

ISSN 2178-7859

cartório **HOJE**

Revista Anoreg/SP **número 6**





Protesto reduz índices de inadimplência e aumenta arrecadação na Sanasa

A Sanasa, empresa de abastecimento de água e saneamento, tem a responsabilidade de manter a inadimplência dos usuários a níveis mínimos como forma de obter o menor custo possível para o fornecimento de água e serviços à população de Campinas. Para garantir o recebimento do crédito, a empresa recebe ajuda significativa do cartório de protesto.



Para qualquer população atendida por uma empresa de abastecimento de água é essencial receber o precioso líquido em suas torneiras, como estamos aprendendo nesta seca histórica. E por mais incrível que possa parecer, é igualmente importante para o consumidor o cuidado da empresa com o saneamento das próprias finanças. Quanto mais usuários deixarem de honrar suas faturas mensais, mais cara fica a tarifa. E ao contrário, quanto mais próximos o valor recebido pela empresa e o valor correspondente ao volume de água fornecido, mais baixo será o custo da água. Obviamente, a inadimplência acaba sendo repassada para o usuário, por meio da tarifa, penalizando igualmente todos os consumidores.

Protesto é mais rápido que ação judicial e traz retorno imediato

A Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento – Sanasa, empresa de economia mista, tem como atribuição a captação, o tratamento e a distribuição da água, bem como a coleta, o afastamento e tratamento do esgoto no município de Campinas. Hoje, a empresa tem 320 mil ligações de água cadastradas no sistema, atendendo uma população oficial de 1,1 milhão habitantes. Com faturamento que ultrapassou meio milhão de reais em 2013, a Sanasa conta com mais de dois mil funcionários diretos.

Com a adoção do procedimento de recuperação do crédito, que inclui o



Roberto Cordeiro, Coordenador de Gestão de Créditos da Sanasa, em frente à sede da empresa em Campinas.

protesto, a empresa obteve importante redução na inadimplência de 180 dias. O índice que era de 9,83%, em 2005, caiu para 3,04%, em 2013. Em 2012, o índice chegou a 1,24%. (Em 2013 foi maior em razão de mudança na gestão da administração).

“No que diz respeito aos cartórios, o índice de recuperação do crédito protestado saltou de 22,12%, em 2006, para 94,84%, em 2013. A parceria com os tabelionatos de protesto foi fundamental porque a Sanasa e os cartórios se modernizaram ao mesmo tempo”, relata *Roberto Cordeiro*, coordenador

de gestão de créditos da Sanasa.

“Os cartórios adotaram o documento eletrônico, o que possibilitou realizarmos os procedimentos em curto período de tempo e sem o risco de prescrição do débito”.

Para a Sanasa, segundo seu coordenador de gestão de créditos, as principais vantagens do protesto são: garantia de recebimento do crédito, em primeiro lugar; cumprimento da legislação, isto é, a realização de todos os procedimentos dentro do prazo legal (antes da prescrição); e, finalmente, a garantia de negativação do nome,

medida que incentiva o inadimplente ao acerto de sua dívida.

Além disso, o procedimento do protesto é muito mais rápido que uma ação judicial.

“O retorno é imediato”, diz Roberto Cordeiro. “Para o encaminhamento à execução são necessários quatro meses de atraso, a partir do parcelamento da dívida e do protesto. Para protestar, apenas quinze dias. E graças à modernização dos cartórios, não existe um limite para o envio eletrônico dos títulos a protesto. Em um único dia fazemos todos os encaminhamentos

“Graças à modernização dos cartórios, não existe limite ao envio eletrônico dos títulos a protesto. O processo é muito ágil e eficaz. O prejuízo é menor para o cliente e também para a Sanasa. O custo é menor porque o credor não paga pelo protesto. Além do mais, os cartórios são instituições sólidas que ninguém questiona”.

necessários. O processo é muito ágil e a ação do cartório bastante eficaz. O prejuízo é menor para o cliente e também para a Sanasa. O custo é menor porque o credor não paga pelo protesto. Além do mais, os cartórios são instituições sólidas que ninguém questiona”.

Roberto Cordeiro explica que a Sanasa atende à solicitação de serviços como redes de água, redes de esgoto, ligação de água e esgoto, corte de água etc. Os débitos acumulados pelo cliente, relativos a consumo de água e serviços, são unificados e renegociados por meio de parcelamento.

“Seria bom se todos os clientes em débito optassem pelo parcelamento de suas dívidas. Dessa forma, poderíamos contar com a estrutura do protesto e evitaríamos os desgastes de uma ação judicial.”

Recuperar o crédito e oferecer o menor preço

“A partir de abril de 2004, a Sanasa iniciou um trabalho de organização e higienização da sua carteira de débitos. A parceria com os cartórios teve início em meados de 1999. Com o advento da automatização dos cartórios de protestos, ocorrida em meados de 2011, a evolução nos resultados foram comprovadamente superiores e importantes para o fortalecimento da parceria”.

O resultado dessa parceria para a empresa?

“Na medida em que conseguimos trazer parceiros que agregam valores com sua credibilidade no mercado e perante o consumidor e, ainda, com um custo relativamente baixo, não poderia ter sido melhor. A Sanasa é

a única empresa de saneamento de Campinas, toda arrecadação é revertida para a manutenção do sistema, por isso, recuperar nossos créditos é muito importante. Quanto maior a arrecadação, menor é o custo. Se a inadimplência for muito alta, ela acaba sendo repassada para o usuário por meio da tarifa. Nossa obrigação é receber o crédito, que irá beneficiar todos os consumidores. Procuramos fazer isso da melhor forma possível. É por essa razão que nos cercamos de parceiros potencialmente capazes e que nos tragam resultados”.

Inadimplência cai para 0,36%

“Nossos indicadores de inadimplência, base maio de 2014, medidos em 180 dias apresentou índice acu-

mulado no ano de 0,36%, um índice extremamente baixo”, afirma Roberto Cordeiro. “As ferramentas utilizadas para alcançar níveis tão baixos como esses vão desde o corte de água até o ajuizamento de ação judicial. Seja protesto, seja execução ou ação judicial, o ciclo se completa de forma que as pessoas percebam a seriedade dessas medidas”.

“O protesto é uma instituição sólida e amparada do ponto de vista legal. Nós precisávamos de ações que dessem resultados e o cartório é um parceiro fundamental nesse sentido. Além disso, é uma via rápida que contribui para a reeducação do consumidor. O cartório é parceiro direto para a busca de resultados com qualidade, uma estrutura sólida que nos dá suporte para evitarmos as ações judiciais por danos morais”.

Processo de cobrança

A Sanasa tem, hoje, um sistema informatizado que utiliza, como primeira ferramenta, o corte de água.

No procedimento inicial de cobrança, o cliente é notificado por comunicado escrito e também por meio da própria fatura. O fornecimento de água é interrompido apenas se o pagamento – de água, do parcelamento ou do serviço – não for efetuado no prazo estipulado.

“Após sofrer o corte de água no cavalete, o cliente pode negociar sua dívida, solicitando o parcelamento do débito e assinando um termo de confissão de dívida”.

“Atualmente, os atrasos no pagamento têm ocorrido num período não superior a seis meses. Após o corte no ramal (passeio), caso não

seja regularizada a situação, a empresa suspende o faturamento e extingue a ligação de água do inadimplente. Isso não ocorria no passado. Nosso passivo é grande porque não se aplicava esse procedimento e éramos questionados pelo Procon por cobrança de fatura mínima após o corte”.

Termo de confissão de dívida e protesto reeducam consumidor

Com o parcelamento dos débitos, o cliente assina um termo de confissão de dívida. Esse termo permite à Sanasa protestar o título por uma única parcela vencida ou todas as parcelas, inclusive as inadimplidas. Uma vez

“Nós precisávamos de ações que dessem resultados e o cartório é um parceiro fundamental nesse sentido. Além disso, é uma via rápida que contribui para a reeducação do consumidor. O cartório é parceiro direto para a busca de resultados com qualidade, uma estrutura sólida que nos dá suporte para evitarmos as ações judiciais por danos morais”

“Todo esse trabalho se desenvolveu graças à informatização dos cartórios. Antes o procedimento era feito por meio de notas promissórias. Hoje, com a informatização dos sistemas, há muita velocidade na troca de informações eletrônicas. Oferecemos uma série de oportunidades para o cliente”.

vencida a parcela, o cliente tem prazo de quinze dias para efetuar o pagamento, antes de o título ser enviado ao cartório para protesto.

“Com o propósito de reeducar a população, começamos a protestar parcela a parcela”, diz Roberto Cordeiro. “Essa é uma iniciativa que motiva o cliente à renegociação de sua dívida, ou ao pagamento das parcelas vencidas e protestadas em cartório, limitando, assim, sua própria oneração”.

Depois de quatro parcelas protestadas, se não houver manifestação do cliente, o processo vai para o departamento jurídico, que se encarrega de encaminhá-lo à execução.

“A execução judicial como último recurso, embora necessária, torna-se um fator desestimulante, pois para a empresa o importante é ter o cliente como consumidor”.

A carteira de serviços também

está sendo estruturada para utilizar os mesmos procedimentos adotados pela carteira de parcelamento.

“Todo esse trabalho se desenvolveu graças à informatização dos cartórios. Antes o procedimento era feito por meio de notas promissórias. Hoje, com a informatização dos sistemas, há muita velocidade na troca de informações eletrônicas. Oferecemos uma série de oportunidades para o cliente. Ele recebe comunicados para evitar o corte e o protesto e notificação, pelo cartório, para que possa renegociar sua dívida e evitar a negativação de seu nome. Essa medida trouxe resultados efetivamente positivos. A Sanasa talvez seja a empresa com maior índice de resultados positivos, graças às parcerias que efetuou. E o cartório de protesto foi fundamental para esse projeto de reeducação da população”, observa Roberto Cordeiro.

Cobrança extrajudicial oferece oportunidade de regularizar pendências

O procedimento adotado para as dívidas de faturas de consumo de água é a cobrança extrajudicial. Nessa etapa, a Sanasa, mediante abertura de procedimentos administrativos individuais, oferece ao cliente a oportunidade de regularizar suas pendências financeiras, isto é, as faturas de consumo de água e parcelas ou serviços em atraso.

“Somente nos casos em que não é possível a solução amigável, a área jurídica da empresa ingressa com ação judicial. Nessa fase de cobrança estamos implementando outras ferramentas para auxiliar a localização do cliente inadimplente, como as consultas *online* em banco de dados de empresas especializadas no ramo, e a negativação, quando da não existência do termo de confissão de dívida”.

Rápido e eficaz: cresce o interesse pelo protesto notarial de contratos

Empresas buscam cada vez mais o protesto notarial de contratos que, hoje, é admitido para qualquer documento de dívida que expresse obrigação pecuniária líquida, certa e exigível.

O 3º Tabelião de Protesto de Letras e Títulos de Campinas, *Reinaldo Velloso dos Santos*, fala sobre a crescente popularidade do protesto notarial de contratos como importante instrumento jurídico à disposição dos credores para a rápida solução de conflitos. Contratos de confissão de dívida, locação de imóvel, prestação de serviços, câmbio, mútuo, alienação fiduciária em garantia, arrendamento mercantil e honorários advocatícios passaram a ser protestados com mais frequência.

Cartório Hoje (CH) – Quais as principais vantagens do protesto notarial de contratos?

Reinaldo Velloso dos Santos – É um procedimento rápido, eficiente e, no Estado de São Paulo, gratuito para o credor, por meio do qual o credor obtém a satisfação de seu crédito, realizado de forma imparcial por um profissional do Direito, dotado de credibilidade, sem a necessidade de recurso ao Poder Judiciário.

CH – Por que o protesto notarial de contratos vem despertando tanto interesse?

Reinaldo Velloso dos Santos – Com a edição da Lei nº 9.492/1997, a pos-

sibilidade de protesto de contratos, antes restrita a algumas hipóteses, foi ampliada. A inovação do ordenamento jurídico foi gradativamente assimilada pelos profissionais do Direito e, atualmente, muitos utilizam o protesto como alternativa para satisfação do crédito decorrente de relação contratual, por se tratar de um mecanismo ágil, barato, desburocratizado e, acima de tudo, eficiente.

Mecanismo ágil, barato, desburocratizado e eficiente

CH – Quais os contratos levados a protesto e quais os índices de pagamento obtidos?

Reinaldo Velloso dos Santos – Os mais comuns são os contratos de prestação de serviço, apresentados por instituições de ensino, empresas de engenharia, construção, transporte e propaganda, entidades do ramo da saúde e odontologia, escritórios de advocacia, dentre outros. Há também as confissões de dívida e uma expressiva quantidade de contratos bancários, especialmente de mútuo, de câmbio, de alienação fiduciária de veículo e de arrendamento mercantil. Percebe-se também um significativo



Reinaldo Velloso dos Santos, 3º Tabelião de Protesto de Letras e Títulos de Campinas. *Ao fundo, a cidade de Campinas vista do prédio do tabelionato.*

aumento na quantidade de contratos de locação de imóvel.

O índice de pagamento varia muito e depende do perfil do devedor – pessoa física ou jurídica. Para contratos de locação de imóvel, por exemplo, o índice de pagamento no prazo de três dias fixado por lei e cancelamento no primeiro semestre é de aproximadamente 50%, excluindo-se os títulos com alguma irregularidade formal.

CH – Pessoa física também leva documento a protesto?

Reinaldo Velloso dos Santos – O mais comum é a apresentação por pessoa jurídica, até mesmo porque os prestadores de serviço que exercem profissionalmente uma atividade geralmente optam, por razões tributárias, pela constituição de uma empresa. Mesmo nos contratos de locação de imóvel firmados entre pessoas físicas, geralmente uma imobiliária administra o contrato e faz o encaminhamento a protesto. Cabe salientar, no entanto, que alguns profissionais autônomos, como advogados, costumam apresentar contratos em seu nome pessoal.

CH – O que mais surpreende a empresa que leva seus contratos a protesto pela primeira vez?

Reinaldo Velloso dos Santos – Creio que a facilidade de acesso ao serviço. Basta preencher um formulário e apresentar o original ou cópia autenticada do contrato no serviço distribuidor ou no único tabelionato local. Caso um portador seja encarregado da remessa é necessária uma cópia simples do documento de identidade. Em Campinas, como em muitas outras comarcas do Estado, o formulário é disponibilizado na internet há quase uma década.