The background features a photograph of a modern building under construction. The building has a prominent orange facade on the left side with a logo and the word 'CIPJAM' in red. To the right, there is a glass-walled section. Scaffolding is visible on the left side of the building. The entire image is overlaid with a semi-transparent red gradient. In the top right corner, there is a horizontal line of white dots.

8ª CONFERÊNCIA NACIONAL DOS CONSELHOS PROFISSIONAIS

Categoria 10: Ações exitosas na
cobrança de inadimplentes



1. CONTEXTUALIZAÇÃO

Ao final do ano de 2022, o Conselho Regional de Odontologia do Amazonas identificou, em reunião estratégica, uma taxa aproximada de 60% de inadimplência nas anuidades dos profissionais, as quais geram receita para a manutenção das atividades do órgão. As estratégias utilizadas para recuperação até então eram: AR – Correios, Protesto de Títulos e Contato telefônico um a um em busca de negociação. Com esse cenário foram identificadas as seguintes dificuldades:

01

Alto custo do AR - Correios

O período para confecção, envio e retorno era de cerca de 03 meses. Devido valor elevado, apenas 01 envio por ano.

Banco de dados desatualizado. Cartas e Contatos retornavam sem confirmação de recebimento.

Baixa Taxa de Retorno

02

03

Falta de ferramentas de cobrança

Não havia ferramentas modernas para envio em massa e de forma automatizada. Trabalho 100% manual.

Não havia controles básicos, metas, indicadores e atuava de forma isolada.

Ferramentas de controle e integração

04

05

Recursos limitados para investimento

Alta rotatividade, baixa arrecadação e projeto de construção civil em andamento.





2. Projeto de estruturação do setor de cobrança

2023

O ano de 2023 foi marcado pela contratação e implementação do sistema de AR Online e plataforma de atualização de dados para aumentar a taxa de retorno das notificações.





2. Projeto de estruturação do setor de cobrança

2023

Notificação multicanal com validade jurídica

A contratação do serviço de A.R. online tem a finalidade de substituir o envio de cartas registradas via Correios no setor de cobrança, trazendo uma significativa redução nos custos com o serviço de correios, insumos para impressão, além de garantir maior agilidade nas comunicações, oferecendo a mesma validade jurídica que a Carta Registrada para questões de protestos e execução fiscal.



Custo estimado para o envio de 5.000 notificações

AR Correios	AR Online
R\$ 60.000,00	R\$ 16.836,00



Economia
71,94%



Tempo estimado para envio e retorno de de 5.000 notificações

AR Correios	AR Online
02 a 03 meses	24 a 48 horas



2. Projeto de estruturação do setor de cobrança

2023

Notificação multicanal com validade jurídica 



Mão de obra necessária para o envio de 5.000 notificações

AR Correios	AR Online
4 a 5 funcionários	1 a 2 funcionários



Alcance

AR Correios	AR Online
01 via (endereço residencial)	03 vias (E-mail, sms e WhatsApp)

01
Sustentabilidade

Redução de custos com papel, tonner, manutenção de impressoras para imprimir cartas de notificação

02
Segurança

Informações armazenadas em nuvem reduzindo os riscos de extravio

02
Redução de erros


Preenchimento automatizado das notificações, através de parametrização

04
Efetividade

Acompanhamento em tempo real dos recebimentos e leituras

Outros benefícios percebidos

2. Projeto de estruturação do setor de cobrança - Resultados



Comprovante de mensagens eletrônicas registradas.

Informações IMPRIMIR

Registro único da mensagem: **b9ac58e3-6df3-4d8c-aeeb-2125592814a2**

Destinatário do AR-WhatsApp: 92 [REDACTED]

Remetente: **MARCELO MENEZES SANTOS** E-mail remetente: **financeiro5@croam.org.br** E-mail do remetente confirmado: **Sim**

Status do AR-WhatsApp:
Data do Envio AR-WhatsApp: **24/07/2023 17:09:51**
Data da Entrega AR-WhatsApp: **24/07/2023 17:09:52**
Data da Visualização AR-WhatsApp: **24/07/2023 17:56:57**
Data da Leitura AR-WhatsApp (acessou o link): **24/07/2023 19:55:12**

Mensagem do AR-WhatsApp:

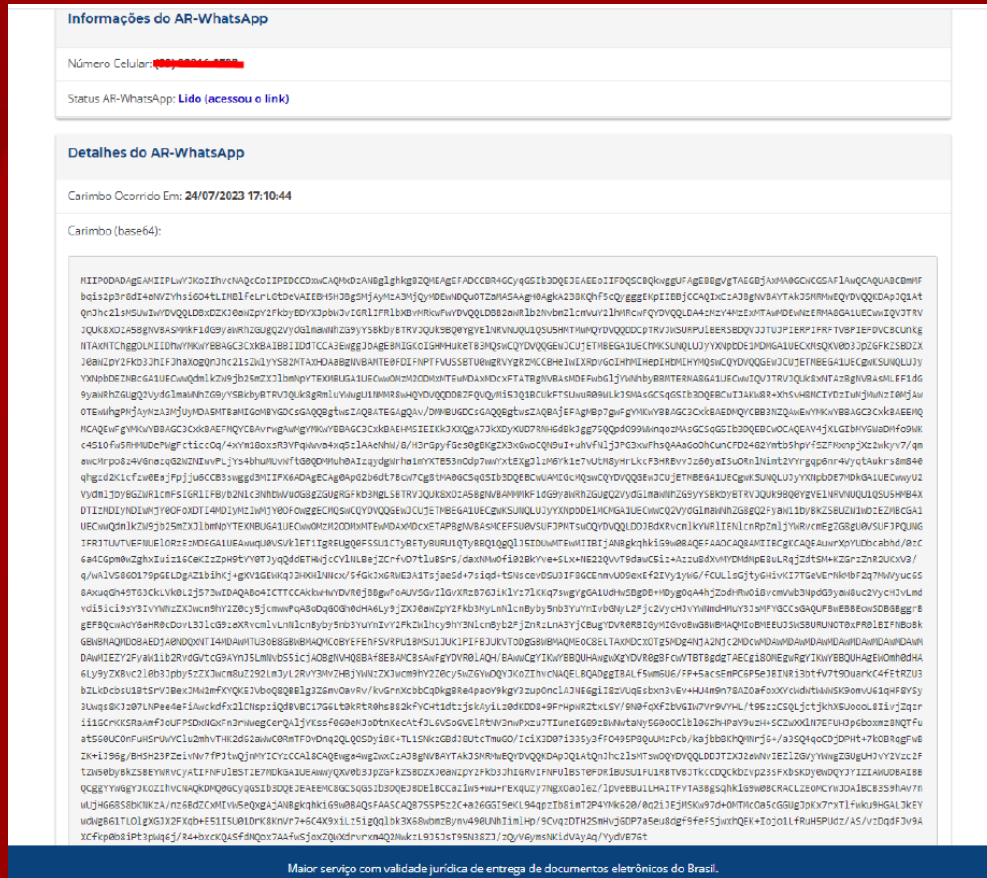
Olá, NAIARA GARCIA MOREIRA!

Esta é uma mensagem enviada pela empresa AR Online em nome de MARCELO MENEZES SANTOS. Você está recebendo esta mensagem porque ele enviou um documento importante para você.

A mensagem registrada possui o assunto: NOTIFICAÇÃO e foi enviada em 24/07/2023 17:01:56.

Print de tela de um comprovante de envio de uma das notificações realizadas pelo CRO-AM

2. Projeto de estruturação do setor de cobrança - Resultados



Print de tela do Carimbo de tempo gerado pelo ICP Brasil a cada mensagem lida.

Validade Jurídica



- Medida Provisória, 2.200-2/01, ART 10 (Institui a Infra Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, transforma o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia, e dá outras providências)
- Norma ABNT NBR ISO/IEC 27037:2013: Estabelece diretrizes para atividades específicas no manuseio de evidências digitais que são a identificação, coleta, aquisição e preservação.
- Lei 12965/2014: Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
- STJ - Recurso Especial; REsp 1.381.603; Proc. 2013/0057876-1; MS; Quarta Turma; Rel. Min. Luis Felipe Salomão; DJE 11/11/2016).

2. Projeto de estruturação do setor de cobrança

2024



2. Projeto de estruturação do setor de cobrança

2024

Capacitação de time



Curso: Excel Impressionador para que funcionário atua como Controller.

Junho/2024

Atualização de dados cadastrais



Curso: Atendimento ao Público (Etiqueta Laboral; Técnicas de Resiliência; Gestão de Conflitos).

Julho/2024

Envio de títulos à protesto



Envio de Remessa com devedores do ano de 2022

Agosto/2024

Contratação de envio de e-mail em massa

Envio de boletos negociados e vencidos de forma proativa para pagamento.



Julho/2024

Capacitação de time

Curso: Balanced Scorecard, para otimizar indicadores da área



Julho/2024



2. Projeto de estruturação do setor de cobrança

2024

Terceirização de cobrança e SMS em massa



Em face do aumento das demandas de atendimento, a rotatividade de funcionários e a necessidade de tratamento de inadimplências, tornou-se necessário implementar melhorias e transformar esse cenário.

A central de atendimento receptivo trouxe a redução de filas de espera aos serviços financeiros e a demanda por servidores, terceirizando parte das atividades de baixa complexidade do setor de cobrança deste CRO/AM.

Trata-se de ofertar canais alternativos de comunicação entre o CRO/AM e seus profissionais inscritos, fortalecendo a imagem institucional, otimizando os níveis de desempenho organizacional e garantindo a satisfação dos seus usuários.

Benefícios Percebidos



Especialização

Empresa especializada em cobrança e atendimento ao público. Funcionários treinados

Redução Absenteísmo

Possui postos de reserva para imediata substituição em caso de faltas ou atraso



Foco no Core Business

Permite que a empresa concentre seus recursos e esforços em suas atividades estratégicas e finalísticas.

Redução de custos

Aumento de força de trabalho sem investimentos com equipamentos e mobiliários do posto de trabalho. Folha de Pagamento reduzida



Tecnologia

Tecnologia avançada em ferramentas de cobrança e atendimento





2. Projeto de estruturação do setor de cobrança

2024

Terceirização de cobrança e SMS em massa



CDL Manaus | Início | Contatos | Mensagens | WhatsApp | Relatórios | Configurações | Sair

Bem-vindo, MARCELO! | Terça, 16/07/2024 - 17:12:09 | Saldo SMS: 9.549 | Saldo E-mail: 0 | Saldo WhatsApp: 0

Últimos envios

Data	Nº SMS	Nº Sucesso	Nº Erro	Porcentagem
09/07/2024	1482	1131	351	76%/23%
21/06/2024	235	163	72	69%/30%
18/06/2024	1474	845	629	57%/42%
28/05/2024	500	435	65	87%/13%
27/05/2024	3925	3309	616	84%/15%
24/05/2024	1424	984	440	69%/30%
23/05/2024	385	309	76	80%/19%

Msgs Recebidas

Data	Mensagem	Número
18/07/2024	18816394: CRO-AMAZONAS:CRO-AM CD LETICIA Lembramos sobre anuidades em aberto, pode formalizar acordo através do WhatsApp (92) 99618-8144. Marcelo Santos	

Expandir | Remover todas

Msgs Agendadas

Data	Mensagem	Quantidade	Ação
Nenhuma Mensagem Agendada			


E-mails Agendados

Data	Assunto	Quantidade	Ação
Nenhum E-mail Agendado			

Print de tela do serviço de e-mail em massa. Permitindo a emissão de relatório de envios, falhas e leituras.



3. Pequenas ações e grandes resultados



Colaboração dos setores com competências afins, através de ações coordenadas, possibilitando melhores resultados de eficiência e de recuperação de crédito.

01 Integração de setores



02 Implementação de régua de cobrança

- Abrange todos os prazos, etapas e ações de cobrança;
- Definição de utilização de ferramentas padrões para cada etapa.

Automatização de tarefas, otimização de controles, melhora nas análises e tomada de decisão, ganho de eficiência, sem investimentos.

03 Utilização de ferramentas sem custos



04 Estratégias de sucesso

- Análise de mau e atendimento personalizado;
- Definição de modelos padrão de envio.

Campanha em rede sociais de Janeiro à Março para pagamento com desconto CFO/CRO e mensalmente para regularização de débitos;

05 Campanhas de marketing



3. Pequenas ações e grandes resultados



01 Integração de setores

Até o ano de 2023 o setor de cobrança atuava de forma isolada, porém a inadimplência possui impactos em toda a organização, portanto foi definida em reunião a realização de uma força tarefa para atuar de forma conjunta em ações de recuperação dos créditos.

- **Setor Financeiro:**

Auxilia na definição das metas mínimas, estima a média de arrecadação por meio histórico de receitas e participa da definição da meta ideal;

Emite relatório diário de acompanhamento do status de arrecadação da meta mensal (dados acessíveis apenas ao setor financeiro).

- **Setor de Fiscalização:**

Realiza notificação presencial em EPAO's (Entidade Prestadora de Assistência Odontológica), atualizando clínicas que deixaram de existir e não solicitaram cancelamento, acumulando dívidas e aumentando a taxa de inadimplentes.

Notifica Profissionais com Inscrição Caducada, situações em que o profissional continua atuando, mas que o Conselho deixa de receber por falta da inscrição ativa.

- **Setor Jurídico:**

Auxilia com a criação de modelos de notificação e avalia procedimentos em consultoria jurídica

- **Setor de Registro:**

Informa profissionais caducos e auxilia na atualização de dados cadastrais.



Benefícios Percebidos



3. Pequenas ações e grandes resultados



02 Implementação de Régua de Cobrança

Envio mensal de boletos negociados e lembretes de cobrança a todos profissionais inadimplentes via SMS e WhatsApp



Campanha de desconto CFO/CRO

Janeiro e Fevereiro



Fim do pagamento sem juros

Março



Notificação de Cobrança Amigável via AR Online

Abril



Notificação de Cobrança Extrajudicial

Junho



Protesto de títulos com confirmação de recebimento

Julho



Inicia negociação Personalizada com maus pagadores

Agosto



Filtro e contato com Profissionais que não finalizaram a negociação

Setembro



Repetição AR's sem leitura, (contatos atualizados)

Outubro a Dezembro

3. Pequenas ações e grandes resultados



03 Utilização de Ferramentas sem Custo

- Criação de Planilhas de Controle no Excel

Auxilia na definição das metas mínimas, estima a média de arrecadação por meio histórico de receitas e participa da definição da meta ideal;

Emite relatório diário de acompanhamento do status de arrecadação da meta mensal, dados acessíveis apenas ao setor financeiro

CAT	INSC	NOME	DATA DO VENCIMENTO	PARCELAS	NÚMERO	VALOR	STATUS
CD	553	DIOMARA DE OLIVEIRA BEZERRA	19/07/2024	3/3	9298439-5635	R\$ 200,77	EM DÉBITO
CD	3931	JORGE HENRIQUE DE SOUSA MARTINS	10/08/2024	5/5	9798443-5183	R\$ 120,30	EM DÉBITO
CD	2190	ISABELA CRISTINA DUARTE BREVES	15/08/2024	5/5	9298440-5789	R\$ 113,95	EM DIA
CD	5526	MARCELA THAIAN CAVALCANTE ARAUJO	19/07/2024	3/3	9298432-5285	R\$ 201,38	MAU PAGADOR
CD	794	TRINITÁ SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS LTDA	19/07/2024	4/5	9299108-7843	R\$ 109,59	MAU PAGADOR
CD	1614	MARTHA CRISTINA MIRANDA HANNA	10/08/2024	5/5	9299103-2768	R\$ 114,31	EM DIA
CD	3230	MARCOS WILLIAM MARQUES DA ROCHA	19/07/2024	3/3	9298119-6923	R\$ 201,98	MAU PAGADOR
CD	2753	PAMELA SILVA CORDERO	31/07/2024	3/5	9298239-8623	R\$ 150,90	EM DIA
CD	2382	KESSIA LOPES DE ANDRADE	02/08/2024	4/5	447493-62154	R\$ 348,47	EM DIA
CD	2742	YOLANDA MAGALHÃES DE MELLO SILVA	31/07/2024	4/5	9298131-5975	R\$ 120,82	EM DIA
CD	3402	SAMU MACEDO SILVESTRE	31/07/2024	4/4	9298234-6695	R\$ 337,24	EM DIA
EPAO	45	A C/ADA HA LOPES MEDICO ODONTOLÓGICO	31/07/2024	4/5	9298128-8822	R\$ 243,11	EM DIA

Controle de Parcelamentos realizados, quitados e maus pagadores e Ranking de maiores dívidas

CATE	NOME	NÚMERO	STATUS	DATA DO C	OBSERVAÇÃO
CD	EDIVANY DE OLIVEIRA MARENGO	9298131-8610	SEM PARCELAMENTO		
TSB	ALCENIRA FERMIM MACHADO	9298431-0516	SEM PARCELAMENTO	11/06/2024	
EPAO	ODONTOMED SAUDE LTDA	9299101-0851	SEM PARCELAMENTO	13/06/2024	
EPAO	MEDIC SAUDE ATIVIDADE MEDICA E ODONT	9299101-0851	SEM PARCELAMENTO	13/06/2024	Advogada veio até o conselho
EPAO	ODONTOMED SAUDE LTDA	9299101-0851	SEM PARCELAMENTO	13/06/2024	Advogada veio até o conselho
CD	MYLLA CHRISTIE ARAGÃO CASTRO	9298447-4636	SEM PARCELAMENTO	13/06/2024	
CD	JESSICA TUANE MAIA REGO	9298249-4426	SEM PARCELAMENTO		Terminou de parcelar seu acordo anterior, de
CD	ELZIKA MARIA COELHO DIAS	9298143-0922	SEM PARCELAMENTO		
CD	ROBERTA CAMARA DOS SANTOS	9299131-9217	SEM PARCELAMENTO		Entrar em contato dia 10/07
CD	ROSELIR TORRES DA SILVA	9298413-3913	SEM PARCELAMENTO		
CD	LUCIANA CHRISTINE DE SÁ GUIMARÃES HA	9299907-4451	SEM PARCELAMENTO		Solicitou isenção militar de 2

Controle de profissionais que entraram em contato mais não fecharam acordo

3. Pequenas ações e grandes resultados



03 Utilização de Ferramentas sem Custo

- Automação de envio de lembrete com o API Excel/WhatsApp;

Consiste em concatenar célula de contato fornecido por planilha do sistema + formato padrão API WhatsApp <https://api.whatsapp.com/send?phone=XXXXXXXXXX>, + mensagem padrão de lembrete de dívida. Desta forma será criado link de envio em com apenas um click ocorre o envio da mensagem sem custos, de forma automatizada e sem riscos de bloqueios por similaridade com robô ou spam. Desta forma, é possível o envio de cerca de 500 a 1.000 mensagens diárias

NOME	CAT	REG	MENSAGEM	LINK 1
ABEL DE SOUZA BAIROS JUNIOR	CD	3458	. Olá, tudo bem?	https://api.whatsapp.com/
ABELARDO DA SILVA MOREIRA	CD	3459	. Boa tarde, esta	https://api.whatsapp.com/
ABIGAIL CARVALHO BARBOSA	CD	3460	. Boa tarde, esta	https://api.whatsapp.com/
ABNER TORRES PEREZ	CD	3461	. Olá, tudo bem?	https://api.whatsapp.com/
ABRAÃO PIMENTEL LIMA	CD	3462	. Boa tarde, esta	https://api.whatsapp.com/
ACTON MARCIO CATÃO LIMA	CD	3463	. Boa tarde, esta	https://api.whatsapp.com/
ADA CAMILA ROCHA DA SILVA	CD	3464	. Olá, tudo bem?	https://api.whatsapp.com/
ADALBERTO NICACIO STEFENS JUNIOR	CD	3465	. Olá, tudo bem?	https://api.whatsapp.com/
ADEILSON DE SOUSA BARROSO	CD	3466	. Olá, tudo bem?	https://api.whatsapp.com/
ADELIANA GOMES DA COSTA	CD	3467	. Olá, tudo bem?	https://api.whatsapp.com/
ADEMAR CARVALHO DOS SANTOS	CD	3468	. Boa tarde, esta	https://api.whatsapp.com/



Utilização da fórmula concatenar do excel + link de API do WhatsApp = Envio de mensagens em massa e sem custos

3. Pequenas ações e grandes resultados



03 Utilização de Ferramentas sem Custo

• Utilização do ChatGPT;

Utilização da ferramenta para criação de mensagens padronizadas, simulação de parcelamento e correção de ortografia.

Benefícios:

- Automação, Personalização, Redução de custos e Ganhos de Eficiência.



• Desenvolvimento de relatórios personalizados pelo T.I. dos Sistema Implanta:

Assim é possível emitir planilhas de acordo com a necessidade, com dados para preenchimento de modelos HTML de AR Online, Sistema de protestos da IEPTB e outros templates, sem a necessidade de tratamento ou ajustes de Planilha.

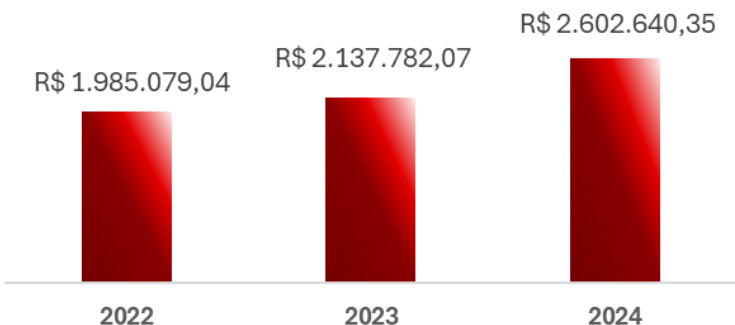
Benefícios:

- Relevância aumentada de acordo com necessidade específica, Tomada de Decisão melhorada, Eficiência, produtividade, flexibilidade e customização.



4. Resultados após implementação do projeto

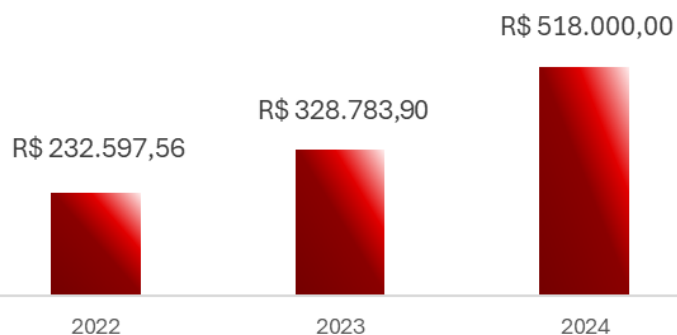
Janeiro a Junho



Houve um crescimento de 24% na arrecadação de 2022 a 2024 no período

O 1º semestre costuma ser um período em geral muito positivo devido a campanha de descontos

Julho



Em julho de 2023 iniciou a implementação do projeto de estruturação do setor de cobrança CRO/AM

Mesmo que historicamente o 2º semestre possua baixa arrecadação, nota-se que após aplicação das estratégias é possível atingir um crescimento da arrecadação

Agosto a Dezembro

