Inovação no Processo de Cobrança de Créditos Vencidos em Saneamento: O Caso dos Núcleos de Baixa Renda

Ivone Dias Sato
Rosangela Maria Vanalle
Wagner Cezar Lucato

Agosto 2012

Agenda

- Introdução
- Objetivo e Metodologia
- Contexto Sabesp
- Estudo de Caso
- Índice Paulista de Vulnerabilidade Social – IPVS
- Operacionalização da Atividade
- Resultados
- Conclusão
- Referências Bibliográficas

sabesp

UNINOVE
Universidade Nove de Julho

Introdução

- O controle da evasão de receitas e da inadimplência é um fator determinante para o equilíbrio econômico-financeiro de qualquer organização (SANTOS, 2003).

- Há maior dificuldade em cobrar e recuperar créditos nas regiões carentes e de baixa renda, devido às condições precárias de sobrevivência das famílias que ali habitam.

- Muitos inadimplentes são ex-clientes, que ao resolverem suas pendências financeiras podem voltar a ser consumidores dos produtos e serviços da empresa e, com isso, aumentar o faturamento da mesma.

sabesp

UNINOVE
Universidade Nove de Julho

Objetivo e Metodologia do trabalho

- Estudar a inovação e as mudanças nos processos convencionais para cobrança de clientes inadimplentes em núcleos de baixa renda.

- Metodologia
  - pesquisa bibliográfica da literatura atual
  - estudo de caso em uma Unidade de Negócio da Sabesp

sabesp

UNINOVE
Universidade Nove de Julho

Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp



- Empresa de **economia mista** com ações nas Bolsas de Valores de São Paulo e Nova Iorque
- Dividida em **Unidades de Negócio** (UN)
- Fornecimento de **água**, coleta e tratamento de **esgotos**
- **364 municípios** do Estado de São Paulo
- **27,2** milhões de **pessoas atendidas**
- **99%** de índice de atendimento urbano com abastecimento de **água**
- **81%** de índice de atendimento urbano com coleta de **esgotos**
- **75%** de índice de **tratamento de esgotos** coletados (SABESP, 2011)

Inadimplência Região Leste da RMSP

- 324 mil clientes ativos = R$ 182 milhões
- 37 mil ex-clientes = R$ 121 milhões
- 43 mil clientes Baixa Renda = R$ 61 milhões

Estudo de Caso

- Área selecionada: Jardim Keralux, loteamento irregular localizada na região leste da cidade de São Paulo, pertencente a UN Leste da Sabesp.



Fonte: HABISP (2011)

Estudo de Caso

Os objetivos da Negociação *in loco* no Jd. Keralux foi:

- dar condições para que o cliente possa negociar seus débitos;
- diminuir o índice de inadimplência na região;
- tornar o cliente adimplente;
- diminuir perdas (fraudes) e
- aproximar a Sabesp da sociedade.

sabesp

UNINOVE
Universidade Nove de Julho

Estudo de Caso

- Seleção com base nas informações contidas nos sistemas comercial e financeiro da SABESP e no Índice Paulista de Vulnerabilidade Social – IPVS.

- Dados levantados: estoque de débitos existentes antes da ação de cobrança diferenciada (fev/2010):
  - 464 imóveis
  - R$ 409.838,00 em valores históricos
  - R$ 571.054,00 em valores atualizados
  - IPVS: 4 – Média Vulnerabilidade
  - Previsão de atuação: 5 meses

sabesp

UNINOVE
Universidade Nove de Julho

Índice Paulista de Vulnerabilidade Social - IPVS

- Desenvolvido pela Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados – SEADE, o IPVS é um indicador que consiste em uma tipologia derivada da combinação entre duas dimensões – socioeconômica e demográfica –, que classifica o setor censitário do IBGE em seis grupos de vulnerabilidade social (SEADE, 2011).

Tabela 1: Grupos do IPVS Fonte: SEADE (2011)

Grupo	Dimensões		IPVS
	Socioeconômica	Ciclo de Vida Familiar	
1	Muito Alta	Famílias Jovens, Adultas ou Idosas	Nenhuma Vulnerabilidade
2	Média ou Alta	Famílias Idosas	Vulnerabilidade Muito Baixa
3	Alta Média	Famílias Jovens e Adultas Famílias Adultas	Vulnerabilidade Baixa
4	Média	Famílias Jovens	Vulnerabilidade Média
5	Baixa	Famílias Adultas e Idosas	Vulnerabilidade Alta
6	Baixa	Famílias Jovens	Vulnerabilidade Muito Alta

sabesp

UNINOVE
Universidade Nove de Julho

Operacionalização da Atividade

- Trabalho em campo para conhecimento de área e de apresentação do negociador para o líder comunitário local;
- Emissão de documentação para negociação de cada imóvel;
- Levantamento Sócio-Econômico: visita ao imóvel com fotos;
- Negociação dos débitos *in loco* (na casa do cliente);

sabesp

UNINOVE
Universidade Nove de Julho

Operacionalização da Atividade

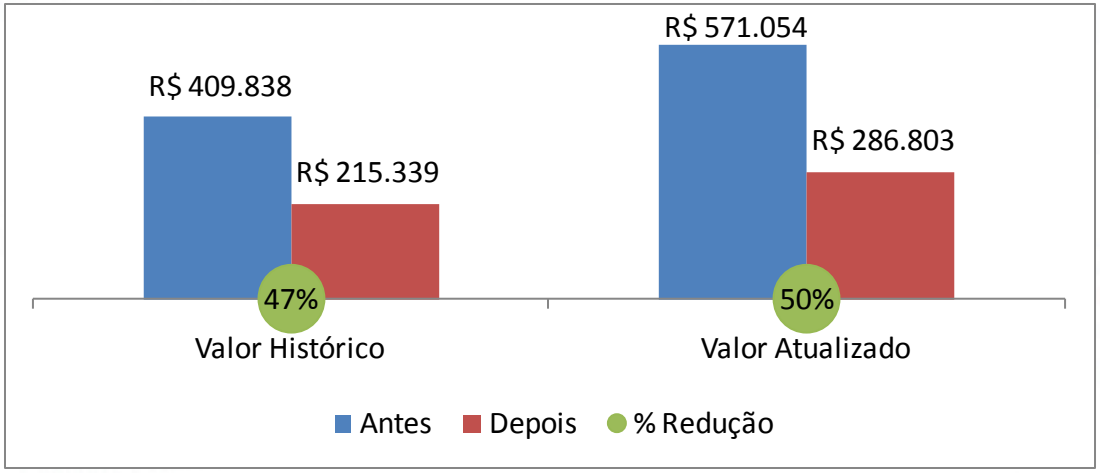
- Redução da dívida em Tarifa Social (cerca de 30% da tarifa normal) ou abatimento de juros e multas;
- Regularização das ligação irregulares;
- Emissão de acordo de parcelamento;
- Entrega do acordo e da 1ª parcela ao cliente em sua casa.

sabesp

UNINOVE
Universidade Nove de Julho

Resultados

- Dos 464 imóveis foram feitos 332 acordos de parcelamento;



- Maior satisfação dos clientes, sociedade, lideranças locais, subprefeitura e dos empregados com resultados positivos e solução aos problemas dos clientes;
- Resultados significativos para a UN Leste e Sabesp, com maior rentabilidade e resultados financeiros positivos;
- Imagem positiva da Sabesp.

Conclusão

- Com a mudança no processo de cobrança para núcleos de baixa renda, notou-se que a iniciativa da Sabesp, de ir até o cliente, é realmente um diferencial de sucesso.

- Sendo assim, a ação poderá ser estendida aos terceiros que atuam no segmento de cobrança para a empresa, além de repasse a outras áreas da Sabesp, as quais poderão aplicar esta prática objetivando resultados positivos e satisfação do cliente.

sabesp

UNINOVE
Universidade Nove de Julho

Referências Bibliográficas

HABISP, Habitação em São Paulo. *Habitação*. Prefeitura Municipal de São Paulo. 2011. Disponível em http://www.habisp.inf.br/, acessado em 27 fev. 2011.

SABESP, Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo. *Página de Perfil*. 2011. Disponível em http://site.sabesp.com.br/site/interna/Default.aspx?secaoId=3, acessado em 04 abr. 2011.

SANTOS, José Odálio dos. *Análise de crédito: empresas e pessoas físicas*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SEADE, Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados. *Índice Paulista de Vulnerabilidade Social – IPVS*. 2011. Disponível em http://www.seade.gov.br/projetos/ipvs/, acessado em 01 jul. 2011.

sabesp

UNINOVE
Universidade Nove de Julho

Agradecimentos

Agradecemos a Universidade Nove de Julho – UNINOVE e a SABESP pelo apoio para a realização desta pesquisa.

Dúvidas? Perguntas?

Ivone Dias Sato
ivone.sato@uninove.br

sabesp

UNINOVE
Universidade Nove de Julho