

# AVALIAÇÃO DAS QUEIXAS E DAS RECLAMAÇÕES RELATIVAS AOS SERVIÇOS DO SETOR AGROALIMENTAR DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA: PERSPETIVA DO CONSUMIDOR

Delgado P<sup>I</sup>, Moura AP<sup>II</sup>, Cunha LM<sup>III</sup>

## Resumo

*Perante a insatisfação associada à compra de um bem alimentar ou ao usufruto de um serviço, o consumidor poderá apresentar uma queixa ou reclamação, recorrendo a vias institucionais estabelecidas legalmente. A presente investigação visa avaliar os motivos associados às queixas e reclamações desenvolvidas pelo consumidor para o setor agroalimentar na Região Autónoma da Madeira, durante o triénio 2006-2008. Foram analisados 5.657 documentos registados nos serviços da Inspeção Autónoma Regional das Atividades Económicas da Região Autónoma da Madeira. Elaboraram-se para uniformização da recolha da informação constante nos referidos documentos, três questionários distintos: para queixas, reclamações e processos. O setor agroalimentar representou 48,9% das queixas e 22,2% das reclamações, tendo sido os estabelecimentos da restauração e do retalho alimentar os sujeitos a um maior número de queixas e reclamações, respetivamente. Uma larga maioria das reclamações, 55,3%, reportam situações de não infração, associadas a falhas nos serviços e atendimentos. A infração por falta de asseio e higiene foi a que apresentou uma maior concordância entre o detetado aquando das fiscalizações e o descrito pelo consumidor. Para as demais infrações, os factos denunciados pelo consumidor não foram verificados, dificultando a otimização das ações das entidades inspetivas, podendo igualmente provocar descontentamento por parte dos consumidores.*

*Palavras-chave:*

*Géneros alimentícios; Natureza da infração; Tipo de estabelecimento.*

## Abstract

*Given the dissatisfaction associated with the purchase of food or the use of a service, the consumer may file or write a complaint, using the legally established institutional channels. This research aims to assess the reasons associated with filed and written complaints developed by the consumer for the Agro-food sector in the Autonomous Region of Madeira, during the period of 2006-2008. A total of 5,657 documents registered in the Regional Inspection Services of Economic Activities of the Autonomous Region of Madeira were analysed. Three different questionnaires (for filed complaints, written complaints and lawsuits) were developed to standardize data collection. The agro-food sector accounted for 48.9% of written complaints and 22.2% of filed complaints, with restaurants and retail food establishments accounting for the larger number of both types of complaints. For written complaints, 55.3% reported a situation of no particular offence, while describing situations of lack of service or poor interaction with the consumer from the service provider. Lack of cleanliness and hygiene was the offence that presented a greater concordance between what was described by the consumer and the results of the authorities' inspections. For other offences, the results alleged by the consumer have not been verified by the inspection services. This lack of objectivity makes difficult to optimize inspective actions and may cause dissatisfaction among consumers.*

*Keywords:*

*Food products; Nature of offense; Type of establishment.*

<sup>I</sup> Inspetor Geral/Mestre em Ciências do Consumo Alimentar; Inspeção Regional das Atividades Económicas da Região Autónoma da Madeira, Portugal.

<sup>II</sup> Professora Auxiliar; LAQV, REQUIMTE/DCeT, Universidade Aberta, Portugal.

<sup>III</sup> Professor Associado; LAQV, REQUIMTE/DGAOT, Faculdade de Ciências, Universidade do Porto, Portugal.

apmoura@uab.pt

## INTRODUÇÃO

Genericamente, para a área alimentar, bem como para outras áreas, define-se “comportamento de reclamar” como uma ação ou um conjunto de ações decorrentes da insatisfação do próprio cliente<sup>1</sup>. Os consumidores tendem a reclamar, caso os benefícios percebidos com este ato, como os reembolsos, as trocas, os benefícios monetários e a satisfação do ato de reclamar, superem o tempo, os esforços cognitivos e financeiros empregues com o ato de reclamar<sup>2-5</sup>.

O consumidor pode expressar o comportamento de reclamar, recorrendo para o efeito a vias não formais, redigindo ou apresentando oralmente uma exposição aos funcionários ou à gerência do estabelecimento, ou registando tal descontentamento em minutas disponibilizadas no local, sem que estas sejam documentos oficiais. Neste contexto, apenas os operadores económicos visados têm conhecimento da insatisfação dos consumidores, cabendo-lhes dar o seguimento que entendam por conveniente à situação em apreço. No entanto, perante uma situação de insatisfação ou descontentamento o consumidor pode, ainda, optar por recorrer a vias formais, previstas legalmente, que levam a que os factos sejam do conhecimento das entidades oficiais. Desta forma, o consumidor poderá recorrer ao livro de reclamações, que por força da lei vigente é obrigatório nos estabelecimentos do setor alimentar, redigindo para tal uma reclamação em folha própria, a qual deverá ser encaminhada posteriormente para a entidade competente<sup>6-7</sup>. Em alternativa, o consumidor pode apresentar uma queixa/denúncia junto das entidades oficiais, com descrição dos factos e identificação do estabelecimento/operador económico.

Em Portugal continental, a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) criada, em 2006, tem por missão a fiscalização e a prevenção, a nível nacional, do cumprimento da legislação reguladora do exercício das atividades económicas nos setores alimentares e não alimentares<sup>8</sup>. É neste âmbito que cabe a esta entidade receber as queixas e reclamações, que se encontrem no seu campo de atuação.

Para a Região Autónoma da Madeira (RAM), a Inspeção Autónoma Regional das Atividades Económicas (IRAE) da Madeira é o serviço que exerce as competências inspetivas e fiscalizadoras que, nos termos legais, sejam ou venham a ser cometidas a nível nacional à ASAE<sup>9</sup>. A IRAE desenvolve a sua ação na sequência de queixas, reclamações, podendo ainda proceder a ações de investigação e de fiscalização nos diferentes locais/estabelecimentos, nomeadamente em estabelecimentos do setor agroalimentar - as denominadas ações diretas. Assim, após a apresentação das queixas e das reclamações na IRAE pelo consumidor, as mesmas são analisadas, podendo seguir as seguintes vias formais: i) simplesmente arquivadas sem qualquer averiguação, caso os seus conteúdos não indiciem a prática de fatos que violem as normas legais que regulam o setor; ii) instaurado processo de contraordenação, caso seja detetado um ou vários factos ilegais expresso na reclamação/queixa, culminando com a aplicação de uma coima; iii) aberto inquérito (processo-crime), quando os pressupostos presentes na reclamação/queixa obrigam a aplicação de uma pena ou de uma medida de segurança criminal; iv) dado outro encaminhamento, nomeadamente, o envio para outra entidade das queixas/reclamações, quando a competência inspetiva não é da IRAE, ou alternativamente facultada a possibilidade do operador económico contraargumentar.

A ASAE, considerando a sua atuação no sector alimentar e não alimentar, registou, a nível de Portugal continental, e para o período 2006 a 2008, um aumento de 266% no número de queixas e de reclamações<sup>10</sup>, sendo que este aumento poderá ser parcialmente explicado pela alteração dos normativos legais aplicáveis ao Livro de Reclamações, bem como à concentração das responsabilidades relativas ao processamento das mesmas por parte da ASAE<sup>6-7</sup>. No que se refere a ações de controlo e fiscalização na área alimentar promovidas por esta entidade, foram abrangidos, entre 2007 e 2008, 36.536 operadores, resultando na instauração de 630 processos-crime e aplicadas 11.900 contraordenações.

Com o objetivo de traçar o perfil demográfico do consumidor queixoso/reclamante da RAM, na esfera agroalimentar, para o triénio 2006 a 2008, avaliar os motivos apontados para tais queixas e reclamações, bem como a natureza das infrações detetadas, realizou-se um estudo, tendo sido analisadas as queixas e as reclamações apresentadas pelos consumidores para os anos em estudo, apresentadas e/ou remetidas na IRAE da RAM. De igual modo, analisaram-se os processos-crime e de contraordenação motivados por essas mesmas queixas e re-

clamações, bem como, aqueles que tiveram a sua abertura (início) nos anos em estudo e como local de infração os estabelecimentos e os operadores do sector agroalimentar.

## METODOLOGIA

Tendo em conta o extenso número de documentos relativos à totalidade das queixas, das reclamações e dos processos, referentes à área alimentar e não alimentar, constante em documentos de natureza dispersa na IRAE, como instrumentos de recolha de informação, construíram-se três questionários, para aplicação: i) às queixas (queixas registadas em modelo próprio da IRAE, bem como todas as outras apresentadas de forma distinta, como por exemplo por carta ou por correio eletrónico); ii) às reclamações (provenientes dos livros de reclamações); e iii) aos processos (documentos constantes de processos-crime ou de processos de contraordenação arquivados na IRAE). Os questionários foram aplicados de forma direta, com consulta individual dos diferentes documentos, excluindo-se, caso existisse, a identidade do queixoso/reclamante. O desenho dos questionários seguiu a sequência da informação contida nos três tipos de documentos a analisar, de modo a facilitar a recolha da informação, considerando-se maioritariamente questões fechadas de resposta múltipla, bem como questões abertas. No caso dos questionários destinados a serem aplicados às queixas, identificaram-se as seguintes questões: i) três questões relativas à identificação da queixa; ii) sete questões sobre os elementos identificativos do consumidor queixoso; iii) onze questões relativas à caracterização da queixa; iv) oito questões relativas aos alimentos e, v) uma questão sobre o encaminhamento dado à queixa, de forma a aferir-se se a mesma foi arquivada ou se foi instaurado um processo.

No caso dos questionários aplicados às reclamações, identificaram-se as seguintes questões: i) três questões relativas à caracterização da folha de reclamação; ii) quatro questões sobre os elementos identificativos do reclamante; iii) doze questões relativas à caracterização das reclamações; iv) oito questões relativas aos alimentos e, v) uma questão sobre o encaminhamento dado à reclamação.

No caso dos questionários aplicados aos processos-crime e de contraordenação, as mesmas foram construídos com base nas seguintes questões: i) duas questões sobre a caracterização do processo; ii) cinco questões relativas à atividade inspetiva junto dos operadores económicos e, iii) cinco questões sobre os alimentos sujeitos a exame pericial.

De referir que o critério utilizado para a aplicação dos questionários no caso dos processos foi o facto dos mesmos terem início nos anos, 2006 a 2008, como resultado de uma intervenção das entidades fiscalizadoras num estabelecimento do setor agroalimentar (ação direta), ou de uma queixa ou reclamação da esfera do agroalimentar, datada igualmente para aquele triénio, com origem no consumidor. Assim, a investigação estendeu-se aos processos datados, entre 2009 e 2010, tendo sido registados apenas aqueles que tiveram como base uma queixa ou reclamação da esfera agroalimentar, de 2006, 2007 ou 2008.

A aplicação dos questionários iniciou-se, em janeiro de 2012, tendo sido concluída em julho do mesmo ano. A informação recolhida foi transcrita para três bases de dados em Microsoft Excel® e após verificação e validação dos dados estes foram transferidos para o aplicativo informático IBM SPSS *Statistics for Windows* v.20<sup>11</sup>.

Recorreu-se à Estatística Descritiva, no sentido de sistematizar os resultados obtidos, sendo que do ponto de vista inferencial foi utilizado o teste do qui-quadrado à independência das variáveis<sup>12</sup>. Exceto se assinalado de forma contrária, todos os testes foram aplicados com um grau de confiança de 95%.

## RESULTADOS

Tendo por base um universo de 5.657 documentos relativos a queixas (n=1.620), reclamações (n=2.852) e processos (241 processos-crime e 947 processos de contraordenação), resultantes das diferentes áreas de intervenção da IRAE para o triénio em estudo e considerando os pressupostos da investigação ter-se estendido aos processos datados, entre 2009 e 2010, preencheram-se, no total, 2.033 questionários assim repartidos: 793 referentes a queixas; 632 relativas a reclamações; 508 referentes a processos de contraordenação; e 100 relativas

a processos-crime<sup>13-17</sup>. Quer dizer, o setor agroalimentar, para o período de investigação em estudo na RAM, representou 48,9% das queixas, 22,2% das reclamações e 73,9% dos processos de contraordenação e 61,0% dos processos-crime.

Por outro lado, quer as queixas quer as reclamações apresentadas pelo consumidor para o triénio em análise relativas ao setor agroalimentar exibiram uma marcada tendência de crescimento, sendo essa tendência mais evidente para o caso das reclamações: o número de queixas apresentadas pelo consumidor aumentou 8,9%, entre 2006 e 2007, e 15,5% entre 2007 e 2008. Por sua vez, o número de reclamações apresentadas pelo consumidor aumentou 92,3%, entre 2006 e 2007, e 64,0%, entre 2007 e 2008.

### **Perfil demográfico do consumidor queixoso/reclamante**

Considerando a totalidade das queixas apresentadas para o triénio 2006-2008, enquadradas no setor agroalimentar, 55,8% foram apresentadas por queixosos do sexo masculino, 97,5% eram de nacionalidade portuguesa, 52,2% eram casados, e 94,1% residiam na RAM. Em relação à atividade profissional dos queixosos, verificou-se que em 35,7% dos casos havia falta de resposta sobre a indicação da profissão, observandose para as demais situações uma elevada dispersão dos indivíduos pelas diferentes profissões com uma maior incidência nos “trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores” (16,6%), “pessoal administrativo” (8,4%) e “técnicos e profissões de nível intermédio” (5,8%). De referir ainda que 12,2% dos queixosos eram “reformados”, “donas de casa” ou “desempregados”.

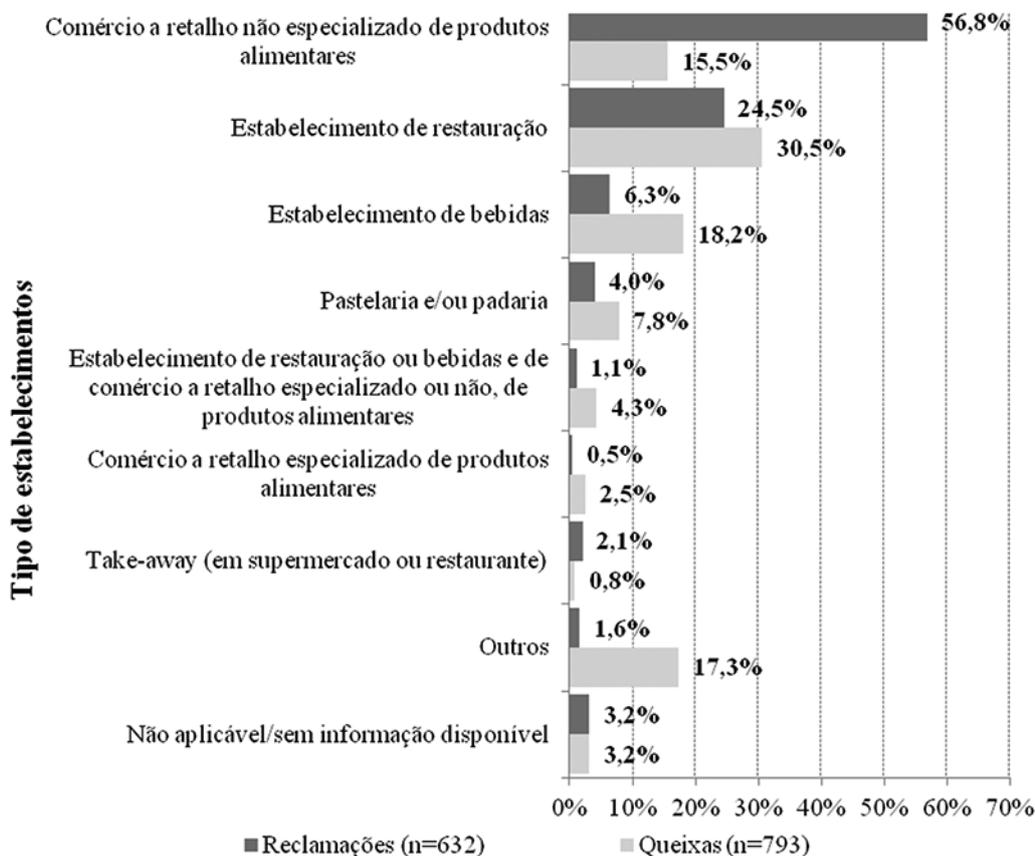
Em relação às reclamações apresentadas para o mesmo período e âmbito, 50,3% dos consumidores eram do sexo feminino, 96,8% tinham nacionalidade portuguesa, e 93,8% apresentaram no documento próprio da reclamação uma morada da RAM. Assim, relativamente à variável sexo, verificou-se uma preponderância dos queixosos do sexo masculino, invertendo-se a situação no caso das reclamações, sendo esta diferença significativamente diferente ( $p < 0,10$ ).

### **Materialização das queixas/reclamações por parte do consumidor**

Registou-se que 44,3% dos consumidores optaram por apresentar presencialmente as suas queixas relativas ao setor agroalimentar nos serviços da IRAE, bem como na Loja do Cidadão da RAM. Por sua vez, 37,2% dos queixosos optaram por apresentar as suas queixas por telefone, 17,4% por outras vias, nomeadamente por via postal, por via eletrónica ou por fax, sendo que em 1,1% dos casos não foi possível aferir o modo de apresentação das queixas.

Os “estabelecimentos de restauração” foram aqueles sobre os quais os consumidores incidiram mais as suas queixas (30,5% das mesmas), seguidos dos “estabelecimentos de bebidas” (18,2% das queixas) e dos “estabelecimentos de comércio a retalho não especializado de produtos alimentares” (15,5% das queixas), tipo supermercados, minimercados e outros (ver figura 1). Em contrapartida, os “estabelecimentos de comércio não especializado de produtos alimentares” (tipo supermercados, minimercados e outros) foram aqueles que apresentaram a maior taxa de reclamação para o período em estudo (56,8%), seguidos pelos “estabelecimentos de restauração” (24,5% das reclamações) e dos “estabelecimentos de bebidas” (6,3% das reclamações), apresentando individualmente os demais estabelecimentos uma taxa de reclamação inferior a 6,3% (ver figura 1).

Figura 1 — Proporção das queixas e das reclamações no contexto agroalimentar, para o triénio 2006-2008, em função do tipo de estabelecimento. De acordo com o teste do qui-quadrado, verifica-se uma diferença significativa ( $p \leq 0,05$ ) no local de origem (tipo de estabelecimento) das queixas e das reclamações



As cinco principais causas que motivaram o consumidor a formalizar uma queixa, enquadram-se legalmente como infração (ver quadro 1). De um total de 793 queixas apresentadas, em 45,6% dos casos foi feita referência à infração “falta de asseio e higiene”, abrangendo descrições como cozinha suja, zona de laboração com lixo no chão e equipamentos de frio conspurcados. Esta infração refere-se a situações enquadradas no Regulamento (CE) n.º852/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2004, relativo à higiene dos géneros alimentícios, não obstante poder englobar os casos suportados por legislação específica<sup>18</sup>. Das cinco principais causas associadas a uma queixa apresentadas pelos consumidores, todas se enquadram legalmente como infrações contraordenacionais, com exceção da “comercialização de géneros alimentícios suspeitos de se apresentarem impróprios para consumo”, quer dizer, alimentos insalubres do ponto de vista da segurança alimentar, representando 17,4% das infrações, a qual, desde logo, indicia a prática de um ilícito criminal.

Quadro 1 — Identificação das cinco principais tipologias de infrações identificadas nas queixas apresentadas no triênio 2006-2008, no âmbito do setor agroalimentar. Na apresentação da queixa, o consumidor pode fazer referência a mais do que uma infração, por conseguinte as percentagens são relativas a cada um dos itens analisados, considerando o número total de queixas

Tipologia da infração	Causas mais comum das queixas expressas pelo consumidor	N.º de queixas (n=793)	%
– Falta de asseio e higiene	– Aspetos relacionados com a limpeza	362	45,6
– Infrações no âmbito das "leis que regulam os licenciamentos"	– Aspetos relacionados com os licenciamentos	168	21,2
– Comercialização de géneros alimentícios suspeitos de se apresentarem impróprios para consumo	– Géneros alimentícios que provocam perigo para a vida ou para a integridade física, situações de toxinfecções alimentares e de impropriedade para consumo	138	17,4
– Comercialização de géneros alimentícios considerados tecnicamente e enquadrados do ponto de vista legal como anormais, com falta de requisitos	– Géneros alimentícios mal conservados ou mal acondicionados	108	13,6
– Infrações no âmbito das "leis dos preços"	– Falta de afixação dos preços de determinados produtos expostos para venda	73	9,2

Em contrapartida, 55,3% das reclamações apresentadas pelo consumidor diziam respeito a situações referentes a “serviços e atendimentos”, sendo efetuadas, além de outras situações de natureza diversa, questões relacionados com a “demora no atendimento/demora no serviço/poucos funcionários” (para 12,7% das reclamações), “má educação durante o atendimento/falta de civismo/falta de consideração pelo reclamante” (em 11,9% dos casos) e “mau atendimento/falta de profissionalismo” (para 11,3% das reclamações). Das reclamações que faziam referência a “serviços e atendimentos”, 69,9% das mesmas eram referentes, exclusivamente, a situações relacionadas com os ditos serviços e atendimentos, não havendo qualquer menção a infrações às leis vigentes. Na realidade, das 631 reclamações analisadas, apenas 31,1% das mesmas se enquadram legalmente como infração, destacando-se: “comercialização de géneros alimentícios suspeitos de se apresentarem impróprios para consumo” (correspondendo 11,1% das causas da apresentação da reclamação), “especulação, incluindo na venda de géneros alimentícios” (6,2% das causas das reclamações) e “infrações no âmbito das “leis dos preços”, entre outras (ver quadro 2).

Quadro 2 — Identificação das cinco principais tipologias de infrações identificadas nas reclamações apresentadas no triênio 2006-2008, no âmbito do setor agroalimentar. Na apresentação da reclamação, o consumidor pode fazer referência a mais do que uma causa, por conseguinte as percentagens são relativas a cada um dos itens analisados, considerando o número total de queixas. A itálico apresentam-se as reclamações sem infração associada

Tipologia da infração	Causas mais comuns das reclamações apresentadas pelo consumidor	N.º de	
		reclamações (n=631)	%
– Não infração	– <i>Mau atendimento e outros aspetos relacionados com serviços e atendimento</i>	349	55,3
– Infração: Comercialização de géneros alimentícios suspeitos de se apresentarem impróprios para consumo	– Géneros alimentícios que provocam perigo para a vida ou para a integridade física, situações de toxinfecções alimentares e de impropriedade para consumo	70	11,1
– Infração: especulação	– Venda de bens com preço superior ao afixado	39	6,2
– Infração no âmbito das leis dos preços	– Falta de afixação de preços	34	5,4
– Infração: Falta de asseio e higiene	– Aspetos relacionados com a limpeza	33	5,2
– Infração: Comercialização de géneros alimentícios considerados tecnicamente e enquadrados do ponto de vista legal como anormais, corruptos	– Géneros alimentícios repugnantes e/ou em estado de putrefação e/ou em decomposição	20	3,2
– Outras infrações	– Outras	131	20,8

Avaliando o conteúdo das queixas e das reclamações, verifica-se que 58,3% das queixas e 47,7% das reclamações em estudo faziam referência a alimentos, independentemente das mesmas terem sido redigidas pelo consumidor especificamente por causa daqueles alimentos. Neste contexto, a “carne” foi o alimento mais referido nas queixas (11,1% do total das queixas) e nas reclamações (10,6% do total das reclamações), seguido dos “cereais e derivados” (10,5% para as queixas e 5,9% para as reclamações) e do “peixe” (8,4% para as queixas e 6,8% para as reclamações).

Por outro lado, em apenas 7,1% das queixas e em 0,9% das reclamações apresentadas pelos consumidores, estes adicionaram às suas queixas e reclamações, fazendo como prova, os alimentos alvos das mesmas, sendo que no caso das queixas os alimentos mais visados pertenciam ao grupo dos “laticínios” e dos “cereais e derivados”, e no caso das reclamações os alimentos mais apresentados pertenciam ao grupo dos produtos de “pastelaria e confeitaria” e das “sandesh”, compostas por pão com mistura e demais ingredientes.

### **Avaliação das infrações na sequência das queixas, reclamações e ações diretas**

Considerando as queixas e as reclamações apresentadas pelo consumidor, sobre as quais, pela sua análise, recaía a suspeição de infração, bem como considerando as ações diretas de fiscalização desenvolvidas pela IRAE, instauraram-se, no âmbito do setor agroalimentar, 608 processos: 100 processos-crime e 508 processos de contraordenação.

De referir ainda que 76,0% dos processos-crime tiveram como base de investigação uma queixa. Quer dizer, a fiscalização ao estabelecimento foi motivada por uma queixa apresentada pelo consumidor, originando, pela fiscalização ao estabelecimento, a instrução de uma infração de natureza criminal. Em contrapartida, apenas em 8,0% das situações foram abertos inquéritos devido a uma reclamação. De igual modo, 8,0% dos processos-crime foram motivados por ações diretas junto dos operadores económicos do setor agroalimentar, cabendo

igual percentagem para “outras situações”, nomeadamente as enquadradas no âmbito da troca de informações entre os estados membros, ou resultantes da sequência de planos que envolveram colheita de amostras de alimentos, para análises laboratoriais. Em relação aos 508 processos de contraordenação, em 44,3% dos casos, os mesmos foram instaurados por “ação direta”, seguida da apresentação de uma queixa pelo consumidor (42,3%), e apenas 3,1% das situações, devido a uma reclamação.

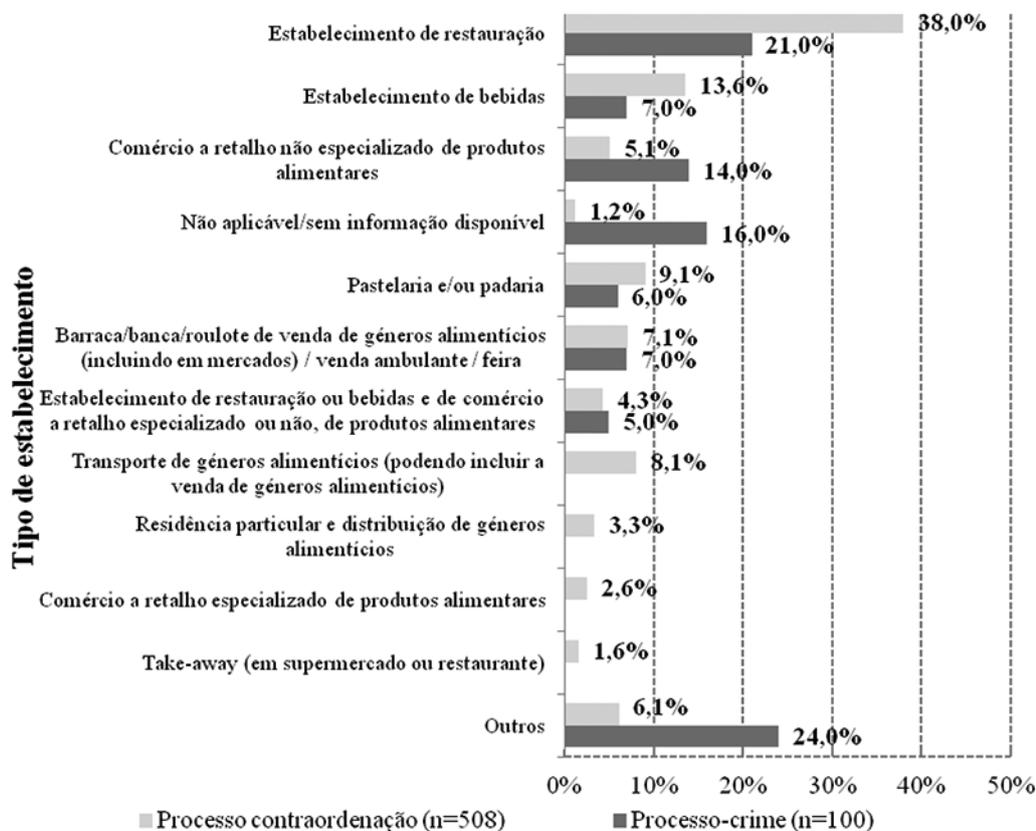
Identificam-se três tipos de infração, as três de natureza contraordenacional: “falta de asseio e higiene” (representando 40,9% das infrações identificadas pelos Serviços), “falta de implementação ou de manutenção de um processo baseado nos princípios do HACCP”<sup>18</sup> (representando 25,6% dos processos instaurados), sendo que em 21,4% dos processos analisados foi autuada a infração que considera os alimentos mal conservados e/ou mal acondicionados (ver quadro 3).

**Quadro 3 — Identificação das cinco principais infrações de natureza criminal e contraordenacional, registadas na totalidade dos processos enquadrados no setor agroalimentar, registados durante o triénio 2006-2008, ou motivados por queixas ou reclamações datadas de 2006, 2007 e 2008, mesmo que iniciados em 2010. Cada processo pode ter sido motivado por uma ou mais infrações, por conseguinte as percentagens são relativas a cada um dos itens analisados, considerando o número total de queixas e de reclamações**

<b>Totalidade dos processos = Processos-crime + contraordenação (n=589)</b>			
<b>Infrações de natureza contraordenacional</b>	<b>%</b>	<b>Infrações de natureza criminal</b>	<b>%</b>
Falta de asseio e higiene	40,9	"Comercialização" de géneros alimentícios considerados anormais, avariados	3,1
Falta de implementação ou de manutenção de um processo baseado nos princípios do HACCP	25,6	"Comercialização" de géneros alimentícios considerados anormais, corruptos	2,7
"Comercialização" de géneros alimentícios considerados anormais, com falta de requisitos	21,4	Usurpação	1,4
Infrações no âmbito das "leis que regulam o livro de reclamações"	9,3	"Suspeita de impropriedade para consumo"	0,8
Infrações no âmbito das "leis dos preços"	9,0	Abate clandestino	0,7

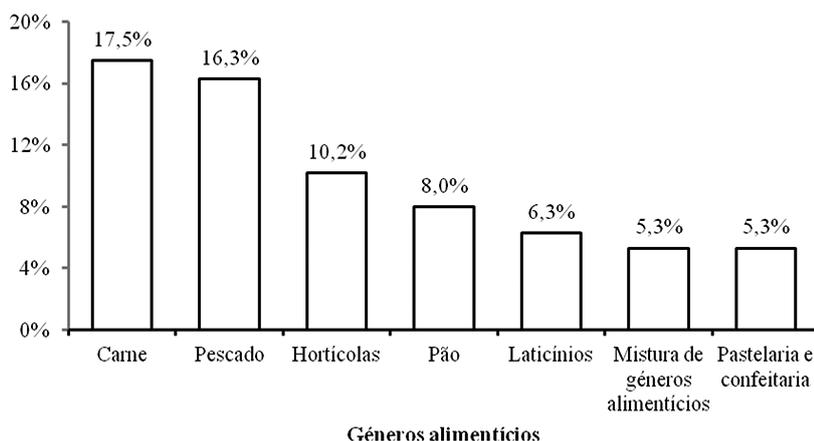
Por outro lado, a “restauração” foi o estabelecimento sujeito a um maior número de processos-crime e de processos contraordenacionais, correspondendo a 21,0% e 38,0%, respetivamente das situações, seguido do “estabelecimento de bebidas”, registando 16,6% dos processos de contraordenação e 7,0% dos processos-crime instaurados (ver figura 2).

Figura 2 — Proporção dos processos-crime e de contraordenação no contexto agroalimentar, por tipo de estabelecimento, registados durante o triénio 2006-2008, motivados por queixas, reclamações ou ações diretas, datadas de 2006, 2007 e 2008, mesmo que iniciados em 2010



Por outro lado, em 33,7% dos processos instaurados houve apreensão de géneros alimentícios, sendo que 46,0% dos mesmos foram apreendidos no âmbito dos processos-crime e 31,3% no âmbito dos processos de contraordenação. Neste contexto, considerando um universo de 589 processos, identificaram-se os seguintes alimentos como principais alimentos/grupo de alimentos sujeitos a exame pericial (ver figura 4): i) “carne” (17,5%); ii) “pescado” (16,3%), e iii) “hortícolas” (10,2%), entre outros (ver figura 3).

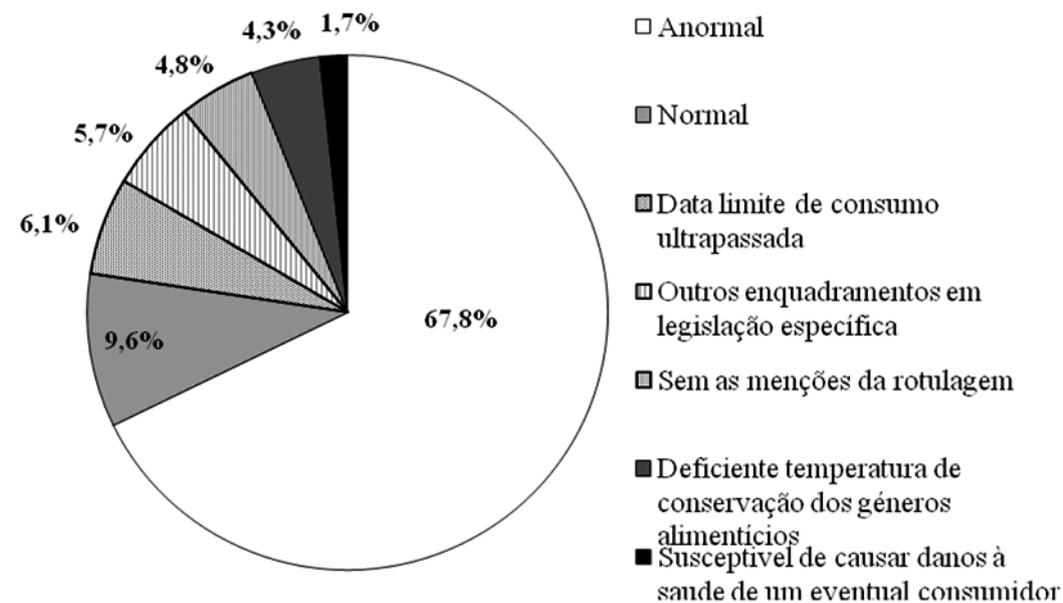
Figura 3 — Principais géneros alimentícios referenciados nos processos no contexto agroalimentar, para o triénio 2006-2008. No decurso do processo pode ter sido referenciado mais do que um género alimentício, por conseguinte as percentagens são relativas a cada um dos itens analisados, considerando o número total de processos



Dos resultados dos exames periciais, verificou-se que a principal causa de apreensão dos alimentos para o período em estudo resulta essencialmente da sua falta de salubridade (ver figura 4).

Os géneros alimentícios descritos genericamente na figura 4 como anormais, englobam aqueles aos quais foi atribuída a seguinte classificação, de acordo com a legislação em vigor<sup>19-20</sup>: i) com falta de requisitos (78,2 %); ii) avariado (11,5 %), e iii) corrupto (10,3 %).

Figura 4 — Identificação das principais causas associadas à apreensão dos alimentos, no âmbito dos processos-crime (46) e de contraordenação (159), para o setor agroalimentar, durante o triénio 2006-2008, ou motivados por queixas ou reclamações datadas de 2006, 2007 e 2008, mesmo que iniciados até 2010 inclusive (n = 230)



#### Confirmação das causas das queixas/reclamações pelas entidades inspetivas

Considerando os processos que tiveram como base uma queixa ou uma reclamação (n=327), em 48,0% dos casos foi feita referência à infração por “falta de asseio e higiene” e em 40,7% das situações foi feita referência à “falta de implementação ou de manutenção de um processo baseado nos princípios do HACCP”, independentemente das infrações serem concordantes com a queixa ou a reclamação apresentada pelo consumidor.

Verificou-se que 61,8% das queixas/reclamações realizadas pelos consumidores sobre a “falta de asseio e higiene” foram posteriormente confirmadas durante a fiscalização aos estabelecimentos e enquadradas como infração. De igual modo, para as infrações no âmbito das “leis que regulam os licenciamentos”, em 47,5% das situações verificou-se uma concordância entre a queixa/reclamação realizada pelo consumidor e o que foi averiguado aquando da fiscalização (ver quadro 4). Em contrapartida, nem sempre as causas que motivaram as queixas/reclamações por parte do consumidor foram posteriormente confirmadas durante as ações de fiscalização, em particular as causas que originaram o estabelecimento das seguintes infrações: “falta de implementação ou de manutenção de um processo baseado nos princípios do HACCP” e “comercialização de géneros alimentícios considerados anormais, corruptos” (ver quadro 4).

Quadro 4 — Avaliação do grau de concordância entre as infrações mencionadas pelos consumidores queixosos/reclamantes nos processos-crime/contraordenação e as infrações efetivamente inventariadas durante as atividades inspetivas

<b>Infrações no Processo</b> [crime + contraordenação]	<b>n</b>	<b>Processos com</b> <b>queixas ou</b> <b>reclamações</b> <b>associadas</b> <b>(%)</b>	<b>Concordância</b> <b>entre a ação</b> <b>do consumi-</b> <b>dor e a infra-</b> <b>ção detetada</b> <b>(%)</b>	<b>Ausência de</b> <b>concordância</b> <b>entre a ação</b> <b>do consumi-</b> <b>dor e a infra-</b> <b>ção detetada</b> <b>(%)</b>
Falta de asseio e higiene	157	48,0	61,8	38,2
Falta de implementação ou de manutenção de um processo baseado nos princípios do HACCP	133	40,7	5,3	94,7
Comercialização de géneros alimentícios considerados anormais, com falta de requisitos	68	20,8	25,0	75,0
Infrações no âmbito das "leis que regulam os licenciamentos"	40	12,2	47,5	52,5
Infrações no âmbito das "leis que regulam a rotulagem geral dos géneros alimentícios"	28	8,6	25,0	75,0
Infrações no âmbito das "leis dos preços"	26	8	23,1	76,9
Infrações no âmbito das "leis que regulam o livro de reclamações"	25	7,6	24,0	76,0
Falta de registo, inscrição, autorização para a atividade exercida, no âmbito da venda ambulante (incluindo atividade exercida em local proibido)	15	4,6	13,3	86,7
Comercialização de géneros alimentícios considerados anormais, avariados	14	4,3	21,4	78,6
Comercialização de géneros alimentícios considerados anormais, corruptos	14	4,3	7,1	92,9

## DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

O presente estudo permitiu verificar que, para o setor agroalimentar, de 2006 a 2008, no espaço geográfico da RAM, foi crescente o número de queixas e de reclamações apresentadas pelos consumidores, reforçando a influência do consumidor neste setor<sup>21</sup>. Intensifica-se assim a tendência crescente dos consumidores portugueses manifestarem o seu descontentamento, recorrendo a vias oficiais. No entanto, estes valores devem ser analisados de forma crítica, atendendo a que muitos outros consumidores poderão optar por não formalizar a

sua queixa/reclamação, através das vias institucionais e previstas legalmente. Note-se que, segundo um estudo desenvolvido por Walker, em média, apenas 5% dos clientes insatisfeitos é que se queixam/reclamaram<sup>22</sup>.

Por outro lado, os consumidores que se queixam são essencialmente do sexo masculino, invertendo-se esta situação para o caso das reclamações, dado serem as mulheres aquelas que apresentam um maior número de reclamações, sendo que nesta matéria os resultados obtidos por diversos autores não são coincidentes<sup>23-28</sup>.

Quanto à variável estado civil, variável apenas estudada para os consumidores que apresentaram queixas, constatou-se que a maioria das pessoas era casada, corroborando os resultados de Sánchez e Meroño<sup>24</sup>, muito embora a meta-análise efetuada por Singh<sup>25</sup> confirmasse que a variável estado civil não é associável com a apresentação de uma queixa/reclamação. Por fim, constatou-se que são as pessoas ativas que tendem a apresentar mais queixas e reclamações, reforçando os resultados dos trabalhos de Singh e de Sánchez e Meroño, para os quais as pessoas que apresentaram uma queixa/reclamação encontravam-se inseridas no mercado de trabalho<sup>24-25</sup>.

Por outro lado, verifica-se que os consumidores queixosos e reclamantes são maioritariamente residentes. Na realidade, não obstante a RAM dispor de uma população flutuante oriunda essencialmente do turismo, tendo sido registados 1.128 mil visitantes, em 2007, sendo a população residente na RAM, para o mesmo ano, de 246 mil habitantes, supõem-se que os turistas dificilmente reclamam ou se queixam pelas seguintes razões: por considerarem que as suas queixas/reclamações possam não ser bem recebidas pelo operador económico; por não saberem a quem se queixar/reclamar; por percecionarem que as mesmas não serão tidas em conta; ou alternativamente por considerarem que a resposta às suas queixas/reclamações não será suficientemente célere para sortir qualquer efeito, durante a sua estada<sup>29-31</sup>.

Por outro lado, confirma-se que o sector agroalimentar é representativo no que se refere ao número de queixas apresentadas na RAM, em oposição à taxa de reclamação, considerando que 48,9% das queixas recebidas na IRAE dizem respeito a este sector. Quer dizer, os consumidores, em particular os consumidores do sexo masculino, que optaram por denunciar uma situação que consideraram irregular, tenderam a instruir processos que exigem mais tempo e esforço, dirigindo-se a canais oficiais predelineados, não se identificando, deste modo, junto do operador económico, evitando o confronto e um eventual desconforto que tal possa proporcionar<sup>32</sup>.

O facto dos estabelecimentos da restauração e do comércio a retalho não especializado de produtos alimentares e das bebidas (supermercados, minimercados) terem sido os mais visados pelos consumidores na apresentação de queixas e de reclamações, respetivamente, poderá resultar dos operadores do retalho organizado já disporem de um serviço de atendimento ao cliente, facilitando a apresentação da reclamação na própria loja/estabelecimento, dado considerar-se pertinente para a boa gestão do negócio a presença deste serviço<sup>33-35</sup>.

No que diz respeito às principais causas que motivaram os consumidores a redigirem reclamações, redigidas no próprio estabelecimento, pelo próprio consumidor (ou em última análise sob a orientação deste), constatou-se que, em 55,3% das mesmas, eram descritas situações referentes a “serviços e atendimentos” e que 69,9% destas reclamações não incluíam qualquer referência a uma infração. Na realidade, das 631 reclamações analisadas, apenas 31,1% das mesmas estavam enquadradas legalmente como infração, destacando-se: a “comercialização de géneros alimentícios suspeitos de se apresentarem impróprios para consumo” (correspondendo 11,1% das causas da apresentação da reclamação). Por outras palavras, o livro de reclamações foi essencialmente utilizado para a narração de factos que simplesmente descreviam situações relacionadas com os serviços e atendimentos e não com infrações propriamente ditas. De forma mais marcante, a ASAE concluiu que, em 2012, 93% da globalidade das reclamações analisadas (alimentar e não alimentar) não apresentavam indícios de infração<sup>10</sup>. Os resultados corroboram as conclusões da revisão bibliográfica efetuada por Bennett, segundo a qual os principais motivos que levam os clientes a reclamarem relacionam-se com o facto das expectativas dos clientes serem defraudadas, a par da descortesia por parte dos funcionários das empresas<sup>34</sup>.

Em relação às queixas, esta situação não se verifica, considerando que, em 81,5% dos casos, a apresentação das mesmas foi efetuada diretamente pelo consumidor ao funcionário da IRAE, o qual informa o queixoso de que as queixas relacionadas com os “serviços de atendimentos” não indiciam a prática de ilícitos criminais ou contraordenacionais, não sendo, portanto, motivo de infração, quer dizer, não é sujeito a punição legal. De facto, as cinco principais causas que conduziram o consumidor a apresentar uma queixa na esfera de atuação do agroa-

limentar, para o período em estudo, enquadram-se legalmente como infração, destacando-se a “falta de asseio e higiene” (representando 45,6% do total das causas de uma queixa), bem como a “comercialização de géneros alimentícios suspeitos de se apresentarem impróprios para consumo”. Estes resultados reforçam, no entanto, a preocupação do consumidor no que se refere à segurança dos produtos alimentares, quer seja a nível da sua salubridade para consumo, quer seja ao nível da sua conservação, intensificando a perceção do consumidor de que se vive numa sociedade de risco<sup>35</sup>. Na realidade, estando o sector agroalimentar sujeito a regras diversas, transversais nomeadamente à maioria dos setores, como é o caso dos licenciamento e das “leis dos preços”, a atenção dos consumidores dirigiu-se muito particularmente para as questões da segurança alimentar e do risco percebido<sup>36</sup>. Em causa estará o facto do que se ingere, no limite, poder modificar a própria identidade do consumidor<sup>37-38</sup>. Neste contexto, destaca-se a carne e o peixe como alimentos referidos pelo consumidor no registo das suas queixas/reclamações, bem como os alimentos sujeitos a um maior número de apreensões e de exames periciais, reforçando a percibibilidade dos mesmos<sup>39-41</sup>.

De igual modo, verificou-se que os processos de contraordenação foram instaurados essencialmente por ações diretas ou por queixas, sendo esta última via a que motivou a maior abertura de inquéritos crime, contrapondo com as reclamações que apenas motivaram 8% dos processos-crime e 3,1% dos processos de contraordenação. Para além da já referida elevada percentagem de reclamações que apenas fazem referência a questões relacionadas com os “serviços e atendimentos”, estes valores poderão ser justificados pelo facto das reclamações serem apresentadas nos próprios estabelecimentos, permitindo aos operadores económicos retificarem os incumprimentos, antes de uma eventual fiscalização por parte das entidades oficiais ou, alternativamente, devido ao facto do consumidor, efetivamente, não ter razão para apresentar a reclamação. Ora, o facto de nem sempre as reclamações descreverem situações enquadradas legalmente como infração, dificulta, por um lado, a otimização da intervenção das entidades inspetivas em Portugal, podendo, por outro lado, provocar um certo descontentamento por parte dos consumidores reclamantes. Na verdade, estes consumidores poderão sentir-se desprotegidos, ao serem informados de que o operador económico não sofreu qualquer consequência legal de uma situação que lhes causou desconforto, ficando, neste contexto, evidenciado a pertinência em realizar ações de sensibilização junto dos consumidores, de modo que estes possuam um adequado conhecimento dos seus direitos e dos seus deveres em relação ao setor agroalimentar. Neste contexto, os estabelecimentos de restauração foram os que motivaram o maior número de processos-crime e de contraordenação, estando os principais motivos de infração contraordenacional (podendo culminar com a aplicação de uma coima) e de natureza criminal diretamente relacionados com quebras das regras de segurança alimentar nos referidos estabelecimentos, nomeadamente: “falta de asseio e higiene”, “falta de implementação ou de manutenção de um processo baseado nos princípios do HACCP” e “comercialização de géneros alimentícios considerados anormais, com falta de requisitos”. O estudo revelou, ainda, que a infração por “falta de asseio e higiene” foi aquela que apresentou uma maior concordância entre o que foi detetado aquando das fiscalizações e o que foi descrito pelo consumidor, indo ao encontro das preocupações do consumidor europeu em relação ao não cumprimento das regras de higiene quando comem fora de casa (cantinas, restaurantes)<sup>42</sup>.

Face ao exposto, os resultados da presente investigação reforçam o facto das entidades fiscalizadoras deverem dar especial atenção às situações referentes ao incumprimento dos deveres gerais de higiene, no contexto do setor agroalimentar, apontadas pelo consumidor. De igual modo, os próprios operadores económicos devem valorizar a natureza destas queixas/reclamações, logo após a sua apresentação pelo consumidor no caso da reclamação, e não apenas no momento em que o seu estabelecimento é sujeito à fiscalização. Importa, pois, promover a efetivação e o reforço de formações específicas sobre as temáticas de higiene e da segurança alimentar, dirigidas aos operadores económicos e colaboradores, no sentido de se reduzir o número de infrações desta natureza. Neste contexto, trabalhos desenvolvidos sobre a realidade nacional alertaram para a necessidade de serem reforçadas as formações e ações de sensibilização que visam a aquisição de conhecimentos no âmbito da legislação direcionada para a segurança alimentar na Europa, a nível dos manipuladores de alimentos<sup>43-45</sup>.

## REFERÊNCIAS

- 1 Rogers JC, Ross SC, Williams TG. Personal values and purchase dissatisfaction response. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. 1992; 5:81-92. In: Namkung Y, Jang SS, Choi SK. Customer complaints in restaurants: do they differ by service stages and loyalty levels? *International Journal of Hospitality Management*. 2011; 30:495-502.
- 2 Kolodinsky J, Aleong J. An integrated model of consumer complaint action applied to services: a pilot study. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. 1990; 5:36-44. In: Namkung Y, Jang SS, Choi SK. Customer complaints in restaurants: do they differ by service stages and loyalty levels? *International Journal of Hospitality Management*. 2011; 30:495-502.
- 3 Kolodinsky J. A system for estimating complaint resolution and subsequent purchases of professional and personal services. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. 1992; 5:36-44. In: Namkung Y, Jang SS, Choi SK. Customer complaints in restaurants: do they differ by service stages and loyalty levels? *International Journal of Hospitality Management*. 2011; 30:495-502.
- 4 Kolodinsky J. Usefulness of economics in explaining consumer complaints. *Journal of Consumer Affairs*. 1995a; 29, 1:29-54. In: Namkung Y, Jang SS, Choi SK. Customer complaints in restaurants: do they differ by service stages and loyalty levels? *International Journal of Hospitality Management*. 2011; 30:495-502.
- 5 Lee J, Soberon-Ferrer H (1999). An empirical analysis of elderly consumers complaining behavior. *Family and Consumer Sciences Research Journal*. 1999; 27(3):341-371. In: Namkung Y, Jang SS, Choi SK (2011). Customer complaints in restaurants: do they differ by service stages and loyalty levels? *International Journal of Hospitality Management*. 2011; 30:495-502.
- 6 Ministério da Economia e da Inovação. Decreto-Lei n.º156/2005, de 15 de setembro. *Diário da República, Série I-A, n.º178, Portugal; 2005.*
- 7 Ministério da Economia e da Inovação. Decreto-Lei n.º371/2007, de 6 de novembro. *Diário da República, Série I, n.º213, Portugal; 2007.*
- 8 Ministério da Economia e do Emprego. Decreto-Lei n.º194/2012, de 23 de agosto. *Diário da República, Série I, n.º163, Portugal; 2012.*
- 9 Presidência do Governo, Região Autónoma da Madeira. Decreto Regulamentar Regional n.º19/2012/M, de 22 de agosto. *Diário da República, Série I, n.º162, Portugal; 2012.*
- 10 Ministério da Economia e do Emprego, Autoridade de Segurança Alimentar e Económica. *ASAnews*. Lisboa, 2012 Agosto; 52. (Disponível em <http://www.asae.pt/>; consultado a 22/09/2012).
- 11 SPSS. IBM. SPSS Statistics base 19 - copyright SPSS inc. 1989-2010. Chicago, EUA. 2010.
- 12 Maroco J, editor. *Análise Estatística com Utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo; 2003.
- 13 Inspecção Regional das Actividades Económicas. *Relatório de Atividades 2006*. Madeira; s.d.
- 14 Inspecção Regional das Actividades Económicas. *Relatório de Atividades 2007*. Madeira; s.d.
- 15 Inspecção Regional das Actividades Económicas. *Relatório de Atividades 2008*. Madeira; s.d.
- 16 Inspecção Regional das Actividades Económicas. *Relatório de Atividades 2009*. Madeira; s.d.
- 17 Inspecção Regional das Actividades Económicas IRAE. *Relatório de Atividades 2010*. Madeira; s.d.
- 18 Parlamento Europeu e do Conselho. Regulamento (CE) n.º852/2004, de 29 de abril de 2004. *Jornal Oficial L 139 de 30 de Abril; 2004.*
- 19 Ministérios da Justiça, da Saúde, da Agricultura, Florestas e Alimentação, do Comércio e Turismo e da Qualidade de Vida. Decreto-Lei n.º28/84, de 20 de janeiro. *Diário da República, Série I, n.º17, Portugal; 1984.*
- 20 Presidência do Conselho de Ministros e Ministérios da Economia, da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas e da Saúde. Portaria n.º425/98, de 25 de julho. *Diário da República, Série I, n.º170, Portugal; 1998.*
- 21 Schaffner DJ, Schroder WR, Earle MD. *Marketing: An International Perspective*. Second edition. United States of America, McGraw-Hill Companies; 2003.
- 22 Walker D. Customer First: A Strategy for Quality Service, Gower, Aldershot; 1990. In: Bennett R. Anger, catharsis, and purchasing behavior following aggressive customer complaints. *Journal of Consumer Marketing*. 1997; 14 (2): 156-172.
- 23 Moyer M. Characteristics of consumer complaints: implications for marketing and public policy. *Journal of Public Policy and Marketing*. 1984, 3:67-84. In: Velázquez BM. Determinantes del comportamiento de queja del consumidor: una revisión. *Estudios sobre Consumo*. 2007; 80:29-47.
- 24 Sánchez FJS, Meroño MCP. El comportamiento de queja y reclamación y la insatisfacción del consumidor. *Estudios sobre Consumo*. 2001, 59:10-29.
- 25 Singh J. Identifying consumer dissatisfaction response styles: an agenda for future research. *European Journal Marketing*. 1990, 24 (6):55-72.
- 26 Kolodinsky J. Complaints, redress and subsequent purchases of medical services by dissatisfied consumers. *Journal of Consumer Policy*. 1993; 16:193-214. In: Velázquez BM. Determinantes del comportamiento de queja del consumidor: una revisión. *Estudios sobre Consumo*. 2007; 80:29-47.
- 27 Heung VCS, Lam T. Customer complaint behavior towards hotel restaurant services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2003, 15, 5:283-289.
- 28 Gonçalves MSRP. *Higiene e segurança alimentar em cantinas hospitalares e satisfação dos utilizadores*. Dissertação de Mestrado. Coimbra, Portugal: Faculdade de Medicina, Universidade de Coimbra; 2009.
- 29 Direção Regional de Estatística da Madeira. *Anuário Estatístico da Região Autónoma da Madeira 2007*. Funchal, Madeira; 2008.
- 30 Direção Regional de Estatística da Madeira. *Madeira em números 2007*. Funchal, Madeira; 2009.
- 31 Barlow JM. Welcome complaints. *Executive Excellence*. 1996; 13(11), 20.
- 32 Lovelock C, Wirtz J, editors. *Services Marketing: people, technology, strategy*. Sétima Edição. 2011.

- 33 Brown SW, Cowles DL, Tuten TL. Service recovery: its value and limitations as a retail strategy. *International Journal of Service Industry Management*. 1996 Janeiro; 7 (5):32-46.
- 34 Río-Lanza AB, Vázquez-Casielles R, Díaz Martín AM. Satisfaction with service recovery: perceived justice and emotional responses. *Journal of Business Research*. 2009; 62:775-781.
- 35 Grewal D, Levy M. Emerging issues in retailing research. *Journal of Retailing*. 2009; 85 (4):522-526.
- 34 Bennett R. Anger, catharsis, and purchasing behavior following aggressive customer complaints. *Journal of Consumer Marketing*. 1997; 14(2):156-72.
- 35 Beck U, editor. *Risk Society: Towards a New Modernity*. Great Britain: Sage Publications; 2005.
- 36 Cunha LM, Moura AP, Lopes Z, Santos MC, Silva I. Public perceptions of food-related hazards: an application to Portuguese consumers. *British Food Journal*. 2010; 112 (5):522-543.
- 37 de Almeida MDV. Nós comemos aquilo que somos – Uma abordagem aos determinantes do consumo alimentar. *Alimentação Humana*. 2004; 10:99105.
- 38 Fischler C. Food, self and identity. *Social Science Information*. 1988, Junho; 27:275-292.
- 39 Lambert AD, Smith JP, & Dodds KL. Shelf life extension and microbiological safety of fresh meat: a review. *Food Microbiology*. 1991; 8:267-297.
- 40 Lehane L, Olley J. Histamine fish poisoning revisited. *International Journal of Microbiology*. 2000; 58:1-37.
- 41 Hu Y, Huang Z, Li J, Yang H. Concentrations of biogenic amines in fish, squid and octopus and their changes during storages. *Food Chemistry*. 2012; 135:2604-2611.
- 42 Comissão Europeia. Special Eurobarometer 238 – Risk Issues. 2006.
- 43 Gomes-Neves E, Araújo AC, Ramos E, Cardoso CS. Food handling: Comparative analysis of general knowledge and practice in three relevant groups in Portugal. *Food Control*, 2007; 18:707-712.
- 44 Gomes-Neves E, Cardoso CS, Araújo CJMC. Meat handlers training in Portugal: A survey on knowledge and practice. *Food Control*, 2011; 22:501-507.
- 45 Ramalho V, Moura AP, Cunha LM. Why do small business butcher shops fail to fully implement HACCP? *Food Control*, 2013; In press (DOI: /10.1016/j.foodcont.2013.11.050).