

V-011 - PADRÃO DE NEGOCIAÇÃO FLEXÍVEL DE DÉBITO PARA UM SERVIÇO CONTÍNUO E ESSENCIAL

Victor Mota Calmon de Siqueira

Economia pela Universidade Federal da Bahia-UFBA. Pós-graduação/MBA em Gestão de Negócios, na Universidade Salvador-UNIFACS. Analista Financeiro e Comercial, Gerente do Departamento de Cobrança da Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A.- EMBASA.

Daniel Torres de Oliveira

Administração de Empresa pela Universidade Católica do Salvador- UCSAL. Pós-graduação/MBA em Finanças Corporativas, na Universidade Salvador- UNIFACS. Analista Financeiro e Comercial, Gerente da Divisão de Planejamento e Controle da Cobrança da Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A.- EMBASA.

Marcio Costa Lessa

Engenharia Civil e Engenharia Sanitaria pela Universidade Federal da Bahia-UFBA. Analista Financeiro e Comercial, Superintendente Comercial da Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A.- EMBASA.

Endereço⁽¹⁾: Avenida Eugênio Sales, S/N, Parque da Bolandeira, módulo 46 – Boca do Rio – Salvador - Bahia - CEP: 41715-340 - Brasil - Tel: +55 (71) 3373-7850 - Fax: +55 (71) 3373-7881 - e-mail: victor.siqueira@embasa.ba.gov.br.

RESUMO

Através de um diagnóstico estratificando o Saldo de Contas a receber foram detectados os maiores problemas causadores da inadimplência e por consequência, do seu crescimento. Foram utilizados métodos de cruzamento de informações de características dos usuários, bem como ferramentas de mineração de dados georreferenciados. O resultado desse diagnóstico evidenciou que um grave problema que acometia a falta de pagamento das contas estava concentrado espacialmente em áreas supostamente de renda familiar mais baixa.

Diante das características socioeconômicas da Bahia e do cenário de inadimplência crescente nas áreas de baixa renda, foi criado um padrão de negociação flexível que busca recuperar o usuário, adequando o débito a sua capacidade de pagamento.

O elemento essencial numa proposta de negociação é identificar a renda do usuário para estabelecer os limites do acordo. Pela dificuldade de comprovação de renda da classe mais baixa, utilizou-se o padrão de consumo de energia para estimar a renda.

PALAVRAS-CHAVE: Renda Familiar e Per Capita, Capacidade de Pagamento, Inadimplência, Negociação Flexível, Recuperação de Usuários.

INTRODUÇÃO

Os desafios trazidos pela Lei 11.445/07, considerada como o novo marco do saneamento no Brasil, versa que os serviços públicos de saneamento serão prestados com base na eficiência e sustentabilidade econômica. Atualmente os principais indicadores utilizados para o acompanhamento da eficiência econômica das empresas de saneamento são: Águas Não Faturadas (ANF), Águas Não Contabilizadas (ANC), Índice de Perdas por Ligação (IPL) e Dias de Faturamento Comprometido com Saldo de Contas a Receber (DFC-SCR) e a Eficiência da Arrecadação.

A eficiência e sustentabilidade econômica das empresas de saneamento passam pela eficiência do processo operacional (captação, tratamento e distribuição) e comercial (cadastro, faturamento e arrecadação, cobrança e relacionamento com o usuário). E o grande desafio encontrado ultimamente vem sendo melhorar o índice de ANF, o de Eficiência da Arrecadação e do DFC-SCR.

Considerando as características geográficas e socioeconômicas da Bahia, onde grande parte do seu território está localizada no semiárido e com 10% das famílias recebendo até ½ (meio) salário mínimo de renda familiar, sendo que 61% recebem até 2 (dois) salários (IBGE, 2000) e que a Região Metropolitana de Salvador (RMS) concentra 26% da sua população em aglomerados subnormais, denominação adotada oficialmente pelo IBGE a partir do Censo de 2010 para as favelas, o desafio de alcançar bons indicadores torna-se ainda maior.

Diante desse cenário, foi elaborado um diagnóstico estratificando o Saldo de Contas a receber por problemas causadores da inadimplência e por consequência, do seu crescimento. Foram utilizados métodos de cruzamento de informações de características dos usuários, bem como ferramentas de mineração de dados georreferenciados. O resultado desse diagnóstico evidenciou que um grave problema que acometia a falta de pagamento das contas estava concentrado espacialmente em áreas supostamente de renda familiar mais baixa.

OBJETIVO DO TRABALHO

Implantar um padrão de negociação flexível de débito, respeitando a capacidade de pagamento do usuário primando pela sua recuperação e sua volta à condição de adimplente para com o serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, adequando a dívida e valor máximo da parcela da negociação ao orçamento familiar, através de uma ferramenta de sistema para sua operacionalização.

METODOLOGIA UTILIZADA

Tomando como base o diagnóstico do Saldo de Contas a Receber e a suspeita que os débitos mais elevados estavam concentrados em áreas de mais baixa renda, iniciou-se uma pesquisa sobre a distribuição espacial da renda na RMS. O resultado da pesquisa nos levou ao conhecimento da possibilidade de estratificação da renda familiar pelo conjunto de setores censitários do último Censo Demográfico (IBGE, 2010).

Na sequência cruzou-se o mapa temático das faixas de renda dos setores censitários bases territoriais do IBGE com o mapa temático de débito dos usuários georreferenciados dos serviços de água e esgotamento sanitário, conforme figura abaixo:

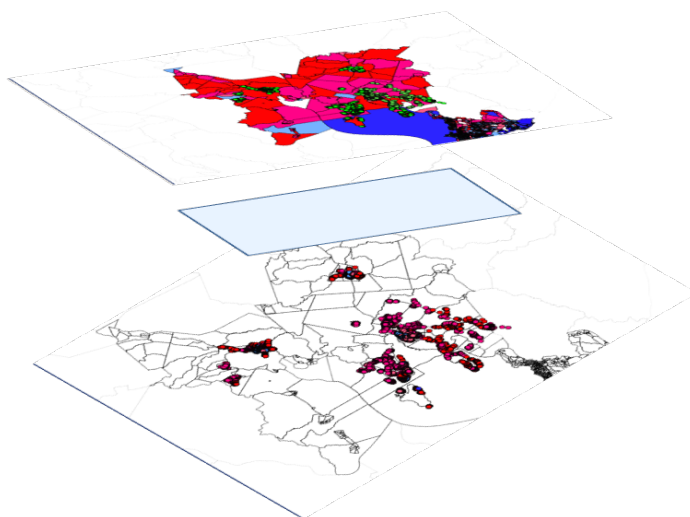


Figura 01: Representação do cruzamento espacial entre os dados georreferenciados dos usuários do serviço de água e esgoto e os setores censitários do IBGE

Fonte: Elaboração própria

A partir desse cruzamento confirmou-se que mais de 90% dos usuários em débito estão concentrados em área de até 2 (dois) salários mínimos de renda familiar per capita. Daí a necessidade de criar um padrão que proporcionasse agilidade ao processo de negociação, que pudesse ser aplicado a qualquer usuário devedor, que permitisse uma análise com variáveis objetivas, que considerasse características individuais de cada família e que, sobretudo, proporcionasse o controle do risco administrativo relativo a um processo de negociação.

A questão central para a recuperação dos usuários de renda familiar mais baixa refere-se ao tamanho do débito que estes usuários adquiriram ao longo do tempo com a prestadora de serviço, débitos estes, na maioria dos casos, impagáveis frente a sua condição de renda.

Neste sentido, a metodologia desse modelo de negociação de débito considera os aspectos socioeconômicos das famílias, tais como renda, padrão do consumo de energia elétrica, percentual máximo de comprometimento da renda com despesas de água e esgotamento e seu aspecto geográfico da localização do débito.

O elemento essencial numa proposta de negociação é identificar a renda do usuário para estabelecer os limites do acordo. Pela dificuldade de comprovação de renda da classe mais baixa, utilizou-se o padrão de consumo de energia para estimar a renda. Para isso, foi preciso recorrer a Pesquisa de Orçamento Familiar – POF (IBGE, 2008/2009). Entretanto, os dados da POF compreendem apenas a estratificação do comprometimento da renda familiar por faixa no agregado, sem demonstrar essa relação por moradores do domicílio, o que afeta significativamente o consumo de energia de uma residência e consequentemente a estimativa da renda familiar.

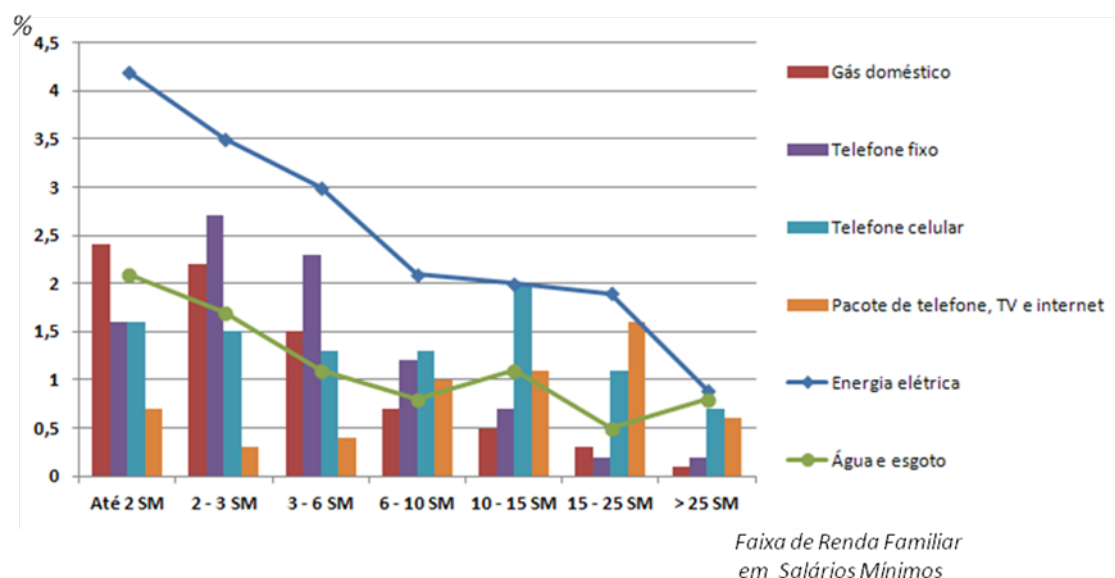


Figura 02: Comprometimento da renda familiar com serviços públicos
Fonte: Pesquisa de Orçamento Familiar POF 2008-2009

Para suplantar esse obstáculo foi realizada uma pesquisa de campo com uma amostra de 227 observações, cujos testes estatísticos de regressão indicaram, através do R-múltiplo, que 98% das variações na renda são explicadas por variações nas contas de energia e no número de moradores, ou seja, o quão bem o modelo se ajusta aos dados.

De posse dessas informações foi possível estabelecer os parâmetros necessários para comprovar a renda declarada do usuário no momento da negociação através da conta de energia e do número de moradores do domicílio. A partir daí, foi utilizado um percentual máximo de comprometimento da renda do usuário para o cálculo da parcela e de sua conta do consumo mensal dos serviços de água e esgoto. Sendo assim, o resultado da negociação é a adequação do débito existente à um valor condizente com a capacidade de pagamento do usuário e com menor risco de inadimplência recorrente.

RESULTADOS OBTIDOS OU ESPERADOS

O resultado esperado ao final dos três primeiros anos de implantado o novo padrão de negociação é de recuperar aproximadamente 28 mil usuários inadimplentes de áreas de baixa renda na Região Metropolitana de Salvador (RMS), representado um aumento da arrecadação de R\$ 1,5 milhão por mês e uma redução de R\$ 86 milhões de débitos considerados impagáveis anteriormente.

O padrão de negociação flexível começou a ser aplicado em fevereiro de 2014 e os resultados obtidos até a primeira quinzena de julho de 2014 são: 2.747 negociações realizadas, conforme figura 03 e aproximadamente R\$ 1,2 milhões em valor de débito histórico negociado, conforme figura 03.

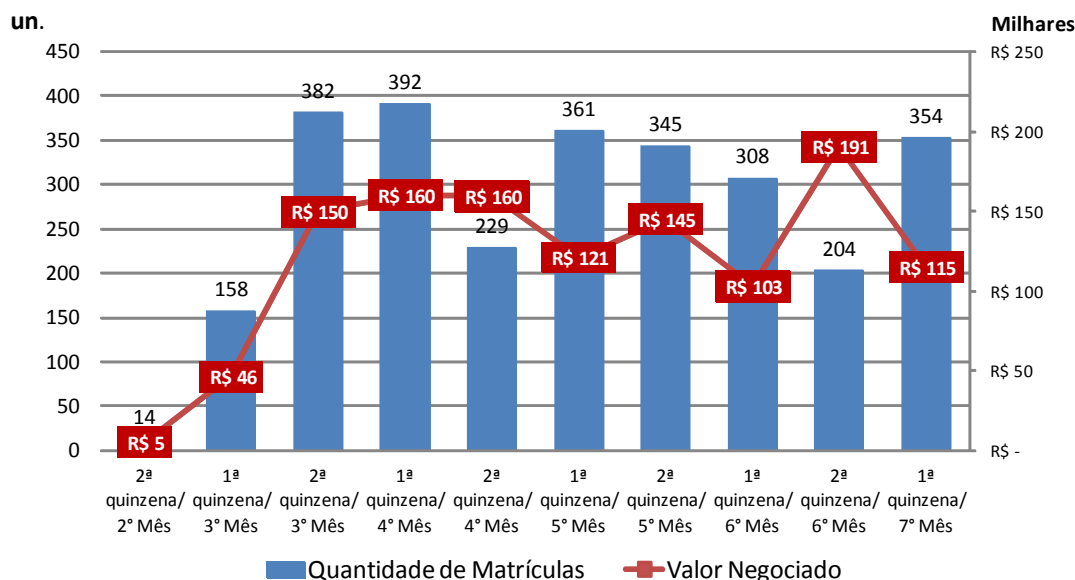


Figura 03: Quantidade e valores negociados por quinzena

Fonte: Elaboração própria

Vale salientar que os resultados até julho de 2014 foram obtidos sem ações de divulgação e estímulo ao público-alvo.

CONCLUSÕES/RECOMENDAÇÕES

Diante da realidade da RMS, com a cultura da inadimplência bastante predominante, com um alto índice de reabertura indevida em áreas de baixa renda, faz-se necessário que o gerenciamento das negociações seja controlado através de um eficiente sistema de cobrança e que as ações de campo sejam apoiadas por campanhas na mídia e outras ações de conscientização da população a respeito da importância do pagamento pelo serviço prestado, o qual irá contribuir para o uso racional do serviço e ainda financiar investimentos futuros buscado a melhoria contínua dos serviços.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa de Orçamentos Familiares, 2008-2009. Primeiros Resultados. Rio de Janeiro, 2009a.
2. IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Censo 2010. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <<http://www.censo2010.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 25 jan. 2013.
3. Rezende, Francisco, Eduardo de. Indicadores de Renda baseados em Consumo de Energia Elétrica: Abordagens Domiciliar e Regional na Perspectiva da Estatística Espacial. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas. São Paulo, 2010.
4. Ipea – Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas, Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República. Perguntas e Respostas sobre a Definição da Classe Média. Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www.sae.gov.br/vozesdaclassemedia/wp-content/uploads/Perguntas-e-Respostas-sobre-a-Defini%C3%A7%C3%A3o-da-Classe-M%C3%A9dia.pdf>>. Acesso em: 20 jan. 2013.