

## V-035 - NÚCLEO DE ATENDIMENTO SOCIAL: IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO SOCIAL NUMA EMPRESA DE SANEAMENTO

### Alessandra Oechsler

Assistente Social CRESS 3537, graduada em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina (2004). É especialista em Administração e Planejamento de Projetos Sociais pela Faculdade Gama Filho (2007). Atualmente é Assistente Social da Companhia Águas de Joinville.

### Julia Rech Sincero

Assistente Social CRESS 3665, graduada em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina (2004). É especialista em Gestão Social pela Faculdade Bagozzi (2010) e mestre em educação pela Universidade Federal de Santa Catarina (2012). Atualmente é Assistente Social da Companhia Águas de Joinville.

**Endereço:** Rua XV de Novembro, 3950 - Joinville – SC - CEP: 89.216-202 - Brasil - Tel: (47) 9932-1678 - e-mail: [nucleo.social@aguasdejoinville.com.br](mailto:nucleo.social@aguasdejoinville.com.br)

### RESUMO

A Companhia Águas de Joinville é uma empresa de saneamento básico e atua no sul do Brasil. Segundo o censo de 2010<sup>1</sup>, esse município possui 515.000 habitantes. É uma empresa jovem, com uma década de existência, 315 funcionários diretos e atualmente conta com 141.282 ligações de água e 23.391 ligações de esgoto<sup>2</sup>. A partir de uma nova demanda de clientes com perfis de vulnerabilidade social, motivada em parte pelo surgimento de novos empreendimentos do programa Minha Casa Minha Vida do Governo Federal, surgiu a necessidade de estruturação de um atendimento especializado. Com o apoio de um veículo (Unidade Móvel), foi formada uma dupla composta por um assistente de suporte administrativo e uma assistente social, quando, então, algumas atividades começaram a ser praticadas em 2012, como o atendimento no posto de atendimento central, em campo e visitas domiciliares. No ano de 2013, o atendimento aos clientes com dificuldades de mobilidade, tais como deficientes e idosos, passou a ser feito também através de visitas domiciliares, passando a atividade a ser praticada por essa dupla, até que, em janeiro de 2014, decidiu-se pela estruturação do Núcleo de Atendimento Social. Esse trabalho demonstra o cenário que favoreceu essa iniciativa e os resultados alcançados.

**PALAVRAS-CHAVE:** Atendimento Social, Acessibilidade, Visita Social.

### INTRODUÇÃO

No mês de março do ano de 2012, foi entregue o Condomínio Trentino 1, obra do Programa Minha Casa Minha Vida, do Governo Federal, contemplando 496 famílias de baixa renda. No mês de maio do mesmo ano, mais 288 famílias receberam as chaves do Condomínio Trentino 2, ao lado do primeiro. Famílias, antes dispersas na cidade, passaram a habitar em um conjunto de dois condomínios situados lado a lado, num total de 784 apartamentos. Nos anos seguintes, novos condomínios semelhantes passaram a compor a paisagem da cidade, sendo que, até esta data, existem seis condomínios com um total de 2.024 apartamentos entregues. Esse novo cenário, de concentração de famílias com o mesmo perfil socioeconômico em micro regiões, trouxe novas demandas para a Companhia Águas de Joinville e, com elas, a necessidade de desenvolvimento de novos modelos de atendimento para uma nova segmentação de mercado consumidor. Entende-se como um novo segmento, uma vez que demandam tarifas diferenciadas (Tarifa Social), além de formas de negociação específicas.

<sup>1</sup> Fonte [www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br)

<sup>2</sup> Informações sobre ligações de água e esgoto referentes a janeiro de 2015. Refere-se a 99% de ligações ativas de água e 24,23% ligações de esgoto.

Considera-se que o atendimento técnico de qualidade é primordial para que o atendimento ao público seja realizado com excelência, prevendo e se preocupando com questões sociais<sup>3</sup> e o acesso aos serviços de saneamento. Por conseguinte, o trabalho do Núcleo de Atendimento Social também contribui para a efetivação de alguns dos princípios fundamentais do marco regulatório do Saneamento<sup>4</sup> preconizado no Art. 2º:

[...]

V - adoção de métodos, técnicas e processos que considerem as peculiaridades locais e regionais;

VI - articulação com as políticas de desenvolvimento urbano e regional, de habitação, de combate à pobreza e de sua erradicação, de proteção ambiental, de promoção da saúde e outras de relevante interesse social voltadas para a melhoria da qualidade de vida, para as quais o saneamento básico seja fator determinante;

[...]

VIII - utilização de tecnologias apropriadas, considerando a capacidade de pagamento dos usuários e a adoção de soluções graduais e progressivas;  
(BRASIL, 2007)

A questão da acessibilidade também trouxe à empresa a necessidade de rever processos. A questão do envelhecimento da população e dos mecanismos, programas e legislação sobre a inclusão de pessoas deficientes, trouxe um novo olhar para esse cenário histórico. Nossos estudos nos levaram a perceber que a acessibilidade não se limita às senhas e assentos preferenciais, mas ao deslocamento do cliente até nossos postos de atendimento. Criamos, então, o Programa Pró-acessibilidade, que prevê o atendimento domiciliar para pessoas com impossibilidade de deslocamento. Coube ao novo Núcleo Social a tarefa de assumir esse atendimento, em conjunto com o atendimento social, uma vez que a deficiência e a vulnerabilidade social muitas vezes ocorrem de forma associada.

O objetivo deste trabalho é divulgar a organização de atividades envolvendo questões sociais e saneamento básico, como uma prática capaz de auxiliar outras empresas do setor em sua organização. Os valores assumidos pela Companhia Águas de Joinville – CAJ, como *compromisso social, justiça e respeito ao ser humano*, ratificam as ações que envolvem clientes e famílias em vulnerabilidade social, assim como àqueles com dificuldades de mobilidade. Objetiva-se com o trabalho do Núcleo “gerir os processos de atendimento social presencial e em campo para clientes em vulnerabilidade social e/ou com problemas de mobilidade, garantindo, assim, o cumprimento das resoluções e regulamentos internos da Companhia de Saneamento com foco na recuperação de clientes clandestinos e redução da inadimplência, garantindo aos clientes atendimento justo e com compromisso social.”<sup>5</sup>

## MATERIAIS E MÉTODOS

“A missão do marketing 3.0 nas empresas consiste em estabelecer um elo com o cliente, promover a sustentabilidade no planeta e melhorar a vida dos pobres. Se você criar um caso de amor com os seus clientes, eles próprios farão a sua publicidade”.(KOTLER,2010)<sup>6</sup>

A proposta de criação de uma nova forma estruturada de atendimento que abarcasse aos segmentos de vulnerabilidade social e de acessibilidade depreendeu estudos sobre as melhores práticas de mercado e da revisão de processos internos, além da avaliação de formas viáveis de estruturação.

Para estruturação do Núcleo de Atendimento Social foi realizada pesquisa em *websites* de empresas de saneamento, para levantamento de atividades executadas em outros municípios. Além do apoio da gestão

<sup>3</sup> Vários autores nas áreas humanas e sociais discutem as expressões da questão social, como IAMAMOTO (2001), YAZBEK (2010), IANNI (1998), entre outros.

<sup>4</sup> Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007. Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico.

<sup>5</sup> Definição feita pelo Núcleo de Atendimento Social em documentação interna.

<sup>6</sup> Philip Kotler, professor emérito da cátedra S. C. Johnson de marketing internacional na Kellogg School of Management. Fonte: <http://exame.abril.com.br/marketing/noticias/philip-kotler-propoe-as-empresas-o-conceito-do-marketing-3-0>

interna e todo o suporte técnico, foram realizadas discussões internas com o intuito de organizar os processos e atividades.

A partir da criação do Núcleo de Atendimento Social - NAS organizaram-se ações, projetos, atividades e instrumentos que facilitam a prática social. Como instrumental de trabalho, utilizam-se vários aportes, como o atendimento presencial, telefonemas, visitas domiciliares, estudos e laudos sociais, palestras, descontos e flexibilidade em parcelamentos, abordagens e ações comunitárias, entre outros.

A referida estruturação de trabalho do Núcleo foi desenvolvida para esse novo modelo de atendimento, as quais relataremos na sequência.

### **Visitas Sociais**

O sistema de atendimento ao cliente prevê a possibilidade de abertura de uma ordem de serviço chamada “Visita Social/Atendimento Pró-acessibilidade”. Realiza-se, então, o atendimento domiciliar, com atenção a situação social ou de acessibilidade – nem sempre somente financeira - e realizam-se os serviços de forma customizada. O objetivo é de resolver *in loco* as situações que surgem, evitando a presença do cliente nos postos de atendimento da empresa. As Ordens de Serviço são abertas por atendentes e por fiscais internos, que fazem trabalho em campo e identificam clientes potenciais. Instituições sociais externas, como Secretaria de Assistência Social, CRAS, Centro de Convivência do Idoso, entre outros, também encaminham clientes ao Núcleo.

A visita domiciliar possibilita a apreensão da realidade social dos clientes contribuindo para pautar a intervenção adequada a cada situação.

### **Gestão da Tarifa Social**

A gestão do benefício da tarifa social, ou seja, de uma tarifa de água com valores diferenciados para usuários que correspondam aos critérios pré-estabelecidos em legislação, é realizada pelo Núcleo. O objetivo é facilitar os processos realizados pelos atendentes, proporcionando maior agilidade e clareza sobre os critérios pré-estabelecidos e gestão do processo como um todo. A gestão pelo NAS possibilita ainda o maior conhecimento sobre o processo de concessão do benefício, tornando possível a identificação de distorções e garantindo maior qualidade à prestação do serviço, tanto do ponto de vista dos clientes beneficiados, quanto do ponto de vista empresarial: o benefício é direcionado a quem dele de fato tem direito.

### **Pró-Acessibilidade**

O NAS realiza atendimentos domiciliares a clientes com dificuldade de mobilidade, com o intuito de evitar seu deslocamento aos postos de atendimento. O projeto intitulado Pró-acessibilidade, foi premiado em nível estadual em 2013 e nacionalmente em 2014 pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH). De projeto, o Pró-acessibilidade tornou-se “Programa”, ou seja, processo. O cliente idoso, acamado ou deficiente pode solicitar atendimento em sua residência através de nosso atendimento telefônico. Além do atendimento domiciliar, são realizados eventos de capacitação sobre acessibilidade com a parceria de instituições de deficientes para os atendentes dos postos de atendimento, assim como para os atendentes da central de atendimento telefônico.

Através de banco de dados, clientes selecionados são acompanhados mensalmente para que ações sejam tomadas em caso de possibilidade de corte. Esse acompanhamento surgiu com a constatação de que existem idosos que confundem as datas de pagamento de suas faturas, assim como clientes com sérios problemas de saúde e cuja suspensão no fornecimento de água torna-se um agravante em sua precária qualidade de vida.

### **Recuperação de Clientes Inadimplentes e/ou Clandestinos**

Para a recuperação de clientes inadimplentes e ou clandestinos, são oferecidas soluções adequadas para cada situação específica, em busca do êxito na negociação. São abatimentos no valor da dívida para clientes que se enquadrarem nos critérios do benefício da Tarifa Social e condições especiais de parcelamento. A análise é realizada a partir da situação socioeconômica do cliente, condições de pagamento ofertada e histórico do

cliente. A prática de descontos é pautada em resolução da agência reguladora e a flexibilização de parcelamento é regida por política de parcelamento interna da empresa.

### **Atendimentos a Condomínios Populares Minha Casa Minha Vida (MCMV)**

O NAS realiza acompanhamento frente às situações relacionadas à água e esgoto e apoio em ações socioeducativas para condomínios verticais do Programa Minha Casa Minha Vida - Recursos FAR<sup>7</sup>. É praticado o relacionamento estreito com os síndicos e atendimentos *in loco*. O Núcleo realiza também o cadastramento de famílias, enquadramento na Tarifa Social, visitas domiciliares para resolução de questões como inadimplência, possíveis vazamentos, faturamento, entre outras.

O NAS realiza atendimento aos Condomínios MCMV desde o momento em que a Caixa Econômica Federal e a Secretaria de Habitação nos comunicam sobre o seu lançamento.

O processo segue as seguintes etapas:

- a) Sorteio dos apartamentos: Caixa e Sec. Habitação agendam o dia para sorteio dos apartamentos para os futuros moradores. Participamos desse evento, quando nos apresentamos e passamos orientações preliminares sobre o fornecimento de água aos futuros moradores.
- b) Assinatura dos contratos: Caixa e Sec. Habitação agendam o dia da assinatura dos contratos com os futuros moradores. Esse evento é realizado na Caixa, ocasião em que prestamos atendimento para cadastro das famílias, para que as faturas saiam com os dados corretos.
- c) Entrega das chaves: trata-se de evento formal, no próprio condomínio, com a presença de autoridades locais, onde são entregues as chaves às famílias após a cerimônia. Nesse momento participamos e nos apresentamos ao síndico, já eleito, que será orientado a providenciar documentação para que possamos emitir faturas individualizadas (Cartão CNPJ e Ata de Constituição do Condomínio).
- d) Atendimento aos síndicos: acompanhamos os síndicos, oferecendo atendimento e orientações aos moradores, participação em assembleias (quando solicitados), ações de educação ambiental (parceria com nossa equipe de Educação Socioambiental) etc. O atendimento aos síndicos é de fundamental importância para que se estabeleça um canal de comunicação para esse tipo de cliente que apresenta características específicas de faturamento e de serviços.

Condomínios atendidos pelo NAS – Programa MCMV:

- Condomínio Irmã Maria Da Graça Braz – Jd. Iririu - 320 famílias
- Condomínio João Balicio (ainda em construção) – Paranaguamirim - 100 famílias
- Condomínio Procurador Luis Bernardo Wust Costa – Jd. Iririu - 280 famílias
- Condomínio Rubia Kaiser A - Jd. Paraíso – 320 famílias
- Condomínio Rubia Kaiser B - Jd. Paraíso - 320 famílias
- Condomínio Trentino 1 – Boehmerwald - 496 famílias
- Condomínio Trentino 2 – Boehmerwald -288 famílias

Total: 2.024 unidades habitacionais em atendimento e mais 100 unidades previstas para este ano de 2015.

### **Faturamento MCMV**

A partir de 2012, a CAJ passou a adotar a política de individualização das faturas para os moradores de condomínios verticais do Programa MCMV. A medida adotada primeiramente nos condomínios Trentino 1 e 2, teve como princípio possibilitar a aplicação da Tarifa Social, uma vez que essas famílias apresentavam, em sua maioria, o perfil exigido pela legislação vigente, mas, não estavam sendo beneficiadas pelo simples fato de estarem num condomínio residencial vertical. Após reuniões com a AMAE, a CAJ passou a emitir faturas individualizadas, com a aplicação da Tarifa Social àquelas famílias que atendem os critérios do benefício.

### **Como são faturadas as contas dos condomínios MCMV**

#### Condomínios Trentino 1 e 2 e Rubia Kaiser A e B

<sup>7</sup> Fundo de Arrendamento Residencial, gerido pelo Governo Federal.

Existe um macro medidor na entrada desses condomínios, assim como hidrômetros individuais para cada apartamento. Assim sendo, são emitidas faturas individuais para cada apartamento, mediante a leitura realizada. Além das faturas individuais, existe um consumo das áreas comuns, que refere-se à água utilizada para limpeza, nos salões de festa, churrasqueiras, etc. O cálculo é feito da seguinte forma:

$$\text{(Consumo Macro Medidor)} - \text{(Somatória consumos individuais)} = \text{Consumo Áreas Comuns}$$

O Consumo das Áreas Comuns, uma vez calculado, resultará numa fatura em nome do Condomínio. O condomínio, então, rateará esse valor no carnê de condomínio mensal. O morador terá uma fatura em seu nome, com direito à Tarifa Social caso esteja dentro dos critérios pré-estabelecidos pela resolução 26/2009 da AMAE, mas também arcará com uma parcela do consumo das áreas comuns em seu carnê mensal de condomínio.

#### Condomínios Procurador Luis Bernardo Wust Costa e Condomínio Irmã Maria da Graça Braz

Esses condomínios foram construídos com sistema solar de aquecimento de água. Isso trouxe problemas para a CAJ realizar a leitura individualizada, pois existem hidrômetros para água fria e também para água quente, ou seja, dois hidrômetros para cada apartamento. A CAJ não possui sistema que consiga considerar duas leituras para a emissão de uma fatura por cliente. Os hidrômetros de água quente localizam-se no último andar dos edifícios, na cobertura – o hidrômetro é de difícil acesso para um leiturista, que precisa de escada para alcançar o local. Os hidrômetros para água quente foram instalados em cavaletes na posição “vertical”, padrão não aprovado pela CAJ, pois seus registros podem ser prejudicados, não revelando o consumo real do cliente.

Para que os clientes pudessem receber faturas individuais, e, assim, gozarem do benefício da Tarifa Social, adotamos um sistema de “subfaturas”, que funciona da seguinte maneira:

$$\text{Fatura mensal} = \text{(Consumo Macro Medidor)} / \text{(número de apartamentos ocupados)}$$

Dessa forma, os clientes recebem faturas em seu nome, com direito à Tarifa Social, mas com um consumo que é o resultado da média do total medido pelo Macro Medidor na entrada do condomínio. Não existe, nesse caso, a fatura em nome do condomínio, pois, o consumo das áreas comuns entra no rateio das faturas mensais dos moradores.

Trata-se de uma forma alternativa e provisória, pois, a CAJ pretende investir em medição por Telemetria para esses condomínios, o que permitirá a leitura do consumo real de cada apartamento, assim como das áreas comuns. Esse sistema já existe em grandes clientes da CAJ: trata-se de um equipamento eletrônico que permite a leitura do consumo instantâneo, identificando picos de consumo e enviando alertas via internet para a CAJ. Não existe previsão para a implantação desse recurso nesses condomínios, mas é possível que ocorra até o final deste ano de 2015.

#### **Cadastramento**

Para que as famílias recebam as faturas em seus nomes, é necessário que seja feito o cadastro. As etapas de cadastro são as seguintes:

- A Caixa Econômica nos envia uma planilha com os nomes dos moradores por apartamento. Essa planilha traz o nome do titular, do cônjuge e CPF de ambos.
- No dia do sorteio dos apartamentos, informamos aos moradores que quando ocorrer a assinatura dos contratos na Caixa, estaremos presentes para cadastramento e que, por essa razão, devem levar cópias dos documentos (CPF e RG).
- No dia da assinatura dos contratos, na Caixa, montamos o atendimento de forma que, após a assinatura, o cliente passe pela sala onde fazemos o cadastro. O cliente pode optar em qual nome deseja que fique a conta: no do titular ou no do cônjuge.
- Com os cadastros realizados, é montada uma planilha que será utilizada pelo faturamento para criação das matrículas – o que será feito via sistema, sem necessidade de digitação.
- Algumas famílias não comparecem no dia da assinatura. Existem também apartamentos os quais a Caixa não define moradores, que fazem parte da “reserva técnica”.

- As famílias que foram identificadas na planilha da Caixa, mas, não compareceram ao cadastramento, poderão nos procurar nos postos de atendimento para posterior cadastro. Deverão, então, trazer cópia do contrato da Caixa e dos documentos pessoais e preencher formulário específico. Enquanto isso não ocorrer, as faturas serão emitidas com o titular em nome de “Desconhecido”.
- As famílias que não foram identificadas na planilha da Caixa, que compõem a “reserva técnica”, poderão nos procurar nos postos de atendimento para posterior cadastro (isso ocorrerá quando a Caixa destinar o apartamento reservado para uma nova família escolhida posteriormente). Deverão, então, trazer cópia do contrato da Caixa e dos documentos pessoais e preencher formulário específico. Enquanto isso não ocorrer, não serão emitidas as faturas individuais.
- O cadastro feito pelo atendente não envolve registro imediato no sistema de cadastro – o formulário deve ser preenchido e encaminhado, juntamente com as cópias dos documentos, para o NAS, que comunicará ao faturamento os dados do novo cliente. Será verificado se, de fato, a família é a proprietária do apartamento, condição para seu cadastramento.
- Após a criação das unidades consumidoras no sistema de faturamento, quando o cliente trouxer uma fatura com nome “Desconhecido”, o atendente poderá alterar o cadastro, mediante apresentação de cópia do contrato da Caixa, informando que o cliente é o novo morador proprietário do apartamento.
- Clientes com nome “Desconhecido”, não podem solicitar serviços que venham a exigir assinatura, tais como parcelamento de faturas, exemplo. A razão é que esse cliente não provou ser o dono do apartamento e isso pode significar que seja um morador irregular do imóvel. Existem casos de famílias que “vendem” o apartamento, alugam ou cedem para outras famílias, o que é proibido pelo programa MCMV, salvo em casos de anuência da Caixa. Os apartamentos MCMV não podem ser vendidos antes de sua quitação, nem podem ser alugados ou cedidos, sob pena do proprietário ter que devolvê-lo à Caixa e pagar o subsídio concedido pelo governo para a aquisição do imóvel.

### **Tarifa Social**

A inclusão na Tarifa Social é feita automaticamente no primeiro cadastramento, quando são geradas as matrículas. Entretanto, o cliente é informado de que terá que renovar o cadastro a cada dois anos. Quando da inclusão posterior, após criadas as matrículas no Sansys, o atendimento será o padrão previsto na legislação.

### **Perfil das Famílias**

As famílias moradoras nos Condomínios MCMV apresentam renda de até R\$1.600,00 - renda familiar total. Algumas delas são migrantes de áreas de ocupações irregulares. A CAIXA e a Secretaria de Habitação realizam palestras de orientação sobre o modelo de habitação em condomínios, sobre a necessidade de pagamento de taxa mensal de condomínio e regras de convivência pacífica. Os síndicos são também eleitos e orientados para a função. Existe um seguro da construtora que se responsabiliza pelos reparos em danos estruturais e também é contratada empresa para assessoria aos síndicos, prestando orientações também aos moradores, realizando assembleias e eventos em um período de adaptação.

### **RESULTADOS**

O número de visitas sociais foi ampliado significativamente. No ano de 2013 foram registradas 65 visitas domiciliares. Já em 2014 foram feitas 286 visitas. Estes dados mostram um aumento de 440% no número de visitas realizadas de um ano para o outro, devido principalmente à instituição do NAS. No primeiro trimestre de 2015, obteve-se o seguinte resultado: em Janeiro de 2015 foram realizadas 20 visitas domiciliares, em fevereiro foram 21 visitas e em março 25 visitas. Os resultados alcançados em 2015 são apresentados no quadro da Tabela 1.

**Tabela 1: Resultados alcançados no primeiro trimestre de 2015<sup>8</sup>**

Status Atual		quantidade	i%		
ativas		63	95%		
canceladas		1	2%		
suprimidas		1	2%		
cortadas cavalete		0	0%		
cortadas ramal		1	2%		
TOTAL		66	100%		

  

Valores Pendentes		Descontos Concedidos	Valores Atualizados	Valor Recebido	i%
jan/15	R\$ 12.974,25	R\$ 7.015,97	R\$ 5.958,28	R\$ 5.958,28	100%
fev/15	R\$ 15.054,14	R\$ 0,00	R\$ 15.054,14	R\$ 5.349,12	36%
mar/15	R\$ 9.008,08	R\$ 850,26	R\$ 8.157,82	R\$ 5.092,33	62%
TOTAL	R\$ 37.036,47	R\$ 7.866,23	R\$ 29.170,24	R\$ 16.399,73	56%
		21%			

Foram realizadas 66 visitas no primeiro trimestre de 2015. Dos clientes visitados, 63 encontram-se com status “Ativo” no sistema, ou seja, com fornecimento regular de água, representando 95% do total. Três clientes encontram-se sem água, sendo que um deles está com status “Cancelada”, pois, o cliente mudou-se para local desconhecido e o imóvel está vazio. Outro deles encontra-se com status “Suprimida”, por questão de uso irregular da água e outra com status “Cortada no ramal”, pelo fato de tratar-se de residência na qual um cliente idoso veio a falecer.

Apesar do aumento no número de visitas, percebeu-se uma redução no número de clientes beneficiados com descontos em suas dívidas. Antes da criação do NAS, assistentes sociais da Secretaria de Assistência Social do município emitiam laudos e concediam o desconto máximo, de 70%, a todos os clientes em vulnerabilidade social. A partir da criação do NAS, a avaliação da situação do cliente passou para a responsabilidade da assistente social da empresa, que vai ao local e toma conhecimento da real situação do cliente. A quitação da dívida é negociada, então, dentro das condições do cliente, que, muitas vezes, não carece de descontos, mas apenas de um prazo maior para a quitação de suas dívidas. O resultado no primeiro trimestre de 2015 mostra que o desconto médio praticado caiu de 70% para 21% e, de todos os clientes visitados, apenas 11% foram beneficiados com descontos em suas dívidas. Na figura 1, percebe-se que, com as visitas, foram recuperados 56% das dívidas dos clientes: os valores que permanecem pendentes referem-se a negociações com prazos acordados em cronogramas, sem a realização de parcelamentos. Esse resultado demonstra a evolução na eficiência da gestão do Núcleo, que atingiu mais famílias com soluções customizadas, aplicando os recursos aos clientes que de fato deles necessitam, reduzindo as perdas e elevando o público beneficiado.

Se considerarmos o número de dias úteis no primeiro trimestre de 2015, tivemos 21 dias úteis em janeiro, 20 dias em fevereiro e 22 em março, totalizando 63 dias úteis, contra 66 clientes atendidos pelas visitas domiciliares, o que significa que atendemos em domicílio, em média, 1,05 clientes por dia no trimestre.

Esses resultados referem-se apenas aos levantamentos realizados pelas Ordens de Serviço “Visita Social/Atendimento Pró-acessibilidade”, mas, existem ainda clientes atendidos no próprio posto de atendimento da CAJ, também de forma remota, por e-mails trocados entre o NAS e a Secretaria de Assistência Social, O Centro de Convivência do Idoso, e outras instituições parceiras.

Com relação ao atendimento aos conjuntos habitacionais MCMV, em levantamento realizado em 26/01/2015, encontramos, no Trentino 1, apenas 23 apartamentos cortados por falta de pagamento. Isso representa no total

<sup>8</sup> Fonte: Informações levantadas em relatórios internos, pesquisados em abril de 2015.

de 496 famílias, menos de 5% dos moradores, resultado esse que atribuímos à aproximação da empresa com esses clientes.

Consideramos que esses dados corroboram que o trabalho do Núcleo está sendo exitoso e contribuindo para a continuidade e garantia ao acesso ao saneamento básico desta população em vulnerabilidade social. Vale ressaltar que muitas das intervenções são feitas em casos críticos, os quais não tiveram resolutividade pelo atendimento padrão.

A avaliação dos resultados obtidos é analisada sistematicamente através de levantamento de dados quantitativos e qualitativos pela equipe e seus gestores, a fim de promover a melhoria contínua dos processos de trabalho e alcance dos objetivos propostos para o Núcleo.

Os resultados apresentados refletem a busca pelo equilíbrio entre o correto atendimento ao cliente segmentado e os objetivos de sustentabilidade financeira da empresa, através da eliminação de desperdícios, controle e revisão de processos. Esse equilíbrio é a fórmula adotada para que possamos alcançar a dignidade no atendimento e o cumprimento de nossa missão social.

O reconhecimento pelos trabalhos desenvolvidos, além dos resultados expressos numericamente, materializam-se nos Congressos e Prêmios alcançados durante a curta existência do NAS, sendo eles:

- Prêmio Ser Humano 2013, ABRH-SC, Categoria Projetos Socioambientais, “Pró-Acessibilidade: Um Passo Além da Acessibilidade”.
- Prêmio Ser HUMANO OSWALDO CHECCHIA 2014, na modalidade Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social / Organização Cidadã: “Pró-Acessibilidade: Um Passo Além da Acessibilidade”.
- 25º Congresso AESabesp – Fenasan 2014, “Pró-acessibilidade: uma inovadora experiência de cidadania na Companhia Águas de Joinville”.

## **CONCLUSÕES**

Consideramos que as experiências realizadas estão sendo exitosas. Os resultados que levantamos atestam o sucesso da nova organização nas atividades sociais da empresa de saneamento. O NAS atende sua função de possibilitar o atendimento ao cliente, respeitando, sobretudo, àqueles com limitações socioeconômicas e de acessibilidade para que tenham assegurado o direito de acesso aos serviços de saneamento em canais de comunicação coerentes e inclusivos.

O olhar diferenciado para clientes com características específicas trouxe, além de um atendimento mais assertivo, um maior conhecimento sobre os processos de trabalho, resultando em um conjunto de ações que envolveram não somente a empresa, mas todos os agentes participantes da “teia social”, ou seja, organizações governamentais, ONGs e construtoras (no caso dos condomínios Minha Casa Minha Vida).

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. ABEID FILHO, João; SINCERO, Júlia Rech. Pró-acessibilidade: uma inovadora experiência de Cidadania na Companhia Águas de Joinville. FENASAN 2014, Joinville/SC. 2014.
2. BRASIL. Lei nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007. Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico. Brasília. 2007. Fonte: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/lei/11445.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/11445.htm) Acesso em 19/08/2014.