



Plataforma Electrónica de Gestão de Reclamações (RECO)

RELATÓRIO DO 2º SEMESTRE 2024

Março, 2025

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 de Recurso..... | 2 |
| 3.1 | Categorias de Reclamações | 3 |
| 4. | Resultados (2º Semestre de 2024) | 5 |
| 4.1 | Volume de Reclamações Recebidas..... | 5 |
| 4.2 | Reclamações Recebidas por Categoria..... | 5 |
| 4.3 | Reclamações Resolvidas..... | 6 |
| 4.4. | Entrada das reclamações | 6 |
| 4.5. | Satisfação do Cliente | 7 |
| 5. | Balanço do ano 2024..... | 7 |
| 5.1 | Volume de Reclamações Recebidas | 7 |
| 5.2 | Reclamações Recebidas por Categoria | 8 |
| 5.3 | Reclamações Resolvidas | 9 |
| 5.4 | Entrada das reclamações | 9 |
| 6. | Conclusões | 10 |

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 | 6 |
| Gráfico 3:Tipologia de Reclamações recebidas | 7 |
| Gráfico 4: Volume de reclamações de recurso do abastecimento de água -anual..... | 8 |
| Gráfico 5: Tipologia de Reclamações recebidas - anual | 8 |
| Gráfico 6:Canal de entrada das Reclamações - anual..... | 9 |

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 as 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, sendo que a maior parte das reclamações foram feitas por escrito e introduzidas manualmente na plataforma.

O presente Relatório faz a analise das reclamações de recurso do 2º Semestre de 2024 e o balanço anual das RR do mesmo ano.

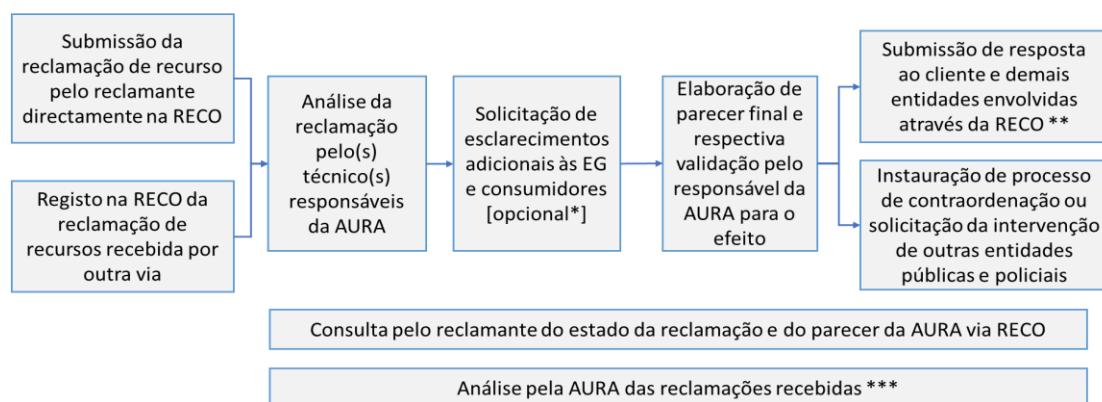
2. Ponto de Situação da Plataforma

A RECO entrou em funcionamento em finais de 2023, tendo sido produzidos 2 (Dois) Relatórios com base na sua aplicação. Para o seu uso efectivo e amplo, foram recentemente adquiridos parte dos equipamentos informático necessários para os técnicos ao nível das Unidades Técnicas Regionais e estão em curso acções de capacitação dos Técnicos da AURA, IP e 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 de Recurso

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 incorreto 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 incorreto 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 ligação à rede de saneamento Outras questões relativas aos tarifários |

Tabela 3: Tipologia de Reclamações - Saneamento

4. Resultados (2º Semestre de 2024)

4.1 Volume de Reclamações Recebidas

No segundo semestre 2024 foram submetidas na plataforma RECO 54 reclamações, sendo que seis (6) estiveram fora do âmbito e não houve registro de nenhuma reclamação encaminhada a Entidade Gestora (EG) por ser de primeira instância. O número de reclamações no período em análise representa uma média de **duas (2) reclamações por semana**.

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

O gráfico abaixo representa o número total de 54 reclamações submetidas na plataforma RECO mensalmente durante o 2º semestre.

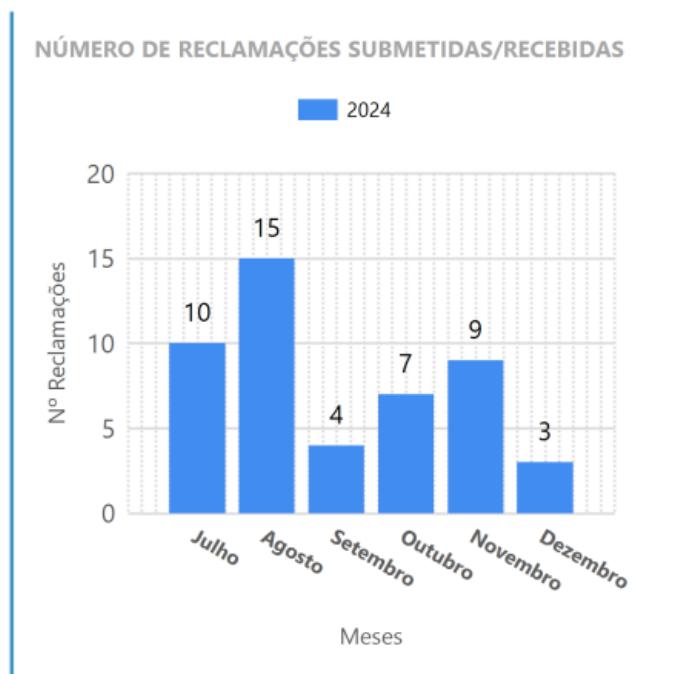


Gráfico 1: Volume de reclamações de recurso do abastecimento de água

4.2 Reclamações Recebidas por Categoria

Conforme ilustra o gráfico abaixo, do total das reclamações recebidas no 2º semestre, trinta e quatro (34) são referentes a **Facturação e Leitura**, nove (9) referentes ao **Atendimento** e duas (2) são referentes a **Disponibilidade e qualidade de Serviços de Abastecimento de Água**.

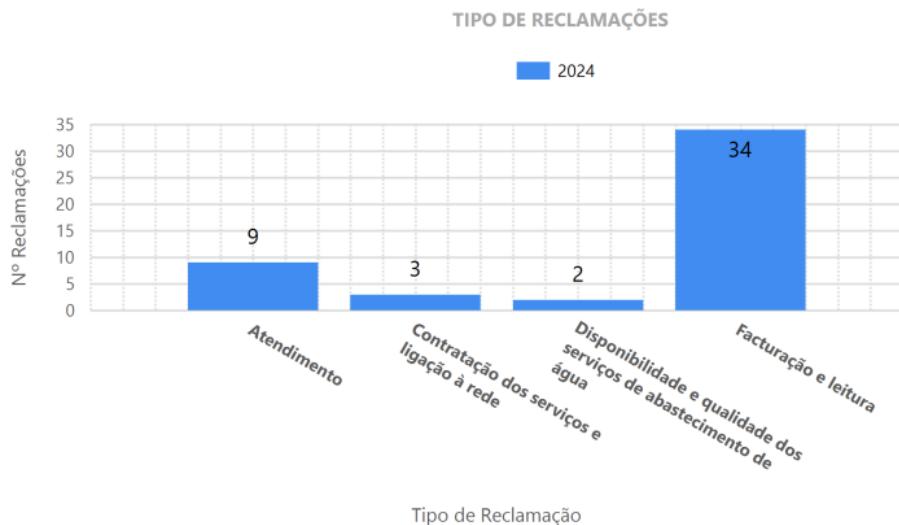


Gráfico 2: Tipologia de Reclamações recebidas

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. Entrada das reclamações

No geral, observa-se uma tendência crescente para a submissão de através do portal do reclamante, com um total de 29 reclamações registadas. Este facto reflete cada vez mais uso da plataforma, entretanto, ainda carece a massificação da divulgação e acessibilidade da plataforma junto dos consumidores.

CANAL DE ENTRADA DAS RECLAMAÇÕES

■ Por escrito ■ Portal do Reclamante ■ Telefone

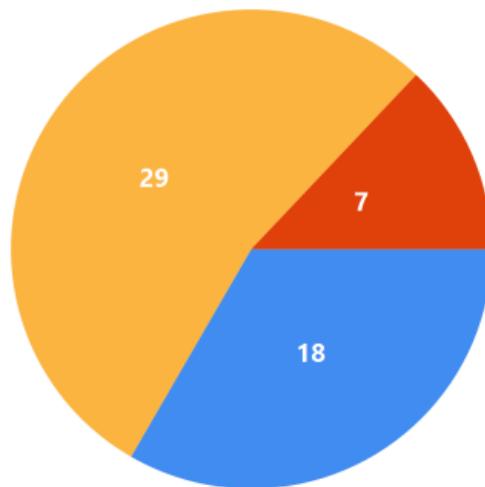


Gráfico 3: Tipologia de Reclamações recebidas

4.5. Satisfação do Cliente

A partir dos resultados da RECO já é possível aferir o nível de satisfação do consumidor. No entanto, no geral, as RR continuam a denotar um nível de preocupação dos clientes quanto a faturação do serviço e leitura do contador.

5. Balanço do ano 2024

5.1 Volume de Reclamações Recebidas

No ano 2024 foram submetidas na plataforma RECO 107 reclamações, sendo que sete (7) estiveram fora do âmbito e não houve registro de nenhuma reclamação encaminhada a Entidade Gestora (EG) por ser de primeira instância. Conforme o gráfico abaixo das 107 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 no período em análise representa uma média de **duas (2,08) reclamações por semana**.

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

O gráfico abaixo representa o número total (107) de reclamações submetidas na plataforma RECO mensalmente durante o ano 2024.

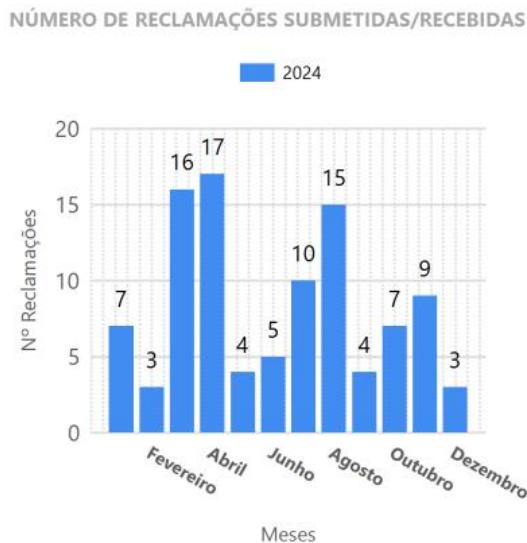


Gráfico 4: Volume de reclamações de recurso do abastecimento de água -anual

5.2 Reclamações Recebidas por Categoria

Conforme ilustra o gráfico abaixo, do total das reclamações recebidas no ano, setenta e duas (72) são referentes a **Facturação e Leitura**, catorze (14) referentes ao **Atendimento** e cinco (5) são referentes a **Disponibilidade e qualidade de Serviços de Abastecimento de Água**.

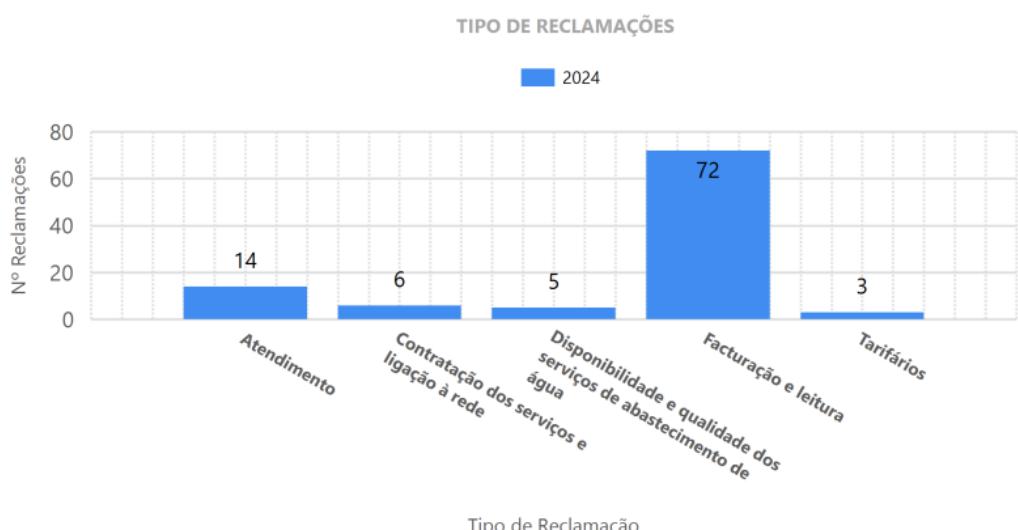


Gráfico 5: Tipologia de Reclamações recebidas - anual

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.

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 que em 2024, houve maior submissão de reclamações por escrito, com um total de 61 reclamações registadas, no entanto apartir do 2 semestre observou-se tendência crescente de reclamações submetidas através do portal de reclamante, entretanto, ainda carece a massificação da divulgação e acessibilidade da plataforma junto dos consumidores.

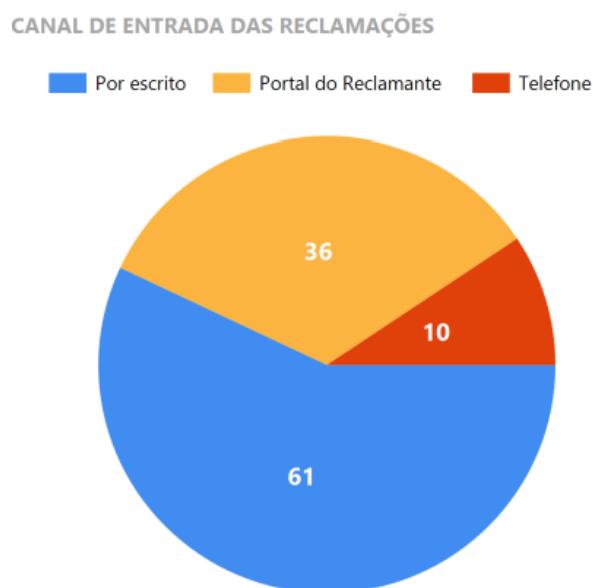


Gráfico 6:Canal de entrada das Reclamações - anual

6. Conclusões

De um modo geral, as reclamações de recurso são predominantes na **facturação e leitura**, sendo por isso recomendável que as Entidades Gestoras prestem maior atenção neste aspecto. Notou-se também um incremento de reclamações relacionadas com o **Atendimento**, recomenda-se também que as Entidades Gestoras prestem atenção neste aspecto.

A RECO encontra-se em constante processo de melhoria, com ajustes que visam flexibilizar cada vez mais o seu uso e responder de forma adequada às exigências operacionais. Estando no entanto planificadas capacitações para os Técnicos da AURA, IP, das Entidades Gestoras e os Municípios.

Portanto, tem-se estado a trabalhar em áreas 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);
- Estabelecimento de *Helpdesks* para atendimento aos consumidores em diversos pontos do País;
- Divulgação massiva da Plataforma;
- Aprimoramento dos Modelos dos Relatórios;
- 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;