

## FS 3.3 Percepção da fatura de água no Brasil: Os domicílios sabem quanto pagam?

### Pontos-chave

- Os prestadores do serviço de água geralmente utilizam os preços para gestão da demanda; porém, muitas vezes os consumidores não compreendem quanto pagam pela água que recebem.
- No Brasil, a falsa percepção da fatura é mais comum entre aqueles que consideram a água encanada de má qualidade. O conhecimento sobre a fatura pode crescer entre os consumidores através da melhora da qualidade e comunicação sobre o serviço de água, além de campanhas educativas sobre as tarifas.

Em economia, os preços são considerados um dos principais instrumentos para a gestão da demanda; se os preços são altos, os consumidores usam menos de um produto, e se os preços são baixos para um produto, os consumidores tenderão a consumir mais. Teoricamente, essa relação permite que as empresas de água utilizem o preço como uma ferramenta para gerir a demanda por água encanada; porém, a eficácia dessa ferramenta depende do quanto os consumidores sabem que estão gastando. Se os consumidores não compreendem esses preços, isso não influenciará seu padrão de consumo de água.



Alguns estudos avaliaram os fatores que contribuem para a falsa percepção da fatura de água na Europa e EUA, mas não há análises para os países da América Latina e Caribe (ALC). Assim, tampouco foram considerados os fatores que podem ser relevantes para a região, como o recorrente problema com a qualidade da água. O texto para discussão publicado recentemente pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) é o primeiro estudo com foco na falsa percepção da fatura de água nos países da ALC. O documento, cujo título é “Water Bill Perception in Brazil: do households get it right?”, explora como a percepção da qualidade da água influencia a falsa percepção da fatura, utilizando os dados da pesquisa de 2019 sobre a percepção da conta e da qualidade da água nos municípios brasileiros. Esse é um importante estudo de caso, já que mais da metade da população brasileira vive em áreas com risco médio a extremamente-alto em relação a qualidade e quantidade da água, e questões regulatórias. Além disso, a água encanada no país geralmente contém contaminantes que excedem os limites definidos pela regulação nacional (Berendonk Handam et al., 2020).



Além das características dos domicílios, perguntou-se aos entrevistados:

1. Qual foi o valor da última fatura de água. Então, de forma voluntária, foi solicitado que fornecessem a última fatura de água. A falsa percepção da fatura, isto é, a razão entre a percepção e o valor real da conta de água, foi estimado para os 48% dos entrevistados que concordaram em fornecer a fatura.

2. Como eles classificariam a qualidade da água com base no sabor. Durante a entrevista, foram coletadas amostras de água para medir os níveis de cloro como medida objetiva organoléptica da água.

Os resultados mostram que os domicílios que fornecem as contas de água são, de forma geral, bem-informados. Porém, após controlar o viés de seleção dos entrevistados ao fornecerem as contas voluntariamente, as pessoas tendem a superestimar o quanto é pago pela água. Esse nível de falsa percepção é afetado pela qualidade da água, já que aqueles que consideram a água de pior qualidade foram mais suscetíveis a superestimar o valor da fatura de água. Domicílios com medidores individuais são mais propensos a fornecer a fatura de água. No entanto, eles tendem a ter maior falsa percepção quando comparados àqueles que fornecem a fatura e tem o consumo estimado. Provavelmente isso ocorre porque a fatura de água nesses domicílios varia a cada mês, ao contrário da cobrança fixa paga pelos consumidores que não possuem o medidor. O consumo medido é uma ferramenta importante para as empresas, pois permite que os consumidores sejam cobrados pelo consumo. No entanto, mais informações sobre a estrutura de tarifas podem ser necessárias para auxiliar os consumidores a entender variação do valor da fatura de água.

Com base nos resultados dessa publicação, há duas ações principais que os formuladores de políticas públicas podem considerar para reduzir a falsa percepção da fatura de água:

1. Garantir que a água encanada atenda às normas de qualidade e divulgá-las, especialmente em bairros pobres que tendem a ser os mais afetados pela má qualidade do serviço de distribuição de água.
2. Aumentar o número de domicílios com medidores de água individuais e, ao mesmo tempo, melhorar a percepção dos consumidores através de campanhas educativas.

Para mais informações sobre os dados, análises e conclusões desse estudo, veja o texto para discussão do BID **“Water-Bill Perception in Brazil: Do households get it right?”**.



**Fontes:** 1. Libra, Collaer, Datshkovsky, Pérez-Urdiales, (2022). Technical Note: Scarcity in the land of plenty, IDB-TN-2411. Washington DC: Inter-American Development Bank. 2. Berendonk Handam, Albuquerque dos Santos, Almeida de Moraes Neto, Leal Alencar, Ferraz Ignacio, Sotero-Martins, (2020). Drinking water quality in Brazilian urban slums. Revista Ambiente & Água, 15 (3).



**Aviso legal:** As opiniões expressas nesta publicação são de responsabilidade dos autores e não refletem necessariamente as opiniões do Banco Interamericano de Desenvolvimento, de sua Diretoria ou dos Países representados. O Observatório de Água e Saneamento para a América Latina e o Caribe (OLAS, na sigla em espanhol) busca fornecer informações confiáveis, comparáveis, oportunas e consistentes para desvendar a realidade do setor de água e saneamento para a América Latina e o Caribe.

**Copyright** © Copyright © 2022 Banco Interamericano de Desenvolvimento. Esta obra está licenciada sob uma licença Creative Commons IGO 3.0 Attribution-NonCommercial-NoDerivatives (CC-IGO BY-NC-ND 3.0 IGO) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) e pode ser reproduzida com atribuição ao BID e para qualquer fim não comercial. Não são permitidos trabalhos derivados.

Qualquer controvérsia relacionada ao uso das obras do BID que não possa ser resolvida amigavelmente será submetida à arbitragem de acordo com as regras da UNCITRAL. O uso do nome do BID para qualquer finalidade, que não seja atribuição e o uso do logotipo do BID, estarão sujeitos a um contrato de licença por escrito separado entre o BID e o usuário e não está autorizado como parte desta licença CC-IGO. Observe que o link fornecido acima inclui termos e condições adicionais da licença.

