

# Termos de Referência

## Para a realização de um

### “Estudo de caracterização e identificação do perfil dos consumidores que reclamam no Livro de Reclamações”

Lisboa, Portugal  
julho de 2017

## 1. Enquadramento

O livro de reclamações constitui um dos instrumentos que torna mais acessível o exercício do direito de queixa tendo por base a preocupação de um melhor exercício da cidadania através da exigência do respeito dos direitos dos consumidores, proporcionando ao consumidor a possibilidade de reclamar no local onde o conflito ocorreu. Em Portugal, a primeira legislação relativamente à obrigatoriedade dos agentes económicos possuírem o Livro de Reclamações, surge em finais dos anos 60, inicialmente no sector do turismo e para os estabelecimentos hoteleiros, de restauração e bebidas, seguindo-se a publicação de diplomas relativos às agências de viagens e turismo, salas de jogo e bingo, agências funerárias, campos de férias, entre outras.

Contudo, é em setembro de 2005, com a publicação do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Leis n.º 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, 242/2012, de 7 de novembro e pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que ocorre em Portugal a grande mudança no que se refere à formalização de reclamações por parte dos consumidores, passando a ser obrigatória a existência e disponibilização do livro de reclamações num conjunto alargado de fornecedores de bens e prestadores de serviços que anteriormente não se encontravam abrangidos. Com a publicação do referido diploma procedeu-se ainda à uniformização do regime do livro de reclamações, incluindo todas as entidades e estabelecimentos aos quais se aplica presentemente a obrigação de possuir livro de reclamações, reforçando o direito à informação do consumidor designadamente com a obrigatoriedade de existência de letrado com informação relativa à entidade competente para receção e análise da reclamação.

É assim reforçada a eficácia do livro de reclamações, enquanto instrumento de prevenção de conflitos, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço prestado e dos bens vendidos, considerando-se fundamental caracterizar o perfil do consumidor de forma a compreender as suas necessidades bem como reforçar o conhecimento sobre os sectores relativamente aos quais incidem mais reclamações. Assim, decorridos sensivelmente 12 anos da entrada em vigor do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro, e sendo a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, de acordo com as estatísticas da Direção Geral do Consumidor, a entidade que maior número de reclamações recebe para além de abranger o maior leque de setores abrangidos, surge como fundamental a realização de um estudo que permita aprofundar o conhecimento relativo ao perfil do consumidor que reclamam no Livro de Reclamações, bem como avaliação dos operadores económicos alvo de reclamação, afigurando-se necessária a contratação de serviços especializados para o efeito.

Neste sentido, as seções seguintes deste documento identificam os termos de referência a que este estudo deverá estar sujeito.

## 2. Objetivos do estudo

O presente estudo tem como objetivo principal efetuar uma análise global, quer qualitativa quer quantitativa, das reclamações recebidas na Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), nos últimos dois anos, no âmbito do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Leis n.º 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, 242/2012, de 7 de novembro e pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, permitindo efetuar uma caracterização e identificação do perfil dos consumidores que reclamam no Livro de Reclamações físico, bem como uma avaliação da prestação dos serviços por parte dos operadores económicos alvo de reclamação, tendo em consideração um conjunto diversificado de sectores da atividade económica fiscalizado pela Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), com vista a um retrato da conflitualidade do consumo em Portugal.

Assim, para além da análise do cumprimento dos procedimentos relativos ao Livro de Reclamações, existe um conjunto de aspetos específicos que carecem de ser estudados, para permitir concluir sobre o perfil dos consumidores que utilizam o livro de reclamações e a avaliação dos operadores económicos esperando-se com este estudo conhecer a realidade associada à temática em análise. Com um mercado cada vez mais diversificado e disponibilização de novos produtos/serviços e diferentes modalidades de relacionamento do consumidor com os operadores económicos, considera-se útil para uma correta avaliação do sistema de reclamações, um conhecimento aprofundado do comportamento dos consumidores e quais as causas que o podem influenciar a recorrer à reclamação, procurando-se conhecer o comportamento do consumidor perante a insatisfação com um produto/serviço.

As reclamações fornecem informação importante pois permitem aos operadores económicos uma boa gestão dos seus clientes, conhecendo os seus anseios, cabendo ao operador económico muitas vezes rever procedimentos e implementar medidas corretivas de forma a satisfazer os seus clientes. Por outro lado, considera-se que o conhecimento sobre o perfil do consumidor, sobre as matérias alvo de reclamação bem como avaliação dos operadores económicos será uma importante ferramenta no desenvolvimento estratégico de atuação, quer da Autoridade de Segurança Alimentar e Económica enquanto entidade fiscalizadora e ainda na sua vertente de divulgação de informação sobre os vários setores da atividade económica, quer das entidades reguladoras com competência nas diferentes matérias, podendo surgir, da análise do estudo, propostas de implementação de medidas de reforço da garantia de defesa dos direitos dos consumidores, numa ótica de melhor assegurar uma correta e completa informação quer dos consumidores quer dos operadores económicos.

## 3. Âmbito das Propostas dos Serviços a Contratar

### 3.1. Considerações Gerais

Para a realização de um estudo destinado a aprofundar o conhecimento sobre o perfil do consumidor que reclama no Livro de Reclamações bem como avaliação dos operadores económicos, com vista à compreensão e evolução no domínio comportamental e práticas

comerciais, afigura-se necessária a contratação de serviços especializados de análise e tratamento de reclamações. Importa neste ponto reforçar que os aspetos comportamentais do consumidor e práticas dos operadores económicos são, hoje em dia, especialmente relevantes para um conhecimento do cumprimento das obrigações legais bem como da conflitualidade de consumo.

Um estudo desta natureza requererá da parte do prestador de serviços um elevado nível de especialização técnica e científica, nomeadamente, na área de recolha e tratamento estatístico de dados, sendo ainda exigido que toda a informação objeto de análise, transite para o sistema de informação atualmente existente na ASAE, bem como será relevante, a experiência ou conhecimentos especializados na realização de projetos semelhantes.

Estes elementos terão de ser levados em linha de conta no processo de avaliação dos candidatos, que deverão ser entidades de reconhecido mérito, que apresentem um elevado nível de especialização na condução deste tipo de estudos.

Deverá ser apresentado um quadro conceptual de investigação e ainda definido o objetivo, bem como a metodologia aplicada na recolha e registo de dados, caracterização da amostra e descritos os instrumentos de medida utilizados na investigação, as medidas das variáveis e a sua constituição final.

Por último, deverá ser exposta a análise dos dados e a discussão de resultados e apresentadas as conclusões do trabalho, bem como propostas medidas que se considerem relevantes no âmbito do objeto do estudo.

### **3.2. Reclamações a analisar no âmbito do Estudo**

Dado o vasto universo de reclamações recebidas, o estudo incidirá sobre uma amostra constituída, pelo menos, por cerca de 80.000 reclamações, sendo que estas serão seleccionadas com base nos anos em análise e de acordo com um conjunto de critérios a definir, no início da realização do estudo, tendo em consideração ainda as diferentes áreas de atuação da competência da ASAE:

I. Saúde Pública e Segurança Alimentar

II. Propriedade Industrial e Práticas Comerciais

III. Segurança e Ambiente

Para além destes critérios, a proposta do prestador de serviços poderá identificar outros que considere relevantes a serem objeto de análise.

### 3.3. Recolha de Dados

A Autoridade de Segurança Alimentar e Económica recebe anualmente cerca de 150.000 reclamações com distribuição sazonal relevante. As reclamações poderão ser remetidas pelos operadores económicos, pelos consumidores, por ambos ou por outras entidades. A realização do estudo deverá incidir sobre a análise de um conjunto de dados sobre as reclamações a estudar, prevendo-se ser necessário recorrer a dados primários e a dados secundários.

Para a realização do estudo, deverá ser necessário proceder à recolha da seguinte informação (dados secundários):

- a) Número de reclamações por setor de atividade;
- b) Número de operadores económicos das atividades consideradas prioritárias e a definir no início da realização do estudo.

Complementarmente, deverá proceder-se ao levantamento de outra informação que se considere relevante, atendendo aos objetivos definidos para o estudo, nomeadamente, informação sobre o universo das reclamações recebidas na ASAE, universo dos operadores económicos relativamente aos setores de atividade em análise e ainda contacto direto com consumidores para recolha de informação complementar que se considere relevante para o estudo em causa.

A recolha de dados junto dos consumidores poderá ser efetuada através da realização de inquéritos, tendo em vista aceder às informações que caracterizam os comportamentos, exigências, perceções e conhecimentos dos consumidores face à expectativa relativamente à reclamação formulada. Relativamente às reclamações objeto de estudo deverá ser garantido o registo no sistema de informação atualmente existente, garantindo desta forma uma transparência relativamente à análise efetuada, sendo da responsabilidade da ASAE uma eventual disponibilização de instalações.

### 3.4. Metodologia de Análise de Dados

A metodologia a adotar, para a realização do estudo pretendido, deverá incluir a produção de um conjunto de análises estatísticas sobre as variáveis de interesse do estudo que permitam responder aos objetivos definidos.

Desta forma, a execução do estudo deverá permitir:

**a) Identificar o perfil do consumidor que elaborou a reclamação:**

- a. Sexo;
- b. Distribuição geográfica;
- c. Identificação do motivo que originou a realização da reclamação;
- d. Outros indicadores relevantes;

**b) Caracterização dos operadores económicos alvo de reclamação, tendo em consideração a base de dados existente:**

- a. Distribuição geográfica;
- b. Tipo de atividade;
- c. Classificação do sector económico de atividade;
- d. Distribuição geográfica dos operadores económicos;
- e. Outros indicadores relevantes;

**c) Analisar o cumprimento dos procedimentos legalmente definidos:**

- a. Prazo de envio da reclamação;
- b. Tipo de documentação recebida;
- c. Tipo de suporte utilizado para envio da reclamação;
- d. Outros indicadores relevantes.

**d) Caracterizar as reclamações recebidas na ASAE, designadamente:**

- a. Distribuição das reclamações relativamente à competência de receção da mesma;
- b. Classificação e distribuição das reclamações relativamente à competência de apreciação da matéria reclamada;
- c. Caracterização da matéria reclamada com recurso a grelha existente, que contém uma chave de categorização estratificada por um ou mais níveis;
- d. Caracterização dos trâmites a executar face à matéria reclamada tendo em consideração a natureza contraordenacional, criminal, civil ou outra;
- e. Caracterização da matéria reclamada com recurso a tabela existente relativamente às infrações previstas nos vários diplomas da competência da ASAE;
- e) Perceber e identificar áreas prioritárias de atuação relativamente às quais importa desencadear ações de divulgação e/ou informação, tendo em vista melhorar o conhecimento dos consumidores e dos operadores económicos, sobre os seus direitos e obrigações;
- f) Análise da distribuição das reclamações por área geográfica, setor e tipo de atividade e matérias tendo em consideração a alínea b) e d) do ponto 3.4.;
- g) Compreender ao comportamento dos consumidores devendo o estudo permitir conhecer o nível de conhecimento relativamente aos seus direitos;

- h) Análise da distribuição de frequências das variáveis que permitam mapear as necessidades informativas dos consumidores quanto às diferentes matérias em análise;
- i) Análise de segmentação dos resultados, mediante o cruzamento entre variáveis de interesse;
- j) Poder aconselhar sobre os pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação tendo em vista melhorar o conhecimento e a defesa dos direitos do consumidor bem como o conhecimento dos operadores económicos relativamente às suas obrigações.

No decorrer do estudo poderão vir a ser propostas análises estatísticas adicionais, que se considerem relevantes por constituírem uma mais-valia face aos objetivos do estudo.

#### **4. Duração do Projeto**

Tomando como referência os objetivos propostos para o estudo, a entidade prestadora dos serviços deverá incluir na sua proposta um cronograma detalhado de execução dos trabalhos, cuja duração total não deverá ultrapassar 12 meses, contados a partir da assinatura do contrato de fornecimento do serviço.

Considerando ainda a necessidade de compatibilizar o orçamento disponível com a componente financeira da proposta a apresentar, a entidade a contratar deverá apresentar uma estimativa pormenorizada de custos, por cada fase do estudo.

#### **5. Fases do Projeto**

O prestador de serviços deverá apresentar uma proposta de acordo com a programação cronológica das seguintes fases de execução do estudo:

- a) Fase I – Disponibilização no primeiro trimestre subsequente à assinatura do contrato de prestação de serviços, de proposta de estrutura de relatório final, a aprovar pela DGC e ASAE;
- a) Fase II – Disponibilização no segundo e terceiro trimestre subsequente à assinatura do contrato de prestação de serviços, de relatórios intermédios, de acordo com modelo aprovado pela DGC e ASAE com informação relativa aos trabalhos efetuados no âmbito do estudo;
- b) Fase III - Disponibilização no quarto trimestre subsequente à assinatura do contrato de prestação de serviços, do relatório final com as conclusões do estudo, devendo este incluir um conjunto de análises que permitam responder aos objetivos definidos para o estudo.

#### **6. Estrutura do Prestador de Serviços**

O papel e os contributos dos diversos técnicos envolvidos no estudo devem estar claramente definidos, sendo necessário que as tarefas sejam alocadas e geridas de forma adequada. De igual forma, a estrutura da equipa de organização de dados e de investigação bem como os

canais de comunicação e reporte devem estar perfeitamente definidos, devendo estes elementos ser detalhados no âmbito da proposta do prestador de serviços.

## **7. Divulgação de Resultados**

Da proposta a apresentar deverá ainda constar uma lista dos serviços prestados no âmbito da exposição técnica, nomeadamente, ações dirigidas a disseminação pública do estudo, designadamente, os que dizem respeito à apresentação de resultados e à participação em eventos públicos de divulgação, que pela sua relevância, requeiram uma representação por parte do prestador de serviços.

## **8. Critérios de Avaliação do Prestador de Serviços**

No processo de seleção do prestador de serviços, deverão ser tidos em conta os seguintes critérios:

- a) Qualificações do prestador de serviços (qualificações técnicas e científicas do prestador de serviços e dos membros alocados ao estudo);
- b) Experiência na condução de estudos, tendo por base em como o tratamento de dados estatísticos e a respetiva análise de informação bem como a aplicação de inquéritos para recolha de dados;