

**ESTUDO DE CASO DE INADIMPLENTES EM UM PROVEDOR DE INTERNET
NO PERÍODO DE PANDEMIA EM PALMEIRA - PR**

VANESSA CANDEO ¹;
ALLISON DANIEL DOS SANTOS ²;
MARCIA ABDALA³.

¹ Centro de Ensino Superior dos Campos Gerais – VANESSA CANDEO ¹;

² Centro de Ensino Superior dos Campos Gerais – ALLISON DANIEL DOS SANTOS ²;

³Centro de Ensino Superior dos Campos Gerais – MARCIA ABDALA³.

RESUMO:

A pandemia do COVID-19 teve efeitos socioeconômicos significativo. Com o fechamento parcial de indústrias, comércio e serviços, houve uma forte crise econômica. Empresas que puderam adotaram o trabalho remoto, aumentando a demanda por conexões estáveis de internet, impulsionando o crescimento dos provedores de internet, que se tornaram protagonistas na adaptação da população à nova realidade. Temendo o cancelamento de contratações e o aumento da inadimplência, os provedores adotaram medidas internas, como diversificação das formas de pagamento e incentivos para clientes adimplentes. Este estudo de caso quantitativo analisou a inadimplência e sua recuperação em um provedor de internet em Palmeira, PR, nos anos de 2021 e 2022. Os resultados indicam que a vacinação pode ter impactado positivamente nos índices de inadimplência a partir de maio de 2022. Entretanto, não foram fornecidos dados referentes a 2022 para comparação. Em conclusão, os dados levantados não sugerem um impacto significativo da pandemia no desempenho do provedor de internet estudado. Isso pode ser atribuído à importância dos serviços de comunicação durante a pandemia e à aplicação eficiente de estratégias de cobrança e recuperação da inadimplência.

PALAVRAS-CHAVE: inadimplência; pandemia; estudo de caso.

ABSTRACT:

The COVID-19 pandemic had significant socioeconomic effects. With the partial closure of industries, commerce, and services, there was a severe economic crisis. Companies that could, adopted remote work, increasing the demand for stable internet connections, thereby driving the growth of internet providers, who became key players in the population's adaptation to the new reality. Fearing contract cancellations and rising delinquency, providers implemented internal measures such as diversifying payment methods and offering incentives to compliant customers. This quantitative case study analyzed delinquency and its recovery in an internet provider in Palmeira, PR, in the years 2021 and 2022. The results indicate that vaccination may have positively impacted delinquency rates from May 2022 onwards. However, no data for 2022 were provided for comparison. In conclusion, the data collected does not suggest a significant impact of the pandemic on the performance of the studied internet provider. This

can be attributed to the importance of communication services during the pandemic and the efficient application of delinquency collection and recovery strategies.

KEYWORDS: delinquency; pandemic; case study.

INTRODUÇÃO

A pandemia de COVID-19 foi causada pela transmissão do vírus SARS-CoV-2, que se tornou uma doença fatal para algumas pessoas. A pandemia atingiu um nível inimaginável e incontável de infectados, gerando também impactos sociais e econômicos significativos.

De acordo com Souza (2021), “(...) com a constatação do Covid-19 no Brasil, o governo impôs várias restrições ao mercado, levando a uma forte crise econômica, consequências do fechamento parcial da indústria, comércio e serviços.”

Durante a pandemia, as empresas que puderam permitiram que seus colaboradores trabalhassem em regime de home office. Para garantir a eficiência do trabalho remoto, os funcionários precisavam de uma conexão à internet estável, o que impulsionou a demanda por planos de internet.

De acordo com dados do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br, 2021) o uso da internet no Brasil cresceu em 2020, durante a pandemia, passando de 74% para 81% da população, o que representa 152 milhões de pessoas.

O aumento na demanda de empresas e pessoas físicas por soluções de conexão que atendessem às necessidades levou ao crescimento dos provedores de internet que emergiram como protagonistas no cenário pandêmico e na adaptação da população a nova realidade.

Segundo Lavado (2020), “As mudanças causadas pelo isolamento – mais gente trabalhando em casa e maior uso da internet durante o tempo livre – mudaram o padrão de consumo no Brasil.”

O agravamento da situação econômica do país durante a pandemia do COVID19 levou muitos consumidores a priorizarem suas necessidades básicas em detrimento da honra de seus compromissos financeiros impulsionando o crescimento da inadimplência no período.

Diante da crise enfrentada pelo país, as empresas logo começaram a enfrentar dificuldades financeiras e a adotar medidas de redução de custos, resultando em demissões de funcionários, que por sua vez encontraram dificuldades para encontrar emprego devido à escassez de vagas.

Dessa forma, os provedores de internet começaram a temer o cancelamento das contratações realizadas nos meses anteriores e a inadimplência. Pois de acordo com Cavallaro (2021), “(...) uma das causas mais comuns da inadimplência é o desemprego, pois é justamente a partir dele que o indivíduo deixa de conseguir pactuar contratos e estabelecer negócios jurídicos, para si, ou para outrem.”

Como resultado, os provedores de internet começaram a adotar medidas internas para reduzir os riscos de inadimplência e aumentar a fidelização dos clientes. A primeira medida consiste em controlar os atrasos de pagamento por parte dos clientes, e cabe ao empreendedor decidir, por exemplo, diversificar as formas de pagamento e oferecer incentivos para os clientes adimplentes

O presente trabalho tem como objetivo demonstrar qual impacto da pandemia na

inadimplência e em sua recuperação em um provedor de internet na cidade de Palmeira-PR.

MATERIAL E MÉTODOS

A fim de atingir os objetivos apresentado em relação a inadimplência em um provedor de internet na cidade de Palmeira – PR nos anos de 2021 e 2022, foi realizado um estudo de caso de cunho quantitativo, com a elaboração de uma análise através da base de dados do sistema utilizado pela empresa, compondo e comparando os diversos dados identificados na fonte estudada, e elencando o impacto da cobrança dos clientes inadimplentes e a porcentagem de recuperação parcial da inadimplência.

Preliminarmente, foi realizada a extração das informações de recebimentos e da carteira de clientes em aberto, do sistema de gerenciamento de informações da empresa, base que foi trabalhada para o fornecimento de índices relevantes para a análise.

A partir da extração dos dados de recebimentos, foi calculada a média de dias em que os clientes realizam os pagamentos, tanto antecipadamente quanto em atraso, a fim de compreender melhor o padrão de pagamento dos clientes.

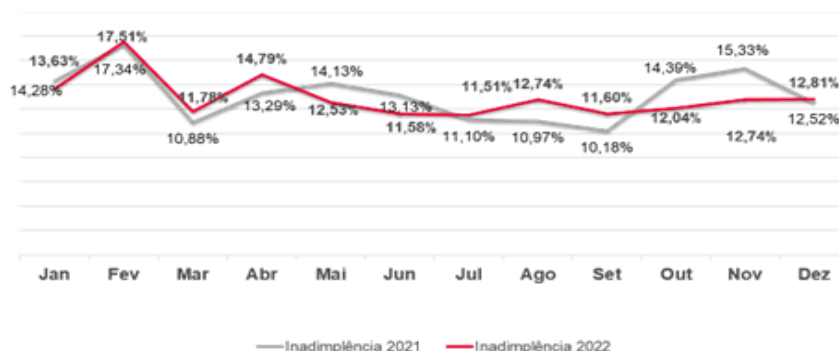
Paralelamente, foi realizado o levantamento dos recebimentos provenientes das cobranças internas realizadas por profissionais capacitados, permitindo observar o comportamento dos clientes diante da cobrança direta.

Após organizar as informações necessárias para o estudo, foram avaliados o impacto da pandemia na inadimplência, sua recuperação e a efetividade da cobrança, utilizando a porcentagem de inadimplência ao longo dos meses, o valor recuperado e as mudanças no comportamento dos clientes diante da cobrança interna.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com base nos dados apresentados pela empresa estudada levantou-se os índices de inadimplência seca imediata, demonstrados no gráfico a seguir.

Gráfico 1 – Comparativo Inadimplência 2021 e 2022



Durante o ano de 2021 a média de inadimplência seca imediata foi de 14,24% atingindo seu pico em fevereiro quando apresentou um índice de 17,51% e seu ponto mais baixo em setembro quando pontuou 10,18%.

Em 2022, a média de inadimplência seca imediata foi 11,89% atingindo o seu pico também no mês de fevereiro quando pontuou 17,34% e seu ponto mais baixo em julho quanto marcou 11,61%.

Em janeiro de 2021 iniciava a vacinação contra a COVID-19 no Brasil e observa-se uma queda significativa nos indicadores de inadimplência a partir de maio de 2022 quando parte considerável da população já se encontrava vacinada e retornando as suas atividades.

Observa-se ainda que o mês de fevereiro de ambos os anos foi o que registrou maior índice de inadimplência, possivelmente devido a menor quantidade de dias úteis no mês.

Destaca-se ainda que apesar de diferenças percentuais entre os mesmos períodos de um ano para o outro, as linhas do gráfico são próximas e congruentes indicando que a inadimplência não variou muito de um período para o outro.

Já na tabela a seguir vemos a evolução na inadimplência recuperada:

Tabela 1: Evolução de Inadimplência Recuperada

Mês/Ano	% de Recuperação
03/2021	39%
04/2021	37%
05/2021	27%
06/2021	33%
07/2021	32%
08/2021	23%
09/2021	34%
10/2021	33%
11/2021	62%
12/2021	58%

Os dados indicam um crescimento significativo na inadimplência recuperada a partir de novembro de 2021. No mês em questão a porcentagem de recuperação de inadimplência foi de 62%, ou seja, 24% do que a média do período.

Os dados apresentados demonstraram que no ano de 2022 a média de inadimplência foi 2,35% menor a média do ano anterior, todavia a diferença percentual mensal não se mostrou significativa, pelo contrário, a semelhança entre as linhas de ambos os anos leva a pensar que as variações foram naturais do mercado não sofrendo, portanto, grande influência da pandemia.

Como apresentado no início do presente trabalho, apesar de a pandemia ter se configurado como um grande desafio para todos os setores produtivos, possivelmente devido a grande necessidade de utilização dos serviços de comunicação a distância esse serviço tornou-se essencial deixando de figurar como negociável sua utilização e impedindo assim o crescimento da inadimplência em um período tão turbulento.

Já com relação aos dados de recuperação da inadimplência estes não foram suficientes para estabelecer alguma relação comparativa, uma vez que não foram fornecidos dados referentes ao ano de 2022.

CONCLUSÃO

O presente artigo foi desenvolvido com a finalidade de demonstrar qual impacto da pandemia na inadimplência e em sua recuperação, juntamente com a cobrança interna em um provedor de internet na cidade de Palmeira-PR, os dados levantados não sugeriram impacto significativo da pandemia no desempenho das operações da entidade, entre os fatores que podem influenciado esse comportamento citamos: o valor que foi agregado aos serviços de comunicação no período pandêmico e boa aplicação de estratégias de cobrança e recuperação de inadimplência, cabe ressaltar que com relação a esse último, os dados levantados foram inconclusivos.

Quanto as limitações da pesquisa podem-se dizer que o tamanho da amostra disponibilizada dificultou a análise não deixando claro os impactos da pandemia nos índices de inadimplência, sendo necessário a inferência de suposições.

Sugere-se que em pesquisas futuras os impactos da inadimplência sejam analisados sobre os aspectos como o de impactos no fluxo de caixa.

REFERÊNCIAS

- CAVALLARO, Leonardo. Inadimplência e pandemia: o que pode ser feito em casos de inadimplência. CEMLaw Advogados Associados, 2021.
- CETIC.BR. Cresce o uso de Internet durante a pandemia e número de usuários no Brasil chega a 152 milhões, é o que aponta pesquisa do Cetic.br. CETIC.BR, 2021.
- LAVADO, Thiago. Com maior uso da internet durante pandemia, número de reclamações aumenta. NIC.BR, 2020.
- SOUZA, Angélica Gomes de. O impacto da pandemia na concessão de crédito para as micro e pequenas empresas. Repositório de Trabalhos de Conclusão de Curso, 2021.