

**CENTRO PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL JOSÉ MARTIMIANO DA SILVA
CURSO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Os desafios do setor de recuperação de crédito no contexto
pandêmico e pós pandêmico no Brasil**

**Letícia Steffani Affonso Paselo
Maria Julia Cerviglieri Moroti
Roberta Gislene de Oliveira Rocha
Roberto Zillo Sperge
Valéria Raquel Pinto
Vinicius Saturnino Agostinho
Wesley de Oliveira Silva**

Trabalho de Conclusão de Curso como requisito parcial, para formação do Curso Técnico em Administração da ETEC José Martiniano da Silva, Extensão EE Prof. ^a Amélia dos Santos Musa, orientado pelo Professor Marcelo Alves Pereira.

**Ribeirão Preto – SP
Junho/2023**

FOLHA DE APROVAÇÃO

Alunos: Letícia Steffani Affonso Paseto
Maria Julia Cerviglieri Moroti
Roberta Gislene de Oliveira Rocha
Roberto Zillo Sperge
Valéria Raquel Pinto
Vinicius Saturnino Agostinho
Wesley de Oliveira Silva

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado em 12.06.2023

Título: Os desafios do setor de recuperação de crédito no contexto pandêmico e pós pandêmico no Brasil

Prof. Orientador Marcelo Alves Pereira.

Prof. Francisco Martins de Souza
Coordenador do Curso de Técnico em Administração

Dedicamos aos nossos pais, principais incentivadores,
companheiros e acreditadores em nosso potencial.

AGRADECIMENTOS

A Deus pela dádiva da vida e sabedoria, as quais são as bases das nossas conquistas.

A todo corpo docente da ETEC José Martimiano da Silva, extensão EE Prof.º Amélia dos Santos Musa aqueles que sempre foram conselheiros e benevolentes durante a nossa jornada.

Ao Professor Marcelo pela confiança, dedicação e orientação que contribuiu para a nossa formação acadêmica.

E por fim aos nossos amigos, familiares e companheiros pelo incentivo e apoio ao longo dessa jornada, pelas palavras de encorajamento, compreensão e motivação, que foram inspiradoras e nos ajudaram a superar os desafios e a chegar até aqui.

“Só se pode alcançar um grande êxito quando nos mantemos fiéis a nós mesmos”
(Friedrich Nietzsche)

RESUMO

É de conhecimento geral que empresas de recuperação de crédito existem há um tempo no mercado e tem como objetivo a negociação amigável com seus clientes. Essas empresas buscam que os clientes fiquem adimplentes e tiveram de enfrentar um novo desafio diante o cenário da pandemia de covid-19 e as novas condições. Após as pesquisas que foram realizadas, foi possível analisar que a maior parte das pessoas nesse cenário teve redução de salário e de benefícios, mas conseguiram economizar em alguns aspectos, devido a quarentena que a covid-19 ocasionou. Outras pessoas perderam seus empregos e mesmo com a ajuda que foi oferecida pelo governo não foi possível suprir suas necessidades e acabaram ficando inadimplentes. Com base na pesquisa de campo foi possível concluir que por mais que a pandemia ocasionasse a redução de salário, benefícios e aumento de desempregos a maior parte dos entrevistados conseguiram controlar suas condições financeiras mesmo com todas as dificuldades enfrentadas no cenário pandêmico.

Palavras-chaves: Covid-19; pandemia, adimplentes e inadimplentes.

ABSTRACT

It is common knowledge that credit recovery companies have been in the market for a while and their objective is to engage in friendly negotiations with their clients. These companies aim to help clients become current on their payments and have faced a new challenge due to the COVID-19 pandemic and the new conditions it has brought. After conducting research, it was possible to analyze that the majority of individuals in this situation experienced salary and benefits reductions, but managed to save in certain aspects due to the quarantine caused by COVID-19. Others lost their jobs and despite the government assistance provided, they were unable to meet their needs and ended up becoming delinquent. Based on the field research, it was possible to conclude that even though the pandemic led to salary reductions, reduced benefits, and increased unemployment, the majority of the interviewees were able to manage their financial situation despite all the difficulties faced in the pandemic scenario.

Keywords: Covid-19; pandemic, individuals who are up to date with their payments and defaulters.

LISTA DE FIGURAS

Figura 3.1 - Relação de pessoas que trabalhavam na pandemia.	28
Figura 3.2 - Alterações contratuais na pandemia	29
Figura 3.3 - Pessoas que ficaram inadimplentes durante a pandemia.....	30
Figura 3.4 - Motivos pelos quais ficaram inadimplentes.....	31
Figura 3.5 – Capacidades das pessoas em se manterem adimplentes.....	32
Figura 3.6 - Pessoas que fizeram algum curso de qualificação durante a pandemia.	32
Figura 3.7 - Pessoas que receberam contato de empresas de recuperação de crédito.....	33
Figura 3.8 – Satisfação com empresas de recuperação de crédito.....	34
Figura 3.9 - Pessoas que tiveram acesso ao auxílio emergencial.....	35
Figura 3.10 - O auxílio emergencial supriu as suas necessidades.	35
Figura 3.11 - As prioridades de pagamentos das pessoas durante a pandemia.	36
Figura 3.12 - Os setores mais afetados na pandemia.	37
Figura 3.13 - Pessoa que tiveram reduções de gastos na pandemia.....	38
Figura 3.14 - Redução de gastos nas áreas.	38
Figura 3.15 - Pessoas que regularizou seus débitos pós pandemia.....	39

SUMÁRIO

1. Introdução.....	10
1.1 Justificativa	11
1.2 Questões de pesquisa.....	11
1.3 Objetivos	11
1.3.1 Objetivo geral	11
1.4 Métodos e técnicas de pesquisa	12
2. Revisão Bibliográfica.....	13
2.1 O setor de recuperação de crédito no Brasil.....	13
2.2 A margem de crescimento da inadimplência na Pandemia	15
2.3 Setores da economia mais afetado durante a pandemia no Brasil.....	19
2.4 Estratégias de negociação utilizadas durante a pandemia.....	21
2.5 Principais justificativas para inadimplência	23
2.6 Políticas de crédito adotadas pelo governo durante a pandemia	25
3. PESQUISA DE CAMPO.....	28
4. Conclusão	40
Referências	41
APÊNDICE	45

1. Introdução

A pandemia do novo Coronavírus gerou um cenário de insegurança a nível mundial, os impactos rapidamente afetaram o mercado global, rompendo índices históricos, rupturas na economia e o trágico número de mortes pela doença até então desconhecida. Diante desse cenário, fato é que o profissional da área de recuperação de crédito teve se reinventar, assim como as organizações, atuando de forma estruturada e personalizada para obter êxito em suas negociações.

A inadimplência, em um primeiro momento, não sofreu aumento, especialmente porque micros, pequenas empresas e pessoas físicas receberam auxílios e linhas de crédito emergenciais. Porém, chegou um momento, onde esses benefícios não conseguiram suprir e não foram suficientes para as necessidades.

Segundo o Blog Leme (2021) “o Painel de Crédito do Banco Central do Brasil, a carteira de crédito de pessoa jurídica do primeiro semestre de 2020 era de R\$1.1 Tri, já no mesmo período de 2021 passou a ser de R\$1.3 Tri. Logo, em ativos problemáticos era de 13,5% e em 2021 foi para 15,9%.”

Conforme o Mapa da Inadimplência do 1º semestre de 2020 pelo Serasa Experian, o número de pessoas físicas endividados cresceu 2,7% enquanto o de pessoas jurídicas aumentou 7,3%, isso comparado ao mesmo período do ano anterior.

De acordo com a Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (2021), o socorro prestado em larga escala aos consumidores apenas freou parcialmente a crise e, uma vez enraizada num cenário em que já se esgotaram as possibilidades do Governo Federal aprovisionar auxílios, a consequência imediata é que a inadimplência atingiu em grande impacto as empresas de todos os portes e dos mais variados segmentos.

A pandemia acarretou o fechamento de empresas e aumentou o desemprego a níveis recordes. Em virtude disso, foi necessário que muitos definissem prioridades em detrimento de outras contas, que em outro contexto estavam sendo pagas em sua totalidade.

1.1 Justificativa

Diante do cenário pandêmico e pós pandêmico identificou-se a necessidade de estudar os desafios que o setor de recuperação de crédito sofreu nesse período, e as estratégias que tiveram que criar para se adaptar nesse contexto, buscando compreender a situação em que seus clientes se encontravam e seu relacionamento com eles.

1.2 Questões de pesquisa

1. Como funciona o setor de recuperação de crédito no Brasil?
2. Qual a margem de crescimento da inadimplência na Pandemia? Como esse índice está hoje ?
3. Quais setores da economia foram mais afetados na pandemia?
4. Quais estratégias foram utilizadas na negociação durante a pandemia?
5. Quais foram as principais justificativas utilizadas pelos clientes nesse contexto?
6. Quais políticas de crédito foram adotadas pelo governo nesse contexto?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

Compreender os desafios enfrentados pelo setor de recuperação de créditos no contexto pandêmico e pós pandêmico.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Compreender o funcionamento do setor de recuperação de crédito no Brasil.
2. Mensurar o comportamento das taxas de inadimplência na pandemia e como esse índice está hoje.
3. Identificar os setores da economia mais impactados na pandemia.
4. Analisar as diferentes estratégias utilizadas na negociação durante a pandemia.
5. Examinar as objeções dos clientes e suas justificativas nesse contexto.
6. Especificar as políticas de crédito que foram adotadas pelo governo nesse contexto.

1.4 Métodos e técnicas de pesquisa

Este projeto é um estudo sobre os desafios do setor de recuperação de crédito no contexto pandêmico e pós pandêmico no Brasil. O método de pesquisa foi aplicado, no qual tem objetivo em relatar os desafios que foram encontrados nesse período.

Para proporcionar uma maior facilidade com a situação, tratava-se de uma pesquisa será exploratória, envolvendo um levantamento bibliográfico. Quanto a abordagem, a pesquisa será quantitativa e qualitativa por estudar os desafios que foram enfrentados no contexto pandêmico e pós pandêmico.

A documentação foi obtida pela pesquisa bibliográfica, as entrevistas foram padronizadas e realizada com pessoas que atuaram no contexto. Houve a aplicação de um questionário com questões fechadas.

2. Revisão Bibliográfica

2.1 O setor de recuperação de crédito no Brasil

Trata-se de um procedimento que tem como objetivo reparar as inadimplências dos clientes, esse serviço é feito por empresas especializadas em conseguir o pagamento dessas dívidas, essas organizações podem ser contratadas por instituições financeiras para realizar as pendências dos clientes.

A recuperação é feita por empresas especializadas nesse segmento em conseguir o pagamento de inadimplências, elas podem ser contratadas para esse serviço ou até mesmo compram as dívidas de bancos ou de financeiras. Quando o banco percebe que é uma dívida antiga e que pode até chegar ao ponto de caducar, eles preferem vender para recuperadoras que tem que fazer todo o processo de recuperação.

Segundo Araújo (2021), os recuperadores de crédito costumam comprar as dívidas dos bancos ou financeiras, desta maneira as contas não pagas passam a ser cobradas por essas empresas. E depois de negociar os débitos, o nome do consumidor volta a ficar limpo e pode voltar ao mercado de crédito.

De acordo com o Blog Deps (2021), a recuperação de crédito leva em conta as condições do devedor e o aborda de forma amistosa e conciliadora. Uma diferença bastante significativa é que a recuperação de crédito trabalha não com a cobrança de uma única dívida em si, mas sim resgatando o crédito do cliente devedor.

Segundo o Blog Barioni e Macedo (2021), existe duas formas para a recuperação de crédito, a negociação amigável e a judicial. A partir da habilidade do escritório, podem apontar diversas técnicas que podem ser utilizadas em cada uma destas formas. Serão utilizadas de acordo com cada estratégia desenvolvida através da análise feita do perfil do credor, da dívida em que estão do devedor.

Ainda baseado no apontamento de Blog Barioni e Macedo (2021), a recuperação de crédito amigável é uma das formas para buscar soluções junto aos clientes inadimplentes, a estratégia deve ser construída em conjunto com o credor, devendo-se ter em mãos todos os dados referentes à transação, como detalhes da venda ou transação e dados do devedor.

Dessa maneira, será definido o modo de abordagem que poderá ser por telefone, carta, e-mail, mensagem de WhatsApp ou Sms. As negociações serão alinhadas de acordo com a estratégias pré-definida, sendo fundamental a aplicação de técnicas de negociação nessas tratativas.

Conforme Hold Brasil (2022), as negociações amigáveis buscam por condições que facilitem o pagamento da dívida, solucionar o problema que atenda igualmente os dois lados da questão, uma solução em conjunto. Na negociação são avaliados descontos e parcelamento da dívida, será adequada ao fluxo de caixa do cliente encontrando um equilíbrio entre as necessidades do credor e do devedor.

Baseado ainda na Hold Brasil (2022), caso a negociação não tenha sido cumprida pela falta de recursos do devedor, por novos imprevistos a recuperação de crédito judicial em atraso pode atingir bens e garantias do devedor e o aumento do valor da dívida, com multas, correções, custas dos processos e honorários advocatícios.

Para Blog Barioni e Macedo (2021), nestes casos a recuperação de crédito judicial em atraso é responsável por fazer o acionamento do devedor na justiça, podendo atingir os seus bens e garantias. A cobrança judicial ocorre nos casos em que métodos de negociação anteriores falharam e que a possibilidade de a empresa não recuperar o crédito que lhe é devido é bastante alta.

Sobre isto, para Benevides (2020), a recuperação de créditos é um processo importante para as para empresas e organizações. Com clientes inadimplentes buscando quitar suas dívidas, o empresário não precisa realizar empréstimos para pagar suas contas básicas, ou pagar juros em decorrência de eventuais atrasos.

As vantagens são tantas que algumas empresas contratam advogados especializados em recuperação de créditos.

O objetivo da recuperação de crédito é que os inadimplentes tenham a possibilidade de fazer uma negociação amigável realizando a quitação ou parcelamento para que possam voltar a utilizar seus créditos com os credores.

2.2 A margem de crescimento da inadimplência na Pandemia

A margem de crescimento da inadimplência na Pandemia no Brasil já era de se esperar devido a diversos fatores incluindo o poder de facilidade de adquirir créditos, financiamentos e facilidades ao realizar compras a prazo porém esse número superou as estimativas dos credores

Segundo estudo apresentado pelo (Serasa). Ocorreu um primeiro impacto principalmente nas carteiras de crédito de pessoas físicas. Estas sofreram uma queda considerável nos primeiros meses de pandemia (entre março e maio), mas já começam a mostrar uma retomada em junho.

Outros segmentos com produtos de crédito mais voltados ao varejo, percebemos também sofreram um impacto nas rolagens ligadas às primeiras faixas de atraso (clientes que estavam em dia e atrasaram até 30 dias).

Em todas as análises realizadas e a partir de conversas com os credores, concluímos que o impacto demonstrado nestes meses ocorreu muito mais pela falta de opções de onde pagar, diante do fechamento do comércio, do que pela incapacidade de pagamento.

Muitos destes credores alegaram que entre 70% e 90% de seus clientes tinham o costume de pagar suas obrigações mensalmente nas próprias lojas, que na ocasião estavam fechadas.

Com exceção das provisões realizadas pelos bancos, que vêm aumentando consideravelmente desde o primeiro trimestre de 2020, somadas aos indicadores de

desemprego que se mostram em crescimento, ainda não temos um resultado concreto que indique um aumento da inadimplência.

Um dos fatores que colaboraram para isso foi o impacto positivo do Auxílio Emergencial que estimulou o consumo. Segundo dados do IPEA, cerca de 38% dos domicílios brasileiros foram beneficiados, sendo que em classes mais baixas o índice chegou a 71%.

Outro fator importante na pandemia para as pessoas jurídicas foi a possibilidade da suspensão dos contratos de trabalho e o apoio com a folha de pagamento.

O nível de inadimplência no Brasil ultrapassou em fevereiro a marca de 65 milhões de pessoas pela primeira vez desde maio de 2020, quando o país e o mundo enfrentavam o auge da primeira onda da pandemia de Covid-19.

O último levantamento mensal realizado pela Serasa, divulgado em 2019, mostra que 65.169.146 de pessoas encontravam-se inadimplentes. O número é superado nos últimos dois anos em apenas dois períodos: abril de 2020, que registrou 65.908.612 inadimplentes, e maio daquele ano, com 65.231.943 de devedores.

O dado de fevereiro deste ano de 2019 é superior ao registrado em todos os outros meses entre 2020 e 2022, inclusive ao período pré-pandemia. Em fevereiro de 2019, por exemplo, 62.172.903 estavam em situação de inadimplência — 3 milhões a menos.

Segundo especialistas ouvidos pelo CNN Brasil Business, a inadimplência no Brasil hoje possui traços diferentes daqueles que eram observados em 2020, quando o mundo experimentou o início de uma crise provocada por um novo vírus.

Segmentos que acumulam mais dívidas no Brasil

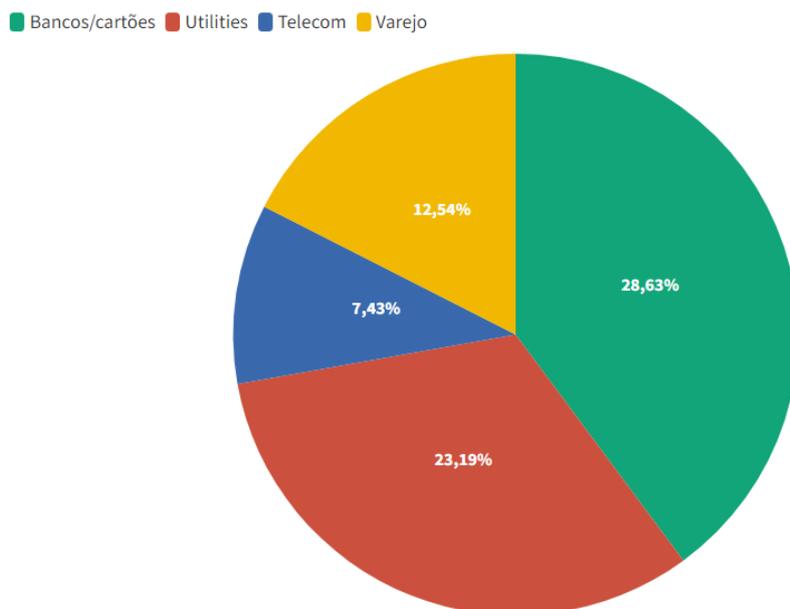
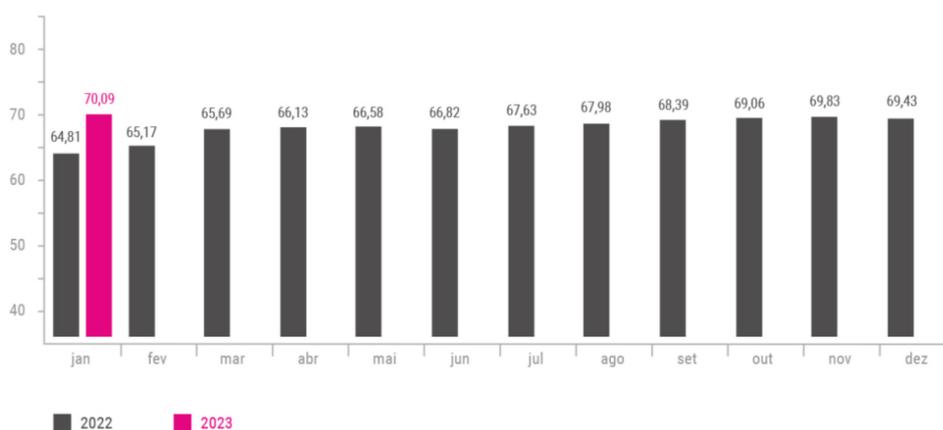


Figura 2.1 - Segmentos que acumulam mais dívidas no Brasil.
Fonte: Serasa / fevereiro 2022.

A evolução do número de inadimplentes no Brasil no último ano



Fonte: SERASA | JANEIRO 2023

Figura 2.2 - Número de inadimplentes no Brasil no último ano.
Fonte: Serasa / janeiro 2023.

Mesmo após o “fim” da pandemia a dados sobre atual momento dessa situação que não diminui como era de se esperar.

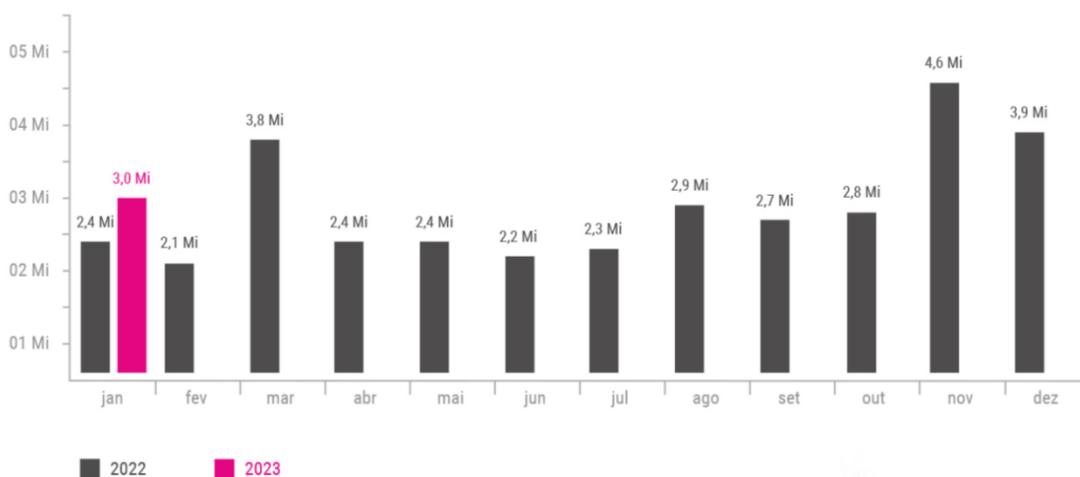
O mais recente levantamento da Serasa, com dados de janeiro de 2023, indica que a inadimplência no Brasil voltou a crescer, após desaceleração no mês anterior. Com um aumento de mais de 600 mil pessoas, o indicador de inadimplência aponta 70,09 milhões de brasileiros com o nome restrito.

Com relação ao perfil dos inadimplentes, os brasileiros de 26 a 40 anos se destacam na faixa etária, representando 34,8% do total dos inadimplentes. A faixa etária entre 41 e 60 anos representa 34,7%.

Para ajudar os brasileiros, o Serasa Limpa Nome disponibiliza ofertas de negociação de dívidas com condições especiais. No período, o total de descontos concedidos na plataforma chegou a mais de R\$ 5,3 bilhões. O valor médio de cada acordo ficou em R\$ 746,09 e o estado de São Paulo segue em destaque, representando 30,1% das renegociações

Atualmente, existem outras 90 milhões de ofertas para negociação no Serasa Limpa Nome. No total, são mais de R\$ 127 bilhões de reais em ofertas disponíveis.

Evolução do número de acordos fechados no Brasil no último ano



FONTE: SERASA | JANEIRO 2023

Figura 2.3 - Números de acordos fechados no Brasil no último ano.
Fonte: Serasa / janeiro 2023.

2.3 Setores da economia mais afetado durante a pandemia no Brasil

A pandemia causada pela covid-19 penalizou os setores da economia em intensidades diferentes. Os desafios enfrentados foram diversos e a busca por meios de diminuir os impactos na sociedade constantes. Diversas empresas tiveram suas atividades suspensas, em decorrência dos decretos expedidos pelo Poder executivo (Federal, estadual ou Municipal), que ordenaram a paralização de serviços não essenciais.

Setores considerados essenciais conseguiram demonstrar maior resiliência, entre eles supermercados, proteínas, farmácias, setores de serviços como telecomunicações, serviços públicos como saneamento e transmissoras de energia. Entre setores mais afetados pelas regras de isolamento social encontramos aviação, turismo, bares e restaurantes, shoppings e vestuário. Setores que dependem da confiança do consumidor, renda e demanda como construção, veículos e indústrias também foram afetados.

Segundo Paula (2020), no Brasil a indústria foi o setor mais afetado, com 43% das empresas reportando impactos da pandemia do covid-19 sobre seus negócios no mês de março. Em seguida, o comércio (35%) e os serviços (30,2%). A expectativa, para todos os setores, baseava-se na possibilidade de aumento dos efeitos negativos nos próximos meses: 68,5% da indústria, 59,1% do comércio e 49,7% dos serviços.

Segundo o Blog investidor (2020), as vendas do setor varejista recuaram 2,5% entre fevereiro e março conforme divulgado pelo IBGE. A queda reportada foi menor do que a esperada, por conta dos resultados positivos dos segmentos de supermercados (alta de 14,6% no mês) e de farmácias. Ambos, considerados essenciais, não foram afetados por medidas de paralisação adotadas no final de março, as demais atividades apresentaram contração, já refletindo parcialmente o fechamento de lojas físicas e o enfraquecimento da demanda.

De acordo com o site CDL São Paulo (2020), a concentração das dívidas fica em torno de Bancos (52,65%), Comércios (17,11%), Empresas de Comunicações que tiveram um recuo (-8,94%) e Água/Luz (18%).

Diante ao cenário, previa-se um relevante aumento de novos pedidos de recuperação pelas sociedades empresárias sobretudo pelas pequenas e médias empresas, as mais afetadas pela paralisação, causado pelo seu menor fluxo de caixa.

Para Paula (2020), as restrições e os impactos econômicos decorrentes da pandemia devem afetar as reestruturações de dívida pelas empresas, tendo o potencial de agravar a crise econômico-financeira dos devedores em reestruturação, bem como de causar o descumprimento das obrigações assumidas perante seus devedores.

Segundo o Banco Central (2020), o relatório de crédito para abril desse ano, mostram uma deterioração generalizada impulsionada pela atual crise econômica decorrente do surto de Coronavírus. Isolamento social, restrição de funcionamento, piora na renda e queda na confiança levam a queda no consumo.

No geral, o consumo no Brasil recuou, refletindo as medidas de isolamento social, proibição de funcionamento de diversos setores, além do natural queda na demanda, como reflexo da piora da renda e da confiança do consumidor.

Com o início da pandemia diversos setores da economia dentro da recuperação de crédito foram impactados de diferentes maneiras e com isso seu desempenho em negociações caíram muito, fazendo assim com que suas atividades fossem suspensas ou diminuindo sua capacidade para que as empresas desse setor conseguissem continuar trabalhando mesmo em meio a uma pandemia global.

Dentro do setor bancário pode-se analisar que muitas pessoas deixaram de pagar as suas contas, ou até mesmo priorizaram outras coisas, com isso eles tem enfrentado grandes problemas de inadimplência, e agora ao que tudo indica é que essa crise tende a estar presente fazendo com que os bancos tenham resultados inferiores aos de antes da pandemia, o que já era esperado.

Todos os setores da economia foram afetados pela pandemia de diferentes maneiras algumas mais que os outros com isso pessoas que ficaram desempregadas, tiveram reduções de salários tendo que priorizar suas contas mensais, por conta desses fatores alguns setores tiveram aumento de inadimplência, algumas empresas tiveram que encerrar atividades que não deram conta de arcar com seus custos.

2.4 Estratégias de negociação utilizadas durante a pandemia

Uma negociação é um fato cotidiano. É basicamente conseguir o que você quer do outro. Mesmo tendo a negociação como algo rotineiro, estratégias tradicionais geralmente deixam as pessoas insatisfeitas, esgotadas ou resignadas.

Isso acontece pois vemos duas formas de negociar: suave ou rígida. Quem opta pelo modelo mais ameno, o faz para evitar conflitos pessoais, mas acaba tendo que fazer muitas concessões para atingir um acordo. Já os adeptos ao discurso mais duro e de embate veem todas as situações como uma disputa de vontades, em que o lado com posições mais extremas vence.

Partindo desse ponto, a pandemia de covid-19 provocou uma dificuldade além do que já se encontra normalmente. Essa crise Sanitária e econômica global sem precedentes na história recente trouxe consequências e impactos nos negócios.

Com o advento das medidas de contenção da covid-19 e seus reflexos na esfera da economia, aumentam as incertezas das organizações quanto à possibilidade delas no cumprimento (parcial ou total) dos contratos já celebrados. Em cenários como esse, nos deparamos com o aumento no número de impasses contratuais e conseqüentemente de disputas empresariais com consumidores.

De acordo com Aracho (2021) a ascensão da globalização e da oferta por novos produtos e serviços se deparou com uma necessidade imposta de constante transformação diante dos novos hábitos vindos da pandemia.

Estratégias de vendas rápidas e que otimizam a experiência do usuário ganharam cada vez mais impulso, mas junto dessa nova realidade uma série de situações conflito surgem e com elas a necessidade de flexibilização nas negociações.

O olhar humanizado e a perspectiva estratégica diante de cada situação conflito são indispensáveis, considerando o impacto emocional da pandemia, para lapidar cada situação de forma a preservar a reputação da marca e evitar entraves a cada negociação.

Foi preciso dedicar-se a uma série de artifícios que podem tornar a negociação um canal equilibrado e eficaz, entre eles o planejamento tático inteligente e versátil para considerar o perfil do cliente, os objetivos da empresa, os possíveis desdobramentos da negociação de cada uma das partes, o cenário atual no momento da negociação e o que ele pode desencadear (psicologicamente, por exemplo).

A negociação é a principal via para a solução de problemas a fim de evitar questões exaustivas como a judicialização e impactos financeiros negativos que podem acometer as organizações, além da exigência de articulações inéditas diante dos novos argumentos e das novas condições dos períodos pandêmico e pós-pandêmico.

A negociação precisou se pautar para driblar os fantasmas da pandemia, precisou avaliar a perspectiva econômica e mercadológica geral dos diferentes mercados nesse novo cenário, assim a tecnologia, inovação e a gestão de marca podem fornecer subsídios para uma negociação prática e eficiente evitando e solucionando problemas e que considere a condição de cada um em meio à pandemia. A resposta seguiu por um único caminho: ouvir, entender e minimizar impactos, tudo isso considerando o terreno em que se está pisando e exercitando a empatia de forma estratégica para buscar uma diminuição real no número de impasses contratuais.

O artigo “Negociação Empresarial” do portal Brasil Escola, destaca que, entre outros teóricos, Krause (1996) ressalta que as negociações devem seguir a técnica de escalonamento, iniciando com pontos de concordância entre ambas as partes

negociantes. “Com cautela, vá escalonando os graus de dificuldades, até localizar os itens problemáticos. As concordâncias primárias ajudam a eliminar divergências facilitando os entendimentos. Caso mais adiante, a contraparte prevalecer irreduzível em algum ponto.

Por fim, podemos concluir que a informação, a empatia e a tática aliadas a postura, linguagem e ética são os caminhos mais seguros dentro dos aspectos técnicos e legais para conduzir uma negociação adequada, estável e decisiva considerando tudo o que a pandemia mundial nos impôs e todos os impactos e transformações geradas.

2.5 Principais justificativas para inadimplência

A economia mundial tem grande influência do capitalismo, sendo impulsionada pela diversidade de negociações e comercializações de produtos e serviços. Neste cenário, o orçamento familiar e as finanças pessoais dos brasileiros estão diretamente relacionados à tomada de crédito. E, é através dele, que muitos edificam seu patrimônio, constroem suas casas, adquirem seus veículos, bens de consumo. Enfim, possuem sua qualidade de vida.

Segundo Rodrigues (2012), o crédito é a ferramenta pela qual as empresas realizam suas vendas, com a confiança de que os clientes liquidem a dívida assumida. Contudo, ao darem crédito ao cliente para usufruir dos produtos e serviços com pagamento posterior, ficam sujeitos ao risco da inadimplência.

A inadimplência surge quando os clientes não conseguem mais honrar as dívidas assumidas. Este fato ocorre devido a fatores econômicos, sociais e culturais, dentre eles destaca-se o alto endividamento da população, o desemprego, a falta de planejamento e a falta de educação financeira.

A falta de planejamento financeiro e a instabilidade econômica são alguns dos principais fatores que causam a inadimplência. De acordo com órgãos responsáveis o número de consumidores inadimplentes no Brasil é muito grande.

Afirma Leite (2022) que a pandemia causada pelo vírus da covid-19 impactou diretamente no bolso do brasileiro, causando assim um acúmulo de dívidas no país e o aumento da inadimplência no Brasil, durante a pandemia.

Esse contexto de pandemia agravou ainda mais a inadimplência, acarretou o fechamento de empresas e conseqüentemente aumentou o desemprego. Ocorreram alterações importantes na rotina e no cotidiano que impactaram diretamente nas regras básicas de cautela do capital, investimentos e reservas que as pessoas e empresas possuíam.

Autoridades, adotaram medidas de isolamento social, impactando empresas públicas e privadas assim, gerando atraso no pagamento dos salários de funcionários em diversos estados brasileiros. Além da deterioração na criação de novas vagas.

Mais um motivo que aparece como desencadeador de dívidas na pesquisa SPC é a queda na renda. Esse fator ocorre não só pela diminuição de salários, sendo gerado ainda pela perda do poder de compra dos consumidores em função da inflação, que aumentou nesse contexto.

Segundo Santos (2014), em função do consumo excessivo, muitas pessoas contraem dívidas, comprometem grande parte de sua renda e acabam se tornando inadimplentes. Mas, através do planejamento financeiro se torna possível adequar as receitas da família ou do indivíduo às necessidades que são indispensáveis, identificando e eliminando os gastos desnecessários.

Diante do cenário imprevisível e do futuro incerto, a organização financeira e o consumo consciente tornam-se ainda mais importantes. “A incerteza dificulta a visão sobre o futuro, exigindo assim maior cautela com relação ao consumo e investimentos. Isso porque a sensação de insegurança sobre o futuro exige ainda mais o consumo consciente e que sejam realizadas reservas financeiras, caso possível”, afirma Louro (2020).

Ressalta ainda que organização financeira em tempos de pandemia depende do estilo de vida e dos diferentes hábitos que as pessoas tinham. Muitos conseguiram reduzir os gastos com consumo realizado fora de casa, como restaurantes, bares e festas, por exemplo; outros, porém, que já possuíam uma renda limitada ao ponto de não terem acesso a estes serviços, não conseguiram tanta redução de gastos. “Uma boa dica, muito difícil de implementar, é a decisão em conjunta sobre as prioridades de consumo em âmbito familiar. Esse

planejamento, além de alinhar os objetivos familiares pode trazer ganhos comuns de bem-estar e conhecimento sobre a realidade financeira de todos. Mas de maneira geral, deve-se primeiro realizar os gastos essenciais, como alimentação, moradia e saúde. Após estes, os demais deverão ser priorizados com relação às necessidades individuais (ou familiares) ”.

Ainda de acordo com Louro (2020), a redução de renda e o medo gerado pela COVID19 indicam uma transformação definitiva na relação das pessoas com o dinheiro mesmo após a pandemia. "Penso que as pessoas tenderão a valorizar mais o consumo doméstico e reduzir o consumo externo no futuro. Outra possibilidade é a conscientização de que é necessário reduzir o consumo de supérfluos e por compulsão, priorizando além do consumo de bens essenciais a realização de poupança de emergência”.

2.6 Políticas de crédito adotadas pelo governo durante a pandemia

O Governo Federal adotou medidas urgentes em função da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Corona vírus. O objetivo foi canalizar a atuação dos órgãos e instituições públicas na luta contra a pandemia. A Controladoria-Geral da União (CGU) listou as principais medidas e informações produzidas pelo governo federal para o enfrentamento do Corona vírus no Brasil.

O Auxílio Emergencial foi um benefício financeiro criado e destinado aos trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados, e teve por objetivo fornecer proteção emergencial no período de enfrentamento à crise causada pela pandemia do Coronavírus – COVID 19.

A Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, estabelece medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19). E o Decreto nº 10.316, de 7 de abril de 2020 que regulamenta o auxílio emergencial de que trata o art. 2º da Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020.

O Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda, uma medida provisória (MP) que estabeleceu medidas trabalhistas alternativas e

ofereceu opções para enfrentamento do estado de calamidade pública. O benefício foi pago quando houve redução proporcional de jornada de trabalho e de salário e suspensão temporária do contrato de trabalho.

Por meio do Programa Emergencial de Suporte a Empregos, a Medida Provisória 944 viabilizou o financiamento da folha salarial por dois meses. Outro mecanismo instituído viabilizou a concessão de crédito e renegociação de dívidas dos agricultores familiares enquadrados no Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Resolução 4.802).

Medidas foram adotadas por empregados e empregadores e incluíram a adoção do regime de teletrabalho, a antecipação de férias individuais, a concessão de férias coletivas, o aproveitamento e a antecipação de feriados, regime diferenciado de banco de horas e o diferimento do recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

Segundo o governo, as medidas trabalhistas visaram a preservação do emprego e da renda dos trabalhadores, assim como a sustentabilidade do mercado de trabalho em situações de calamidade pública. “O Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda possibilitou a redução proporcional da jornada de trabalho e do salário ou na suspensão temporária do contrato de trabalho, mediante a celebração de acordo entre empregador e empregado, com pagamento do Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda”, afirma o governo.

Por outro lado, de acordo com o presidente do Banco Central, o início da pandemia do coronavírus causou impactos econômicos mais severos do que inicialmente esperado. A rápida disseminação do vírus aprofundou a deterioração do cenário, somado às restrições de movimentação e de acesso, como fechamento de locais de trabalho e escolas, redução temporária no emprego e choques na cadeia de suprimento de insumos.

O apetite por risco dos investidores teve queda, afetando fortemente os ativos brasileiros, com grandes impactos sobre o Real e sobre os preços de commodities. Esses impactos de redução da demanda geraram reações dos governos, sob o ambiente de incerteza, indicaram um cenário de elevada gravidade, com

turbulências financeiras que comparavam em magnitude às observadas na crise de 2008.

Entre as medidas implementadas pelos bancos, encontramos renegociação de créditos de empresas e de famílias, manutenção do fluxo de concessão de crédito e facilitação de crédito ao agronegócio. Poucas medidas foram implementadas em benefício direto de vulneráveis ou mesmo de agentes econômicos, as quais são pouco significativas quando comparadas aos vultosos valores destinados às instituições financeiras.

3. PESQUISA DE CAMPO

O tema central deste trabalho é apresentar os desafios do setor de recuperação de crédito no contexto pandêmico e pós pandêmico no Brasil, portanto, para essa pesquisa, optou-se pela aplicação de um questionário online por meio da plataforma Google Forms. A pesquisa foi realizada no período 27 de março até 20 de abril de 2023 e foram obtidas 136 respostas.



Figura 3.1 - Relação de pessoas que trabalhavam na pandemia.
Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

De acordo com a figura 3.1 – 72,8% das pessoas estavam trabalhando na pandemia, em contrapartida aos 27,2% que estavam fora do mercado de trabalho, iniciamos as pesquisas com saldo positivo em relação à empregos.

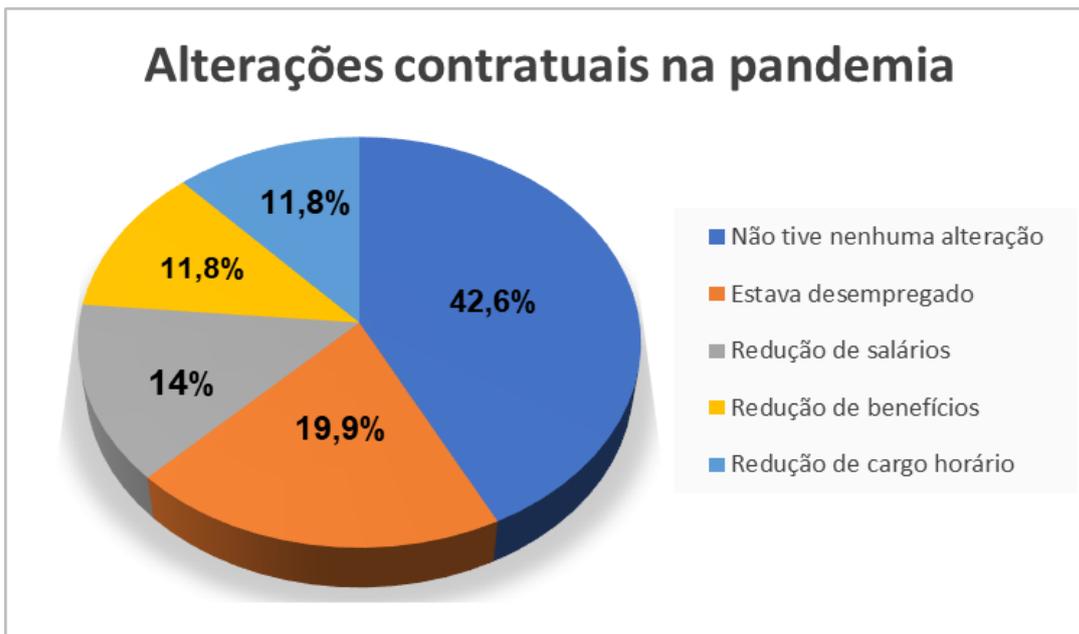


Figura 3.2 - Alterações contratuais na pandemia
Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

De acordo com a figura 3.2 – 42,6% das pessoas não tiveram nenhuma alteração contratual, 19,9% dos participantes estavam desempregados, os outros 37,6% seguintes, encontramos 14% que tiveram seu salário reduzido, encontramos 11,8% de pessoas que tiveram redução na sua carga horária e os outros 11,8% tiveram redução de benefícios.



Figura 3.3 - Pessoas que ficaram inadimplentes durante a pandemia.
Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

De acordo com a figura 3.3 – 57,4% da pesquisa foi direcionada a adimplência (nome limpo na praça), contra 42,6% que foi impactado com as consequências da pandemia, isolamento social, restrição do comércio e acabaram somando ao índice de inadimplente.

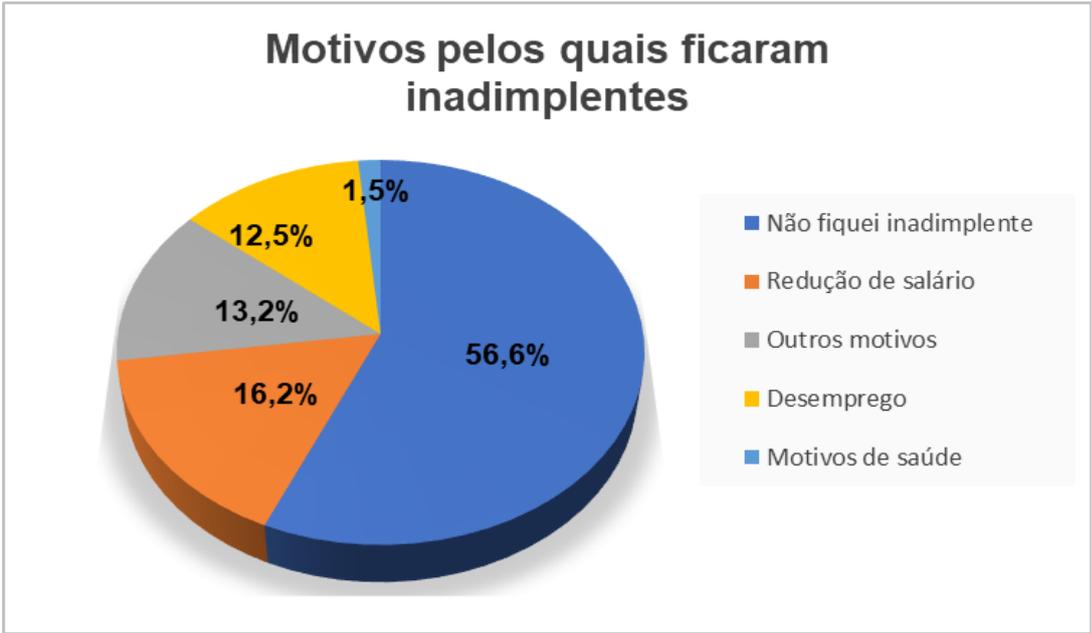


Figura 3.4 - Motivos pelos quais ficaram inadimplentes.
 Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

De acordo com a figura 3.4 – 56,6% das pessoas não ficaram inadimplentes, 16,2% tiveram redução de salário, 13,2% tiveram outros motivos, 12,5% estavam desempregados e 1,5% tiveram motivos de saúde por esse motivo ficou inadimplente.



Figura 3.5 - Capacidade das pessoas em se manterem adimplentes.
 Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

De acordo com a figura 3.5 – 84,6% das pessoas tiveram dificuldade para manter o nome limpo e 15,4% não tiveram dificuldades para ficarem adimplentes.

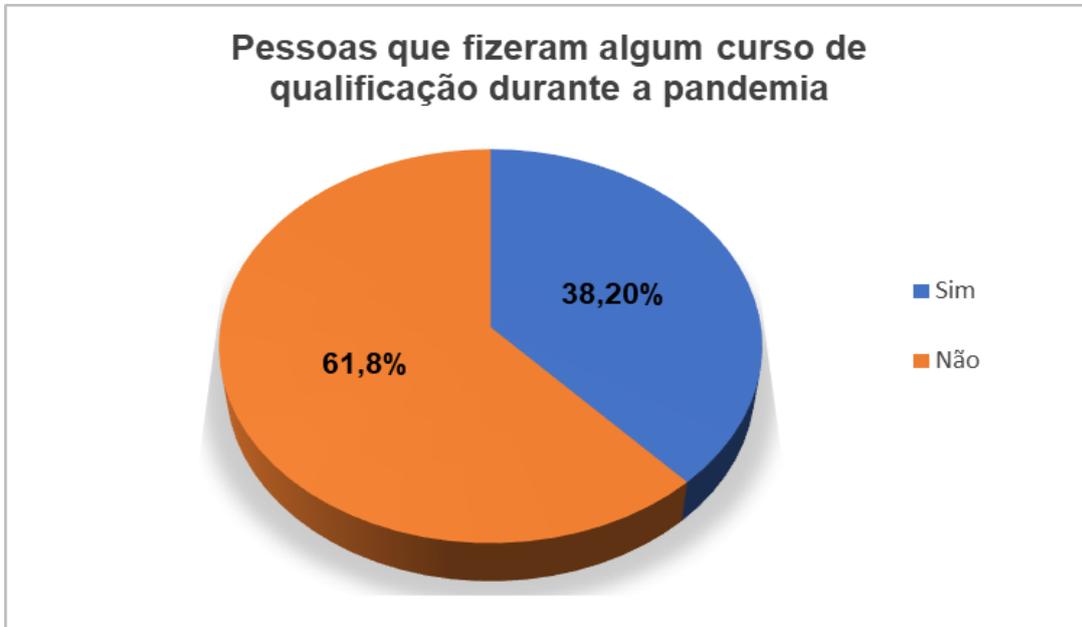


Figura 3.6 - Pessoas que fizeram algum curso de qualificação durante a pandemia.
Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

De acordo com a figura 3.6 – 61,8% das pessoas não fizeram cursos de qualificação e 38,2% das pessoas realizaram cursos de qualificação durante a pandemia.

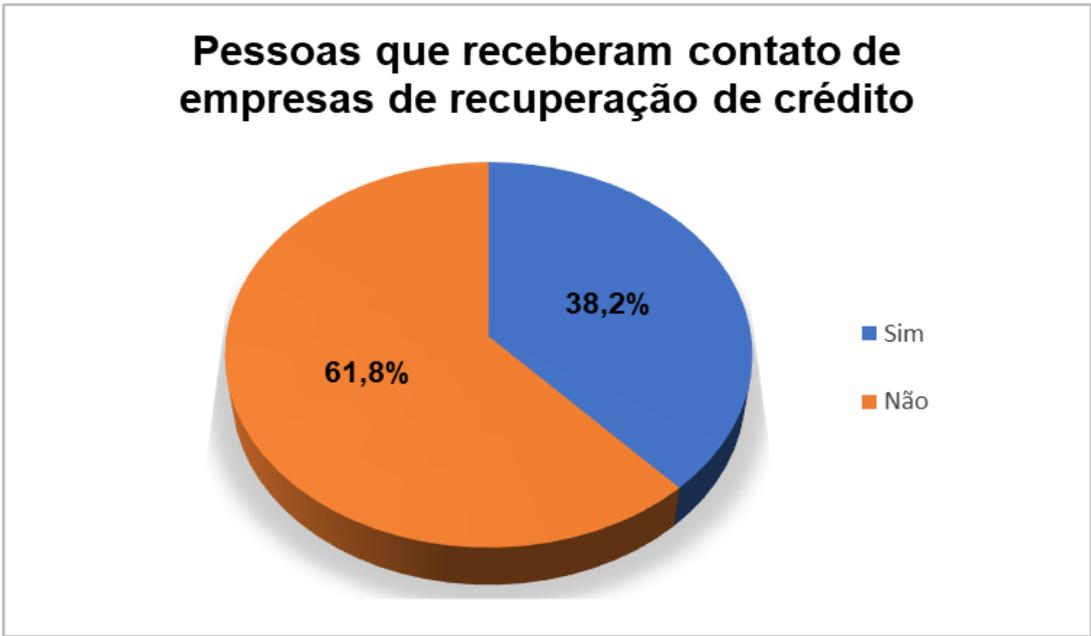


Figura 3.7 - Pessoas que receberam contato de empresas de recuperação de crédito.

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

De acordo com a figura 3.7 – 61,8% das pessoas não receberam contato das empresas especializadas em recuperação de crédito, já 38,2% receberam ligações dessas empresas.

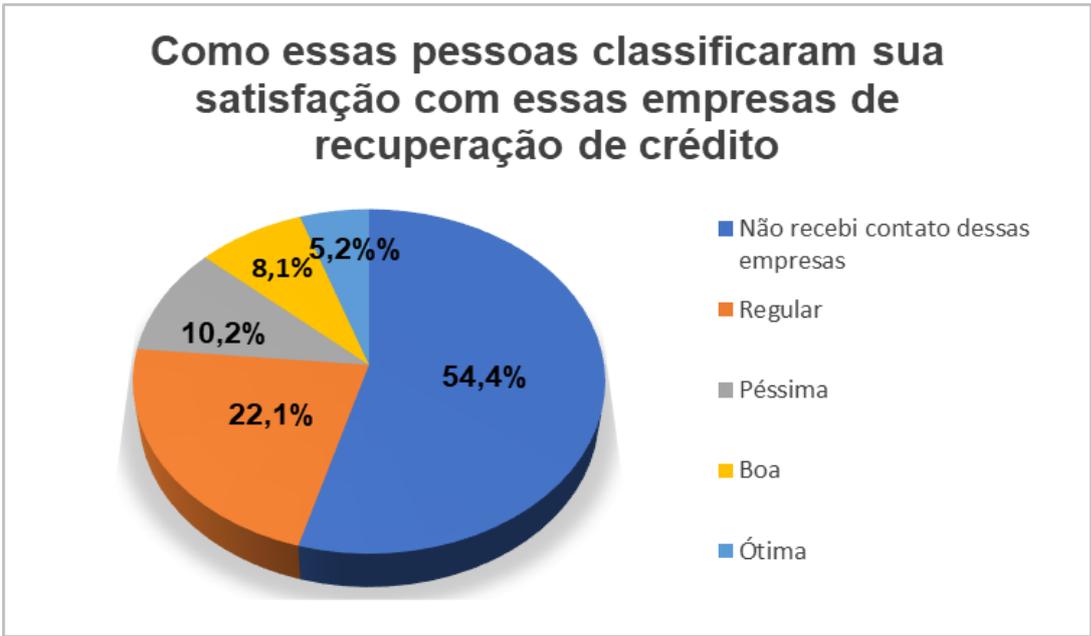


Figura 3.8 - Satisfação com empresas de recuperação de crédito.
 Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

De acordo com figura 3.8 – Conforme a pesquisa mostra 54,4% não receberam contato dessas empresas, 22,1% das que receberam acharam regular sua experiência, em seguida 10,2% receberam contato, porém acharam o atendimento péssimo, os 8,1% tiveram uma boa experiência no atendimento em seguida tivemos 5,2% das pessoas que tiveram um ótimo contato com a empresa de recuperação de crédito.



Figura 3.9 - Pessoas que tiveram acesso ao auxílio emergencial.
 Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

De acordo com a figura 3.9 – 73,5% das pessoas tiveram acesso ao auxílio emergencial e 26,5% das pessoas não tiveram acesso ao auxílio.

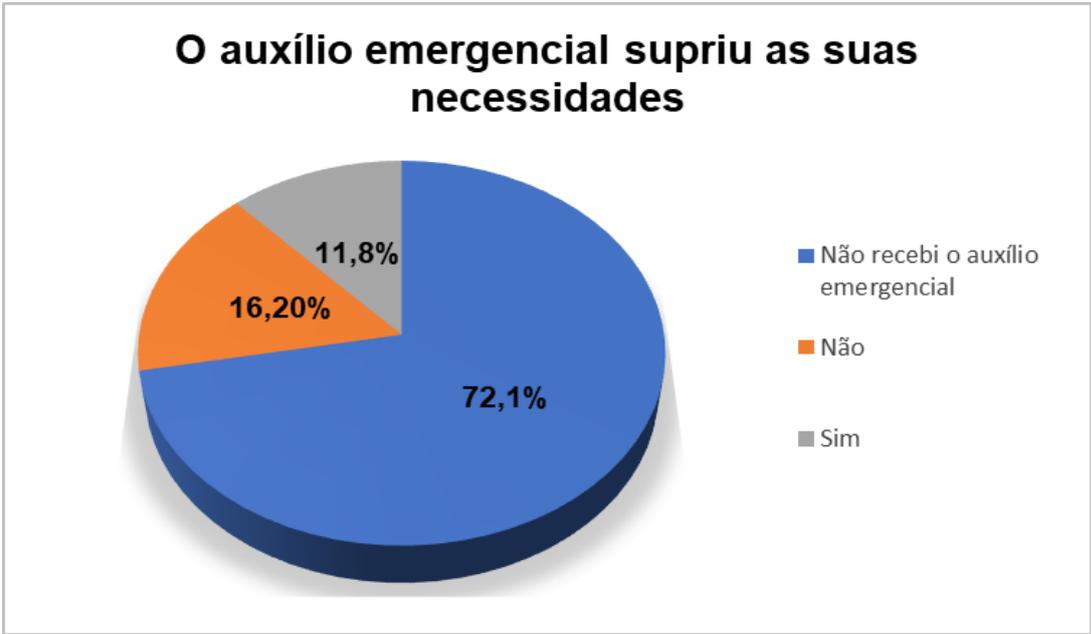


Figura 3.10 - O auxílio emergencial supriu as suas necessidades.
 Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

De acordo com a figura 3.10 - 72,1% das pessoas que responderam à pesquisa não receberam o auxílio emergencial, já as 16,2% receberam o auxílio, mas não foi suficiente para suprir suas necessidades 11,8% das pessoas receberam e o valor recebido foi suficiente para suprir suas necessidades.

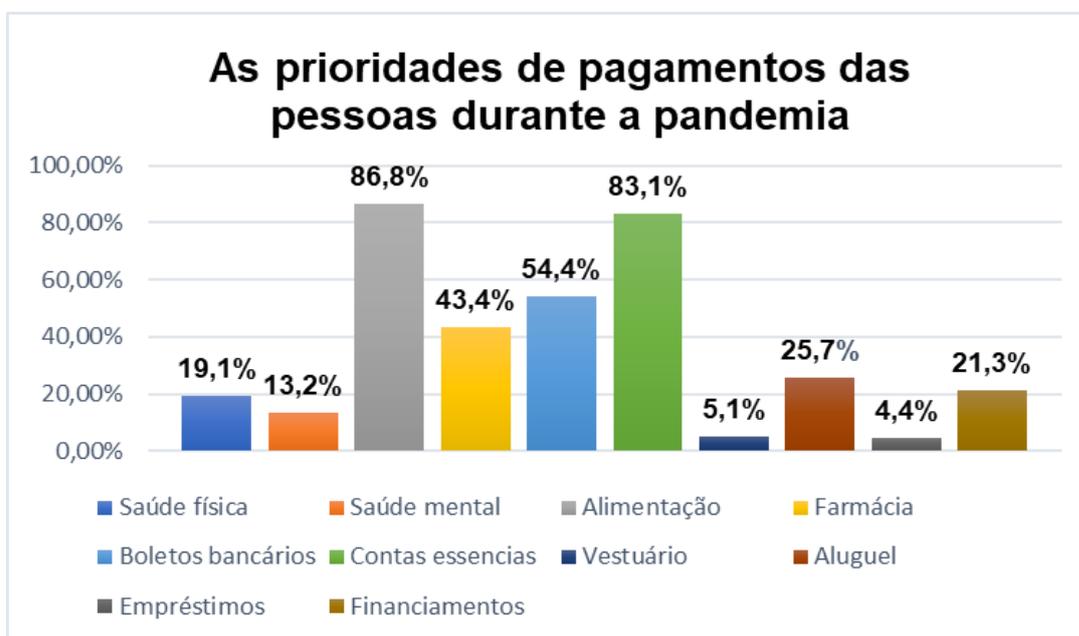


Figura 3.11 - As prioridades de pagamentos das pessoas durante a pandemia.
Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

De acordo com a figura 3.11 – 86,8% das pessoas priorizaram suas contas com a alimentação, 83,1% priorizaram as contas essenciais, os 54,4% deram preferência aos boletos bancários, já os 43,4% as contas da farmácia, 25,7% das pessoas priorizaram pagar o aluguel, 21,3% deram preferência para seus financiamentos, 19,1% deram prioridade para as contas de sua saúde física, 13,2% das pessoas priorizaram sua saúde mental, as 5,1% das pessoas deram preferência para seu vestuário, e por fim as 4,4% dos participantes priorizaram seus empréstimos.

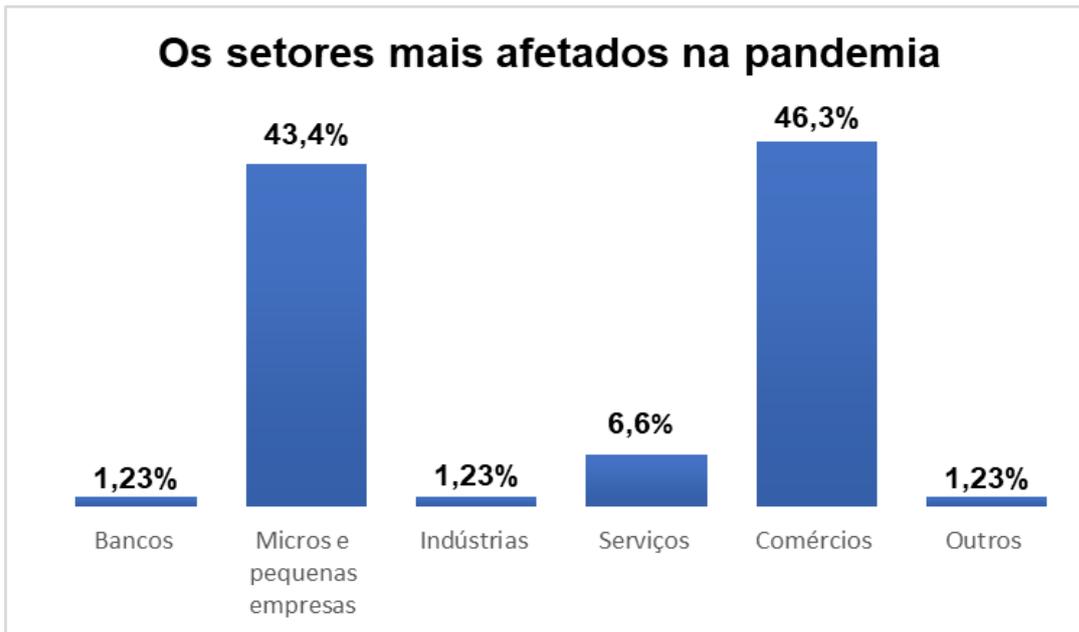


Figura 3.12 - Os setores mais afetados na pandemia.
Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

De acordo com a figura 3.12 – 46,3% das pessoas acham que o setor de comércio foi o mais afetado, os outros 43,4% acham que as micro e pequenas empresas foram mais afetadas, na pesquisa 6,6% das pessoas acham que o setor de serviços foram os mais afetados, 1,23% acham que foi as indústrias, os outros 1,23% acham que foram os bancos e por fim 1,23% das pessoas acham que os outros setores foram mais afetados.

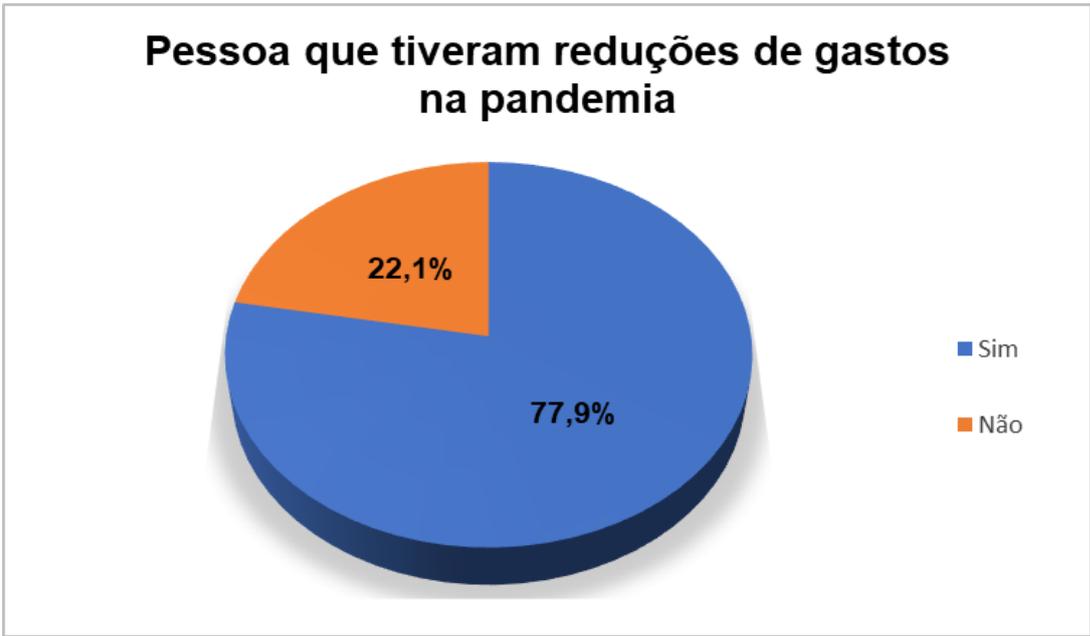


Figura 3.13 - Pessoa que tiveram reduções de gastos na pandemia.
 Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

De acordo com a figura 3.13 – 77,9% das pessoas tiveram redução nos seus gastos, as outras 22,1% não conseguiram reduzir os gastos.



Figura 3.14 - Redução de gastos nas áreas.
 Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

De acordo com a figura 3.14 – 66,9% das pessoas tiveram redução de gastos com lazer, 46,3% cortaram os gastos com vestuários, os outros 33,1% tiveram corte de fastos com combustível, 20,6% das pessoas não tiveram redução de gastos, as 19,9% reduziram na alimentação e por fim os outros 14% tiveram redução em outras áreas.

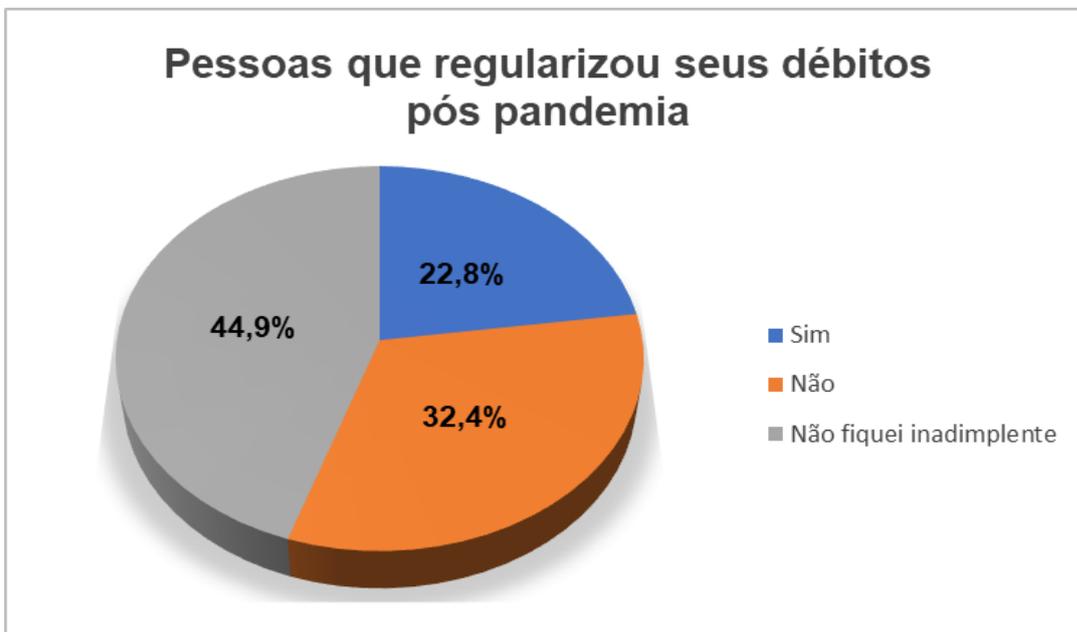


Figura 3.15 - Pessoas que regularizou seus débitos pós pandemia.
Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

De acordo com a figura 3.15 – 44,9% das pessoas não ficaram inadimplente na pandemia, já os 32,4% não conseguiram regularizar seus débitos e por fim os 22,8% conseguiu regularizar seus débitos.

4. Conclusão

Com a pandemia houve um grande cenário de insegurança no mercado global. A economia diretamente abalada, afetou também o setor de recuperação de crédito. O trabalho que tem por objetivo, os clientes inadimplentes, busca uma negociação amigável, para que assim possam pagar suas dívidas e então voltem a usar seus créditos. Seus funcionários se reinventaram na hora da negociação, aplicando empatia, compreensão e persuasão para atrair os clientes e garantir o sucesso no empenho de suas atividades.

Alguns fatores impactaram e contribuíram para o aumento da inadimplência, entre eles, a falta de opções de pagamento devido ao fechamento do comércio, reduções de salários e necessidade de priorizar contas, além da falta de planejamento e educação financeira. Com o isolamento social, empresas fecharam, atrasaram pagamentos, o desemprego aumentou e a inflação subiu. A inadimplência aumentou causando falência de empresas e dificuldades financeiras.

O Governo Federal adotou medidas em função da emergência de saúde pública decorrente do Corona vírus, entre elas, o Auxílio Emergencial, O Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda e o Programa Emergencial de Suporte a Empregos.

Portanto, diante da incerteza do novo cenário foi necessário se adaptar, buscar novas formas de negociação, e estabelecer prioridades de pagamento, além de aprender a administrar a vida financeira, evitando gastos desnecessários.

Muito se aprendeu nesse contexto, o olhar humanizado e a perspectiva estratégica diante de cada situação conflito são indispensáveis, considerando o impacto emocional da pandemia, para lapidar cada situação de forma a preservar a reputação da marca e evitar entraves a cada negociação.

Referências

ARAÚJO, FERNANDA. **Recuperação de crédito: o que é e como funciona | e Créd.** Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/recuperacao-de-credito>. Acesso em 22 de fevereiro de 2023.

BLOG LEME . **Impactos da pandemia na recuperação de crédito.** Disponível em: <https://lemeforense.com.br/impactos-da-pandemia-na-recuperacao-de-credito/>. Acesso em 01 de novembro de 2022.

BLOG BARIONI & MACEDO. **Recuperação de crédito: veja fazer.** Disponível em: <https://baroniemacedo.adv.br/recuperacao-de-credito-como-fazer/>. Acesso em 02 de março de 2023.

BRASIL, HOLD. **Recuperação de crédito amigável e judicial. Quando cada uma é necessária.** Disponível em: <https://holdbrasil.com.br/recuperacao-de-credito-amigavel-e-judicial-quando-cada-uma-e-necessaria/>. Acesso em 02 de março de 2023

BENEVIDES, MARCELLO. **O que é como funciona a recuperação de crédito?** Disponível em: <https://marcellobenevides.jusbrasil.com.br/artigos/769117837/o-que-e-e-como-funciona-a-recuperacao-de-credito>. Acesso em 02 de março de 2023.

BARACHO, MURILO. **Estudo de caso: técnicas de negociação estratégica que podem ser utilizadas para minimizar os danos causados no período da pandemia.** Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/estudo-de-caso-t%C3%A9cnicas-negocia%C3%A7%C3%A3o-estrat%C3%A9gica-que-podem-baracho>. Acesso em 10 de março de 2023.

BLOG GRANT THORNTON. **Covid-19: Estratégias adotadas pelas empresas no enfrentamento da crise.** Disponível em: <https://www.grantthornton.com.br/insights/artigos-e-publicacoes/covid-19-estrategias-adotadas-pelas-empresas-no-enfrentamento-da-crise/>. Acesso em 10 de março de 2023.

BLOG O E- INVESTIDOR. **Os impactos do coronavírus em 11 setores.** Disponível em: <https://cdlsp.com.br/blog/os-desafios-que-o-covid-19-trouxe-para-as-estrategias-de-recuperacao-de-credito/>. Acesso em 20 de março de 2023.

BLOG CDL SPC SÃO PAULO BRASIL. **Os desafios que o Covid- 19 trouxe para as estratégias de recuperação de crédito.** Disponível em: <https://cdlsp.com.br/blog/os-desafios-que-o-covid-19-trouxe-para-as-estrategias-de-recuperacao-de-credito/>. Acesso em 20 de março de 2023.

GOV.BR. **Coronavírus: Ações do Governo Federal na luta contra a pandemia.** Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/coronavirus/governo-federal>. Acesso 18 de março de 2023.

GOV.BR. **Auxílio Emergencial.** Disponível em: <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/artesanato/auxilio-emergencial#:~:text=O%20Aux%C3%ADlio%20Emergencial%20%C3%A9%20um,pandemia%20do%20Coronav%C3%ADrus%20%2D%20COVID%2019>. Acesso em 18 de março de 2023.

JULIÃO, FABRÍCIO. **Inadimplência volta ao pico da pandemia, mas motores de endividamento são outros.** Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/inadimplencia-retoma-pico-da-pandemia-mas-motores-de-endividamento-sao-outros/>. Acesso 24 de março de 2023.

LEITE, PATRINI. **A inadimplência no Brasil durante a pandemia.** <https://www.protesto24h.com.br/blog/a-inadimplencia-no-brasil-durante-a-pandemia/>. Acesso em 24 de março de 2023.

LENZI, MANOELA. **Estratégias de negociação: como Harvard ensina a alcançar melhores resultados.** Disponível em <https://resultadosdigitais.com.br/vendas/estrategias-de-negociacao-harvard/>. Acesso em 10 de março de 2023.

LOURO (2020) UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA 2023. **Organização financeira em tempos de pandemia.** Disponível em: <https://www2.ufjf.br/noticias/2020/04/16/organizacaoфинanceira-em-tempos-de-pandemia/>. Acesso em 27 de fevereiro de 2023.

RODRIGUES, CHRYSYTIAN MARCELO. **Análise de crédito e risco**. Curitiba: InterSaberes, 2012. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/analise-de-credito>. Acesso em 14 de março de 2023.

PAULA, EDUARDO DE. **Covid-19 e recuperação judicial: Impactos e medidas de mitigação**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/amp/depeso/326139/covid-19-e-recuperacao-judicial--impactos-e-medidas-de-mitigacao>. Acesso em 19 de março de 2023.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA. **Recursos Federais destinados ao combate da pandemia de coronavírus (COVID-19)**. Disponível em: <https://portaldatransparencia.gov.br/coronavirus>. Acesso em 18 de março de 2023.

SERASA, EXPERIAN. **Mapa da inadimplência do 1º semestre de 2020: uma análise dos impactos da pandemia nas ações de cobrança**. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/conteudos/cobranca/mapa-da-inadimplencia-do-1o-semester-de-2020-uma-analise-dos-impactos-da-pandemia-nas-aco-es-de-cobranca/>. Acesso em 01 de novembro de 2022.

SERASA, EXPERIAN SÃO PAULO. **Conheça as 7 principais causas de inadimplência no Brasil**. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/conteudos/estudos-e-pesquisas/conheca-as-7-principais-causas-de-inadimplencia-no-brasil-hoje/>. Acesso em 07 de março de 2023.

SERASA, EXPERIAN. **Mapa da inadimplência: impactos da pandemia nas ações de cobrança de dívidas**. Disponível em: <https://empresas.serasaexperian.com.br/blog/rec1-mapa-da-inadimplencia-cobranca-de-dividas/>. Acesso em 24 de março de 2023.

SERASA, EXPERIAN. **Mapa de inadimplência e negociação de dívidas do Brasil**. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/mapa-da-inadimplencia-e-renogociacao-de-dividas-no-brasil/>. Acesso em 24 de março de 2023.

SANTOS, T. **Materialismo, consumo excessivo e propensão ao endividamento dos jovens universitários. Dissertação (Mestrado) – Universidade do Vale do Itajaí, Santa Catarina, 2012.** Disponível em: <https://repositorio.ifrs.edu.br/bitstream/handle/123456789/646/1234567895117.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 07 de março de 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA 2023. **Organização financeira em tempos de pandemia.** Disponível em: <https://www2.ufjf.br/noticias/2020/04/16/organizacao-financeira-em-tempos-de-pandemia/>. Acesso em 27 de fevereiro de 2023.

VASCONCELOS, ESTHER. **Qual o impacto da pandemia sobre a inadimplência do Brasil?** Disponível em: <https://www.jornalcontabil.com.br/impacto-da-pandemia-sobre-a-inadimplencia-do-brasil/>. Acesso 24 de março de 2023.

APÊNDICE

Formulário de pesquisa para avaliar os desafios do setor de recuperação no contexto pandêmico e pós pandêmico no Brasil.

1- Na pandemia você trabalhava?

Sim

Não

2- Teve alterações contratuais?

Redução de salários

Redução de benefícios

Redução de cargo horário

Não tive nenhuma alteração

Estava desempregado

3- Durante a pandemia você ficou inadimplente?

Sim

Não

4 – Por qual motivo?

Desemprego

Motivos de saúde

Estudos

Redução de salários

Outros motivos

Não fiquei inadimplente

5 – No meio em que convive, familiares e amigos perceberam dificuldades enfrentadas por eles para manter- se adimplentes (nome limpo na praça) ?

Sim

Não

6 – Durante a pandemia você fez algum curso de qualificação?

Sim

Não

7 – Recebeu contato de empresas especializadas em recuperação de crédito?

Sim

Não

8 – Como classificar essa experiência com as empresas de recuperação de crédito com as suas dívidas?

Boa

Ótima

Regular

Péssima

Não recebi contato dessas empresas

9- Teve acesso ao auxílio emergencial?

Sim

Não

10 – O auxílio emergencial disponibilizado pelo governo, supriu suas necessidades?

Sim

Não

Não recebi o auxílio emergencial

11- Quais foram suas prioridades no pagamento das contas mensais? (Selecione suas opções)

Saúde física

Saúde mental

Alimentação

Farmácia

Boletos bancários

Contas essenciais (água e luz)

Vestuário

Aluguel

Empréstimos

Financiamentos

12 – Na sua opinião, qual o setor mais afetado durante a pandemia?

Bancos

Micro e pequenas empresas

Indústrias

Serviços

Comércio

13 – Durante a pandemia teve redução de gastos?

Sim

Não

14 – Em quais áreas? (Selecione suas opções)

Alimentação

Vestuário

Combustível

Lazer

Outros

Não tive redução de gastos

15- No cenário pós pandêmico regularizou seus débitos?

Sim

Não

Não fique inadimplente