

## **A INADIMPLÊNCIA NAS INSTITUIÇÕES PARTICULARES DE ENSINO NA CIDADE DE FRANCA**

INSOLVENCY IN PRIVATE EDUCATIONAL INSTITUTIONS OF THE CITY OF FRANCA

Simone Ferreira Capriccio de **ANDRADE**

Graduada em Administração pelo Centro Universitário de Franca – Uni-FACEF.  
sica\_2004@msn.com

Patrícia Helena **RIUL**

Graduada em Administração pelo Centro Universitário de Franca – Uni-FACEF.  
patiriul@hotmail.com

Maria Sueli de **OLIVEIRA**

Graduada em Administração pelo Centro Universitário de Franca  
msuelioliv@hotmail.com

Melissa Franchini **CAVALCANTI**

Mestre em Administração, Professora do Centro Universitário de Franca – Uni-FACEF.  
melissa@facef.br

### **Resumo**

Este artigo tem por objetivo verificar como as instituições de ensino lidam com a inadimplência, a qual vem crescendo nos últimos anos. Busca-se esclarecer algumas formas ou meios para reduzi-la, pois, com a situação econômica do país, muitas pessoas deixam de pagar suas obrigações por falta de dinheiro. O trabalho desenvolvido mostra que as instituições conhecem os riscos de concessão de crédito, mas se sujeitam a eles, já que a dívida faz parte do negócio e o importante é saber lidar com ela. Este estudo aborda temas como: aspectos gerais de crédito, risco, inadimplência e suas causas, a política de cobrança, inadimplência escolar e algumas leis. São apresentadas novas formas para lidar com a inadimplência ou, ao menos, minimizá-la para ajudar a vida das instituições de ensino. A pesquisa foi aplicada em 28 instituições, devido ao receio da grande maioria das instituições de ensino localizadas na cidade de Franca em liberar dados internos, embora tenham sido enviados 48 questionários. Baseado na pesquisa, constatou-se que, mesmo com o aumento do número de inadimplentes, a média segue um padrão, não apresentando grandes oscilações. Verificou-se, também, que as instituições apresentam uma boa concessão de crédito, entretanto, o sistema de recuperação de crédito precisa ser melhorado.

**Palavras-chave:** Risco – Crédito – Inadimplência – Inadimplência Escolar.

### **Abstract**

The purpose of this work is to verify how educational institutions deal with insolvency, a problem that has been growing in recent years. We try to clarify some ways or forms to reduce it, as with the current economic situation of Brazil, many people do not pay their debts because they cannot afford to do so. The work showed that the institutions are aware of credit concession risks, but they submit to them because the debt is part of the business and it is important to know how to deal with it. This article approaches themes related to insolvency in educational institutions, such as the general aspects of credit, risks, insolvency and its causes, charging policies, educational insolvency, and some laws. The research presents new ways to deal with insolvency or at least minimize it in order to help the educational institutions' life. Although 48 questionnaires were sent, the research was applied to 28 institutions, because the great majority of the educational institutions located at Franca were afraid to release their internal information. It was verified that even with the increasing number of insolvents, the average follows a model and does not show high oscillations. It was also verified that the institutions have a good credit concession, but the credit recovery system has to be improved.

**Keywords:** Risks – Credit – Insolvency – Educational Institution Insolvency.

## Introdução

A inadimplência, que é a falta do pagamento da dívida, está cada vez mais presente nas organizações devido a fatores como: má concessão de crédito, situação econômica do país, legislação vigente, falta de adaptação das organizações à nova realidade do mercado, baixo poder aquisitivo da população, entre outros. Ao conceder o crédito, as empresas devem analisar o risco que irão correr em virtude da incerteza de recebimento da dívida, visto que não se sabe ao certo, se o cliente irá cumprir seus deveres.

A pesquisa desenvolvida, neste artigo, tem o objetivo geral de ressaltar como as Instituições Particulares de Ensino lidam com a inadimplência. E como objetivos específicos: verificar a porcentagem de inadimplência existente; conhecer os critérios adotados para lidar com ela e as formas de negociação para comparar os diversos meios de cobrança utilizados em cada instituição abordada nesta pesquisa.

O interesse pelo tema surgiu da necessidade de se buscar um melhor conhecimento da situação de risco de instituições de ensino, lembrando que a dívida faz parte dos negócios e, por isso, é importante criar mecanismos para lidar com ela.

A cidade de Franca foi escolhida para análise por não se conhecer, estatisticamente, essas características de risco educacional especificamente em instituições de ensino nas bases de dados disponíveis e de domínio público como RAIS e IBGE.

Dessa forma, este trabalho está dividido em: introdução; metodologia; um referencial teórico abordando os aspectos gerais do crédito; inadimplência escolar; causas da inadimplência; política de cobrança; legislação educacional; resultados da pesquisa; considerações finais e referências.

## 1 Referencial teórico

Para falar da inadimplência nas instituições de ensino, é necessário, em primeiro lugar, ressaltar que,

antes mesmo de não acontecer o pagamento da dívida, é feita uma concessão de crédito, ou seja, a instituição irá realizar um levantamento de informações a respeito do possível contratante, e somente após ter feito essa coleta de informações é que estará pronta para decidir se vai encarar o risco de ter o futuro contratante como parte das suas fontes de recursos ou se irá deixar de ter risco.

Hoje em dia, como o mercado está bastante concorrido, passa ser uma vantagem a instituição aceitar o risco, desde que tenha informações positivas a respeito do futuro contratante. Pode-se encarar esse risco, mediante a concessão de crédito, como um fator relevante, porque pode trazer para a instituição um caixa futuro, mas também pode ser classificado como um fator inadimplente da instituição.

### 1.1 Aspectos gerais do crédito

O estudo da concessão de crédito nas instituições educacionais depende, primeiramente, de uma análise dos conceitos de crédito, das políticas e do risco que as empresas correm ao concedê-lo. Assim, de acordo com Blatt (1999, p.23), a palavra crédito origina-se do latim *creditum*, que significa crer, confiar, acreditar e do substantivo *creditor*, que significa confiança. Trata-se de uma palavra com vários significados, mas todos se resumem no fato da entrega de um valor ou quantia no presente mediante uma promessa de pagamento no futuro, sendo esse prazo estabelecido devido a um acordo entre as partes.

Assim, o crédito é importante porque é um meio administrativo que possibilita às instituições de ensino manterem seus alunos oferecendo-lhes condições variadas de pagamento e expandindo a sua participação no mercado.

Entretanto, após conceder o crédito, as instituições estão sujeitas ao risco de não receberem, devido à incapacidade de alguns alunos em gerar seus próprios recursos financeiros. Sendo assim, o risco de crédito está relacionado com o cumprimento das obrigações dos clientes com o credor.

## 1.2 Risco

Segundo Naves de Lima (2002, p.25), “risco é a probabilidade de que algo acordado não se concretize por determinado motivo. Quando esse acordo envolve valores é preciso avaliar a operação em seu conjunto e utilizar mecanismos para minimizar este risco.”

Os riscos enfrentados pelas instituições em geral são classificados da seguinte forma: risco de crédito; risco de mercado; risco operacional; risco de câmbio; risco soberano; risco de liquidez e risco legal. Neste artigo, é abordado “...o risco de crédito – não recebimento dos valores de títulos de carteiras de ativos recebíveis – e o risco de mercado – é o ganho ou perda em contratos ou ativos mediante a mudança de preços na negociação.” (ASSAF NETO, 2005. p.97-100)

## 1.3 Inadimplência

“Inadimplência é a falta de pagamento; inadimplemento é o termo jurídico utilizado, em regra, para designar uma situação de não cumprimento de cláusula contratual; insolvência é a perda total de capacidade de pagamento” (TEIXEIRA; SILVA, 2001. p.19)

A falta de pagamento causa muito transtorno às empresas e por isso, é preciso conhecê-la e saber quais os fatores que ocasionam a inadimplência, criando meios para se prevenir dos problemas que ela pode vir a causar.

Quando a inadimplência é alta, a empresa possui uma má concessão de crédito e, quando é baixa, a empresa possui uma concessão de crédito muito restrita. 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)

Com a atual situação econômica do país, ocorre que muitas pessoas deixam de honrar os seus compromissos financeiros, preferindo dar prioridade às suas necessidades básicas, ocasionando um aumento de inadimplência em instituições particulares de ensino, pois com sua situação financeira abalada ou até perda do emprego, faz com que as pessoas atrasem ou não paguem suas dívidas e infelizmente as instituições de ensino são as primeiras da lista a serem cortadas, trazendo com isso a famosa inadimplência.

## 1.4 A Inadimplência nas instituições de ensino

Segundo Monteiro (2003):

As instituições de ensino estão fechando porque pais não pagam as mensalidades em dia [...] Entre as razões que se aponta estão o desemprego e queda no padrão de vida, que muitas vezes, não permite mais o gasto com ensino particular. Sem contar, as pessoas que têm dificuldades em estabelecer prioridades e que acabam gastando com outras coisas, por vezes supérfluas, em vez de pagar o colégio dos filhos.

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”.

Com isso, os alunos sofrem, pois as instituições repassam seus custos para as mensalidades encarecendo-as cada vez mais, virando um círculo vicioso, pois inadimplentes não pagam por já ser caro e o aumento das mensalidades para as instituições se manterem o torna mais caro ainda, tornando-se, assim, um ciclo sem fim. Mas se as instituições não fizerem isso elas fecham as portas, cabendo a cada instituição saber o rumo a tomar.

Segundo Marques (2006), “dois fatores, no entanto, são os principais vilões do setor no que diz respeito à inadimplência: a legislação, que protege o aluno, e a falta de adaptação das instituições à nova realidade do mercado”. Seguindo o mesmo raciocínio, o autor esclarece que o departamento de cobrança era um custo que as instituições de ensino não tinham, pois o aluno se matriculava, a instituição fazia um requerimento e despachava, não tendo contrato de prestação de serviços, o valor das mensalidades era apenas informado no momento do registro.

Atualmente, o contrato de prestação de serviços educacionais tem 40 artigos e todo ano é acrescentado um fato novo devido aos problemas que surgem em algumas instituições de ensino, porque, se o contrato não for honrado, seja ao menos executável como confissão de dívida.

A legislação, às vezes, causa problemas, pois há os que passam dificuldades mas são esforçados para pagar e os espertos que podem pagar e se beneficiam das leis para não pagarem gerando, ainda, mais inadimplência.

Algumas medidas podem ser tomadas diante da inadimplência e a principal delas é realizada no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços

educacionais, o qual deverá estipular cláusulas contratuais claras e objetivas informando que, em caso de inadimplemento, a lei faculta-lhe a rescisão do contrato ao final do ano ou semestre letivo com reflexos na própria renovação da matrícula para o ano subsequente. E, ainda, sobre o valor do débito incidirá o acréscimo de multa e juros de mora, e cláusulas que informem as possíveis formas de cobrança do débito.

Para evitar esse problema e possibilitar a permanência dos alunos inadimplentes, algumas organizações aumentaram a oferta de bolsas de estudos e integraram um programa de amparo educativo. A prática mais adotada para combater a inadimplência, porém, ainda é a negociação.

Segundo Rodrigues (2004, p.40), “as instituições de ensino, normalmente, pedem somente o preenchimento de um requerimento de matrícula simples, pois se sentem constrangidas em perguntar ao pai ou ao próprio aluno se há condições financeiras para arcar com as mensalidades escolares”.

Devido a isso, muitas escolas tendem a se prejudicar por não conhecer os seus alunos, embora seja constrangedor para a escola fazer isso, mas deveria ser obrigatório, pelo menos, ter alguns dados sobre a pessoa, que poderiam ajudar a reduzir um pouco a inadimplência.

Segundo Rodrigues (2004, p.41), “[...] vemos que a inadimplência cresce do ensino infantil até o superior”.

No ensino infantil, tem-se uma preocupação maior devido ao fato de os pais se preocuparem com a vida escolar dos seus filhos querendo que sejam alguém e sentem-se na obrigação de dar-lhes o melhor estudo. Colocando-os em escolas pagas, os pais preocupam-se em não deixar os filhos fora da escola e, devido a isso, eles ficam em dia com suas contas ou gastos, mas não se pode esquecer que todos têm dificuldades e que, às vezes, atrasam as mensalidades, mas sempre pagam para manter seus filhos na escola.

Já no ensino superior, em que está o maior número de inadimplentes, acredita-se que tal fato se deve à necessidade de os estudantes terem que trabalhar para se manter com seus gastos, pois eles, muitas vezes, atrasam as mensalidades ou ficam devendo até quando pode, mas devido à matrícula são obrigados a acertar suas dívidas para ficar em dia e legalizados.

A instituição deve se manter bem informada, para não prejudicar o seu desempenho, deve sempre prestar atenção nos concorrentes, no cenário macro em que se analisam as taxas, a inflação, o desemprego, entre outros. Também deve estar atenta no cenário micro em que se pode perceber como anda a economia da cidade em que está inserida e instituição.

Segundo Rodrigues (2004, p.67), “no setor educacional, a inadimplência se configura pela falta de pagamento das mensalidades em dia por parte do contratante do curso que ele ou seus filhos estão matriculados”.

A instituição só considera o aluno inadimplente após um determinado prazo: antes dos 30 dias é considerado apenas um atraso na mensalidade; dos trinta aos noventa dias ele está em débito; e, após noventa dias, é finalmente, considerado inadimplente. Esse prazo existe porque a inadimplência educacional ocorre por fatos sociais e não por má-fé por parte do devedor.

Para a instituição obter uma melhor recuperação, é necessário que ela tenha um planejamento adequado, identifique as possíveis causas da inadimplência e busque profissionais que entendam do assunto para ajuda - lá.

Devido ao fato de o Governo Federal não ter condições de oferecer ensino, gratuitamente, a todos, alguns foram obrigados a procurar as instituições particulares em que trabalham para se manter na instituição causando um problema, trazendo prejuízos para as instituições: a famosa inadimplência. Isso porque os estudantes têm que viver com o dinheiro do trabalho e pagar a Faculdade e, muitas vezes, não é possível, visto que

a bolsa-auxílio de um estagiário, normalmente, possui um valor baixo e, se alguma coisa tem que ficar sem pagar, a mensalidade será a primeira.

#### **1.4.1 Causas da inadimplência**

A seguir, estão listadas algumas 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 consequência 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. Frequentemente 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.

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 Crédito e Comércio;
5. Saúde;
6. Educação.

Observe-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.

#### 1.4.2 A política de cobrança

Existem alguns requisitos para a cobrança escolar, 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-se de ser consultado, como: o órgão de proteção ao crédito

SCPC, serviços oferecidos pelas empresas estaduais ou entidades privadas, que informam se a pessoa tem dívidas 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 consequências.

## 1.5 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.

### 1.5.1 Código de Defesa do Consumidor – CDC

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é definido, no Wikipedia (2007), como “um conjunto de normas que visam a 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”.

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 a 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).

### 1.5.2 Lei nº 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)

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 dívida, 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.

### 1.5.3 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. Foi muito bom para os donos das instituições, porque interrompeu o ciclo da falta de pagamento, pois só se rematrícula se a situação do inadimplente estiver em dia, ou seja, não estiver devendo.

## 2 Metodologia de pesquisa

Para a realização deste artigo, foi feita uma pesquisa exploratória com análise descritiva dos dados, com uso de ferramentas estatísticas de tabulação dos dados e *cross-tab*.

Nesse sentido, foram coletados dados secundários a partir de livros, artigos científicos e legislações, que foram responsáveis em compor o seu referencial teórico. Também, foram coletados dados primários a partir de informações obtidas com pessoas ligadas ao setor financeiro das instituições, além de um questionário estruturado elaborado pelos pesquisadores com perguntas fechadas e uma pergunta dissertativa aplicada nas instituições de ensino particulares situadas na cidade de Franca. Os dados secundários foram analisados a partir de uma análise documental e os primários foram quantificados e interpretados de forma descritiva.

Foram enviados 48 questionários às Instituições de Ensino, retornando apenas 28, dentre os quais sete são de escolas de línguas, três de escolas de informática, oito de escolas de ensino infantil, sete de escolas de ensino fundamental e médio e dois de ensino superior, o que gera uma margem de erro de 12% com nível de confiança de 95%. Com essa amostra, foram coletadas as seguintes informações: número de salas, o número de alunos nos últimos quatro anos, o sistema de bolsas, a renda familiar, a porcentagem de inadimplência, o sistema de cobrança e as formas de negociação. Depois disso, foi feito um cruzamento de dados com as variáveis citadas acima, obtendo assim, os resultados, por meio do software *Statistical Package of Social Science*.

Os resultados foram obtidos com o uso do método dedutivo, isto é, partiu-se do particular para o geral.

Assim, foram analisados os questionários aplicados nas diferentes instituições para definir o sistema de cobrança. Foi utilizado, também, o método comparativo ao serem comparados os meios de cobrança de cada instituição e identificado qual delas possui maior dificuldade em lidar com a inadimplência; igualmente, foi utilizado o método estatístico, com o uso de estatística descritiva para a comparação dos resultados dos questionários.

### 3 Resultados da pesquisa

A seguir, são analisados os dados obtidos a partir dos questionários aplicados com as 28 instituições de ensino particulares da cidade de Franca. Cada tabela apresenta um cruzamento de dados de três variáveis, as quais favoreceram a obtenção dos resultados.

**Quadro 1-** Cruzamento das variáveis: parcelas, número de alunos e atraso

PARCELAS			Cobrança telefônica	ACIF	Telefônica, carta e ACIF	Telefone, carta e departamento jurídico	Telefone, Acif e aerograma	Restrição na matrícula	TOTAL
Uma	63	Quantidade		1	1				2
		% do Total		50,0%	50,0%				100,0%
Duas	1420	Quantidade	2		1		1		4
		% do Total	50,0%		25,0%		25,0%		100,0%
Mais de duas	8314	Quantidade	4		15			1	20
		% do Total	20,0%		75,0%			5,0%	100,0%
Estudado caso a caso	1294	Quantidade			1	1			2
		% do Total			50,0%	50,0%			100,0%

Dos 11091 alunos de 2006, a maior reincidência de renegociação foi feita em mais de duas parcelas (71,5%), sendo que o atraso da maioria das dívidas

foi cobrado por via telefônica, carta e ACIF (75%). (Associação do Comércio e Indústria de Franca)

**Quadro 2-** Cruzamento das variáveis: cobrança, inadimplência e tipos de bolsa

COBRANÇA				Não	Filhos de func	Alunos selecionados em provas	Renda familiar	Filhos de func. e renda familiar	Filhos de func. e alunos selecionados em provas	Filhos de func, alunos selec em provas e renda familiar	TOTAL
Boletos pagos na unidade escolar	INADIMPL	sim	Quantidade % do Total	4 44,4%	3 33,3%			1 11,1%	1 11,1%		9 100,0%
	Total		Quantidade % do Total	4 44,4%	3 33,3%			1 11,1%	1 11,1%		9 100,0%
Boletos bancários com cobrança de juros	INADIMPL	sim	Quantidade % do Total	1 16,7%	1 16,7%		1 16,7%			2 33,3%	5 83,3%
		não	Quantidade % do Total	1 16,7%							1 16,7%
	Total		Quantidade % do Total	2 33,3%	1 16,7%		1 16,7%			2 33,3%	6 100,0%
Notas promissórias	INADIMPL	sim	Quantidade % do Total	1 50,0%							1 50,0%
		não	Quantidade % do Total		1 50,0%						1 50,0%
	Total		Quantidade % do Total	1 50,0%	1 50,0%						2 100,0%
Cheques	INADIMPL	sim	Quantidade % do Total						1 100,0%		1 100,0%
	Total		Quantidade % do Total						1 100,0%		1 100,0%
Boletos bancário e notas promissórias	INADIMPL	sim	Quantidade % do Total		1 20,0%		2 40,0%	1 20,0%	1 20,0%		5 100,0%
	Total		Quantidade % do Total		1 20,0%		2 40,0%	1 20,0%	1 20,0%		5 100,0%
Boletos e cheques	INADIMPL	sim	Quantidade % do Total		1 100,0%						1 100,0%
	Total		Quantidade % do Total		1 100,0%						1 100,0%
Boletos, cheques e cartões de crédito	INADIMPL	sim	Quantidade % do Total			1 100,0%					1 100,0%
	Total		Quantidade % do Total			1 100,0%					1 100,0%
Boletos, notas promissórias e cheques	INADIMPL	sim	Quantidade % do Total						1 50,0%	1 50,0%	2 100,0%
	Total		Quantidade % do Total						1 50,0%	1 50,0%	2 100,0%

Verificou-se que a maioria das unidades escolares adotam o uso de notas promissórias como meio de cobrança de renegociação de dívidas e boletos especiais pagos na própria unidade (94%). A maioria das bolsas são dadas aos filhos de funcionários e a

inadimplência maior ocorre com pagamentos feitos via boleto bancário. Em outras palavras, verificou-se que alguns alunos que possuem bolsa parcial apresentam inadimplência e para isso a maioria das instituições utiliza boletos pagos diretamente na unidade escolar.

**Quadro 3-** Cruzamento das variáveis: juros, atraso e renegociação

JUROS	ATRASSO		RENEGOCIAÇÃO	TOTAL
			Sim	
Não	Cobrança telefônica	Quantidade % do Total	1 33,3%	1 33,3%
	Telefônica, carta e ACIF	Quantidade % do Total	2 66,7%	2 66,7%
	Total	Quantidade % do Total	3 100,0%	3 100,0%
Taxa estabelecida pelo mercado	Cobrança telefônica	Quantidade % do Total	3 18,8%	3 18,8%
	ACIF	Quantidade % do Total	1 6,3%	1 6,3%
	Telefônica, carta e ACIF	Quantidade % do Total	10 62,5%	10 62,5%
	Telefone, carta e departamento jurídico	Quantidade % do Total	1 6,3%	1 6,3%
	Telefone, ACIF e aerograma	Quantidade % do Total	1 6,3%	1 6,3%
	Total	Quantidade % do Total	16 100,0%	16 100,0%
Taxa combinada entre as partes	Cobrança telefônica	Quantidade % do Total	2 28,6%	2 28,6%
	Telefônica, carta e ACIF	Quantidade % do Total	4 57,1%	4 57,1%
	Restrição na matrícula	Quantidade % do Total	1 14,3%	1 14,3%
	Total	Quantidade % do Total	7 100,0%	7 100,0%
Taxas estabelecidas pelo mercado e combinadas entre partes	Telefônica, carta e ACIF	Quantidade % do Total	2 100,0%	2 100,0%
	Total	Quantidade % do Total	2 100,0%	2 100,0%

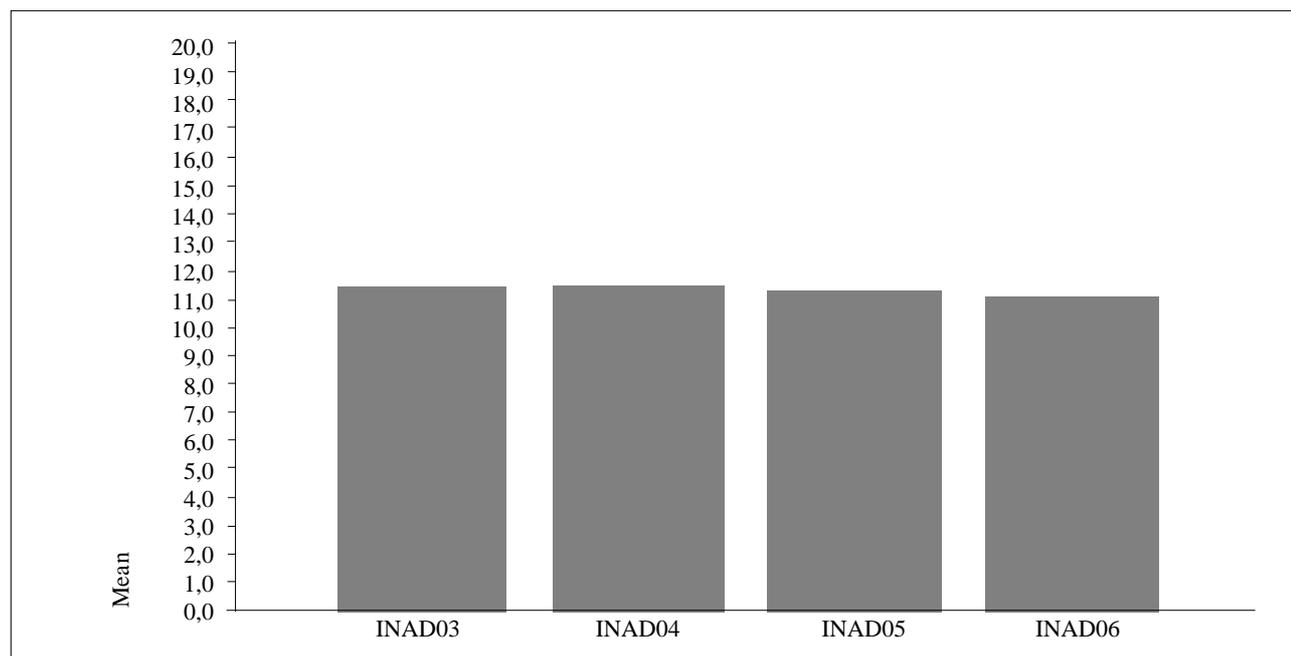
A pesquisa identificou que há diferentes formas de cobrança para se chegar à renegociação, utilizando desde cobrança telefônica até restrição na matrícula. Em todos os casos de inadimplência, há renegociação da dívida sendo que a maioria cobra

juros utilizando uma taxa estabelecida pelo mercado.

Rodrigues (2004) cita que, na renegociação, as instituições cobram em geral multa de 2% e juros de 1% ao mês, o que se verificou nessa pesquisa.

**Quadro 4-** Cruzamento dos percentuais anuais de inadimplência por escola

Ano	Número	Mínimo	Máximo	Média	Estatística
Inadimplência 2003	17	,7	40,0	11,394	12,325
Inadimplência 2004	19	,2	38,0	10,968	11,059
Inadimplência 2005	22	,5	38,0	10,322	9,506
Inadimplência 2006	26	,6	42,0	11,223	10,378

**Gráfico 1 -** Cruzamento dos percentuais anuais de inadimplência por escola

Analisando o gráfico e a tabela acima apresentado, foi constatada a inadimplência das 28 instituições pesquisadas nos períodos de 2003 a 2006.

Verificou-se que, no ano de 2003, dezessete instituições estavam inadimplentes, sendo que a taxa mínima constatada foi de 0,7% e a taxa máxima 40%. No ano de 2004, dezenove instituições estavam inadimplentes, sendo que a taxa mínima constatada foi de 0,2% e a taxa máxima 38%. Em 2005, o número de instituições inadimplentes passava a ser vinte e duas e a taxa mínima é de 0,5% e a máxima é de 38%. Já em 2006, vinte e seis instituições estavam inadimplentes, a taxa constatada foi de 0,6% e a máxima 42%.

Portanto, a média de inadimplência encontrada entre os períodos pesquisados está entre 10% e 11% de acordo com o gráfico, provando que, embora o número de inadimplentes aumente de 17 para 26 nos quatro anos, a média segue um padrão, não apresentando grandes oscilações. Isso leva a crer que os sistemas de recuperação de crédito utilizados pelas instituições de ensino ainda precisam ser melhorados.

**Quadro 5 - Cruzamento das variáveis: renegociação, atraso e reincidência**

RENEGOCIAÇÃO	ATRASSO		REINCIDÊNCIA		TOTAL
			Sim	Não	
SIM	Cobrança telefônica	Quantidade % do Total	5 17,9%	1 3,6%	6 21,4%
	ACIF	Quantidade % do Total	1 3,6%		1 3,6%
	Telefônica, carta e ACIF	Quantidade % do Total	14 50,0%	4 14,3%	18 64,3%
	Telefone, carta e departamento jurídico	Quantidade % do Total	1 3,6%		1 3,6%
	Telefone, Acif e aerograma	Quantidade % do Total	1 3,6%		1 3,6%
	Restrição na matrícula	Quantidade % do Total	1 3,6%		1 3,6%
	Total	Quantidade % do Total	23 82,1%	5 17,9%	28 100,0%

Dos 28 casos analisados todos apresentam renegociação da dívida. Utilizam diferentes tipos de cobrança, sendo que 78,5% das instituições analisadas utilizam no mínimo a cobrança telefônica como sistema adotado, visto que 82,1% apresentam reincidência de inadimplência

**4 Conclusão**

O artigo, desenvolvido com o intuito de pesquisar como as instituições lidam com a inadimplência, mostrou que elas conhecem os riscos de concessão de crédito, mas se sujeitam a eles, pois a dívida faz parte do negócio e o importante é saber lidar com ela.

Desse modo, depois de verificar que o mau pagador tem diferentes perfis e sofre influência de vários fatores como: economia, governo, leis, desemprego etc., a instituição deve investir numa boa concessão de crédito para que os maus pagadores, mesmo atrasados, gerem caixa futuro para a instituição.

A pesquisa foi aplicada em 28 instituições de ensino, devido ao receio da grande maioria das instituições de ensino localizadas na cidade de Franca em liberar dados internos para a pesquisa, embora tenham sido enviados 48 questionários. Verificou-se, com os

questionários analisados, que todas apresentam uma boa concessão de crédito, a qual se inicia no momento da matrícula, em que se obtêm os dados do contratante e esse já se torna ciente tanto dos seus direitos como dos seus deveres com a instituição. Se o contratante não cumprir os seus deveres, a instituição realiza uma cobrança interna via telefone, tentando fazer uma negociação da dívida para que nenhuma das partes se prejudique e, caso isso não seja suficiente, ela recorre aos órgãos de proteção ao crédito como SCPC, SERASA ou até mesmo a empresas especializadas em cobrança e, em último caso, utiliza a cobrança jurídica.

As instituições buscam sempre a negociação adequada para que nenhuma das partes se prejudique. Mas, para isso, é necessário que a empresa possua um departamento específico de cobrança que tenha conhecimento dos direitos e deveres judiciais. Além disso, o contrato inicial deve conter cláusulas claras específicas de cobrança. É importante, também, utilizar um sistema de cadastro atualizado; ter um bom relacionamento com o cliente ouvindo-o sempre antes de tomar qualquer decisão para que se possa prestar serviços de qualidade evitando a insatisfação e o não pagamento devido a ela.

De acordo como os diversos administradores das escolas analisadas, a maioria utiliza cobrança telefônica, via correio, encaminhamento para escritórios de cobrança e cobrança judicial, porém, as instituições não podem se esquecer de que a inadimplência sempre ocorre e, por isso, devem trabalhar com um percentual para a mesma na planilha de custos; para evitar conflitos diretos com o cliente, pode-se adotar a terceirização da cobrança e, em último caso, não aceitar a matrícula.

Baseado na pesquisa, constatou-se que, embora o número de inadimplentes aumente de 17 para 26 nos quatro anos, a média segue um padrão, não apresentando grandes oscilações. Isso leva a crer que os sistemas de recuperação de crédito utilizados pelas instituições de ensino ainda precisam ser melhorados.

## Referências

ASSAF NETO, Alexandre. **Mercado financeiro**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

BLATT, Adriano. **Avaliação de risco e decisão de crédito: um enfoque prático**. São Paulo: Nobel, 1999.

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 abr. de 2007.

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 abr. de 2007.

CÓDIGO de Defesa do Consumidor – Wikipédia. Disponível em: <[http://www.pt.wikipedia.org/wiki/Código\\_de\\_Defesa\\_do\\_Consumidor](http://www.pt.wikipedia.org/wiki/Código_de_Defesa_do_Consumidor)>. Acesso em: 02 de abr. 2007.

MARQUES, Renato. **Inadimplência amedronta Ensino Privado**. 2006. Disponível em: <<http://www.universia.com.br>> Acesso em : 14 set. 2006.

MONTEIRO, Fernanda. **Inadimplência ameaça escolas particulares**. 2003. Disponível em: <<http://www.acesa.com/cidade/arquivo/jfhoje/2003/11/28-Escola/>>. Acesso em 20 jun. 2006

NAVES DE LIMA, Adriano. **Risco de Crédito: Enfoque para a micro e pequena empresa recém constituída**. 1 ed. Franca: Facef, 2002.

RODRIGUES, Luis Fernando. **Gestão da Inadimplência Educacional**. Cotia: Alabama, 2004.

TEIXEIRA, Adriano Fernandes; SILVA, Alexandre Ricardo da. **Créditos de difícil recebimento: crédito, cobrança, inadimplência e os seus tratamentos contábeis**. 1 ed. Franca: Facef, 2001.