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

AESABESP 40 Anos
Associação dos Engenheiros da Sabesp

Gestão integrada da inadimplência: da prevenção à recuperação da dívida ativa no saneamento

Letícia Leonardelli • Davi Lemos Pedroso • Ingrid Trapp Cruz • Mateus Bortolini • Claudine Colvara Lemos

Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto — Caxias do Sul/RS

samae Caxias do Sul

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

CONTA EM JOGO

Uma jornada de gestão, três frentes de atuação

01 • PREVENIR

Facilitar acesso à fatura e aos meios de Pagamento.

02 • REGULARIZAR

Atuar sobre débitos recentes antes de sua evolução.

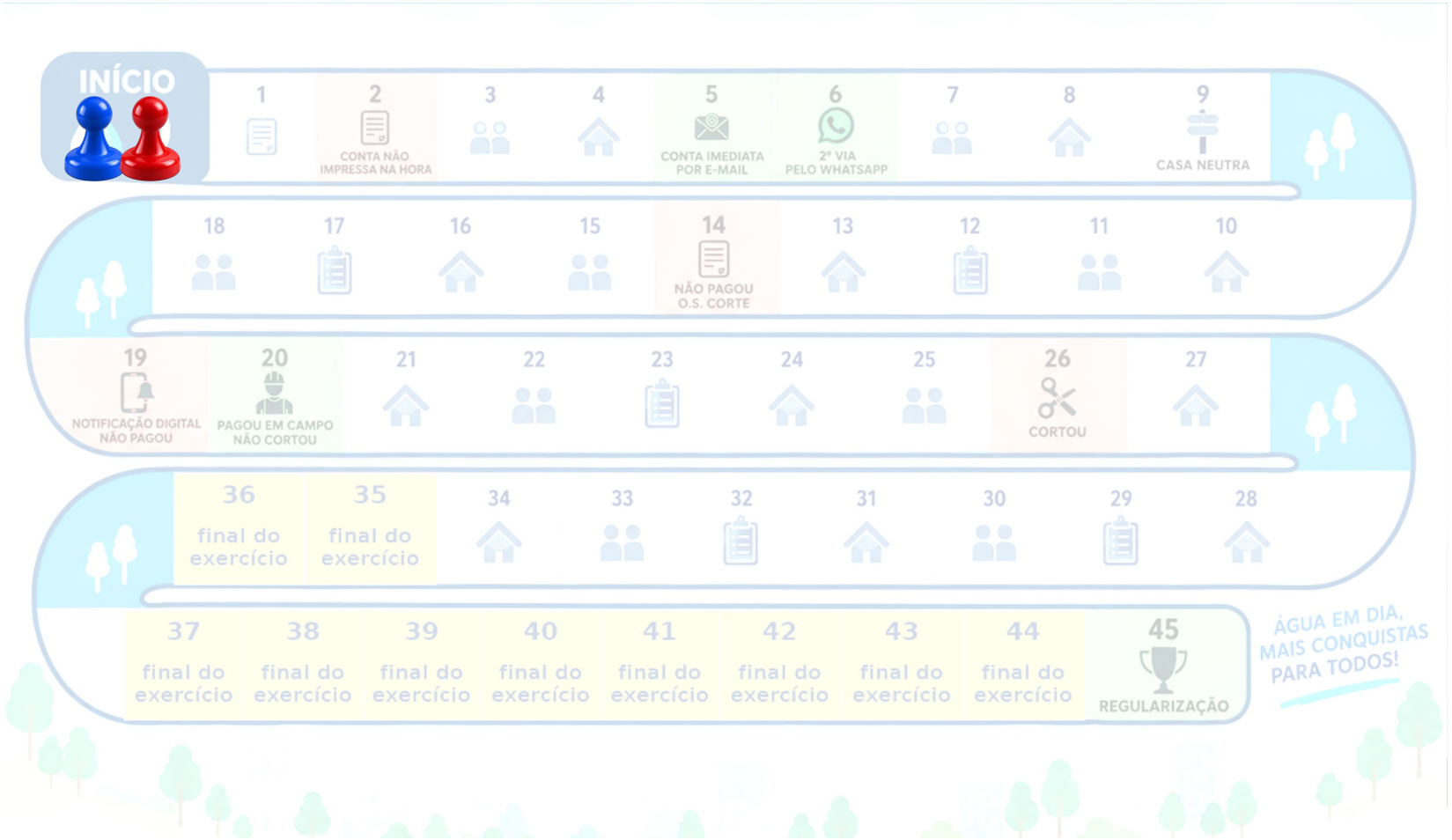
03 • RECUPERAR

Negociar e recuperar créditos de longo prazo.

Estudo de caso • abordagem qualitativa e quantitativa • indicadores de 2018 a 2025

samae Caxias do Sul

Como a partida funciona



Verde: gestão Vermelho: inadimplência Cinza: casa neutra

AZUL e VERMELHO

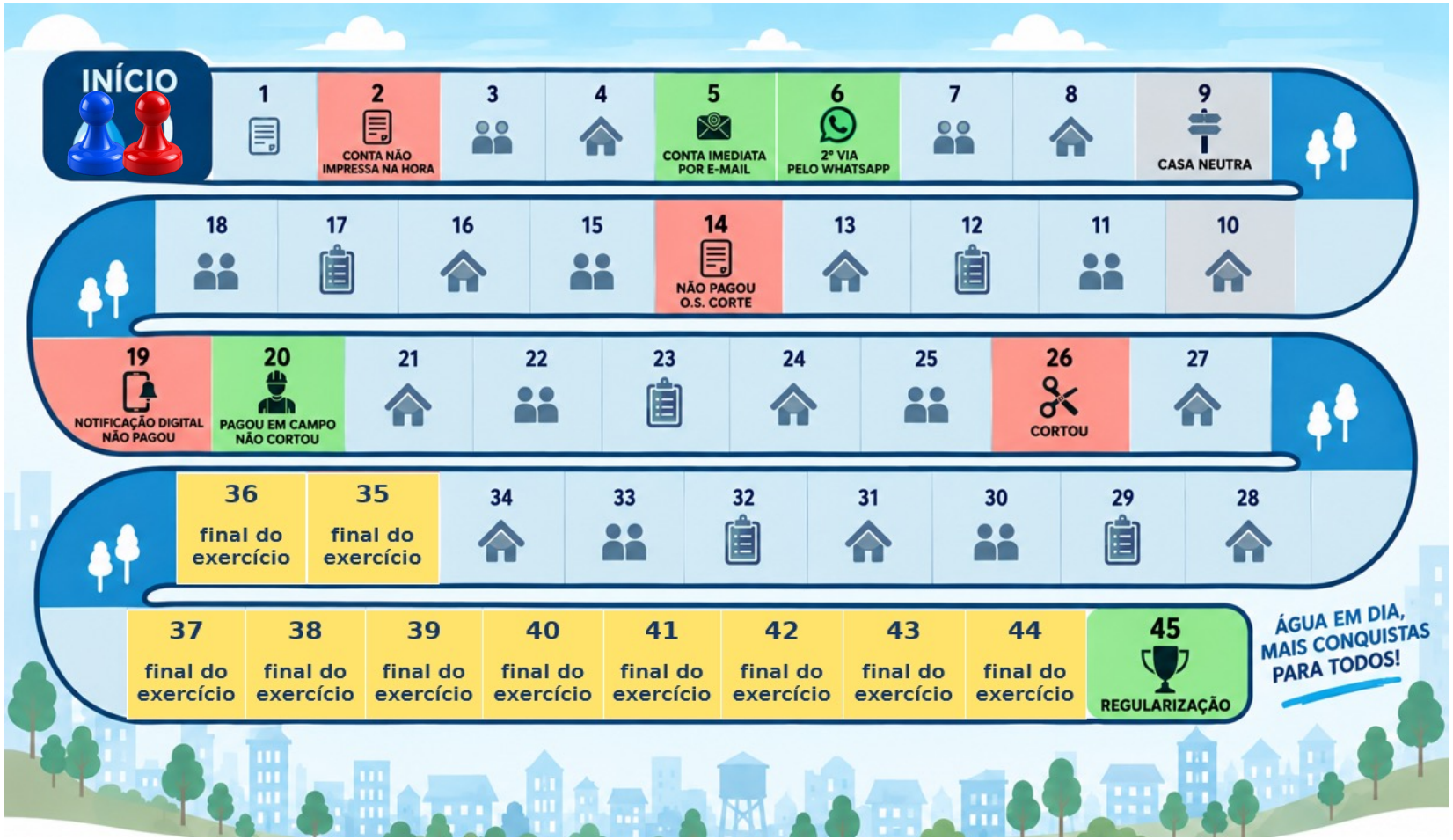
Ao longo da jornada, ambos encontram oportunidades de regularização.

Cada um decide se aceita ou não e suas escolhas determinam os próximos passos no jogo.

Os dois consumidores começam na casa INÍCIO.

* Trata-se de uma partida demonstrativa, com resultados definidos.

Jogada 1 - Consumidor vermelho



Lançamento dos dados

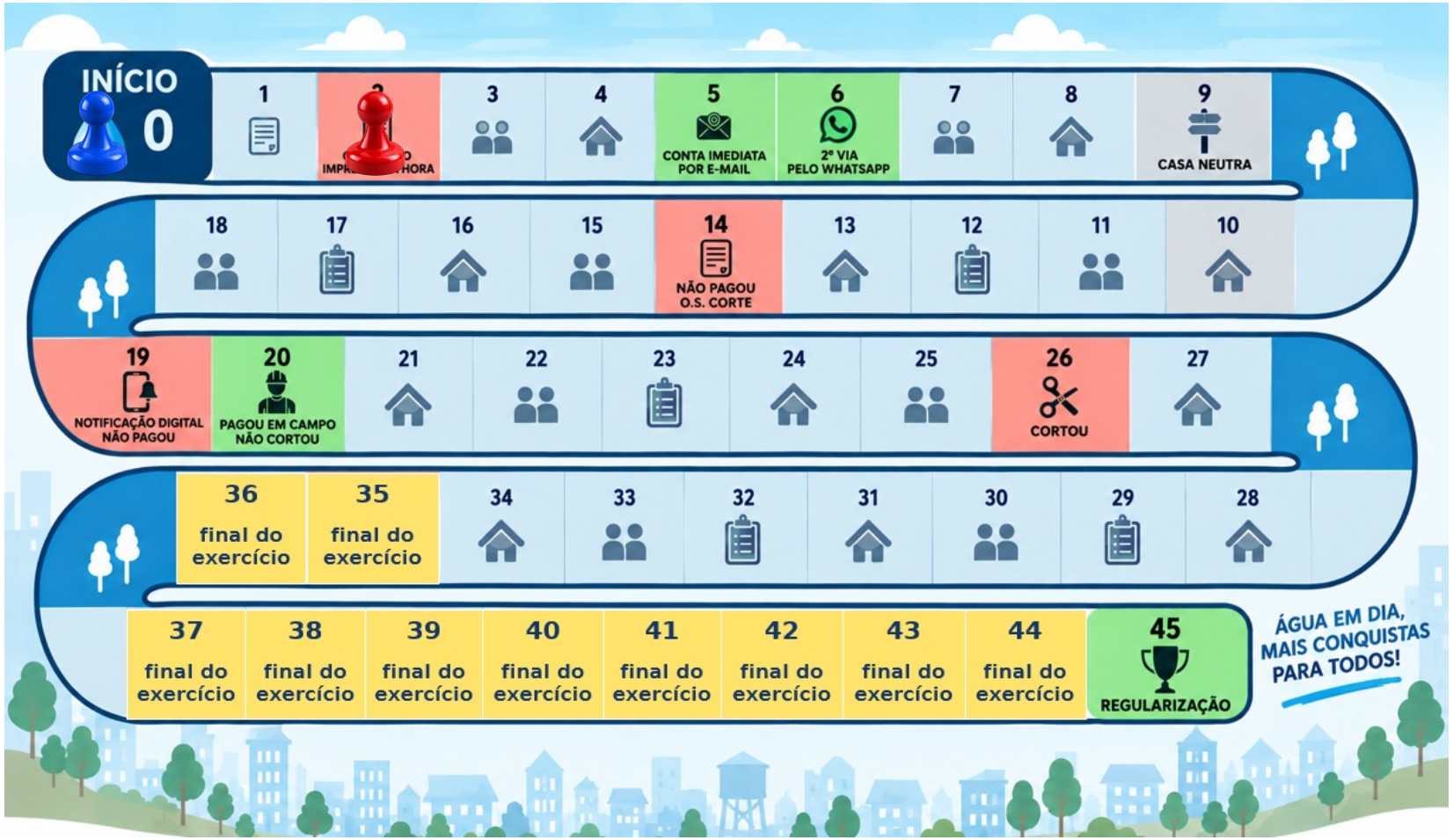


Sai da casa 0
Chega à casa 2

Barreira:
SAMAE não emitia a conta imediatamente
Não tinha atendimento digital

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 1 - Consumidor vermelho



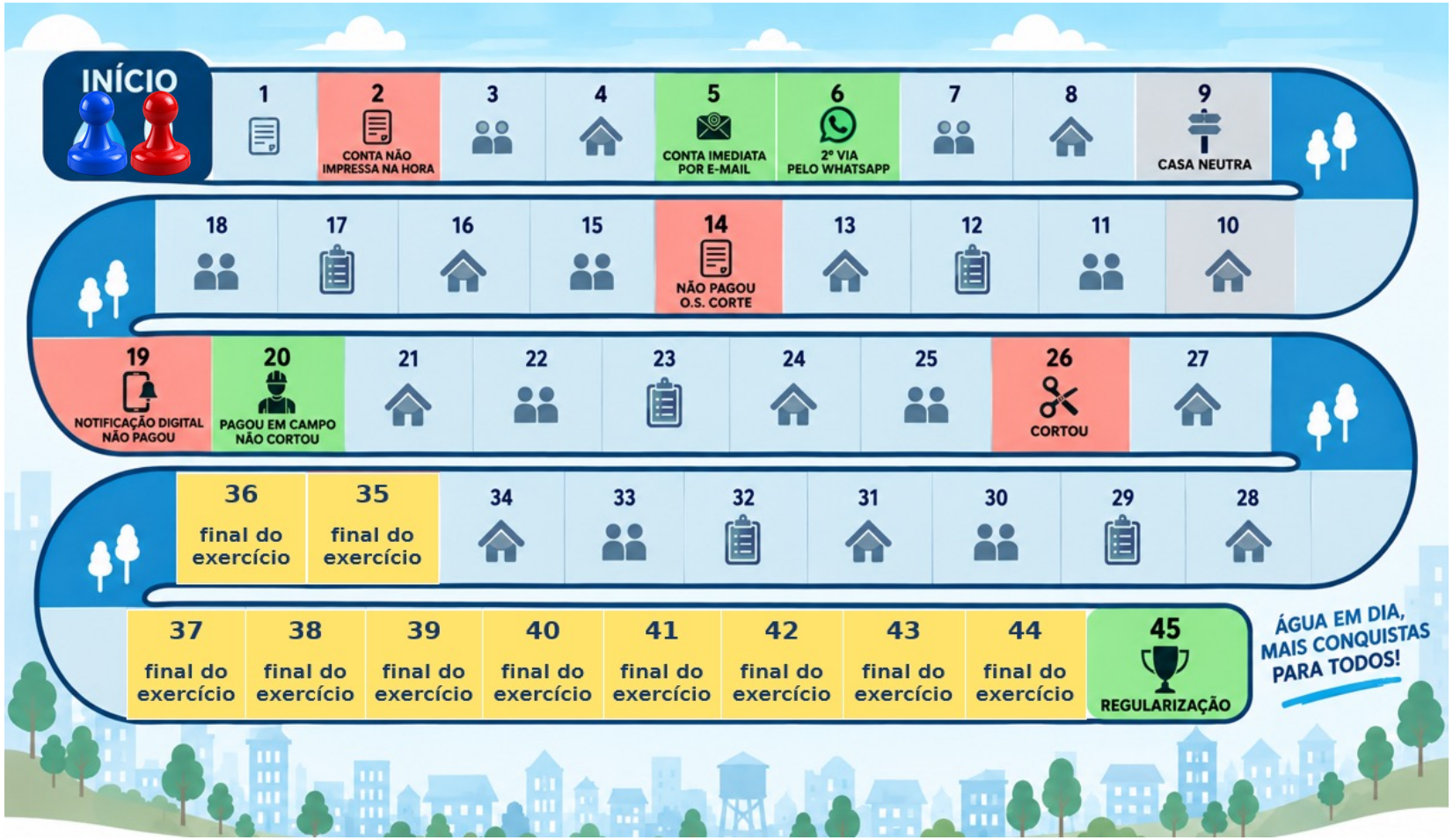
Uma barreira de acesso à fatura imposta pelo Samae dificulta o pagamento.

PENALIDADE
Retorna ao Início

Posição final: 0

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 2 - Consumidor azul



Lançamento dos dados

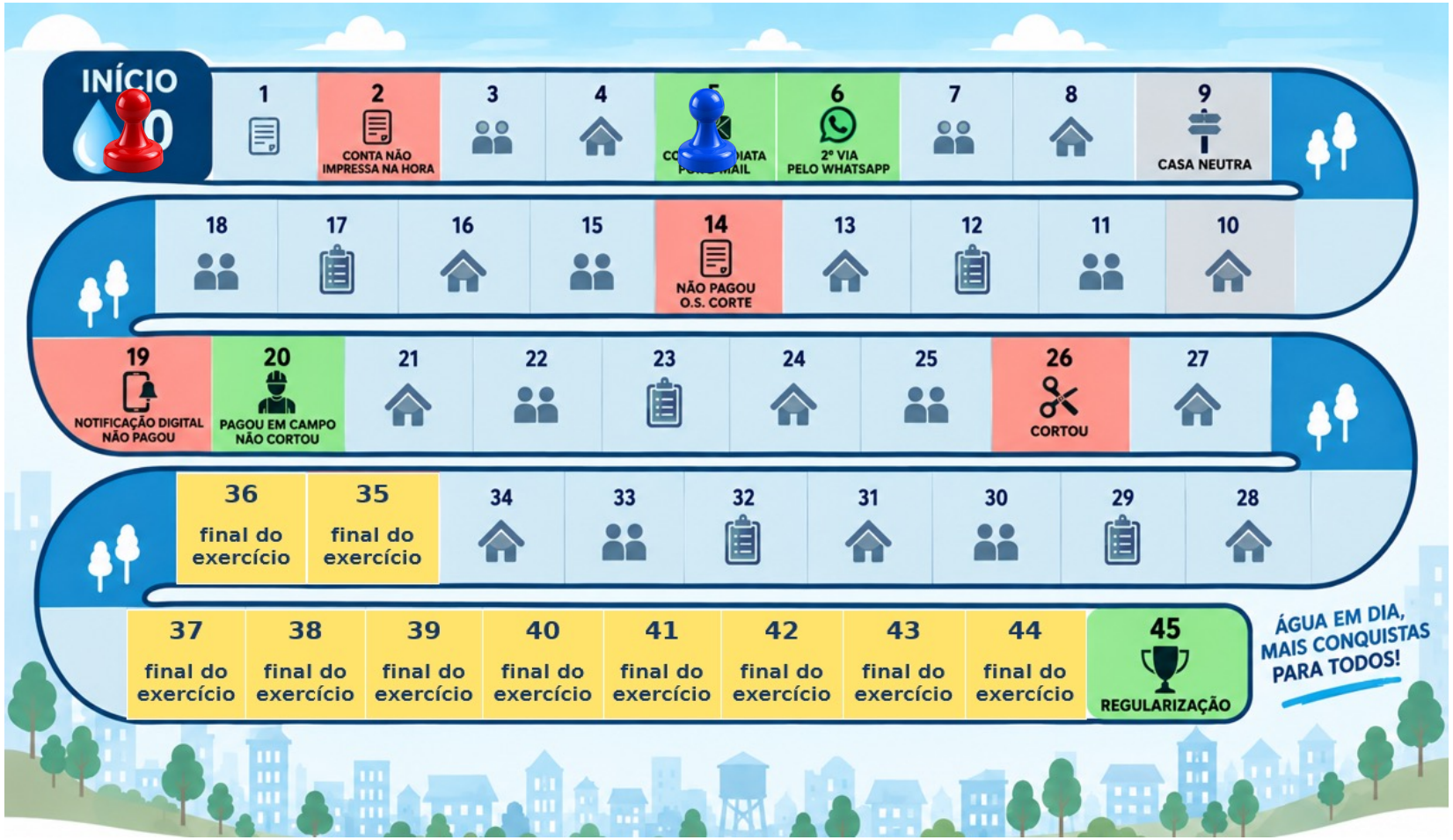


Sai da casa 0
Chega à casa 5

Gestão eficiente:
Conta entregue na leitura

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 2 Consumidor azul



2015

Samae iniciou a entrega de faturas imediatamente após a leitura.

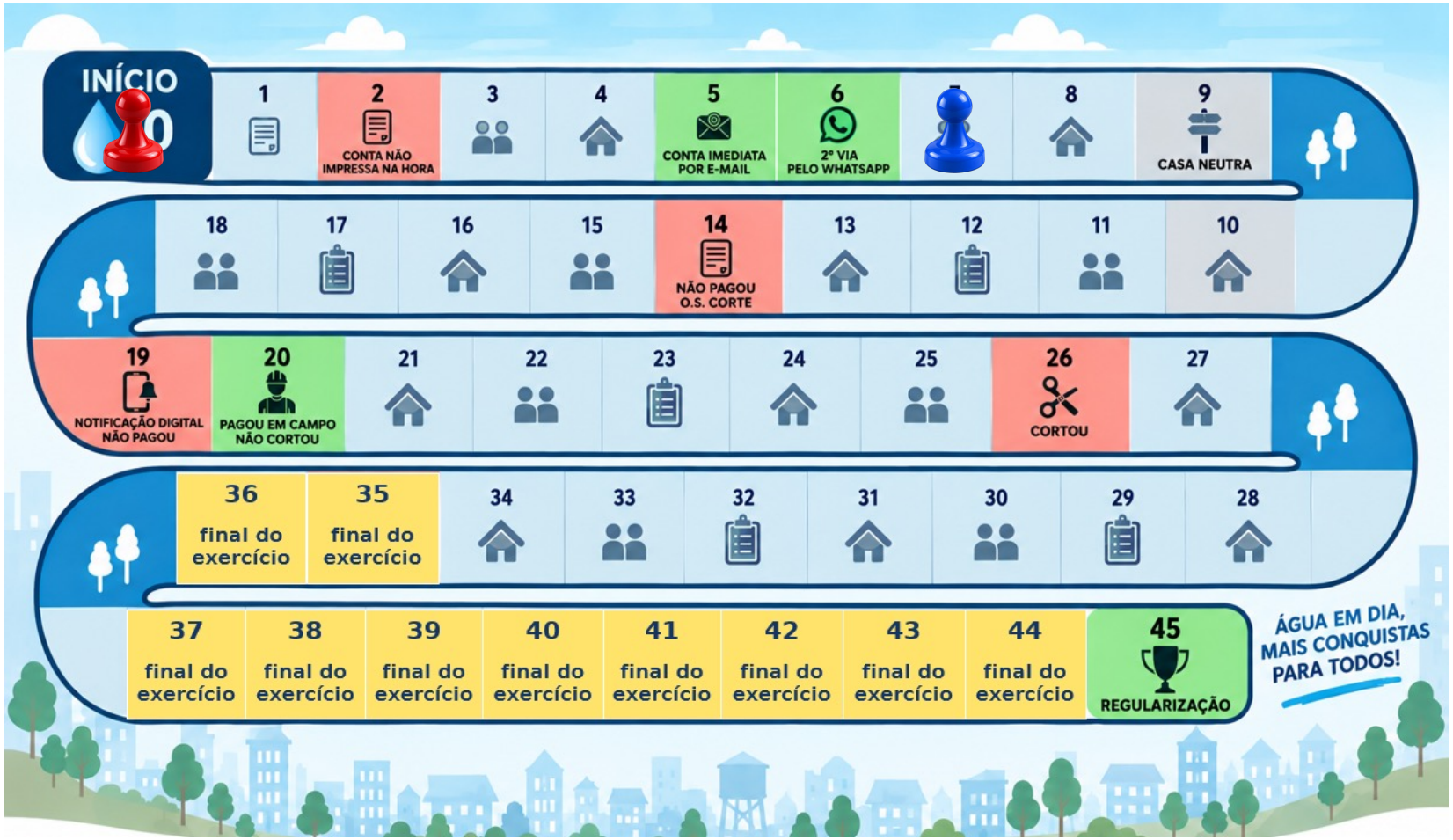
Facilidade no acesso à conta

135.753

contas imediatamente após a leitura por ano.

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 3 - Consumidor vermelho



Lançamento dos dados

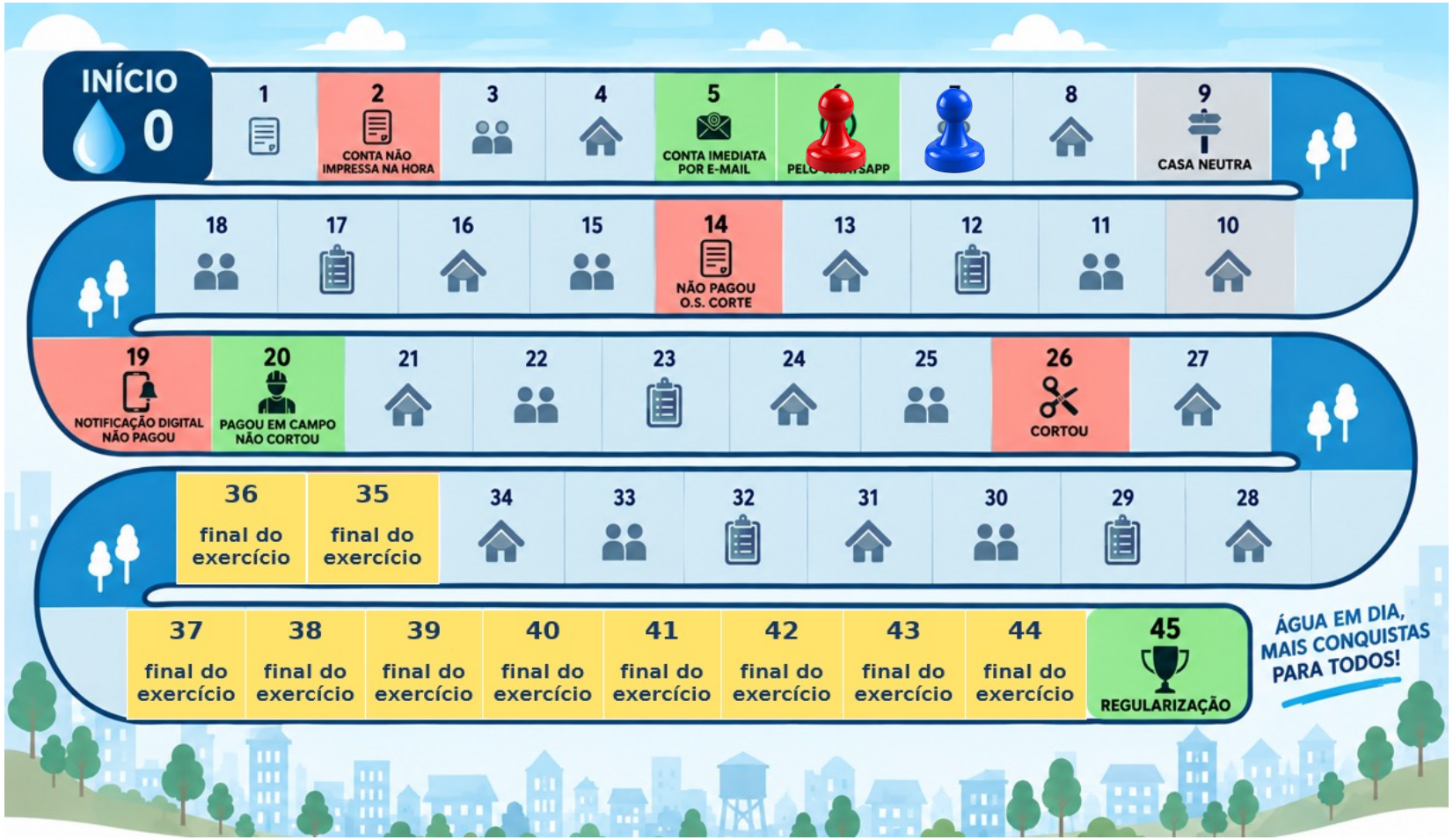


Sai da casa 0
Chega à casa 6

Gestão eficiente:
Ampliação dos canais de atendimento
Facilidade no pagamento

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 3 - Consumidor vermelho



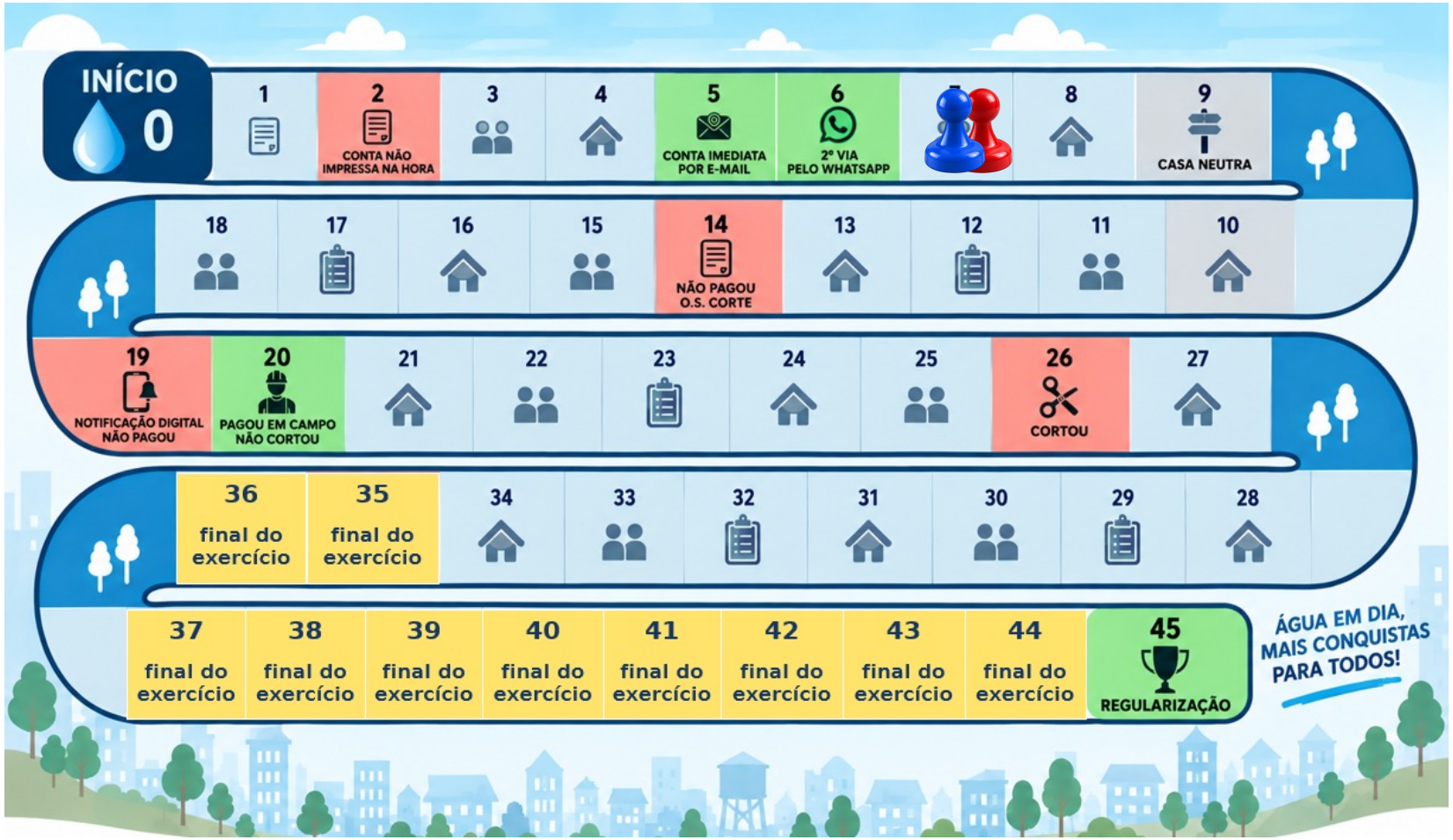
Com a melhora na gestão

20% das unidades cadastradas em débito automático

23,6% dos pagamentos por PIX em 2025

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 4 - Consumidor azul



Lançamento dos dados

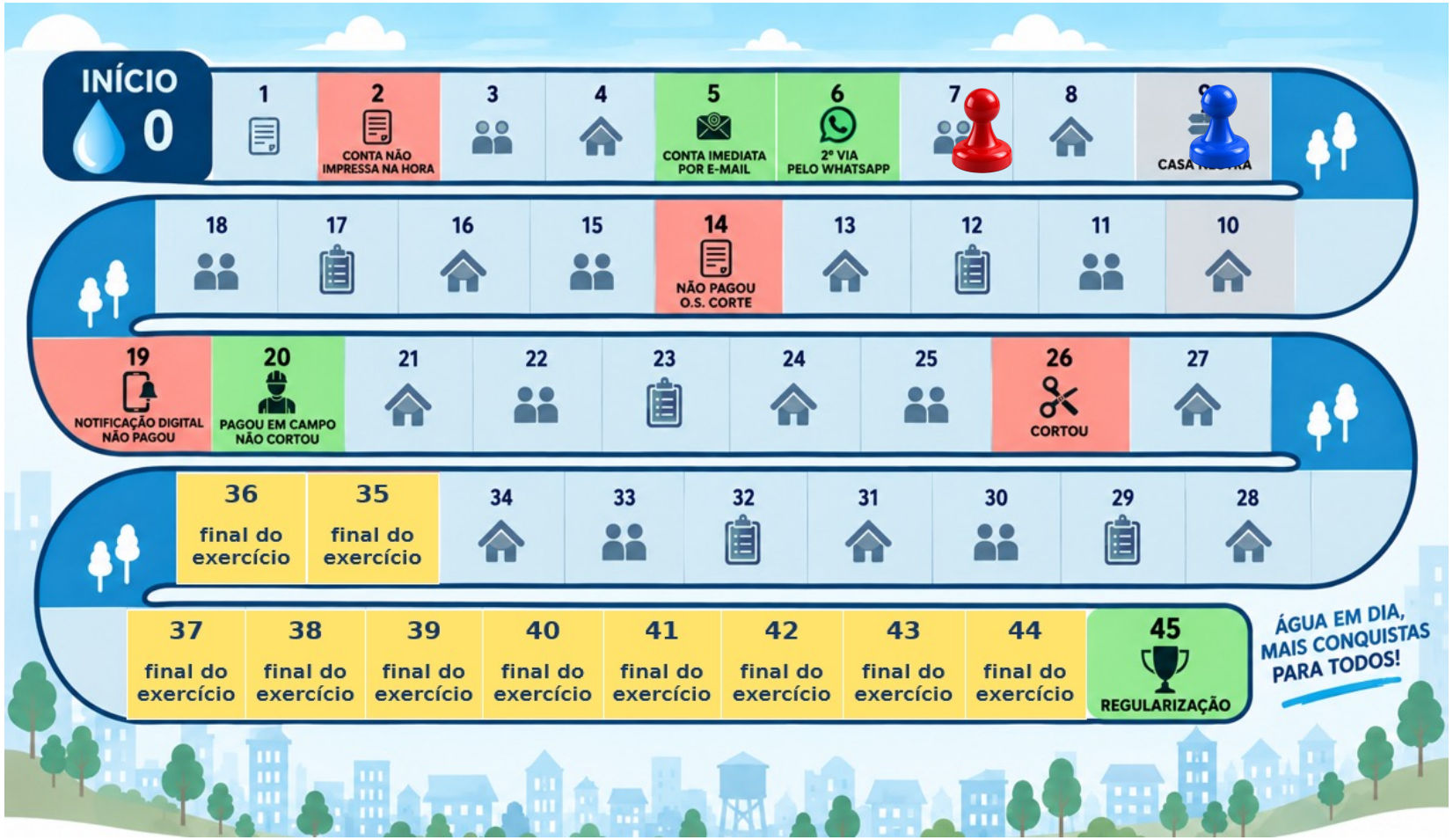


Sai da casa 7
Chega à casa 9

Casa neutra
Posição final: 9

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 5 - Consumidor vermelho



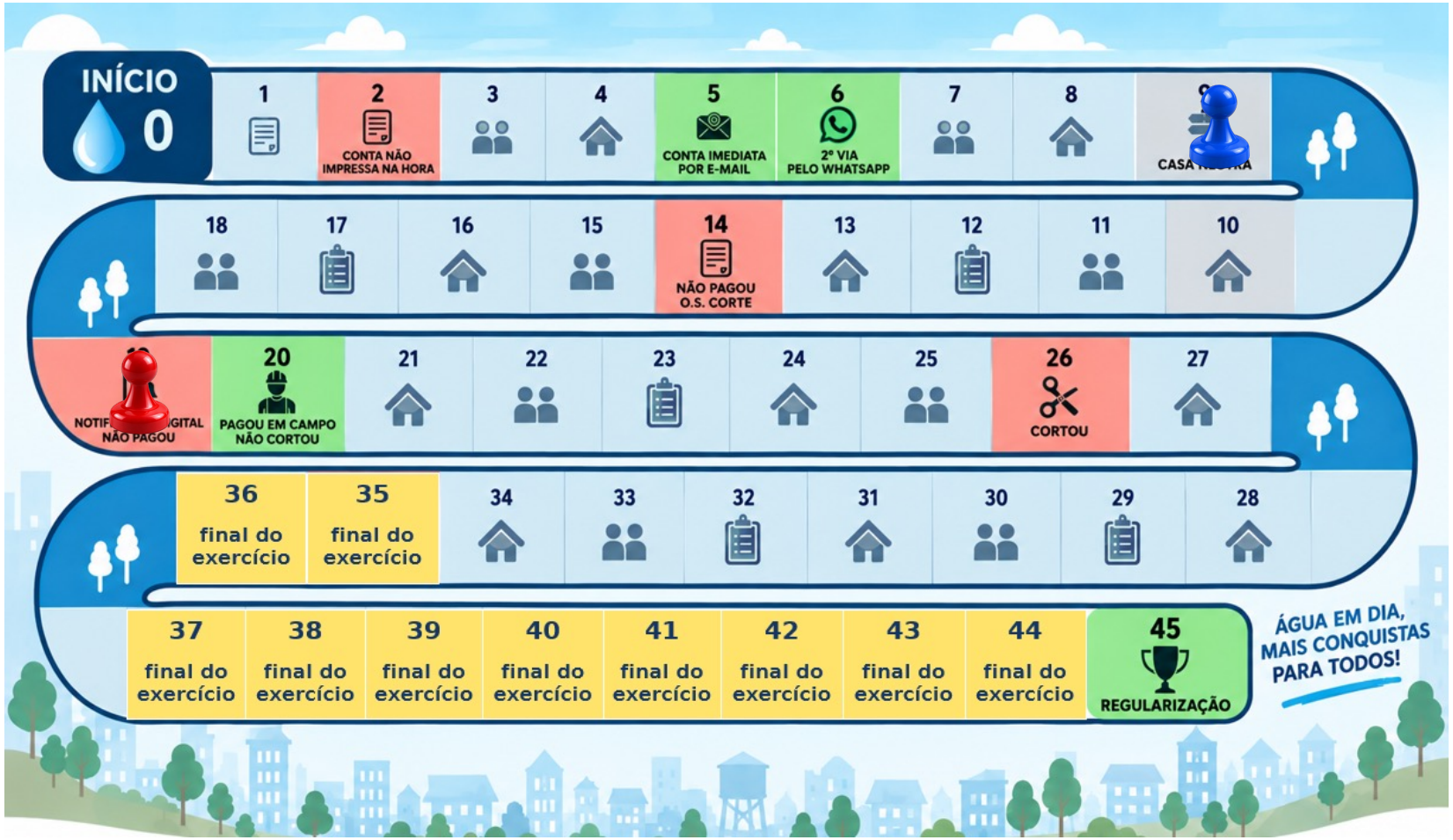
Gestão eficiente:

60,3%

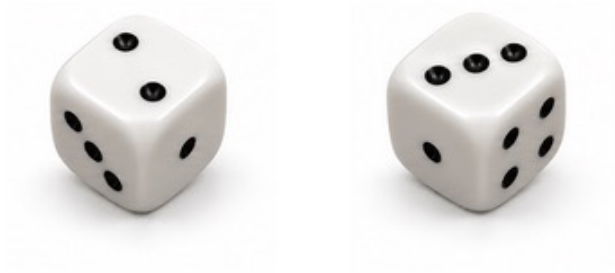
dos contatos feitos para notificação de débitos em 2025, regularizaram seus débitos.

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 6 - Consumidor azul



Lançamento dos dados

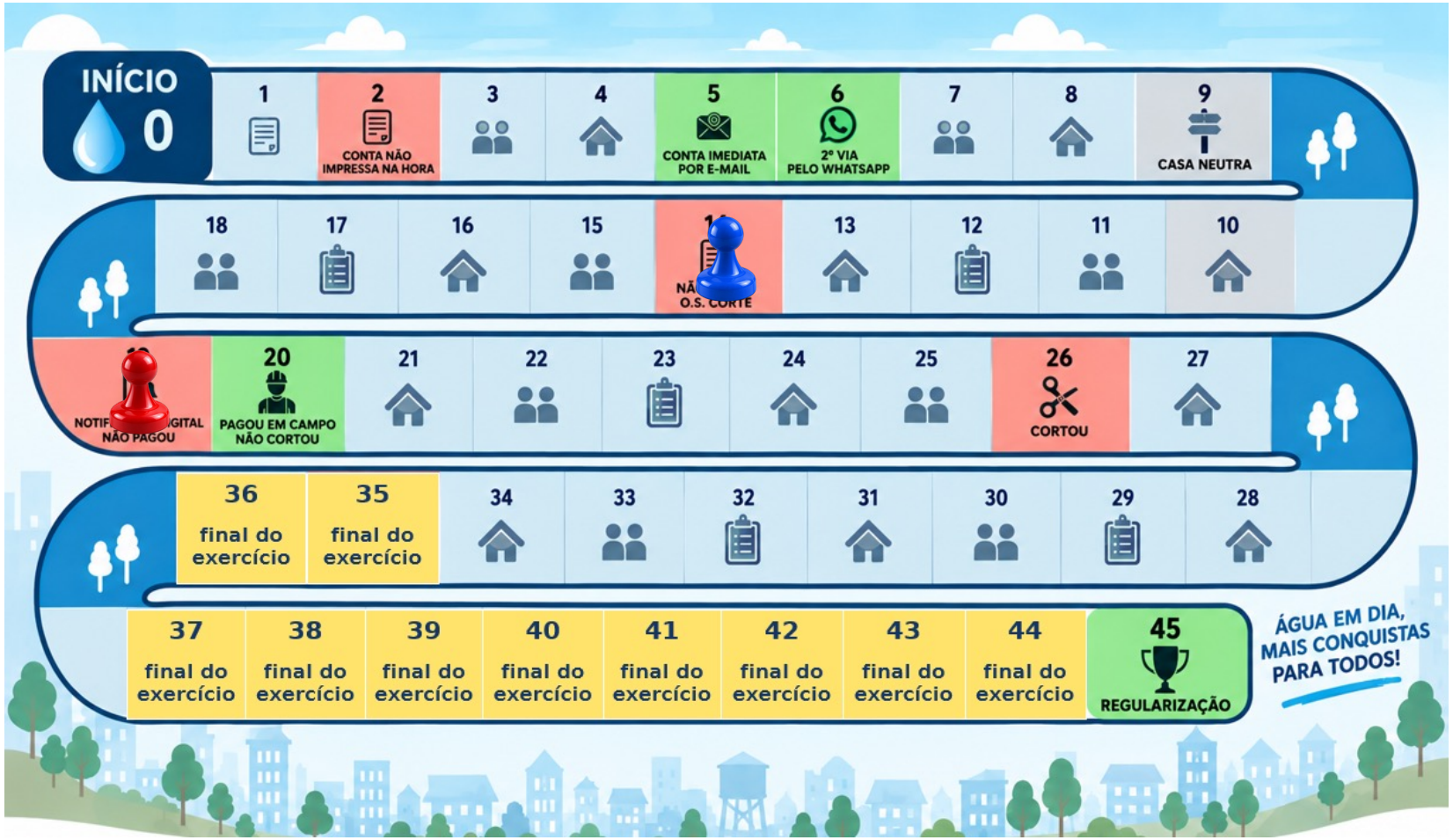


Sai da casa 9
Chega à casa 14

Atraso no pagamento, gerada ordem de corte

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 6 - Consumidor azul



Atraso no pagamento, gerada ordem de suspensão no abastecimento de água

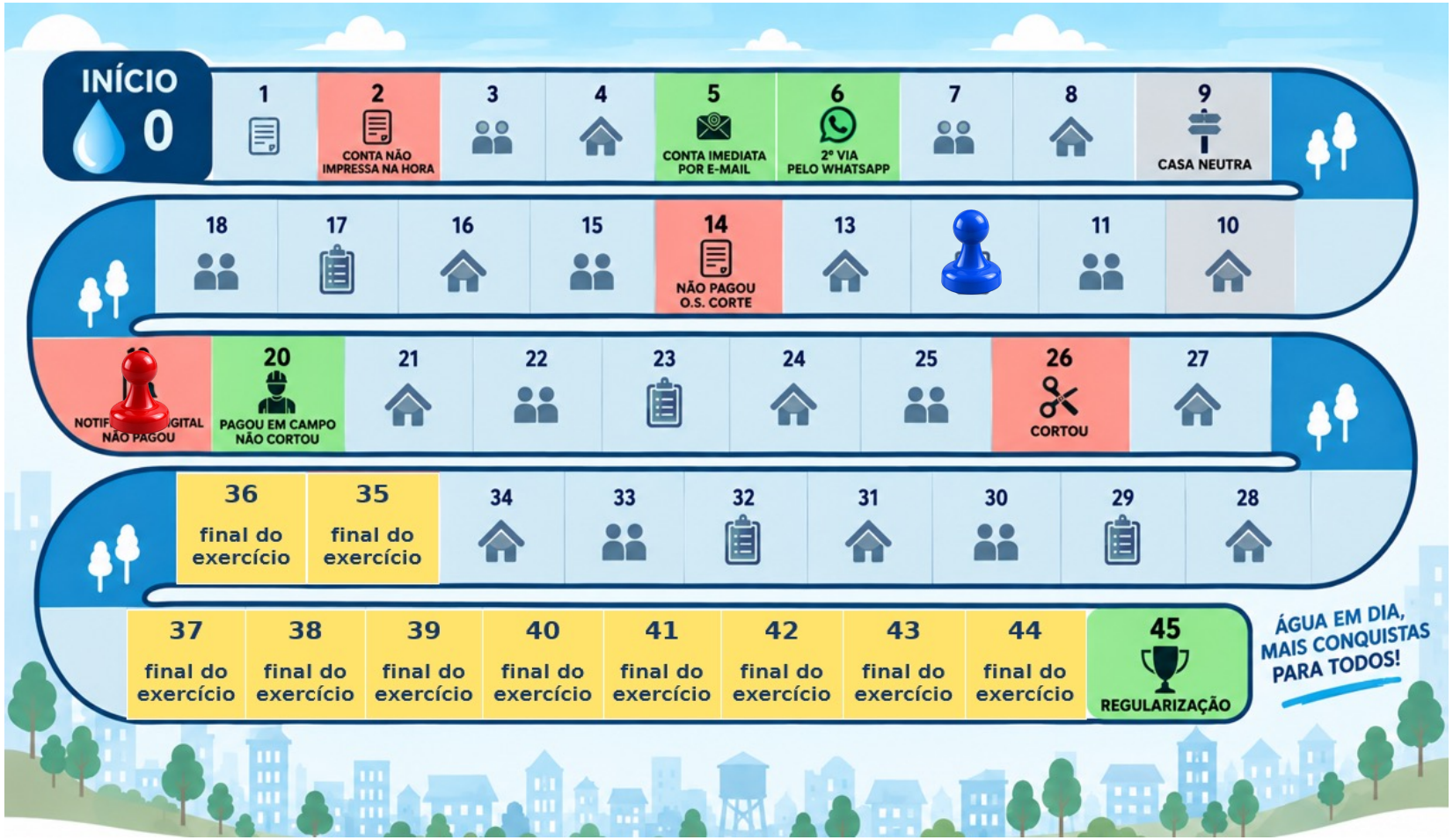
PENALIDADE

Recue duas casas

Posição final: 12

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 7 - Consumidor vermelho



Lançamento dos dados

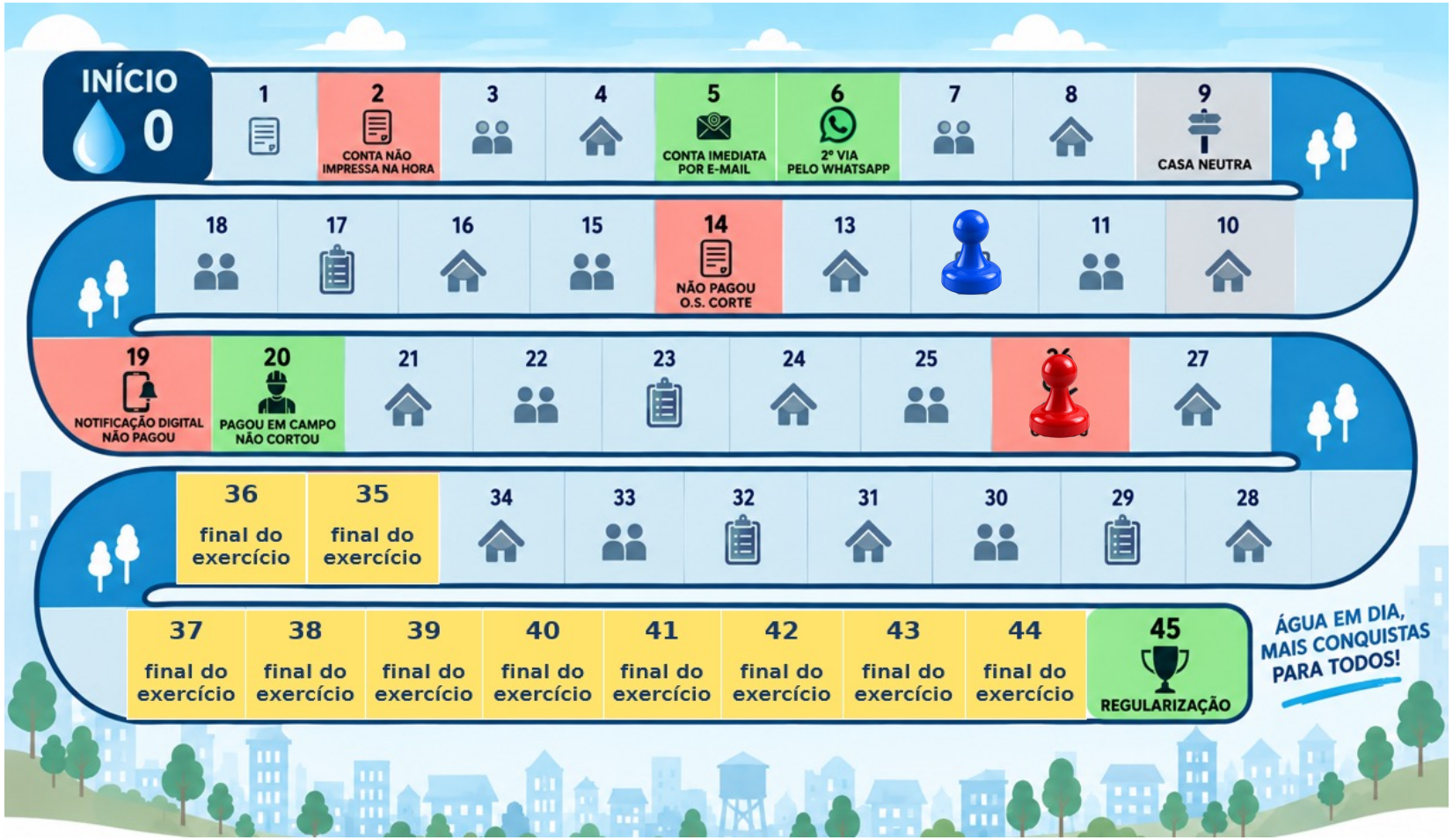


Sai da casa 19
Chega à casa 26

Barreira:
Suspensão no abastecimento de água

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 7 - Consumidor vermelho



Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

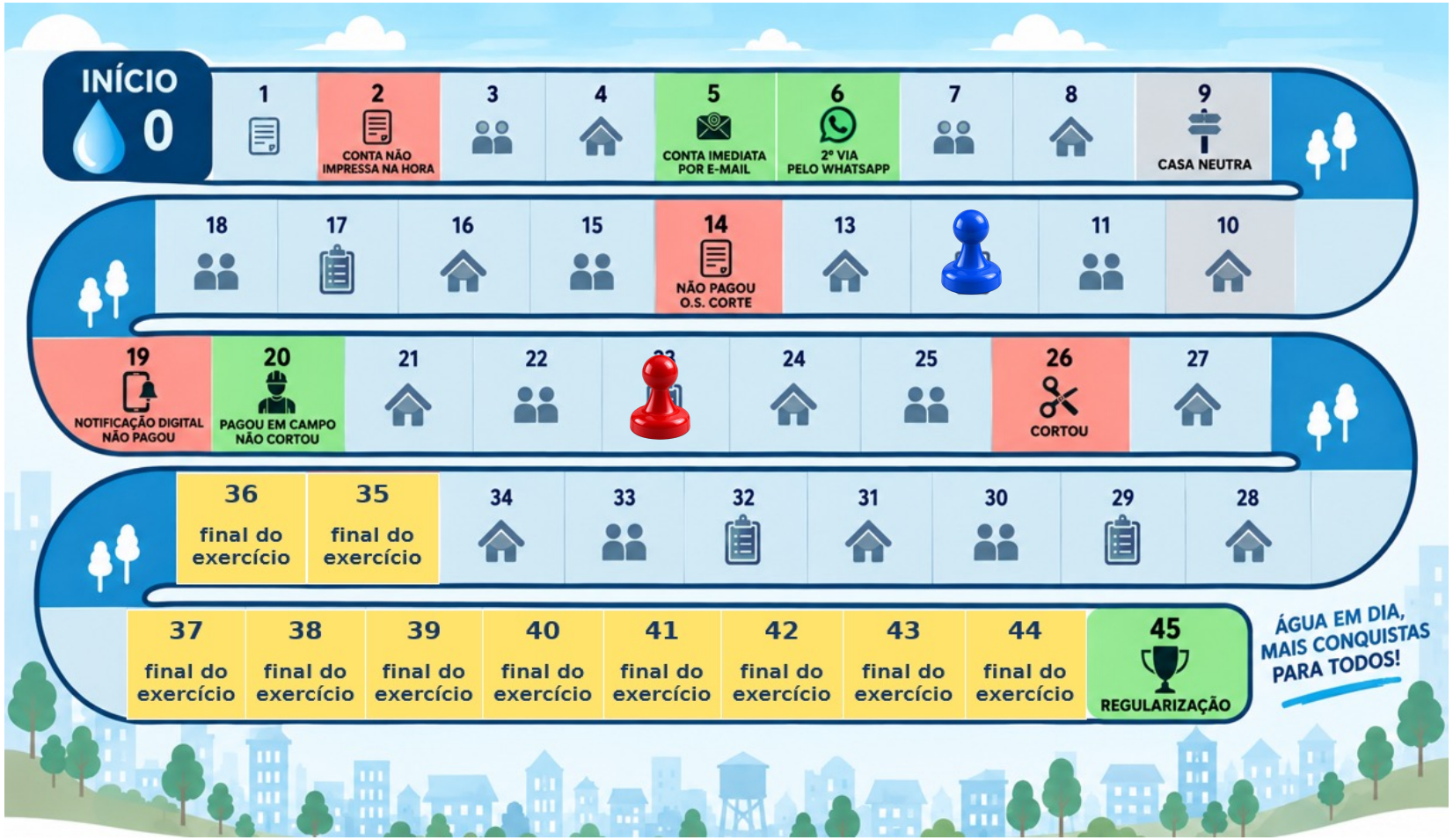
Em 2025

42.244 Ordens de corte geradas

Executadas: 20.077

Religação de **90,6%** das ordens de corte executadas

Jogada 8 - Consumidor azul



Lançamento dos dados

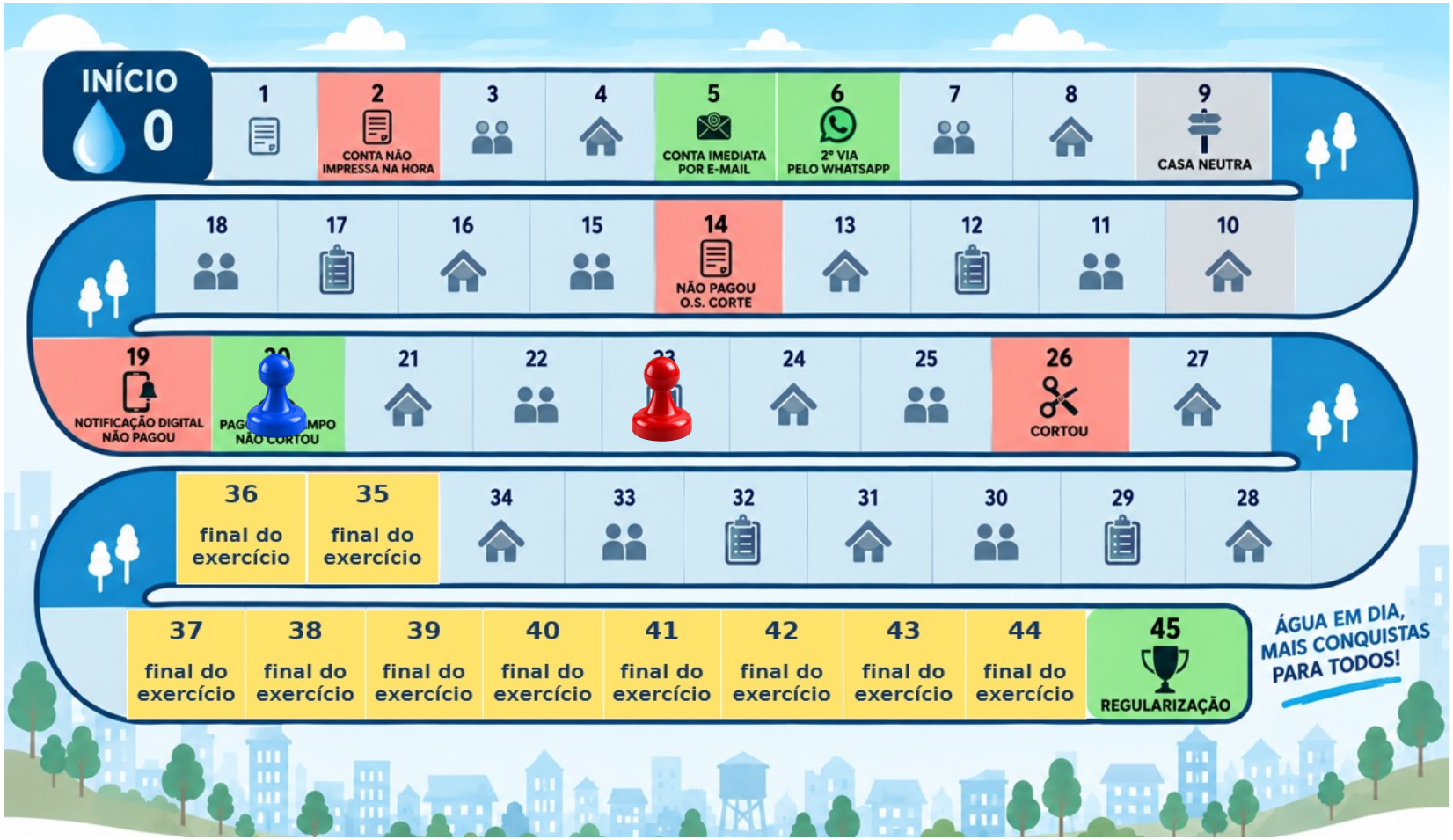


Sai da casa 12
Chega à casa 20

Gestão eficiente:
Opção de pagamento da fatura em campo.

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 8 - Consumidor azul



Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

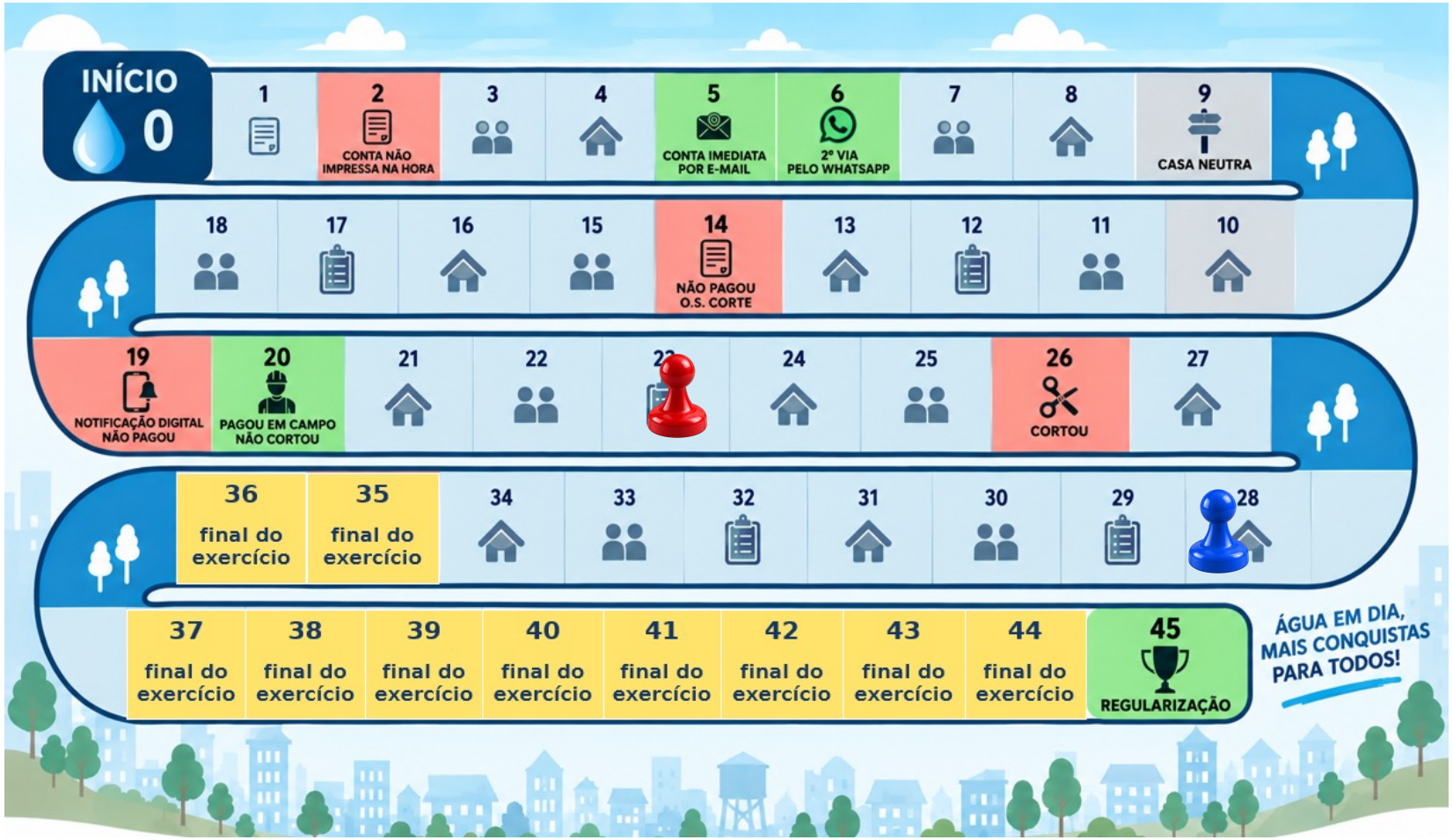
Das **42.244** ordens de corte geradas

Devido aos métodos eficientes de gestão

47,5%

Não foram executadas

Jogada 9 - Consumidor vermelho



Lançamento dos dados

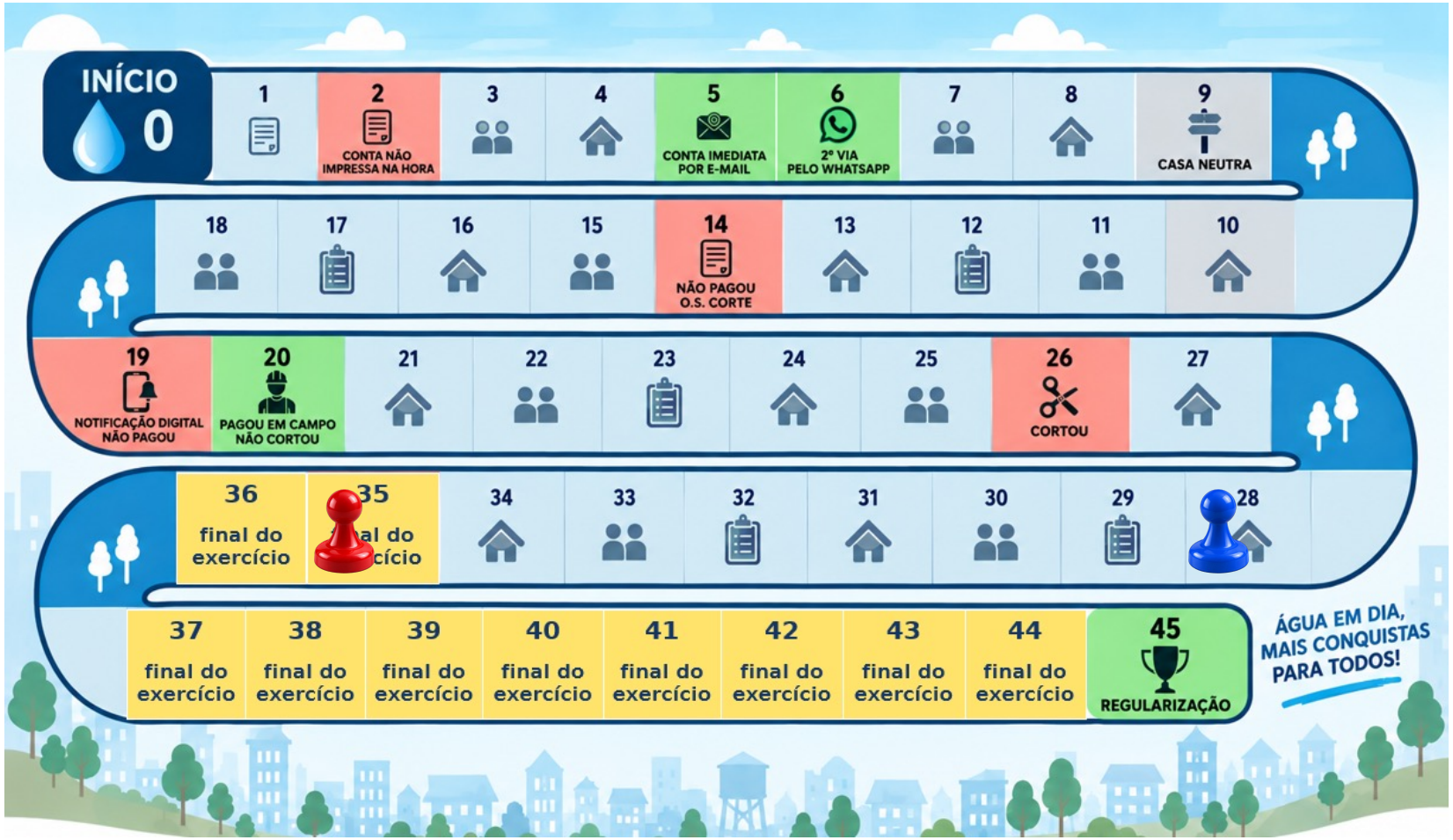


Sai da casa 23
Chega à casa 35

Final do Exercício
(virada do ano)

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 9 - Consumidor vermelho



A inscrição em dívida ativa não encerra a gestão

AQUI

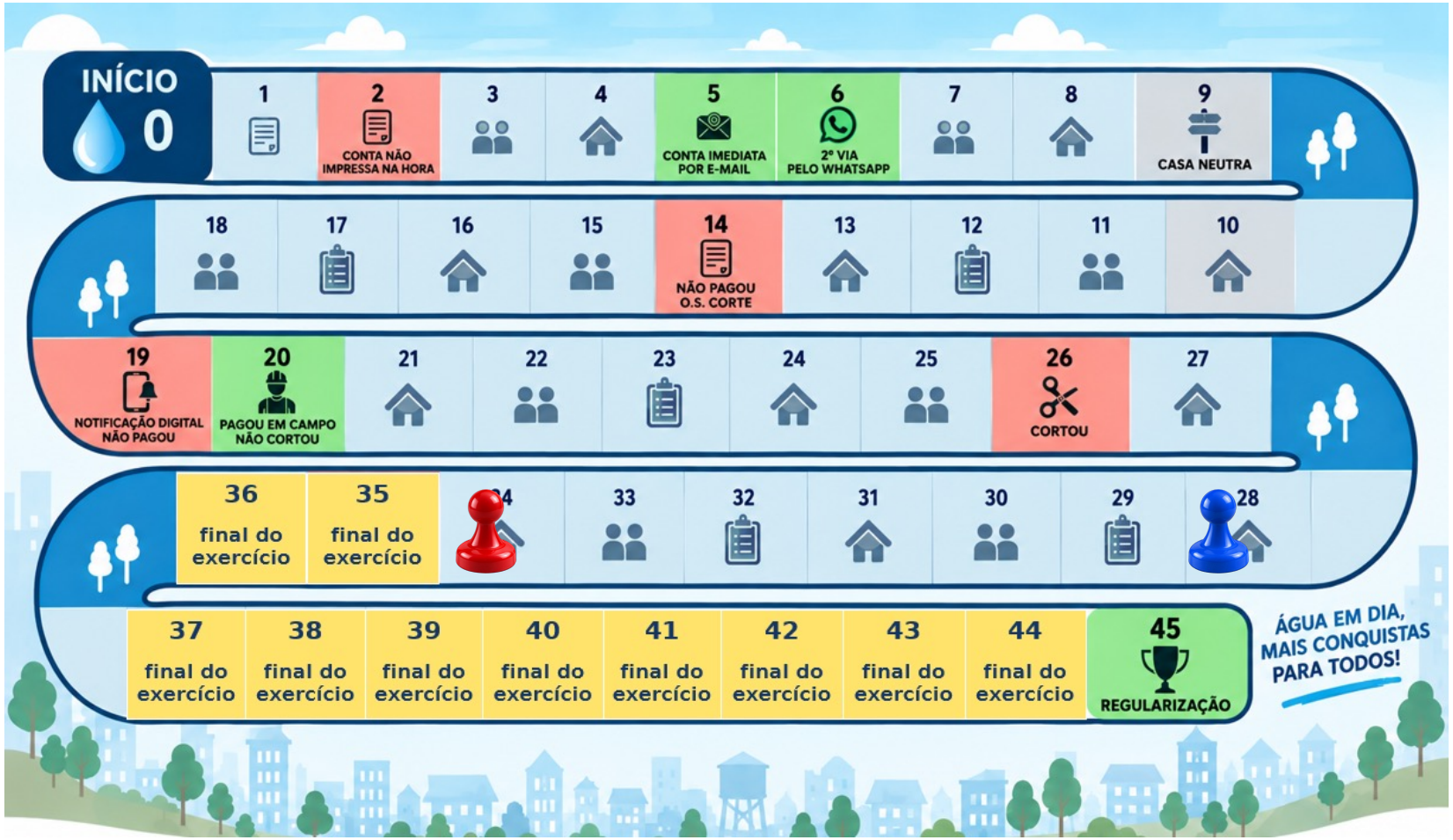
Começa a etapa de

Recuperação do crédito

Ainda há oportunidades para regularizar os débitos e ganhar o jogo

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 9 - Consumidor vermelho



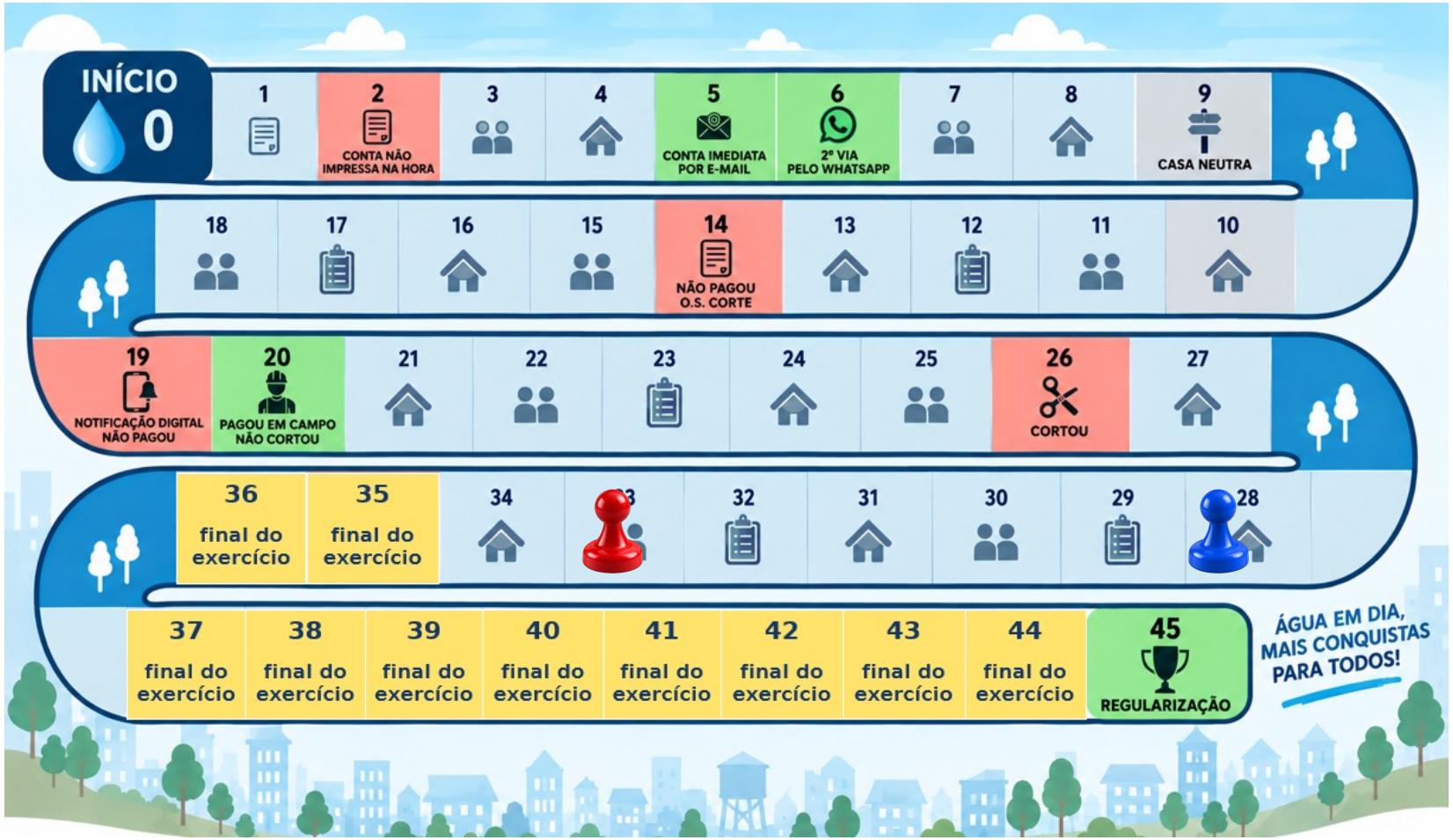
Em 2025

2.903 tentativas de conciliação

Efetividade de **9%**

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 9 - Consumidor vermelho



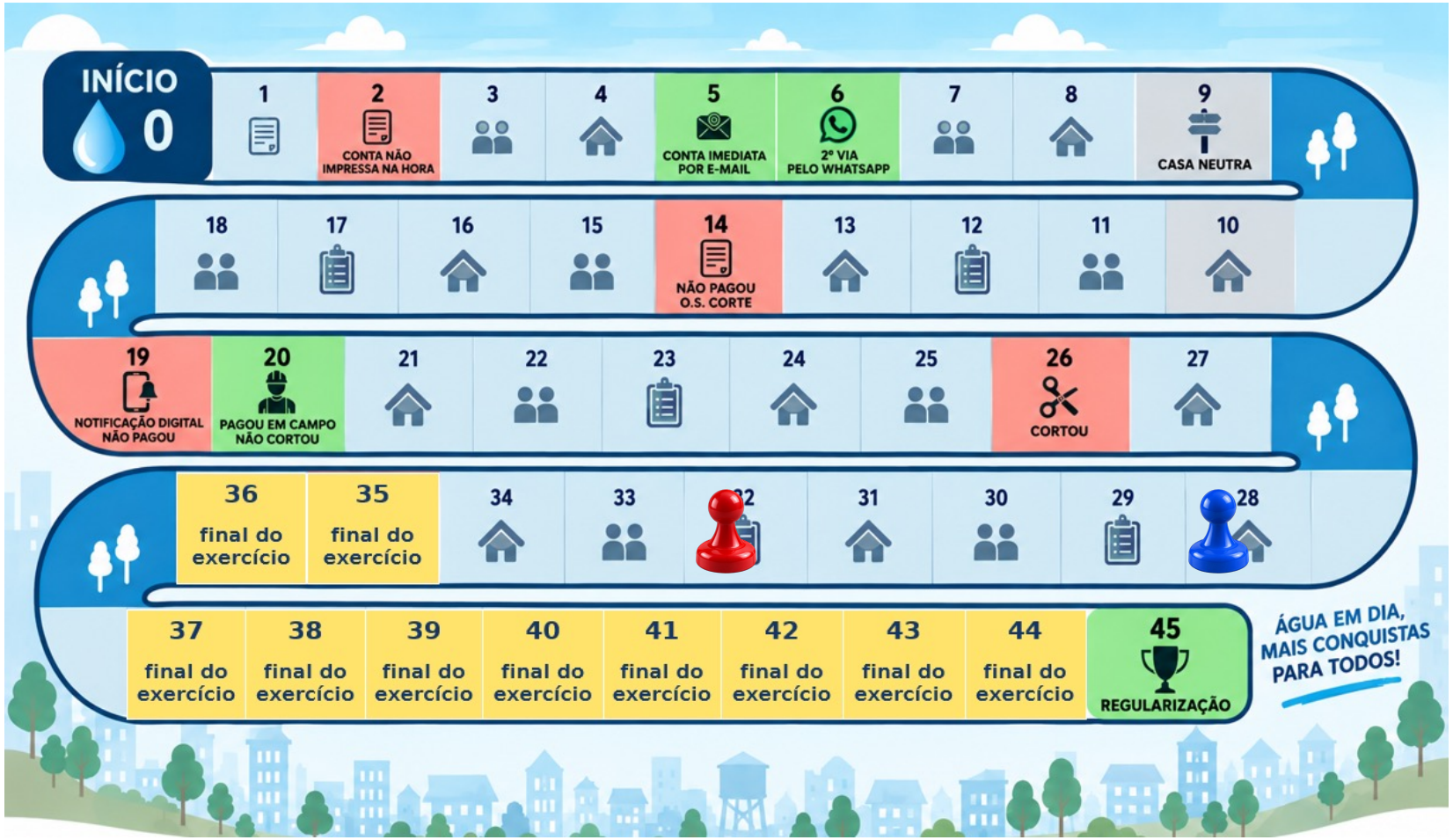
Em 2025

1.621 notificações físicas encaminhadas

Efetividade de **26%**

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 9 - Consumidor vermelho



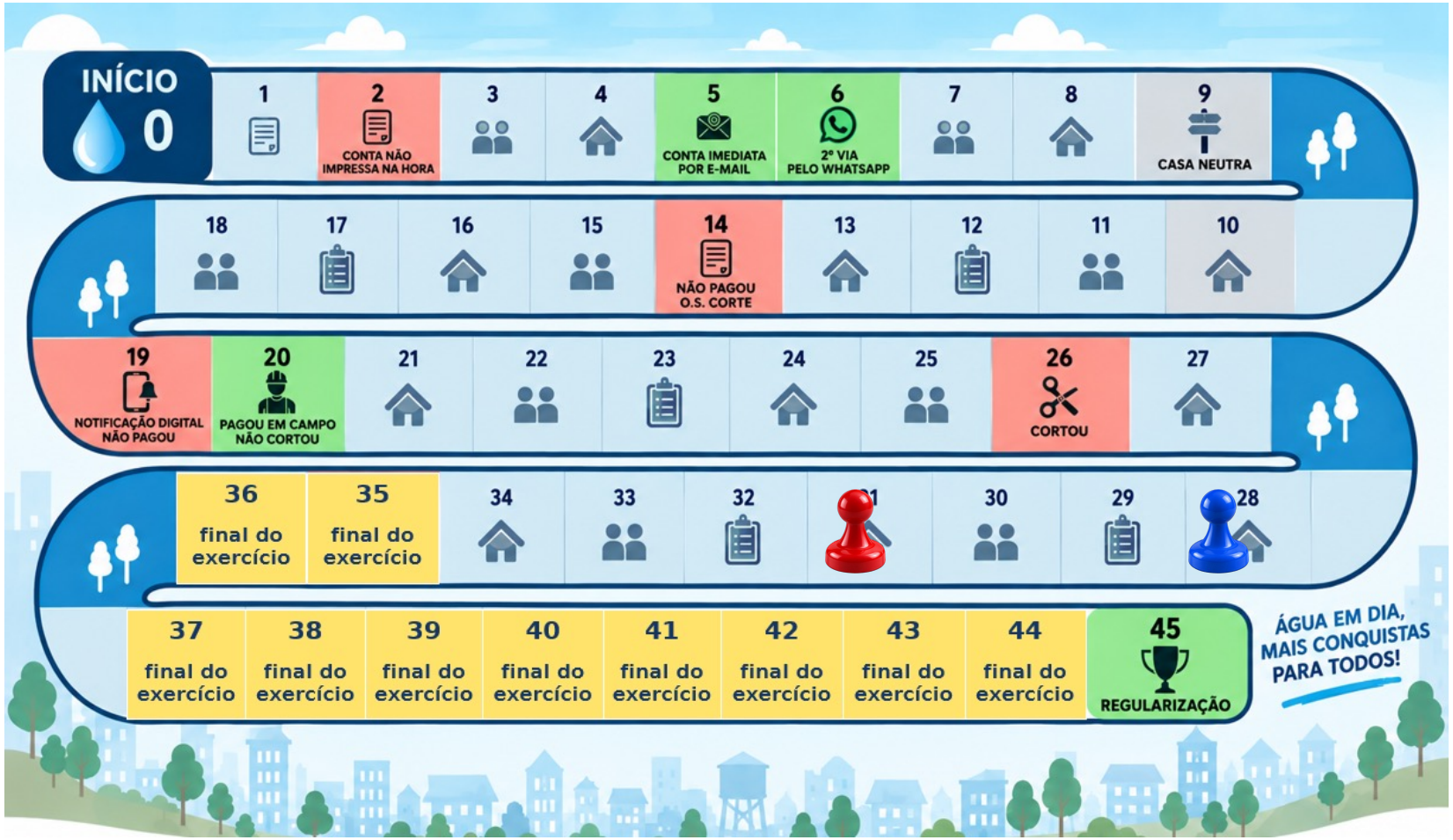
Em 2025

1.799 protestos de títulos registrados

Efetividade de **10,72%**

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 9 - Consumidor vermelho



Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

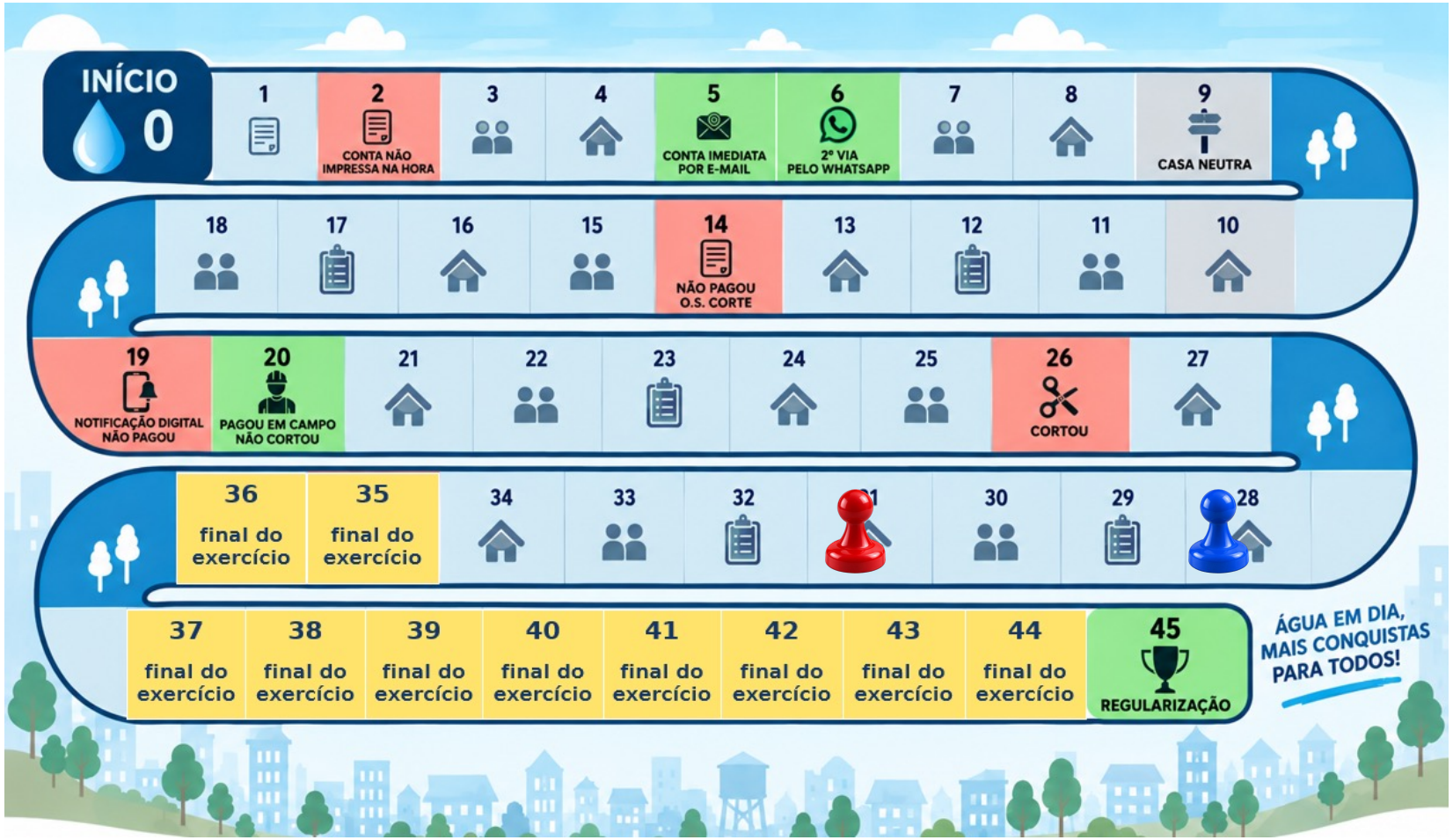
Execução Fiscal

Finalizadas as tentativas administrativas de gestão

Encaminhamento das dívidas para execução fiscal.

Posição Final: 31

Jogada 17 - Consumidor azul



Lançamento dos dados

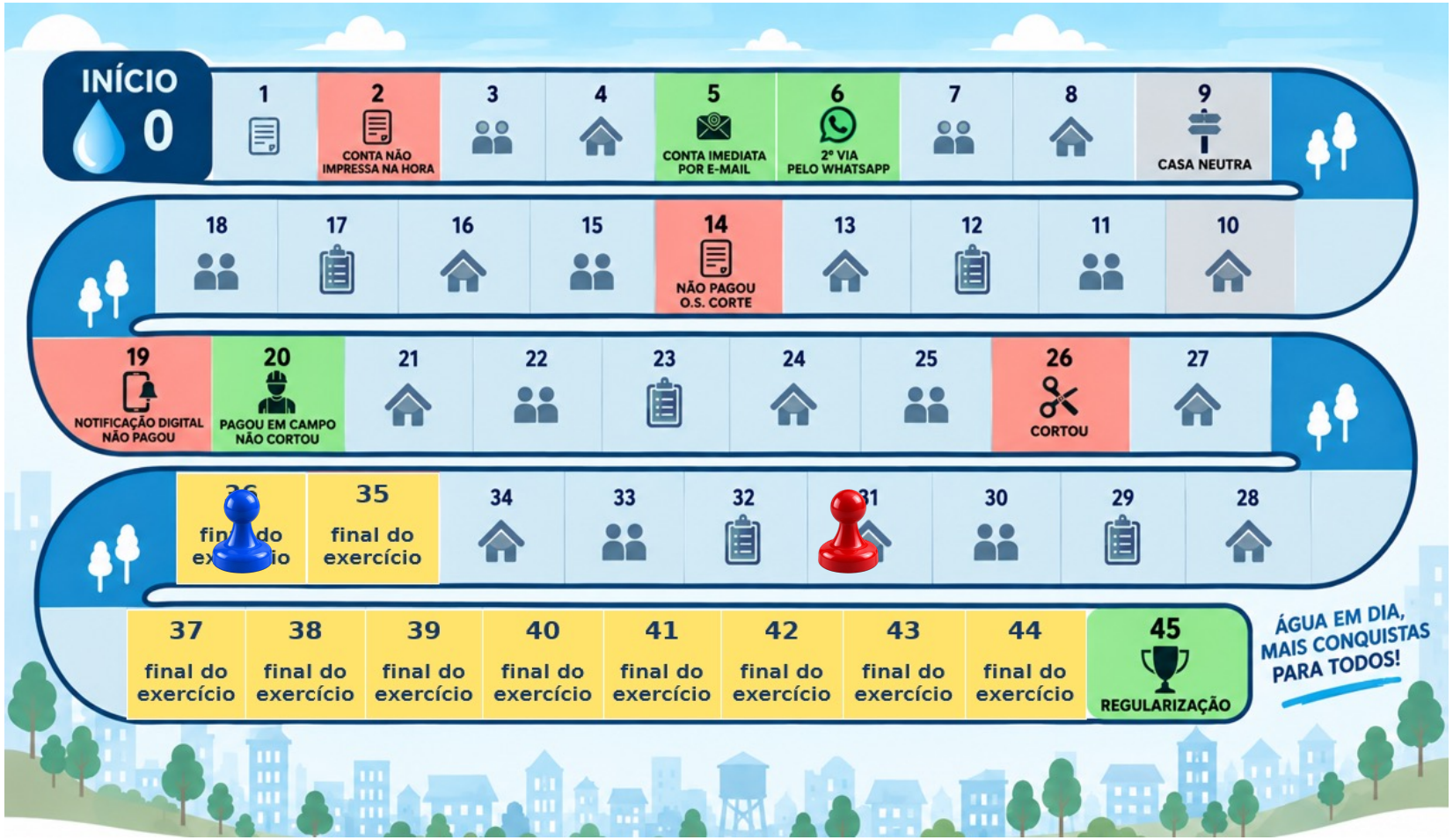


Sai da casa 28
Chega à casa 36

Final do Exercício
(virada do ano)

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Jogada 17 - Consumidor azul

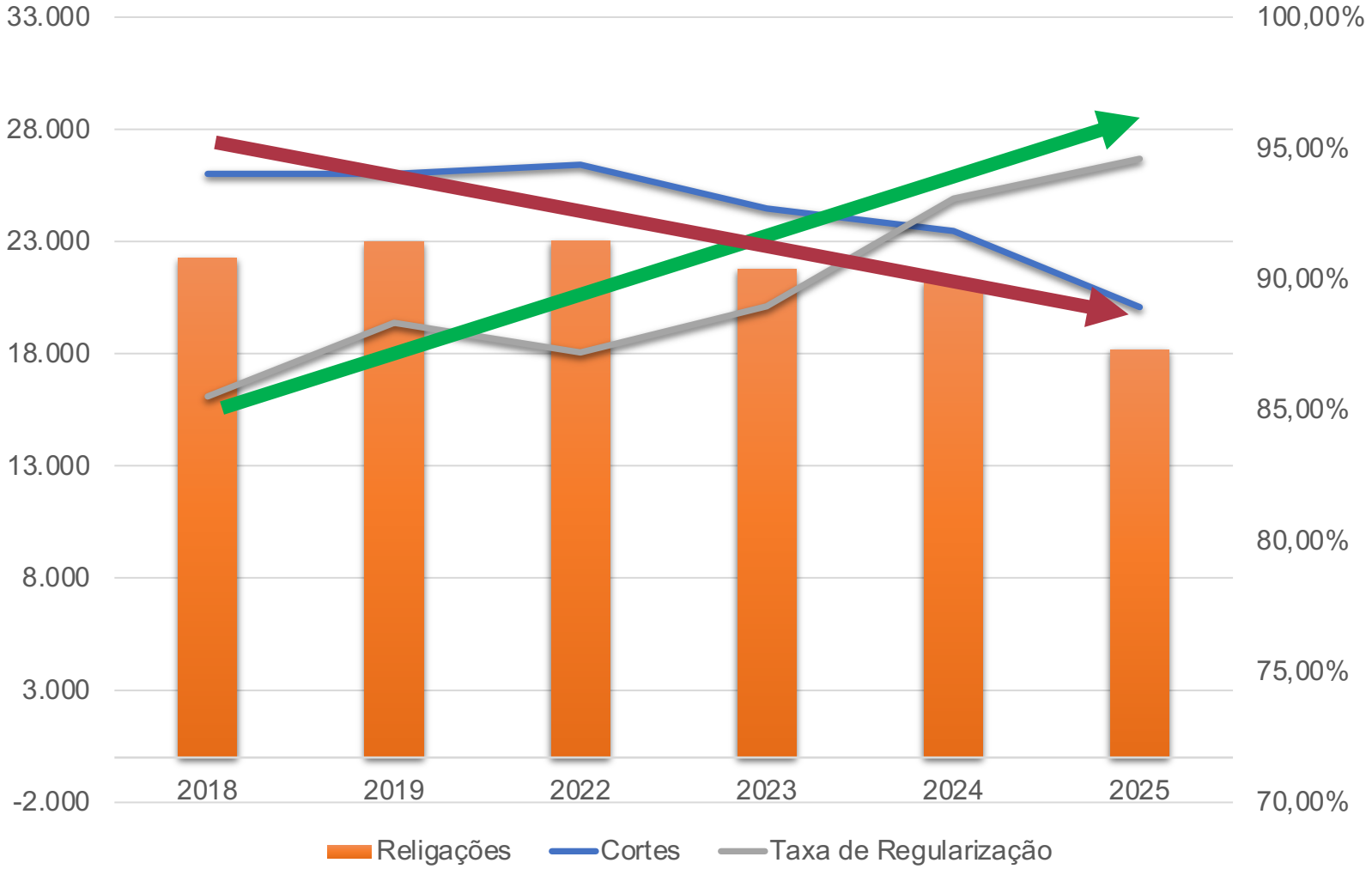


Com uma gestão eficiente e adesão por parte do usuário

TODOS VENCEM!

Verde: gestão eficiente Vermelho: barreira Cinza: casa neutra

Mais regularização, menos suspensões



+9,08 p.p.

taxa de regularização

85,51% → 94,59%

−22,9%

suspensões efetivas

26.026 → 20.077

A recuperação da dívida ativa avançou

66,53%

recuperação da inscrição de 2018
ao final de 2019

89,30%

recuperação da inscrição de 2024
ao final de 2025

Saldo inscrito X remanescente



Mesmo com o crescimento da operação

A inadimplência se manteve estável

+16% ⟵

volume de água faturado
2018 → 2025

30,30% → 29,76%

inadimplência total (1 dia de vencimento)
2018 → 2025

11,1%

inadimplência de curto prazo
(até 48 dias de vencimento)

O crescimento da operação exige uma gestão contínua para manter a inadimplência sob controle

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

A inadimplência não se resolve em uma única jogada

Existe uma gestão presente em todas as etapas.

PREVENIR FACILITAR COMUNICAR REGULARIZAR RECUPERAR

Quanto mais cedo a gestão entra em jogo, maiores são as chances de regularização

samae Caxias do Sul

Obrigado!

Leticia Leonardelli
lleonardelli@samaecaxias.com.br
(54) 99216-1952

Davi Lemos Pedroso
dlpedroso@samaecaxias.com.br
(54) 99633-5182

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

AESABESP 40 Anos
Associação dos Engenheiros da Sabesp

Coautores

Ingrid Trapp Cruz
(54) 99117-9999

Mateus Bortolini
(54) 99927-0088

Claudine C. Lemos
(54) 99964-4739