

## **XI-016 - UTILIZAÇÃO DA INTERNET PARA INCREMENTO DO VOLUME FATURADO E ATUALIZAÇÃO DA BASE CADASTRAL**

**Thais Pontelli Corrêa<sup>(1)</sup>**

Pós-graduada em Biologia Aplicada à Saúde, graduada em Ciências Biológicas. Trabalha há três anos na Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP onde atua principalmente na gestão da qualidade e ações que possam aumentar o faturamento.

**Vanessa de Souza Castro<sup>(2)</sup>**

Pós Graduada em Gestão Pública pela Universidade Mogi das Cruzes, Bacharel em Administração com ênfase em Marketing pela Universidade Nove de Julho. Trabalha há onze anos na Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP onde atua principalmente na atualização cadastral.

**Endereço<sup>(1)</sup>:** Rua Portão Preto, 145 casa 2 – Vila Mangalot – São Paulo- SP – CEP 05131-120 – Brasil – Tel +55 (11) 2503-5760 – e-mail: tpcorrea@sabesp.com.br

### **RESUMO**

Em atendimento as deliberações da ARSESP - Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo, a SABESP vêm buscando alternativas para a atualização dos cadastros de seus clientes, assim novas alternativas estão sendo encontradas, dentre elas está o uso de informações de domínio público “sites da internet” como sites de associações e de órgãos públicos que foram confrontadas com as informações contidas em nosso cadastro gerando assim diversas alterações de categoria. Estas ações de atualização da base cadastral, em alguns casos, tiveram como consequência alterações na categoria de uso da ligação de residência para comércio ou indústria gerando assim um incremento no faturamento, já que comércios e indústrias pagam tarifas maiores que residências, as alterações resultaram em incremento do faturamento da Unidade de Gerenciamento Regional – UGR Pirituba, região Oeste da capital paulista.

**PALAVRAS-CHAVE:** Atualização, cadastro, faturamento, cobrança adequada, incremento.

### **INTRODUÇÃO**

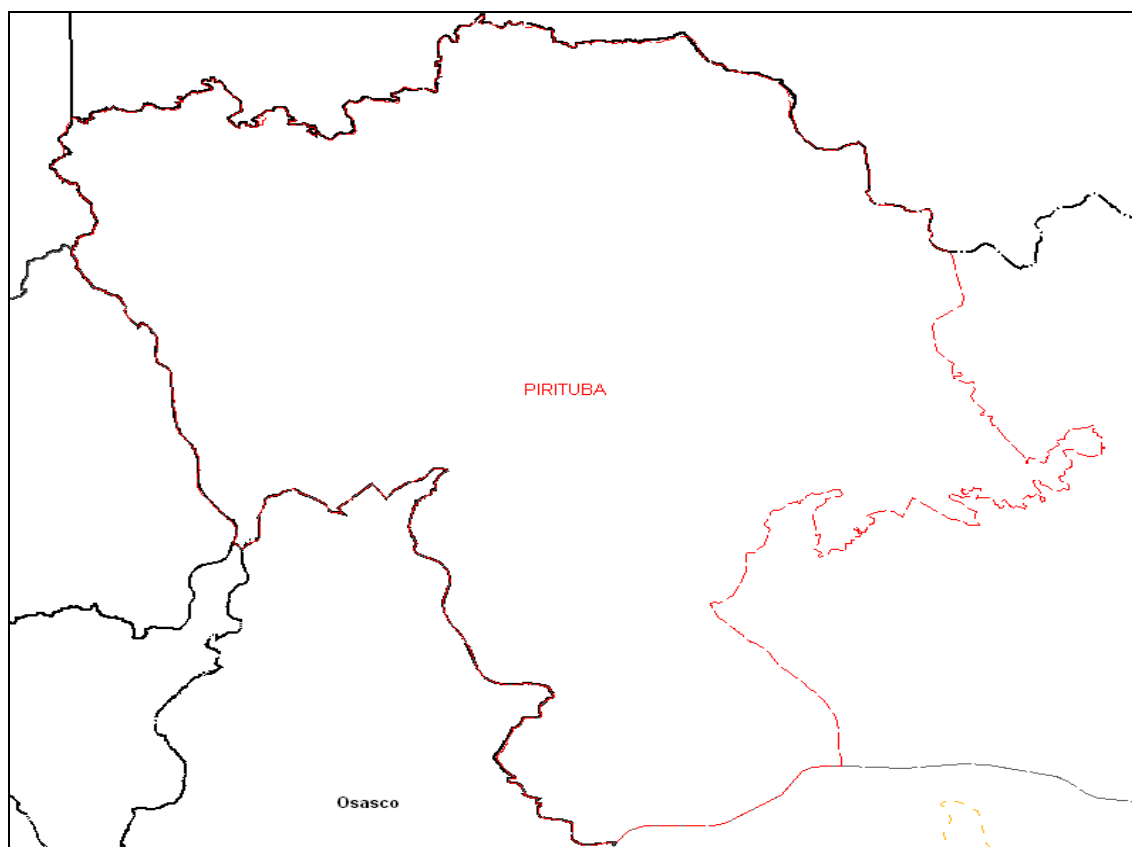
Diante da nova realidade mundial que é ter clientes satisfeitos e garantir qualidade do produto e dos serviços ofertados e também manter contato com o cliente informando-o de assuntos de seu interesse e/ou que possam afetá-los de alguma forma. A Sabesp busca melhorar o contato com seus quase 28 milhões de clientes, em atendimento as deliberações da ARSESP e ao procedimento empresarial acima citado, apresenta algumas inovações importantes que tiveram resultados significativos, um deles é o trabalho aqui apresentado, que mostra como o uso de informações de domínio público “internet” podem melhorar e manter atualizada a base cadastral e aumentar o faturamento.

### **TEXTO**

O trabalho visa demonstrar os resultados iniciais obtidos com a atualização da base cadastral utilizando sistemas corporativos e informações de domínio público “sites de internet”. A ideia inicial foi buscar sites de associações de restaurantes, postos de gasolina e diversos segmentos comerciais que poderiam trazer informações úteis, após este levantamento cruzamos as informações dos sistemas corporativos Signos e CSI com as informações encontradas.

A atualização cadastral de ramo de atividade de residência para comércio e/ou indústria, altera o tipo de tarifa a ser cobrado, aumentando o faturamento utilizando baixo investimento. O cálculo da fatura é feita de acordo com a categoria de uso, residências tem tarifa média 50% menores que comércios, portanto imóveis que foram cadastrados nos sites como comerciais foram verificados, um a um, nos sistemas corporativos a fim de atualizarmos o cadastro e aumentar o faturamento na UGR Pirituba.

A atualização cadastral de ramo de atividade de residência para comércio e/ou indústria, altera o tipo de tarifa utilizado, aumentando o faturamento utilizando baixo investimento.



**Figura 1 – Área da UGR Pirituba**

## **MATERIAIS E MÉTODOS**

O primeiro passo foi fazer um levantamento dos sites que poderiam trazer informações úteis como sites de associações comerciais, sites de listas telefônicas e de órgãos públicos, após este levantamento cruzamos as informações encontradas com os dados dos sistemas Signos e CSI com as informações encontradas.

A utilização do sistema Signos facilita a localização espacial do imóvel mostrando a quadra e o setor, informações úteis sobre número de ligações no local e o sistema CSI mostra o consumo atual, consumo dos últimos doze meses, data de instalação do hidrômetro e categoria de uso em que está cadastrada a ligação.

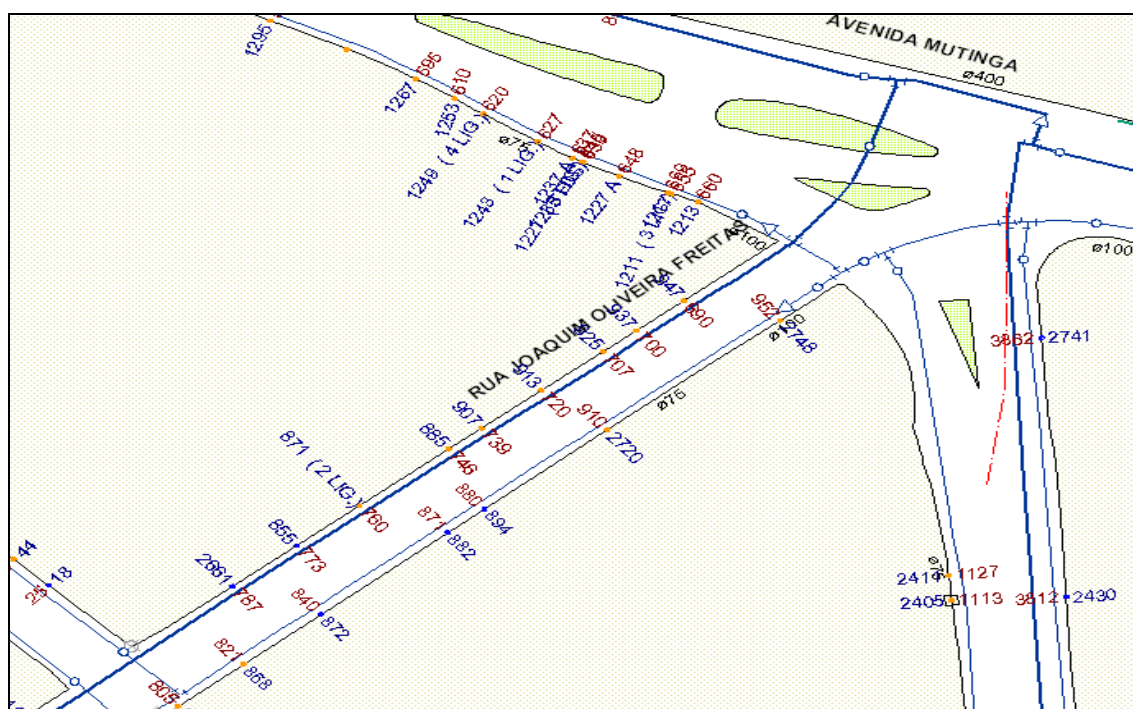
O cálculo da fatura é feita de acordo com a categoria de uso, residências tem tarifa média 50% menores que comércios, portanto imóveis que foram cadastrados nos sites como comerciais foram verificados, um a um, nos sistemas corporativos, a fim de atualizarmos o cadastro e aumentar o faturamento na UGR Pirituba.

A pesquisa foi feita de duas maneiras:

1ª - buscando nos sites os endereços comerciais e pesquisando no CSI se os mesmos existiam e se estavam cadastrados corretamente;

2ª - seguindo pelas avenidas e ruas principais buscando possíveis comércios cadastrados como residências.

Em alguns casos houve a necessidade de uma vistoria “in loco” para confirmar o ramo de atividade.



**Figura 2 – Imagem de uma área pesquisada**

## RESULTADO

O resultado esperado é o valor do incremento do faturamento das alterações cadastrais geradas utilizando as ferramentas corporativas disponíveis aliadas à inovação da utilização de informações de domínio público “sites de internet”, tendo assim um custo para cada operação muito baixo.

No piloto realizado foi apurado que um colaborador que dedicou todo o seu dia de trabalho para realizar este levantamento fez aproximadamente 700 alterações durante o mês e utilizando uma tarifa média de incremento de R\$ 75,04, essas alterações irão gerar, apenas nos primeiros seis meses, um aumento no faturamento de aproximadamente R\$ 1.500.000,00.

## CONCLUSÃO

Concluímos que aliando tecnologia de sistemas corporativos, agregando novas ideias e utilizando informações de domínio público é possível ter um cadastro de clientes bem atualizado e obter com essa atualização um incremento do faturamento através da utilização de tarifa adequada para cada imóvel de acordo com a sua categoria real de uso.

O trabalho está ainda em fase de aprimoramento e os resultados foram calculados em cima dos resultados obtidos nas primeiras alterações, recomendo o aprimoramento dos meios de busca e de sistemas que possam cruzar estas informações, deixando de ser assim um trabalho manual para um trabalho mais ágil utilizando todas as novas tecnologias existentes no mercado.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Manual do SIGNOS - MPD - 2005.
2. [www.apontador.com.br](http://www.apontador.com.br)
3. [www.ilocal.com.br](http://www.ilocal.com.br)
4. [www.telelistas.net](http://www.telelistas.net)
5. [www.abrasel.com.br](http://www.abrasel.com.br)
6. [www.guiaja.com.br](http://www.guiaja.com.br)
7. [www.ilocal.com.br](http://www.ilocal.com.br)