

# Aplicação online para recuperação de crédito

Gustavo Simonato Filho  
Orientador: Henrique Dezani

e-mail: gsimonatofilho@gmail.com  
e-mail orientador: henriquedezani@provedor.com.br

**Resumo:** Com base nas constantes inovações que se presencia na atualidade, não seria diferente na área de recuperação de crédito. O presente trabalho tem por objetivo a criação de uma plataforma online para recuperação de crédito, de modo a criar um canal de comunicação com o cliente inadimplente, resultando em um acordo sobre os débitos entre o credor e o devedor.

**Palavras-chave:** Recuperação de crédito. Aplicação online. Cobrança. Site. Laravel.

***Abstract:** Based on the constant innovations being witnessed today, it would be no different in the area of credit recovery. The present work aims to create an online platform for credit recovery, in order to create a communication channel with the defaulting customer, resulting in an agreement on debts between the creditor and the debtor.*

***Keywords:** Credit recovery, Online application. Collection. Website. Laravel.*

## 1 Introdução

O Brasil possui uma incidência de clientes inadimplentes muito alta, de acordo com o Serasa no mês de fevereiro de 2022, foi registrado 65,2 milhões de pessoas com algum débito, resultando em R\$263,4 bilhões em dívidas (FRAGA, 2022).

Os canais utilizados para entrar em contato com os clientes inadimplentes normalmente utilizados são: cartas, e-mail, sms e ligações telefônicas.

Por fim, o presente trabalho apresenta uma aplicação online direcionada para formalizar um acordo entre ambas as partes de forma totalmente online.

## 2 Justificativa

O principal método atual utilizado para a recuperação de crédito são as ligações telefônicas, que resultam em perda de produtividade, por conta da negativa dos devedores em atender, consequentemente gerando alto custo para o setor.

## 3 Objetivo(s)

Criar uma ferramenta digital para que credores e devedores possam realizar um acordo sobre os débitos em questão.

- Criar uma aplicação online.
- Facilitar a realização de um acordo entre as partes.
- Reduzir os custos do setor de cobrança.

## **4 Fundamentação Teórica**

"Se viver é muito arriscado, imagine viver num ambiente de incertezas, trabalhando com crédito, onde inúmeros fatores podem concorrer para o insucesso no recebimento pontual e integral de direitos." (RABELO apud PAIVA, 1997, p. 88).

Recuperação de crédito é um procedimento que visa reparar inadimplências. Inadimplência, por sua vez, é o fato que se dá quando uma das partes de uma negociação não cumpre com o que havia sido acordado. No comércio, o mais comum é a inadimplência ocorrer através do atraso no pagamento de determinada dívida (BENEVIDES, 2019).

Quando inadimplente, o cliente poderá ser negativado ou protestado nos órgãos de restrições, podendo comprometer suas linhas de créditos em bancos ou liberação de pedidos em outras empresas, ficando sem capital de giro ou novas mercadorias no seu estabelecimento, prejudicando as vendas e gerando mais endividamento.

Segundo BENEVIDES (2019), em condições normais, o devedor e o credor têm interesses que se presumem convergentes; E para esses interesses se cruzarem é necessário um ponto de contato, ocorrendo por meio de cartas, SMS, e-mails e ligações telefônicas.

## **5 Metodologia**

### **5.1 Tipo de pesquisa**

Trabalho aplicado.

### **5.2 População e amostra de dados**

Quais são os dados a serem manipulados na pesquisa.

### **5.3 Ferramentas e tecnologias utilizadas**

Banco de dados MySQL, framework back-end: Laravel e framework front-end: VueJS.

### **5.4 Recursos materiais**

Notebook, IDE: Visual Studio Code e Banco de dados.

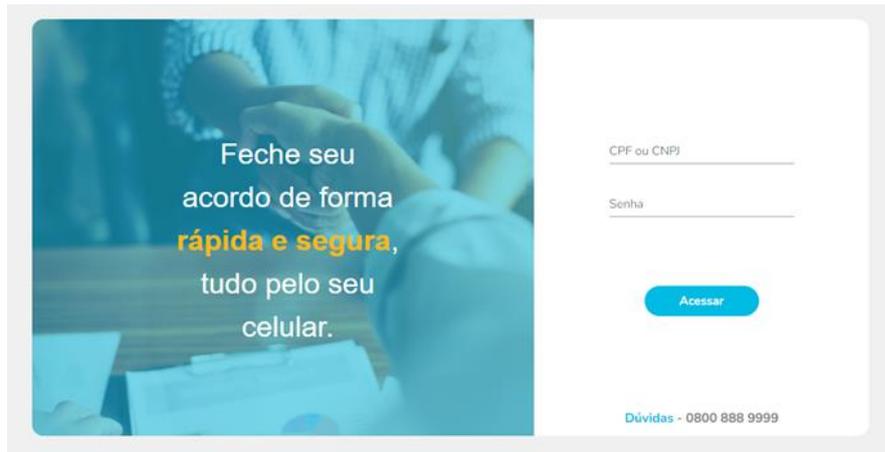
## **6 Desenvolvimento**

Os itens abaixo detalham o desenvolvimento da plataforma e o seu respectivo design.

### **6.1 Página de login**

A Figura 1 exibe a página de login, contendo os campos de cpf e senha, a senha é enviada junto do link da página de login para o cliente devedor.

Figura 1 - Página de login

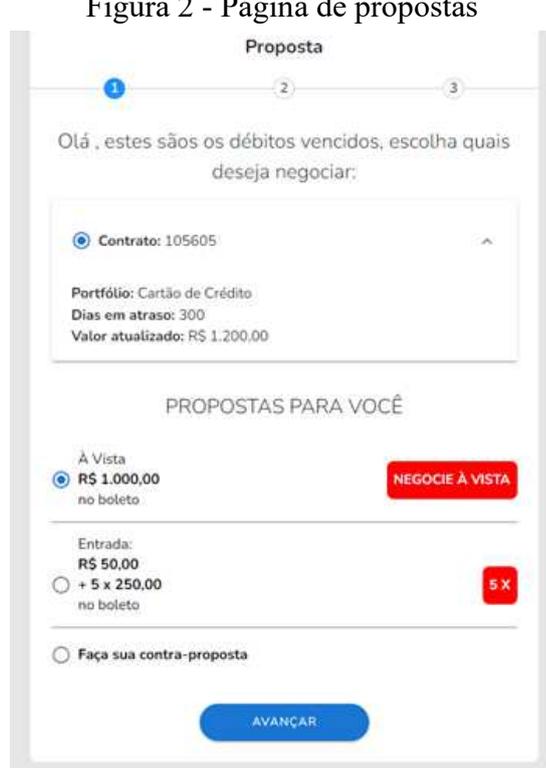


## 6.2 Página de propostas

Na Figura 2 exibe-se a página de propostas, as propostas são geradas a partir dos contratos selecionados, um cliente pode ter vários contratos em débito e pode escolher negociar todos ou apenas um. A página é sempre carregada com um contrato selecionado, para que o cliente sempre visualize as propostas.

A plataforma oferece três tipos negociação, sendo elas: avista, parcelado e contraproposta, a contraproposta se distingue das outras por possibilitar que o cliente ofereça um valor abaixo das propostas geradas automaticamente pelo sistema, sendo encaminhado para uma página específica, podendo ser observada na Figura 4, caso opte pelas negociações avista ou parcelado será direcionado para a página de confirmação Figura 3.

Figura 2 - Página de propostas



### 6.3 Página de confirmação

Na página de confirmação o cliente devedor escolhe o dia do vencimento do seu boleto, e o canal por onde deseja receber este boleto, podendo optar por receber via e-mail ou via WhatsApp.

Na parte superior da página é exibida a proposta escolhida, com um botão de alterar, que possibilita voltar para a página de propostas (Figura 2) e escolher outra proposta.

Após o preenchimento a página encaminha o cliente para a página final que pode ser observada na Figura 5.

Figura 3 - Página de confirmação

Confirmação

1 2 3

Valor negociado:  
**R\$ 1.200,00**  
no boleto  
[alterar](#)

Quando você quer pagar o boleto?

2022  
**sex., 13 de mai.**

< maio de 2022 >

D	S	T	Q	Q	S	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Deseja receber o boleto via:

WhatsApp  e-mail

**AVANÇAR**

### 6.4 Página de contraproposta

A Figura 4 irá apresentar a página de contraproposta, nesta página o cliente irá preencher um formulário contendo os campos valor da entrada, quantidade de parcelas e a opção por qual canal deseja receber o boleto, sendo eles: e-mail e WhatsApp.

Os dados do formulário são cadastrados no sistema e enviados para o credor via e-mail, o credor irá entrar em contato com o cliente para iniciar uma negociação em torno dos valores preenchidos.

Após o preenchimento a página encaminha o cliente para a página final que pode ser observada na Figura 5.

Figura 4 - Página de contraproposta

## 6.5 Página final

A Figura 5 apresenta a página final, responsável por parabenizar o cliente pela negociação e apresentar os dados inseridos, ainda disponibilizando um canal de WhatsApp para que o cliente possa tirar dúvidas e realizar quaisquer questionamentos com o credor.

Figura 5 - Página final

## 7 Resultados e Discussões

Ao elaborar a criação desta plataforma que possibilita a realização de uma negociação de forma totalmente online, unindo credores e devedores, em torno de um objetivo principal, que é um acordo entre as partes interessadas.

Podemos ampliar as funcionalidades da plataforma, para trazer uma maior gama de propostas aos clientes devedores, abrangendo um espectro maior na quantidade de parcelas, aumentando as chances na realização de um acordo.

## 8 Conclusões

Foi desenvolvida uma plataforma voltada para recuperação de crédito, que possibilita a negociação entre credores e devedores, a partir do site é possível implementar um novo canal de comunicação com o cliente devedor, permitindo ampliar o número de negociações realizadas pelos credores.

## Referências

BENEVENIDES, Marcelo. **O que é e como funciona a recuperação de crédito?** 2019. Disponível em: <https://marcellobenevides.jusbrasil.com.br/artigos/769117837/o-que-e-e-como-funciona-a-recuperacao-de-credito>. Acesso em: 25 mar. 2022.

FRAGA, Fernando. **Brasil volta a ter mais de 65 milhões de inadimplentes.** 2022. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2022-04/brasil-volta-ter-mais-de-65-milhoes-de-inadimplentes#:~:text=O%20Brasil%20registrou%2065%2C2,inadimplentes%20subiu%20%2C54%25>. Acesso em: 01 mai. 2022.

PAIVA, Carlos Alberto de Carvalho. **Administração do Risco de Crédito.** Rio de Janeiro: Qualitymark Ltda, 1997.