Encontro Técnico AESABESP
37º Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente

AESABESP 40 Anos
Associação dos Engenheiros da Sabesp

37ETC-07373 - Telecobrança Ativa como Ferramenta de Baixo Custo para Recuperação de Créditos e Sustentabilidade de Receita: Estudo de Caso da Unidade de Negócio Metropolitana Oeste

Flávia Cristina da Silva Sousa Taleires
Elias de Brito Leite de Oliveira e Luana Acário Braga Gaspar
Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece

O Desafio da Sustentabilidade Financeira

- A inadimplência compromete a sustentabilidade financeira.
- A arrecadação efetiva é essencial para manter operações e viabilizar investimentos.
- A UNMTO atua em uma área com desafios socioeconômicos que exigem estratégias diferenciadas de cobrança.

Como recuperar créditos com eficiência e menor custo operacional?

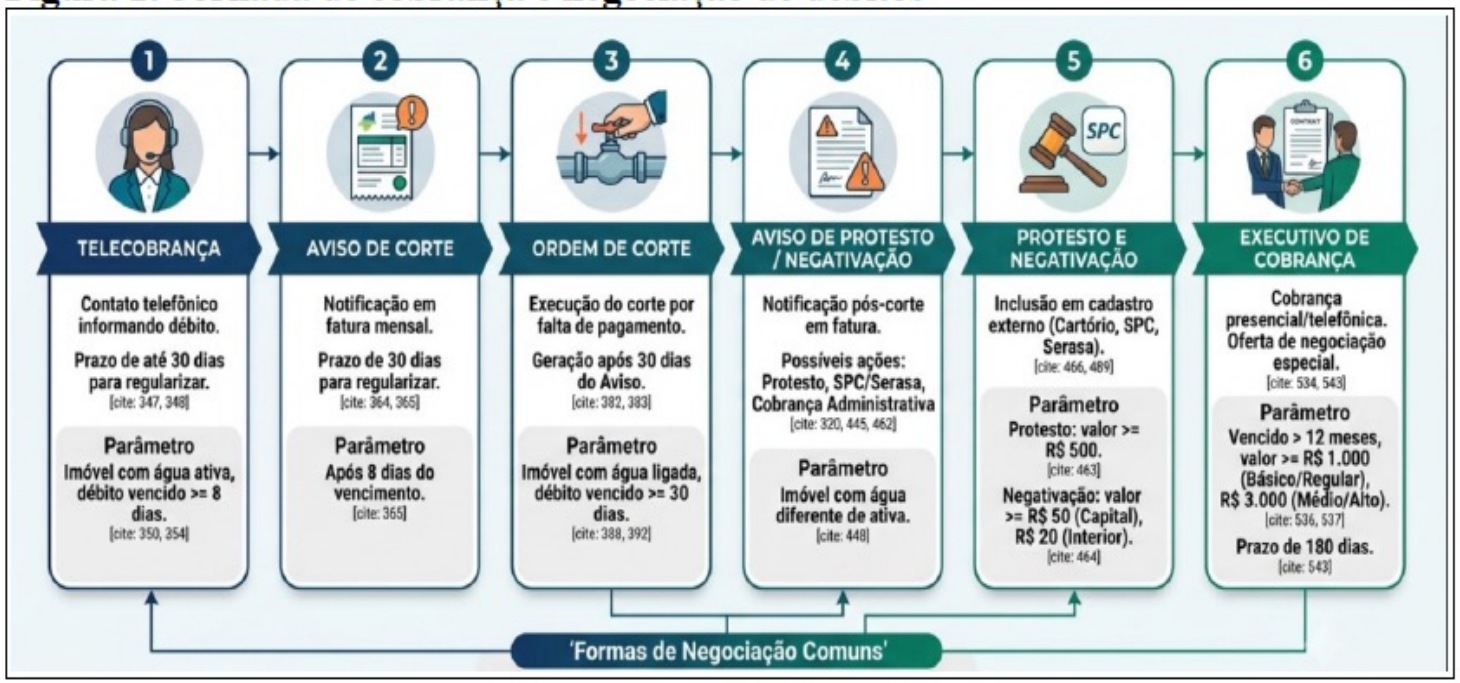
Objetivo do estudo

Avaliar a telecobrança ativa como ferramenta de recuperação de créditos e incremento da arrecadação na UNMTO, considerando:

- Eficiência operacional.
- Valores recuperados.
- Custo da cobrança.
- Contribuição para a sustentabilidade financeira.

Como funciona da telecobrança

Figura 1: Jornada de cobrança e negociação de débitos



A telecobrança atua como 1ª etapa da régua de cobrança para débitos vencidos > 8 dias

Foco na regularização espontânea e no fortalecimento do relacionamento com o cliente

Redução da necessidade de ações coercitivas de alto custo (Corte e Protesto)

Como funciona a telecobrança



Desempenho e Arrecadação Acumulada

Tabela 1: Resultado geral telecobrança 2024

TELECOBRANÇA 2024						
Mês	QTD. TELECOBRADOS (CLIENTES)	VALORES TELECOBRADOS (DÉBITOS)	QTD. PAGANTES (CLIENTES)	VALORES PAGOS	% QTD. EFICIÊNCIA	% VALOR EFICIÊNCIA
JAN_24	10.271	R$ 2.719.731,74	7.993	R$ 1.792.576,48	77.82%	65.91%
FEV_24	8.446	R$ 2.074.955,86	6.434	R$ 1.366.176,51	76.18%	65.84%
MAR_24	7.390	R$ 1.810.282,77	5.403	R$ 1.160.556,71	73.11%	64.11%
ABR_24	9.839	R$ 2.359.193,54	7.978	R$ 1.776.487,32	81.09%	75.30%
MAI_24	8.744	R$ 2.142.398,99	6.866	R$ 1.528.862,45	78.52%	71.36%
JUN_24	9.118	R$ 2.179.287,01	7.394	R$ 1.544.022,24	81.09%	70.85%
JUL_24	9.914	R$ 2.269.236,03	8.192	R$ 1.709.190,38	82.63%	75.32%
AGO_24	9.538	R$ 2.185.974,49	7.809	R$ 1.678.328,15	81.87%	76.78%
SET_24	10.133	R$ 2.215.861,61	8.556	R$ 1.726.082,33	84.44%	77.90%
OUT_24	10.497	R$ 2.487.656,11	8.631	R$ 1.915.832,43	82.22%	77.01%
NOV_24	8.965	R$ 2.214.669,15	7.393	R$ 1.697.099,59	82.47%	76.63%
DEZ_24	9.743	R$ 2.082.102,02	7.794	R$ 1.582.316,73	80.00%	76.00%
TOTAL GERAL	**112.598**	**R$ 26.741.349,32**	**90.443**	**R$ 19.477.531,32**	**80.32%**	**72.84%**

Fonte: Elaboração própria a partir de dados internos

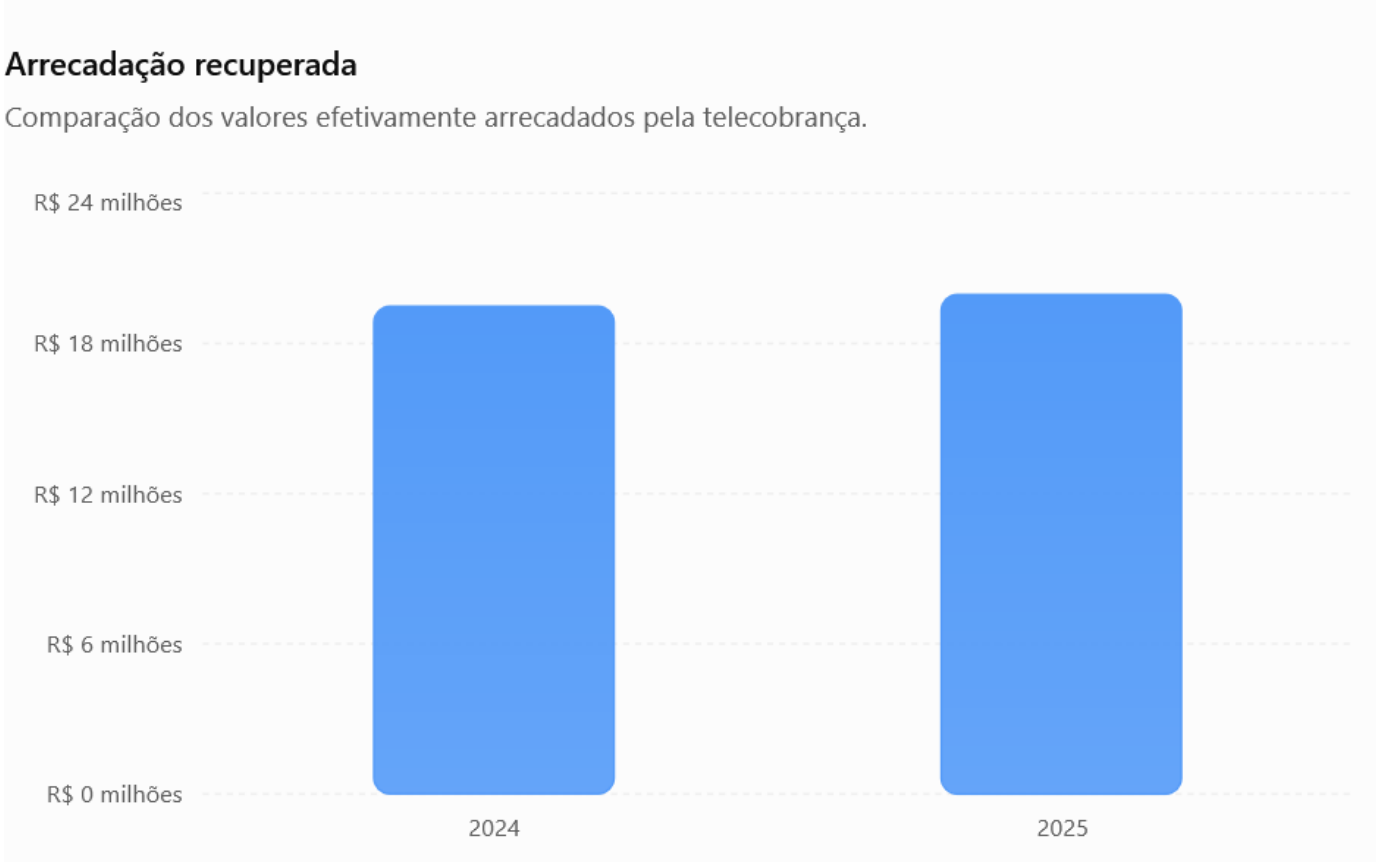
Desempenho e Arrecadação Acumulada

Tabela 2:Resultado Geral telecobrança 2025

TELECOBRANÇA 2025						
Mês	QTD. TELECOBRADOS (CLIENTES)	VALORES TELECOBRADOS (DÉBITOS)	QTD. PAGANTES (CLIENTES)	VALORES PAGOS	% QTD. EFICIÊNCIA	% VALOR EFICIÊNCIA
JAN_25	10.910	R$ 2.671.907,20	8654	R$ 1.996.402,06	79,32%	74,72%
FEV_25	9.933	R$ 2.474.813,00	8055	R$ 1.836.476,55	81,09%	74,21%
MAR_25	7.186	R$ 1.887.442,50	5682	R$ 1.370.969,43	79,07%	72,64%
ABR_25	8.160	R$ 1.989.745,18	6423	R$ 1.391.930,29	78,71%	69,96%
MAI_25	9.513	R$ 2.486.863,60	7405	R$ 1.816.482,41	77,84%	73,04%
JUN_25	9.204	R$ 2.153.606,41	7051	R$ 1.547.933,48	76,61%	71,88%
JUL_25	8.810	R$ 2.075.649,07	6631	R$ 1.449.318,67	75,27%	69,82%
AGO_25	8.016	R$ 2.162.373,26	6162	R$ 1.516.804,65	76,87%	70,15%
SET_25	9.886	R$ 2.751.614,75	7957	R$ 2.076.404,14	80,49%	75,46%
OUT_25	9.663	R$ 2.511.625,28	7760	R$ 1.876.822,81	80,31%	74,73%
NOV_25	6.885	R$ 1.870.388,58	5494	R$ 1.375.807,62	79,80%	73,56%
DEZ_25	7.713	R$ 2.273.516,94	6082	R$ 1.701.994,75	78,85%	74,86%
TOTAL GERAL	**105.879**	**R$ 27.309.545,77**	**83356**	**R$ 19.957.346,86**	**78,73%**	**73,08%**

Fonte: Elaboração própria a partir de dados internos

Desempenho e Arrecadação Acumulada



Arrecadação: aumento de aproximadamente R$ 480 mil.

Crescimento de cerca de 2,5% no valor arrecadado.

Eficiência financeira: 72,84% em 2024 e 73,08% em 2025.

Comparação entre modalidades de cobrança

Encontro Técnico AESABESP
37º Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente

Comparação entre modalidades de cobrança

A telecobrança apresenta melhor retorno financeiro e menor custo por R$ 100 arrecadados.

Indicador em 2025	Telecobrança	Executivo	Corte
Custo anual (R$)	R$ 824,8 mil	R$ 266,7 mil	R$ 3,17 mi
Arrecadação (R$)	R$ 19,96 mi	R$ 1,57 mi	R$ 12,86 mi
Retorno por R$ 1 investido	R$ 24,20	R$ 5,87	R$ 4,06
Custo por R$ 100 arrecadados	R$ 4,13	R$ 17,02	R$ 24,65

Fonte: dados internos apresentados no artigo. Valores arredondados.

Principais destaques

Maior retorno financeiro por real investido
R$ 24,20 na telecobrança
(ante R$ 5,87 no executivo e R$ 4,06 no corte).

Menor custo por R$ 100 arrecadados
R$ 4,13 na telecobrança
(ante R$ 17,02 no executivo e R$ 24,65 no corte).

Maior volume de arrecadação
R$ 19,96 milhões na telecobrança
(ante R$ 1,57 mi no executivo e R$ 12,86 mi no corte).

Oportunidades de Melhoria

- Priorizar o contato e a negociação antes de medidas mais onerosas.
- Aperfeiçoar a segmentação dos clientes com inteligência de dados.
- Automatizar parcialmente contatos e acompanhamento.
- Monitorar continuamente os indicadores em painéis gerenciais.

Conclusão

Telecobrança ativa: eficiência na recuperação de créditos, menor custo relativo e relacionamento mais próximo com o cliente.

A experiência analisada demonstra potencial de geração de receita e fortalecimento da sustentabilidade econômico-financeira, sem depender exclusivamente de ações presenciais ou restritivas.

Obrigada!

Encontro Técnico AESABESP
37º Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente

AESABESP 40 Anos
Associação dos Engenheiros da Sabesp

Flávia Cristina da Silva Sousa Taleires
flavia.taleires@cagece.com.br
(85)98193-6029

Coautores

Elias de Brito
elias.brito@cagece.com.br

Luana Acário
luana.acario@cagece.com.br