

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

TATIANE BURATTO

**ANÁLISE E PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DE ESTRATÉGIAS PARA
REDUZIR E CONTROLAR A INADIMPLÊNCIA DE UMA COOPERATIVA DE
ENERGIA LOCALIZADA NO MUNICÍPIO DE TREVISÓ/SC**

CRICIÚMA

2014

TATIANE BURATTO

**ANÁLISE E PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DE ESTRATÉGIAS PARA
REDUZIR E CONTROLAR A INADIMPLÊNCIA DE UMA COOPERATIVA DE
ENERGIA LOCALIZADA NO MUNICÍPIO DE TREVISÓ/SC**

Relatório de Estágio apresentado para
obtenção de grau de Bacharel no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: Prof.^a Ma. Jucélia da Silva Abel

CRICIÚMA

2014

TATIANE BURATTO

**ANÁLISE E PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DE ESTRATÉGIAS PARA
REDUZIR E CONTROLAR A INADIMPLÊNCIA DE UMA COOPERATIVA DE
ENERGIA LOCALIZADA NO MUNICÍPIO DE TREVISO/SC**

Relatório de Estágio apresentado para
obtenção de grau de Bacharel no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 17 de novembro de 2014.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Jucélia da Silva Abel - Mestre - (UNESC) - Orientadora

Prof.^a Maria Cristina Keller Frutuoso - Mestre - (UNESC)

Prof.^a Nara Cristine Thomé Palácios Cechella - Especialista - (UNESC)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho, em especial, aos meus pais, que sempre me ensinaram tudo o que foi necessário, para a obtenção desta conquista. Obrigada por tudo!

AGRADECIMENTOS

Inicialmente agradeço a Deus, por estar sempre presente ao meu lado, guiando-me e dando-me sabedoria para seguir sempre adiante.

Aos meus pais, José e Ivete, pelo imenso apoio que me deram durante esta caminhada, para que no final de tudo, eu pudesse alcançar meus objetivos.

Agradeço também ao meu esposo Douglas, pela compreensão nos momentos que não pude estar presente e pelo incentivo dado durante todo período do curso, auxiliando-me no que foi possível.

À Cooperativa de Energia Treviso - CERTREL, pela oportunidade da realização do estágio, no qual pude elaborar este relatório. Aos meus colegas de trabalho que sempre me apoiaram no que foi preciso.

Agradeço a todos os professores do Curso de Secretariado Executivo, em especial à professora Jucélia da Silva Abel, por ter compartilhado seus conhecimentos, orientando-me e colaborando para uma boa elaboração deste trabalho. E também aos colegas de curso, em especial à Priscila Montegutti e à Vanessa Albino, afinal, foram quatro anos de convivência e de trocas de experiências.

À minha colega de trabalho, de classe e, acima de tudo, grande amiga, Tatiani Oliveira Ávila, pois juntas conseguimos vencer muitos obstáculos, uma sempre apoiando a outra. Agradeço seu companheirismo durante toda essa caminhada.

Enfim, agradeço a todos que de forma direta ou indireta, contribuíram para que eu pudesse realizar este trabalho. O meu muito obrigada.

“A melhor de todas as coisas é aprender. O dinheiro pode ser perdido ou roubado, a saúde e força podem falhar, mas o que você dedicou à sua mente é seu para sempre”.

(Louis L'Amour)

RESUMO

BURATTO, Tatiane. **Análise e Proposta de Implementação de Estratégias para Reduzir e Controlar a Inadimplência de uma Cooperativa de Energia localizada no município de Treviso/SC**, 2014. 45 p. Relatório de Estágio do Curso de Secretariado Executivo, da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Criciúma.

O objetivo geral deste trabalho consiste em demonstrar estratégias de cobrança para reduzir e controlar a inadimplência em uma cooperativa de energia localizada no município de Treviso/SC, descrevendo as formas de cobrança utilizadas pela cooperativa e verificando os aspectos legais para realização deste serviço. O tema é considerado relevante, pois a inadimplência tem causado grandes prejuízos que acabam se transformando em um sério problema social. Com a forte crise econômica que atinge nosso país, os consumidores passaram a ter certa dificuldade em cumprir com suas obrigações financeiras, o que provoca um aumento na inadimplência. Na metodologia de pesquisa deste relatório, foi empregada a pesquisa qualitativa, descritiva, exploratória, bibliográfica e documental. A população utilizada foi a Cooperativa de Energia Treviso, a amostra foi o setor de faturamento da cooperativa e, sendo assim, nesta pesquisa, foram utilizados relatórios extraídos do sistema informatizado. Neste contexto, a questão da pesquisa foi: Que estratégias de cobranças são necessárias para controlar e reduzir a inadimplência de uma cooperativa de energia? A aplicação de métodos de cobrança opera como uma ferramenta muito importante no processo de retomada do capital perdido. Diante deste problema, sugere-se a aplicação de novos métodos de cobrança, para que os mesmos sirvam como uma ferramenta, para retomar o capital perdido.

Palavras-chaves: Energia. Inadimplência. Cobrança.

RESUMEN

BURATTO, Tatiane. **Análisis y Propuesta de Implementación de Estrategias para Reducir y Controlar la Inadimplencia de una Cooperativa de Energía ubicada en el municipio de Treviso/SC**, 2014. 45 p. Informe de Estagio del Curso de Secretariado Ejecutivo, de la Universidad del Extremo Sul Catarinense, UNESC, Criciúma.

El objetivo general de este trabajo consiste en demostrar estrategias de cobranza para reducir y controlar la inadimplencia en una cooperativa de energía ubicada en el municipio de Treviso/SC, describiendo las formas de cobranza utilizadas por la cooperativa y verificando los aspectos legales para la realización de este servicio. El tema es considerado relevante pues la inadimplencia tiene causado grandes prejuicios que acaban si transformándose en un serio problema social. Con la fuerte crisis económica que atinge nuestro país, los consumidores pasaron a tener cierta dificultad en cumplir con sus obligaciones financieras, lo que provoca un aumento en la inadimplencia. En la metodología de pesquisa de este informe, fueron empleadas las pesquisas cualitativa, descriptiva, exploratoria, bibliográfica y documental. La población utilizada fue la Cooperativa de Energía Treviso, la muestra fue el sector de facturación de la cooperativa y siendo así, en esta pesquisa, fueron utilizados informes extraídos del sistema computadorizado. En ese contexto, la cuestión de la pesquisa fue: ¿Qué estrategias de cobranzas son necesarias para controlar y reducir la inadimplencia de una cooperativa de energía? La aplicación de métodos de cobranza opera como una herramienta muy importante en el proceso de retomada del capital perdido. Frente a ese problema, es sugerida la aplicación de nuevos métodos de cobranza, para que los mismos sirvan como una herramienta para retomar el capital perdido.

Palabras-llaves: Energía. Inadimplencia. Cobranza.

ABSTRACT

BURATTO, Tatiane. **Analysis and Proposal Implementation of Strategies for Reduce and Control the Default in an Energy Cooperative located in Treviso/SC**, 2014. 45 p. Stage Report of Executive Secretary Course, in Extreme Sul Catarinense's University, UNESC, Criciúma.

The general goal of this work is demonstrate charging strategies for reduce and control the default in an energy cooperative located in Treviso/SC, describing the charging ways used by the cooperative and verifying the legal aspects for the realization of this service. This subject is important because default has generated large losses that result in a serious social problem. Because the severe economic crisis in our country the consumers have had difficulty for comply with their financial obligations, and it causes an increase of default. In the research methodology of this report was used the qualitative research, the descriptive research, the exploratory research, the scientific research and the documentary research. The population used was the Treviso's Energy Cooperative, the sample used was the cooperative's billing department, so for this research were used reports extracted from the computerized system. In this context the research question was: What charging strategies are necessary for control and reduce the default in an energy cooperative? The application of charging method works as a tool very important in the process for retake the lost profit. Faced with this problem is suggested the application of new charging methods as tools for retake the lost profit.

Key words: Energy. Default. Charging.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Caminho que a energia elétrica percorre até as residências.	16
Figura 2 - Símbolo do Cooperativismo	20
Figura 3 – Organograma da Cooperativa	27
Figura 4 - Antiga Sede da Certrel.....	29
Figura 5 - Atual Sede da Certrel.....	30
Quadro 01 - Situação dos débitos na CERTREL	35
Gráfico 01 - Quantidade de Inadimplentes por Classe de Consumo.....	36
Gráfico 02 - Quantidade de Inadimplentes por Município.	36

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANEEL	Agência Nacional de Energia Elétrica.
CDC	Código de Defesa do Consumidor.
CERTREL	Cooperativa de Energia Treviso.
COD	Centro de Operação e Distribuição.
CSN	Companhia Siderúrgica Nacional.
MIG	Mapeamento de Informação Geográfica.
OCB	Organização das Cooperativas Brasileiras
OCESC	Organização das Cooperativas do Estado de Santa Catarina.
SPC	Serviço de Proteção ao Crédito.
UC	Unidade Consumidora

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA	13
1.2 OBJETIVOS	14
1.2.1 Objetivo Geral	14
1.2.2 Objetivos Específicos	14
1.3 JUSTIFICATIVA	14
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1 ENERGIA ELÉTRICA	16
2.2 ANEEL	17
2.3 HISTÓRIA DAS COOPERATIVAS	17
2.3.1 Cooperativas de Eletrificação	18
2.3.2 Cooperativismos	18
2.3.2.1 Princípios do Cooperativismo	19
2.3.2.2 Símbolo do Cooperativismo	20
2.4 INADIMPLÊNCIA	21
2.4.1 Inadimplência nas Distribuidoras de Energia Elétrica	21
2.4.2 Legislação nas Distribuidoras de Energia Elétrica	22
2.4.3 Código de Defesa do Consumidor	23
2.5 COBRANÇA	24
2.5.1 Políticas de Cobrança	24
2.5.2 Serasa Experian	25
2.5.3 Serviço de Proteção ao Crédito - SPC	25
3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	27
3.1 COOPERATIVA DE ENERGIA TREVISÓ - CERTREL	27
3.2 HISTÓRICO DA EMPRESA	28
3.3 AMBIENTE DE TRABALHO	30
4 METODOLOGIA	32
4.1 TIPOS DE PESQUISA	32
4.2 POPULAÇÃO, AMOSTRA E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	33
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	34
5.1 ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA	34
5.2 COBRANÇA DE CONTAS VENCIDAS	37

5.3 PROPOSTAS E SUGESTÕES	37
6 CONCLUSÃO	39
REFERÊNCIAS.....	40
ANEXO	43
Anexo I - Aviso de Vencimento de Conta.....	44
APÊNDICE.....	45
Apêndice I - Notificação de Cobrança.....	46

1 INTRODUÇÃO

A inadimplência no setor elétrico tem causado grandes prejuízos que acabam se transformando em um sério problema social. Este problema é refletido no valor da tarifa de energia e, logo, afeta a eficiência econômica do país.

Este estudo aborda como tema principal a inadimplência em uma cooperativa distribuidora de energia elétrica, localizada no município de Treviso, demonstrando, de forma clara, como este tipo de empresa deve agir diante deste problema, sempre acatando as normas estabelecidas pelo órgão regulador, que, neste caso, é a ANEEL.

Com o objetivo de diminuir e combater a inadimplência, observou-se a necessidade de implantação de novas estratégias, com o intuito de atenuar os efeitos causados por este problema na parte financeira desta cooperativa.

No capítulo inicial, apresenta-se a delimitação do problema, os objetivos, sendo estes divididos em geral e específicos e a justificativa. Já, no segundo capítulo, tem-se a fundamentação teórica, com enfoque nos assuntos referentes ao estudo em questão, como: Energia Elétrica, ANEEL, História das Cooperativas e Inadimplência.

Em seguida, o terceiro capítulo expõe a caracterização da empresa, juntamente ao ambiente de trabalho, em que são descritas as atividades realizadas durante o estágio. Logo, no quarto capítulo, estão expostos os aspectos metodológicos fundamentais utilizados para a realização deste projeto. E, para finalizar, no capítulo cinco, apresenta-se a análise dos dados obtidos durante a realização do estágio.

1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

A energia elétrica tornou-se a principal fonte de luz, de calor e de força utilizada no mundo moderno. Atividades simples como assistir à televisão ou utilizar a internet são possíveis somente porque a energia chega até as residências.

Contudo, há um ponto que acaba desequilibrando a estrutura financeira das cooperativas, que é a inadimplência do consumidor, gerando a suspensão do fornecimento de energia. Cabe às empresas fornecedoras de energia elétrica efetuarem a suspensão de acordo com normas impostas pela ANEEL. Caso não

seja controlada, a inadimplência pode ocasionar prejuízos à cooperativa. Com isso, deve haver um controle rigoroso para que este problema não tome dimensões alarmantes.

Sendo assim, a aplicação de métodos de cobrança atua como uma ferramenta muito importante no processo de retomada do capital perdido. Diante deste problema, a questão de pesquisa deste projeto definiu-se em:

Que estratégias de cobranças são necessárias para controlar e reduzir a inadimplência de uma cooperativa de energia?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Demonstrar estratégias de cobrança para reduzir e controlar a inadimplência em uma cooperativa de energia localizada no município de Treviso/SC.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Descrever a forma de cobrança utilizada pela cooperativa atualmente;
- b) Verificar os aspectos legais de cobrança aos inadimplentes;
- c) Analisar o relatório dos valores das contas a receber;
- d) Propor estratégias para a redução da inadimplência.

1.3 JUSTIFICATIVA

Atualmente, a forte crise econômica tem afetado bastante a sociedade brasileira. Os setores mais prejudicados por essa crise são os que oferecem produtos e serviços principalmente para a classe média.

Com essa situação econômica adversa, boa parte dos consumidores passou a ter dificuldades em relação às suas obrigações financeiras, provocando, assim, o aumento da inadimplência. Este problema, considerado preocupante, afeta a maioria das cooperativas distribuidoras de energia elétrica.

De acordo com o estágio realizado em uma cooperativa de energia elétrica, observou-se o alto índice de inadimplência, problema este que atinge todo o setor elétrico nacional.

A necessidade de uma inovação nos métodos de cobrança para combater e diminuir a acelerada inadimplência da cooperativa de energia servirá de propósito para a realização deste projeto, procurando informações sobre as normas e as leis da ANEEL e também em relação ao código de defesa do consumidor.

A partir disto, pretende-se observar as exigências necessárias para que ocorra a suspensão do fornecimento e a minimização das consequências que este problema causa na parte financeira da cooperativa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, serão fundamentados teoricamente os conceitos acerca dos temas abordados, visando a uma melhor compreensão sobre o assunto. Inicia-se com uma breve conceituação sobre energia elétrica, logo após uma explanação sobre a ANEEL, na sequência será apresentado o tema cooperativismo, em seguida será feita uma abordagem sobre a inadimplência e os assuntos relacionados ao tema, no qual compreende também uma explicação sobre o código de defesa do consumidor. E, para finalizar, será mencionado assuntos relacionados a cobrança.

2.1 ENERGIA ELÉTRICA

Segundo a Eletrobrás (2014), a energia elétrica é a fonte de energia mais utilizada pela população no mundo, além de ser considerada de fundamental importância para o desenvolvimento da sociedade. Este tipo de energia é alcançado por meio de uma diferença de potencial entre dois pontos de um condutor, gerando assim, uma corrente elétrica.

A principal forma de gerar energia elétrica se dá através das usinas hidrelétricas, que usam o potencial energético da água. Entretanto ela também pode ser produzida por usinas eólicas, termoeletricas, solares, nucleares, entre outras.

De acordo com a Eletrobrás (2014), a energia elétrica percorre um longo caminho até chegar às residências de seus usuários:

Figura 1 - Caminho que a energia elétrica percorre até as residências.



Fonte: Da pesquisadora

Deste modo, a energia elétrica é considerada um bem de consumo

essencial para a humanidade, afinal, com o modelo de vida atual da sociedade, viver sem a energia elétrica seria algo impossível.

2.2 ANEEL

A Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL foi criada em 1996 com o intuito de regular e de fiscalizar todo o serviço prestado pelas empresas que atuam no setor elétrico no Brasil. Outra atividade da ANEEL é atender à sociedade, informando e esclarecendo dúvidas, a fim de conciliar os interesses do governo, das empresas e dos consumidores.

A ANEEL atua com a missão de “proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade”.

Sendo assim, visando a priorizar os direitos e os deveres dos consumidores de energia elétrica, a ANEEL consolidou a Resolução 414/2010, que trata das condições gerais de fornecimento de energia elétrica. Esta resolução funciona como um manual de uso nas cooperativas de energia, pois reúne vários conceitos e normas sobre o fornecimento de energia elétrica de forma clara e objetiva.

2.3 HISTÓRIA DAS COOPERATIVAS

Veiga e Rech (2002) definem cooperativa como uma sociedade de pessoas que não busca fins lucrativos e com característica para desenvolver atividades de consumo, de produção, de prestação de serviços, de crédito e comercialização; tudo de acordo com o interesse dos associados.

Segundo Rech (2000), as primeiras cooperativas surgiram no início do século XIX, na Inglaterra, durante a Revolução Industrial, quando alguns tecelões uniram-se e resolveram montar uma sociedade.

Tendo como finalidade principal o homem, ao invés do lucro, os tecelões estavam em busca de uma alternativa econômica para operar no mercado sem a necessidade de se submeterem à exploração de jornada de trabalho e a preços abusivos.

Com isso, a partir daquele momento, estava sendo montada uma pequena cooperativa de consumo, cuja iniciativa tornou-se exemplo para todo movimento cooperativista.

2.3.1 Cooperativas de Eletrificação

As cooperativas são classificadas em diversos tipos. Rech (2000, p. 35) destaca que “trata-se de distinguir as cooperativas de acordo com as atividades que desenvolvem em relação aos seus associados”, ou seja, depende do serviço ou do produto que é oferecido ao mercado.

As cooperativas de eletrificação surgiram com o objetivo de fornecer energia elétrica para as áreas rurais onde as distribuidoras deste tipo de serviços não ofereciam atendimento em função da falta de viabilidade econômica.

Rech (2000) afirma que este tipo de cooperativa surgiu da união de pessoas interessadas em obter meios para produzir energia elétrica, a fim de abastecer suas propriedades rurais.

Então, houve um crescimento no setor de eletrificação e se fez necessária a expansão do atendimento à população.

De acordo com Perius (2001), com o passar do tempo, as cooperativas de eletrificação deixaram de ser apenas distribuidoras e passaram a ser geradoras de energia elétrica.

Assim, houve a necessidade de adequar-se às exigências do órgão regulador do governo, que é a ANEEL.

2.3.2 Cooperativismos

O cooperativismo tem origem da palavra cooperação, que significa cooperar de maneira conjunta com outras pessoas, buscando um objetivo em comum.

Para Ricciardi e Lemos (2000), a ideia do cooperativismo surgiu a partir do momento em que as pessoas perceberam que trabalhar em conjunto era a melhor forma para alcançar a solução desejada.

Logo, o cooperativismo é um sistema baseado na união de pessoas e não de capital, que visa à prioridade do grupo e não somente ao lucro. Estas

características tornaram o cooperativismo uma opção socioeconômica, pois visa a sempre proporcionar benefícios aos cooperados.

Conforme Silva Filho (2001), em 1895, foi criada a Aliança Cooperativa Internacional, que tem como objetivo principal preservar e defender os princípios do cooperativismo. Estes princípios foram adotados, para conduzir as cooperativas e deixá-las bem estruturadas, para melhor atender seus associados.

2.3.2.1 Princípios do Cooperativismo

Os princípios do cooperativismo surgiram a partir da criação da primeira cooperativa e, segundo Silva Filho (2001), são as linhas orientadoras por meio das quais as cooperativas levam os seus valores à prática. Os princípios são:

- Adesão voluntária e livre: todas as pessoas podem utilizar os serviços prestados por uma cooperativa, desde que assumam as responsabilidades que cabem ao sócio.
- Gestão democrática: os associados possuem todo direito de participar na tomada de decisões e das definições políticas.
- Participação econômica dos membros: os componentes da cooperativa devem colaborar de forma justa na formação do capital e participar ativamente da gestão.
- Autonomia e independência: as cooperativas são consideradas organizações autônomas de autoajuda, sendo que são fiscalizadas por seus associados.
- Educação, formação e informação: as cooperativas devem proporcionar educação e formação aos seus associados, diretores e colaboradores, a fim de contribuir para seu desenvolvimento.
- Intercooperação: as cooperativas, quando trabalham juntas, fortalecem o movimento cooperativista, beneficiando sempre os associados.
- Interesse pela comunidade: as cooperativas atuam a favor do desenvolvimento da comunidade, por meio de ações aprovadas pelos associados.

Ainda, para Silva Filho (2001, p.163):

As funções dos princípios cooperativos, pois, consistem em constituir um marco flexível, conquanto inequivocamente definido, dentro do qual devem

situar-se as cooperativas. São princípios que encerram conteúdos ideológicos e espiritual, porém, como vimos, podem e devem concretizar-se em normas jurídicas precisas e práticas.

Sendo assim, os princípios do cooperativismo são considerados como a base para se constituir este tipo de empresa, pois fazem das cooperativas um modelo de trabalho em conjunto.

2.3.2.2 Símbolo do Cooperativismo

Segundo a OCB (2014), o símbolo do cooperativismo é representado por dois pinheiros. Antigamente, o pinheiro era visto como símbolo da imortalidade e da fertilidade, por ser uma árvore resistente e pela sua facilidade de reprodução. Já, o círculo, representa a vida eterna. O verde, por sua vez, representa a natureza e, por fim, o amarelo representa a energia e o calor do sol.

Figura 2 - Símbolo do Cooperativismo



Fonte: Site da OCESC

Assim, surgiu o símbolo do cooperativismo, um círculo em volta de dois pinheiros, demonstrando a união do movimento, a eternidade de seus princípios, a fecundidade de seus ideais e a vitalidade de seus adeptos.

2.4 INADIMPLÊNCIA

A inadimplência ocorre a partir do momento em que o consumidor não cumprir com suas obrigações em relação ao pagamento, ou seja, a dívida não é quitada no prazo combinado.

Sandroni (2000, p. 293) define inadimplência como a “falta de cumprimento das cláusulas contratuais em determinado prazo. Além de permanecer em débito, a parte inadimplente fica sujeita ao pagamento de juros de mora, multa contratual ou outros encargos”.

Desta forma, independente de se o atraso do pagamento for por apenas um dia, o consumidor já é enquadrado como inadimplente. Mas, cabe à empresa analisar se a pessoa é inadimplente ou não, pois cada organização possui métodos próprios para este tipo de avaliação.

Para Barth (2004), a teoria que explica a inadimplência certamente necessita levar em consideração os conceitos econômicos, psicológicos e sociológicos. Também é necessário que se constitua um modelo de previsão de inadimplência, com o objetivo de analisar pessoas físicas ou jurídicas, por meio de fichas cadastrais, históricos creditícios ou demonstrativos financeiros.

Os autores Ângelo e Silveira (2000, p. 274) destacam que “a inadimplência possui muitas causas, mas sem dúvida muitas delas estão ligadas a fatores vinculados ao desempenho de toda economia.” Neste sentido, o alto índice de desemprego contribui para o aumento de consumidores inadimplentes no mercado.

2.4.1 Inadimplência nas Distribuidoras de Energia Elétrica

As perdas de faturamento ocasionadas pelo elevado índice de inadimplência das contas de energia vêm sendo uma das principais dificuldades atualmente encaradas pelas empresas distribuidoras de energia elétrica.

De acordo com o Instituto Acende Brasil (2014), a inadimplência no setor elétrico equivale à quantia da receita faturada, porém, não recebida pelas distribuidoras de energia. Isso significa que parte da energia distribuída e faturada aos consumidores não foi recebida, gerando, assim, prejuízo à empresa.

Vale destacar, que as distribuidoras de energia elétrica, vendem seu produto a prazo. Ao contrário, do restante das empresas do mercado, que possuem o direito da análise de crédito e então decidem se vendem ou não o produto.

Esse combate contra a inadimplência visa à recuperação do faturamento perdido, baseando-se nos métodos determinados pela gestão da distribuidora de acordo com as regras estabelecidas pelo agente regulador, que nesse caso é a ANEEL.

2.4.2 Legislação nas Distribuidoras de Energia Elétrica

O fornecimento de energia elétrica é realizado pela distribuidora, mediante requerimento do futuro associado, em que é firmado um termo de subscrição de cotas de capital, no caso das cooperativas. Ao assinar este documento, o associado se compromete em obedecer às normas que constam no estatuto da cooperativa.

Além disso, o associado deve cumprir com obrigações como, arcar com as despesas referentes ao consumo de energia elétrica registrado em cada mês. Caso contrário, quando a distribuidora não recebe pelo serviço prestado, ou seja, quando o consumidor não paga sua conta de luz até a data limite do aviso de vencimento de conta (Anexo I), pode ocorrer a suspensão do fornecimento de energia elétrica.

De acordo com a Resolução 414/2010 da ANEEL:

Art. 173. Para a notificação de suspensão do fornecimento à unidade consumidora, prevista na seção III deste Capítulo, a distribuidora deve observar as seguintes condições:

I – a notificação seja escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na fatura, com antecedência mínima de:

- a) 3 (três) dias, por razões de ordem técnica ou de segurança; ou
- b) 15 (quinze) dias, nos casos de inadimplemento. [...]

E, segundo a mesma Resolução:

Art. 172. A suspensão por inadimplemento, precedida da notificação prevista no art. 173, ocorre pelo:

I - não pagamento da fatura relativa à prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica; [...]

Então, se a notificação for entregue, e mesmo assim o débito não for quitado, a distribuidora está autorizada a interromper o fornecimento de energia elétrica, como consta na Resolução 414/2010 da ANEEL.

2.4.3 Código de Defesa do Consumidor

Em 1991, entrou em vigor a Lei nº 8079/90, mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor, que dispõe sobre a proteção do consumidor, estabelecendo normas de ordem pública e interesse social.

Conforme o 2º art. do CDC, toda pessoa física ou jurídica que usufrui de produtos ou serviços para satisfazer suas necessidades, é considerada consumidor. Já, o artigo 3º (2000, p.143) destaca que:

Fornecedor é toda pessoas física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Neste caso, as regras estabelecidas no CDC também são aplicadas em todas as empresas prestadoras de serviços públicos, compreendendo, portanto, as distribuidoras de energia elétrica.

O CDC, em seu artigo nº 22 (2000, p.153), diz que “os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”. O serviço de distribuição de energia elétrica é considerado um tipo de serviço essencial, pois é indispensável ao atendimento das necessidades da sociedade.

É importante destacar que, apesar de a energia elétrica ser avaliada como um bem essencial, a distribuidora não possui obrigatoriedade de fornecer seus serviços de forma integral. Mukay (1995, p. 23) diz que o art. 6º, parágrafo 3º da Lei de Concessões 8.987/95 “reza que não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção ou situação de emergência ou após prévio aviso [...]”.

Deste modo, percebe-se que as distribuidoras de energia elétrica, ao efetuarem a suspensão do fornecimento, estão agindo em conformidade com as leis estabelecidas, garantindo, assim, a igualdade nos processos jurídicos, entre a distribuidora e o consumidor.

2.5 COBRANÇA

Cobrança é a ação de consolidar o recebimento dos valores das vendas efetuadas, à vista ou a prazo, de maneira adequada. O ato de cobrar é tão importante quanto o ato de vender, pois o ciclo desta operação apenas é completo, quando é recebido o valor da venda (LEMES JUNIOR; RIGO; CHEROBIM, 2005).

Com isso, a cobrança tem como objetivo principal, uma garantia do capital que é liberado aos clientes, por meio das vendas a prazo. Ao liberar crédito ao cliente, toda empresa corre o risco de não receber o retorno desse valor, gerando assim a inadimplência.

Leoni e Leoni (1997, p.124) dizem que “cobrança é uma função importantíssima em qualquer organização empresarial, pois, afinal, é o retorno do dinheiro ou do capital investido.” Portanto, a cobrança tornou-se um processo usual e prático que auxilia as empresas na recuperação do capital comercializado.

2.5.1 Políticas de Cobrança

Lemes Júnior, Rigo e Cherobim (2005) citam que a política de cobrança possui a finalidade de fazer com que os recebimentos ocorram nas datas do vencimento, logo, este valor estará imediatamente disponível para a administração do caixa da empresa.

As políticas de cobrança devem estabelecer a forma como serão cobrados os débitos e também como será o método de cobrança em caso de atraso ou inadimplência. Segundo Lemes Júnior, Rigo e Cherobim (2005), os métodos de cobrança mais comuns, utilizados pelas empresas são:

- Telefonema;
- Carta ou aviso de cobrança;
- E-mail;
- Representante ou cobrador;
- Negativação do devedor;
- Cobrança judicial;
- Cartório de protesto.

Diante dos métodos citados acima, vale ressaltar que grande parte das cooperativas de distribuição de energia elétrica, inclusive a Certrel, utilizam aviso de cobrança como forma de cobrar uma conta em atraso.

Sendo assim, uma política de cobrança eficaz faz com que sejam reduzidas as perdas com devedores, logo, por consequência, reflete na diminuição da inadimplência.

2.5.2 Serasa Experian

De acordo com o site Serasa Experian (2014), a empresa Serasa foi fundada em 1968, com o objetivo de fornecer informações rápidas e seguras para dar apoio às deliberações de crédito. Com o passar do tempo, a Serasa expandiu e se consolidou no mercado, fornecendo informações e análises para diferentes elementos da economia e para todo tipo de empresa.

Ainda conforme o site, a Serasa atualmente é considerada umas das maiores empresas de informações econômico-financeiras e é reconhecida pela sua qualidade e criatividade em tecnologia precisa. A empresa presta serviços para pessoas físicas e também jurídicas, amparando-as nos procedimentos de decisão de crédito. Atualmente, a Serasa responde a 6 milhões de consultas por dia.

Portanto, a Serasa assume um papel de suma importância, pois suas informações possibilitam verificar pendências financeiras, como protestos de títulos, ações judiciais, cheques sem fundo e outros registros relacionados à pessoa física e jurídica. Por meio desta ferramenta, as empresas podem realizar suas negociações, fornecendo crédito de forma rápida e segura.

2.5.3 Serviço de Proteção ao Crédito - SPC

Segundo o portal SPC Brasil (2014), o Serviço de Proteção ao Crédito - SPC, é um sistema com um banco de dados privado que é utilizado pelas entidades do comércio, da indústria e de serviços para obter informações sobre o futuro tomador do crédito. Este sistema auxilia as empresas a se protegerem de eventuais prejuízos, promovendo ações de cobrança.

De acordo com Silva (2000, p. 86), “os SPC’s registram (“negativam”) as pessoas que estão em atraso ou em falta de pagamento. Essas informações

alimentam as empresas comerciais e instituições filiadas aos SPC's." Logo, este serviço auxilia as empresas a elevarem ao máximo o nível de recebimento das contas em atraso.

Leoni e Leoni (1997) mencionam que por meio do SPC, pode-se alcançar tais informações, como: protestos, cheques sem fundo, falências e concordatas, ações civis, tanto para pessoa física quanto para pessoa jurídica.

Desta forma, a partir de consultas a este sistema, obtêm-se subsídios confiáveis, que estão relacionados ao comportamento do cliente, permitindo à empresa uma tomada de decisão mais segura em relação à concessão do crédito.

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

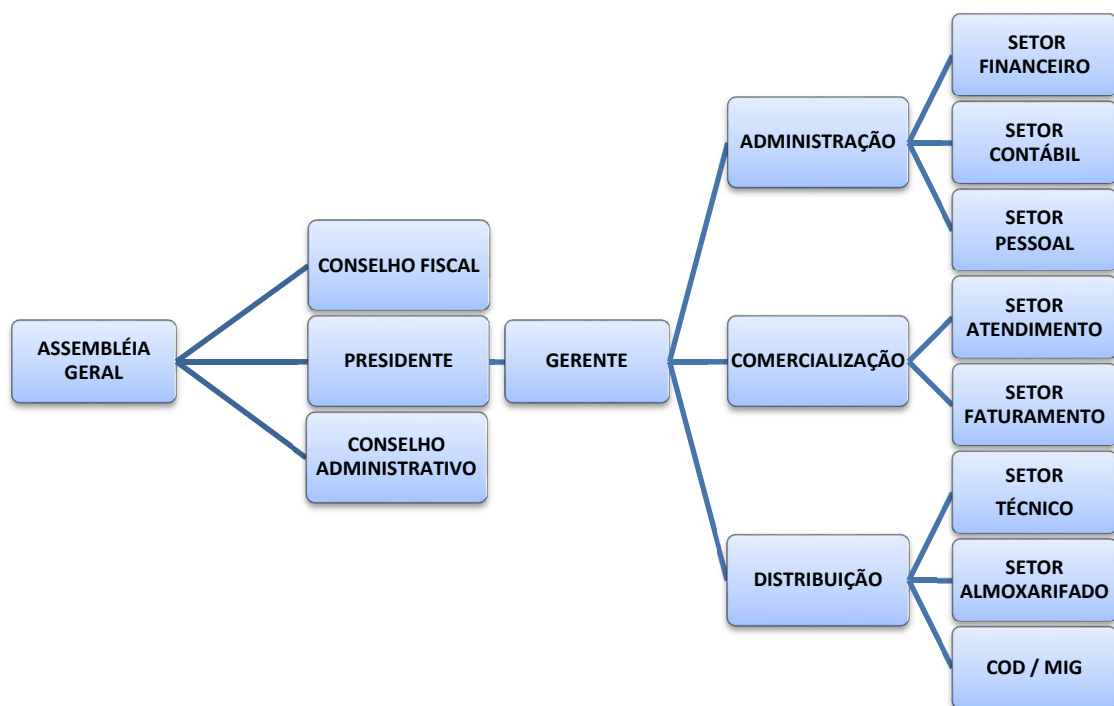
Neste capítulo, será apresentada a empresa na qual está sendo realizado o presente estudo, que tem como objetivo demonstrar estratégias para reduzir a inadimplência de uma empresa fornecedora de energia elétrica.

3.1 COOPERATIVA DE ENERGIA TREVISO - CERTREL

A Cooperativa de Energia Treviso – CERTREL está localizada no município de Treviso - SC. A empresa atua no fornecimento de energia elétrica em todo município de Treviso e na área rural do município de Siderópolis, totalizando 3.690 associados.

Volnei José Piacentini é o presidente da cooperativa, eleito em 1990, o qual permanece no cargo até os dias de hoje. Atualmente, a empresa conta com um quadro profissional composto por 38 funcionários, que estão divididos nas áreas de administração, de comercialização e de distribuição. Na figura a seguir, está sendo apresentada a estrutura organizacional da empresa:

Figura 3 – Organograma da Cooperativa



Fonte: Da pesquisadora.

3.2 HISTÓRICO DA EMPRESA

Em 27 de maio de 1962, foi fundada a Cooperativa de Energia Treviso - CERTREL. Modesto Carminatti fundou a cooperativa juntamente com 72 amigos, realizando um sonho, que era beneficiar as pessoas da região com a possibilidade de ter energia elétrica em suas casas, proporcionando conforto, segurança e maior qualidade de vida para a população de Treviso.

Além de fundador, Modesto Carminatti foi o primeiro presidente da CERTREL. Ele relatava o quanto era difícil a vida sem energia elétrica naquela época. Essas dificuldades o fizeram buscar uma solução para o problema em questão, que era levar a energia elétrica do município de Siderópolis até distrito de Treviso, com um custo acessível. Mas isso só era possível por meio da constituição de uma cooperativa.

Naquele tempo, passava pelo distrito uma rede exclusiva da Carbonífera Treviso. A energia era fornecida pela Companhia Siderúrgica Nacional - CSN, que sustentava uma subestação em Siderópolis. E para que a CSN pudesse fornecer energia para a CERTREL, duas exigências foram feitas: levar energia elétrica por meio da rede da Carbonífera Treviso, com a devida autorização e também comprar 3.000 quilowatts/mês, mesmo não consumindo toda a energia. Como seriam usados apenas 2.500 quilowatts/mês, o restante foi dividido entre a população, deixando algumas pessoas desconfiadas, por acharem caro desfrutar desta energia.

Modesto encontrou problemas em convencer as pessoas a investir em uma cooperativa de energia elétrica; muitos não aceitaram e outros o aconselharam a desistir. Mas, sem energia elétrica, Treviso não iria evoluir. Então, com persistência e força de vontade, ele conseguiu convencer algumas pessoas a se associarem e, assim, formaram uma cooperativa, em que pagaram uma taxa de 150 cruzeiros para mantê-la, comprar medidores, fios, isoladores, postes, etc.

Logo que a Cooperativa foi constituída, outro problema surgiu. A rede de distribuição da Carbonífera Treviso estava sendo transferida para Urussanga e deixava-os novamente sem energia. Para impedir que a população ficasse no escuro novamente, recorreram ao governo do estado e a ERUSC, Companhia de Energia do Governo, para que a Carbonífera Treviso não levasse a sua rede. Com a colaboração do prefeito de Siderópolis, o governador de Santa Catarina proporcionou o fornecimento de cabos para que a Carbonífera Treviso pudesse

fazer uma nova rede em Urussanga, deixando, assim, a antiga rede para a CERTREL.

No início das atividades, pela falta de funcionários, o próprio presidente era quem fazia os serviços de ligação, reparos, leituras, cobranças e até mesmo os cortes utilizando um único veículo da cooperativa, que era uma bicicleta. Com o surgimento de novos sócios foi necessária a construção de novas redes, e para conseguir o auxílio de outras pessoas no levantamento dos postes, Modesto abatia um porco, fornecendo churrasco, torresmo, cerveja e gasosa. Para a construção da rede, foi contratado um eletricista, e em todos os serviços da cooperativa utilizavam o caminhão de Modesto, um Ford ano 1960.

Com a energia, vieram os primeiros sinais de progresso, como a instalação de indústrias, o surgimento de novos moradores, casas comerciais, escolas, etc. É de fundamental importância ressaltar que, com a energia elétrica, evitou-se o êxodo rural, em que o agricultor passou a desfrutar do conforto que a cidade oferece, sem desistir de suas terras.

Atualmente, a cooperativa está em constante crescimento, buscando cada vez mais novos associados, que hoje já somam 3.690 pessoas. A CERTREL se preocupa em estar sempre melhorando a qualidade da energia fornecida, o que faz desta empresa umas das principais forças que impulsionaram o desenvolvimento de Treviso.

Figura 4 - Antiga Sede da Certrel



Fonte: Certrel

Figura 5 - Atual Sede da Certrel



Fonte: Certrel

3.3 AMBIENTE DE TRABALHO

O estudo foi realizado no setor de faturamento da CERTREL, que está contido na área de comercialização, porém possui uma ligação direta com o setor financeiro e contábil, que estão inclusos na área administrativa. Pode-se citar como função do faturista:

- Controlar e conferir dados coletados para emissão de notas fiscais de faturas de energia elétrica;
- Verificar histórico de consumidores para análise de fornecimento;
- Auxiliar no atendimento e nas reclamações de associados e de consumidores;
- Efetuar o fechamento do faturamento geral;
- Emitir relatórios e boletins de faturamento mensal;
- Organizar cobranças de faturas de energia em atraso;
- Organizar a emissão de avisos de suspensão de fornecimento de energia;
- Emitir e controlar parcelamentos de contas de energia;
- Registrar novos associados.

O setor conta com uma estrutura toda equipada com computadores, impressoras, telefones, armários para arquivamento, mesas e cadeiras, além de um

software instalado em todos os computadores, que proporciona uma administração mais eficiente à empresa.

4 METODOLOGIA

Neste capítulo, serão expostos os aspectos metodológicos fundamentais para a realização deste projeto.

Para Cervo e Bervian (2002), a pesquisa tem por objetivo solucionar problemas teóricos ou práticos, utilizando-se dos processos científicos. “A pesquisa parte, pois, de uma dúvida ou problema e, com o uso do método científico, busca uma resposta ou solução” (CERVO; BERVIAN, 2002, p. 63).

4.1 TIPOS DE PESQUISA

Quanto à natureza desta pesquisa, considera-se básica, pois de acordo com Cervo e Bervian (2002), este tipo de pesquisa tem como meta o saber, assim o pesquisador busca satisfazer sua necessidade por meio do conhecimento.

Em relação à abordagem do problema, foi empregada a pesquisa qualitativa. Nesta modalidade de pesquisa, Vianna (2001) diz que se deve analisar cada caso a partir de métodos descritivos, pois não são utilizados dados numéricos, mas sim, palavras, imagens, entre outros.

A tipologia da pesquisa, quanto aos objetivos neste projeto, classifica-se como descritiva e exploratória.

A pesquisa descritiva, de acordo com Jung (2004), tem como objetivo observar, registrar e analisar os fatos, sem interferir no conteúdo. Este tipo de pesquisa trabalha em cima de dados coletados da própria realidade.

Já, a pesquisa exploratória, segundo Vianna (2001), tem como objetivo possibilitar uma maior explanação e um estudo mais aprofundado sobre o assunto abordado, visando a um melhor entendimento.

Quanto aos procedimentos técnicos, foram utilizados, neste projeto, a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental.

Cervo e Bervian (2002) destacam que a pesquisa bibliográfica esclarece um problema a partir de citações teóricas publicadas em documentos. Assim, na realização deste trabalho, serão utilizados livros, artigos, entre outros.

A pesquisa documental, para Gil (1996), é bem parecida com a pesquisa bibliográfica. Porém, a diferença entre elas está na fonte da pesquisa, pois documental baseia-se em materiais de diversas fontes que são escolhidos de acordo

com o problema que está sendo abordado.

Por meio dessas ferramentas de pesquisa, pode-se verificar informações referentes aos consumidores inadimplentes. Essas informações foram obtidas por meio do sistema informatizado utilizado pela cooperativa, em que observou-se também a forma de cobrança adotada pela empresa.

4.2 POPULAÇÃO, AMOSTRA E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Segundo Vianna (2001), o termo população corresponde a um grupo de elementos, pessoas ou situações que apresentam características que sirvam como objeto de pesquisa. Neste caso, a população utilizada foi a Cooperativa de Energia Treviso.

Em relação à amostra, Vianna (2000, p. 161) define como “uma parte considerada significativa da população selecionada para o estudo pretendido, de acordo com o projeto da pesquisa”. Deste modo, considerou-se a amostra, o setor de faturamento da cooperativa.

Assim, nesta pesquisa, foram utilizados relatórios extraídos do sistema informatizado, no qual constam os dados das faturas vencidas, não pagas e com fornecimento de energia elétrica já suspenso, desde o ano de 2009 a 2013, no qual compreende à um período de cinco anos.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, será apresentada a análise dos dados obtidos durante o estágio realizado. Após a realização da coleta dos dados por meio da técnica escolhida, que nesta pesquisa foi a documental, os dados foram analisados e interpretados. Posteriormente, será apresentada a proposta de trabalho que agregará melhorias à cooperativa.

5.1 ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA

Segundo dados da Serasa (2014), a inadimplência no Brasil vem crescendo a cada mês, e o motivo disso é a desacelerada economia, que continua prejudicando a vida das empresas.

As distribuidoras de energia elétrica trabalham com a prestação de serviços e, por conseguinte, as receitas são obtidas por meio da venda de energia elétrica aos consumidores. Com essa receita obtida, no caso da Certrel, são pagas mensalmente as faturas de energia às Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A. - CELESC, pois a energia elétrica que a Certrel distribui aos seus consumidores é adquirida da Celesc, e também são pagos seus funcionários, seus fornecedores e mantém seu patrimônio.

Porém, ocorre uma perda dessas receitas no momento em que o consumidor não cumpre com a sua obrigação, que é o pagamento de suas faturas, ou quando, pela falta do pagamento, o fornecimento de energia é suspenso, e aquele valor acaba permanecendo em aberto.

Sendo assim, o presente estudo tem como objetivo principal a tentativa de recuperação dessa receita, considerada “perdida” pela cooperativa, pois atualmente nenhum procedimento é realizado para retomar esses débitos.

Inicialmente, foram extraídos do sistema informatizado, os relatórios de cada ano, no qual constam todas as unidades consumidoras, com os respectivos nomes dos associados ou consumidores e o total da dívida de cada unidade, durante um período de cinco anos.

A decisão de trabalhar em cima deste período de tempo, levou em consideração a dificuldade em cobrar um valor vencido há mais de cinco anos, pois de acordo com o IDEC - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (2014), as

dívidas de serviços públicos, como a energia elétrica, prescrevem cinco anos após da data de seu vencimento.

Então, tendo como cenário os últimos cinco anos, nota-se que o valor total da inadimplência na cooperativa soma R\$ 21.428,55, lembrando que esse montante refere-se às unidades consumidoras com o fornecimento de energia já suspenso e faturas com valores em aberto, como pode-se observar no quadro a seguir:

Quadro 01 - Situação dos débitos na CERTREL

Ano	Quantidade de UCs	Fatura em Aberto
2009	22	R\$ 7.612,50
2010	20	R\$ 5.648,39
2011	8	R\$ 5.519,91
2012	7	R\$ 759,68
2013	16	R\$ 1.888,07
Total	73	R\$ 21.428,55

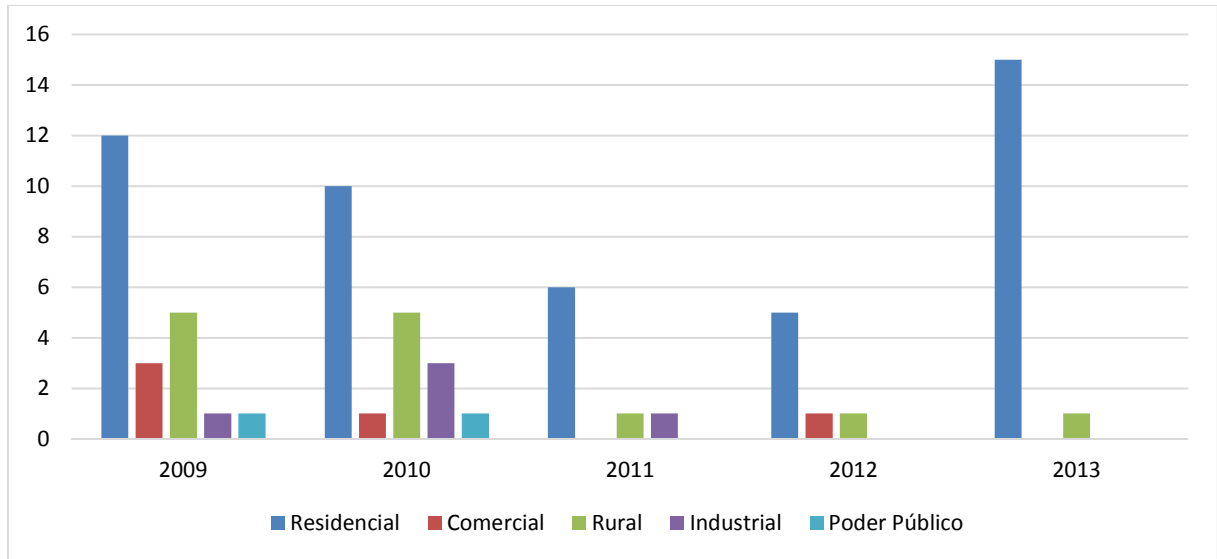
Fonte: Da pesquisadora.

Vale destacar que a maior parte das unidades consumidoras que possuem faturas em aberto, referem-se às casas alugadas, pois somente pode tornar-se sócio aquele que no ato do ingresso, comprove legitimidade de seus direitos sobre o imóvel, ou seja, tem que possuir escritura ou recebido de compra e venda. Esta norma está presente no estatuto da Certrel.

O gráfico 01 demonstra que a classe de consumo mais inadimplente é a residencial. Esta classe abrange o maior número de unidades consumidoras.

Já a menos inadimplente é a classe do poder público, que são as unidades consumidoras de responsabilidade das prefeituras municipais.

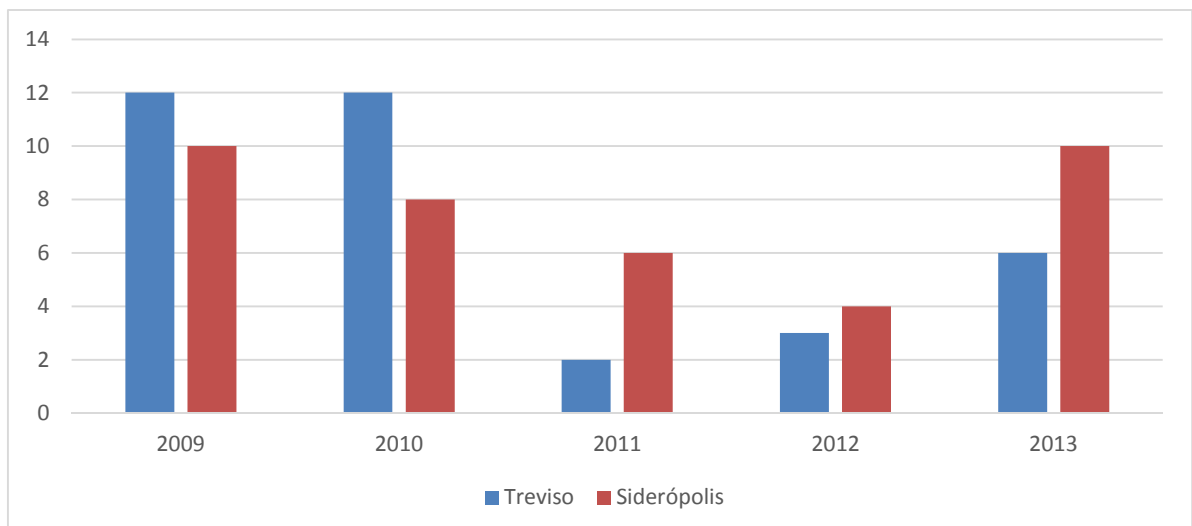
Gráfico 01 - Quantidade de Inadimplentes por Classe de Consumo



Fonte: Da pesquisadora.

O gráfico 02 evidencia que, dentre os municípios no qual a Certrel distribui energia elétrica, os consumidores inadimplentes concentram-se totalmente em Treviso e Siderópolis, por serem os municípios que abrangem o maior número de unidades consumidoras. Criciúma e Urussanga não apresentam consumidores inadimplentes.

Gráfico 02 - Quantidade de Inadimplentes por Município



Fonte: Da pesquisadora.

5.2 COBRANÇA DE CONTAS VENCIDAS

Atualmente, quando ocorre o atraso no pagamento das faturas de energia, a cooperativa atua conforme rege a Resolução 414/ ANEEL, que orienta da seguinte forma:

1. Logo após o vencimento normal da fatura, encaminha-se um aviso de vencimento de conta (Anexo I), com um prazo de 15 dias para o pagamento. Este aviso possui código de barra, o que facilita o pagamento, não precisando retirar segunda via da fatura, caso o consumidor não possua a original;
2. Caso esse aviso não seja quitado até a data do vencimento do mesmo, a unidade consumidora está sujeita a suspensão do fornecimento de energia;
3. Após o fornecimento suspenso, só poderá ser reestabelecido o abastecimento de energia nesta unidade mediante pagamento da fatura que gerou o corte da energia.

A partir disto, verificou-se que, em alguns casos em que o associado não procura a cooperativa para solicitar a religação da energia, as faturas, por consequência disso, permanecem em aberto, gerando assim, um aumento na inadimplência.

5.3 PROPOSTAS E SUGESTÕES

Com a realização deste estudo, buscou-se avaliar o índice de inadimplência atual da Cooperativa de Energia Treviso - CERTREL. A partir de uma análise geral dos dados coletados por meio da pesquisa realizada, verificou-se a necessidade de propor uma forma de cobrança para a recuperação dos valores referentes às faturas que permanecem em aberto após o fornecimento de energia suspenso.

Partindo deste pressuposto, sugere-se o seguinte: como a Certrel é filiada junto à CDL de Siderópolis, a proposta é enviar para cada associado que consta na lista de débitos uma notificação de cobrança (Apêndice I), pedindo para que o mesmo compareça à sede da cooperativa em um determinado prazo, com o intuito de solucionar a questão. Levando em consideração que o associado também é

“dono” da Certrel, precisa-se agir com cautela.

Outro caso que exige cuidado é o fato de que a maioria dos débitos que constam no sistema são referentes às casas alugadas, ou seja, o débito consta no nome do associado, porém, não foi ele quem deixou de pagar a conta de energia, mas sim, o inquilino que morava na casa em que o associado concedeu o aluguel.

Sendo assim, caso o associado não compareça à Certrel até o prazo determinado na notificação, o associado terá seu CPF negativado junto à SERASA, isso implicará nas futuras compras por meio de crediário ou em possíveis financiamentos que o associado desejar realizar.

6 CONCLUSÃO

As distribuidoras de energia elétrica precisam estar sempre em busca de novas situações para controlar e minimizar a inadimplência, pois são as receitas obtidas por meio dos pagamentos das contas de energia, que mantêm a cooperativa e seu patrimônio.

Diante disto, observou-se a necessidade da criação de estratégias para diminuir a perda de receitas e reduzir o índice de inadimplência, visando atenuar os atrasos nos pagamentos das contas de energia.

O objetivo que conduziu o presente estudo, foi analisar e verificar as formas de cobranças utilizadas atualmente pela cooperativa e sugerir melhorias para reduzir e controlar a inadimplência. Notou-se então, que a maneira utilizada pela cooperativa para cobrar uma fatura vencida, está de acordo com as normas estabelecidas pelo órgão regulador e é considerada eficaz.

Porém, o maior problema encontrado, foi na somatória dos valores das faturas vencidas, não pagas e com fornecimento de energia elétrica já suspenso, que contabiliza um total de R\$ R\$ 21.428,55. Para recuperação deste montante, atualmente nada é feito.

Após a verificação deste problema, apresentou-se como sugestão, a entrega de notificações aos associados inadimplentes, para que os mesmos compareçam até a Certrel, a fim de regularizar a situação e evitar que seu nome seja negativado junto às empresas de proteção ao crédito, e contudo, recuperar tal valor que hoje é considerado perdido.

Como conclusão, constatou-se que o estudo realizado, possibilitou a identificação dos pontos a serem melhorados na cooperativa em relação a cobrança. Desta forma, pode-se assegurar que, o problema apontado será remediado com a aplicação da metodologia proposta, além de prevenir que o mesmo se agrave com o passar do tempo.

REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA. **Missão**. Disponível em <http://www.aneel.gov.br/area.cfm?idArea=635&idPerfil=3>. Acessado em 13/03/2014.
- ANGELO, Cláudio Felisoni; SILVEIRA, Augusto Giesbrecht. **Finanças no varejo**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- BARTH, Nelson Lerner. **Inadimplência: Construção de modelos de previsão**. São Paulo: Editora Nobel, 2004. 112 p.
- Caderno de Política Tarifária: **Análise do Processo de Revisão Tarifária e da Regulação por Incentivos**. Disponível em: http://www.acendebrasil.com.br/media/estudos/Caderno_05_Perdas_e_Inadimplencia.pdf. Acessado em 07/04/2014.
- CERTREL: Cooperativa de Energia Treviso. **Histórico**. Disponível em www.certrel.coop.br. Acessado em 29/03/2014.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002. 242 p.
- COOPESP. **História do Cooperativismo**. Disponível em <http://www.coopesp.org.br/cooperativismo.pdf>. Acessado em 18/03/2014.
- DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR DE ENERGIA ELÉTRICA. **Resolução Normativa Nº 414/2014**: Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica. Disponível em: http://www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/folder_perguntas%20e%20respostas_414_no_va_edicao.pdf. Acessado em 12/03/2014.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3.ed São Paulo: Ed. Atlas, 1996. 159 p.
- IDEC. **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**. Dicas e Direito. Disponível em <http://www.idec.org.br/>. Acessado em 19/11/2014.
- JUNG, Carlos Fernando. **Metodologia para pesquisa & desenvolvimento: aplicada a novas tecnologias, produtos e processos**. Rio de Janeiro: Axcel Books do Brasil, 2004. 312 p.
- LEONI, Geraldo; LEONI, Evandro Geraldo. **Cadastro, crédito e cobrança**. 2. ed. São Paulo: Ed. Atlas, 1997. 165 p.
- LEMES JÚNIOR, Antônio Barbosa; RIGO, Cláudio Miessa; CHEROBIM, Ana Paula Mussi Szabo. **Administração financeira: princípios, fundamentos e práticas brasileiras: aplicações e casos nacionais**. 2. ed. Rio de Janeiro: Ed. Elsevier, 2005. 547 p.

MALDANER, Casildo. **Código de defesa do consumidor atualizado**. Companhia das Letras: Senado Federal, 2000. 241 p.

MUKAY, Toshio. **Concessões e permissões de serviços públicos**: comentários à Lei n. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e à Medida Provisória n. 1.017, de 1995, das Concessões do Setor Elétrico. São Paulo: Ed. Saraiva, 1995. 122 p.

OCB: ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS. **Símbolos do Cooperativismo**. Disponível em http://www.ocb.org.br/site/brasil_cooperativo/index.asp. Acessado em 01/05/2014.

PERIUS, Vergílio Frederico. **Cooperativismo e lei**. São Leopoldo, RS: Ed. UNISINOS, 2001. 351 p.

PORTAL DA ELETROBRAS. **Na Trilha da Energia**. Disponível em <http://www.elektrobras.com/elb/natrilhadaenergia/energia-eletrica/main.asp?View=%7B05778C21-A140-415D-A91F-1757B393FF92%7D>. Acessado em 03/04/2014.

RECH, Daniel. **Cooperativas: uma alternativa de organização popular**. Rio de Janeiro: DP&A, 2000. 190 p.
RELATÓRIO ANEEL 2012: **Agência Nacional de Energia Elétrica** - Brasília: ANEEL, 2013. 92 p.

RESOLUÇÃO NORMATIVA. **Nº 414/2010 - ANEEL**. Disponível em <http://www.aneel.gov.br/cedoc/ren2010414.pdf>. Acessado em 25/03/2014.

RICCIARDI, Luiz; LEMOS, Roberto Jenkins de. **Cooperativa, a empresa do século XXI: como os países em desenvolvimento podem chegar a desenvolvidos**. São Paulo: LTR, 2000. 183 p.

SANDRONI, Paulo. **Novíssimo Dicionário de Economia**, São Paulo: Ed. Best Seller, 1999. 650 p.

SERASA EXPERIAN. **Institucional**. Disponível em http://www.serasaexperian.com.br/index_sul.htm. Acessado em 03/08/2014.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000. 399 p.

SILVA, Marcelo S. da. **Energia Elétrica**. Disponível em http://www.suapesquisa.com/o_que_e/energia_eletrica.htm. Acessado em 17/03/2014. Acessado em 17/03/2014.

SILVA FILHO, Cícero Virgulino da. **Cooperativas de trabalho**. São Paulo: Atlas, 2001. 228p.

SPC BRASIL. **Institucional**. Disponível em <https://servicos.spc.org.br/spc/controleacesso/autenticacao/entry.action>. Acessado em 27/08/2014.


USEALL: SISTEMA DE SOFTWARE. **A Useall**. Disponível em:
<http://www.useall.com.br/auseall/>. Acessado em 13/03/2014.

VEIGA, Sandra Mayrink; RECH, Daniel. **Associações: como constituir sociedades civis sem fins lucrativos**. Rio de Janeiro: DP&A, 2002. 125 p.

VIANNA, Ilca Oliveira de Almeida. **Metodologia do trabalho científico: um enfoque didático da produção científica**. São Paulo: EPU, 2001. 288 p.

ANEXO

Anexo I - Aviso de Vencimento de Conta

 COOPERATIVA DE ENERGIA TREVISO <small>(0800) 645-1003 Fones: (48) 3469-0029 e 3469-0030 Av. Professor José Abatti, 588 - Centro - TREVISO - SC CNPJ: 78.583.962/0001-82 - Inscr. est.: 253.574.315</small>		AVISO DE VENCIMENTO DE CONTA	
		NÚMERO	EMISSÃO
		31755	23/05/2014
Identificação: 1 13 36 65 UC 833		1640	Medidor: 3170896
Consumidor:		Fone:	
Endereço: RUA RAYMUNDO PAGANI, 86		3469 0369	CNPJ/CPF:
Bairro: CENTRO			Inscrição Estadual:
CEP: 88862000	Cidade: TREVISO	Estado: SC	
Apresentação: 23/05/2014		Vencimento: 09/06/2014	Valor: 89,40
<p>Prezado (a) Consumidor (a):</p> <p>Informamos que consta em nossos registros a existência de débito (s) vencido (s) referente ao fornecimento de ENERGIA ELÉTRICA a esta unidade consumidora. Solicitamos a liquidação da (s) Fatura (s) abaixo relacionada (s) até a data do vencimento do Aviso de Vencimento de Conta diretamente nos agentes conveniados a CERTREL. Caso contrário teremos que lhe suspender o fornecimento de Energia Elétrica conforme disposto na Resolução Normativa Nº. 414 da ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica</p>			

<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">FATURA(S) EM ATRASO</th> </tr> <tr> <th>Mês</th> <th>Vencimento</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>04/2014</td> <td>21/05/2014</td> <td>89,40</td> </tr> </tbody> </table>	FATURA(S) EM ATRASO			Mês	Vencimento	Valor	04/2014	21/05/2014	89,40	<p>Evite o desperdício de Energia Elétrica em sua residência.</p> <p>Utilize seus Equipamentos e Eletrodomésticos de forma correta, garantindo, desta forma, sua segurança e uma maior vida útil para seu patrimônio.</p> <p style="text-align: right;"><i>Autenticação Mecânica</i></p>
FATURA(S) EM ATRASO										
Mês	Vencimento	Valor								
04/2014	21/05/2014	89,40								
<p><i>Caso já tenha efetuado o pagamento, a CERTREL sugere a desconsideração deste aviso</i></p>										



Identificação 1 13 36 65	Documento Nº 31755	Vencimento 09/06/2014	Valor 89,40
-----------------------------	-----------------------	--------------------------	----------------

83660000000-1 89400134000-5 2000031755-8 00008330514-4



Autenticação Mecânica

Identificação 1 13 36 65	Documento Nº 31755	Vencimento 09/06/2014	Valor 89,40
Consumido 833		Bairro: CENTRO	
Endereço: RUA RAYMUNDO PAGANI, 86		Cidade: TREVISO	Estado: SC
Complemento:	CEP 88862000		

Declaro para os devidos fins e a quem possa interessar que recebi o documento nº 31755 e reconheço o valor apresentado e que estou ciente das informações acima prestadas.

_____/_____/_____
Assinatura do Recebedor

Documento

APÊNDICE

Apêndice I - Notificação de Cobrança

Treviso, 17 de novembro de 2014.

Nome: João da Silva

Valor: R\$ 580,00

Solicitamos com urgência o seu comparecimento junto à Cooperativa de Energia Treviso - CERTREL, no prazo de 15 dias após o recebimento desta carta, a fim de regularizar pendências junto ao setor de faturamento desta cooperativa.

Alertamos que o não comparecimento e o não pagamento da dívida no prazo solicitado, implicará no envio de seu nome para inclusão no Serviço de Proteção ao Crédito - SPC, o que lhe prejudicará em suas futuras compras por meio de crediário ou financiamento.

Atenciosamente,

Setor de Faturamento
Cooperativa de Energia Treviso