



V-014 - A COBRANÇA DE CRÉDITOS VENCIDOS EM NÚCLEOS HABITACIONAIS VERTICAIS DE BAIXA RENDA: O CASO SABESP

Ivone Dias Sato⁽¹⁾

Tecnóloga em Processamento de Dados pela Universidade Presbiteriana Mackenzie, Especialista em Análise de Sistemas pela Universidade Presbiteriana Mackenzie e Mestranda em Engenharia de Produção pela Universidade Nove de Julho (UNINOVE). Atualmente é professora do ensino superior da Universidade Nove de Julho e analista de gestão da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP).

Rosângela Maria Vanalle⁽²⁾

Engenheira de Produção Química pela Universidade Federal de São Carlos, mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, doutora em Engenharia Mecânica/EESC pela Universidade de São Paulo e pós-doutorado pela Universidad Complutense de Madrid. Atualmente é professora pesquisadora da Universidade Nove de Julho (UNINOVE).

Wagner Cezar Lucato⁽³⁾

Engenheiro Mecânico pela Escola de Engenharia Mauá, Economista pela Universidade Municipal de São Caetano do Sul, especialista em Comércio Exterior pela Fundação Getúlio Vargas SP, mestre em Administração de Empresas pela Universidade Guarulhos, doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Metodista de Piracicaba. Atualmente é professor pesquisador da Universidade Nove de Julho (UNINOVE) e sócio gerente da Profit Providers Consultores Associados SC Ltda.

Endereço⁽¹⁾: Rua Major Rudge, 37 - Penha – São Paulo - SP - CEP: 03607-010 - Brasil - Tel.: (11)2643-3091 - e-mail: ivone.sato@uninove.br

RESUMO

Recuperar créditos vencidos é um desafio para todas as empresas prestadoras de serviços e para que este processo cumpra com sua missão de cobrar e recuperar receita financeira, todas as tarefas devem ser estruturadas adequadamente, visando alta produtividade e recuperação financeira efetiva. No setor público de saneamento, a busca por soluções inovadoras no processo de cobrança para a recuperação de crédito tem sido baseada nos sistemas de informação internos e públicos para a criação de projetos que alcançam dois resultados relevantes: o gerenciamento e recuperação de créditos vencidos e a manutenção da carteira de clientes, pois o inadimplente é um ex-cliente, que ao resolver suas pendências pode voltar a ser um consumidor dos produtos e serviços da empresa. O controle da evasão de receitas e da inadimplência é um fator determinante para o equilíbrio econômico-financeiro das organizações, porém é necessário o desenvolvimento de operações e processos sustentáveis junto com a sociedade e comunidades para as quais os produtos e serviços são destinados, efetivando, o equilíbrio social. Neste contexto, o objetivo deste estudo é demonstrar que a mudança dos processos convencionais de cobrança, principalmente em núcleos de baixa renda, é fundamental para que melhores resultados sejam alcançados tanto em termos de recuperação financeira como para recomposição da base de clientes.

PALAVRAS-CHAVE: Baixa renda, conjuntos habitacionais verticais, créditos vencidos, recuperação, saneamento básico.

INTRODUÇÃO

O Brasil é o país com a maior disponibilidade de água doce do mundo, porém o Estado de São Paulo tem reservas escassas. São Paulo tem apenas 1,6% da água, mas ocupa 2,4% do território nacional, possui cerca de 20% da população e é responsável por mais de um terço do PIB brasileiro. Por essa razão, cuidar dos recursos hídricos é estratégico (GESP, 2011).

Um fator determinante para o setor é o tema perdas, pois os índices de perdas elevados são consequência de uma infra-estrutura física de má qualidade e, também, de uma deficiente gestão dos sistemas (SNIS, 2008). De acordo com o GESP (2011), existem dois tipos de perdas: reais e aparentes.



Segundo Moraes *et al.* (2007), a perda aparente num Sistema de Abastecimento de Água é a incapacidade da organização (operadora do sistema) de contabilizar a água disponibilizada para os usuários. Os fatores que provocam tal incapacidade são: (i) falha do cadastro comercial; (ii) falha na sistemática de faturamento e cobrança; (iii) problemas no parque de hidrômetros; (iv) imprecisão nas medições; e (v) política de combate à fraude e ligações clandestinas ineficientes.

Com relação às perdas aparentes ligadas a faturamento e cobrança, para Zschornack *et al.* (2010) não é de hoje que a inadimplência tem se mostrado com um problema crônico das empresas públicas, pois os mecanismos de cobrança se limitam ao que a lei permite.

Ainda segundo Zschornack *et al.* (2010), em muitos casos a concessão de descontos ou outras facilidades de negociação acabam por ser classificadas como provável renúncia de receita, impedindo que políticas mais efetivas sejam adotadas, ao contrário do que ocorre na iniciativa privada, onde há grande autonomia do credor.

Com esse cenário só resta a utilização criativa dos mecanismos legais, de forma que se possa conciliar as pressões por eficiência na arrecadação oriundas dos controladores com as imposições legais dos órgãos fiscalizadores.

Segundo Santos (2003), o controle da evasão de receitas e da inadimplência é um fator determinante para o equilíbrio econômico-financeiro de qualquer organização. Nas regiões carentes e de baixa renda, devido às condições precárias de sobrevivência das famílias que ali habitam, há maior dificuldade cobrar e recuperar créditos vencidos.

No setor público de saneamento, as soluções inovadoras no processo de cobrança e recuperação de crédito têm sido baseadas em projetos de alto desempenho que devem alcançar dois resultados importantes: o gerenciamento e recuperação de créditos vencidos e a ampliação e, ou, manutenção da carteira de clientes. O inadimplente, muitas vezes, é um ex-cliente, que ao resolver suas pendências financeiras pode voltar a ser um consumidor dos produtos e serviços da empresa e, com isso, aumentar o faturamento da mesma.

Neste contexto, o objetivo deste estudo é demonstrar que a mudança dos processos convencionais de cobrança, principalmente em núcleos habitacionais verticais de baixa renda, é de fundamental importância para que resultados significativos sejam alcançados tanto em termos de recuperação financeira como em termos da recomposição da base de clientes.

METODOLOGIA

A metodologia que suporta este trabalho foi baseada e desenvolvida por meio de pesquisa bibliográfica e pautada na literatura atual dos temas abordados: saneamento básico, inadimplência, cobrança e núcleos de baixa renda e em um estudo de caso com o objetivo de analisar o impacto da mudança do processo de cobrança em núcleos habitacionais verticais de baixa renda.

Devido à complexidade da área de atuação da Sabesp e do grande número de clientes a empresa está organizada em Unidades de Negócio (UN) e para a Região Metropolitana de São Paulo (RMSP) existem cinco UNs.

A área selecionada para este estudo foi o Conjunto Habitacional Cingapura Chaparral, localizada na região leste da cidade de São Paulo, pertencente à Unidade de Negócio Leste da Sabesp.

A seleção desta localidade se deu com base nas informações contidas nos sistemas comercial e financeiro da empresa.

Para a área escolhida, foram levantados dados relativos ao estoque de débitos existentes antes da ação de cobrança diferenciada e depois da realização, medindo, entre outras variáveis, a satisfação dos clientes atendidos.



REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Nessa etapa do presente trabalho faz-se uma revisão na literatura atual que trata dos temas objetos deste estudo: saneamento básico, inadimplência, cobrança e núcleos de baixa renda.

O SETOR DE SANEAMENTO E A SABESP

O setor de saneamento básico do Estado de São Paulo compreende o sistema de produção e distribuição de água, bem como a coleta, o afastamento e o tratamento do esgoto sanitário.

Para cuidar deste sistema complexo de saneamento existe a Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo, a Sabesp, que é uma empresa de economia mista responsável pelo fornecimento de água, coleta e tratamento de esgotos de 364 municípios do Estado de São Paulo. Em número de clientes, pode ser considerada como uma das maiores empresas de saneamento do mundo. São 27,2 milhões de pessoas atendidas, quase duas vezes a população da Bélgica, com 99% de índice de atendimento urbano com abastecimento de água, 81% de índice de atendimento urbano com coleta de esgotos e 75% de índice de tratamento de esgotos coletados. (SABESP, 2011)

De acordo com o Ministério das Cidades (CIDADES, 2011), a sustentabilidade dos serviços de saneamento, seria assumida pelo menos a partir de quatro dimensões: a ambiental, relativa à conservação e gestão dos recursos naturais e à melhoria da qualidade ambiental; a social, relacionada à percepção dos usuários em relação aos serviços e à sua aceitabilidade social; a da governança, envolvendo mecanismos institucionais e culturas políticas, com o objetivo de promoção de uma gestão democrática e participativa, pautada em mecanismos de prestação de contas; e a econômica, que concerne à viabilidade econômica dos serviços.

Em saneamento, o universo de clientes, geralmente composto por toda uma cidade ou estado, é outro fator prejudicial, haja vista o volume elevado de clientes inadimplentes. Como o processo de terceirização da cobrança é encarado, muitas vezes, com maus olhos pelos órgãos fiscalizadores, a cobrança acaba sendo realizada de uma forma inadequada (MORAES *et al.*, 2007).

Outro fator que influencia a inadimplência é o sistema tarifário. De acordo com o Decreto 41.446/96, que dispõe sobre o regulamento do sistema tarifário dos serviços prestados pela Sabesp, em seu artigo 2º: “As tarifas de serviços de água e esgoto serão calculadas, considerando-se as diferenças e peculiaridades de sua prestação, as diversidades das áreas ou regiões geográficas e obedecendo-se os seguintes critérios: (i) categorias de uso; (ii) capacidade de hidrômetro; (iii) característica de demanda e consumo; (iv) faixas de consumo; (v) custos fixos e variáveis; (vi) sazonalidade e (vii) condições sócio-econômicas dos usuários residenciais.” (JUSBRASIL, 2011). Dentre estes critérios destacam-se as faixas de consumo, ou seja, uma tabela progressiva onde quanto maior o consumo, maior será o valor cobrado pelo metro cúbico consumido; e as condições sócio-econômicas dos usuários, ou seja, dependendo da situação do cliente, pode ser oferecida a tarifa social.

De acordo com o Plano Nacional de Saneamento Básico – PLANSAB, do total de 34 concessionárias de serviços de saneamento no Brasil, 13 (38%) possuem uma tarifa social explícita. E, além disso, verifica-se que os usuários cadastrados nessa categoria representam uma pequena parcela do total de clientes residenciais (em torno de 5% ou menos), pois além de outros critérios para ter direito ao benefício, o usuário precisa estar adimplente, mas, se não for dada à pessoa a possibilidade de parcelamento de sua dívida, este critério é inaceitável, posto ser limitante do acesso ao programa social daqueles que mais necessitam: a situação de inadimplência geralmente deriva das mesmas dificuldades financeiras que fazem necessário o acesso à tarifa social. (CIDADES, 2011)

RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO EM SANEAMENTO

O risco de crédito é tão antigo quanto os empréstimos em si, e a inadimplência é o principal fator que aflige qualquer instituição com fins lucrativos (GUIMARÃES, 2006).



As perdas comerciais consideradas não recuperáveis geradas pela inadimplência estão relacionadas a dois grupos de fatores. O primeiro se refere à qualidade da gestão da empresa e à sua capacidade de recuperar contas a receber. O segundo grupo diz respeito a um conjunto de fatores de ordem institucional, jurídica, econômica e social os quais estão fora do controle gerencial da empresa. (SABESP, 2009)

Outros fatores de natureza jurídico-institucional e econômico-social também influenciam de forma importante o comportamento da inadimplência, como os núcleos de pobreza existentes em muitos municípios operados, em que é impossível a adoção de políticas eficazes para redução da inadimplência. (SABESP, 2009)

O ciclo de cobrança na Sabesp é o período compreendido entre a disponibilização dos dados dos imóveis devedores, execução e conclusão das ações de recuperação de créditos vencidos. Existem duas modalidades de cobrança:

- Administrativa: serviços voltados à recuperação de créditos vencidos por meio de ações de cobrança administrativa e de serviços de engenharia de corte do fornecimento de água, supressão da ligação por débito, restabelecimento e religação do fornecimento de água;
- Judicial: serviços de cobranças amigáveis e judiciais, voltados à recuperação de créditos vencidos de natureza tarifária e de serviços oriundos de ligações inativas (sem abastecimento) e de processos de ligações irregulares, bem como de ligações ativas que não podem sofrer interrupção do fornecimento de água. A cobrança judicial envolve a prática de atos processuais em procedimentos comuns ou especiais no patrocínio de cobrança ou execução de créditos inadimplidos, por meio de ações judiciais adequadas para cada caso.

Nos núcleos de baixa renda, como favelas e comunidades carentes, nenhuma destas modalidades é realmente eficaz. As ações coercitivas como o corte no abastecimento, levam muitos clientes à irregularidade. Já as ações judiciais são comprometidas pela falta de documentação que vincule o cliente ao imóvel devedor.

As empresas, para sobreviverem e crescerem, necessitam introduzir novidades tecnológicas e organizacionais ao longo da sua vida (BARBIERI E ÁLVARES, 2003).

NÚCLEOS DE BAIXA RENDA: A POBREZA EM SÃO PAULO E O ÍNDICE PAULISTA DE VULNERABILIDADE SOCIAL (IPVS)

A classificação de indivíduos e famílias segundo suas condições de vida tende a ser realizada por meio da negação, ou seja, são pobres aqueles que, por exemplo, não dispõem de uma renda mínima necessária à subsistência ou têm atendimento deficiente de suas necessidades básicas. (FERREIRA *et al.*, 2006)

Recentemente, incorporou-se à discussão sobre a pobreza a concepção de vulnerabilidade social de pessoas, famílias ou comunidades. Nesse sentido, vulnerabilidade é uma noção multidimensional, uma vez que afeta indivíduos, grupos e comunidades, em planos distintos de seu bem-estar, em diferentes formas e intensidades. (FERREIRA *et al.*, 2006)

A vulnerabilidade de um indivíduo, família ou grupos sociais refere-se a sua maior ou menor capacidade de controlar as forças que afetam seu bem-estar, isto é, a posse ou o controle dos recursos requeridos (ativos) para o aproveitamento das oportunidades propiciadas pelo Estado, mercado ou sociedade. (KATZMAN *et al.*, 1999)

Desenvolvido pela Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados – SEADE, o Índice Paulista de Vulnerabilidade Social (IPVS) é um indicador que consiste em uma tipologia derivada da combinação entre duas dimensões – socioeconômica e demográfica –, que classifica o setor censitário do IBGE em seis grupos de vulnerabilidade social, conforme a tabela 1. (SEADE, 2011)

Tabela 1: Grupos do IPVS Fonte: SEADE (2011)

| Grupo | Dimensões | | IPVS |
|-------|----------------|---|-----------------------------|
| | Socioeconômica | Ciclo de Vida Familiar | |
| 1 | Muito Alta | Famílias Jovens, Adultas ou Idosas | Nenhuma Vulnerabilidade |
| 2 | Média ou Alta | Famílias Idosas | Vulnerabilidade Muito Baixa |
| 3 | Alta Média | Famílias Jovens e Adultas Famílias Adultas | Vulnerabilidade Baixa |
| 4 | Média | Famílias Jovens | Vulnerabilidade Média |
| 5 | Baixa | Famílias Adultas e Idosas | Vulnerabilidade Alta |
| 6 | Baixa | Famílias Jovens | Vulnerabilidade Muito Alta |

Este indicador, aliado às informações internas da organização e aos dados populacionais do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE subsidia a tomada de decisão em relação à criação de projetos inovadores na recuperação de créditos vencidos em núcleos verticais de baixa renda.

De acordo com o HABISP (2011), somente na Região Leste do Município de São Paulo existem 297 favelas, sendo que 110 (37%) delas estão classificadas nos grupos 5 ou 6 do IPVS. Em relação aos loteamentos irregulares, são 381 na região, 71 (18%) deles está no grupo 5 ou 6 do IPVS. Já os núcleos verticais, que são 225 entre CDHU, COHAB e Cingapura, não há detalhamento do indicador IPVS. Levando-se em consideração que este indicador tem como base o Censo Demográfico IBGE de 2000, a situação desta população tende a ter piorado dos últimos anos.

ESTUDO DE CASO

O presente estudo de caso avalia a negociação dos débitos em aberto dos clientes da Sabesp *in loco*, ou seja, na moradia do cliente, para os imóveis localizados em núcleos habitacionais verticais de baixa renda com revisão de débitos, parcelamento dentro das condições dos clientes, redução de perdas e aproximação da Sabesp com a sociedade.

HISTÓRICO DA ÁREA ESCOLHIDA

O “Cingapura Chaparral” faz parte da Subprefeitura de Penha, atendido pela Unidade de Negócio Leste da SABESP e se trata de um conjunto habitacional, criado pela Prefeitura Municipal de São Paulo, com intuito de urbanizar favelas e áreas degradadas, com a construção de prédios de apartamentos, urbanização dos lotes a serem preservados, com eliminação das áreas de risco, transformando as favelas em verdadeiros bairros.

Até o final do ano de 2010, além do conjunto habitacional, na localidade havia uma invasão no entorno dos prédios, degradando ainda mais a região, com quase dois mil barracos das favelas conhecidas como Kampala, Chaparral e Tiquatira, conforme a figura 1.

Com a desocupação das áreas irregulares pela Prefeitura de São Paulo, houve a possibilidade de negociação dos débitos dos prédios de apartamentos, o que antes era inviável devido ao consumo de água dos prédios também pelos moradores das favelas.

Visando redução da evasão de receitas, a redução da inadimplência na localidade e diante da dificuldade de recuperação de clientes que apresentavam problemas financeiros por habitarem núcleos de baixa renda, a Sabesp, através de sua equipe de cobrança, implementou, em janeiro de 2011, um projeto piloto para a prática denominada Negociação *in loco* em Condomínios.

Nesta ação, além da confirmação da situação financeira dos clientes com evidências fotográficas, foram efetuadas a análise, a proposta de solução e a negociação dos débitos em aberto, de acordo com as condições dos clientes em seus imóveis, sem que estes precisem sair de casa para ir à Sabesp.

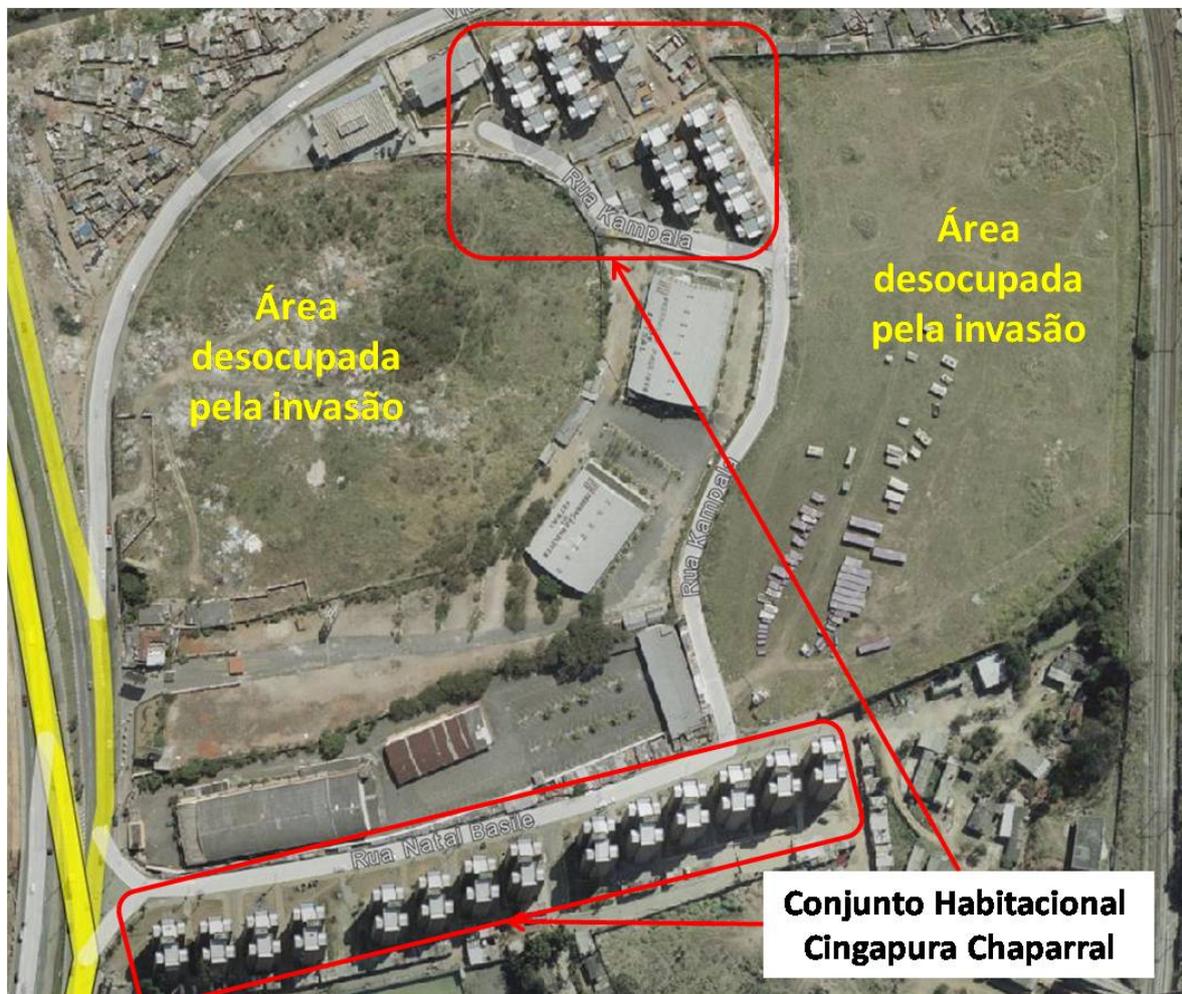


Figura 1: Foto aérea do Conjunto Habitacional Cingapura Chaparral – Fonte: HABISP (2011)

OBJETIVO E OPERACIONALIZAÇÃO DA ATIVIDADE

O objetivo principal da Negociação *in loco* no Conjunto Habitacional Cingapura Chaparral é dar condições para que os clientes possam negociar seus débitos e diminuir o índice de inadimplência na região, tornando o cliente adimplente, diminuindo perdas e aproximando a Sabesp da sociedade. Ao mesmo tempo pretendeu-se medir a efetividade da metodologia como base para sua expansão generalizada em outras áreas mais amplas nas quais problemas semelhantes persistem.

Em levantamento inicial realizado, em outubro de 2010, para planejamento das ações, dos 24 prédios de apartamentos existentes na área selecionada, foram identificados 12 com débito, havendo 895 contas que faziam parte do estoque de débitos da Unidade de Negócio Leste da Sabesp. Essa inadimplência representava R\$ 612.080,00 em valores históricos e R\$ 1.352.704,00 em valores atualizados, sendo que alguns prédios possuíam mais de 180 contas em aberto.

No Chaparral, cada prédio tem a sua ligação, porém não há individualização por unidade habitacional, fator que dificulta o gerenciamento dos pagamentos pelos moradores.



O trabalho de campo foi iniciado com visita porta a porta dos inadimplentes com o objetivo de conversar com os síndicos e moradores, levantar a situação socioeconômica de cada unidade habitacional (apartamento) e negociar os débitos. Para a operacionalização da atividade foi emitida a ficha de Levantamento Socioeconômico (LSE), juntamente com informações de cadastro, histórico de cobrança e valores atualizados, provenientes do sistema de informação corporativo da Sabesp.

De posse desses dados, o fiscal negociador da unidade de cobrança foi a campo para visitar e fotografar o imóvel, conversar com o cliente para a coleta das informações necessárias e propor a respectiva negociação para a quitação das pendências financeiras.

Caso fosse possível atender as necessidades do cliente de imediato, o fiscal negociador retornava com as informações da negociação já acordada com os clientes, efetivava o acordo de parcelamento no sistema de informação corporativo e retornava ao imóvel levando o acordo juntamente com a primeira parcela para pagamento. Nesse momento ele colhia a assinatura do cliente e fotografava os documentos necessários para a negociação de débitos (RG, CPF e ata de eleição do síndico).

Diante de situações muito críticas e de débito elevado nas quais havia a impossibilidade da negociação imediata, com base nas informações e evidências trazidas pelo fiscal, a equipe interna da unidade de cobrança analisava o caso e, utilizando-se dos procedimentos internos da Sabesp (Gerenciamento de Cobrança, Atendimento ao Cliente e Deliberações de Diretoria), elaborava propostas para solução do problema, tais como: abatimento de juros e multa, redução do débito na tarifa social (tarifa diferenciada para cliente de baixa renda que corresponde a cerca de 30% da tarifa normal), revisão de contas altas causadas por vazamentos no imóvel, entre outras soluções, para adequação do débito à realidade do cliente.

Neste caso, eram avaliadas diversas situações junto aos clientes, tais como: quantidade de pessoas que moravam na mesma unidade habitacional e a coerência entre esse número e o consumo mensal medido; a renda familiar dos habitantes do imóvel; trabalho formal e informal; condições e disponibilidade para pagamento de parcelas de acordo de parcelamento mais as contas mensais de consumo.

RESULTADOS

Em dois meses de trabalhos efetivos em campo e interno, houve análise e revisão dos débitos em tarifa social, reduzindo o valor inicial atualizado para R\$ 223.000,00.

Esta ação se justifica em face da impossibilidade de ações coercitivas de cobrança, como a suspensão no abastecimento, visto que a área é carente e que tal medida geraria diversos transtornos como processos judiciais, imagem negativa na mídia, revolta da população entre outros. Em suma, se não houver ações de redução dos débitos, a Sabesp não recebe o passado e ainda contribui com o aumento da inadimplência e das perdas de produto.

Com a visita aos 12 prédios e reuniões com os moradores e síndicos, alcançou-se o resultado de 100% de sucesso de negociação dos R\$ 223.000,00 com 12 acordos de parcelamento efetivados.

O estoque de débitos, que no levantamento inicial era de R\$ 1.352.704,00, sofreu uma redução de cerca de 99,7% até fevereiro de 2010, perfazendo R\$ 3.555,00 atualizados, referentes apenas às contas de consumo mensais de três prédios em atraso de pagamento.

Os resultados de maior relevância com o processo de negociação *in loco* em núcleos habitacionais verticais de baixa renda foram:

- Maior satisfação dos clientes e da sociedade, pela solução de seu problema, com facilidade e a comodidade de não sair de casa, além da devolução da dignidade por não ter de pedir água emprestada, e ter sua própria ligação novamente (palavras do cliente);
- Satisfação dos empregados com resultados positivos e solução aos problemas dos clientes;
- Satisfação das lideranças locais, bem como prefeituras e subprefeituras;
- Bons resultados para a UN Leste e Sabesp, com maior rentabilidade e resultados financeiros positivos;
- Imagem positiva da Sabesp.



O grande diferencial neste processo de cobrança em núcleos habitacionais verticais de baixa renda é a questão da oferta da possibilidade de parcelamento de débitos e/ou regularização da ligação de água junto à Sabesp, em sua “porta”, sem que os clientes tenham que se deslocar de sua residência, o que tem encantado os clientes.

CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A transformação no processo de cobrança para núcleos habitacionais verticais de baixa renda e a iniciativa da Sabesp de ir até o cliente são, realmente, fatores críticos para o sucesso nas ações de cobrança nestas localidades. Sendo assim, a prática poderá ser estendida aos terceiros que atuam no segmento de cobrança para a organização, além de repasse a outras áreas da Sabesp, as quais poderão aplicar esta ação objetivando resultados positivos no faturamento e na arrecadação da organização e na satisfação do cliente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BARBIERI, J. C.; ÁLVARES, A. C. T. Inovações nas Organizações Empresariais. In BARBIERI, J.C. Organizações Inovadoras: estudos de casos brasileiros. São Paulo: Editora FGV, 2003.
2. CIDADES, Ministério das. Plano Nacional de Saneamento Básico – PLANSAB. Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental. 2011. Disponível em http://www2.camara.gov.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/cdu/audiencias-publicas/divulgacao-e-debate-da-versao-preliminar-do-plano-nacional-de-saneamento-basico/plano-nacional-de-saneamento-basico-plansab/at_download/file, acessado em 01 jul. 2011.
3. FERREIRA, M.P.; DINI, N.P.; FERREIRA, S.P. Espaços e dimensões da pobreza nos municípios do Estado de São Paulo: Índice Paulista de Vulnerabilidade Social – IPVS. São Paulo em Perspectiva, São Paulo, Fundação Seade, v. 20, n. 1, p. 5-17, jan./mar. 2006. Disponível em: <<http://www.seade.gov.br>>; <<http://www.scielo.br>>.
4. GESP – Portal Governo do Estado de São Paulo, disponível em (<http://www.saopaulo.sp.gov.br/trabalhandoporvoce/saneamento-e-energia-oferta>), acessado em 27 fev. 2011.
5. GUIMARÃES, L. R. Previsão de Inadimplência e Redes Neurais Artificiais. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Modelagem Computacional, Rio de Janeiro, RJ, 2006.
6. HABISP, Habitação em São Paulo. Habitação. Prefeitura Municipal de São Paulo. 2011. Disponível em <http://www.habisp.inf.br/>, acessado em 27 fev. 2011.
7. JUSBRASIL, Site JusBrasil Legislação. Decreto Estadual 41.446/96. Disponível em <http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/172126/decreto-41446-96-sao-paulo-sp>, acessado em 01 set 2011.
8. KAZTMAN, R.; BECCARIA, L.; FILGUEIRA, F.; GOLBERT, L.; KESSLER, G., Vulnerabilidad, activos y exclusion social en Argentina y Uruguay. Santiago do Chile: OIT/Ford, 1999.
9. MORAES, H. T. N., GOMES, A. S., JEROZOLIMSKI, T. Perdas Aparentes em Sistemas de Abastecimento de Água: Estruturação dos Meios para seu Combate. 24º Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental, 2007.
10. SANTOS, José Odálio dos. Análise de crédito: empresas e pessoas físicas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
11. SABESP, Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo. Metodologia para cálculo do reajuste das tarifas – contribuições da Sabesp para a consulta pública ARSESP. 2009. Disponível em http://www.arsesp.sp.gov.br/downloads/secoes/saneamento/consulta/Contrib_Tarifas%5BSABESP%5D_CP07_2009.pdf, acessado em 04 abr. 2011.
12. SABESP, Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo. Página de Perfil. 2011. Disponível em <http://site.sabesp.com.br/site/interna/Default.aspx?secaoId=3>, acessado em 04 abr. 2011.
13. SEADE, Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados. Índice Paulista de Vulnerabilidade Social – IPVS. 2011. Disponível em <http://www.seade.gov.br/projetos/ipvs/>, acessado em 01 jul. 2011.
14. SNIS – Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento. Diagnóstico dos Serviços de Água e Esgoto 2008. Disponível em <http://www.snis.gov.br>, acessado em 27 fev. 2011.
15. ZSCHORNACK, T. MATTIODA, R. A. CARDOSO, R. DA R. Aplicação da Ferramenta MASP para Direcionamento de Ações de Combate à Inadimplência na Companhia Águas de Joinville, XVII SIMPEP, 2010.