XXII SIMPEP SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
Política Nacional de Inovação e Engenharia de Produção
09, 10 e 11 de novembro 2015

RECUPERAÇÃO DOS CLIENTES NO SISTEMA DE COBRANÇA DE UMA EMPRESA DE SANEAMENTO

ANSELMO DOS SANTOS RIBEIRO - anribeiro@aguasdoparaiba.com.br
UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES - UCAM

DENISE CRISTINA DE OLIVEIRA NASCIMENTO - denise_cristin@yahoo.com.br
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE - UFF

AILTON DA SILVA FERREIRA - ailtonsilvaferreira@yahoo.com.br
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE - UFF

Resumo: *O TRABALHO TEVE COMO INTUITO ANALISAR E APERFEIÇOAR NO SISTEMA DE COBRANÇA DE UMA EMPRESA DE SANEAMENTO NA CIDADE DE CAMPOS DOS GOYTACAZES, PARA RECUPERAÇÃO DE CLIENTES QUE ESTÃO COM FORNECIMENTO DE ÁGUA SUSPENSO, VISANDO AUMENTAR O SEU FATTURAMENTO E CONSEQUENTEMENTE A ARRECADAÇÃO, MINIMIZANDO A PERDA DOS CLIENTES INADIMPLENTES ATRAVÉS DE PROPOSTAS DIFERENCIADAS DE NEGOCIAÇÃO PELAS EQUIPES DE COBRANÇA INTERNA VIA TELEFONE OU EXTERNA ATRAVÉS DE VISITAS AOS CLIENTES EM CAMPO. BASEADO NOS CONCEITOS DE COBRANÇA CONSTANTE DOS CLIENTES POR BONS SERVIÇOS OBRIGA A UM ENTENDIMENTO E APERFEIÇOAMENTO MAIOR DE RELACIONAMENTO. NOS DIAS ATUAIS O BOM SERVIÇO AO CONSUMIDOR É DE EXTREMA IMPORTÂNCIA PARA A BOA IMAGEM DAS EMPRESAS. VERIFICA-SE QUE OS CONSUMIDORES, PRINCIPALMENTE AQUELES QUE USAM SERVIÇOS TODOS OS DIAS, BUSCAM NOS SERVIÇOS DE QUALIDADE OFERECIDOS PELAS EMPRESAS, COM O BOM ATENDIMENTO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES. FOI ABORDADA NESTE ESTUDO UMA METODOLOGIA QUANTITATIVA QUE VISARAM MEDIR QUANTOS CLIENTES NEGOCIARAM E QUE SE PROPÕE A NEGOCIAR, ATRAVÉS DE RELATÓRIOS DE ANÁLISE DE DADOS, RESULTADOS MENSAIS, NO PERÍODO DE JUNHO/2013 Á OUTUBRO/2013. OS RESULTADOS OBTIDOS ATRAVÉS DA APLICAÇÃO DESTA NOVA PROPOSTA DE COBRANÇA FORAM POSITIVOS E POSSIBILITOU TRADUZIR EM NÚMEROS TODO O EMPENHO DA EMPRESA EM REDUZIR SUA INADIMPLÊNCIA E PRINCIPALMENTE A BUSCA POR TER UM CLIENTE ADIMPLENTE E SATISFEITO COM O SERVIÇO PRESTADO.*

Palavras-chaves: *SANEAMENTO/ INADIMPLÊNCIA/ RECUPERAÇÃO DE CLIENTES/ QUALIDADE NOS SERVIÇOS PRESTADOS.*

Área: *7 - GESTÃO ESTRATÉGICA E ORGANIZACIONAL*

Sub-Área: *7.1 - PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E OPERACIONAL DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL*

RECOVERY OF CUSTOMERS IN A COLLECTION ENTERPRISE SYSTEM OF SANITATION

Abstract: *THE WORK WAS MEANT TO EXAMINE AND IMPROVE THE BILLING SYSTEM OF A SANITATION COMPANY IN THE CAMPOS DOS GOYTACAZES CITY, FOR RECOVERY OF CLIENTS WHO ARE SUSPENDED WATER SUPPLY, TO INCREASE ITS REVENUES AND CONSEQUENTLY THE COLLECTION, MINIMIIZING THE LOSS OF DELINQUENT CUSTOMERS THROUGH DIFFERENTIATED PROPOSALS FOR NEGOTIATION BY THE INTERNAL COLLECTION TEAMS VIA PHONE OR THROUGH EXTERNAL CUSTOMER VISITS IN THE FIELD. BASED ON THE CONCEPTS OF CONSTANT CHARGING CUSTOMERS FOR GOOD SERVICE REQUIRES AN UNDERSTANDING AND FURTHER IMPROVEMENT OF RELATIONSHIP. NOWADAYS GOOD CUSTOMER SERVICE IS OF UTMOST IMPORTANCE TO GOOD CORPORATE IMAGE. IT APPEARS THAT CONSUMERS, PARTICULARLY THOSE WHO USE EVERYDAY SERVICES, SEEK THE QUALITY SERVICES OFFERED BY THE COMPANIES, WITH GOOD SERVICE AND CUSTOMER SATISFACTION. IT WAS ADDRESSED IN THIS STUDY A QUANTITATIVE METHODOLOGY AIMED AT MEASURING HOW MANY CUSTOMERS HAVE NEGOTIATED AND THAT PROPOSES TO NEGOTIATE, THROUGH DATA ANALYSIS REPORTS, MONTHLY RESULTS, FROM JUNE / 2013 TO OCTOBER / 2013. THE RESULTS OBTAINED THROUGH THE APPLICATION OF THIS NEW PROPOSAL FOR RECOVERY WERE POSITIVE AND ALLOWED IN FIGURES ALL THE COMPANY´S COMMITMENT TO REDUCE ITS BAD DEBT AND ESPECIALLY THE SEARCH BY HAVING A COMPLIANT CLIENT AND SATISFIED WITH THE SERVICE PROVIDED.*

Keyword: *SANITATION / DEFAULT / RECOVERY CUSTOMERS/ QUALITY OF SERVICES PROVIDED.*

1. Introdução

O Saneamento básico tem como objetivo o bem estar ambiental e social como um todo agregando um leque de serviços na sociedade, através de práticas e infraestrutura, melhorando a qualidade de vida da população. Executando serviços de abastecimento de água potável, coleta e tratamento de esgoto, coleta de lixo, evitando a transmissão de doenças, controlando efeitos nocivos ao bem estar físico e mental (ASCON/ANA, 2011).

O Atlas revela que 3.059, ou 55% dos municípios, que respondem por 73% da demanda por água do País, precisam de investimentos prioritários que totalizam **R$ 22,2 bilhões**. As obras nos mananciais e nos sistemas de produção são fundamentais para evitar déficit no fornecimento de água nas localidades indicadas, que em 2025 vão concentrar **139** milhões de habitantes, ou seja, 72% da população. Concluídas até 2015, as obras podem garantir o abastecimento até **2025** (ASCON/ANA, 2011).

Considerado um país rico em recursos hídricos, o Brasil ingressou, em 2014, em uma incômoda lista: a das nações que enfrentam escassez de água para o abastecimento humano em grandes metrópoles. Com 93% de sua população urbana atendida pela rede de abastecimento de água e vastos recursos hídricos, a população brasileira possuiria, em tese, uma situação aparentemente confortável com rela- ção ao direito humano à água segura. Porém, o eminente risco de racionamento em importantes regiões do país demonstra que isso não é verdade. São quase 35 milhões de habitantes ainda sem acesso à rede de água, dos quais 11,3 milhões em áreas urbanas. Caso essa análise inclua o esgotamento sanitário, o cenário é ainda mais alarmante: 118 milhões de pessoas não contam com o serviço de esgotamento sanitário (coleta e tratamento). Dessas, 85 milhões não possuem sequer coleta adequada para os dejetos. As condições climáticas desfavoráveis verificadas na porção sul/sudeste do território brasileiro trouxeram à tona questões que deveriam estar há décadas no centro do debate sobre as prioridades brasileiras.

Conforme dados fornecidos pela Companhia Águas do Brasil (2014), a Cidade de Campos dos Goytacazes conta com uma concessionária responsável pelos serviços de 95% de distribuição de água potável e 65% de coleta e tratamento de esgoto da região, atendendo mais de 389 mil cidadãos do município.

A gestão do saneamento é de suma importância para que se tenha um serviço com nível de excelência. É preciso desenvolver serviços de qualidade para que se obtenha bons resultados atendendo a expectativa da população, melhorando a qualidade de vida e preservando o meio ambiente. A figura 1 apresenta a interface do saneamento ambiental com

a gestão de recursos hídricos e com a saúde pública, essenciais para a educação ambiental em saneamento Básico.

FIGURA 1 – Interfaces do saneamento ambiental a gestão de recursos hídricos e saúde pública
Fonte: Libânio (2004).

O objetivo deste artigo consiste em analisar os benefícios para a empresa do seguimento de saneamento, obtidos através de um novo sistema de negociação de cobrança aos clientes com fornecimento de água suspenso e para recuperação dos mesmos.

2. Saneamento no Brasil

Os serviços de saneamento no Brasil são historicamente compostos pela atuação de instituições públicas e de instituições privadas. Entre 1971 e início da década de 1980 segundo estudo efetuado por Marcos T. Abicalil (1998 apud CRONIN JR; TAYLOR, 2002) o setor de saneamento básico teve grande evolução. O Quadro 1 apresenta um breve histórico sobre o setor.

Período	Principais características
Décadas de 30 e 40 Décadas de 50 e 60	• Elaboração do Código das Águas (1934), que representou o primeiro instrumento de controle do uso de recursos hídricos do Brasil, estabelecendo o abastecimento público como prioritário. • Surgimento de iniciativas para estabelecer as primeiras classificações e os primeiros parâmetros físicos, químicos, e bacteriológicos definidores da qualidade das águas, por meio de legislações estaduais e em âmbito nacional.
Década de 70	• Predomínio da visão de que os avanços nas áreas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos países em desenvolvimento resultariam na redução das taxas de mortalidade. • Consolidação do Plano Nacional de Saneamento (PLANASA), com ênfase no incremento dos índices de atendimento por sistemas de abastecimento água.

Década de 80	• Formulação mais rigorosa dos mecanismos responsáveis pelo comprometimento das condições de saúde da população, na ausência de condições adequadas de saneamento básico.
Década de 90 até o início do século XXI	• Ênfase no conceito de Desenvolvimento sustentável e de preservação do meio ambiente e dos recursos hídricos. • Instituição de diretrizes nacionais para saneamento básico (Lei 11.445/07).

Quadro 1 - Evolução histórica do setor de saneamento no Brasil (conclusão)

Fonte: Soares et al. (2002)

Nas últimas décadas, para um país que deseja ter reconhecimento internacional e ser considerado como desenvolvido é de fundamental importância ter como modelo uma cadeia de saneamento muito bem estruturada e consolidada e resultados positivos para a sociedade. A Figura 2 mostra a evolução de investimentos em Saneamento no Brasil. O Governo Federal criou o Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), que responde por investimentos consideráveis, onde o foco principal é estar contribuindo para universalizar o acesso ao Saneamento Básico (ANDRADE et al., 2008)

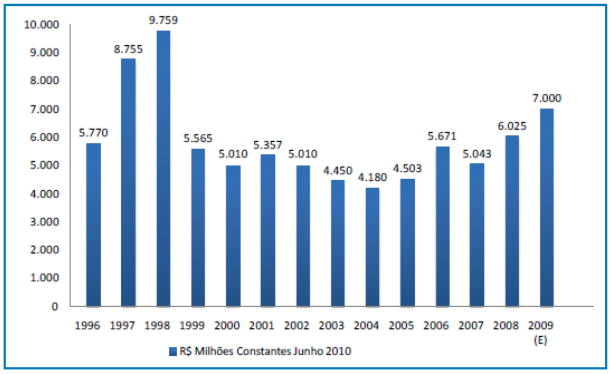

FIGURA 2 – Investimento em Saneamento no Brasil (1996-2008). Fonte: BRASIL - Ministério das Cidades. Dados estimados para 2009.

Segundo informações Associação Brasileira das Concessionárias (ABCON), no ano de 2011 a situação do saneamento no Brasil mostra que aproximadamente 10 milhões de pessoas não têm acesso á água tratada. A Tabela 2 apresenta o total de investimentos por tipo de prestadora dos serviços, as concessionárias, de abastecimento de água no Brasil, comprovando a melhora da prestação de serviços em todo o país (ASCON/ANA, 2011).

TABELA 1 – Investimentos por tipo de prestadora de serviço de abastecimento de água.

Total de Investimentos por tipo de Prestadora de Serviço de Abastecimento de Água								
Região Geográfica	Investimento Total R$ milhões (Julho 2011)	Nº de Sedes que requerem investimentos	Companhia Estadual		Serviço Municipal		Empresa Privada	
			R$ Milhões	Nº Sedes	R$ Milhões	Nº Sedes	R$ Milhões	Nº Sedes

NORTE	1.954	294	769	108	298	119	887	67
NORDESTE	9.132	1344	7.540	1.059	1.592	285	0	0
CENTRO-OESTE	1.710	206	1.425	138	227	53	58	15
SUDESTE	7.416	732	6.726	524	638	199	52	9
SUL	2.021	483	1.676	405	326	76	20	2
Total BRASIL	22.233	3.059	18.136	2.234	3.081	732	1.017	93

Fonte: ANA, 2011.

Os serviços de saneamento básico no Brasil estão sendo analisados com outros olhos em relação ao aspecto da evolução de sua gestão. Para acompanhar esta evolução procurou-se debater aspectos do crescimento das demandas urbanas e sociais com relação aos serviços de saneamento básico, sendo assim como discutir as variações de investimentos no setor mediante as correlações existentes entre as políticas públicas de saneamento e políticas privadas econômicas. Conforme dados do Sindicato Nacional das Concessionárias Privadas de Serviço Público de Água e Esgoto (SINDCON), no período de 1995 – 2010 na (Figura 3) houve evolução dos municípios que firmaram contratos de concessão. A Figura 4 apresenta os Investimentos privados em concessões de serviços de água e esgoto e por ultimo, a (Figura 5) apresenta a Evolução da população atendida pelas concessionárias. Observou uma grande evolução (FONTE - SINDCON, 2010)

A concorrência no setor econômico tende a exigir que as empresas se empenhem ao máximo em mostra excelência e qualidade para ganho de novos negócios.

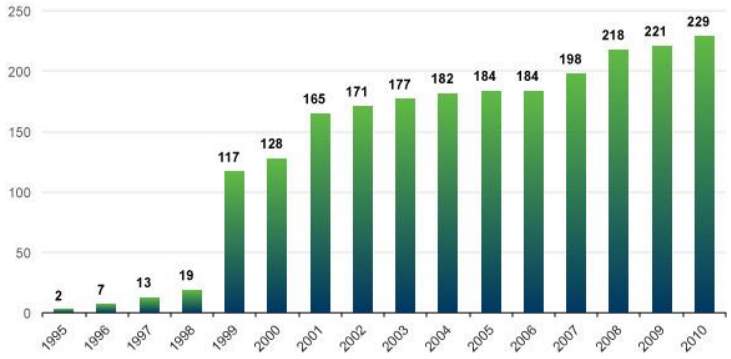

FIGURA 3- Evolução dos municípios que firmaram contratos de concessão
Período 1995 – 2010. Fonte: SINDCON, 2014.

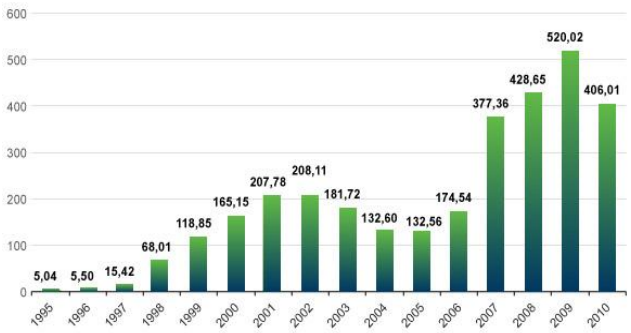

FIGURA 4 - Investimentos privados em concessões de serviços de água e esgoto Período 1995 – 2010 (em milhões de reais). Fonte: SINDCON, 2014.

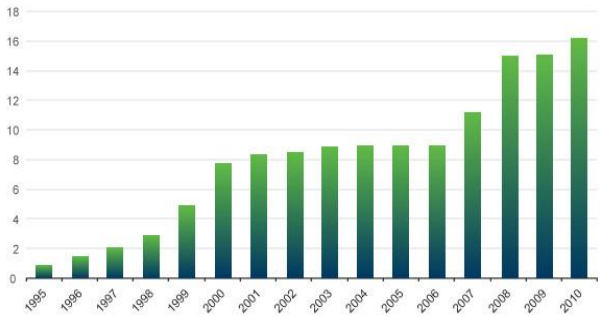

FIGURA 5 - Evolução da população atendida pelas concessionárias. Período 1995 – 2010 (em milhões de habitantes). Fonte: SINDCON, 2014.

2.1 Qualidade na prestação de serviços em saneamento

Segundo resultados da última Pesquisa Nacional de Saneamento Básico – (PNSB) 2008, os quase todos os municípios brasileiros tinha serviço disponível abastecimento de água em pelo menos um distrito (99,4%). Dos 5 564 municípios existentes no País, em 2008, apenas 33 não dispunham de rede geral. Desses, 63,3%, ou seja, 21 municípios estão localizados na Região Nordeste, com destaque para o Estado da Paraíba com 11 municípios (SINDCON, 2014). Conforme Figura 6.

De acordo com dados fornecidos pela PNSB (ano-base 2008, SINDCON, 2014), 85% da população brasileira é atendida por serviços de captação, tratamento e distribuição de água. Com relação ao serviço de esgoto, cerca de 50% da população do Brasil disponibiliza de serviços de coleta de esgoto, sendo que apenas 10% da população têm seu esgoto tratado de forma que deveria correta.

- Municípios sem rede de abastecimento de água

FIGURA 6 – Municípios sem rede de abastecimento de água Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais. Pesquisa Nacional de Saneamento Básico 2008.

O saneamento básico é, portanto fundamental na prevenção de doenças, na conservação e limpeza dos ambientes, não deixando resíduos sólidos em locais inadequados, por exemplo, evitando a proliferação de vetores de doenças como ratos e insetos que são responsáveis pela transmissão de algumas moléstias.

Segundo Camargo (2007), uma das formas mais eficiente que pode evitar grande parte dessas doenças é ter bastante cuidado com a higiene, a limpeza do ambiente e de uma boa alimentação, sendo assim, uma das formas eficiente de fazê-lo é através do saneamento.

3. A empresa em estudo

A empresa em estudo é a Concessionária “X” que é responsável pelos serviços de água e esgoto de Campos dos Goytacazes, desde 1999 (Fonte, Site da Empresa, 2014).

Sua missão é prestar serviço de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, atendendo as expectativas de seus clientes, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população e preservando o meio ambiente (Fonte, Site da Empresa, 2014).

Desde a sua implantação tem o compromisso de universalizar o saneamento, transformando o município em modelo de saneamento no Brasil, expandiu o abastecimento de água para mais de 150 mil pessoas. Duplicou a capacidade de sua principal Estação de Tratamento de Água, a ETA I. Além de construir e ampliar reservatórios, novas estações de tratamento de água, instalação de novas adutoras e novas redes, inclusive no interior. Atualmente, mais de 95% da população têm água em abundância e com flúor, reconhecida e atestada pelos melhores laboratórios. Já investiu mais de R$ 120 milhões em saneamento no

município de Campos dos Goytacazes e Mais de R$ 100 milhões estão previstos até 2015 (Fonte, Site da Empresa, 2014).

No esgoto, os investimentos também não param, foram construídas quatro estações de tratamento de esgoto: ETE Chatuba, ETE Guarus, ETE Matadouro e ETE Imperial; além de reforma, automação e construção de 60 elevatórias de esgoto e dezenas de quilômetros de redes coletoras. Com isso, atingiu a marca de mais de 65% da população urbana com o serviço de coleta e tratamento de esgoto, colocando a cidade de Campos dos Goytacazes bem acima da média do Brasil (que é de 20%, segundo o IBGE).

4 Metodologia

Foi aplicada neste trabalho uma metodologia de caráter descritivo e analítico, onde se buscou descrever o perfil do cliente inadimplente em relação ao tempo em que o cliente já se encontra em situação de fornecimento de água já suspenso. Para atender os objetivos apresentados anteriormente foi realizado um estudo no setor de Recuperação de Receitas (Cobrança Personalizada), coletando os dados fornecidos pelos relatórios de cobrança que são emitidas mensalmente para análise de dados, em um período de 6 (seis) meses, começando dia 02/05/2013 e terminando no dia 30/10/2013, durante o horário normal de trabalho (08 às 18hs).

Posteriormente, foi adotado procedimento metodológico de caráter quantitativo, pois foi feito um levantamento da quantidade de negociações e recuperações de clientes através de acordos, tomando como base os dados a partir de 2013 para verificação de possíveis sazonalidades. As etapas utilizadas como método de trabalho foram as seguintes:

1 Analisar a quantidade de clientes recuperados, verificando os períodos de maior incidência: Através de banco de dados fornecido pela empresa nos últimos 06 meses.

2 Identificar pontos críticos que devem ser melhorados no processo de cobrança: Analisando as visitas que o funcionário externo faz, onde foi feita constatação que, muitos clientes solicitam maior flexibilidade na hora da negociação, como por exemplo: valor de entrada e quantidade de parcelas acordadas.

3 Analisar o perfil dos consumidores que aceitam a negociação: Através da análise do funcionário interno que autoriza o valor negociado, foi evidenciado que em média estes clientes possuem várias contas em aberto, acima de 04 contas.

4 Aplicar a ferramenta de negociação e propor sugestões através da análise do desempenho para alcançar melhores resultados: A ferramenta aplicada através de conversas com as equipe de cobrança, onde foi verificado que é melhor fazer algum tipo de exceção, como não cobrar

juros e multas por atraso, negociar somente o montante do capital devido sem acréscimos, dependendo do valor e tempo da dívida, e propor parcelamento com maior numero de parcelas e valor das parcelas mais baixas, enquadrando dentro do orçamento de cliente inadimplente. Deixando o cliente ciente que esta oportunidade é única, pois em caso de novo atraso, será considerado reincidente e não será novamente beneficiado com esta negociação especial. Se não se tornará um ciclo vicioso.

5 Inovando no relacionamento com os clientes: A concessionária implantou com sucesso a nova ferramenta de cobrança por meio de mensagem via celular, ou seja, *Short Message Service (*SMS). Com o objetivo de atingir o maior número de clientes cujas ligações encontram-se com fornecimento de água suspenso, estimulando-os a realizar uma negociação do débito imediata. A proposta torna-se atraente aos consumidores, visto que é oferecida a retirada de juros e multas por atraso, e até descontos em algumas faturas, dependendo da avaliação realizada em cada caso, utilizando o mesmo critério do parágrafo anterior quanto à reincidência de débitos.

5. Resultados obtidos

A partir do que foi abordado neste estudo, obteve-se informações junto à cadeia de cobrança da empresa estudada, quanto a: 1. Redução da quantidade de clientes inadimplentes e fornecimento suspenso; 2. Aumento da arrecadação; 3. Recuperação de receitas; 4. Conservação do volume de Faturamento Agregado; 5. Redução da Inadimplência; 6. Flexibilidade e maior facilidade nas negociações; 7. Melhoria da Imagem da empresa;

A partir do levantamento realizado neste estudo foi possível observar que com a flexibilidade nas negociações foi possível obter: Redução da quantidade de clientes com fornecimento de água suspenso; aumento da Arrecadação; Recuperação de Receitas; Conservação do Volume de Faturamento; Redução da Inadimplência; Flexibilização e maior facilidade nas negociações; Imagem positiva da empresa frente ao cliente e a sociedade.

- **Redução da quantidade de clientes inadimplentes com fornecimento de água suspenso;**

Pode-se medir a influência e a eficiência do Processo de Negociação mais flexível na redução da porcentagem de suspensões de fornecimento de agua e consequentemente no aumento das religações, conforme mostra a Figura 7:

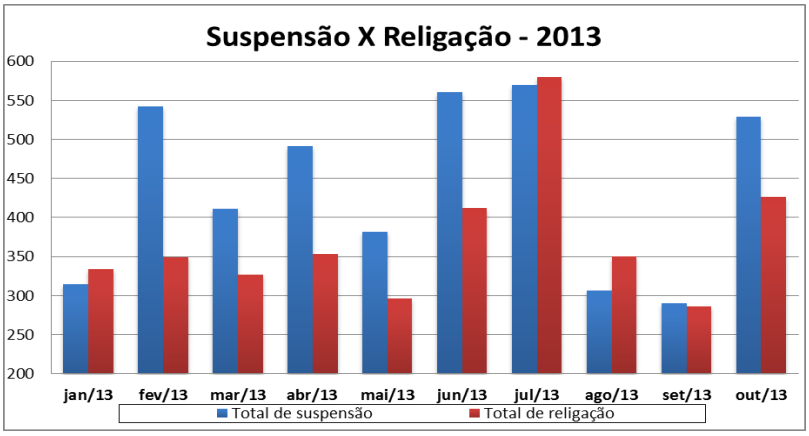

FIGURA 7 – Porcentagem mensal de reduções de suspensão no fornecimento de água.

- **Evolução de Clientes com fornecimento de água suspenso, que foram recuperados.**

Através da aplicação da Flexibilização das Negociações, foi possível mensurar a quantidade clientes com fornecimento de água suspenso, que foram recuperados, conforme evolução dos resultados nos meses subsequentes o que pode ser observado na Figura 8.

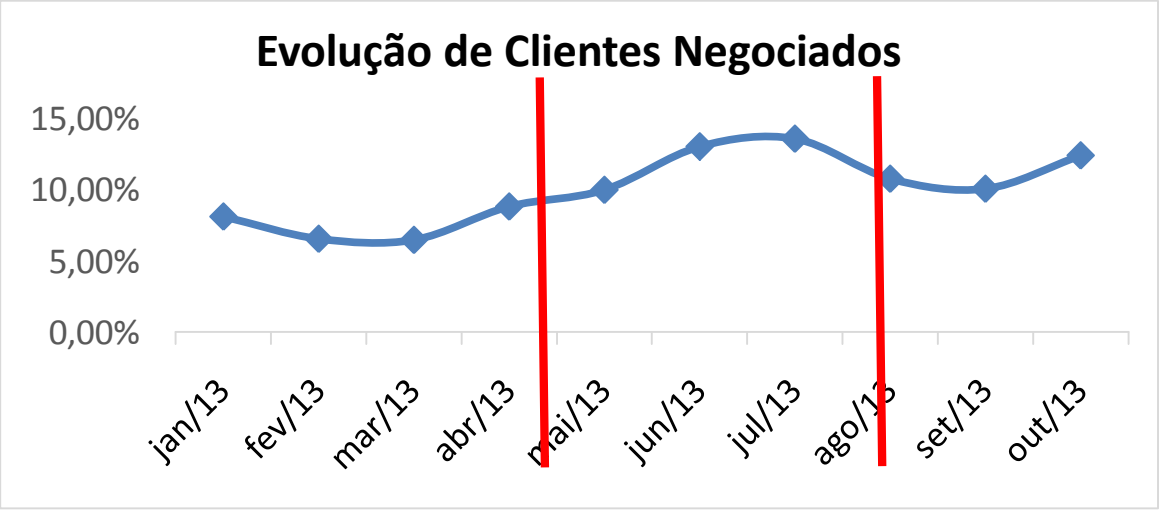

FIGURA 8 – Gráfico da Evolução Anual de Clientes Recuperados. Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Conforme visto na Figura 8, observa-se que a quantidade anual de clientes com fornecimento suspenso caiu consideravelmente no período de Junho/2013 até Outubro 2013, período de implantação da nova forma de negociação.

- **Redução de clientes com fornecimento de água suspenso, que foram recuperados, e consequentemente aumento na arrecadação.**

Conforme apresentado pela tabela 4, observa-se que a quantidade de clientes com fornecimento suspenso negociou de na maioria dos meses de forma de parcelamento, superando os pagamentos á vista entre Junho/2013 até Outubro 2013, período de implantação

da nova forma de negociação.

TABELA 4 – Gráfico da Porcentagem período 06/2013 á 10/2013 de Clientes Recuperados á vista e á prazo.

	Quitados a Vista	Parcelados
JUNHO/13	41,32%	58,68%
JULHO/13	43,68%	56,32%
AGOSTO/13	30,44%	69,56%
SETEMBRO/13	32,56%	67,44%
OUTUBRO/13	37,74%	62,26%
2013 (Média)	38,19%	61,81%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

- **Redução da Inadimplência Anual / Recuperação de Receita**

Conforme Tabela 5, pode-se observar que o percentual geral de inadimplência vem caindo consideravelmente nos últimos anos devido ao fato de que foram recuperadas receitas que até então estavam perdidas. O novo tipo de negociação vem contribuindo para este fato de modo que ao cliente quitar seu débito, ele torna-se adimplente.

TABELA 5 – Percentual Anual de Redução da Inadimplência

ANO	%
2010	11,76
2011	12,04
2012	12,68
2013	14,21

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

Geralmente os clientes que passam pelo setor de Cobrança, apresentam perfil onde estes clientes já estão cientes da sua situação de débito, já foram cobrados anteriormente através de notificações de débito e telecobrança, porém estes se propõem a pagar somente quando há uma cobrança externa com o funcionário externo, que vai até o local oferecer a proposta de negociação mais facilitada.

- **ENVIO DE SMS**

Inovando no relacionamento com os clientes: A concessionária implantou com sucesso a nova ferramenta de cobrança por meio de mensagem via celular, ou seja, SMS (*Short Message Service*). Com o objetivo de atingir o maior numero de clientes cujas ligações encontram-se com fornecimento de água suspenso, estimulando-os a realizar uma negociação do débito imediata. Com envio cada vez maior de mensagens, obtivemos melhores resultados,

conforme Tabela 6, relação de envios e quantidades de negociações, pois foram muito mais clientes contatados.

TABELA 6 – Quantidade mensal de clientes que receberam SMS,contatos telefônicos, visitas externas e negociaram.

	ENVIO DE SMS		CONTATOS TELEFÔNICOS		VISITAS EXTERNAS	
MÊS	SMS	Negociado (%)	Contatos	Negociado (%)	Visitas	Negociado (%)
Junho	916	2,73%	425	2,35%	330	3,03%
Julho	1046	4,30%	729	1,37%	307	2,93%
Agosto	1435	4,25%	445	2,47%	377	3,77%
Setembro	1906	4,30%	530	0,75%	393	4,27%
Outubro	2003	4,99%	318	3,77%	398	4,02%
Total	7306		2447		1805	

MES	Á Vista (%)	Parcelados (%)	Á Vista (%)	Parcelados (%)	Á Vista (%)	Parcelados (%)
Junho	28,00%	72%	65%	35%	40%	60%
Julho	51,11%	48,89%	50%	50%	44,44%	55,56%
Agosto	36,07%	63,93%	45,45%	54,55%	27.77%	72.23%
Setembro	29,27%	70,73%	40%	60%	85,71%	14,29%
Outubro	32,00%	68,00%	16,66%	83,34%	43,47%	56.53%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

3. Conclusões

Com base nos resultados alcançados através das análises qualitativas e quantitativas, conclui-se que:

- Em média 4,99% dos clientes que receberam mensagem SMS negociaram. Este número de clientes é representativo, já que praticamente não havia possibilidade de contato com este cliente há bastante tempo.
- Observou-se que a média de clientes com fornecimento de água suspenso reduziu de -11,76 (ano 2010), para -12,04 (ano 2011). Notou-se que em 2012 a média teve pouca variação em relação a 2011, ficando em -12,68.
- A inadimplência reduziu em média -14,21% em 2013.
- Houve uma melhora na produtividade dos funcionários, pois o poder de persuasão de cada funcionário (interno- cobrança telefônica) ou cobrador externo, pois aumentaram o numero de negociações, pelo fato de que é mais cômodo o funcionário conversar com cliente e descobrir do que precisa para realizar a negociação.
- Conforme relatos dos próprios funcionários, muitos clientes se mostraram satisfeitos com esta nova oportunidade que lhes foi dada.

Constatou-se que é muito mais vantajoso para a empresa negociar com o cliente do que simplesmente deixa-lo com fornecimento de água suspenso. Notou-se que a aplicação da negociação mais facilitada apresentou um resultado muito positivo e satisfatório onde praticamente nenhum investimento de recursos financeiros foi despendido para atingir resultados muito lucrativos para a empresa e que esta ferramenta é um ótimo auxílio para a minimização dos resultados negativos oriundos dos clientes inadimplentes, visto que a mobilização financeira e humana é mínima.

Referências

ÁGUAS DO PARAÍBA. *Quem Somos***.** Disponível em: <http://www.aguas do paraiba.com. br>. Acesso em: 01 maio. 2014.

ANDRADE, Simone Ferreira Capriccio de; RIUL, Patrícia Helena; OLIVEIRA, Maria Sueli de;

ASCOM/ANA. *Brasil precisa investir R$ 22 bilhões até 2015 para garantir abastecimento de água. 2011. Disponível em:* http://www2.ana.gov.br/Paginas/imprensa/noticia.aspx?id_noticia=9209. Acessado em< 22 de setembro de 2014.

BRASIL. Ministério das Cidades. Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental. Programa de Modernização do Setor Saneamento (PMSS) *Conceitos, características e interfaces dos serviços públicos de saneamento básico* / coord. Berenice de Souza Cordeiro. – Brasília: Editora, 2009. 193p. (Lei Nacional de Saneamento Básico: perspectivas para as políticas e gestão dos serviços públicos; v.1).

CAMARGO, Silvia Helena Carvalho Ramos Valladão. *Visão Sistêmica e Negociação: O caso da pecuária de corte*. Tese de Doutorado em Administração apresentada a Universidade de São Paulo – FEA-USP, São Paulo, 2007. 243 p. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-31082007-111725/pt-br.php>.Acesso em: 12 jul. 2010.

CAVALCANTI, Melissa Franchini**.** *A INADIMPLÊNCIA NAS INSTITUIÇÕES PARTICULARES DE ENSINO NA CIDADE DE FRANCA*. FACEF Pesquisa, v. 11 – n.1 –2008, pp.45-58. Disponível em: <http://www.facef.br/facefpesquisa/2008/nr1/v11n1artigo4.pdf>. Aces em: 28 /05/13.

CRONIN JR, J. Joseph, e TAYLOR, A Steven. *Measuring Service Quality*: a reexamination and a extension. *Journal of Marketing*, New York: American Marketing Association, Jul. 2002. v. 56, p. 55-68.

HUTON, G.; HALLER.L. *Evolution of the custs benefits of water and sanitation improvements at the global level*, 2004.

IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais, *Pesquisa Nacional de Saneamento Básico*, 2011. http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/pnsb2008/PNSB_2008.pdf > Acessado em: 12 de janeiro 2014.

LIBÂNIO, P. A. C. *A Implementação da Política Nacional de Recursos Hídricos e sua Interface com Aspectos de Qualidade de Água***:** Implicações da Regulação de Recursos Hídricos sobre o Setor de Saneamento e no Controle da Poluição Hídrica. Versão preliminar da tese de doutorado apresentada para Exame de Qualificação. Belo Horizonte: Programa de Pós-Graduação em Saneamento, Meio Ambiente e Recursos Hídricos da UFMG, 2004.

MINISTÉRIO DAS CIDADES LANÇA DIAGNÓSTICO DE SANEAMENTO - *Indicadores de 2009 revelam melhorias em águas, esgotos e coleta de lixo*. Disponível em: <http://www.portal2014.org.br/noticias/7873/MINISTERIO+DAS+CIDADES+LANCA+DIAGNOSTICO+DE+SANEAMENTO.html>. Acessado em: 08 de março de 2014.

SINDCON (Sindicato Nacional das Concessionárias Privadas de Serviço Público de Água e Esgoto), no período de 1995 – 2010. http://www.sindcon.com/concessoes-privadas/ > Acessado em 12 de janeiro de 2014.

SOARES, S. R. A.; BERNARDES, R. S.; CORDEIRO NETTO, O. M. *Relações entresaneamento, saúde pública e meio ambiente: elementos para formulação de um modelo de planejamento em saneamento*. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 18 (6):1713-1724, nov dez, 2002.