

V-019 - UTILIZAÇÃO DE MAPAS TEMÁTICOS ATRAVÉS DE SISTEMA “ArcGIS” PARA REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA, AUMENTO DA ARRECADAÇÃO E GESTÃO DA EVASÃO

Ricardo Rodrigues Leal

Encarregado de Serviços Comerciais e Arrecadação da Cia. de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP – Unidade de Gerenciamento Regional Interlagos

Sinézio Ferreira de Lana

Técnico de Gestão da Cia. de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP - Unidade de Gerenciamento Regional Interlagos

Endereço⁽¹⁾: Avenida Interlagos 6395 – Interlagos – São Paulo – SP - CEP: 04447-001 - Brasil - Tel: (11) 5660-5053/3775-5410 e-mail: rleal@sabesp.com.br / slana@sabesp.com.br

RESUMO

Por decorrência da crise que atingiu nosso país nos últimos três anos vimos nossos indicadores de Inadimplência e Evasão de Receitas aumentarem substancialmente, e por consequência a Arrecadação despencar. Diante deste quadro nos vimos obrigados a pensar fora da “caixinha”, e fizemos a seguinte pergunta: *Como aumentar a arrecadação e diminuir a inadimplência em plena crise?*

Assim tivemos a ideia de realizar mapeamento dos nossos clientes, por categoria de consumo, ticket médio de pagamento e maiores devedores.

Sendo assim, o presente trabalho vem relatar uma prática para identificar de maneira objetiva as concentrações de devedores e como tal informação auxilia no processo de recuperação de crédito, bem como na redução da evasão propriamente dita e aumento da arrecadação.

PALAVRAS-CHAVE: Mapas Temáticos, Redução da Evasão, Aumento da Arrecadação.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho contém estudos realizados à partir de dados quantitativos da base de clientes atendida pela unidade Interlagos da Sabesp, que possui clientes comerciais, residenciais, industriais e mistos. Tais clientes em determinado momento podem vir a se tornar inadimplentes e para isso é necessário uma análise constante destes dados para eventuais tomadas de decisão que mitiguem a evasão e inadimplência.

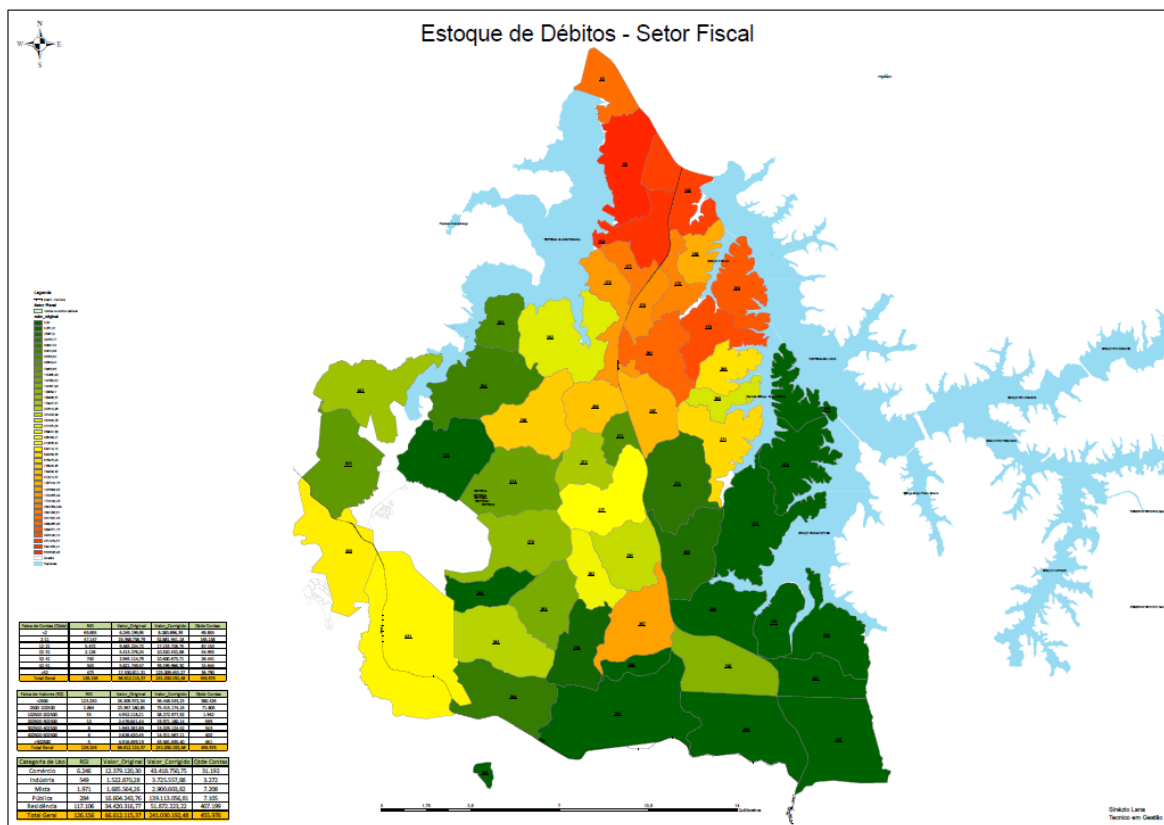
Entretanto percebemos que as ações locais não surtiem o efeito desejado, haja vista não estabelecermos uma ordenação que visasse atuação em quantidade com maior retorno financeiro.

Assim, passamos a utilizar o sistema ArcGIS para subsidiar estas informações comerciais de forma a estruturar melhor as ações de cobrança e recuperação de clientes, otimizando serviços e recuperando crédito de forma organizada e com maior efetividade.

MATERIAIS E MÉTODOS

À partir de um banco geral de dados da base comercial da nossa unidade, começamos a agrupar e segmentar os devedores por tipo de cliente (residencial, comercial, industrial e misto), de forma a garantir um trabalho mais concentrado e de maior retorno.

Os parâmetros utilizados para este agrupamento além do tipo de cliente foram: quantidade de contas, valores, categoria de uso. À partir destas informações aplicamos este banco de dados no sistema ArcGIS para visualização dos clientes devedores de forma espacializada, garantindo um maior ganho nas ações subsequentes de notificação, corte e negociação de débitos junto a estes clientes.



PRIMEIRA ETAPA: NOTIFICAÇÃO

Notificação dos clientes com informações de quantidade de contas em aberto, valores devidos e prazo para comparecer a agência comercial sob pena de corte do abastecimento.

RESULTADOS DA PRIMEIRA ETAPA

Houve retorno de cerca de 30% dos clientes notificados; em alguns casos o morador/cliente estava ausente (15%) e os demais não compareceram para negociação.

SEGUNDA ETAPA: EMISSÃO DE ORDEM DE CORTE

Após a fase de notificação, os clientes que não compareceram para negociar tiveram ordem de corte emitida para execução.

RESULTADOS DA SEGUNDA ETAPA

Tivemos um maior retorno do cliente na segunda etapa, onde a assertividade foi maior (mediante ao corte da ligação) e tivemos maior recuperação de valores junto aos mesmos. Seguem resultados:

Aumento de **12%** na arrecadação no período setembro-dezembro/17:

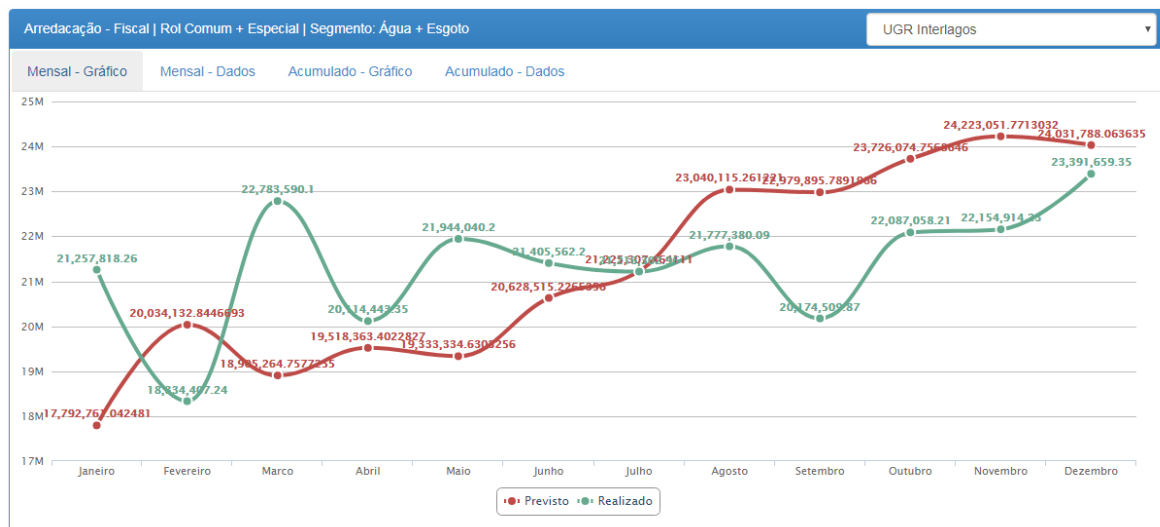


Figura 1 – Arrecadação. Fonte: Painel de Orçamento da unidade.

Aumento do ticket médio de arrecadação da ordem de **12%**:

Ticket Médio (Arrecadação) - UGR Interlagos - MS			
Mês	Qtde Ligações	Arrecadação Mensal	Ticket Médio
jan/17	⇒ 238.205	⇒ 21.261.448,25	⇒ 89,26
fev/17	⇓ 211.873	⇓ 18.336.115,77	⇓ 86,54
mar/17	⇑ 267.012	⇑ 22.784.546,76	⇓ 85,33
abr/17	⇓ 228.052	⇒ 20.114.949,59	⇒ 88,20
mai/17	⇑ 262.329	⇑ 21.944.632,06	⇓ 83,65
jun/17	⇒ 246.082	⇒ 21.408.906,65	⇓ 87,00
jul/17	⇑ 251.005	⇒ 21.217.367,28	⇓ 84,53
ago/17	⇑ 252.381	⇑ 21.777.888,69	⇓ 86,29
set/17	⇒ 241.036	⇒ 20.175.475,05	⇓ 83,70
out/17	⇑ 250.817	⇑ 22.087.551,29	⇒ 88,06
nov/17	⇒ 239.447	⇑ 22.155.273,25	⇑ 92,53
dez/17	⇑ 249.210	⇑ 23.392.051,58	⇑ 93,86
Média	244.787,42	21.388.017,19	87,37

Redução da evasão de receita da ordem de **42%** no período apurado (set-dez/17)

Índice de Evasão - UGR Interlagos - MS			
Mês	Faturamento	Arrecadação Bruta	Índice de Evasão
jan/17	23.664.145,96	21.261.448,25	10,15%
fev/17	22.122.320,65	18.334.452,00	17,12%
mar/17	22.818.925,30	22.783.727,80	0,15%
abr/17	22.727.523,20	20.114.443,35	11,50%
mai/17	22.622.803,99	21.944.134,10	3,00%
jun/17	22.665.605,54	21.405.641,02	5,56%
jul/17	23.422.310,75	21.216.436,02	9,42%
ago/17	23.023.094,65	21.777.431,09	5,41%
set/17	23.387.813,54	20.174.599,78	13,74%
out/17	24.220.386,08	22.087.080,59	8,81%
nov/17	24.020.162,22	22.154.914,23	7,77%
dez/17	25.202.225,51	23.391.752,66	7,18%
Total	279.897.317,39	256.646.060,89	8,32%

CONCLUSÕES

Com a modernização e necessidade de atuação para reduzir inadimplência em nossa base de clientes torna-se necessário o acompanhamento das principais frentes que auxiliam no resultado final, evidenciando a utilização de sistemas dos mais variados (dentre eles, de análise de dados críticos e mapeamento) para auxílio na tomada de decisão e promoção de ações de curto prazo que estimulem nossos clientes a adimplência promovendo acordos e reduzindo a evasão.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. [http://10.21.142.10/Orcamento/2017/Indicadores.aspx?l=1&ID_Indicador=\(24\)&Rol=A&Tipo=AE](http://10.21.142.10/Orcamento/2017/Indicadores.aspx?l=1&ID_Indicador=(24)&Rol=A&Tipo=AE)
2. <http://10.21.142.10/painel/2017/Indicador.aspx?Nivel=3>
3. <http://portal.sabesp.com.br/portal/asp/download.asp>
4. <http://eae-prd.sabesp.com.br/csi/>
5. <http://eae.sabesp.com.br/ges/>