

ENCONTRO GESTÃO DA DÍVIDA NAS ENTIDADES GESTORAS

4 NOVEMBRO 2022
FUNDAÇÃO DR. ANTÓNIO
CUPERTINO DE MIRANDA
PORTO

LOCAL

Fundação Dr. António Cupertino de Miranda - Av. da Boavista 4245 - 4100-140 Porto

COMISSÃO ORGANIZADORA

Comissão Especializada de Gestão de Clientes (CEGC) da APDA:

Carlos Nunes (SMAS de Sintra), Helena Freitas (Águas do Norte), Isabel Gomes (Câmara Municipal do Barreiro), Joana Frada (Indaqua), João Barros (Águas do Ribatejo), José Peças (Aquapor), Luís Ferreira (EPAL), Luís Branco, Marlene Castilho (Águas do Alto Minho), Nelson Rodrigues (SIMAR de Loures e Odivelas), Nuno de Linares Luís, Nuno Fidalgo (Águas da Teja), Raquel Galego (SMAS de Sintra), Raquel Martins (Águas da Região de Aveiro), Rita Carrapatoso (Águas e Energia do Porto), Susana Ferreira (Águas de Santarém), Tiago Fernandes (Águas do Interior - Norte).

ENQUADRAMENTO

Uma gestão ineficiente da cobrança pode levar a um impacto na tesouraria da Entidade Gestora capaz de comprometer o equilíbrio económico-financeiro e, em algumas situações, implicar a aplicação de níveis tarifários mais elevados do que o necessário.

A diversidade dos modelos de gestão das Entidades Gestoras, a sua diferente dimensão, maturidade organizacional e a forma como se relacionam com a comunidade levam a que as práticas de controlo de cobrança e respetiva eficiência sejam também muito diversas.

Deste modo, a Comissão Especializada de Gestão de Clientes iniciou o trabalho do Guia “Otimização da Cobrança das Entidades Gestoras em Baixa”, acompanhado da realização de um questionário às Entidades Gestoras, para conhecer o atual estado de desenvolvimento das atividades relacionadas com a gestão eficiente da cobrança, das práticas conducentes à cobrança de valores em dívida e o nível de valores incobráveis.

É neste âmbito que é promovido este Encontro, que tem por objetivos analisar, partilhar e sistematizar alguns itens como:

- Reflexão sobre os desafios e problemas das atividades que visam a redução de incobráveis;
- Partilha das diferentes práticas e das distintas abordagens sobre o controlo da dívida;
- Enquadramentos legislativos e dificuldades face a algumas limitações de atuação;
- Acompanhamento das situações de maiores dificuldades, sem a perda do foco da recuperação dos valores faturados;
- Melhores práticas no que respeita ao serviço ao cliente no âmbito dos meios disponibilizados para pagamento.

Todos estes são fatores determinantes da sustentabilidade económica e financeira das Entidades Gestoras e é essencial que a atividade de controlo de cobrança seja desenvolvida com rigor e profissionalismo de forma a poder compatibilizar um bom relacionamento com os clientes sem comprometer a eficácia e eficiência de cobrança.

APOIO



**Associação Portuguesa de Distribuição e
Drenagem de Águas**

Av. de Berlim, 15 - 1800-031 Lisboa - Portugal

Tel.: 218551359 • geral@apda.pt • www.apda.pt

PROGRAMA

- 09h30 Receção de participantes
- 10h00 **SESSÃO DE ABERTURA**
José Peças (Coordenador da Comissão Especializada de Gestão de Clientes da APDA)
Joana Felício (Vice-Presidente do Conselho Diretivo da APDA)
Filipe Araújo (Vice-Presidente da Câmara de Municipal do Porto e Presidente do Conselho de Administração da Águas e Energia do Porto)
Vera Eiró (Presidente do Conselho de Administração da ERSAR)
- 10h30 Pausa para café
- 11h00 **CONTEXTO ATUAL**
Moderação: João Barros (Membro da CEGC da APDA)
Panorama atual e resultados dos questionários - **Nuno Linares Luís** (Membro da CEGC da APDA)
Enquadramento legislativo - **Raquel Correia Pinto** (Advogada da Indaqua)
- 11h30 **PARTILHA DE EXPERIÊNCIAS**
Moderação: Joana Frada (Vice-Coordenadora da CEGC da APDA)
Fluxo global e especialização na gestão da dívida - **José Peças** (Coordenador Comercial das Concessões da Aquapor)
Mudança de paradigma na cobrança - **Emília Ferreira** (Diretora Jurídica e de Contencioso da Águas e Energia do Porto)
Alteração de procedimentos pós-pandemia - **Raquel Martins** (Diretora Comercial da Águas da Região de Aveiro)
Perfis de devedores e comportamentos - **António Xavier** (Diretor Comercial e CRM da Intrum)
- 12h30 Pausa para almoço
- 14h30 **DEBATE**
REFLEXÃO SOBRE OS DESAFIOS E PROBLEMAS DAS ATIVIDADES QUE VISAM A REDUÇÃO DE INCOBRÁVEIS
Moderação: José Pedro Fernandes (Jornalista)
Ana Cabral (Administradora da Águas e Energia do Porto)
André Regueiro (Coordenador Regional da DECO)
Joaquim Barreiros (Vogal do Conselho de Administração da ERSAR)
José Peças (Coordenador Comercial das Concessões da Aquapor)
Luís Salvaterra (Diretor Geral da Intrum)
Nuno Campilho (Diretor Geral da ABMG - Águas do Baixo Mondego e Gândara)
- 16h00 **APRESENTAÇÃO DO GUIA OTIMIZAÇÃO DA COBRANÇA DAS ENTIDADES GESTORAS EM BAIXA**
Joana Frada (Vice-Coordenadora da CEGC da APDA)
- 16h30 **SESSÃO DE ENCERRAMENTO**
José Peças (Coordenador da Comissão Especializada de Gestão de Clientes da APDA)
Nuno Campilho (Vice-Presidente do Conselho Diretivo da APDA)

FICHA DE INSCRIÇÃO (em alternativa pode inscrever-se através deste [link](#))

Nome _____ Cargo _____

Entidade _____

Morada _____ Cód. Postal _____

N.º de contribuinte (para efeitos de faturação) _____ Telefone _____

E-mail _____ Data _____ Assinatura _____

Inscrição

Membro € 140 Numerário Cheque

Não Membro € 170 Transferência IBAN: PT50 0036 0282 9910000425 53 (enviar comprovativo da transferência para a APDA)

Pagamento

Nota: O preço da inscrição inclui almoço e o Guia "Otimização da Cobrança das Entidades Gestoras em Baixa".

A inscrição poderá ser formalizada mediante o envio da ficha preenchida para a APDA. Caso o participante decida cancelar a sua inscrição perderá o direito a 25% do custo de inscrição, se o cancelamento for solicitado até 10 dias antes da realização do evento. A partir desta data não serão aceites cancelamentos nem efetuados reembolsos. Ao proceder à inscrição, está a autorizar a APDA a tirar fotografias e/ou efetuar transmissões em direto durante o evento para fins promocionais e a utilizar os seus dados de contacto para o[a] manter informado[a] relativamente ao evento.