



Como tratar a
inadimplência
na sua instituição de
ensino?

Saiba como alcançar índices de
inadimplência próximos a zero.

A Ativos Cobranças Educativa deseja que você aproveite esse material!



Para servir-se de nosso material navegue pelos capítulos usando as setas do seu teclado para prosseguir em cada tema.

Leia com bastante atenção!

1 | Introdução

2 | O impacto da inadimplência nas Instituições de Ensino (escolas, faculdades e cursos livres)

3 | Direitos do inadimplente x direitos do ensino regular e superior

4 | Como prevenir a inadimplência

5 | Quais são e como lidar com os diferentes perfis de inadimplentes?

6 | Conclusão

7 | Nossa Empresa

1. Introdução

A inadimplência é um mal conhecido dos gestores, administradores ou até mesmo dos donos de escolas e nos últimos anos, com o agravamento da crise, ela se tornou ainda mais preocupante. O atual cenário econômico de inflação acima da média, a alta taxa de juros e aumento do desemprego está extremamente desfavorável para os responsáveis financeiro junto às escolas, faculdades e cursos livres, e isso se reflete em índices cada dia mais preocupantes.

As palavras crise e aumento de inadimplência sozinhas já são suficientes para alarmar líderes de quaisquer segmentos de mercado, mas devido às especificidades e legislações que dificultam a recuperação de crédito por parte de escolas, faculdades e cursos, os gestores educacionais precisam estar ainda mais atentos e alarmados para as consequências dessa combinação.

Afinal, se antes o perfil do mau pagador refletia aqueles consumidores esquecidos, que tiveram um imprevisto ou agiam de má fé, agora ele também inclui as famílias que mesmo com esforço, não conseguem fazer as mensalidades da instituição caberem em seus orçamentos.

Mas como criar medidas efetivas de recuperação de crédito sem deixar de seguir as leis que protegem os alunos? Quais os direitos da instituição? O gestor deve se envolver no processo de cobrança? Como identificar os perfis de inadimplentes?

Questões como estas preocupam escolas, faculdades e cursos de todo o País, que vamos apresentar a seguir. Vamos também abordar quais as medidas indispensáveis para ajudar você, gestor, administrador, ou proprietário de Instituição de Ensino como combater a inadimplência em seu estabelecimento educacional.

Boa Administração...!

2

O impactoda inadimplência
nas instituições de ensino
(escolas, faculdades e cursos
livres) ...





O recebimento das mensalidades é a principal, se não a única fonte de renda das instituições de ensino. É a partir do pagamento realizado pelos responsáveis financeiros que escolas, faculdades e cursos livres conseguem aperfeiçoar sua equipe docente, otimizar suas rotinas e investir na melhoria da infraestrutura e em novos equipamentos para os alunos.

Quando as instituições deixam de receber, elas precisam deslocar recursos de outras áreas para cobrir os custos básicos para que se mantenham em funcionamento - como luz, água, aluguel ou manutenção do espaço, materiais de secretaria e salário dos colaboradores - e deixam de investir na melhoria de seus processos. Assim, o bom funcionamento da instituição fica comprometido.

- ✓ Prejudica a coletividade, pois o cálculo dos inadimplentes é transferido para os alunos adimplentes;
- ✓ Atrapalha o pagamento das despesas da escola, que muitas vezes acaba atrasando o pagamento de fornecedores;
- ✓ Prejudica o pagamento de todos os funcionários, sobretudo professores;
- ✓ Impede a compra de novos materiais e recursos;
- ✓ Prejudica toda a rotina escolar, podendo, inclusive, prejudicar um ano letivo;
- ✓ Inviabiliza projetos de melhoria idealizados pelos gestores;
- ✓ Atrapalha o planejamento financeiro e prejudica o fluxo de caixa da instituição.

Fonte: WPensar - www.wpensar.com.br

O descumprimento das obrigações financeiras pelos pais e/ou responsáveis financeiro afetam a gestão das instituições de ensino como um todo e seus índices têm se tornado cada vez mais alarmantes. Um estudo inédito realizado pela área de marketing de nossa empresa em 2019 apontou alguns dados preocupantes para o setor educacional:

42,96%

de crescimento na inadimplência dos alunos com instituições de ensino fundamental, médio e superior de todo o Brasil.

No primeiro semestre de 2017, comparado a 2018, a inadimplência nas escolas havia apresentado queda de

3,6%.

Esta foi a maior alta nesta relação desde 2016, quando o índice registrou elevação de

11,4%.

Se considerarmos apenas o ensino fundamental e médio, o aumento foi de

37,83%

nos primeiros seis meses de 2019 em relação ao mesmo período de 2017/2018.



O índice de inadimplência na educação foi superior aos apresentados pelo Indicador Serasa Experian de Inadimplência do Consumidor relacionado a outros setores.

Somados a esses dados, temos também outros dois fatores que agravam o cenário da inadimplência nas escolas e tornam ainda mais difícil para os líderes educacionais reverterem esse quadro. Um deles é a falta de conhecimento do gestor da situação real da escola. O outro são as leis que regulamentam os direitos dos alunos nas situações de inadimplemento e das instituições de ensino e que vamos tratar no próximo item deste material.

3

Direitos do inadimplente x Direitos das Instituições de ensino regular e superior

A Lei 9.870/99 rege a relação financeira entre instituições de ensino “escolas, faculdades e cursos livres”, e os responsáveis pelo pagamento das mensalidades. Esse regulamento, que podemos chamar aqui de “**Lei de mensalidades escolares**”, define que o aluno inadimplente não pode sofrer nenhum tipo de pressão por parte dos gestores dos estabelecimentos de ensino para pagar a dívida.

O aluno não pode, por exemplo, ser desvinculado da instituição de ensino antes do fim do ano letivo, ou ser impedido de fazer provas, ou ser submetido a outros tipos de sanções. Além disso, são assegurados ao estudante uma série de direitos, que explicaremos no quadro abaixo.



Atenção! Outros tipos de instituições de ensino como os cursos de especialização, profissionalizantes, de idiomas ou informática (que não se enquadrem nessa lei) devem se atentar para não infringir as regras previstas pelos órgãos de defesa do consumidor. A dica para evitar problemas e não errar na hora de cobrar ou sancionar os inadimplentes é organizar um contrato com a supervisão de especialistas jurídicos.

São eles²:

- ✓ Frequentar as aulas até o final do período letivo
- ✓ Fazer as provas
- ✓ Receber as notas
- ✓ Solicitar documentos acadêmicos;
- ✓ Não sofrer nenhum tipo de constrangimento
- ✓ Não ter seus documentos retidos
- ✓ Não ser penalizado pedagogicamente
- ✓ Realizar transferência para outra instituição
- ✓ Não ser desligado da instituição antes do ano letivo terminar



Sob a ótica dessas instituições de ensino, a Lei pode parecer prejudicial no combate à inadimplência, já que dá pouca margem de sanções para os mau pagadores. Entretanto, o que muitos gestores não sabem é que escolas, faculdades e cursos livres também têm direitos quando tratam com alunos inadimplentes, como se negar a fazer a rematrícula do aluno em um novo ano letivo e desvinculá-lo da instituição, encaminhar à protesto as mensalidades (Central de Protesto Rápido – Ativos Facilités), e recorrer judicialmente para exigir o pagamento das mensalidades e incluir os responsáveis financeiros nos serviços de proteção de crédito.



Essas medidas podem ser adotadas desde que não infrinjam as normas dispostas na lei 9.870/99 (para conferir a lei na íntegra, clique [aqui](#)).

É importante lembrar também que antes de partir para as ações mais duras, as instituições devem tentar entender o que está acontecendo com as famílias.

O PROCON, órgão de defesa do consumidor, orienta ainda que a instituição e família procurem solucionar o problema de maneira amigável e, se possível, com parcelamento de débitos e aumento no prazo de pagamento. Contudo, caso a conversa com o responsável financeiro não seja suficiente para se chegar a um consenso na negociação, a instituição pode recorrer a outras instâncias, desde que as sanções não fujam das regras estabelecidas pela legislação.

4

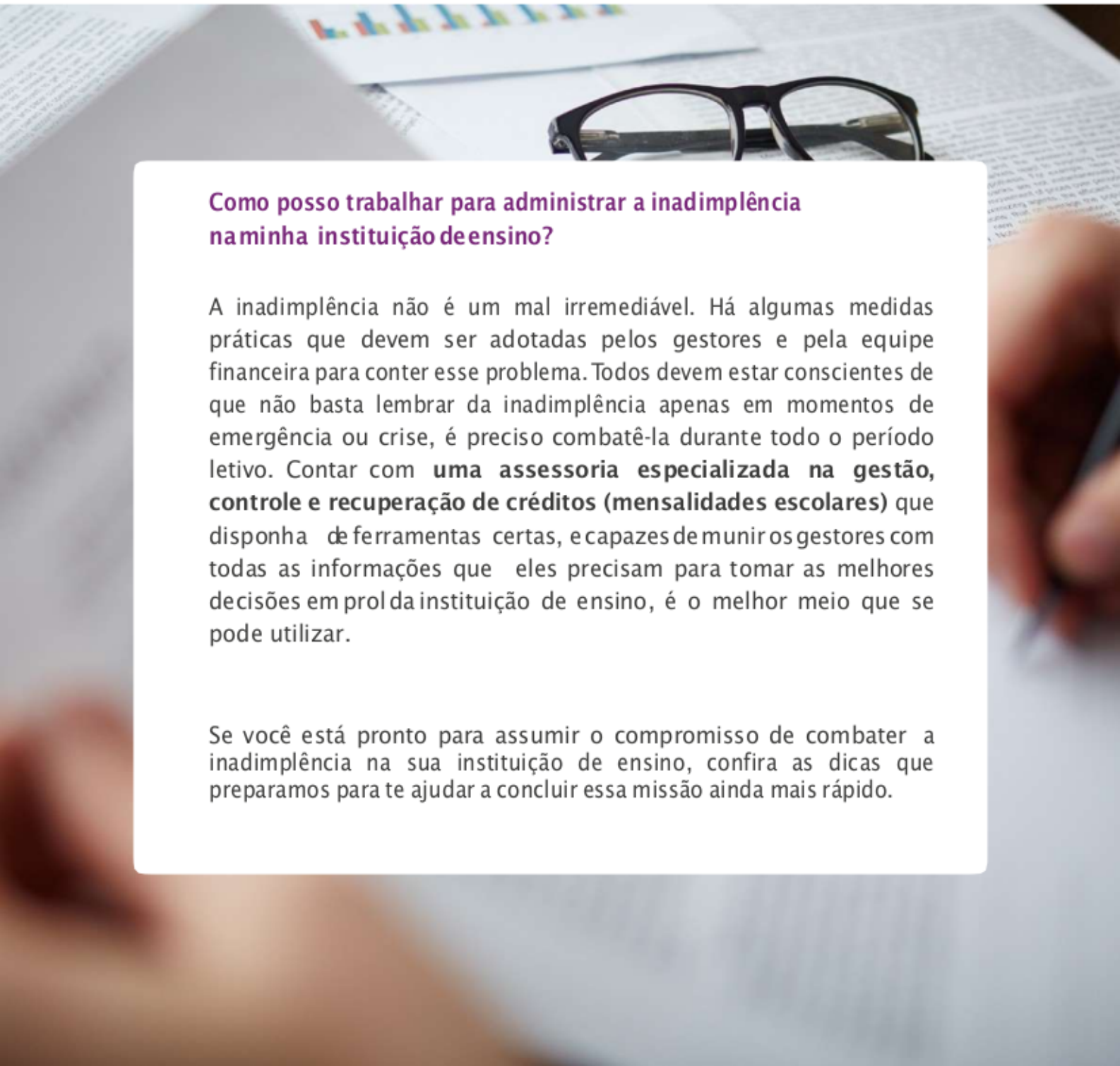
Como prevenir a inadimplência





Os motivos que levam a inadimplência a ocorrer são muitos e variam de acordo com o cenário de cada escola ou curso, por isso não há como definir uma receita de bolo que possa ser aplicada a todas as instituições de ensino para resolver o problema.

Entretanto, existe uma série de ações de prevenção, monitoramento e reversão que podem ser adotadas para reduzir os índices de atrasos e falta de pagamento das mensalidades.



Como posso trabalhar para administrar a inadimplência na minha instituição de ensino?

A inadimplência não é um mal irremediável. Há algumas medidas práticas que devem ser adotadas pelos gestores e pela equipe financeira para conter esse problema. Todos devem estar conscientes de que não basta lembrar da inadimplência apenas em momentos de emergência ou crise, é preciso combatê-la durante todo o período letivo. Contar com **uma assessoria especializada na gestão, controle e recuperação de créditos (mensalidades escolares)** que disponha de ferramentas certas, e capazes de munir os gestores com todas as informações que eles precisam para tomar as melhores decisões em prol da instituição de ensino, é o melhor meio que se pode utilizar.

Se você está pronto para assumir o compromisso de combater a inadimplência na sua instituição de ensino, confira as dicas que preparamos para te ajudar a concluir essa missão ainda mais rápido.

Medidas Preventivas



Fique atento à renda familiar

Antes de concretizar a matrícula do aluno na sua instituição de ensino, procure identificar o perfil da família e entender se a mensalidade caberá no orçamento dos responsáveis;

Muitas vezes, é melhor negociar uma bolsa de estudos ou algum desconto logo no início do contrato do que precisar tratar um caso de inadimplência no futuro. Os gastos com a escola geralmente representam de 10% a 15% da renda familiar. Fique atento se a mensalidade ultrapassar muito esses índices.



Mantenha contrato com serviços de proteção ao crédito

Consulte um dos bancos de restrições cadastrais, e de preferência seja assinante de um deles, antes de receber a matrícula do novo estudante e confira se o responsável financeiro está em dia com suas obrigações. Para complementar esta análise, a instituição pode também entrar em contato com a antiga escola para pegar referência sobre o histórico de pagamentos da família.



Facilite o pagamento das mensalidades

Com a rotina cada vez mais atribulada, muitas vezes os pais e alunos não têm tempo para ir até a instituição.

A dica então é fornecer diferentes opções de pagamento, como débito em conta corrente (DCC), emissão e pagamento de boleto online e cartão de crédito.



Mantenha um canal direto de comunicação com os pais

Dessa forma, ficará mais fácil para os pais entenderem como o dinheiro que eles investem é utilizado na instituição e conscientizá-los de que são responsáveis diretos pela qualidade do ensino que seus filhos recebem.



Informe aos pais sobre os investimentos da escola ou curso

Essa é uma medida simples, mas muito eficaz. Ao informar aos pais sobre os investimentos da instituição, as previsões de melhoria, entre outras coisas, eles se tornam mais envolvidos e acabam se sentindo mais responsáveis pela qualidade da educação dos filhos.



Premie os bons pagadores

Ofereça descontos para o pagamento antecipado da mensalidade e para aqueles que optam por formas automáticas de pagamento como débito em conta, por exemplo.

Monitoramento, Controle e Ações de Reversão



A Ativos Cobrança Enviará Lembretes automáticos

Afinal, nem sempre a causa da inadimplência é um problema financeiro, às vezes isso se dá por um simples esquecimento que pode ser facilmente resolvido.



A Ativos Cobrança fara o Controle e Monitoramento dos Inadimplentes

É preciso dispor de dados para traçar uma estratégia correta de combate à inadimplência. Sem controle, mesmo que seja proativo, o gestor não consegue saber onde deve atuar para resolver os problemas da instituição e pode focar seus esforços em ações que não tragam resultados. Invista em ferramentas que permitam a você, líder escolar, mapear a inadimplência e tomar decisões certas para acabar com esse mal na sua escola ou curso. É importante lembrar também que a escola deve estar sempre atenta ao que determina a lei 9.870/1999 para não cometer nenhuma infração na hora cobrar as mensalidades em aberto e que os cursos devem se atentar às cláusulas de seus contratos.



Tenha um bom Contrato com a Ativos Cobrança...

Os gestores escolares costumam ser pessoas que mantêm um contato maior com os alunos e suas famílias, por isso, não devem se envolver no processo de cobrança de mensalidades. O ideal é que esta situação seja resolvida por uma equipe de profissionais capacitados que não mantenha vínculos emocionais com os responsáveis, ou seja, que não esteja envolvida no processo educacional. Separar as questões pedagógicas dos processos financeiros da instituição é essencial para que responsáveis percebam que a maior preocupação está relacionada à qualidade de ensino, e não ao lucro que obtém através do pagamento das mensalidades.



Separe os perfis de inadimplentes

Identifique quais casos de inadimplência são esporádicos e quais sempre se repetem. A partir daí crie planos de ação para cada perfil. Para os pais que estão inadimplentes por esquecimento a Ativos Cobrança enviará lembretes de cobrança, para aqueles que tiveram algum imprevisto, a instituição, via Ativos Cobrança pode propor o parcelamento da dívida. Já para aqueles que estão com muitas mensalidades atrasadas, a solução é permitir à Ativos Cobrança que faça um convite para uma conversa, para entender qual a real situação da família, a possibilidade de pagamento e tentar chegar a um acordo que seja viável para ambas as partes.

Essas são algumas medidas que podem ser adotadas para tratar e combater a inadimplência na sua escola, faculdade ou curso livre. Quanto mais você conhecer seus alunos, sua família e o cenário da sua instituição, mais terá condições de tomar as melhores decisões para resolver não só a inadimplência, mas quaisquer problemas que venham a ocorrer.

5

Quais são e como lidar
com os diferentes perfis
de inadimplentes?



Em uma separação inicial, podemos dividir os maus pagadores em dois grandes grupos: os que entram em contato com a escola assim que percebem que não irão conseguir pagar aqueles que esperam ser cobrados para se movimentar.

E os gestores de escolas sabem bem: existem bem mais inadimplentes no segundo grupo do que no primeiro.

A Ativos Cobrança lista para você os 4 principais perfis de inadimplentes e a melhor forma de tratar cada um deles para ajudar sua instituição a resolver esse quadro. Veja quais são:

Principais perfis de inadimplentes



Inadimplente eventual

Sabe que deve e quer pagar e sempre avisa quando percebe que vai atrasar. É preciso cobrá-lo com cordialidade, pois se sente constrangido e inseguro por não poder cumprir com suas obrigações financeiras.

Para esse perfil é importante ressaltar que a escola entende sua situação, mas que precisa receber seus pagamentos no prazo para cumprir com seus compromissos e manter a qualidade da educação.



Inadimplente tímido

Diferentemente do eventual, ele não avisa e espera ser cobrado. Sempre tenta se justificar dizendo que não sabia do débito e que acreditava que alguém já havia quitado a dívida. Para lidar com esse tipo de inadimplente, a dica é cobrar com firmeza, porém com calma para que ele não suma de vez. Além disso, é muito importante não se envolver emocionalmente e cobrar todos os encargos cabíveis, deixe isto por conta da Ativos Cobrança.



Inadimplente indignado

Esbraveja e tenta intimidar a instituição e a Ativos Cobrança para postergar o pagamento o quanto pode. O que ele quer mesmo é não pagar e tenta desestabilizar o setor financeiro e ter um motivo para ir à diretoria. Para lidar com esse perfil, a instituição deve fazer o contrário dele e mostrar calma e segurança, enviando-o para a empresa de cobrança. Ele sabe que deve e, ao ver que sua estratégia não deu certo, ele vai pagar.



Inadimplente convicto

Já conhece todas as formas de como evitar o pagamento e sabe argumentar muito bem sobre os direitos do inadimplente e os deveres da escola. É um profissional e exige uma empresa de cobrança muito bem preparada para lidar com ele. A dica para tratar com esse perfil é ter firmeza verbal, convicção, foco e, é claro, domínio do assunto. A comunicação deve ser exclusivamente pela Ativos Cobrança, que adotará as técnicas de cobrança permitidas por Lei.

Identificar e saber tratar os diferentes perfis dos inadimplentes é fundamental para conseguir implementar na instituição medidas de combate que realmente funcionem. Esperamos que, associadas a uma boa ferramenta de cobrança, via Ativos Cobrança, que possui liderança eficaz e proatividade da equipe, essas dicas te ajudem a reduzir os índices de cobranças em aberto na sua escola, faculdade ou curso livre.

6

Conclusão





A inadimplência nas instituições educacional custa caro e é importante agir com rigor profissional.

Conclusão

De um lado desta equação estão os pais e responsáveis que buscam as instituições particulares como uma alternativa para driblar os problemas do ensino público e garantir uma educação de qualidade para seus filhos. Mas que, seja por esquecimento, dificuldades financeiras - ou, em alguns casos, até má fé - não conseguem fazer com que a escola caiba no orçamento da família.

Do outro lado estão as instituições de ensino, que dependem parcial ou integralmente do pagamento das mensalidades para que possam se manter e oferecer um ensino de qualidade.

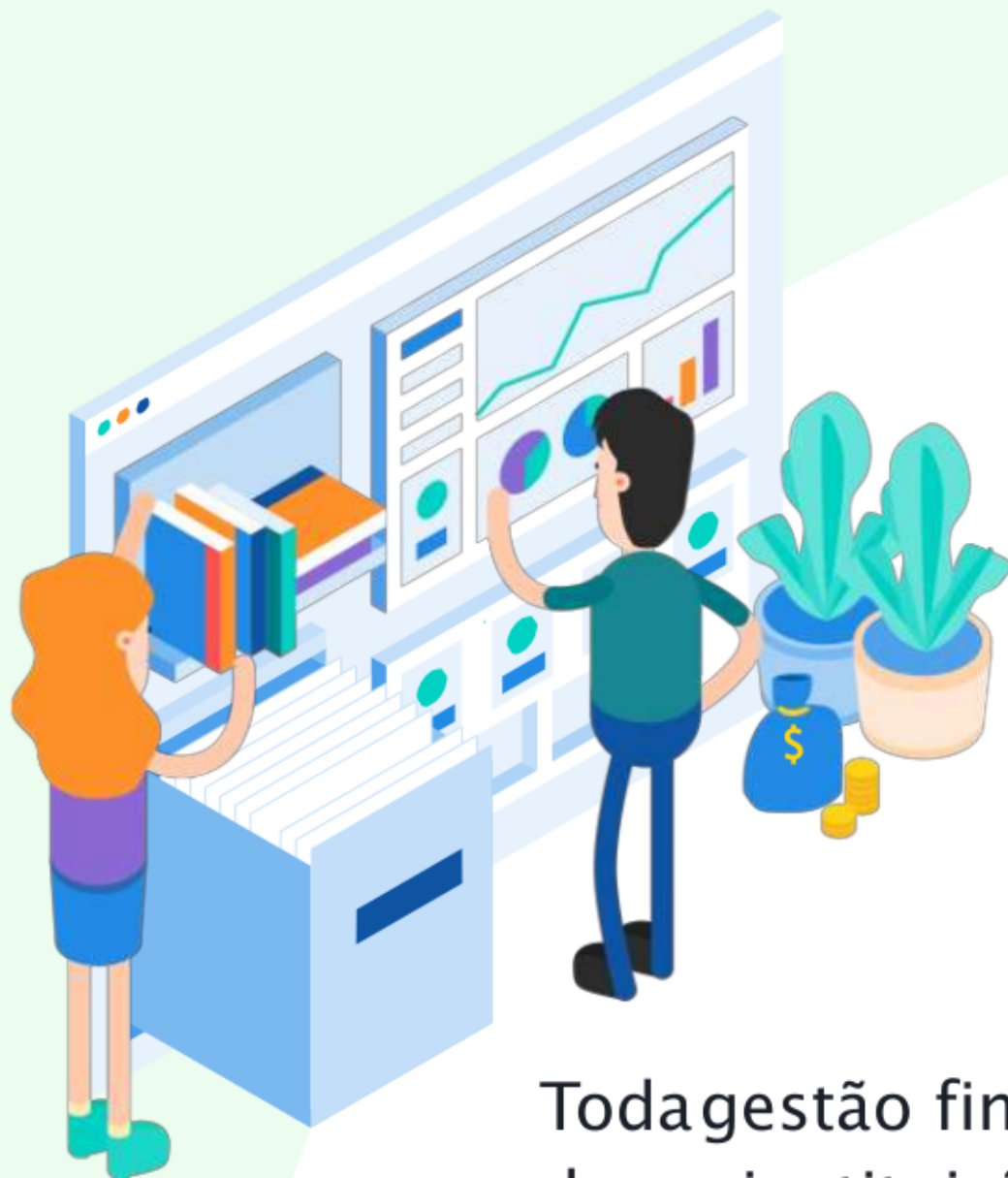
Quando há um desequilíbrio nessa equação, as instituições não conseguem honrar seus compromissos financeiros e precisam fazer cortes no orçamento, deixando de investir em áreas importantes para garantir que o ensino se mantenha em seu mais alto padrão ou, às vezes, sacrificando sua equipe, para não perder qualidade. Esse efeito de bola de neve prejudica o ensino, desgasta as relações, impede a escola de crescer, afeta a produtividade dos docentes, sacrifica os adimplentes e todos saem perdendo.

Até que se crie uma fórmula de separar os inadimplentes mal intencionados dos bem intencionados, cabe à escola ser criteriosa na análise dos candidatos, rigorosa nas cobranças e, principalmente, contar com uma empresa como a **ATIVOS FACILITES SERVICE**, que atua a mais de 26 anos na gestão, controle, administração e recuperação de créditos educacionais, tornando a relação Instituição de Ensino e pais e ou/responsáveis a mais saudável mantendo o equilíbrio contratual entre as partes.

7

Nossa Empresa





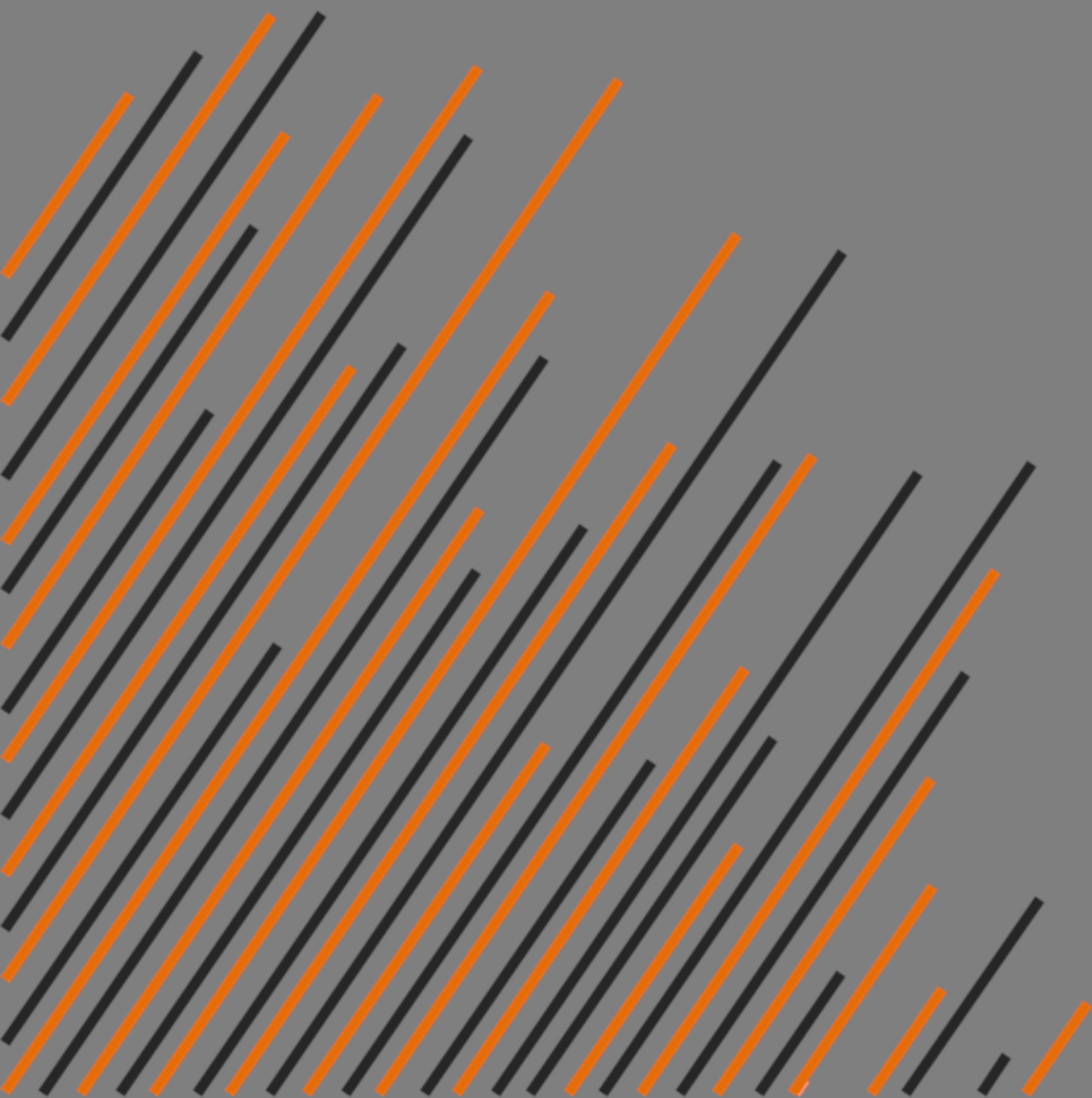
Toda gestão financeira da sua instituição de ensino em um único lugar

O Sistema de Gestão da ATIVOS foi desenvolvido para atender a todas as demandas da sua instituição de ensino. Profissionalize sua gestão para alcançar resultados extraordinários!

Conheça a Ativos Service em nossos endereços eletrônicos

8

Modelo de contrato de cobrança



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO, CONTROLE E RECUPERAÇÃO DE CREDITOS Nº 000/DF

CONTRATANTE, inscrita no CNPJ sob o nº 00.000.000/0000-00 neste ato representado por, Sra, brasileira, casada, residente e domiciliada nesta capital, portadora do CPF nº 000.000.000-00, neste ato denominado de **CONTRATANTE**, e a empresa **CONTRATADA**, com sede no, inscrita no CNPJ sob o nº 00.000.000/0000-00, neste ato representada por sua sócia e administradora Sra., brasileira, solteira, empresária, portadora da carteira de identidade nº 0.000.000 expedida pela SSP-DF e CPF nº 000.000.000-00, residente e domiciliada na cidade de Brasília-DF, neste ato denominada de **CONTRATADA**, RESOLVEM, celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços de Gestão, Controle e Recuperação de Créditos, que se regerá mediante as cláusulas e condições a seguir descritas:

DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA PRIMEIRA: A **CONTRATADA**, compromete-se em prestar serviços de Apoio Administrativo na gestão do conta corrente de títulos à receber, em especial no desenvolvimento das rotinas de gestão, controle e recuperação de créditos originários de mensalidades / parcela(s) e/ou título(s) de crédito(s), gerados a partir da celebração do contrato de prestação de serviços educacionais entre o(a) responsável legal e a **CONTRATANTE** acima qualificada;

DA PERIODICIDADE DE ENVIO DA BASE DE DADOS

CLÁUSULA SEGUNDA: A(s) parcela (s) e/ou mensalidade (s) escolar(es) originárias do contrato de prestação de serviços educacionais e os títulos de crédito (cheques, notas promissórias, letras de câmbio, etc.) não liquidados junto a **CONTRATANTE**, **serão encaminhados(as) à CONTRATADA, a partir do 10º (décimo) dia, após o vencimento**, para o desenvolvimento das rotinas objeto do presente contrato, devendo ser (em) observados todos os critérios previstos na legislação em vigor e tomadas as medidas cabíveis que possibilitem a recuperação dos crédito(s).

DA EFETIVAÇÃO DOS CRÉDITOS E PRESTAÇÃO DE CONTAS

CLÁUSULA TERCEIRA: A **CONTRATADA**, atuando em nome e representação da **CONTRATANTE**, pactuará com o(s) responsável(eis) financeiro negociação parcial ou total de sua dívida junto à **CONTRATANTE**, de forma presencial ou on-line, emitindo “termo de acordo com confissão de dívida”, onde estará especificada a forma de transação adotada, vinculado sempre a uma modalidade de pagamento (boleto, cartão, nota promissória, cheques, etc.) que permitirá à **CONTRATADA** a efetivação de repasse(s) na modalidade de prestação de contas, que dar-se-á diariamente, com créditos em conta corrente (boleto compartilhado) ou semanalmente, com apresentação de relatório(s) analítico(s) de forma a auxiliar o setor financeiro da **CONTRATANTE** na efetivação das baixas/liquidações ocorridas.

DA REMUNERAÇÃO PELOS SERVIÇOS PRESTADOS

CLÁUSULA QUARTA: As partes desde já pactuam que a contraprestação pelos serviços prestados pela **CONTRATADA**, dar-se-á, mediante a aplicação da tabela abaixo:

Faixa	Faixa de Atraso	Remuneração Percentual Fixo	REMUNERAÇÃO VARIÁVEL		
			CM-INPC 2%	Multa 1%	Juros
1	De 10 a 90 dias	3%	0%	50%	50%
2	De 91 a 180 dias	5%	0%	50%	50%
3	De 181 a 365 dias	8%	50%	50%	50%
4	De 366 até 730 dias	12%	60%	50%	50%
5	Acima 731 dias	15%	70%	70%	70%

Parágrafo Primeiro: Fica desde já assegurada à **CONTRATANTE** o recebimento integral do(s) valor(es) relativo a(s) mensalidade(s) escolar(es) e/ou parcela(s), ressalvadas as hipóteses de expressa autorização para concessão de descontos especiais;

DA CONFIDENCIALIDADE ENTRE AS PARTES

CLÁUSULA QUINTA: As partes **CONTRATANTES** concordam em manter a total confidencialidade acerca de todas as informações da relação empresarial a ser estabelecida, como por exemplo, a metodologia de trabalho, informações técnicas, financeiras e comerciais, estratégias corporativas, bem como quanto aos termos e cláusulas que regem o presente contrato.

Parágrafo Único: A infringência do disposto no *caput* desta cláusula e a quebra do sigilo profissional acarretarão na imediata rescisão contratual, obrigando a PARTE responsável a ressarcir à outra por eventuais prejuízos que a mesma der causa.

CLÁUSULA SEXTA: As partes **CONTRATANTE** elegem o foro de Brasília - Distrito Federal, como competente para dirimir quaisquer dúvidas ou questões oriundas deste contrato.

E por estarem assim, justas e contratadas, assinam o presente contrato em 03 (três) vias de igual teor e forma, para que se produzam os devidos efeitos legais.

Brasília - DF, 00 de janeiro de 2021.

CONTRATANTE
CNPJ: 00.000.000/0000-00

CONTRATADA
CNPJ: 00.000.000/0000-00

Testemunhas:



Compartilhar é ajudar!

Mostre para seus colegas que você
se importa com eles.

Compartilhe esse conhecimento.

