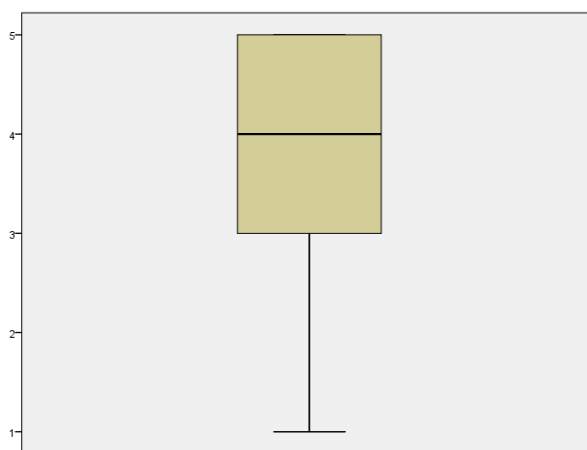
Fonte: Elaboração própria

A primeira afirmação é feita de forma positiva e declara que os serviços de abastecimento de água no Município de Montemor-o-Velho são de boa qualidade. A apreciação geral dos inquiridos relativamente a esta matéria de qualidade é muito importante, pois transmite as suas perceções pessoais quanto a este tema da qualidade e

avalia a realidade por si observada e vivida, permitindo complementar os dados até aqui recolhidos e chegar a conclusões finais.

Analisando os dados recolhidos na al. 1 da tabela 6.8, desde logo se constata que 25,74% dos inquiridos avalia a qualidade dos SAS com nota máxima, pelo que *concordam totalmente* com a afirmação, o que é um valor relevante, ainda mais se a este valor se somar os 31,22% dos que *concordam* com esta afirmação. Tal significa que, 56,96% dos inquiridos, mais de metade, concorda que os SAS do MMV são de boa qualidade. Analisando o gráfico de extremos e quartis, representado na figura 6.11, confirma-se uma distribuição assimétrica negativa pelo que os valores se concentram perto do máximo, sendo a média e mediana 4 – *Concordo* e coincidindo o 3º quartil (Q₃) com o máximo.

Figura 6.11 – Concordância: Os SAS no MMV são de boa qualidade



Fonte: Elaboração própria

No lado oposto, apenas 5,49% dos inquiridos discorda totalmente da afirmação, a que se somam mais 6,33% de consumidores que discorda; ou seja, a percentagem de consumidores que considera que a qualidade dos SAS de MMV é má, totaliza 11,82% (28/237 de inquiridos), pelo que se conclui que a apreciação geral dos consumidores relativamente à qualidade dos serviços de água é globalmente positiva.

A segunda afirmação refere que *reclamar é uma perda de tempo*. A reclamação está na base do presente estudo pelo que é importante saber qual a análise de custo-benefício que o inquirido faz relativamente a este seu direito a reclamar. Caso concorde ou discorde com a afirmação, isso poderá indiciar uma menor ou maior predisposição e motivação para reclamar, o que afetará o seu comportamento de reclamação.

De acordo com os dados recolhidos e expressos na al. 2 da tabela 6.8, verifica-se que 38,82% dos inquiridos *discorda totalmente* da afirmação e 13,92% *discorda*, o que significa que cerca de 53% destes consumidores considera importante reclamar. Por outro lado, 16,03% *concorda totalmente* e 12,24% *concorda* que é uma perda de tempo reclamar, num total de mais de 28%, optando 18,99% dos consumidores pela neutralidade, pelo que *não discordam nem concordam*. Apesar da maioria dos inquiridos valorizar a importância do direito à reclamação, é de realçar que mais de ¼ dos consumidores concorda que reclamar é uma perda de tempo, o que indicia um comportamento de reclamação passivo que afetará a sua motivação para reclamar.

Por fim, a última afirmação refere que o MMV tem em conta as reclamações apresentadas pelos munícipes. É importante saber as perceções dos inquiridos relativamente às respostas dadas pela CMMV aos problemas e insatisfações por si formalizados, pelo que esta era uma questão obrigatória para este grupo. No entanto, convém lembrar mais uma vez que 70% dos inquiridos nunca apresentou nenhuma reclamação e por isso era espectável que a principal escolha dos consumidores fosse *não discordo nem concordo*. Obviamente, se não reclamaram dos SAS, dificilmente sabem se o MMV tem em conta as reclamações. No entanto, através do *word of mouth* com família, amigos ou conhecidos, estes poderão ter formado uma opinião relativamente a esta matéria de forma indireta, ou então associar a experiência obtida noutros processos de reclamação, que tenham apresentado à CMMV, para definir a sua resposta.

Perante o anteriormente exposto, é com naturalidade que se observa na al. 3 da tabela 6.8, que a opção de neutralidade foi a mais escolhida pelos consumidores e que a opinião dos inquiridos que não optaram pela neutralidade, se divide muito equitativamente, com uma ligeira preferência pelo *concordo*, que se poderá dever, não tanto com o concordar em si mas com o facto de não ter nada de mal a dizer, o que leva o inquirido a escolher essa opção.

Conclui-se assim que, uma cuidada política de gestão de reclamações e conveniente resposta ao cliente é cada vez mais uma obrigatoriedade, com vista à sua satisfação. O facto de ter o monopólio local destes serviços não deve significar o descuidar desta área. Apesar de existirem mais consumidores que concordaram com a afirmação,

não se deve esquecer os cerca de 23% que não ficaram satisfeitos a resposta dos SAS do MMV.

6.3.6. Identificação de potenciais fatores explicativos da reclamação

No término do presente capítulo, considerou-se importante efetuar uma comparação entre diversas variáveis em estudo e realizar alguns testes estatísticos, com vista a identificar a existência de potenciais fatores explicativos da reclamação. Para tal, optou-se pelo cruzamento dos dados relativos ao comportamento de reclamação efetivo referido pelos consumidores com algumas variáveis demográficas, com fatores relacionados ao nível de consumo e com a apreciação geral expressa pelos inquiridos, o que será desenvolvido nas subsecções seguintes.

6.3.6.1. Características do perfil

Os dados relativos ao CRC revelam que, dos 237 inquiridos, 71 deles apresentaram reclamações, de forma oral ou escrita.

Tabela 6.9 – Fatores demográficos vs CRC

		Reclamou	Não Reclamou	Teste Chi-square
Género	Masculino	N=35 * $\hat{p} = 0,32$ **	76 $\hat{p} = 0,68$	$\chi^2=0.246$ P-valor= 0.620
	Feminino	36 $\hat{p} = 0,29$	90 $\hat{p} = 0,71$	
Grupo Etário	18 a 50 anos	41 $\hat{p} = 0,28$	108 $\hat{p} = 0,72$	$\chi^2=1.140$ P-valor= 0.286
	+ de 50 anos	30 $\hat{p} = 0,34$	58 $\hat{p} = 0,66$	
Habilitações Literárias	Até Básico	30 $\hat{p} = 0,38$	48 $\hat{p} = 0,62$	$\chi^2=4.007$ P-valor= 0.045
	+ Secundário	41 $\hat{p} = 0,26$	118 $\hat{p} = 0,74$	

Nota: *Frequência ** Proporção amostral

Fonte: Elaboração própria

Comparando o CRC com a variável demográfica *Género* (tabela 6.9), verifica-se que os reclamantes são 35 do género masculino e 36 do género feminino, nas proporções de $\hat{p} = 0,32$ e $\hat{p} = 0,29$, respetivamente. Querendo saber se o género influenciou a motivação para reclamar, compararam-se as proporções através do teste *chi-square*, a fim

de avaliar a associação entre estas duas variáveis qualitativas e saber se estes dois grupos se comportam de forma semelhante.

O teste revelou que $\chi^2=0.246$ e o P-valor=0,620, o que significa que não se deve rejeitar a hipótese de igualdade destes dois grupos em relação à variável CRC. Conclui-se a partir dos dados recolhidos que, o facto de ser do género masculino ou feminino não torna essa pessoa mais suscetível de apresentar uma reclamação quando insatisfeita.

Relativamente à variável *Grupo etário*, procedeu-se à divisão dos inquiridos nos grupos *18 a 50 anos* e *+ de 50 anos* e relacionando-os com o CRC verificou-se que reclamaram 41 inquiridos com idades até 50 anos e 30 com idade superior, nas proporções de $\hat{p} = 0,28$ e $\hat{p} = 0,34$, respetivamente, conforme tabela 6.9. O teste demonstra que $\chi^2=1.140$ e o P-valor=0,286, o que significa que também não se deve rejeitar a hipótese de igualdade destes dois grupos em relação à variável CRC. Conclui-se assim que a idade do consumidor não se revelou um fator que influencia de forma significativa a sua motivação para reclamar.

Por fim, quanto à variável *Habilitações literárias* verifica-se que houve 30 reclamantes com escolaridade até ao 9.º ano e 41 com mais estudos, nas proporções de $\hat{p} = 0,38$ e $\hat{p} = 0,26$, respetivamente. De acordo com os resultados do teste, $\chi^2=4,007$ e o P-valor=0,045, existe uma diferença entre os grupos de escolaridade, constatando-se uma maior propensão para a reclamação por parte de pessoas com menor escolaridade. No entanto, dado que os inquiridos da amostra com escolaridade até ao ensino básicos são menos de metade dos do outro grupo (75 vs 159), a fim de confirmar as conclusões, considerou-se importante realizar novo teste, com base em dois novos grupos compostos pelos dados dos inquiridos com estudos superiores e com estudos não superiores, conforme tabela 6.10.

Os dados revelam que reclamaram 58 consumidores ($\hat{p} =0,34$) sem estudos superiores e 13 com estudos superiores ($\hat{p} =0,20$), sendo o resultado ($\chi^2=4.590$; P-valor=0.032), o que vem inequivocamente confirmar as conclusões anteriores, o que leva a rejeitar a hipótese de igualdade entre estes dois grupos, pelo que as habilitações literárias influenciam a propensão à reclamação dos SAS no MMV.

Tabela 6.10 – Escolaridade vs CRC

		Reclamou	Não Reclamou	Teste Chi-square
Habilitações Literárias	Estudos não superiores	58* $\hat{p} = 0,34$	113 $\hat{p} = 0,66$	$\chi^2=4.590$ P-valor= 0.032
	Estudos superiores	13** $\hat{p} = 0,20$	53 $\hat{p} = 0,80$	

Nota: *Frequência ** Proporção amostral

Fonte: Elaboração própria

Apesar de toda a lógica parecer nos apontar para o contrário das conclusões aqui expressas, deveremos ter em conta que se está a analisar o CRC baseando-se nas suas reclamações escritas mas também nas efetuadas oralmente, que são cerca de cinco vezes superiores. Uma reclamação oral não exige tanto do reclamante que poderá ficar algo mais inibido perante a necessidade de escrever. Isso comprova-se pelos dados relativos às reclamações apresentadas, que expressam o facto de, dos doze inquiridos que apresentaram reclamações por escrito, apenas dois terem como escolaridade o ensino básico, tendo cinco estudado até ao 12º ano e os restantes cinco terem estudos superiores, enquanto das cinquenta e nove reclamações orais, vinte e oito foram expostas por consumidores com menos estudos, vinte e três por inquiridos com o secundário e apenas 8 por pessoas com estudos superiores. Se a tudo isto aliarmos o facto de os estudos promoverem uma maior capacidade de compreensão de situações, regulamentos, documentos, e também permitirem uma maior disponibilidade financeira que os torna menos sensíveis do ponto de vista económico, isso poderá levar à não necessidade de alteração do seu comportamento, ao contrário de pessoas menos qualificadas literariamente que poderão mais facilmente sentirem mais motivadas à reclamação, o que vai ao encontro das conclusões apresentadas.

6.3.6.2. Fatores relacionados ao nível de consumo

Um dos principais motivos de reclamação são os consumos elevados, considerando-se importante nesta pesquisa saber se o tipo de alojamento e a dimensão do agregado familiar, que poderão estar relacionados a maiores consumos, têm uma influência significativa na motivação dos consumidores inquiridos para reclamar.

Tabela 6.11 - Fatores relacionados com o nível consumo

		Reclamou	Não Reclamou	Teste Chi-square
Tipo alojamento	Apartamento e Moradia sem terreno	N=23 * $\hat{p} = 0,32$ **	49 $\hat{p} = 0,68$	$\chi^2=0.195$ P-valor= 0.659
	Moradia com terreno	48 $\hat{p} = 0,29$	117 $\hat{p} = 0,71$	
Dimensão Agregado Familiar	Até 4 elementos	N= 64 $\hat{p} = 0,30$	147 $\hat{p} = 0,70$	$\chi^2=0.128$ P-valor= 0.720
	+ de 4 elementos	7 $\hat{p} = 0,27$	19 $\hat{p} = 0,73$	

Nota: *Frequência ** Proporção amostral

Fonte: Elaboração própria

No âmbito do *Tipo de Alojamento*, foram os dados desta variável agrupados em dois grupos que se caracterizam com o facto do imóvel ter ou não terreno envolvente. Conforme apresenta a tabela 6.11, estes dados agregados demonstram que entre os inquiridos que já reclamaram, 23 destes residem em imóveis sem qualquer terreno envolvente, enquanto 48 consumidores residem em moradias com terreno, o que corresponde às proporções $\hat{p} = 0,32$ e $\hat{p} = 0,29$, respetivamente. Realizado o teste *chi-square*, este apresenta os valores $\chi^2=0,195$ e o P-valor=0,659, o que não revela diferenças significativas entre os dois grupos, pelo que se conclui que esta variável não tem influência no comportamento de reclamação.

As conclusões obtidas poderão dever-se ao facto de se estar a analisar a globalidade das reclamações sem se atender às especificidades dos motivos da reclamação, pelo que se considerou importante aprofundar a presente análise com outros dados. Caso se confrontassem os dados do tipo de imóvel com os motivos das reclamações, verificar-se-ia que estes valores são muito equivalentes nos dois grupos, exceto no que diz respeito ao principal motivo de reclamação - *consumos faturados*.

O consumo faturado, que se relaciona com a faturação de m³ que o consumidor pode considerar anormal, é o principal motivo de queixa mas se tal é verdade em moradias com terreno, tal já não é tão claro em imóveis sem terreno envolvente. Verifica-se que os *consumos faturados* foram por 20 vezes o motivo da reclamação e que 80% destas foram apresentadas por inquiridos residentes em imóveis com terrenos, o que não nos poderá

deixar indiferentes pois, apesar de depender muito do tipo de consumidor e dos seus hábitos, tal poderá implicar que, relativamente aos consumos elevados, haverá uma maior propensão a reclamar por parte de residentes em moradias com terreno envolvente. No entanto, realizado o teste *chi-square* nas variáveis em análise ($\chi^2=1.113$; P-valor=0.291), conclui-se que, apesar desta aparente maior propensão à reclamação por parte de residentes em imóveis com terreno envolvente, os valores não são significativos ao ponto de se concluir que se deve rejeitar a igualdade entre estes grupos da variável *tipo de imóvel* em relação à sua propensão à reclamação devido a consumos elevados.

Relativamente à questão da dimensão do agregado familiar influenciar de forma significativa o comportamento de reclamação dos consumidores inquiridos, conforme se verifica na tabela 6.11, 64 agregados familiares até 4 elementos apresentaram reclamações, contra 7 agregados com + de 4 elementos, o que corresponde às proporções $\hat{p} = 0,30$ e $\hat{p} = 0,27$, respetivamente. O teste *chi-square* ($\chi^2=0.128$; P-valor=0.720) revela claramente que, o facto dos agregados familiares terem mais ou menos elementos, isso não tem influência na motivação para reclamar.

No entanto, considerando que a dimensão do grupo + de 4 elementos é muito reduzido, procedeu-se à realização de novos testes mas desta vez considerando agregados até três elementos versus agregados com + de três elementos, dado que este é o número médio de elementos por agregado familiar. Este novo teste confirma as conclusões anteriores pois não revela alterações significativas ($\chi^2=0.608$; P-valor=0.436), pelo que se aceita a igualdade destes dois grupos da variável *dimensão agregado familiar* em relação ao CRC, não se confirmando assim a hipótese de que os agregados familiares com mais elementos são mais propensos a reclamar, pelo que a probabilidade de apresentarem uma reclamação é igual à dos agregados familiares com menos elementos. Deste modo, defende-se que este não é um fator relevante para o comportamento de reclamação do consumidor de água.

6.3.6.3. Fatores associados a atitudes do consumidor

Após a análise na secção 6.3.5 das atitudes dos consumidores inquiridos em relação a três temas importantes para a presente pesquisa, na presente subsecção

pretende-se comparar e relacionar a média de concordância com as afirmações com o comportamento de reclamação efetivo dos consumidores, o que deu origem aos resultados expressos na tabela 6.12.

Tabela 6.12 - Apreciação geral vs CRC (Médias)

	Reclamou	Não Reclamou	Total
1 - SAS no MMV com boa qualidade	3,31	3,80	3,65
2 - Reclamar é perda de tempo	2,42	2,57	2,53
3 - MMV tem em conta reclamações	2,87	3,28	3,16

Fonte: Elaboração própria

Anteriormente concluiu-se que os consumidores tinham uma opinião globalmente positiva relativamente à qualidade dos serviços de água no MMV. No entanto, se associarmos estes valores com o CRC efetivo e tendo em conta que as respostas foram dadas numa escala de 1 a 5, verifica-se que a média das respostas dos inquiridos que reclamaram é de 3,31, contra 3,80 daqueles que não reclamaram, o que desde logo indicia que quem não reclamou tem uma atitude mais positiva em relação a esta afirmação. Pretendendo-se analisar a igualdade das médias, realizou-se o teste-t de Student, obtendo-se os resultados $t=-2,959$; $P\text{-valor}=0,004$, o que evidencia a existência de diferenças estatisticamente significativas entre as duas médias, pelo que se pode concluir que quem reclamou tem uma opinião da qualidade dos serviços de água diferente de quem não reclamou, pelo que quem adotou um comportamento de reclamação ativo tem uma maior propensão para discordar da boa qualidade dos SAS.

Relativamente à segunda afirmação, em que se afirma que reclamar é uma perda de tempo, tinha-se verificado que a maioria dos inquiridos valorizava o direito à reclamação. No entanto, poder-se-ia questionar se esta atitude era igual para os inquiridos que demonstraram um comportamento de reclamação ativo e os que não reclamaram. De acordo com a tabela 6.12, desde logo se verifica que a diferença entre as médias é pequena (-0,150), confirmando-se com o teste-t de Student ($t=-0,705$; $P=0,482$), que a posição de quem reclamou e não reclamou é muito idêntica em relação à afirmação, pelo que se

defende a aceitação da hipótese de uma igualdade na posição dos inquiridos em relação à importância da reclamação.

Por fim, perante a afirmação de que o MMV tem em conta as reclamações apresentadas pelos munícipes e no cruzamento dos dados com o CRC, aferiu-se que a média das respostas dos inquiridos que reclamaram é de 2,87, contra 3,28 dos que não reclamaram. Através dos resultados do teste-t de student ($t=-2,959$; $P\text{-valor}=0,029$), chega-se à conclusão da existência de diferenças estatisticamente significativas. Conclui-se assim que, os consumidores que já apresentaram reclamações têm em média uma opinião mais negativa da gestão de reclamações do MMV do que aqueles que nunca reclamaram, o que poderá indiciar a necessidade de um melhor tratamento dos processos de reclamação, com vista à satisfação dos consumidores.

7. Conclusões

Com o presente trabalho, subordinado ao estudo do comportamento de reclamação, teve-se a pretensão de contribuir para a identificação e análise de fatores que despoletam nos consumidores a necessidade de defenderem os seus direitos através da reclamação oral ou escrita. No entanto, pretendeu-se que esta pesquisa incidisse sobre a prestação do serviço de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, um serviço de interesse económico geral, pois são escassos os estudos nestas áreas. O objetivo principal desta dissertação consistiu em analisar os comportamentos de reclamação dos consumidores, analisando as reclamações apresentadas e os canais utilizados e, em particular, olhando os potenciais motivos que levariam os clientes a reclamar e para a forma como avaliam o processo de reclamação, tendo esta pesquisa por base o estudo de caso da EG do Município de Montemor-o-Velho

A água é um recurso vital e escasso e como tal a prestação dos SAS é essencial para garantir o bem-estar geral dos cidadãos, o desenvolvimento económico e para evitar ou resolver muitos problemas de saúde pública, pelo que, a grande maioria dos munícipes de Montemor-o-Velho não pode prescindir destes serviços. A relação da EG CMMV com os seus utilizadores está sujeita a conflitos pelo que, perante a especificidade do setor que se caracteriza pela existência de um monopólio local, é importante a regulação destes serviços que visa, entre outros objetivos, a defesa dos direitos e interesses dos consumidores. O direito à reclamação é um desses direitos fundamentais.

Com vista a alcançar o objetivo proposto, iniciou-se por uma revisão bibliográfica sobre a temática da reclamação e das atitudes comportamentais associadas, a que se seguiu a análise do setor das águas em Portugal, onde se referiu que, segundo a entidade reguladora – ERSAR – os reclamantes veem esta entidade como uma segunda instância para resolver problemas, se a reclamação não for resolvida com a EG, e que reclamam através de canais alternativos ao *Livro de Reclamações*. Assim, foi importante conhecer em maior detalhe os comportamentos menos formais dos clientes e relacioná-los com o modo como percebem o serviço.

A prossecução dos objetivos definidos requereu a recolha de dados, e esta foi feita primeiramente através de pesquisa documental nos serviços da EG, sendo complementada pelos dados recolhidos através da observação participante, e por fim através de um inquérito por questionário, concebido para o efeito e aplicado a uma amostra de 700 clientes, tendo-se obtido 237 questionários válidos (taxa de resposta de 33,8%). Para além do perfil do respondente, o questionário centrou-se nas atitudes, nas motivações e nos comportamentos dos clientes.

Os resultados obtidos revelaram que o número de reclamações escritas é reduzido e que o canal preferencial para reclamar não é o *Livro de Reclamações*, pois, entre 2008 e 2014, apenas 18 das 248 reclamações formais foram apresentadas neste livro. A maioria das reclamações é motivada por alterações de procedimentos ou do *layout* das faturas e pelo aumento das tarifas. Estes resultados são semelhantes aos da ERSAR (2014), que indicam que mais de metade das reclamações se deve a faturação e leitura. Os resultados demonstram também que 70% dos inquiridos nunca apresentou qualquer reclamação e que quem o fez optou sobretudo pela via oral, tendo apenas 17% formalizado a sua reclamação por escrito, sendo que o *Balcão de Atendimento* e o *Telefone* perfazem 80% dos canais utilizados para reclamar. Não se pode inferir contudo que esta falta de iniciativa se deva à inexistência de clientes insatisfeitos, já que 24% dos que nunca apresentaram reclamação afirmaram estar insatisfeitos com os SAS. Refira-se ainda que cerca de 45% dos inquiridos não ficou satisfeito com o desenvolvimento, informação e decisão do seu processo de reclamação, independentemente de ter ou não razão na sua queixa, revelando a necessidade de uma maior atenção à gestão de reclamações por parte da EG.

Entre os motivos que mais mobilizariam potenciais comportamentos de reclamação, observou-se que a receção de faturas com valores anormalmente elevados e a deteção de problemas nos contadores foram os aspetos mais salientados, a par do fornecimento de água de má qualidade. Os motivos que menos reclamações despoletariam seriam os acertos na faturação, o não recebimento da fatura de água e o mau serviço prestado pelos funcionários.

Analisados alguns potenciais fatores explicativos da reclamação, através de vários testes estatísticos, os resultados mais relevantes permitem concluir que, de entre as diversas variáveis demográficas, o género e o grupo etário não tem influência na propensão para reclamar, mas observou-se que as habilitações literárias influenciam de forma significativa o comportamento de reclamação, tendo os testes revelado valores que demonstram uma maior propensão para a reclamação (oral ou escrita) por parte de pessoas com menor grau de escolaridade. Relativamente a fatores relacionados com o nível de consumo e testadas as variáveis tipo de alojamento e dimensão do agregado familiar, os testes não revelam diferenças significativas que permitam considerar que o facto de residir num imóvel com terreno ou ter um agregado familiar com um maior número de elementos, constituem elementos motivadores da adoção de um comportamento de reclamação mais ativo.

A apreciação geral dos consumidores relativamente à qualidade dos serviços de água é globalmente positiva. No entanto, os testes estatísticos revelam que estas opiniões são influenciadas pelo comportamento de reclamação efetivo do consumidor, o que leva a concluir que quem reclamou tem uma maior propensão para discordar da boa qualidade dos SAS. Na avaliação da relação custo-benefício da reclamação é visível que, embora a generalidade dos inquiridos considere que reclamar *não é uma perda de tempo*, poucos (cerca de 30%) acreditam que a EG tenha em conta as reclamações dos clientes na melhoria do serviço.

A EG CMMV dispõe, através desta investigação, de dados relevantes relativos à sua realidade, os quais poderá ter em conta no processo de melhoria contínua dos seus serviços, pois verifica-se que ainda tem muito para fazer relativamente à gestão de reclamações e à valorização do processo de reclamação, devendo desenvolver

procedimentos formais e facilitar a apresentação da reclamação, bem como dar *feedback* sobre as ações corretivas desenvolvidas.

Uma proposta de melhoria que se deixa à EG em estudo é a de tentar transformar as reclamações orais em escritas, às quais se poderia dar o nome de *Recomendações* ou *Sugestões*, devendo competir aos funcionários de contacto o incentivo ao munícipe para esta ação, a fim de poder utilizar essa informação para melhorar os seus serviços e compreender melhor os seus munícipes. Inclusivamente, a EG deveria posteriormente responder ao consumidor agradecendo o seu contributo.

Terminada esta investigação, verifica-se que limitações, essencialmente de tempo, acabaram por restringir este estudo a uma EG dos SAS. Seria interessante o alargar do estudo a outras EG, dado que estas estariam inseridas noutras realidades do país, e tal permitiria o confrontar de dados, com vista à confirmação ou não das conclusões aqui apresentadas e até mesmo alcançar novas conclusões que permitissem o desenvolvimento do conhecimento do comportamento de reclamação, relativamente a este setor específico.

Nesta investigação verificou-se que 24% dos inquiridos não reclamaram apesar de insatisfeitos. Uma outra proposta de pesquisa poderia passar por analisar o porquê de muitos consumidores não reclamarem apesar de insatisfeitos.

Por outro lado, deixa-se a proposta da continuação deste estudo, abordando mais a realidade das EG e o que estas, com base nestes dados e nos dados recolhidos diariamente com novas reclamações, poderiam fazer com vista a uma melhoria na qualidade da prestação destes serviços aos consumidores.

Bibliografia

- Andrade, I., & Carvalho, Á. (2013). A informação como prevenção do conflito. *8.º Encontro Nacional de Entidades Gestoras*. Coimbra.
- Andrade, I., Mesquita, A., Santos, C., Aleixo, C., Rosário, L., Igreja, M., & Ribeiro, P. (2012). *Relação das entidades gestoras com os utilizadores dos serviços de águas e resíduos*. Lisboa: Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos.
- APDA. (2013). *Vinte anos do modelo institucional dos serviços de água em Portugal*. Lisboa: Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas.
- Baptista, J. M. (2014). *Uma abordagem regulatória integrada (ARIT-ERSAR) para os serviços de águas e resíduos*. Lisboa: Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.
- Battaglia, D., & Borchardt, M. (2010). Análise do processo de recuperação de serviços a partir das reclamações dos clientes: estudo de caso em três organizações. *Produção, 20*, 455-470.
- Boote, J. (1998). Towards a comprehensive taxonomy and model of consumer complaining behaviour. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, 11*, 140-151.
- Churchill, G. A., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research, 19*, 491-504.
- CMMV. (2015). *Regulamento do Serviço de Abastecimento de Água e do Serviço de Saneamento de Águas Residuais do Município de Montemor-o-Velho*. Disponível em <http://www.cm-montemorvelho.pt/regulamentos.htm>.

- CMMV. (Abril 2006). *Monte Mayor a terra e a gente*. Montemor-o-Velho: Câmara Municipal de Montemor-o-Velho.
- Conceição, A. d. (1944). *Terras de Montemor-o-Velho*. Coimbra: A. dos Santos Conceição.
- Crié, D. (2003). Consumers' complaint behaviour. Taxonomy, typology and determinants: Towards a unified ontology. *Database Marketing & Customer Strategy Management, 11*, 60-79.
- Davidow, M., & Dacin, P. A. (1997). Understanding and influencing consumer complaint behavior: improving organizational complaint management. *Advances in Consumer Research, 24*, 450-456.
- Day, R. L. (1984). Modeling Choices Among Alternative Responses to Dissatisfaction. *Advances in Consumer Research, 11*, 469-471.
- Diário da República, Legislação diversa.
- ERSAR. (2013). *Os direitos e deveres dos consumidores*. Lisboa: Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.
- ERSAR. (2014). *Relatório Anual dos Serviços de Água e Resíduos em Portugal - 2013*. Lisboa: Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.
- Fails, S. L., & Francis, S. K. (1996). Effect of Demographic Variables on Self Concept of Positive and Negative Word-of-Mouth. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaint Behavior, 9*, 200-206.
- Garín-Muñoz, T., Pérez-Amaral, T., Gijón, C., & López, R. (2015). Consumer complaint behavior in telecommunications: The case of mobile phone users en Spain. (Elsevier, Ed.) *Telecommunications Policy*. Disponível em <http://dx.doi.org/10.1016/j.telpol.2015.05.002>, em Julho de 2015
- Griffin, G. (Setembro de 2007). Why don't clients complain? *Therapy Today, 18*, 10-11.
- Hedrick, N., Beverland, M., & Minahan, S. (2007). An exploration of relational customers response to service failure. *Journal of services marketing, 21 (1)*, 64-72.
- Heung, V., & Lam, T. (2003). Customer complaint behaviour towards hotel restaurant services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 15 (5)*, 283-289.

- Hirschman, A. O. (1970). *Exit, Voice and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations and States*. Cambridge: Harvard University Press.
- INE, I. (2012). *Censos 2011 Resultados Definitivos - Região Centro*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, I.P.
- Kolodinsky, J., & Aleong, J. (1990). An integrated model of consumer complaint action applied to services: a pilot study. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, 5, 36-44.
- Leal, A. S. (1873). *Portugal Antigo e Moderno: dicionário geográfico, estatístico, chorographico, heraldico, archeologico, historico, biographico e etymologico de todas as cidades, villas e freguesias de Portugal e grande número de aldeias* (Vol. V). Lisboa: Livraria Editora de Mattos Moreira.
- Marques, R. D. (2011). *A regulação dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais : uma perspectiva internacional*. Lisboa: Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos : Centro de Sistemas Urbanos e Regionais.
- Minayo, M. C., Deslandes, S. F., Neto, O. C., & Gomes, R. (2011). *Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade* (14ª ed.). Petrópolis: Vozes.
- Moniz, C. B., & Cadete, E. M. (2006). *Os serviços de interesse económico geral*. Lisboa: Conselho Económico e Social.
- Morel, K. P., Poiesz, T. B., & Wilke, H. A. (1997). Motivation, Capacity and Opportunity to Complain: Towards a Comprehensive Model of Consumer Complaint Behavior. *Advances in Consumer Research*, 24 (1), 464-469.
- Nunesmaia, A. L. (2011). Consumidor Injustiçado, Consumidor Emocionado? Uma Análise das Emoções em Episódios de Reclamação. *XXXV Encontro da ANPAD*. Rio de Janeiro.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Parker, R., Funkhouser, R., & Chatterjee, A. (1993). Some consumption Orientations Associated with propensity to complain. *Journal of consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 6, 113-117.

- Phau, I., & Baird, M. (2008). Complainers versus Non-Complainers Retaliatory Responses Towards Service Dissatisfactions. *Marketing Intelligence & Planning*, 26 (6), 587-604.
- Richardson, R. J., & al. (1999). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas.
- Rust, R. T., Inman, J. J., Jia, J., & Zahorik, A. (1999). What You Don't Know About Customer-Perceived Quality: The Role of Customer Expectation Distributions. *Marketing Science*, 18 (1), 77-92.
- Singh, J. (1988). Consumer Complaint Intentions and Behavior: Definitional and Taxonomical Issues. *Journal of Marketing*, 52, 93-107.
- Stephens, N., & Gwinner, K. P. (1998). Why don't some people complain? A cognitive-emotive process model of consumer complaint behavior. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26 (3), 172-178.
- Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekar, M. (1998). Customer Evaluations of service complaint experiences: implications for relationship marketing. *Journal of Marketing*, 62, 60-75.
- Tenreiro, C. (2009). *Estatística - Notas de apoio às aulas*. Coimbra.

Apêndice I

Questionário

Reclamações dos Serviços de Fornecimento de Água e Saneamento

Este questionário realiza-se no âmbito de uma dissertação de Mestrado em Gestão, da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, subordinada ao tema da reclamação dos serviços de fornecimento de água e saneamento. Utilizando como estudo caso o Município de Montemor-o-Velho, o objetivo é analisar as atitudes dos consumidores destes serviços perante potenciais situações de insatisfação, percebendo o que os leva ou não a reclamar. Assim, solicita-se a sua colaboração, através do preenchimento do presente questionário, que deverá demorar cerca de 5 minutos. **Este questionário é anónimo e as respostas tratadas com confidencialidade.** Obrigado pela sua colaboração.

O questionário destina-se a consumidores que tenham contacto com os serviços de água e saneamento no Município de Montemor-o-Velho (contratos, pagamentos, qualidade, diversos).

I – PERFIL DO CONSUMIDOR

1. Dados do inquirido

Género: Sexo Masculino Sexo Feminino

Grupo Etário: 18 a 35 anos 36 a 50 anos 51 a 65 anos + de 66 anos

Habilitações Literárias: Sem estudos Básico Secundário Licenciatura

Situação Profissional: Trabalhador por conta própria Trabalhador por conta de outrem Desempregado Reformado

2. Em que Freguesia se encontra instalado o contador de água?

Abrunheira, Verride e VN Barca Arazede Carapinheira Ereira

Liceia Meãs do Campo Montemor-o-Velho e Gatões Pereira

Santo Varão Seixo de Gatões Tentúgal

3. Quais as características da habitação em que está instalado o contador de água?

3.1 – Tipo de imóvel: Apartamento: T0 T1 T2 T3 ou superior

Moradia: Com jardim Com horta Sem terreno envolvente

Outro: Especifique: _____

3.2 – N.º de elementos do agregado familiar residente nesta habitação?

4. Aproximadamente, há quanto tempo tem instalado o contador de água na sua habitação?

Menos de 1 ano Entre 1 e 5 anos Mais de 5 anos NS

5. Utiliza água proveniente de outras origens, para além da rede de distribuição do Município?

Sim. Utilizo: Furo Não utilizo.

Poço NS/NR

Outro: Especifique: _____

II – RECLAMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO DO MUNICÍPIO DE MONTEMOR-O-VELHO

1. Alguma vez apresentou reclamação junto dos serviços de água e saneamento do Município de Montemor-o-Velho?

Sim. Reclamei: Oralmente Não reclamei: Apesar de insatisfeito com os serviços

Por escrito Nunca estive insatisfeito com os serviços

(Se respondeu “Não Reclamei”, passe para as questões do Grupo III)

2. Quais os canais de reclamação utilizados?

Livro de Reclamações Exposição/Requerimento Carta Fax

Telefone Formulário do sítio da CMMV Email Balcão de atendimento

3. Quais as razões que motivaram a sua reclamação junto dos serviços de água e saneamento?

Qualidade da água	<input type="checkbox"/>	Atendimento	<input type="checkbox"/>	Consumos faturados	<input type="checkbox"/>	Erro de leitura	<input type="checkbox"/>
Aumento de taxas ou tarifas	<input type="checkbox"/>	Cobrança de parcelas indevidas	<input type="checkbox"/>	Fatura de valor elevado	<input type="checkbox"/>	Designações incompreensíveis na fatura	<input type="checkbox"/>
Ligação ao ramal	<input type="checkbox"/>	Tarifas de saneamento	<input type="checkbox"/>	Tarifas de lixo	<input type="checkbox"/>	Taxas de restabelecimento do fornecimento de água	<input type="checkbox"/>
Corte de fornecimento	<input type="checkbox"/>	Falta de água/pressão	<input type="checkbox"/>	Prazos de pagamento	<input type="checkbox"/>	Pagamento da água em Execuções fiscais	<input type="checkbox"/>
Não recebimento da fatura dentro do prazo	<input type="checkbox"/>	Contador vandalizado/roubado	<input type="checkbox"/>	Atrasos colocação contador	<input type="checkbox"/>	Outras	<input type="checkbox"/>

4. Qual o seu grau de satisfação perante a resposta dada pelos serviços à sua reclamação?

Muito insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	Satisfeito	<input type="checkbox"/>	Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>
--------------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	--------------------------

III – Motivações para reclamar

Para cada uma das situações seguintes indique com um círculo (O) o que faria:

1 – nada; 2 – provavelmente não reclamava; 3 – provavelmente reclamava; 4 – reclamaria de certeza.

1. Se os serviços de abastecimento de água no Município de Montemor-o-Velho não tiverem a qualidade devida.	1	2	3	4
2. Se as tarifas aumentassem sem que eu tivesse sido informado(a).	1	2	3	4
3. Se considerar que as tarifas são elevadas.	1	2	3	4
4. Se receber uma fatura de água com consumo anormalmente elevado.	1	2	3	4
5. Se detetar problemas no funcionamento dos contadores.	1	2	3	4
6. Se duvidar das estimativas de consumo.	1	2	3	4
7. Se não entender o mencionado na fatura de água.	1	2	3	4
8. Se não receber a fatura de água dentro dos períodos habituais.	1	2	3	4
9. Se tiver de pagar acertos na faturação.	1	2	3	4
10. Se tiver de pagar elevados encargos relativos a faturas de água em atraso.	1	2	3	4
11. Se considerar que a qualidade da água é má.	1	2	3	4
12. Se houver deficiências/falta de saneamento básico junto da minha habitação.	1	2	3	4
13. Se não compreender os valores que me estão a ser cobrados.	1	2	3	4
14. Se houver uma rutura na conduta de água junto à minha habitação.	1	2	3	4
15. Se achar que os funcionários não estão a prestar um bom serviço.	1	2	3	4

IV – Apreciação geral

Indique com um círculo (O) o seu grau de concordância com as seguintes afirmações:

(1 discorda totalmente com a afirmação e 5 concorda totalmente com a afirmação)

	Discordo totalmente		Não discordo nem concordo		Concordo totalmente
1. Os serviços de abastecimento de água no Município de Montemor-o-Velho são de boa qualidade.	1	2	3	4	5
2. Reclamar é uma perda de tempo.	1	2	3	4	5
3. O Município tem em conta as reclamações apresentadas pelos munícipes.	1	2	3	4	5

Muito obrigado pela sua colaboração!