Encontro Técnico AESABESP
Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente



35ETC-06727
ESTRATÉGIAS INTELIGENTES PARA COMBATE À FRAUDE E MELHORIA DO FATURAMENTO DE GUARULHOS

Autor Principal: Sergio Paulo Pereira Viana
Demais Autores: Alice C. T. Melo, Cristiano P. Oliveira, Marcio H. Vieira

Sabesp | Superintendência Norte (Guarulhos)

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

AESABESP
Associação dos Engenheiros da Sabesp

Enquadramento do trabalho nos ODSs



sabesp | 50 anos

Atuação em **375 municípios** do estado de São Paulo

População atendida - água:

28,4 milhões

(10,3 milhões de ligações)

População atendida - esgoto:

25,2 milhões

(8,8 milhões de ligações)

Sobre o município

POPULAÇÃO* (1,3 milhão):

- Maior do que a dos estados de Acre, Amapá e Roraima.
- 2ª maior população do estado de SP
- Maior população entre não-capitais

ECONOMIA*:

- 3º maior PIB do estado de SP
- 10º maior PIB do Brasil

ATUAÇÃO DA SABESP:

450 mil ligações de água

405 mil ligações de esgoto



Fonte de dados: *IBGE 2022

O desafio do uso irregular de água para o Brasil

Encontro Técnico AESABESP
Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente

Segundo o Instituto Trata Brasil, nosso país **perde cerca de 41% da água distribuída**.

Além das **perdas reais** na distribuição decorrentes de vazamentos (ou água não utilizada), há também o que chamados de **perdas aparentes** – ou **consumo não autorizado e não contabilizado pelas empresas de saneamento**.

Isso traz grandes impactos não só no faturamento das empresas, mas também na disponibilidade de água para quem precisa.

Segundo o Trata Brasil, se reduzíssemos esse índice anual de perdas para **25%**, seríamos capazes de **abastecer toda a população residente em áreas vulneráveis por um ano e meio**.



Trata Brasil, GO Associados. (2023). Perdas de Água 2023 (SNIS 2021): Desafios para Disponibilidade Hídrica e Avanço da Eficiência do Saneamento Básico no Brasil. Disponível em: https://www.tratabrasil.org.br.

No que consiste trabalhar com o combate às irregularidades?

Encontro Técnico AESABESP
Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente

PROSPECÇÃO

- Cruzamento de dados de leitura e cadastro
- Identificação de anomalias de consumo

INSPEÇÃO

- Vistorias em imóveis suspeitos
- Regularização das ligações
- Supressão de ligações clandestinas

MONITORAMENTO

- Verificar consumo pós-regularização a fim de evitar reincidências

APRENDIZADO

- Incorporação dos aprendizados de forma a aprimorar novas constatações

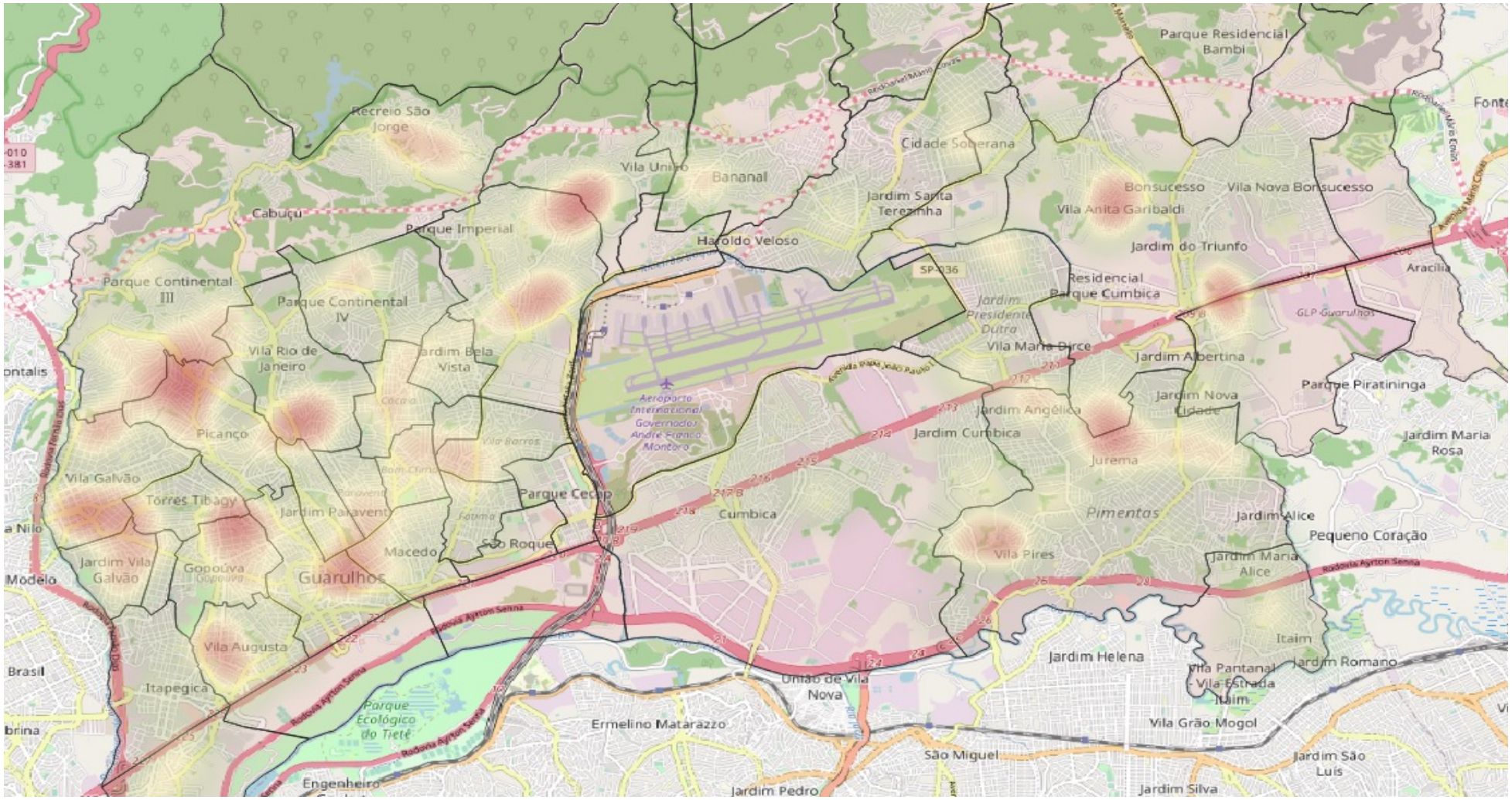
A fraude como negócio

Com o passar do tempo, percebemos que existem **fraudadores profissionais e estruturados**, que detém uma carteira de clientes e que **oferecem serviços de manipulação** de medidores **e adulteração** das medições **visando a redução das faturas** de consumo dos imóveis.

Qual é o *insight*?

Se focarmos apenas nos aspectos técnicos das fraudes, **estaremos sempre um passo atrás dos fraudadores**. Precisamos nos concentrar no **comportamento** deles.

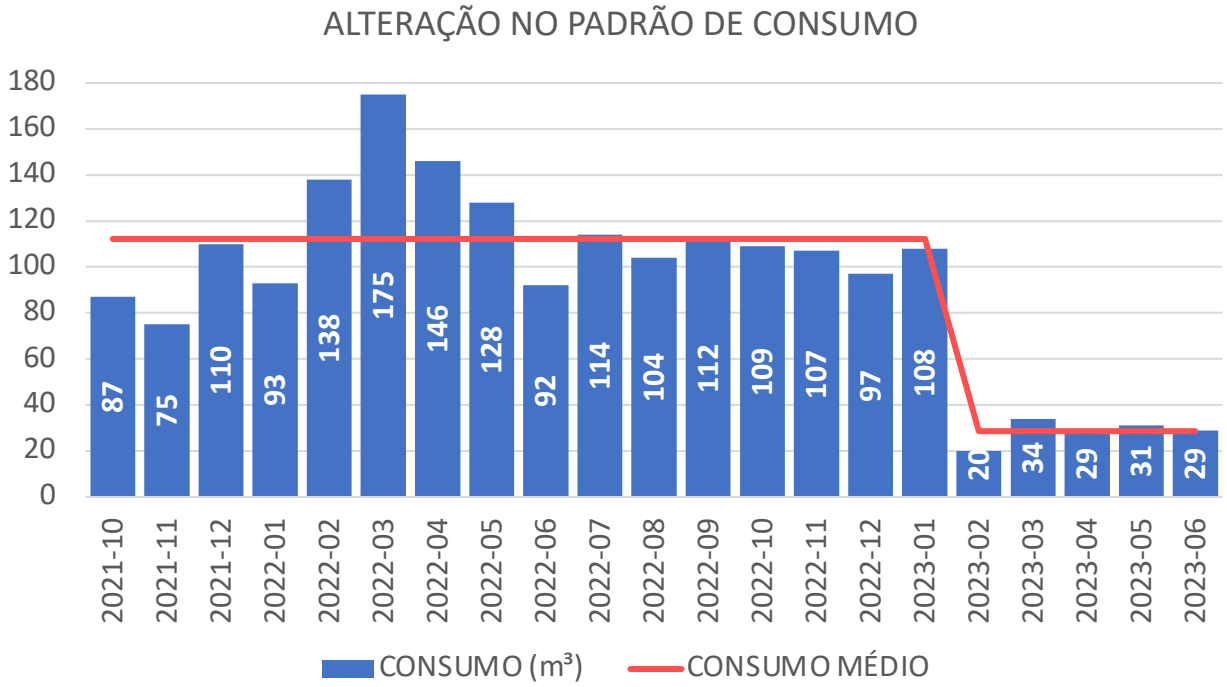
Mapa de irregularidades constatadas em Guarulhos (2023 acumulado)



Exemplo de estabelecimento com irregularidade constatada

Segmento: Academia

Redução de 75% no consumo médio após execução da irregularidade.





Como aprimoramos nossa abordagem?

Fortalecimento da parceria com a Polícia Civil para atuação em casos críticos e/ou reincidentes de Fraude.

Laboratórios internos (autópsias) para **identificar e documentar novos tipos de irregularidades** e seus impactos no volume e faturamento.

Visitas a fornecedores de hidrômetros para apresentação de sugestões de segurança e melhorias no desenvolvimento de produtos.

Como aprimoramos nossa abordagem?

Treinamento e capacitação das equipes assim que um novo tipo de fraude é identificada, mitigando os seus impactos negativos no faturamento.



Como aprimoramos nossa abordagem?



Nos casos extremos onde o fraudador é recorrente, e mesmo a abertura de boletins de ocorrência não coíbem a fraude e onde sabemos que mesmo com a interrupção do fornecimento não trará o resultado esperado, **passamos a realizar e lançar em sistema a leitura diariamente, o que resultou num incremento de até 403% o volume apurado.**

Isso torna inviável para o cliente a contratação de um fraudador profissional, porque:

- **As irregularidades não resultarão numa redução significativa de consumo, pois o consumo é acumulado dia a dia.**
- **Isso nos permite constatar novas irregularidades assim que as mesmas acontecem.**
- **O fraudador perde sua capacidade de escala, pois antes ele atuava somente na véspera da data de leitura e agora precisa agir várias vezes no mês em vários de seus clientes.**

Outros resultados relevantes

Além de uma ótima **repercussão na mídia jornalística** do município e redes sociais, conseguimos atingir a marca de **1 em cada 6 constatações de irregularidades em toda Sabesp no ano de 2023**, apenas no município de Guarulhos.

Representativamente, isso corresponde a uma taxa de constatação de **7,6/1.000 ligações**, enquanto a média da dos municípios operados possui uma taxa de 1,92/1.000 ligações





Encontro Técnico AESABESP
Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente

Obrigado!

SERGIO PAULO PEREIRA VIANA

Sabesp | Superintendência Norte

sppviana@sabesp.com.br