

## **XI-1030 - BUSCAR CLIENTES: NOVA FORMA DE ABORDAGEM E NOVAS FERRAMENTAS NO TRATO COMERCIAL**

**Waldecir Colombini** <sup>(1)</sup>

Engenheiro Civil, especialista em redução e controle de perdas reais de água e de faturamento.

**Sergio Kenji Sato** <sup>(2)</sup>

Engenheiro Civil, especialista em redução e controle de perdas reais e aparentes de água.

**Endereço** <sup>(1)</sup>: Rua José Francisco Alves nº 45, apto 82, Vila Ema, São José dos Campos/SP, CEP 12243-060 - Brasil - Tel: (11) 5581-4700 - e-mail: [wcolombini@enorsul.com.br](mailto:wcolombini@enorsul.com.br)

### **RESUMO**

Em busca da melhoria contínua na gestão dos recursos hídricos e da eficiência operacional das concessionárias responsáveis pelo abastecimento de água, surge a necessidade de novas abordagens no combate às perdas aparentes e na recuperação do faturamento. Baseado nessa vertente, esse artigo apresenta os resultados de contratos de performance, onde a mudança na forma de abordagem das questões relativas ao atendimento de clientes, inovações tecnológicas, metodologias e estratégias causaram impactos significativos volume de água faturada das Companhias.

**PALAVRAS-CHAVE:** Perdas Comerciais, Perdas Aparentes, Recuperação de Receita, Abordagem Comercial, Venda D'Água.

### **INTRODUÇÃO**

Com a necessidade de se reduzir, de forma eficaz e progressiva, tanto as perdas reais como as perdas comerciais, tornam-se imperativas as buscas de procedimentos mais eficazes e sistematizados de gestão de modo que não se percam no vazio todos os investimentos gastos.

Do ponto de vista da redução das perdas aparentes e recuperação do faturamento, surge a necessidade de se adotar novas posturas ao se encarar os clientes e de se dispor de novas ferramentas com mudanças na forma de abordagem das questões relativas ao atendimento de clientes, havendo 3 segmentos dentro do universo de clientes que demandam cuidados especiais:

- GRANDES CONSUMIDORES;
- LIGAÇÕES INATIVAS;
- COMUNIDADES DE ALTA VULNERABILIDADE SOCIAL.

Os Grandes Consumidores, em decorrência de seu elevado consumo de água, devem ser monitorados e medidos através de medidores de maior precisão, do tipo “C” ou superior, já que quaisquer desvios de medição acabam por acarretar substanciais diferenças no faturamento.

As ligações inativas constituem um universo de clientes, do ponto de vista comercial e operacional, normalmente intocado pelas operadoras, sem que se busque as razões por que um cliente deixa de sê-lo e nem como fazer para recuperá-lo.

Entre os Grandes Consumidores e Inativos são relevantes os casos em que optam por utilizar fontes alternativas de abastecimento, tais como poços profundos ou rasos, substituindo parcial ou totalmente a água disponibilizada pelas concessionárias. Há casos em que a água é imprópria para consumo e outros em que o custo de exploração é muito mais elevado do que se utilizasse a água da concessionária. Há casos, ainda, em que o consumidor está inadimplente e opta pela fonte alternativa, pela impossibilidade de quitar seu débito com a concessionária.

As Comunidades de Alta Vulnerabilidade Social constituem-se, do ponto de vista comercial e operacional, num grave problema de perdas pela elevada concentração de ramais clandestinos e pelos numerosos casos de inadimplência, tratando-se, porém, de uma questão muito mais grave com aspectos sociais de grande complexidade que exige enfrentamento com recursos extraordinários e pessoal altamente qualificado na área de assistência social, e equipes multidisciplinares, executando ações integradas junto aos moradores das

comunidades. A ideia é fazê-los aderir voluntariamente ao processo de abastecimento regular por meio de tarifas sociais e a facilitação da quitação de débitos antigos, promovendo com isso uma maior inclusão social.

## **OBJETIVO**

O objetivo do projeto em pauta é apresentar os resultados obtidos na redução das perdas aparentes em contratos de performance, tendo como foco de atuação grandes consumidores, ligações inativas e comunidades de alta vulnerabilidade social.

### **GRANDES CONSUMIDORES**

Os chamados Grandes Consumidores caracterizam-se por possuírem um ou mais ramais de grande diâmetro com várias economias, nas categorias residencial, comercial ou mistos ou, imóveis na categoria industrial.

Os Grandes Consumidores devem ter medidores de maior precisão, do tipo “C” ou superior, já que quaisquer desvios de medição acabam por acarretar substanciais diferenças no faturamento. O acompanhamento à distância dos consumos é outro recurso que vem se agregando aos processos operacionais e que permite estabelecer padrões de consumo dos clientes. A partir daí, pode-se observar a ocorrência de desvios causados por eventuais vazamentos internos ou possíveis fraudes de consumos.

### **LIGAÇÕES INATIVAS**

As ligações inativas formam um rol de clientes que se mantém intocado pelas companhias, sem que se busque as razões por que um cliente deixa de sê-lo e nem como fazer para revertê-las.

Há situações em que o consumidor opta por utilizar fontes alternativas de água, tais como poços rasos ou profundos, ou outras fontes, independentemente de sua qualidade, sendo, em muitos casos, imprópria para consumo ou o custo de exploração desse manancial é muito mais elevado do que se utilizasse a água disponível na rede de abastecimento da concessionária.

Há casos em que o consumidor fica inadimplente e opta pela fonte alternativa, pela impossibilidade de quitar seu débito.

Além desses casos, existem aqueles que optam por solicitar desligamento do ramal predial anteriormente existente, fazendo uso de ramais clandestinos.

### **COMUNIDADES DE ALTA VULNERABILIDADE SOCIAL**

As Comunidades de Alta Vulnerabilidade Social constituem-se num grave problema de perdas pela grande concentração de ramais clandestinos e pela elevada inadimplência, tratando-se, porém, de uma questão muito mais grave com aspectos sociais de grande complexidade que exige enfrentamento com recursos extraordinários e apoio de pessoal altamente qualificado na área de assistência social, com equipes multidisciplinares, executando ações integradas junto aos moradores das comunidades, fazendo-os aderir voluntariamente ao processo de abastecimento regular por meio de tarifas sociais e a facilitação da quitação de débitos antigos, promovendo com isso uma maior inclusão social.

## **METODOLOGIA UTILIZADA**

### **COMPESA - PROJETOS: VENDA D'ÁGUA E COBRANÇA DE DÉBITOS**

Para a redução das perdas aparentes, combate aos desperdícios e aumento da arrecadação, no segmento dos condomínios e no rol dos clientes inativos, a COMPESA, Companhia Pernambucana de Saneamento, desenvolveu mais recentemente, em parceria com a iniciativa privada, o projeto Venda d'Água.



**Figura 1 - Loja Exclusiva para atendimento de condomínios em Pernambuco - COMPESA**

Esse projeto traz como elemento inovador, em relação aos projetos usuais, a mudança de enfoque nos seguintes aspectos:

- Forma de Abordagem;
- Ferramentas a serem utilizadas;
- Metodologias e Estratégias.

As atividades desenvolvidas se distribuem em 3 etapas distintas:



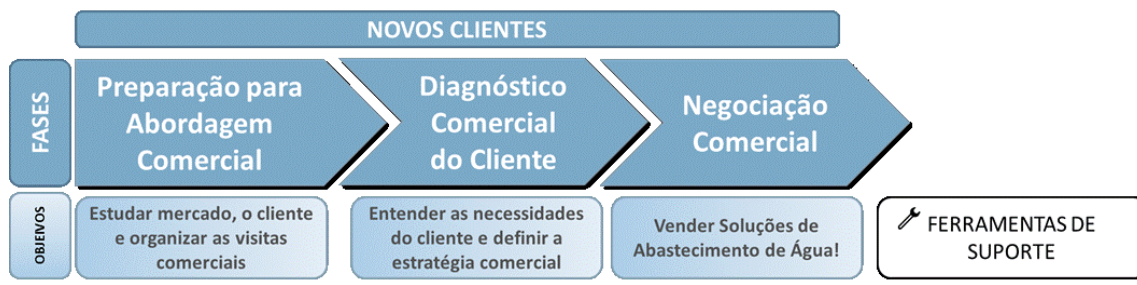
**Figura 2 - Etapas de projetos de venda d'água e cobrança de débitos**

A Etapa de Planejamento serve para que se efetue uma análise prévia da área em que se farão as visitas, verificando se há disponibilidade de água da CONCESSIONÁRIA e com que regularidade.

Nesta etapa é feita a montagem de um cronograma das inspeções a serem realizadas, de modo a mobilizar todos os recursos materiais e humanos necessários;

Através de um Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC ativo, efetuam-se preliminarmente contatos com moradores ou administradores, nos casos de condomínios, com a finalidade de agendar a visita de um Agente Comercial, devidamente treinado, para fazer uma abordagem comercial adequada e alinhada com o modelo adotado pela CONCESSIONÁRIA.

## FLUXO DE TRABALHO – NOVOS CLIENTES E RECUPERAÇÃO DE CLIENTES INATIVOS



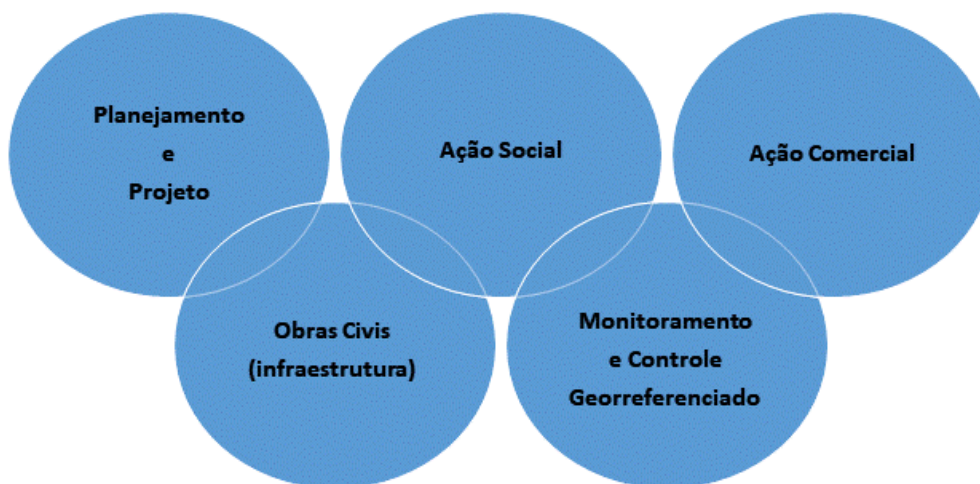
**Figura 3 - Fluxo de trabalho**

## FERRAMENTAS PARA ATRAIR E RECUPERAR OS CLIENTES

- Conta fixa por um ano;
- Facilidade na negociação e quitação dos débitos;
- Conscientização dos clientes para redução do desperdício de água;
- Melhoria do abastecimento;
- Loja de atendimento exclusiva.

**SABESP - PROGRAMA ÁGUA LEGAL** - Redução de Perdas e Recuperação de Clientes em Áreas de Alta Vulnerabilidade Socioambiental

Em São Paulo, a SABESP vem desenvolvendo em parceria com a iniciativa privada, através de contratos de performance com remuneração baseada na redução do volume de água utilizado (VU), o Programa Água Legal, voltado para as comunidades de alta vulnerabilidade socioambiental, tratando-se de ações integradas envolvendo equipes multidisciplinares nas áreas técnica, comercial e assistência social que visam a regularização do abastecimento, melhorias das condições sanitárias e ambientais, facilitação das condições de adimplência e inclusão social da população envolvida.



**Figura 4 - Etapas Programa Água Legal**





**Figura 5 - Equipe Programa Água Legal**



**Figura 6 - Programa Água Legal, café da manhã com a comunidade**

#### **CARACTERÍSTICAS DO PROJETO:**

- Contato com os líderes da comunidade;
- Palestras e reuniões com café da manhã para conscientização da população



**Figura 7 - Programa Água Legal**

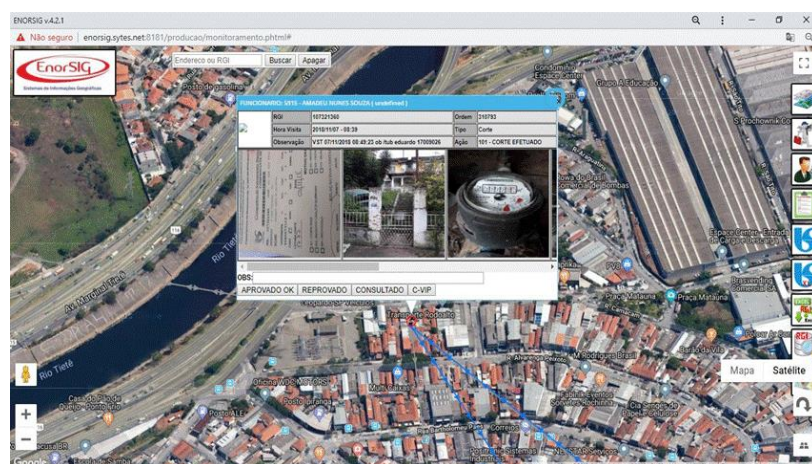
## PRINCIPAIS FERRAMENTAS

### Monitoramento e Controle Georreferenciado

- “ENORSIG” – Sistema georreferenciado para gestão e monitoramento on line, em ambiente WEB de ocorrências e de serviços operacionais e comerciais em campo que propicia maior precisão nas informações, gerando ganhos substanciais de agilidade e qualidade na prestação dos serviços.
- Monitoramento de alto consumo, baixo consumo, adimplência, inadimplência, erros no cadastro das ligações e acompanhamento em tempo real das equipes de vistoria e ligações regularizadas.



**Figura 8 - Monitoramento e Controle Georreferenciado**

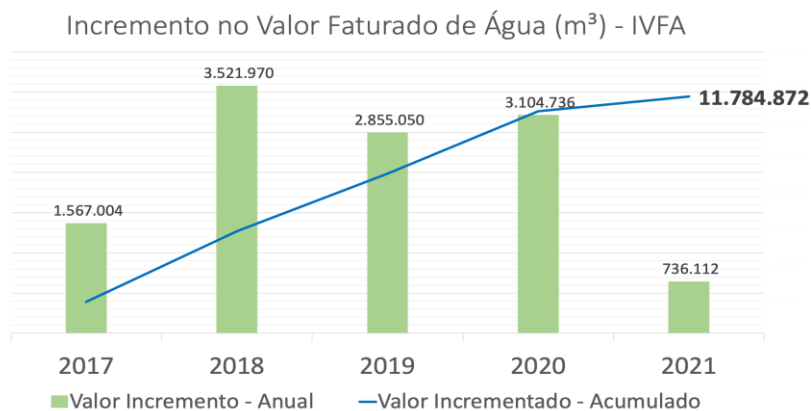


**Figura 9 - Monitoramento e Controle Georreferenciado**

## RESULTADOS OBTIDOS

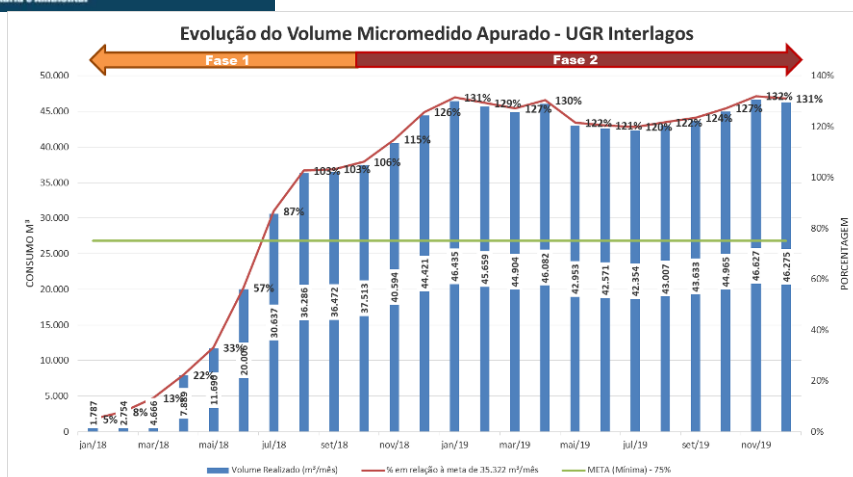
### COMPESA

Incremento no volume: 11,7 milhões de m<sup>3</sup>



**Figura 10 - Incremento no Valor Faturado de Água - COMPESA**

### SABESP

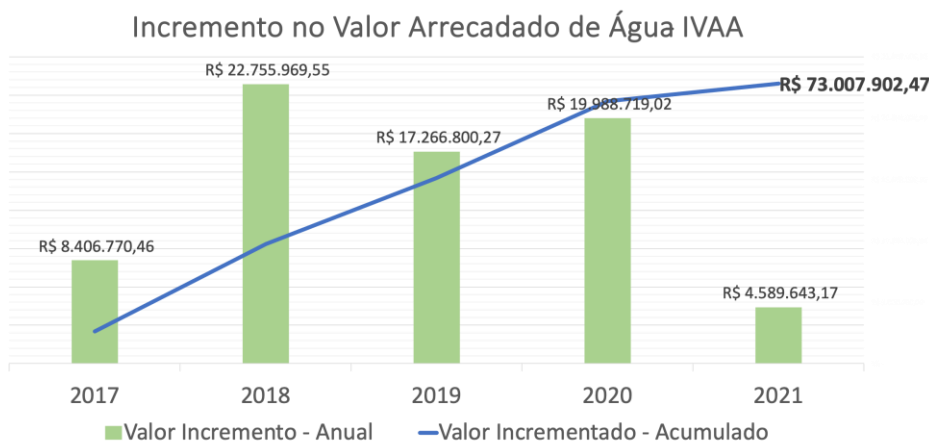


**Figura 11 - Evolução do Volume Micromedido Apurado - SABESP**

## ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com base nos resultados alcançados, tanto em Recife como em São Paulo, observa-se a importância da mudança de postura em relação aos clientes com o propósito de buscar resultados efetivos para as Companhias de Saneamento tanto para redução das perdas aparentes como, principalmente, para o aumento do faturamento e da arrecadação.

Incremento no volume: R\$ 73 milhões



**Figura 12 - Incremento no Valor Arrecadado de Água**

É importante ressaltar a importância do engajamento do público-alvo nas atividades, principalmente junto às comunidades de alta vulnerabilidade socioambiental.

O App Legal é um aplicativo *mobile* através do qual os participantes criam uma startup que melhore a qualidade de vida e do meio ambiente na comunidade, desenvolvendo o protótipo do app e seu modelo de negócio.

A ENORSUL, em parceria com a Sabesp em 2018, promoveu o Programa em 4 escolas da Zona Sul de São Paulo gerando 22 projetos desenvolvidos por jovens de 15 a 19 anos.



## Fale conosco através de QR Code



**Alô, Sítio São Francisco** +SAÚDE +CIDADANIA

**A Sabesp está chegando com o  
PROGRAMA ÁGUA LEGAL!**

E-mail: [vuguarulhossocial@gmail.com](mailto:vuguarulhossocial@gmail.com)  
Tel.(11) 98898-5462

ENDEREÇO: RUA DEZ A, Nº 17 - SÍTIO  
SÃO FRANCISCO, GUARULHOS - SP

sabesp SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO

CANAL DE ATENDIMENTO VIA WEB

Figura 13 - Divulgação do Programa Água Legal

## CONCLUSÕES

A principal conclusão a que se pode chegar, dos estudos e contratos desenvolvidos e de seus resultados, é que para a efetiva redução das perdas aparentes e melhoria do faturamento e arrecadação das companhias de saneamento, é preciso romper os paradigmas na forma de abordagem e na busca dos clientes dos serviços.

Aguardar o cliente de forma passiva nas lojas de atendimento é coisa do passado. É preciso melhorar o relacionamento com o cliente e encurtar caminhos para trazê-los de volta, quando o assunto é VENDA D'ÁGUA.

Há necessidade de melhoria na qualidade de medição visando o aumento de faturamento e arrecadação, quando tratamos de GRANDES CONSUMIDORES e, ao se tratar com comunidades de alta vulnerabilidade, resolver os problemas de abastecimento de água, visando, inicialmente, a melhoria da qualidade de vida dessa população e redução de perdas de água.

Como recomendação, é preciso intensificar a parceria com a iniciativa privada, por meio de contratos de performance para a contratação dos serviços e garantir o sucesso dos mesmos a fim de que se tenha retornos garantidos com os investimentos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ABES (Brasil). Manual de Contratos de Performance e Desempenho. 2021. 157p.
2. INTERNATIONAL FINANCE CORPORATION. *Manual for Performance – Based Contracting by Water Utility Companies in Brazil*. 2013. Disponível em: <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/348d0ef6-cf01-4ccb-8337-1ab150ca5d80/WaterUtilityBrazilEnglish.pdf?MOD=AJPERES&CVID=j--PTAr>. 68p. Acesso em: 11 abr. 2023.
3. ABES (Brasil). Perdas de água em sistemas de abastecimento: índices e nova tecnologia. 2020. Disponível em: <https://abes-es.org.br/perdas-de-agua-em-sistemas-de-abastecimento-indices-e-nova-tecnologia>. Acesso em: 11 abr. 2023.