



## XIX Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2010 – 22 a 26 de novembro

São Paulo - SP - Brasil

### **Impacto do uso de cartão de crédito no pagamento de faturas vencidas de energia elétrica na inadimplência futura: Um estudo de caso da Celpe.**

|                                   |                                  |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| <b>José Carlos Medeiros Leite</b> | <b>James Anthony Falk, Ph.D.</b> |
| <b>Celpe</b>                      | <b>Faculdade Boa Viagem</b>      |
| jcmedeiros@celpe.com.br           | thefalks@terra.com.br            |

#### **Palavras-chave:**

Atendimento a Clientes  
Cartão de Crédito  
Estratégia de cobrança  
Inadimplência  
Relacionamento com clientes

#### **RESUMO**

O trabalho avalia os impactos gerados pela utilização do cartão de crédito no pagamento de faturas de energia na inadimplência numa empresa distribuidora de energia elétrica, e foi desenvolvido durante curso de Mestrado Profissional em Gestão Empresarial (MPGE), do Centro de Pesquisas e Pós-Graduação em Administração (CPPA) da Faculdade Boa Viagem, Recife-PE, pesquisa aprovada com distinção em julho/2009. Fundamentou-se na coleta e análise de dados do comportamento de 15.293 clientes residenciais, da área de concessão da Celpe que, quando submetidos às ações de cobrança, comparecem às agências de atendimento e pagam a dívida, usando, ou não, cartão de crédito. Aplicando técnicas estatísticas, além do perfil típico do cliente, foi possível identificar a reincidência futura dos inadimplentes pesquisados, após 90, 120, 150 e 180 dias do pagamento, considerando fatores como valor da dívida, quantidade de faturas vencidas, localização geográfica, suspensão no fornecimento e negativação no SPC. Os resultados, de cunho científico e inédito no Setor Elétrico Nacional, evidenciaram o sucesso da estratégia do pagamento de faturas de energia através de cartão de crédito nas agências de atendimento, validados pelas evidências reais de que a inadimplência futura se apresenta menor de que nas outras modalidades de pagamento, fortalecidos pela aplicabilidade prática.

## 1. INTRODUÇÃO

O trabalho foi realizado com o propósito de buscar evidências científicas que puderam contribuir com a definição da melhor estratégia de negociação e cobrança de dívida vencida, para os clientes que comparecem às agências de atendimento de uma distribuidora de energia elétrica, e está baseado em uma visão panorâmica atualizada do Setor Elétrico Brasileiro, mais especificamente no segmento de distribuição de energia elétrica, que revela que as empresas convivem com um enorme problema operacional, que é a dificuldade da cobrança de débitos no segmento de varejo. Essa dívida é originada, em sua maioria, de clientes de baixo poder aquisitivo, sem um histórico consistente de adimplência de suas faturas de energia elétrica e sujeito às dificuldades de crédito daí decorrentes.

Na prática, a tarefa de cobrança é agravada em muito pelas dificuldades em se realizar a suspensão do fornecimento de energia elétrica de forma física (desconexão de condutor), pois o custo é considerado elevado quando comparado com os valores de créditos a recuperar. Ademais, em geral, essa providência é percebida pelos clientes como um ato de força que desagrada e afeta negativamente a imagem institucional da empresa.

Tradicionalmente as distribuidoras, concessionárias de energia elétrica têm construído estratégias variadas de combate a inadimplência, implementando programas com modalidades diferenciadas de negociação de débitos decorrentes de faturas de energia elétrica vencidas. A premissa é de sempre buscar minimizar os custos associados ao processo comercial e alcançar níveis elevados de adimplência pós-negociação, dando sustentabilidade a estratégia.

Outro fato relevante é que este setor é fortemente regulado pela ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) que dispõe em seu aparato legal que só é possível cobrar por atraso no pagamento, o valor referente a 2% de multa, independente do tempo decorrido entre o vencimento da fatura e a sua quitação, além de 1% ao mês de juros de mora. Esse cenário evidentemente tem estimulado uma grande parte dos clientes a se tornar inadimplente, visto que os custos podem ser compreendidos como sendo relativamente baixos e não representar uma punição justa.

Na rotina diária das distribuidoras de energia elétrica existem atualmente elevados custos associados ao processo de cobrança/negociação destes débitos. O problema fica agravado, pois quase sempre, a negociação passa pelo financiamento do débito com recursos próprios (da distribuidora), sem intermediação de agente financeiro especializado em recuperação de crédito, o que na prática obriga a empresa a absorver os custos e assumir integralmente os elevados riscos da operação de crédito.

Considerado este cenário de significativa inadimplência de clientes nas distribuidoras de energia elétrica no Brasil, com média global de 5,6 contas vencidas/faturamento como apurado no relatório com o Resultado Consolidado da Inadimplência do Setor de Distribuição no 4º Trimestre de 2007, publicado pela ABRADEEE (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços) em Abril/2008, o trabalho foi direcionado para avaliar o impacto decorrente da negociação/cobrança de débito realizada nas agências de atendimento, especificamente na Celpe, com o pagamento sendo feito através da modalidade de cartão de crédito. A alternativa tem sido considerada inovadora e tecnologicamente viável devido aos investimentos já realizados em sistemas informatizados e ao momento de significativa expansão do crédito no segmento de massa, percebido pela disponibilidade

de cartões de crédito no Brasil, com destaque para o Nordeste onde tem alcançando as classes de menor renda de forma especial.

Torna-se fundamental registrar que esta modalidade de pagamento, utilizando cartão de crédito, a princípio desobriga o cliente de desembolsar dinheiro no momento da quitação com a distribuidora, sendo cobrado apenas no momento do pagamento de sua fatura com a operadora desse cartão, o que em regra pode levar até 40 dias, mas que certamente estará concorrendo com os pagamentos das próximas faturas de energia elétrica.

Uma reflexão importante é que isso aparentemente pode gerar dificuldades de ordem prática, pois se por algum motivo, temporário ou não, um cliente não vem podendo pagar a fatura mensal de energia elétrica e acumula débitos referentes há vários meses com a distribuidora, e no momento da cobrança faz um pagamento através do cartão de crédito, como então esperar que já no curto prazo (próximo mês) passe a pagar a próxima fatura mensal de energia elétrica, e também a do cartão de crédito que contém o valor do referido débito de energia elétrica? A pesquisa encontrou evidências que colaboram para responder esta indagação.

Esta situação, na prática tem um valor percebido diferenciado, pois a unidade consumidora está, ou com o fornecimento de energia elétrica suspenso, ou já foi avisada formalmente de que pode ficar “sem luz” a qualquer momento, o que não é nada agradável e gera bastante stress no relacionamento com a distribuidora de energia elétrica.

Observa-se que cada vez mais o cliente busca satisfação (comodidade e presteza) no atendimento, mesmo não dispondo de meios para pagar a dívida total. A atualização tecnológica vem contribuindo para a melhoria dessa satisfação que valoriza a rapidez (processo comercial sem burocracia) a qual resolve a sua situação de inadimplência junto à empresa, visto que o uso do cartão de crédito, como forma de intermediação de crédito, traz agilidade à operação, sendo feita de forma transparente e reconhecidamente bastante segura, com número de operações crescente e sustentável (Gráficos 01 e 02).

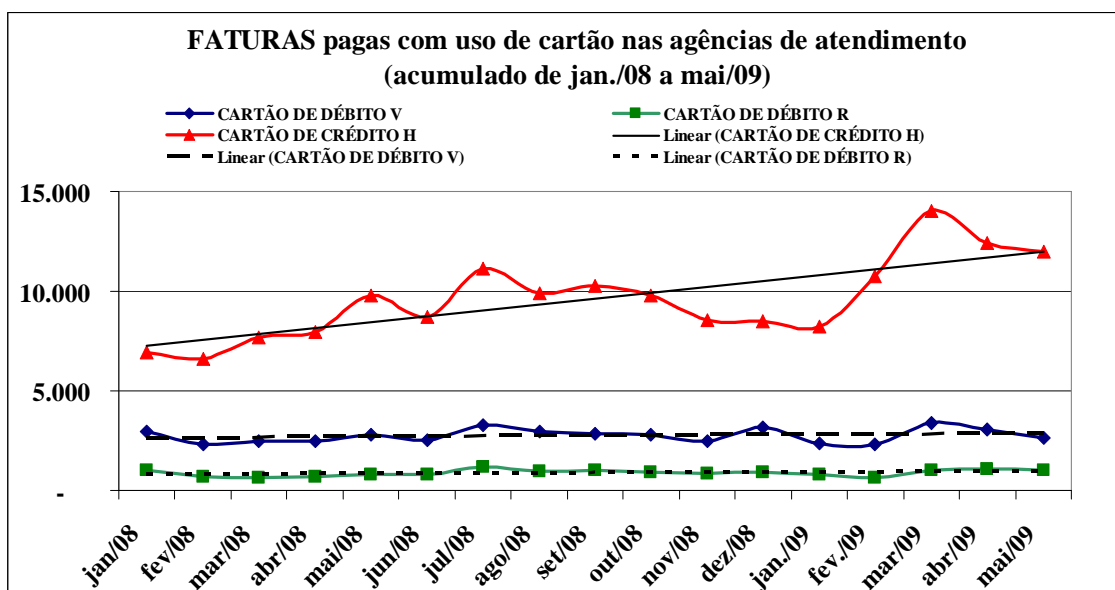


Gráfico 01 – Evolução mensal da quantidade de faturas de energia elétrica pagas nas agências de atendimento da Celpe, de janeiro/08 a maio/09.

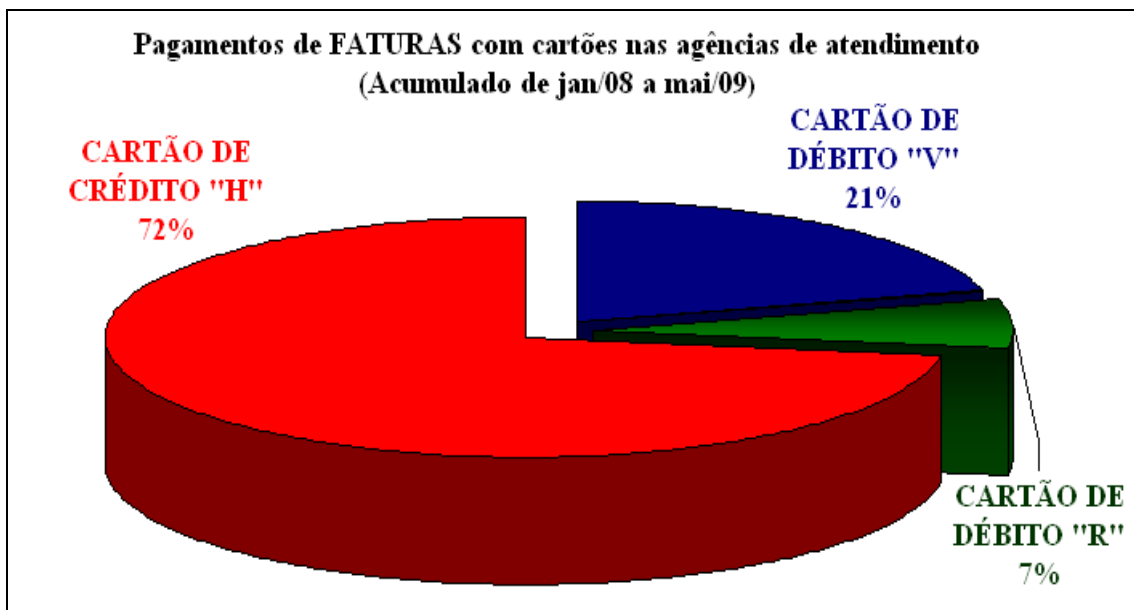


Gráfico 02 – Quantidade de faturas de energia elétrica pagas nas agências de atendimento da Celpe, por tipo de cartão, de janeiro/08 a maio/09.

O trabalho se constitui em um instrumento estratégico, que proporcionou a coleta de informações importantes, gerando conhecimento científico atualizado, além de ser uma iniciativa inédita de estudo no Setor Elétrico Nacional. Foram especialmente envolvidos os processos comerciais de atendimento, cobrança e arrecadação no segmento de varejo da distribuidora de energia elétrica, realizada por meio do pagamento utilizando o cartão de crédito. Esta é uma inovação que se mostrou bastante positiva e já foi plenamente consolidada na Celpe, através de permanente parceria entre as áreas comercial e financeira.

## 2. DESENVOLVIMENTO

### 2.1 OBJETIVO

O objetivo do trabalho é apresentar os resultados da pesquisa realizada com no segmento de clientes do grande varejo, supridos em baixa tensão (380/220 Volt), da classe tarifária residencial, com débitos vencidos e submetidos às ações tradicionais de cobrança como o envio de cartas de cobrança, suspensão de fornecimento de energia elétrica (corte de luz), a inclusão no SPC (Sistema de Proteção ao Crédito), e que comparecem às agências de atendimento da distribuidora para pagar os seus débitos, medindo o impacto no nível de inadimplência futura para os que pagam seus débitos, utilizando cartões de crédito ou outras alternativas de pagamento.

Como objetivos específicos, a pesquisa encontrou respostas para as seguintes indagações:

1. Qual é o perfil dos clientes que pagam com cartão de crédito os seus débitos vencidos de energia elétrica nas agências de atendimento, quanto à sua localização geográfica, suspensão de fornecimento de energia elétrica, negativação no SPC, e as outras formas de pagamento?

2. Qual é o nível de inadimplência quanto ao valor da dívida e à quantidade de faturas vencidas anterior ao pagamento do débito vencido de energia elétrica, que foi realizado via cartão de crédito nas agências de atendimento, e as outras formas de pagamento?

3. Qual o nível de inadimplência posterior daqueles clientes que pagaram seus débitos nas agências de atendimento da Celpe, utilizando cartões de crédito e as outras formas de pagamento?

4. Como se comporta o nível de reincidência na inadimplência, inclusive quanto à localização geográfica, suspensão de fornecimento de energia elétrica, negativação no SPC, daqueles clientes que pagaram o débito nas agências de atendimento utilizando cartões de crédito, em comparação com os que não utilizaram essa modalidade?

## **2.2 METODOLOGIA**

A pesquisa foi desenvolvida, com orientação acadêmica do professor James Anthony Falk, Ph.D., utilizando a metodologia de Experimento de Campo do tipo Quase-Experimento, de séries temporais, com grupo de controle, não aleatório, coletado no dia do pagamento (jan./fev./mar. - 2008), e avaliado 90 dias após ocorrer esta operação de pagamento de faturas de energia elétrica (abr./mai./jun. - 2008), por clientes atendidos nas agências de atendimento da Celpe.

Visando aprofundar a pesquisa, foi avaliada também a situação de todos os clientes da população atendida em jan./fev./mar. - 2008, no momento posterior a 90, 120, 150 e 180 dias da operação de pagamento de faturas de energia elétrica, por clientes atendidos nas agências de atendimento da Celpe, verificando a reincidência da inadimplência, comparando aqueles que utilizaram o cartão de crédito com os que não utilizaram.

Os clientes selecionados para compor a amostra pesquisada seguiram os critérios abaixo:

- Que pagaram os seus débitos vencidos de faturas de energia elétrica nas agências de atendimento, no valor total, parcial ou apenas o sinal do parcelamento, UTILIZANDO CARTÃO DE CRÉDITO;
- Classificados como do tipo residencial;
- Cujas unidades consumidoras sejam supridas em baixa tensão (380/220 Volt);
- Cujas operações de pagamento tenha ocorrido nas 29 agências de atendimento que dispunham de terminais de pagamento via cartão de crédito;
- Cujos pagamentos tenham ocorrido no primeiro trimestre de 2008.

O grupo controle foi composto pelos clientes também classificados como residenciais, cujas unidades consumidoras são supridas em baixa tensão (380/220 Volt), que foram atendidos nas mesmas agências da Celpe, e que pagaram os débitos de faturas vencidas de energia elétrica, mas que NÃO utilizaram cartão de crédito, no mesmo período pesquisado, evitando viés relativo entre os dois grupos.

## **2.3. COLETA DE DADOS**

A coleta dos dados foi obtida através de:

- Relatórios comerciais com o perfil dos clientes que pagaram os seus débitos vencidos nas agências de atendimento utilizando ou não a modalidade de pagamento com uso de cartão de crédito;
- Relatórios do contas a receber, contendo a inadimplência dos contratos da amostra selecionada no momento do pagamento;
- Relatórios do contas a receber, contendo a inadimplência dos contratos da amostra selecionada no momento posterior ao do pagamento (após 90, 120, 150 e 180 dias).
- Relatórios contendo o histórico das ações de cobrança posteriores ao pagamento do débito, inclusão negativação no SPC e suspensão de fornecimento de energia elétrica (corte de luz).

Importante registrar que o trabalho utilizou estatística descritiva, visto que se trata de método de análise de dados secundários, baseados em relatórios (banco de dados), especificando o perfil do inadimplente, o nível de inadimplência no momento do pagamento com cartão de crédito, o nível de inadimplência com perfil do cliente associada a sua dívida relativa e o nível de reincidência na inadimplência. Foram realizados múltiplos cruzamentos de informações que possibilitaram estratificar os resultados, associando aos aspectos de localização geográfica das unidades consumidoras, suspensão de fornecimento e negativação do cliente no SPC.

## 2.4. RESULTADOS

A pesquisa científica originalmente apresentou dezenas de gráficos associados às múltiplas tabelas, contendo estratificação dos diversos cruzamentos de informações, mas que estão destacados na síntese a seguir, como representativo do conjunto de achados estatísticos mais significativos, possibilitando uma consolidada visão panorâmica dos resultados.

Foram considerados os clientes 15.293 que pagaram as faturas vencidas e os valores de débito envolvido nas operações (Gráfico 03), totalizando valores vencidos da ordem de R\$ 5,3 milhões no período pesquisado. Para simplificar a diagramação, em todos os gráficos e tabelas a palavra “CARD” representa “cartão de crédito”.

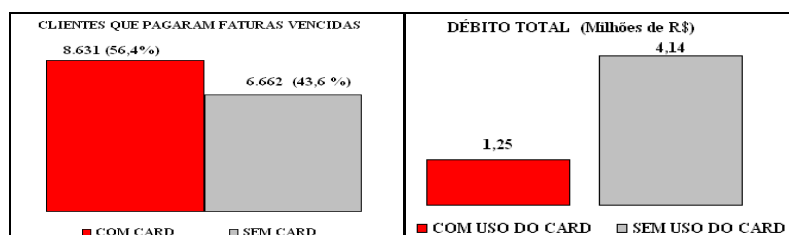


Gráfico 03 - Quantidade de clientes que pagaram os seus débitos vencidos de energia elétrica nas agências de atendimento, quanto ao uso do cartão de crédito e o débito total estratificado quanto ao uso do CARD.

### 2.4.1. PERFIL DOS CLIENTES

A seguir o perfil típico dos clientes que pagaram com cartão de crédito os seus débitos vencidos de energia elétrica nas agências de atendimento, quanto à sua localização geográfica (Gráficos 04), suspensão de fornecimento de energia elétrica (Gráfico 05), negativação no SPC (Gráfico 06), quando comparadas as outras formas de pagamento (sem CARD).

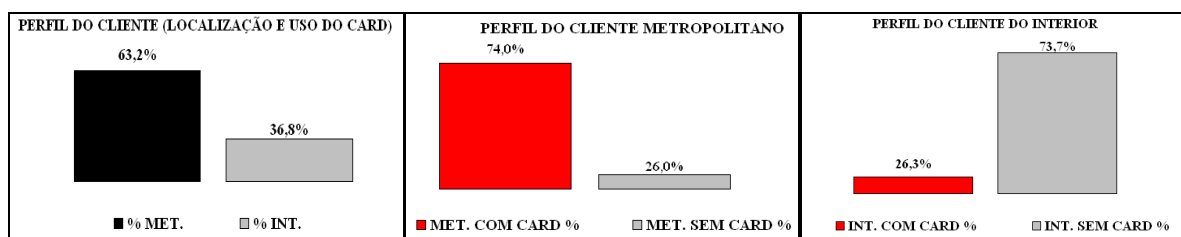


Gráfico 04 - Perfil dos clientes que pagam com cartão de crédito os seus débitos vencidos de energia elétrica nas agências de atendimento, quanto à sua localização geográfica e uso do CARD.

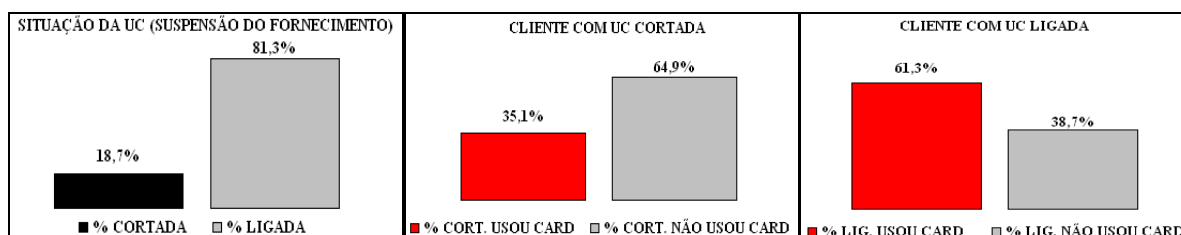


Gráfico 05 - Perfil dos clientes que pagam com cartão de crédito os seus débitos vencidos de energia elétrica nas agências de atendimento, quanto à suspensão de fornecimento de energia elétrica, e uso do CARD.

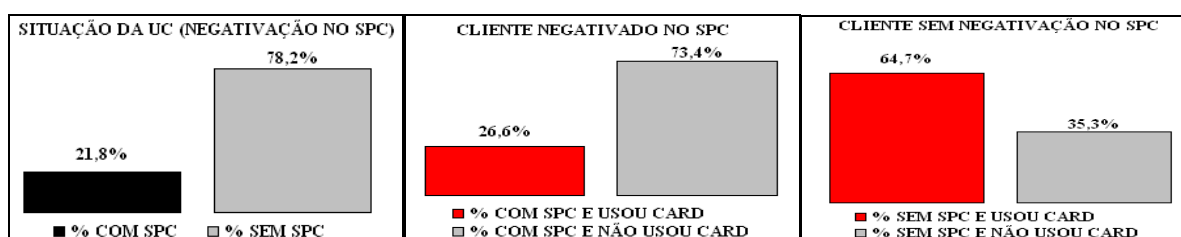


Gráfico 06 - Perfil dos clientes que pagam com cartão de crédito os seus débitos vencidos de energia elétrica nas agências de atendimento, quanto à negativação no SPC e uso do CARD.

Observa-se como destaque que o cliente típico usou CARD em 56% dos casos pesquisados, com 63% referentes à UC localizada na região METROPOLITANA, 81% das UCs sem suspensão do fornecimento de energia elétrica, portando estavam LIGADAS, e complementarmente, com 78% de clientes ainda NÃO NEGATIVADOS no SPC, sinalizando objetivamente o principal foco da estratégia de negociação do pagamento, nesse segmento de clientes do varejo (residenciais), e que comparecem às agências de atendimento para regularizar a sua situação de inadimplência.

#### 2.4.2. NÍVEL DE INADIMPLÊNCIA QUANTO AO VALOR DA DÍVIDA E À QUANTIDADE DE FATURAS VENCIDAS

Descreve-se a seguir o nível de inadimplência (valor da dívida e quantidade de faturas vencidas) anterior ao pagamento do débito vencido de energia elétrica, que foi realizado via cartão de crédito nas agências de atendimento, e as outras formas de pagamento (Gráfico 07).

Para melhor compreensão do nível da inadimplência no momento do pagamento, observa-se ainda a distribuição das frequências com a participação percentual da quantidade de clientes inadimplentes, em relação ao valor da dívida vencida (Gráfico 08).

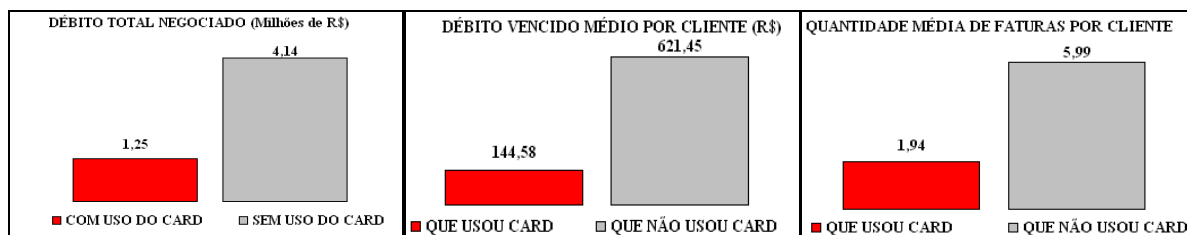


Gráfico 07 – Valor do débito vencido de clientes da Celpe que pagaram faturas vencidas, débito vencido médio por cliente e quantidade média de faturas por cliente.

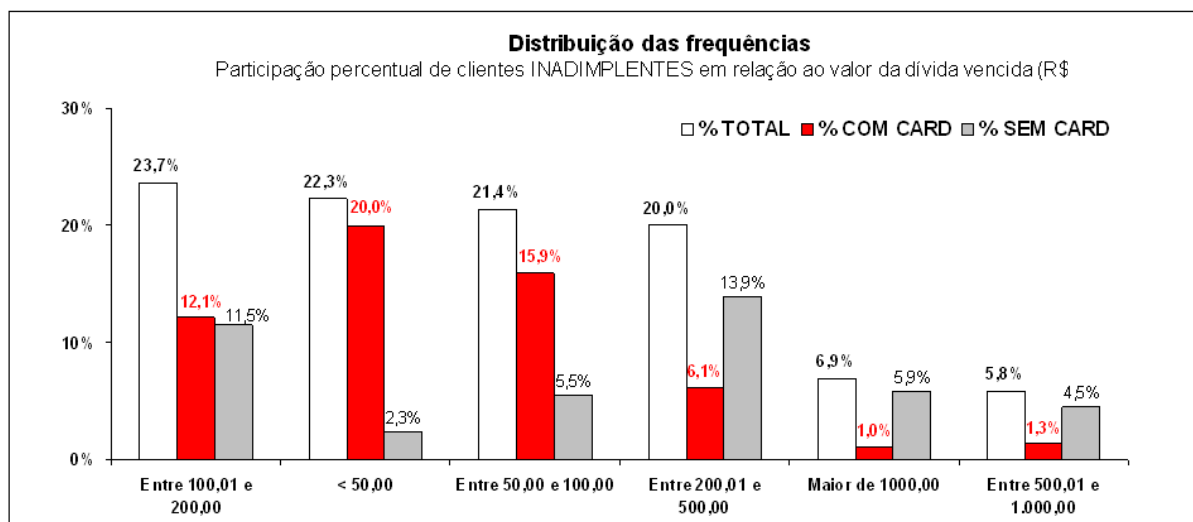


Gráfico 08 – Distribuição das frequências com a participação percentual da quantidade de clientes inadimplentes no momento do pagamento, em relação ao valor da dívida vencida (R\$) e uso do CARD.

### 2.4.3. NÍVEL DE INADIMPLÊNCIA POSTERIOR (90 DIAS)

Como resultado da apuração do nível de inadimplência após 90 dias, daqueles 15.293 clientes pesquisados que pagaram seus débitos nas agências de atendimento da Celpe, utilizando cartões de crédito e as outras formas de pagamento (SEM CARD).

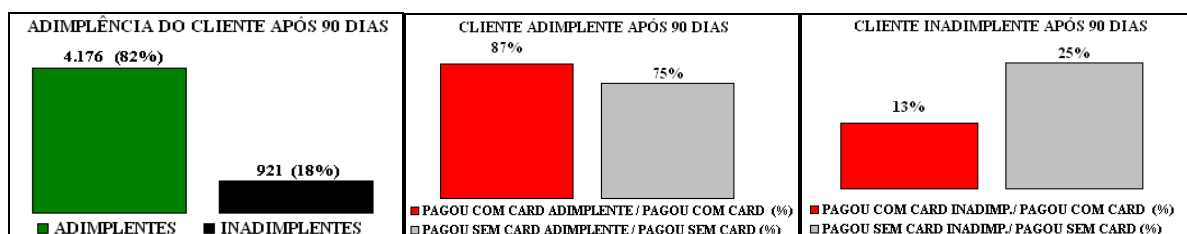


Gráfico 09 – Adimplência de clientes, após 90 dias, e participação percentual em relação à quantidade original de inadimplentes, quanto ao uso do CARD.

#### 2.4.3.1. PERFIL DO INADIMPLENTE APÓS 90 DIAS, EM RELAÇÃO À LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA, SUSPENSÃO DE FORNECIMENTO E NEGATIVAÇÃO NO SPC.



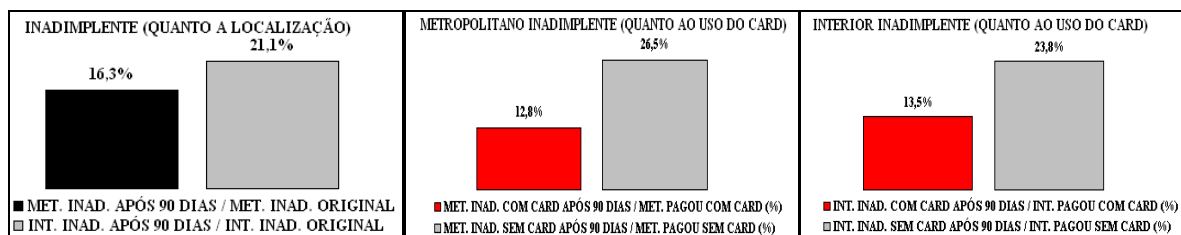


Gráfico 10 – Adimplência de clientes, após 90 dias, quanto à localização e participação percentual em relação ao uso do CARD.

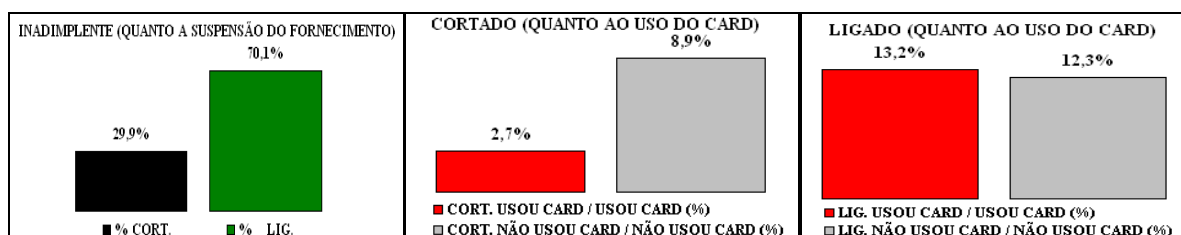


Gráfico 11 – Adimplência de clientes, após 90 dias, quanto à suspensão do fornecimento e participação percentual em relação ao uso do CARD.

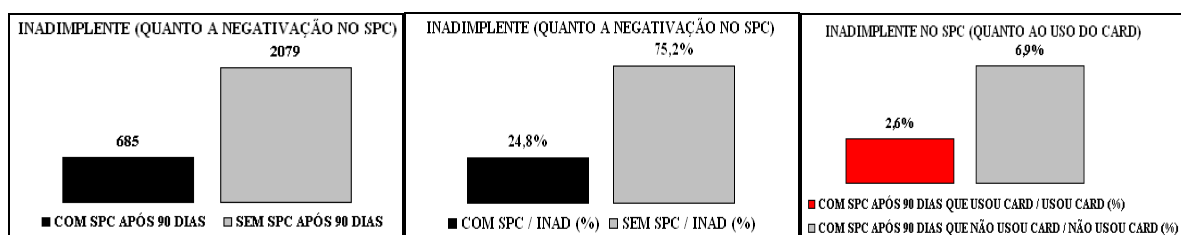


Gráfico 12 – Adimplência de clientes, após 90 dias, quanto à negativação no SPC e participação percentual em relação ao uso do CARD.

#### 2.4.4. NÍVEL DE REINCIDÊNCIA NA INADIMPLÊNCIA APÓS 90, 120, 150 E 180 DIAS

Devido à complexidade de análise gráfica dos resultados da pesquisa, no que se refere à evolução dos achados estatísticos, no período ampliado de observação de até 06 meses após a operação do pagamento na agência de atendimento, seguem as Tabelas 01 e 02 com os valores da situação consolidada da **dívida vencida e a quantidade de clientes**, sempre se observando o aspecto do uso do cartão de crédito na operação de crédito.

Tabela 01 – Valor da dívida vencida dos clientes, após 90, 120, 150 e 180 dias do pagamento, comparado à dívida original, e participação percentual em relação ao uso do cartão de crédito.

|               | SITUAÇÃO CONSOLIDADA DA DÍVIDA VENCIDA APÓS 90, 120, 150 E 180 DIAS, EM RELAÇÃO AO USO DO CARD |  |  |  |   |   |
|---------------|--|--|--|--|---|---|
|               | DÍVIDA VENCIDA (R\$)   | DÍVIDA VENCIDA / DÍVIDA ORIGINAL VENCIDA (%) | DÍVIDA VENCIDA DO INADIMP. QUE USOU CARD (R\$) | DÍVIDA VENCIDA DO INADIMPLENTE QUE NÃO USOU CARD (R\$) | DÍVIDA VENCIDA DO INADIMP. QUE USOU CARD / DÍVIDA QUE USOU CARD | DÍVIDA VENCIDA DO INADIMP. QUE NÃO USOU CARD / DÍVIDA QUE NÃO USOU CARD |
| <b>Média</b>  | <b>701.987,64</b>  | <b>13,0%</b>                                 | <b>228.042,91</b>                              | <b>473.944,74</b>                                      | <b>14390%</b>   | <b>8613%</b>  |
| Após 90 dias  | 615.544,33   | 11,4%  | 231.689,35                                     | 383.854,98   | 18610%  | 9267%   |
| Após 120 dias | 773.346,04   | 14,4%  | 252.218,11                                     | 521.127,93   | 20258%  | 12582%  |
| Após 150 dias | 754.096,18   | 14,0%  | 232.500,89                                     | 521.595,29   | 18675%  | 12593%  |
| Após 180 dias | 664.964,01   | 12,3%  | 195.763,27                                     | 469.200,74   | 16%   | 11%   |

DÍVIDA ORIGINAL VENCIDA (NO MOMENTO DO PAGAMENTO) = R\$ 5.387.953,47

Tabela 02 – Quantidade de clientes, após 90, 120, 150 e 180 dias do pagamento, e a participação percentual em relação à inadimplência original.

| INADIMPLÊNCIA APÓS 90, 120, 150 E 180 DIAS, EM RELAÇÃO À QUANTIDADE DE CLIENTES |                       |                         |  |  |
|---|-----------------------|-------------------------|--|--|
|   | QUANT. DE ADIMPLENTES | QUANT. DE INADIMPLENTES | QUANT. DE ADIMP. / QUANT. ORIGINAL DE INADIMP. (%) | QUANT. DE INADIMP. / QUANT. ORIGINAL DE INADIMP. (%) |
| <b>Média</b>  | <b>12178</b>          | <b>3115</b>             | <b>80%</b>   | <b>20%</b>   |
| Após 90 dias  | 12529                 | 2764                    | 82%  | 18%  |
| Após 120 dias   | 11936                 | 3357                    | 78%  | 22%  |
| Após 150 dias   | 11971                 | 3322                    | 78%  | 22%  |
| <b>Após 180 dias</b>  | <b>12277</b>          | <b>3016</b>             | <b>80%</b>   | <b>20%</b>   |

QUANTIDADE ORIGINAL DE INADIMPLENTES (NO MOMENTO DO PAGAMENTO) = 15.293 CLIENTES

Foram considerados os resultados indicados nas tabelas 01 e 02, agora com a análise realizada em um período de pesquisa estendido para seis meses (180 dias), colaborando com os achados estatísticos, no sentido de dar uma maior consistência aos resultados numéricos apurados. Observa-se que há uma média em torno de 13% no valor relativo à nova dívida vencida calculada no período, quando comparada à dívida no momento do pagamento, com valor mensal, agora girando em torno de R\$ 700 mil.

Estas informações indicam que na linha do tempo, para o conjunto de clientes pesquisados, não há tendência de elevação sustentável significativa no valor nominal da dívida vencida, como também que a quantidade de adimplentes permaneceu na faixa de 80%, o que no segmento de varejo pesquisado pode ser considerado um resultado muito valioso, validando financeiramente a estratégia comercial implantada de forma sustentável na Celpe.

## 2.5. APLICAÇÃO

Em uma abordagem eminentemente prática, o conjunto de achados da pesquisa indicou um valioso caminho a ser seguido por empresas distribuidoras de energia elétrica na gestão da cobrança, validando objetivamente a decisão estratégia de disponibilizar a modalidade de quitação de faturas vencidas de energia elétrica através de cartão de crédito no processo de atendimento de clientes nas agências.

O processo comprovadamente facilita as operações de crédito, minimizando os riscos financeiros associados à inadimplência, reduzindo custos operacionais de arrecadação e contribui para aumentar a satisfação do cliente, destacado pela sua facilidade, rapidez e segurança.

A sua implantação na rotina de uma empresa distribuidora de energia elétrica é plenamente facilitada pela viabilidade tecnológica de baixo custo, pela crescente posse de cartões de crédito no segmento de clientes submetidos às ações de cobrança (residencial), que é ainda reforçada pelo interesse da distribuidora em repassar o risco da operação de crédito para outras empresas, já que deve ser seu *core business* o financiamento de débito com recursos próprios.

## 3. CONCLUSÕES

A realização da pesquisa possibilitou a obtenção de conhecimento mais estruturado a respeito do perfil do cliente do segmento residencial que, quando inadimplente e submetido ao processo de cobrança,

comparece as agências de atendimento e realiza o pagamento das faturas de energia elétrica vencidas, utilizando, ou não, a modalidade de pagamento através do cartão de crédito.

Com base nos achados observa-se que foi negada a hipótese levantada pela dúvida anterior de que, se por algum motivo, temporário ou não, um cliente não vinha podendo pagar a fatura mensal de energia elétrica, e acumulou débitos referentes há vários meses com a distribuidora de energia, e no momento da cobrança fez um pagamento através do cartão de crédito, não se poderia esperar que já no curto prazo ele passasse a pagar as próximas faturas mensais de energia elétrica e também as do cartão de crédito que contém o valor do referido débito de energia elétrica.

Esclarecendo esta hipótese, o que se evidenciou na pesquisa é que há uma tendência maior de adimplência dos clientes que usam o cartão de crédito, em relação aos que não usam, com evidências de redução sustentável na inadimplência futura com a distribuidora, daqueles seus clientes que pagam as faturas de energia elétrica utilizando estes cartões de crédito. Ficou evidenciado ainda que os clientes localizados na região metropolitana utilizam mais o cartão de crédito que os do interior, ao passo em os do interior têm uma reincidência menor de inadimplência após 90 dias do pagamento, pois na amostra pesquisada apenas 2% ficam nesta situação, enquanto os clientes metropolitanos reincidem em 11% na inadimplência.

Outro aspecto que merece citação é a negativação do cliente no SPC após o uso do cartão de crédito no pagamento. Cerca de 3% dos que usaram cartão estavam inadimplentes após 90 dias, enquanto que 10% dos que não usaram retornaram a condição de inadimplência e estavam negativados no SPC, sinalizando um ponto de atenção merecedor de estudos mais aprofundados a respeito.

Observou-se um aspecto teve um importante destaque entre os achados, que foi o fato evidenciado nos resultados apresentados de que, de uma forma geral, a reincidência na condição de inadimplência diminui com a utilização de cartão de crédito no pagamento de faturas vencidas de energia elétrica, contrariando a hipótese de que não era uma estratégia viável para a distribuidora de energia elétrica, quando disponibiliza tal alternativa de pagamento nas suas agências de atendimento.

Com o crédito estando cada vez mais difundido no Brasil, e especialmente na região Nordeste, que tem repetidamente apresentado um considerável incremento de pessoas com acesso ao dinheiro de plástico, o cenário indica uma valiosa oportunidade de negócios para a redução da inadimplência de empresas como a de uma distribuidora de energia elétrica. Esta pode direcionar ações de substituição da estratégia tradicional e conservadora de financiamento da dívida dos seus clientes através de recursos da própria empresa, passando a utilizar o crédito oferecido pelas administradoras de cartões. Dispor desta modalidade de pagamento evita a frustração da negociação de débito no momento do atendimento na agência, decorrente principalmente da real impossibilidade do cliente em dispor de dinheiro para quitar o débito à vista.

Finalmente, conclui-se que a o impacto do uso do cartão de crédito no pagamento de faturas vencidas de energia elétrica na inadimplência futura, se mostrou empresarialmente positivo como evolução na gestão de atendimento nas agências, visto que há evidências de que os clientes que utilizam esta modalidade de pagamento, não se tornam mais inadimplentes quando comparados aos demais clientes pesquisados. Pelo contrário, há uma maior tendência de adimplência.

Assim, com base no conjunto de achados, a pesquisa sugere que a estratégia utilizada pela distribuidora de energia estudada se mostrou adequada aos interesses de redução do seu contas a

receber, e deve ser recomendada a sua implantação em agências de atendimento de outras distribuidoras de energia elétrica como importante alternativa de melhoria, comprovadamente inovadora, viável financeiramente e de imediata implementação tecnológica, a custos bastante competitivos, e ainda com ganhos de imagem institucional pela melhoria na satisfação dos clientes.

#### 4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALCALDE, Tatiana e RAMOS, Érika, A atração do Crédito. Revista Consumidor Moderno, edição 122 (fevereiro de 2008), p. 40 a 56 – Padrão Editorial LTDA. São Paulo-SP.
- ANEEL, Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, Resolução 456/2000, de 29 de novembro de 2000.
- ANEEL, Inadimplência regulatória, Nota Técnica - NT 349/2007 de Audiência Pública 052, de 09 de Abril de 2008.
- BARTH, Nelson Lerner: Inadimplência - Construção de modelos de previsão. Editora Nobel. São Paulo. 2004.
- CELPE, Banco de dados com estratificação de consumo associado à área de concessão, com a localização geográfica da unidade consumidora, Junho de 2008.
- CELPE, Relatório gerencial da inadimplência estratificado no segmento de baixa tensão dos anos 2007 e 2008. Janeiro de 2009.
- COELHO, Marcelo Gonzalez, Estratégia de integração vertical no mercado de cartões private label – São Paulo: Ibmecc São Paulo, 2007.
- COOPER, Donald R e SCHINDLER, Pâmela S.: Métodos de pesquisa em administração, 7ª ed., Porto Alegre: Bookman, 2004.
- DAVILA, Tony; Epstein, Marc J.; Shelton, Robert. As regras da inovação. Editora Bookman. Porto Alegre, 2007.
- FORD, Lisa; Mcnair, David; Perry, Bill. O excepcional atendimento ao cliente. Editora EDICTA. 1ª Edição. Porto Alegre, 2005.
- LEITE, José Carlos Medeiros, Impacto do uso de cartão de crédito no pagamento de faturas vencidas de energia elétrica na inadimplência futura: Um estudo de caso da Celpe. Dissertação do Mestrado Profissional em Gestão Empresarial (MPGE), do Centro de Pesquisas e Pós-Graduação em Administração (CPPA) da Faculdade Boa Viagem, Recife – PE, julho/2009.
- LEITE, José Carlos Medeiros e MATIAS, Edivaldo, Relatório da consultoria interna da NEOENERGIA sobre PROCESSO DE COBRANÇA. Projeto: Melhoria dos Processos Comerciais. Rio de Janeiro, 2006.
- ROCHE, Chris. Avaliação de impacto dos trabalhos de ONGs: aprendendo a valorizar as mudanças. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2002.
- ROSS, Irene S.; Nierenberg, Juliet. Os Segredos da Negociação - Profissional Positivo. Editora Publifolha, São Paulo. 2007.
- Silva, Rubens Filinto da. Chega de Inadimplência, Editora Pillares. Rio de Janeiro - 2007.
- Terra, José Cláudio Cyrineu (organizador); Barroso, Antônio C. O. [et al.]. Inovação: Quebrando Paradigmas para Vencer. Editora Saraiva, São Paulo, 2007.
- Venosa, Silvío de Salvo. Novo Código Civil Brasileiro, Capítulo das obrigações de pagar. 4ª Edição, Editora: Atlas, São Paulo, 2008.
- VOX POPULI, Pesquisa de hábitos e comportamento do cliente inadimplente, Contratada pela ABRADÉE, 2007.