



Plataforma Electrónica de Gestão de Reclamações (RECO)

RELATÓRIO DO 1º SEMESTRE 2024

Novembro, 2024

Reco.aura.org.mz | Aura.org.mz

*Por um Serviço de Água e Saneamento, Centrado na Satisfação do
Consumidor*

Índice

1.	Introdução.....	1
2.	Ponto de Situação da Plataforma.....	2
3.	Processo de Gestão de Reclamações	2
3.1	Categorias de Reclamações	3
4.	Resultados (1º Trimestres de 2024)	4
4.1	Volume de Reclamações Recebidas	4
4.2	Reclamações Recebidas por Categoria.....	5
4.3	Reclamações Resolvidas	6
4.4	Satisfação do Cliente.....	6
5.	Resultados (2º Trimestre 2024)	6
5.1	Volume de Reclamações Recebidas	6
5.2	Reclamações Recebidas por Categoria	7
5.3	Reclamações Resolvidas	8
5.4	Entrada das reclamações	8
5.5	Satisfação do Cliente	8
6.	Conclusões	8

Índice de Tabelas

Tabela 1: Fluxograma de Gestão de Reclamações de Recurso	2
Tabela 2: Tipologia de Reclamações - Abastecimento de Água	3
Tabela 3: Tipologia de Reclamações - Saneamento.....	4

Índice de Gráficos

Gráfico 1:Volume de reclamações de recurso do abastecimento de água.....	5
Gráfico 2: Tipologia de Reclamações recebidas.....	5

1. Introdução

A alínea i) do Artigo 7 do Decreto nº 8/2019, de 18 de Fevereiro, estabelece que compete a Autoridade Reguladora de Águas (AURA, IP) actuar como instância de recurso relativamente as reclamações dos consumidores e utentes do Serviço Público de Abastecimento de Água e Saneamento. Neste sentido, AURA, IP muniu-se da Plataforma Electrónica de Gestão de Reclamações (RECO), através da qual efectua o registo das Reclamações de Recurso (RR), sobre o Serviço do Abastecimento de Água e Saneamento.

A Plataforma permite (i) a gestão eficaz do processo de Reclamações de Recurso, (ii) o Monitoramento das Entidades Gestoras (EG) quanto a resposta às reclamações e (iii) o acompanhamento do ponto de situação da reclamação pelo consumidor. As reclamações podem ser submetidas através do Portal de Reclamações (Reco.aura.org.mz), por via telefónica (chamadas/SMS) e por escrito. As reclamações recebidas por escrito e telefone são introduzidas manualmente e a posterior, na plataforma. Importa referir que, esta plataforma se encontra ainda na sua fase experimental, sendo que a maior parte das reclamações foram feitas por escrito e introduzidas manualmente na plataforma.

O presente Relatório (1º Semestre de 2024) reflecte os 2 (Dois) primeiros Relatórios Trimestrais sobre o RECO, em que o Primeiro Relatório faz uma análise do volume das reclamações recebidas no ano 2023 e no primeiro trimestre de 2024 e, o Segundo Relatório, uma avaliação de desempenho da Plataforma RECO, mas ambos identificando áreas de melhoria. Portanto, deverão ainda ser elaborados os Relatórios do 3º & 4º Trimestres de 2024, que farão as análises subsequentes até ao Relatório Anual de 2024, com o RECO entre e já funcionar em pleno, sendo este último que deverá fazer uma análise agregada de todos os Relatórios produzidos até ao momento.

Frisar que, a utilização do RECO se encontra em fase de familiarização e consolidação bastante avançada, com o objectivo de responder às exigências do consumidor, onde se pode ver de forma mais clara e fácil de consultar os campos: (i) Apresentar Reclamação; (ii) Estado da minha Reclamação; e (iii) Elogio ou sugestão. Esta última, muito pertinente, pois aqui é onde se encontra a mais valia do Papel da AURA, IP como Regulador do Serviço de Água e Saneamento.

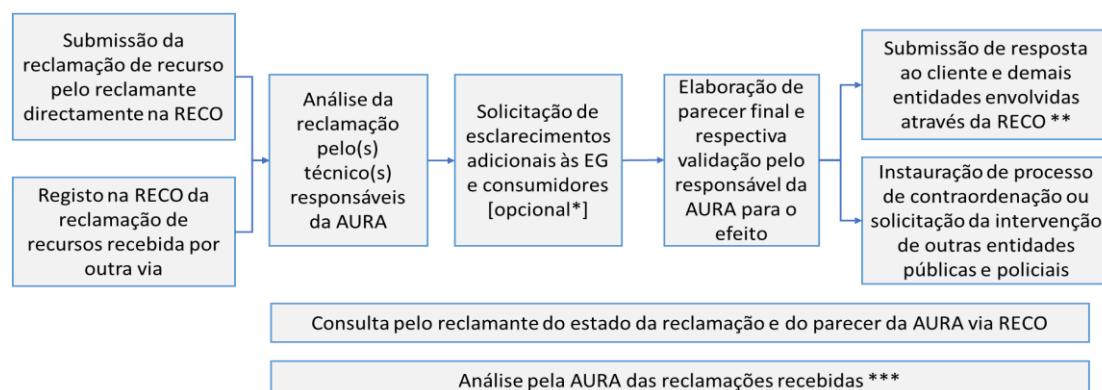
2. Ponto de Situação da Plataforma

O RECO entrou em funcionamento em finais de 2023, tendo sido produzidos 2 (Dois) Relatórios Trimestrais produzidos com base na sua aplicação. Para o seu uso efectivo e amplo, estando em curso acções de capacitação dos Técnicos da AURA,IP que farão o seu uso efectivo, incluindo acções de capacitação para as Entidades Gestoras e de divulgação massiva para consumidores e sociedade em geral.

3. Processo de Gestão de Reclamações

A gestão das RR é feita por técnicos dedicados da AURA-Sede e das Regiões. O tratamento das RR obedece ao fluxograma abaixo.

FLUXOGRAMA DO PRONUNCIAMENTO DA AURA FACE A RECLAMAÇÕES DE RECURSO



* Etapa justificável, caso a EG não tenha respondido ao reclamante ou caso a AURA considere que a resposta dada é insuficiente

** Designadamente esclarecendo o reclamante acerca dos respectivos direitos e/ou formulando recomendações à EG

*** P.e., frequência de cada tipo de reclamação, áreas geográficas mais afectadas por determinados problemas, etc

Tabela 1: Fluxograma de Gestão de Reclamações de Recurso

De um modo geral, a interação com as Entidades Gestoras e consumidores é feita no momento da solicitação de esclarecimentos adicionais pela AURA, IP, sendo que na maioria dos casos mostra-se necessário a deslocação ao terreno para aferição das situações relatadas.

3.1 Categorias de Reclamações

Na plataforma as RR de abastecimento de água e saneamento são classificadas por categorias, conforme se segue.

Serviço Regulado	Abastecimento de água
Tipo de Reclamação	Assunto
Disponibilidade e qualidade dos serviços de abastecimento de água	Indisponibilidade do serviço de abastecimento de água (rede não existente)
	Interrupções frequentes no fornecimento de água (falta de água)
	Passagem de ar no contador
	Falta de pressão da água
	Ausência de aviso prévio sobre a interrupção do abastecimento
	Incumprimento do prazo previsto para a regularização do fornecimento
	Acessórios em mau estado
	Incumprimento do horário ou demora na prestação de serviço domiciliário
	Acessibilidade a fontanários
	Inundação por rotura na rede de distribuição
	Inundação por rotura no ramal
	Atrasos na reparação de fugas
	Outras questões relativas à disponibilidade e qualidade dos serviços de água
	Água da torneira turva
	Água da torneira com odor a cloro
Qualidade da água	Água da torneira com gosto estranho
	Água do fontanário turva
	Água do fontanário com odor a cloro
	Água do fontanário com gosto estranho
	Outras questões relativas à qualidade da água
Faturação e leitura	Entendimento da factura (insuficiente informação prestada na factura)
	Factura não recebida
	Recebimento tardio de factura
	Contador desaparecido
	Problemas com meios de pagamento
	Periodicidade das faturas, leituras e estimativas de consumo
	Faturas elevadas (discordância dos valores lidos/estimados)
	Incorrção na definição da categoria de cliente / classe de facturação
	Cobrança de valores não previstos no tarifário ou serviços não prestados
	Multa indevida
	Suspensão do serviço por mora no pagamento
	Outras questões relativas a faturação e leitura
Atendimento	Inadequação do espaço físico e horário do serviço de atendimento presencial
	Dificuldade de acesso aos meios de contacto electrónicos da EG
	Tempo de espera no atendimento (presencial/electrónico) prolongado
	Demora na obtenção de resposta a reclamação ou pedido de esclarecimento
	Informação prestada no atendimento incorreta ou insuficiente
	Inexistência de acesso a formulário de reclamação
	Comportamento incorrecto no relacionamento com o cliente
	Outras questões relativas ao atendimento
Tarifários	Discordância/não compreensão da estrutura tarifária
	Discordância/não compreensão de outras taxas e impostos
	Valores unitários das tarifas elevados
	Deficiente divulgação dos tarifários
	Outras questões relativas aos tarifários
Contratação dos serviços e ligação à rede	Falta de informação contratual
	Dificuldades na contratação e/ou ausência de contrato
	Cláusulas contratuais abusivas
	Demora na disponibilização do serviço de abastecimento de água (contador)
	Instalação e substituição do contador pela entidade gestora
	Dificuldade na rescisão ou suspensão do abastecimento pedido
	Outras questões relativas a contratação dos serviços e ligação a rede

Tabela 2: Tipologia de Reclamações - Abastecimento de Água

Serviço Regulado	Saneamento
Tipo de Reclamação	Assunto
Disponibilidade e qualidade dos serviços de saneamento (águares residuais)	Indisponibilidade do serviço de saneamento de águas residuais (rede não existente) Indisponibilidade do serviço de limpeza de fossas sépticas e latrinas Existência de odores imputáveis ao sistema de saneamento Mau funcionamento da rede de saneamento (águares sujas na via pública) Atrasos na reparação de obstruções da rede de saneamento Outras questões relativas à disponibilidade e qualidade dos serviços de drenagem
Disponibilidade e qualidade dos serviços de gestão de lamas fecais	Indisponibilidade do serviço de limpeza de fossas sépticas e latrinas Problemas associados à limpeza e manutenção de fossas sépticas/latrinas Incumprimento do horário ou demora na prestação de serviço de limpeza de fossas Ocorrência de focos de poluição com lamas fecais Outras questões relativas à disponibilidade e qualidade dos serviços de gestão de lamas
Disponibilidade e qualidade dos serviços de drenagem pluvial	Mau funcionamento da rede pluvial (lixo, ligações de esgoto, sarjetas entupidas) Inundações Outras questões relativas à disponibilidade e qualidade dos serviços
Faturação e leitura	Entendimento da factura (insuficiente informação prestada na factura) Factura não recebida Recebimento tardio de factura Problemas com meios de pagamento Periodicidade das faturas, leituras e estimativas de consumo Faturas elevadas (discordância dos valores lidos/estimados) Incorreção na definição da categoria de cliente / classe de facturação Cobrança de valores não previstos no tarifário ou serviços não prestados Multa indevida Suspensão do serviço por mora no pagamento Outras questões relativas a faturação e leitura
Atendimento	Inadequação do espaço físico e horário do serviço de atendimento presencial Dificuldade de acesso aos meios de contacto electrónicos da EG Tempo de espera no atendimento (presencial/electrónico) prolongado Demora na obtenção de resposta a reclamação ou pedido de esclarecimento Informação prestada no atendimento incorreta ou insuficiente Inexistência de acesso a formulário de reclamação Comportamento incorrecto no relacionamento com o cliente Outras questões relativas ao atendimento
Tarifários	Discóbacia/não compreensão da estrutura tarifária Discóbacia/não compreensão de outras taxas e impostos Valores unitários das tarifas elevados Deficiente divulgação dos tarifários Outras questões relativas aos tarifários
Contratação dos serviços e ligação à rede	Falta de informação contratual Dificuldades na contratação e/ou ausência de contrato Cláusulas contratuais abusivas Demora na disponibilização do serviço de ligação à rede de saneamento Outras questões relativas aos tarifários

Tabela 3: Tipologia de Reclamações - Saneamento

4. Resultados (1º Trimestres de 2024)

4.1 Volume de Reclamações Recebidas

No ano 2024 foram submetidas na plataforma RECO 72 reclamações. 51 reclamações são referentes ao ano 2023 sendo que uma (1) foi encaminhada a Entidade Gestora (EG) por ser de primeira instância. O número de reclamações de 2023 representa em média **uma (1)**

reclamação por semana. No primeiro trimestre do ano 2024 foram recebidas 21 reclamações, o que significa 1,8 reclamações por semana. Importa destacar que neste trimestre foi encaminhada uma reclamação a Entidade Gestora, por ser de primeira instância.

No período em análise não foi recebida nenhuma reclamação de recurso de saneamento.

O gráfico abaixo representa o número total (72) de reclamações submetidas na plataforma RECO.



Gráfico 1: Volume de reclamações de recurso do abastecimento de água

4.2 Reclamações Recebidas por Categoria

Conforme ilustra o gráfico abaixo, do total das reclamações recebidas em 2023 e primeiro trimestre de 2024, sessenta e uma (61) são referentes a **Facturação e Leitura** e quatro (4) são referentes a **Disponibilidade e qualidade de Serviços de Abastecimento de Água**.



Gráfico 2: Tipologia de Reclamações recebidas

Grande parte das RR foram consideradas procedentes, tendo havido situações em que foram emitidas Notas de Crédito aos clientes pelas EGs com valores entre 3.000Mt à 50.000Mt.

4.3 Reclamações Resolvidas

No geral a maior parte das RR foram resolvidas. No entanto, os dados que permitem aferir o número de reclamações resolvidas ainda não foram carregados na plataforma.

Importa, no entanto, realçar que a interação da AURA,IP e as Entidades Gestoras no processo de mediação e esclarecimento da RR tem vindo a melhorar o que permite o desfecho dos casos de forma cada vez mais célere. Nota-se ainda que as EG têm estado a introduzir cada vez mais plataformas electrónicas, com vista a melhoria do atendimento e resposta às solicitações dos consumidores.

4.4 Satisfação do Cliente

A partir dos resultados da RECO ainda não é possível aferir o nível de satisfação do consumidor.

No entanto, no geral, as RR submetidas por escrito a AURA,IP denotam um nível de preocupação dos clientes quanto a faturação do serviço e leitura do contador.

5. Resultados (2º Trimestre 2024)

5.1 Volume de Reclamações Recebidas

No segundo trimestre do ano 2024 foram submetidas na plataforma RECO 27 reclamações.

Conforme o grafico abaixo das 27 reclamações, a maior parte delas foram registadas no mês de abril, sendo que para este segundo trimestre de 2024 não foram registradas reclamações de primeira instância. O número de reclamações do segundo trimestre representa em média **uma 3,2 reclamações por semana**.

No período em análise não foi recebida nenhuma reclamação de recurso de saneamento.

O gráfico abaixo representa o número total (27) de reclamações submetidas na plataforma RECO.

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES SUBMETIDAS/RECEBIDAS

2024

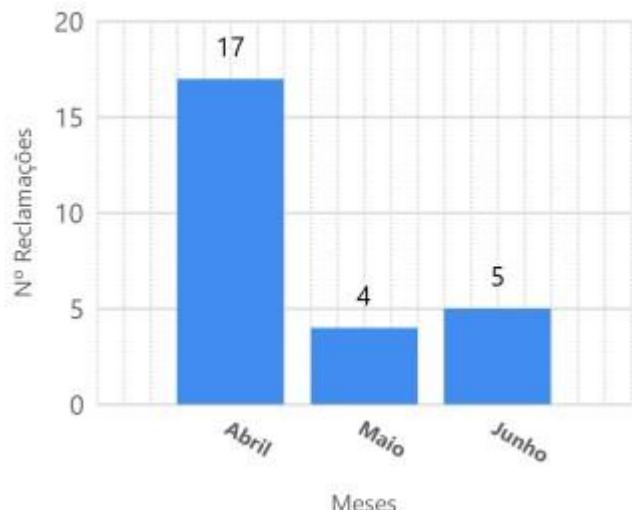


Gráfico 1: Volume de reclamações de recurso do abastecimento de água

5.2 Reclamações Recebidas por Categoria

Conforme ilustra o gráfico abaixo, do total das reclamações recebidas no segundo trimestre do ano 2024, dezoito (18) são referentes a **Facturação e Leitura** e quatro (4) são referentes a **Atendimento**.

TIPO DE RECLAMAÇÕES

2024

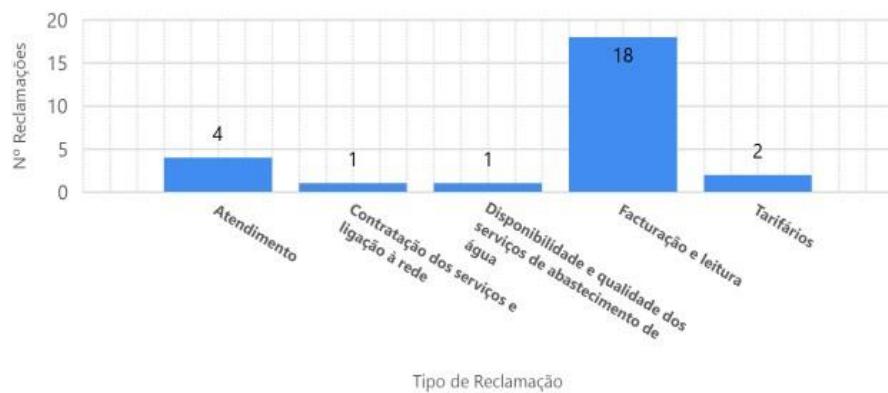


Gráfico 2: Tipologia de Reclamações recebidas

Grande parte das RR foram consideradas procedentes, tendo havido situações em que foram emitidas Notas de Crédito aos clientes pelas EGs com valores entre 5.000Mt à 40.000Mt.

5.3 Reclamações Resolvidas

No geral a maior parte das RR estão na sua fase de análise. No entanto, os dados que permitem aferir o número de reclamações resolvidas ainda não foram carregados na plataforma.

Importa, no entanto, realçar que a interação da AURA,IP e as Entidades Gestoras no processo de mediação e esclarecimento da RR tem vindo a melhorar o que permite o desfecho dos casos de forma cada vez mais célere. Nota-se ainda que as EG têm estado a introduzir cada vez mais plataformas electrónicas, com vista a melhoria do atendimento e resposta às solicitações dos consumidores.

5.4 Entrada das reclamações

No geral, observa-se uma tendência crescente para a submissão de reclamações por escrito, com um total de 18 reclamações registadas até ao momento. Este facto reflete a necessidade maior de divulgação e acessibilidade da plataforma junto dos consumidores.

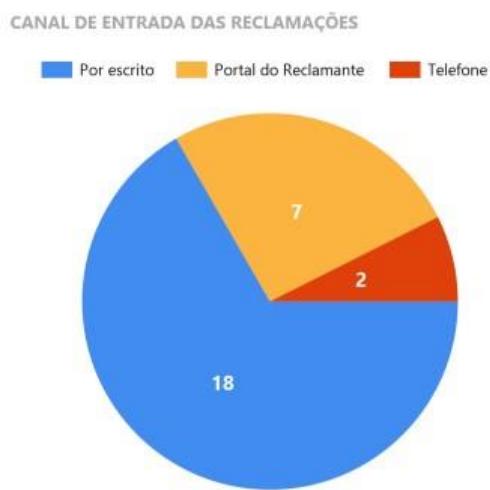


Gráfico 3: Canal de entrada das Reclamações

5.5 Satisfação do Cliente

A partir dos resultados da RECO ainda não é possível aferir o nível de satisfação do consumidor. No entanto, no geral, as RR submetidas por escrito a AURA,IP denotam um nível de preocupação dos clientes quanto à faturação do serviço e leitura do contador.

6. Conclusões

Tratando-se do Relatório do 1º Semestre, que conforme supracitado, agrupa os 2 (Dois) primeiros Relatórios Trimestrais, importa fazer uma Conclusão comparativa entre aqueles Relatórios, em termos de evolução da tramitação de Reclamações de Recurso através do RECO.

De um modo geral, no 1º Trimestre de 2024, a média de RR foi de 1 (uma) por semana, tendo-se notando uma ligeira tendência de subida para 1,8 reclamações, enquanto que no 2º Trimestre, a média de RR foi de 2 (duas) por semana. Portanto, notar também que a Tipologia **Facturação e Leitura** é a causa que mais determinou as Reclamações dos Consumidores, representando cerca de 85% do total, tendo-se notado o esforço da AURA, IP em trabalhar com as Entidades Gestoras, com o objectivo de se melhorar a qualidade do serviço prestado aos seus Consumidores no geral e, em particular, a Facturação correcta correspondente ao níveis de consumo efectivamente realizado pelos seus Consumidores.

Facto comum reportado pelos 2 (Dois) Relatórios Trimestrais, é que o RECO encontra-se no período experimental, onde os técnicos da AURA, IP, ainda a se familiarizarem com o seu uso. Este período experimental prolongado deve-se, em parte, à disponibilidade limitada de recursos financeiros e equipamentos necessários para a plena implementação. Além disso, o RECO encontra-se em constante processo de melhoria, tal como supracitado, com ajustes que visam flexibilizar cada vez mais o seu uso e responder de forma adequada às exigências operacionais. Portanto, tem-se estado a trabalhar em áres de melhoria com destaque para:

- Introdução de um Portal Público com resumo de reclamações recebidas;
- Melhoramento de disposição do campo para a “voz do consumidor” (Elogios, comentários e sugestões);
- Aperfeiçoamento das ferramentas que geram relatórios.
- Revisão de campos de preenchimento obrigatório,
- Inclusão de um campo para a “voz do consumidor”.
- A maior parte das Reclamações recebidas são, ainda por enquanto, sobre o Abastecimento de água e, quase nenhuma sobre o Saneamento, isto referindo-se as que são atendidas em Maputo, pois ainda não se tem informação sobre as que são atendidas ao nível das UTRs;
- A AURA, IP sede não tem estado a tramitar as Reclamações atendidas pelas UTRs, estando previsto que esta situação ultrapassada pela adequação técnica do RECO e através do treinamento conjunto de todos os utilizadores.

Em suma, o RECO está sendo inovado para uma melhor configuração, por exemplo, no RECO – Respondendo às Exigências do Consumidor, onde se pode ver de forma mais clara e fácil de consultar os campos: (i) Apresentar Reclamação; (ii) Estado da minha Reclamação; e (iii) Elogio ou sugestão. Esta última, cuja necessidade foi apresentada pela AURA, IP como sendo basta pertinente, pois aqui é onde se encontra a mais valia do Papel da AURA, IP como Regulador do Serviço de Água e Saneamento;

Todo o trabalho acima descrito deverá ser concluído com a Entrega do RECO pela Quidgest, antecedido por um treinamento *onjob* de todos Utilizadores do RECO na AURA, IP, Sede incluindo as UTRs, e das EG, prevendo-se também a divulgação da plataforma para Consumidores e Sociedade em geral.