A INADIMPLÊNCIA EDUCACIONAL
Um Estudo de Caso na Faculdade São Luís de França no 2008 a 2009/01.

GUEDES, Ana Cristina de Jesus

Faculdade São Luis de França, Administração de Empresas, 8º Período,
cris_guedes01@hotmail.com

Resumo

Este artigo objetiva verificar como as instituições de ensino superior no Brasil lidam com a inadimplência dos seus acadêmicos, fenômeno que vem crescendo nos últimos anos. Neste sentido, a partir de um estudo de caso desenvolvido na Faculdade São Luis de França, abordaremos temas como o histórico da Faculdade São Luís e sua inadimplência atual, a inadimplência acadêmica e suas causas, bem como a política de cobrança e o tratamento jurídico da questão. A metodologia usada para este estudo foi a leitura de bibliografia específica sobre o tema, a análise e interpretação de relatórios de inadimplência criados pela instituição. Ao final, como conclusão, apresentamos algumas estratégias utilizadas para lidar com a inadimplência ou, ao menos, minimizá-la para ajudar a vida financeira das instituições de ensino que lidam com este problema.

Palavras Chave: Inadimplência; Inadimplência Acadêmica; Cobrança; Negociação.

Abstract

This article aims to verify how the institutions of higher education in Brazil dealing with delinquencies of its students, a phenomenon that has grown in recent years. In this sense, from a case study developed in Faculdade São Luis de França, will discuss issues such as the historic Faculdade São Luis de França and his current negotiation, negotiation and academic causes, and the billing policy and legal treatment of the issue. The methodology used for this study was the reading of research literature on the subject, the analysis and interpretation of reports of bad debt created by the institution. Finally, in conclusion, here are some strategies used to deal with the default or at least minimize it to help the financial life of educational institutions that deal with this problem.

Keywords: Default, Default Academic, Recovery, and Negotiation.

Create PDF files without this message by purchasing novaPDF printer (http://www.novapdf.com)

1. Introdução

A inadimplência está cada vez mais presente nas instituições de ensino superior, devido a fatores incontroláveis como: situação econômica do país, legislação, baixo poder aquisitivo da população, entre outros.

Este trabalho foi motivado pela necessidade de se buscar um melhor conhecimento acerca da inadimplência que afeta as instituições educacionais, bem como da situação de risco frente ao crescimento da inadimplência nesse segmento, por isso, é importante criar mecanismos para lidar com ela.

Este artigo tem o objetivo de ressaltar como a Faculdade São Luís de França lida com a inadimplência, verificar a porcentagem de inadimplência existente; conhecer os critérios adotados para lidar com a inadimplência e as formas de negociação.

Administrar uma Instituição de Ensino Particular torna-se extremamente complexo frente aos problemas cotidianos, como por exemplo, a inadimplência escolar, que vem se agravando cada vez mais. Diante desse cenário, pretende-se neste trabalho, responder ao seguinte questionamento: O que fazer para enfrentar a inadimplência?

O texto está dividido em dez sessões, sendo a primeira o histórico da Faculdade São Luis; a segunda o referencial teórico abordando a inadimplência escolar; a terceira a inadimplência na Faculdade São Luis; a quarta as causas da inadimplência; a quinta a política de cobrança; a sexta a legislação educacional; a sétima os resultados da pesquisa; a oitava as considerações finais; a nona os agradecimentos e a décima as referências.

2. A Faculdade São Luís de França e a sua trajetória

Idealizada pela professora Sônia Fonseca de Moraes, teve sua origem através do Decreto nº. 1.845 de 28 de março de 1996, quando foi autorizada pela Portaria nº. 2.067 de 31 de outubro de 1997 pelo Ministério da Educação. Desde o início a FSLF tem atuado no sentido de consolidar suas propostas e cumprir seu papel, no contexto regional de promover o ensino, a extensão, a ciência e a tecnologia, visando o desenvolvimento e a inserção positiva

Create PDF files without this message by purchasing novaPDF printer (http://www.novapdf.com)

no Estado de Sergipe na economia globalizada. Nesse sentido, vem promovendo ações em alguns setores considerados fundamentais e interagindo com os mais diferentes atores sociais atuantes no estado. (PDI, 2006-2010).

Em 1998, teve início a história da Faculdade São Luís de França, que funcionava anexo ao Colégio Brasília, oferecendo o Curso de Administração de Empresas. Em 1999, foi transferida para a Rua Laranjeiras, nº.1838 - Bairro Getúlio Vargas. Em 2000, foi autorizado pelo Ministério da Educação, o seu primeiro curso na área de educação (Pedagogia). Esse curso teve início em 2001, com três turmas, sendo manhã, tarde e noite, até o ano de 2004 a faculdade funcionava no regime anual, passando para semestral a partir do primeiro semestre de 2005, nesse mesmo ano deu-se início aos cursos de Pós-Graduação em Gestão Empresarial, Gestão Bancária, Psicopedagogia Clínico Institucional, Didática e Pedagogia Empresarial.

No ano 2008 o MEC, através da portaria Nº. 394 de 28/05/2008, publicada no D.O.U. em 29/05/2008, autoriza o terceiro curso de graduação da instituição e o segundo na área de educação (Letras). Com o passar dos anos os cursos de Pós-Graduação tomaram grande proporção, hoje contamos com dez cursos de Pós-Graduação e três de graduação que totalizam em média 2000 alunos. (PDI, 2006-2010)

Ao longo desses onze anos a Faculdade São Luís de França vem contribuindo para formar profissionais e cidadãos co-responsáveis para com a sociedade, acreditando, dessa forma, estar cumprindo sua missão.

3. Inadimplência Acadêmica

Os administradores de instituições particulares de ensino são sabedores de que gerir uma empresa de prestação de serviços educacionais torna-se algo extremamente complexo frente à problemática da inadimplência escolar, que vem se agravando cada vez mais.

De acordo com a Confederação Nacional dos Estabelecimentos de Ensino (2009), a taxa média de inadimplência no corrente ano foi de 35%[1].

[1] http://www.confenenonline.com.br/servicos.asp. Em 30/11/2009.

Create PDF files without this message by purchasing novaPDF printer (http://www.novapdf.com)

Algumas questões frente à inadimplência escolar são indiscutíveis e observáveis na própria legislação, como a da proibição de afastarmos o aluno inadimplente durante o ano letivo.

No Setor Educacional, a inadimplência se configura pela falta de pagamento das mensalidades em dia por parte do contratante do curso em que ele está matriculado.

Algumas instituições só consideram o aluno devedor como inadimplente a partir de um determinado prazo. Entende-se que o contratante está, num primeiro momento, atrasado em sua mensalidade, podendo efetuar o pagamento até o 30º dia após o vencimento, nesse momento a instituição poderá notificar o aluno com uma simples ligação.

Num segundo momento, entende-se que o contratante que não paga a mensalidade entre 30 e 90 dias, está em débito com a instituição, nesse caso o Setor de Negociação poderá notificá-lo com uma carta de cobrança. A partir do 90º dia é que o aluno passa a ser considerado inadimplente, podendo ter seu nome inserido no cadastro de Serviço de Proteção ao Crédito – SPC e na SERASA.

A inadimplência ocorre porque o consumidor sofre impactos constantes na sua renda e esses determinam os limites e restrições orçamentárias do consumidor fazendo com que ele perda o controle estando propício a ser inadimplente. Portanto, é necessário abordar o perfil do mau pagador.

Segundo Teixeira e Silva (2001, p. 20), "O mau pagador" pode ter vários perfis:

a) O "Verdadeiro mau pagador", definido como uma pessoa com intenções de lesar o credor simplesmente, e recusa a pagar ou tenta prolongar ao máximo o pagamento.

b) O "Mau pagador ocasional", não teve a intenção de enganar o credor quando fez o pedido de crédito, mas por algum motivo pessoal não tem condições de cumprir suas obrigações.

c) O "Devedor crônico", é aquele que sempre atrasa mas que acaba pagando. Quando bem administrados e controlados pelo credor podem ser excelentes fontes de lucro (por isso são bastante estimados pelos financeiros).

"As principais causas estão no esquecimento do compromisso do devedor, por confusão na data de vencimento da dívida, devedor sazonal, devedor vítima de eventos imprevisíveis, atraso propositais e devedores em dificuldades financeiras" (TEIXEIRA; SILVA, 2001. p. 21).

Create PDF files without this message by purchasing novaPDF printer (http://www.novapdf.com)

4. A Inadimplência na Faculdade São Luis de França

Conforme estudo de caso realizado nessa instituição, verificou-se que o índice de inadimplência vem crescendo gradativamente, tomando como base os últimos relatórios de inadimplentes da graduação no período de 2008 à 2009/1, esses relatórios apontaram o quantitativo de alunos que não realizaram a matrícula de um semestre para o outro, deixando dessa forma de efetuar a quitação do débito.

A Faculdade São Luís de França, sentindo a necessidade de resgatar receitas consideradas perdidas, passou a adotar em 2001 uma política de cobrança interna, criando o Setor de Negociação, de 2001 a 2002 o processo de negociação era feito através de planilhas no Excel, somente em 2003 com a implantação do RM Sistemas passou a formalizar os acordos através do Fluxus uma ferramenta que permite que o débito do aluno seja automaticamente baixado no sistema, gerando as parcelas com vencimentos de acordo com a negociação.

Entre o período de 2008 a 2009/1 a política de negociação da Faculdade São Luis, passou por diversas modificações, dentre elas, podemos destacar a extinção do cheque bem como do boleto bancário, passando a exigir uma entrada em dinheiro de 50% da dívida e o restante parcelado no cartão de crédito, na virada do primeiro para o segundo semestre de 2009, essa entrada foi alterada para 60%.

Tomando como base o último Relatório de Inadimplência da Graduação datado do dia 04/09/09 (documento interno), essa nova política elevou o índice de alunos que não regularizaram a pendência financeira, deixando de negociar por falta de recursos para arcar com a entrada e até mesmo por não possuir um limite suficiente para o parcelamento no cartão de crédito.

Nota-se que a dificuldade para formalizar o acordo deve-se ao fato de que o perfil dos alunos dessa instituição é de assalariados, sem renda extra para financiar seus estudos, priorizando a alimentação, aluguel, remédios, outros financiamentos e deixando a educação em último plano, isso porque ele sabe que ao final do semestre terá como negociar e dar continuidade aos seus estudos.

Create PDF files without this message by purchasing novaPDF printer (http://www.novapdf.com)

Diante da grande concorrência, a instituição acaba por acatar o parcelamento das mensalidades, que deveriam ser pagas mês a mês, pois são sabedores de que a inadimplência não está em um só lugar e sim generalizada, o que ocorre é que com o não recebimento dessas mensalidades, a empresa busca recursos para arcar com todas as despesas operacionais, deixando dessa forma de investir na melhoria das instalações bem como em benefícios que poderiam ser ofertados aos seus colaboradores.

De acordo com Marques (2006),

> a situação tem levado muitas instituições a fazer uso de empréstimos bancários, encarecendo seu custo operacional. Ou até mesmo a atrasar o pagamento de suas obrigações fiscais e tributárias. Algumas universidades têm encontrado dificuldades para atingir o equilíbrio econômico-financeiro. [2]

5. Causas da Inadimplência no Setor Educacional

Para formular uma base de dados sobre as causas de inadimplência no setor educacional, fora extraído do estudo de caso acima indicado, informações que demonstram algumas possíveis causas da inadimplência como: desemprego, endividamento, fiança ou avalista e empréstimo de documentos.

O desemprego é considerado a primeira causa da inadimplência. Nesse caso, o devedor é considerado uma vítima e não um devedor, pois essa causa é devida à política governamental do país, sendo que o desemprego se torna um problema social, não havendo previsão de quando irá ocorrer.

O endividamento é a conseqüência de uma economia estável. O endividamento do brasileiro é em busca da qualidade de vida O devedor assume o compromisso, mas não faz um planejamento bom, por não ter formação suficiente para fazê-lo adequadamente. Freqüentemente isso ocorre por ser a única forma de conseguir um objetivo, então, abraçam a oportunidade e se dão mal.

A fiança ou avalista é outra forma de inadimplência. Ser fiador de alguém significa uma terceira pessoa, que não tem nada a ver com o negócio, assumir a obrigação pelo outro; normalmente, essa pessoa é alguém próximo ao fiador principal.

---

[2] <http://www.universia.com.br > Acesso em: 14 set. 2009.

Create PDF files without this message by purchasing novaPDF printer (http://www.novapdf.com)

O empréstimo de documentos é um exemplo bem claro. O empréstimo de cheques a uma pessoa próxima é complicado porque, embora haja a expectativa de ser reembolsado, os dias passam e o nome de quem os emprestou passa a ficar sujo, visto que o reembolso, geralmente, não ocorre.

Para a instituição de ensino cobrar as pessoas inadimplentes é necessário que ela siga algumas recomendações, segundo Rodrigues (2004, p. 79-80):

- estar devidamente regularizada, no que tange à Constituição, tendo os seus cursos totalmente reconhecidos pelo Ministério da Educação;
- estar registrada na Junta Comercial;
- ter contrato de prestação de serviços educacionais devidamente assinado pelos contratantes, o qual deve ser realizado com base no Regimento Interno da Escola, na Constituição Federal, no Novo Código Civil, na Legislação Educacional, principalmente, na Lei Federal 9.870/99, nas Medidas Provisórias, Decretos e Portarias editadas pelas entidades governamentais;
- o contrato deve conter uma cláusula de inadimplência bem rígida, deixando claro ao contratante quais as conseqüências decorrentes do não pagamento da mensalidade.

De acordo com Rodrigues (2004, p. 81), o famoso inadimplente é aquele que passa por dificuldades, tendo que fazer escolhas do que pagar. Sendo assim, pode-se dizer que, ao cumprir com suas obrigações, as prioridades são:

1. Financiamentos de Imóveis;
2. Financiamento de Automóveis;
3. Despesas Básicas;
4. Cartão de Credito e Comércio;
5. Saúde;
6. Educação.

Observa-se, portanto, que, nesse rol, a educação vem em 6º lugar, sendo a menos considerada entre os brasileiros. Esse é o problema, já que a educação é essencial em nossa vida, devido ao fato de se considerar que, nos dias de hoje, quem não se profissionaliza fica para trás perante a sociedade.

Create PDF files without this message by purchasing novaPDF printer (http://www.novapdf.com)

6. A política de cobrança

Para que haja uma cobrança de mensalidades atrasadas existem alguns requisitos fundamentais a serem levados em consideração, como: a contratação de prestação de serviços, cláusula de inadimplência clara, bem como uma boa forma de negociação.

Na contratação de prestação de serviços é indispensável que a instituição apresente ao seu cliente um contrato para que a cobrança seja eficaz; esse contrato deve ser muito bem elaborado, pois é a principal prova para realização da cobrança judicial ou extrajudicial.

Segundo Rodrigues (2004, pág.92), as cláusulas de inadimplência, no contrato, devem ser claras determinando as conseqüências do que pode ocorrer se o contratante não cumprir com sua obrigação, a saber:

- Multas de 2%, juros de 1% ao mês, Correção Monetária;

- Emissão de Duplicatas de Serviços;

- Inclusão no SPC (Serviço de Proteção ao Crédito)

- Cobrança Extrajudicial com Encargos;

- Cobrança judicial com Honorários.

De acordo com Rodrigues (2004, p.144-156), a política de cobrança é composta por quatro fases:

1ª Fase - Matrícula: é o contrato entre a instituição de ensino e o aluno, sendo que a instituição deve colocar à disposição do aluno o maior número de informações, esse é um momento essencial, porque o contratante, ao assinar, está concordando com os termos, as normas, o preço a pagar pelas mensalidades, entre outros. A instituição de ensino deve ter um requerimento de matrícula com cadastro completo, não apenas o nome, endereço, telefone, mas, também, idade, CIC, RG, comprovante de endereço, referências pessoais e bancárias e outras informações que a instituição definir que sejam necessárias. A análise cadastral financeira dos contratantes é polêmica, mas para as instituições ajuda e muito para reduzir a inadimplência.

Para facilitar a vida das instituições existem alguns sistemas em que não deve deixar de ser consultado, como: o órgão de proteção ao crédito SCPC, serviços oferecidos pelas

Create PDF files without this message by purchasing novaPDF printer (http://www.novapdf.com)

empresas estaduais ou entidades privadas, que informam se a pessoa tem dividas com a sociedade. Também existe o SERASA, empresa privada que consulta diariamente cartórios de protestos e bancos. As instituições deveriam aliar-se com essas associações para terem acesso às informações de seus clientes.

2ª Fase - Cobrança Interna: é feita pela própria instituição. Uma pessoa do setor financeiro fica encarregada de fazer a cobrança dos inadimplentes e essa pessoa deve ser educada e de conversa boa, sempre se atualizar buscando coisas novas para aplicar no seu serviço o que pode ajudar no desempenho de seu cargo, pois mexer com pessoas já é difícil e com inadimplentes é preciso ter um bom jogo de cintura.

3ª Fase - Cobrança Externa: feita por empresas especializadas no setor; essa empresa pode estar localizada fora ou dentro da instituição, mas deve ser de confiança, com responsabilidade, competente e organizada, pois a empresa deve saber levar a exigência dos alunos pois, normalmente, esses devedores têm problema socioeconômico, para que eles não deixem a instituição ou a prejudiquem de alguma forma.

4ª Fase - Cobrança Jurídica: realizada por escritórios de advocacia confiáveis, que conheçam a legislação educacional, já que há todo um processo antes de cobrar o aluno, ou seja, primeiro notificam, oficialmente, a existência de débito ao aluno e suas conseqüências.

7. Legislação educacional

Na esfera de inadimplência educacional, faz-se necessário mencionar alguns textos legais usados pelas instituições de ensino: O Código de Defesa do Consumidor, a Lei 9870/99 e a Medida Provisória.

7.1 Código de Defesa do Consumidor – CDC

> O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é definido, como "um conjunto de normas que visam à proteção aos direitos do consumidor, bem como disciplinar as relações e responsabilidades entre o produtor, o comerciante e o consumidor final, estabelecendo padrões de conduta, prazos e penalidades". (SILVA, 2001. p.26).

Create PDF files without this message by purchasing novaPDF printer (http://www.novapdf.com)

O CDC é um importante instrumento para estabelecer direitos, responsabilidades, padrões de conduta, prazos e penalidades. No contexto do CDC, foram escolhidos os artigos 42 e 46, por abordarem temas relacionados a instituições de ensino.

> Art. 42. Na cobrança de débitos o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Parágrafo único, alerta que o consumidor que for cobrado em quantia indevida tem direito à restituição, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

O art.42. evidencia que não se pode mais cobrar as pessoas de forma abusada ou expô-las ao ridículo, como colocar o nome dos devedores na entrada da instituição podendo gerar para o devedor uma ação de indenização por danos.

> Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores se não lhes for dada à oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Este artigo explica que a relação de consumo deve ser transparente em todos os contratos, sendo extremamente importante que as instituições de ensino, ao término da confecção de contratos, os fixem em locais bem visíveis, pois o não entendimento desse artigo pode provocar reclamações junto ao Procon (órgão administrativo a serviço das Secretarias de Justiça, que tem o objetivo de conciliar as partes).

7.2 Lei n° 9.870, de 23 de dezembro de 1999.

A lei 9870/99 trata do valor das anuidades ou semestralidades das Instituições de Ensino Infantil, Fundamental, Médio e Superior. Essa lei, também, põe limites na relação entre contratado e contratante na medida em que veta expressamente a rematrícula do aluno inadimplente no artigo 5º:

> Art.5º - Os alunos já matriculados, salvo quando inadimplentes, terão direito à renovação das matrículas, observando o calendário escolar da instituição, o regimento da escola ou cláusula contratual. (CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, 2004. p.356)

Create PDF files without this message by purchasing novaPDF printer (http://www.novapdf.com)

O artigo 5º diz que o aluno já matriculado tem direito à rematrícula com exceção dos inadimplentes, pois o aluno inadimplente não tem direito à renovação da matrícula, assim o aluno não poderá estudar enquanto não pagar a divida, pois ele só renova sua matrícula assim que seu débito for pago na instituição, mas isso tem que ficar bem claro para o aluno para que não reste dúvida e cause problemas.

> Art. 6º - São proibidas a suspensão de provas escolares, a retenção de documentos escolares ou a aplicação de quaisquer outras penalidades pedagógicas por motivo de inadimplemento, sujeitando-se o contratante, no que couber, às sanções legais e administrativas, compatíveis com o Código de Defesa do Consumidor, e com os arts. 177 e 1.092 do Código Civil Brasileiro, caso a inadimplência perdure por mais de 90 dias. (CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, 2004. p.356)

O artigo 6º deve ser analisado em duas partes: a primeira diz que são proibidas a suspensão de provas ou retenção de documentos por motivo de inadimplência e o aluno não pode ser penalizado com sanções pedagógicas. Assim, não pode ser proibido de freqüentar aulas e fazer provas. A segunda parte define as penalidades que o inadimplente pode sofrer por estar nessa situação com a contratação, especificando sanções legais e administrativas.

7.3 Medida Provisória 2173/2001

A Medida Provisória nº 2.173-24, de 23 de agosto de 2001 veio acrescentar mais um parágrafo no artigo 6º da Lei nº 9.870/99, que estabelece:

> Art. 2º - O art. 6º da Lei 9.870, de 1999, passa a vigorar acrescido do seguinte § 1º, renumerando-se os atuais §§ 1º, 2º e 3º para §§ 2º, 3º e 4º:
>
> § 1º - O desligamento do aluno por inadimplência somente poderá ocorrer ao final do ano letivo ou, no ensino superior, ao final do semestre letivo quando a instituição adotar o regime didático semestral. (CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, 2004. p.356).

Essa Medida Provisória veio preencher uma lacuna que ficou com a edição da Lei 9.870/99, que não explicou claramente se a contratada poderia recusar a rematrícula do inadimplente, se ele ainda estivesse em débito com a instituição de ensino.

Create PDF files without this message by purchasing novaPDF printer (http://www.novapdf.com)

8. Resultados da Pesquisa

Apesar de todos os esforços do Setor de Negociação para minimizar o índice de inadimplência na Faculdade São Luis de França, percebe-se que alguns alunos têm dificuldade para negociar as mensalidades em débito, uns por não dispor de uma entrada e do cartão de crédito para o parcelamento da dívida e outros por não ter além da entrada, um limite suficiente para o parcelamento no cartão de crédito.

Verificou-se que alguns alunos concluem o ensino superior com parte ou todo o semestre em débito, alguns até se esforçam e atendem ao chamado do Setor de Negociação para um acordo, pois têm interesse em saldar a dívida e receber o tão sonhado diploma, outros passam anos para negociar e só fazem quando sentem a necessidade de "limpar" o nome que foi incluso no Serviço de Proteção ao Crédito – SPC e/ou Serasa, isso pelo fato de quererem financiar um móvel e/ou um imóvel, participar de concursos ou candidatar-se a um novo emprego, pois algumas organizações consultam os dados dos candidatos e se estes estiverem com restrições perdem a oportunidade de ingressar na empresa.

A Faculdade São Luís, utiliza-se de meios para incentivar o aluno a pagar as mensalidades em dia, ofertando descontos até a data do vencimento, mas ainda assim podemos afirmar que a inadimplência vem crescendo nos últimos semestres, isso se deve a diversos fatores já apontados nesse trabalho, sendo que o mais predominante é o desemprego.

9. Considerações Finais

Partindo da necessidade de se entender o processo de negociação de débito diante do crescimento da inadimplência na instituição e quais recursos a Faculdade pode utilizar para enfrentar esse problema, foi desenvolvido este artigo com o intuito de pesquisar como a Faculdade São Luis de França lida com a inadimplência, mostrando que além da implantação de um Setor de Negociação, a Faculdade utiliza-se de ferramentas como a inclusão do aluno inadimplente no Serviço de Proteção ao Crédito – SPC e na SERASA.

Desse modo, depois de verificar que o mau pagador tem diferentes perfis e sofre influência de vários fatores como: economia, leis, desemprego, etc., a instituição busca

Create PDF files without this message by purchasing novaPDF printer (http://www.novapdf.com)

sempre a negociação adequada para que nenhuma das partes se prejudique, dessa forma, além de ofertar descontos para pagamento à vista, é dado ao aluno inadimplente a condição de negociar sua dívida através de cartão de crédito, que em alguns casos são acordados em até cinco parcelas.

Com o intuito de minimizar a inadimplência, a instituição oferta a todos os alunos, descontos nas mensalidades pagas dentro do vencimento, pois acredita que esse é um diferencial para bonificar os alunos adimplentes.

Neste trabalho procurou-se demonstrar como a instituição de ensino superior tem enfrentado o problema da inadimplência, comprovando que, com a experiência de anos anteriores foi desenvolvido um trabalho no setor de negociação de débito com a finalidade de resgatar débitos atrasados, através de parcelamento em cartão de crédito e descontos.

Ficou evidenciado a preocupação da instituição em procurar meios para garantir o recebimento dos alunos inadimplentes, como o parcelamento de débitos, bem como para impedir que estes não migrassem para outras faculdades diante da grande concorrência neste Estado.

Através deste trabalho pode-se perceber que a tecnologia implantada através do sistema RM, bem como os serviços de inclusão do SPC e SERASA através da internet, tornou-se um instrumento eficiente para o setor de negociação de débito, facilitando a negociação, através de banco de dados desses alunos, e do histórico de pagamentos destes.

10. Agradecimentos

"A melhor maneira de prever o futuro é criá-lo" (Peter Drucker). Portanto somos o que queremos ser, embasada nessas palavras consegui vencer mais uma etapa da minha vida e como não seria possível chegar ao fim dessa jornada sozinha, não poderia deixar de agradecer a algumas pessoas que contribuíram na minha formação.

Agradeço a Deus por ter-me concedido o dom da vida e iluminado o meu caminho em direção a realização de mais um sonho.

Aos meus pais Cantidiano e Bernadete que com certeza me protegem e observam meu sucesso de um plano superior. Amarei vocês por toda a eternidade.

Create PDF files without this message by purchasing novaPDF printer (http://www.novapdf.com)

À minha filha Elainy que muito me apoiou e me incentivou a trilhar esse caminho, e ao meu filho Gabriel que ao longo desses anos privou-se da minha presença, essa vitória dedico a vocês que são a razão da minha vida. Amo vocês!

Aos meus irmãos, Jolival Guedes, Maria Auxiliadora, Maria Ester, José Cantidiano e em especial à minha irmã Maria José pelo afeto dedicado ao meu filho, pois sem esse apoio eu não teria dado continuidade aos estudos.

À Lucy que ao longo desses anos vem dedicando um cuidado especial ao pequeno Biel.

À minha sobrinha Tatiane e ao sobrinho de coração Ton, que me apoiaram nessa jornada.

À Direção, em especial à Diretora Cristiane Tavares Fonseca de Moraes Nunes, que me proporcionou essa oportunidade.

Aos colegas de trabalho e amigos, em especial à Danielle, Cled, Nice, Neide, Ariselma, Wclésio e Valfran, que estiveram presentes e me apoiaram na construção de trabalhos acadêmicos.

Aos mestres – Obrigada a todos pelo empenho e dedicação na minha formação, em especial aos meus mestres admiráveis Suely Braga, Telma Delmondes, Mara Rúbia, Osíris Ashton , Jorge Luíz, Antonio César e Samira Yssa (in memorian), por deixarem marcas profundas que levarei por toda minha vida.

Aos colegas – Grata pelo companheirismo. Desejo a todos que brilhem onde quer que estejam, e jamais aceitem a mediocridade. Façam à diferença.

“Cada um de nós compõe a sua história, e cada ser em si carrega o dom de ser Capaz de ser Feliz” (Almir Satter).

11. Referências

1. BRASIL. Lei 9.870 de 23 de novembro de 1999. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/LEIS/L9870.htm>. Acesso em: 02 de set. de 2009.

Create PDF files without this message by purchasing novaPDF printer (http://www.novapdf.com)

2. BRASIL. Medida Provisória 2.173-24, de 23.08.2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/MPV/2173-24.htm#art1>. Acesso em: 02 de set. de 2009.
3. <http://www.confenenonline.com.br/servicos.asp> Acesso em 30/11/2009.
4. MARQUES, Renato. **Inadimplência amedronta Ensino Privado**. 2006. Disponível em: <http://www.universia.com.br > Acesso em : 14 set. 2009.
5. PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional da Faculdade São Luís de França, 2006-2010.
6. RODRIGUES, Luis Fernando. **Gestão da Inadimplência Educacional**. Cotia: Alabama, 2004.
7. SILVA, Jorge Alberto Quadros de Carvalho. **Código de Defesa do Consumidor anotado.** São Paulo: Saraiva, 2001.
8. TEIXEIRA, Adriano Fernandes; SILVA, Alexandre Ricardo da. **Créditos de difícil recebimento:** crédito, cobrança, inadimplência e os seus tratamentos contábeis. 1 ed. Franca: Facef, 2001.

Create PDF files without this message by purchasing novaPDF printer (http://www.novapdf.com)