



## **MODERNIZAÇÃO INSTITUCIONAL E GESTÃO DOS SERVIÇOS E DE PESSOAS NA FISCALIZAÇÃO - COMBATE AS FRAUDES NA MICROMEDIÇÃO**

### **Herotsan de Souza Puerro<sup>(1)</sup>**

Formada em Administração de Empresa; Sócia da Cooperativa de Trabalho e Serviço de Rondonópolis/MT, na função de Gestora do Faturamento e Arrecadação, como prestadora do Serviço de Saneamento Ambiental de Rondonópolis/MT. Na Cooperativa ocupou as funções de Coordenadora da Tecnologia da Informação - TI, Coordenação e Supervisão dos Serviços de Faturamento e Arrecadação; Ex Funcionária Pública da SANEMAT.

### **Doris Aparecida Garisto Lins**

Eng<sup>a</sup>. Florestal e Bióloga, Pós Graduada em Eng. Sanitária, Ambiental, Perita. Consultora do Serviço de Saneamento Ambiental de Rondonópolis/MT. Exerceu função de: Diretora Presidente do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Itabirito/MG; Diretora Geral do Serviço Municipal de Água e Esgoto de Ouro Preto/MG; Vice-Presidente Nacional, Presidente Regional de Minas Gerais e Coordenadora dos Trabalhos Técnicos da ASSEMAE.

### **Terezinha Silva de Souza**

Formada em Administração de Empresas; ocupa atualmente o cargo de Diretora Geral do Serviço de Saneamento Ambiental - SANEAR de Rondonópolis/MT, exerceu as funções de comerciante na Área de Alimentos, Assistente Parlamentar da Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso e Diretoria Geral do Serviço de Saneamento Ambiental - SANEAR de Rondonópolis/MT (2.009 à 2.012).

### **Antonieta Garcete de Almeida**

Formada em Administração de Empresas; ocupa o cargo de Diretora Administrativa e Financeira do Serviço de Saneamento Ambiental - SANEAR de Rondonópolis/MT, exerceu as funções de Assessora Legislativa da Assembleia Legislativa do Estado de MT, Assessora Parlamentar da Câmara dos Deputados, Diretoria Administrativa e Financeira do Serviço de Saneamento Ambiental - SANEAR de Rondonópolis/MT (2.009 à 2.012).

**Endereço<sup>(1)</sup>:** Avenida José de Alencar, nº 411, Bairro Monte Líbano – Rondonópolis - Estado de Mato Grosso. CEP: 78.710.270 - Tel: +55 (66) 3410.0466/ 3410.0441, e-mail: [diretoriaadministrativa@sanearmt.com.br](mailto:diretoriaadministrativa@sanearmt.com.br)



## RESUMO

O Programa de MODERNIZAÇÃO INSTITUCIONAL E GESTÃO DOS SERVIÇOS E DE PESSOAS NA FISCALIZAÇÃO - COMBATE AS FRAUDES NA MICROMEDIÇÃO, trata-se de um estudo - Case do Serviço de Saneamento Ambiental - SANEAR de Rondonópolis, Estado de Mato Grosso, que iniciou em novembro de 2016, conduzido pela Diretoria Geral, através da Diretoria Administrativa e Financeira do SANEAR. As ações se basearam em uma visão gerencial, voltada para modernização do Setor Comercial da Autarquia, com investimentos nos recursos humanos disponíveis e imprescindíveis, com foco em resultados e satisfação dos seus clientes, bem como de todos os colaboradores envolvidos na realização/execução dos mesmos. Reconhecendo assim, a necessidade de investir em pessoas, inclusive reduzindo custos e melhorando a performance, com resultados surpreendentes. Este Programa é um bom caminho a ser adotado pelas Prestadoras de Serviços de Saneamento, uma vez que, os recursos, estão cada dia mais escassos e lidamos com instrumentos essenciais à vida e com um bem tão precioso, que é a água. A promoção de Leituristas em Agentes Administrativos Externos do SANEAR, foi uma grande saída para o aprimoramento das funções e competências dos mesmos, atrelada a necessidade de fiscalização e redução das fraudes, que impactam expressivamente as Prestadoras de Serviços de Saneamento, no Brasil.

### Palavras-chave:

Agente Administrativo Externo, Faturamento, Fraude, Leituristas, Micromedição.

## INTRODUÇÃO/OBJETIVOS

O presente trabalho tem o objetivo de averiguar o modelo de gerenciamento do Setor Comercial do Serviço de Saneamento Ambiental - SANEAR de Rondonópolis/MT, através das várias ações instituídas e implementadas pela Diretoria Geral, através de sua Diretoria Administrativa e Financeira, em busca das modernizações institucionais do Setor Comercial, bem como da incrementação das competências dos Leituristas em Agentes Administrativos Externos, através da otimização da mão de obra disponível, na melhoria do cenário do perfil dos clientes com consumo de água de 0 a 10 m<sup>3</sup>, no aumento das metas de leituras diárias/mensais dos hidrômetros e consequentemente da redução dos dias no ciclo de leitura, assim como, na redução das fraudes na micromedição e consequentemente a melhoria do faturamento e arrecadação do SANEAR.

Os serviços de saneamento básico são de extrema relevância para as atividades diárias da população e para a melhoria da qualidade de vida e da saúde das comunidades, porém ainda há muitas práticas abusivas de seu uso, principalmente de furtos ou fraudes (ligações clandestinas),



no sistema de micromedição da distribuição da água tratada, conseqüentemente há evasões de receita financeira e desperdício de recursos, em seu amplo aspecto.

O SANEAR é uma Autarquia Municipal, instituída em 10 de março de 2.000 e, atualmente com 94.911 economias, com 65% de esgoto coletado e tratado (março de 2.018), possui seu quadro de colaboradores reduzidos, e com um perfil atual dos clientes, onde 54,19% (janeiro de 2.017) estavam na faixa de consumo de água de 0 a 10 m<sup>3</sup>.

Rondonópolis é uma cidade do estado de Mato Grosso, de clima tropical, cuja a temperatura média anual é de 24,8° não ultrapassando os 21,7° no mês de julho, onde a média de habitantes por imóvel é de 4 moradores e o consumo per capita é de 170,4 litros (SNIS 2.016), apresenta-se pelo histórico de consumo pouco acima da média do Estado Mato Grosso de 168,2 litros e no Brasil, segundo dados do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento - SNIS, o consumo per *capita* é de aproximadamente 162 litros por habitante por dia.

## MATERIAL E MÉTODOS

Este trabalho tem como estudo de caso o gerenciamento de recursos e pessoas, a modernização institucional e a melhoria na fiscalização e combate às fraudes na micromedição da Autarquia, que foi desenvolvida e aplicada através do trabalho de consultoria externa, sobre Controle de Perdas e Eficiência Energética, contratada pelo SANEAR.

A cidade de Rondonópolis está em grande desenvolvimento, como pólo do Estado de Mato Grosso, o que pode ser percebido pelo crescimento anual do número de economias e ligações de água e esgoto, representada pela Tabela 1.

Tabela 1 - Demonstrativo de economias e ligações de água e esgoto - período 2016/2018

DEMONSTRATIVO DE NÚMERO DE ECONOMIAS E LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO					
REFERÊNCIA	Total de Economias	Total de Ligações	ligações de Água e Esgoto	Ligações de Água	Ligações de Esgoto - Especial
Mês 03 e Ano 2016	85.660	76.706	43.087	33.465	158
Mês 03 e Ano 2017	92.430	83.647	51.795	31.504	348
Mês 03 e Ano 2018	94.911	85.669	56.081	29.588	450

Fonte: Sistema de Gestão Comercial - SANEAR/SANSYS

Após realizar estudo e verificar que o perfil de consumo de água dos clientes do SANEAR, comportavam-se de maneira a chamar a atenção para as perdas físicas e financeiras, pois 54,19% dos clientes, em janeiro de 2.017, estavam na faixa de consumo de água de 0 a 10 m<sup>3</sup> e o faturamento e arrecadação oscilando e tendenciando a reduzir, enquanto o percentual da citada faixa estava aumentando exponencialmente mês a mês, conforme demonstrado na Tabela 2. Observando-se também o consumo perdulário de água em vários bairros da cidade, associado as temperaturas elevadas durante praticamente todo o ano, levou a crer que realmente dentro do



perfil dos clientes de consumo de água de 0 a 10 m<sup>3</sup>, o índice de fraude estaria extremamente elevado, pois as ocorrências mensais de leitura apontavam para hidrômetros invertidos, consumo fora da média, hidrômetros de difícil acesso, embaçado; não localizado, ou ainda vícios característicos de visitas mensais dos então Leituristas, que não se preocupavam com a execução real das suas tarefas, descumprindo as regras e normas, estabelecidas pelo SANEAR.

Diante desse cenário, a Diretoria Geral através da Diretoria Administrativa e Financeira do SANEAR então, atuaram efetivando a realização de medidas para neutralizar a tendência e melhorar o faturamento, incrementando o processo de redução dos dias do ciclo de leitura associado ao processo de fiscalização efetiva desses cliente da faixa de consumo de água de 0 a 10m<sup>3</sup>, bem como das imediatas autuações e notificações dos clientes fraudadores do sistema de abastecimento de água, bem como a realização de várias outras ações, que efetivamente buscaram a melhoria do cenário; tendo como objetivo principal a redução das perdas financeiras e consequentemente a melhoria no faturamento e arrecadação, bem como no resgate da credibilidade do SANEAR, perante seus clientes, o que demonstra a Tabela 2, a seguir.

Tabela 2 - Demonstrativo do Perfil dos Clientes, Faturamento e Arrecadação do SANEAR/mensal

<b>DEMONSTRATIVO DE COMPARAÇÃO - PERFIL DOS CLIENTE E CONSUMO FATURADO E ARRECADADO/MÊS</b>						
<b>Perfil dos Cliente/Consumo</b>	<b>dez/16</b>	<b>jan/17</b>	<b>fev/17</b>	<b>mar/17</b>	<b>abr/17</b>	<b>mai/17</b>
0 à 10 m <sup>3</sup>	39.600	42.241	38.954	36.923	35.626	34.566
11 à 20m <sup>3</sup>	28.865	27.487	25.668	27.428	28.273	29.128
21 à 30m <sup>3</sup>	6.799	5.797	6.675	7.068	7.329	7.638
31 à 40m <sup>3</sup>	1.529	1.353	1.418	1.502	1.621	1.707
41 à 50m <sup>3</sup>	1.134	1.075	799	802	926	1.194
<b>Dados</b>	<b>dez/16</b>	<b>jan/17</b>	<b>fev/17</b>	<b>mar/17</b>	<b>abr/17</b>	<b>mai/17</b>
Ligações Agua e Esgoto/ Mês	77.927	77.953	74.075	74.675	74.630	74.723
Ligação/Economias Mês	86.992	87.085	82.168	82.729	82.712	82.787
Cons. Faturado Mês(m <sup>3</sup> )	1.123.746	1.091.745	1.060.246	1.090.720	1.102.755	1.110.112
Faturado Mês (R\$)	5.084.205,90	4.831.736,24	4.757.649,77	5.273.916,81	5.362.891,41	5.434.086,20
Arrecadado Total (R\$)	4.994.162,99	4.324.051,05	3.879.846,00	5.019.233,41	4.929.342,07	5.765.992,92

Fonte: Sistema de Gestão Comercial - SANEAR/SANSYS

O Setor Comercial do SANEAR, apresentava-se com equipes reduzidas de combate as perdas, corte e fraude. A reduzida equipe de combate as perdas, associadas a ineficiência e ineficácia das suas atuações, pois agiam após a realização da passagem da 3ª equipe do SANEAR, sendo sequencialmente: leitura, vistoria e corte, vindo posterior a equipe reduzida de fraude, que era praticamente ineficaz, pois os clientes fraudadores tinham tempo o suficiente para mudarem o cenário, como: hidrômetros invertidos e outros dispositivos no hidrômetro, tudo isto associado também a inexistência de equipe de fiscalização, sendo que o cadastro de clientes necessitava-se de uma atualização, tendo ocorrido parcialmente em 2.006.

Após diagnóstico e prognóstico elaborados pela consultoria contratada, a Diretoria Geral por intermédio da Diretoria Administrativa e Financeira do SANEAR, então atuou efetivamente,



realizando várias ações na gestão dos serviços do Setor Comercial, que foram planejadas e executadas pela consultora e Área de Faturamento e Arrecadação, utilizando-se das equipes de leitura, cadastro, vistoria, corte e fraude, atuando em várias frentes de intervenções que foram, desde a mudança do ciclo de leitura passando de 30 dias úteis para 15 dias úteis de leitura/mês; ajuste das metas diárias de leitura por Leiturista, de 250 leituras/dia/homem passando para 450 leituras/dia/homem; novo *layout* da fatura, conforme apresentado na Figura 1, pois além da questão do perfil dos clientes a inadimplência e solicitação de segunda via das faturas eram elevadas, pois estavam ilegíveis e com o código de barras com vários problemas, culminando em fraudes também, por possibilidade de alterações pelos clientes no código de barras, no momento da digitação, utilizando-se valores à menor do que os contidos nas faturas, procedimentos realizados por clientes fraudadores, durante o pagamento das faturas em terminais de auto atendimento nas instituições financeiras ou bancárias; o código de barras também continha bloqueio para os pagamentos que ultrapassassem os 30 dias de vencimento, ocasionando desistência da realização do pagamento pelos clientes devedores, pois tinham que ir até uma Agência de Atendimento Comercial do SANEAR, num total de 03 Agências, pegar senhar e esperar para a emissão da 2ª via da fatura, aumentando ainda mais a inadimplência com 30, 60 e 90 dias, além de sobrecarregar o atendimento para simplesmente a emissão da 2ª via de fatura, foi então necessário várias intervenções, como: retirada do limitador de prazo para pagamento das faturas do SANEAR, no código de barras, dentro dos critérios e segurança previstos no Sistema FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), expansão dos canais de atendimento, como: desenvolvimento de aplicativo para celular, agência virtual com praticidade para visualização e emissão da fatura, divulgação na mídia escrita, falada e televisionada e exclusividade de atendimento das Agências Comerciais para retirada da 2ª via, com redução de filas; aquisição de novos equipamentos de leitura para androide, conforme apresentado na Figura 2, pois os coletores de dados estavam obsoletos e com pouca memória de armazenamento, bem como as substituições das impressoras, pois estavam em uso contínuo a mais de 11 anos e com muitos desgastes e várias delas com problemas no cabeçote, sem peças para reposição ou manutenção, causando falhas das impressões, principalmente dos código de barras, associado ainda, a falta de inspeção no recebimento das bobinas e má qualidade do papel térmico fornecido, conforme apresentado na Figura 3, deslocando as informações das faturas e apresentando resultados de aumento na inadimplência e constantes reclamações e insatisfações dos clientes, além de enumeras ações no Procon e vias judiciais, por estarem ilegíveis ou sem condições para a realização do pagamento das mesmas.



Figura 01 - Layout das Faturas do SANEAR - Antiga (1) e Atual (2)



(1) ANTIGA

(2) ATUAL

Figura 02 - Evolução dos Equipamentos de leitura e impressão das faturas



EQUIPAMENTOS ANTIGOS

EQUIPAMENTO NOVO

O grande problema estava concentrado na atuação dos envolvidos, onde as equipes além de reduzidas, exerciam as funções de forma desarmoniosa. A maior equipe estava concentrada nos Leituristas, com um total de 22 colaboradores e, que foram os principais atores para a mudança do cenário encontrado, pois não haveria a necessidade de mais contratações e ainda a visita mensal dos mesmos, poderia ser associada a realização da fiscalização eficiente e eficaz, além da atenção redobrada durante a emissão das faturas, que seria fundamental, para a melhoria do faturamento e consequentemente, para a melhoria do equilíbrio econômico e financeiro do SANEAR.



**Figura 3 - Faturas com imperfeições na impressão**

**SANEAR**  
Serviço de Saneamento Ambiental de Rondonópolis  
Rua Dom Pedro II, 1210 | Rondonópolis - MT | CNPJ.: 03.702.217/0001-31

MATRICULA: [redacted] MES/ANO: 09/2016 VENCIMENTO: 14/09/2016  
NOME DO CLIENTE: 296491-0  
ENDEREÇO: DOMINGOS DEZORDI  
RUA, UN. Nº: 55-0223-1870 EDO RES VI COM IND PUB OUT CODIFICAÇÃO: RONDONÓPOLIS-MS  
TIPO DE FATORAMENTO: Nº FATURA: 0000 DATA DA EMISSÃO: 09/09/2016  
Tar. Água: 40,01  
Tar. Esgoto: 36,01

DATA LEITURA ANTERIOR	LEITURA ANTERIOR	DIAS DE CONSUMO	VALORES
22/08/2016	26/08/16	CONSUMO m³: 2	ÁGUA
22/08/2016	26/08/16	CONSUMO m³: 0	ESGOTO R\$ 40,01
22/08/2016	26/08/16	MÉDIA CONSUMO m³	SERVIÇOS R\$ 36,01
TOTAL			R\$ 0,00

Divulgação de Informação ao Consumidor sobre Qualidade da Água para Consumo Humano em cumprimento ao Decreto nº 5440, de 4 de maio de 2005

PARÂMETRO	V.M.P.º/ Portaria MS Nº 2914/11	Total de Análises Exigidas	Total de Análises Realizadas	Resultados Fora do Padrão	Valor Máximo Encontrado	Valor Mínimo Encontrado
TURBIDEZ	5,0 NTU					
COR APARENTE	15,0 UH	348	348	Nenhum	4,84	0,17
pH	6,0 a 9,5 Recomendado	85	348	Nenhum	-5,0	-5,0
CLORO RESIDUAL LIVRE	0,2 a 5,0 mg/L					
COLIFORMES TOTAIS	ausência em 100 ml das amostras	348	348			

O processo de mudança de Leituristas para Agentes Administrativos Externos, só foi possível após insistentes reuniões para sensibilização e disseminação do projeto, bem como da percepção e envolvimento de todos (leitura, vistoria, cadastro, corte e fraude) com os problemas atuais e as expectativas das melhorias futuras, ficando demonstrado que as mudanças e a união entre todas as equipes, em busca da eficiência e eficácia das atividades inerentes, traria resultados e melhorias, quer na realização dos seus trabalhos, quer na percepção e respeito da sociedade para com o trabalho dos mesmos e, conseqüentemente na melhoria do faturamento e da arrecadação do SANEAR, dando maior sustentabilidade financeira - econômica e garantia da manutenção dos seus postos de trabalho, já que a tendência nacional é da realização da leitura à distância, através de *chip* incorporado nos hidrômetros para a leitura dos dados, por Sistema de Telemetria, onde a leitura de consumo nos hidrômetros será à distância, por transmissão de dados realizado por via de ondas de radiofrequência e GPRS - General Packet Radio, bem como o recebimento das faturas de forma virtual, por e-mail e/ou celular, sendo hoje, uma realidade incondicional, dentro do Setor de Micromedição no Saneamento Brasileiro.

A ação principal foi a readequação das funções, tarefas e atividades desempenhadas, então pelos 22 Leituristas, ampliando as suas competências inerentes ao processo de agente público, com a atribuição da realização das leituras, emissão das faturas simultâneas, fiscalização e cadastrista



para inserir, tratar e melhorar os dados cadastrais da Autarquia, surgindo então, os Agentes Administrativos Externos do SANEAR, através da atribuição dos Leituristas ampliada e modernizada. Este processo ocorreu, após acordos entre SANEAR e a prestadora de serviços COOMSER - Cooperativa de Trabalho e Serviço de Rondonópolis/MT e exaustivas reuniões, capacitações e motivação com a equipe de leitura, para a passagem de Leituristas à Agentes Administrativos Externos, conforme apresentado na Figura de 4.

**Figura 4 - Reuniões com os Leituristas para acordos e alinhamento das novas atribuições**



Ao mesmo tempo as reuniões, capacitações e motivações também foram ocorrendo com as outras equipes de vistoria, corte e fraude, além das melhorias planejadas de migração dos dados comerciais para um novo sistema comercial com gestão, resultando em modernidades que foram implantadas na realização da leitura simultânea e fiscalização, como: o aplicativo do Sistema Mobile - SANEAR/SANSYS, conforme apresentados nas Figuras 5 e 6; desenvolvimento e inclusão de aplicativo do SANEAR/SANSYS, para uso em aparelhos celulares - androides de acesso aos clientes à agência virtual da Autarquia, conforme apresentado na Figuras 7 e, na Figura 8 está apresentado a fatura gerada pelo celular – androides através do aplicativo da agência virtual – SANEAR/SANSYS; investimentos em equipamentos smartphones e impressoras para realização das tarefas de leitura simultâneas, junto com a entrega das faturas com débitos pendentes, fiscalização com imagens em tempo real das fraudes, seguida da notificação imediata dos infratores, ou ainda as entregas do Termo de Fiscalização, Termo de Consumo Fora da Média, Termo de Notificação para Mudança de Padrão (hidrômetro interno), em todas as unidades consumidoras dos clientes da Autarquia com irregularidades ou fraudulentas.





Figura 05 - Imagens do Aplicativo nos Smartphones (Sistema Mobile SANSYS)



Figura 06 - Continuação das imagens do Aplicativo nos Smartphones (Sistema Mobile SANSYS)

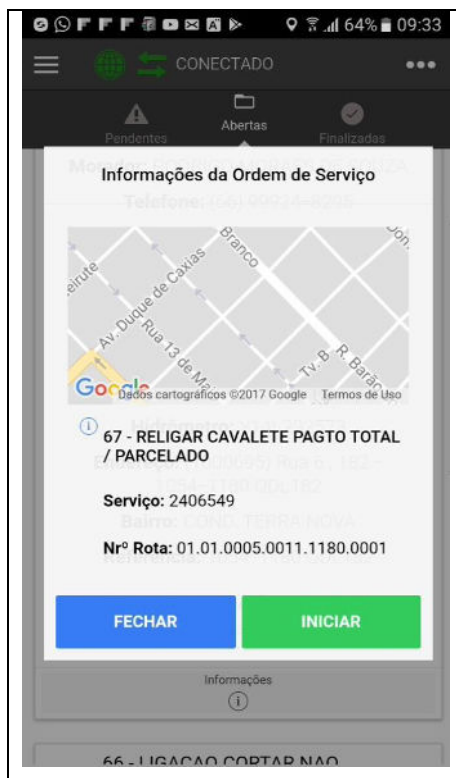




Figura 07 - Imagens do Aplicativo em androides, para acesso à agência virtual do SANEAR/SANSYS

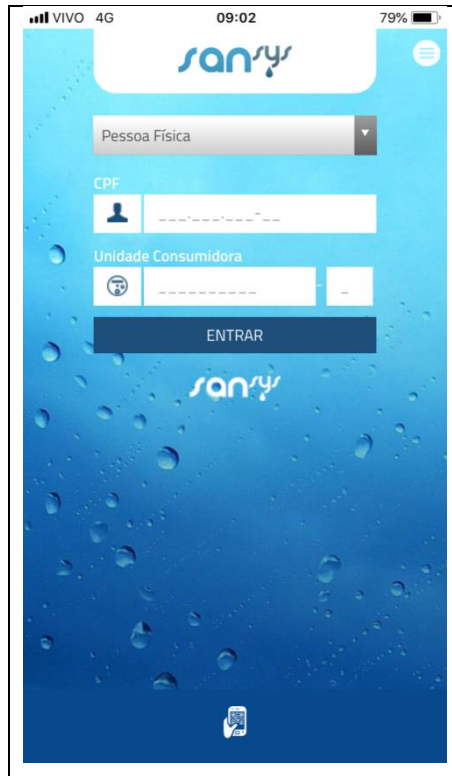


Figura 08 - Imagens da fatura gerada pelo aplicativo SANEAR/SANSYS no celular - android

VIVO 4G 09:06 77%

**SANEAR**  
Serviço de Saneamento Ambiental de Rondonópolis

CNPJ/MF 03.702.217/0001-31  
Rua DOM PEDRO II, 1210 CENTRO - RONDONÓPOLIS (MT) CEP: 78700-000

DORIS APARECIDA GARISTO LINS  
(170841) R. CASTRO ALVES 48 0537-1989 APTO 201B  
MONTE LIBANO  
RONDONÓPOLIS - MT CEP: 78700-000

RES	COM	PUB	IND	TOTAL
001	000	000	000	001

Identificação Bancária:  
Agência/Conta Corrente:

Venci  
23/04  
Matricula  
**531780**  
Telefone

FATURA N.º 13  
SEQUENCIAL FA

**DADOS DE FATURAMENTO**

Mês/Ano Faturamento: 04/2018

Leitura	Data	Leitura
Leitura Atual:	11/04/2018	104
Leitura Anterior:	15/03/2018	94

Consumo Faturado: 10  
Consumo Diário (l): 344,8276  
Dias de Consumo: 29  
Ocorrência do Mês: Lido

**TABELA TARIFÁRIA**

Residencial			Comercial		
Faixas (m³)	Valores (R\$)	E (%)	Faixas (m³)	Valores (R\$)	E (%)
11 - 30	2,0543	95,0			
11 - 30	3,3243	95,0			
21 - 30	5,0544	95,0			
31 - 50	8,8132	95,0			
MAIOR 50	11,7913	95,0			

Pública			Industrial		
Faixas (m³)	Valores (R\$)	E (%)	Faixas (m³)	Valores (R\$)	E (%)

**HISTÓRICO DE CONSUMO**

Mês/Ano	Tipo	Leitura	Lido	Faturado
10/2017	Mês	69	4	10
11/2017	Mês	73	4	10
12/2017	Mês	78	5	10
01/2018	Mês	82	4	10
02/2018	Mês	89	7	10
03/2018	Mês	94	5	10

**FATURAS PENDENTES**

Mês/Ano	Data de Vencimento	Valor(R\$)
---------	--------------------	------------

**DESCRIÇÃO DOS ITENS**

- TARIFA AGUA
- TARIFA ESGOTO
- PAGAMENTO DUPLIC
- COBRANÇA DE JURC
- COBRANÇA DE JURC
- MULTA ATRASO PAG
- MULTA ATRASO PAG
- TAXA RESÍDUO SÓLI

**TOTAL A PAGAR**

**MENSAGEM**

COMPARTILHAR Fatura em PDF  
PROTEGER Fatura em PDF

Turbididade	Matéria Sólida
Cor Apagada	SDA
pH	0
Cloro	SDA

COMPARTILHAR Fatura em PDF  
PROTEGER Fatura em PDF



Atualmente os Agentes Administrativos Externos trabalham com 32 ocorrências, anteriormente se trabalhavam com 100 ocorrências e havia muita confusão por parte dos Leituristas no preenchimento das mesmas, conforme demonstrado na Tabela 3, em destaque da cor amarelo, as referentes ao combate às fraudes.

**Tabela 3 - Ocorrências de Leitura, Ordem de Serviço e Áreas de Atuação - Fiscalização e Notificação**

OCORRÊNCIA LEITURA	DESCRIÇÃO NA FATURA SIMULTÂNEA	ORDEM DE SERVIÇO	ÁREAS DE ATUAÇÃO
1	HIDRÔMETRO NÃO LOCALIZADO	137	LEITURA
2	HIDRÔMETRO DANIFICADO	217	HIDROMETRAÇÃO
3	HIDRÔMETRO INVERTIDO	366	COMBATE A FRAUDE
4	HIDRÔMETRO COM DIFÍCIL ACESSO	137	LEITURA
5	HIDRÔMETRO PARADO COM ATIVIDADE	MED 0019	
7	NÚMERO DO HIDRÔMETRO NÃO CONFERE	137	LEITURA
10	CAVALETE SEM HIDRÔMETRO	7001	HIDROMETRAÇÃO
11	HIDRÔMETRO EMBAÇADO	7123	VISTORIA COMERCIAL
22	CATEGORIA/ECONOMIA NAO CONFERE	64	CADASTRO
26	INSCRICAO FORA DE ROTA	309	CADASTRO
27	IMÓVEL DESABITADO	64	CADASTRO
28	PORTÃO FECHADO	137	LEITURA
29	IMÓVEL DEMOLIDO SEM HIDRÔMETRO	64	CADASTRO
38	SUSPEITA CORTE VIOLADO	229	COMBATE A FRAUDE
41	LIGAÇÃO CORTADA SEM CONSUMO	229	COMBATE A FRAUDE
44	CÃO BRAVO	137	LEITURA
46	OUTRAS FONTES DE ABASTECIMENTO	64	CADASTRO
56	LEITURA ATUAL MENOR QUE A ANTERIOR	224	COMBATE A FRAUDE
61	LIGAÇÃO CLANDESTINA	224	COMBATE A FRAUDE
64	FORNECIMENTO DE ÁGUA A TERCEIROS	224	COMBATE A FRAUDE
65	LANÇAMENTO INDEVIDO NO ESGOTO	399	ESGOTO
66	LACRE DE HIDRÔMETRO VIOLADO	224	COMBATE A FRAUDE
71	LAVA A JATO	63	CADASTRO
81	VAZAMENTO DE ESGOTO	845	ESGOTO
90	HIDRÔMETRO NOVO	MED 0019	
91	VAZAMENTO NO RAMAL	253	OPERACIONAL
92	VAZAMENTO NA REDE	10254	OPERACIONAL
93	VAZAMENTO NO CAVALETE	119	OPERACIONAL
102	LIGAÇÃO CORTADA COM CONSUMO	229	COMBATE A FRAUDE
103	IMÓVEL EM REFORMA	MED 0019	
104	OBRAS	MED 0019	
105	TERRENO	MED 0019	

As ações ainda contemplaram a inserção automática no Sistema de Gestão Comercial do SANEAR/SANSYS, para a Declaração de Quitação Anual e novo estudo para a roteirização e agrupamento em no máximo 4 mil leituras por grupo, levando-se em consideração as áreas e regiões de grande crescimento da cidade, isso para não congestionar os dados de leitura e facilitar as novas inserções, quando necessárias, pois havia grupo de leitura que ultrapassavam 12 mil leituras, com grande demora para a realização do fechamento do mesmo, lembrando que passamos de 30 dias para 15 dias úteis, de efetiva realização das leituras de consumo nos hidrômetros, ficando o recebimento da fatura dentro do próprio mês da realização da mesma,



respeitados, pelo menos 10 dias corridos, entre a emissão e data para seu vencimento, conforme dita o Código de Defesa do Consumidor.

## RESULTADOS/DISCUSSÃO

O trabalho está sendo realizado, desde novembro de 2016, conduzido pela Diretoria Geral, através da Diretoria Administrativa e Financeira do SANEAR, por orientações e conduções da consultoria contratada e, vem apresentando várias melhorias e modernizações, a saber: mudanças e modernizações Institucionais do SANEAR, a começar pelo novo Sistema de Gestão Comercial SANEAR/SANSYS; novas parametrizações e normatizações; Maior Gestão de todo o processo de Faturamento e da Arrecadação; Efetivação da Equipe de Fiscalização das Ligações Clandestinas - implantação e institucionalização do Sistema Mobile; Acesso as informações em tempo real e faturas - Agência virtual; aplicativo nos smartphones e por fim gradativamente, vem sendo reduzido o perfil dos clientes com consumo de água de 0 a 10 m<sup>3</sup>, redução no ciclo de faturamento e arrecadação dentro do mesmo mês de referência/competência; emissão de Termos e controles dos fluxos de processos que envolvem desde a leitura até a arrecadação do SANEAR.

## CONCLUSÃO

Nota-se que uma visão gerencial, voltada para modernização do Sistema de Gestão Comercial, investindo nos recursos humanos, melhorando e capacitando suas equipes, reconhecendo assim a necessidade de investir em pessoas, inclusive reduzindo custos e melhorando a performance, poderá trazer resultados surpreendentes e é um bom caminho a ser adotado nas Prestadoras de Serviços Públicos, uma vez que, os recursos financeiros são escassos e lidamos com um bem precioso que é a água.

## REFERÊNCIAS

- LINS. D. A. G (2017) Combate as perdas e eficiência Energética – SERVIÇO DE SANEAMENTO AMBIENTAL - SANEAR DE RONDONÓPOLIS, Relatórios Mensal de Atividades – RMA's.
- SNIS (2016) Dados do Sistema Nacional de Informações do Saneamento. Ministério das Cidade. Brasília - Distrito Federal, site.
- CDF - Código de Defesa do Consumir, Lei Federal nº 8.078 de 11 de setembro de 1.990.
- ATLAS de Desenvolvimento Humano no Brasil, Estado de Mato Grosso - Ano 2.017.