

INADIMPLÊNCIA EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR: UM ESTUDO DE CASO NO INSTITUTO EDUCACIONAL SANTA CATARINA / FACULDADE GUARAÍ – FAG.

Luana Ferreira dos Santos

Faculdade Guaraí/FAG/IESC

e-mail:luana_fer18@hotmail.com

Luiz Paulo Moraes Marinho

Prof. Orientador da Faculdade Guaraí/FAG/IESC

e-mail: adm.lp1@hotmail.com

Vanjosé Ursine Fudoli Júnior

Prof. Orientador da Faculdade Guaraí/FAG/IESC

e-mail: vanjosejunior@hotmail.com

Elizeu José Dos Santos

Prof.Co - Orientador da Faculdade Guaraí/FAG/IESC

e-mail: coodenacaoadm.fag@gmail.com

RESUMO

A inadimplência causa contratemplos e danos à organização e por isso, é extremamente importante identificar os fatores que às originam, podendo assim, traçar estratégias para se prever das dificuldades oriundas da inadimplência. O desenvolvimento do setor de educação superior privada no Brasil vem crescendo rapidamente. Em contrapartida, a ampliação do número de acadêmicos inadimplentes também está aumentando, isso acaba comprometendo a saúde financeira das instituições de ensino superior já que elas dependem unicamente das mensalidades dos alunos para sobreviverem e assim arcar com suas despesas fixas e variáveis. A partir do estudo realizado na Faculdade Guaraí – FAG/Instituto Educacional Santa Catarina - IESC, o presente case tem por objetivo principal visa apresentar os problemas que a instituição de ensino enfrenta devidos o grande número de mensalidades em atraso.

Palavras - Chave: Inadimplência. Educação. Acadêmico.

ABSTRACT

The delinquency cause mishaps and damage to the organization and therefore it is extremely important to identify the factors that give rise to, and thus, devise strategies to avoid the difficulties arising out of delinquency. The development of private higher education sector in Brazil is growing rapidly. In contrast, increasing the number of delinquent students is also increasing, it ends up undermining the financial health of higher education institutions as they depend solely on the tuition of students to survive and so afford your fixed and variable expenses. From the study conducted at the School Guaraí - FAG / Educational Institute Santa Catarina - IESC, this case has the main objective is to present the problems facing the educational institution due the large number of overdue tuition.

Keys Words: Delinquencies. Education. Academic.

1 INTRODUÇÃO

A mais de quatorze anos a Faculdade Guaraí – FAG atua no mercado, inicialmente era mantida pela Fundação de Desenvolvimento Educacional de Guaraí – FUNDEG ofertando quatro cursos de graduação a população de Guaraí/TO e região. Já no ano de 2011 a FUNDEG deixou de ser a mantedora da instituição de ensino superior e o “Instituto Educacional Santa Catarina- IESC, mantenedor da Faculdade Jangada, adquire a FAG. No dia 7 de janeiro de 2012, o IESC assume a direção da instituição, com o compromisso de realizar melhorias e continuar oferecendo um ensino com qualidade aos seus alunos”. Atualmente são oferecidos pela instituição os cursos de administração, agronomia, biomedicina, ciências biológicas, direito, enfermagem, fisioterapia e pedagogia.

Inúmeros dos problemas que as organizações privadas enfrentam afeta diretamente o setor educacional, principalmente as instituições de ensino superior. A intensa transformação das necessidades dos clientes acaba exigindo das empresas mais inovações. As Instituições de Ensino Superior (IES) enfrentam desafios que vão desde o elevado índice de inadimplência até os altos custos decorrentes de tecnologias da informação na educação. Diante disto, questiona-se: quais os

principais motivos proporcionam o inadimplemento de mensalidades na Faculdade Guaraí – FAG?

Levando em consideração os fatos acima descritos a pesquisa tem por objetivo Geral identificar os principais motivos que levam inadimplementos de mensalidades da Faculdade Guaraí – FAG. Objetivos específicos: Apontar quais os cursos com o maior número de inadimplentes; descrever os problemas que podem vir a causar uma grande inadimplência; e elencar maneiras de reduzir a inadimplência na IES.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 CENÁRIO ECONÔMICO

Conhecer o cenário econômico financeiro brasileiro é de suma importância, pois auxilia na identificação do contexto econômico em que estamos inseridos, e permite que entendamos como ele funciona. Para Rodrigues (2004, p. 21) “a inadimplência educacional está diretamente ligada à situação financeira do país”, dessa forma os elevados índices de inadimplência afetam absolutamente o setor educacional. Diante disso é importante analisar variáveis, como desemprego e endividamento, já que estão diretamente ligadas ao elevado percentual de inadimplemento nas empresas.

2.1.1 Desemprego

O desemprego ocorre quando um trabalhador é demitido ou está à procura de emprego e não consegue uma vaga de trabalho. É uma situação difícil para o trabalhador, pois gera problemas financeiros e, em muitos casos, problemas psicológicos ao trabalhador e sua família. De acordo com Mankiw (1992) apud Predes (2002, p. 49) “o desemprego é o problema macroeconômico que afeta os indivíduos de forma mais dura e direta”. Para a maioria, a perda de um emprego significa redução do padrão de vida e angústia. As principais causas do desemprego são: Baixa qualificação do trabalhador, Substituição de mão de obra por máquinas, Crise econômica, Custo elevado (impostos e outros encargos) e Fatores Climáticos.

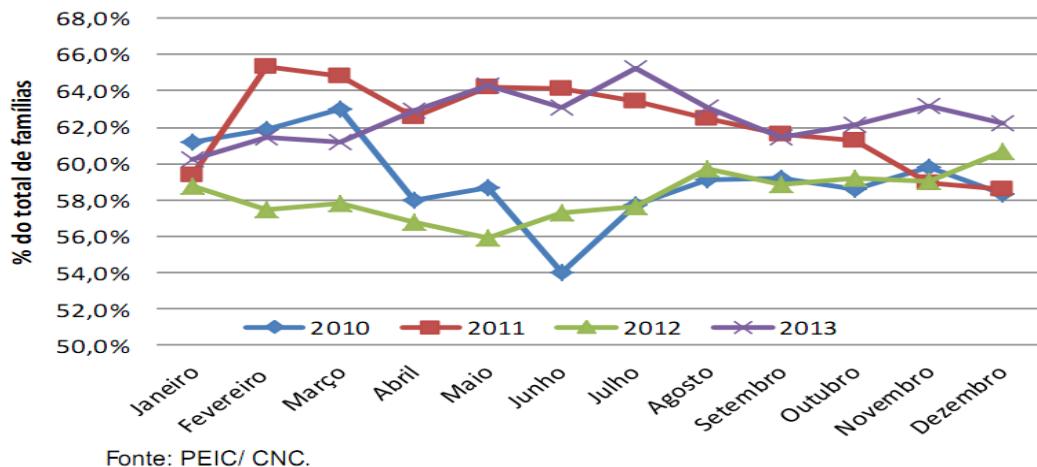
Muitas vezes o desemprego é ocasionado devido à política governamental do país. Para Rodrigues (2004, p.74) “o desemprego passa a ser um problema social que não pode ser evitado pelo devedor.” Dessa forma o pleno emprego sobrevém quando em um país todas as pessoas em situação de trabalho encontram-se empregados. Assim sendo ocorre o um nível de equilíbrio no mercado de trabalho. Essa é uma situação extremamente favorável para a economia de um país.

Atualmente a taxa desemprego reduziu, apesar da renda média da população ter recuado, e a inflação está alta. De acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) “a taxa de desemprego do Brasil recuou a 5% em março deste ano (2014), o menor nível para o mês”. Porém as empresas, em especial as instituições de ensinos devem estar atentas às alterações do cenário econômico, para que possam criar mecanismos que evitem a inadimplência de tal modo a não comprometer a saúde econômica da empresa.

2.1.2 Endividamento

O endividamento está direcionado ao fato de uma pessoa pegar dinheiro emprestado ou realizar algum tipo de financiamento, isto é, recursos financeiros de que necessita. Em termos de economia, isso é bastante positivo, uma vez que possibilita que as pessoas possuam determinados bens rapidamente, o que demorariam muito a adquirir se precisassem juntar dinheiro. Segundo Rodrigues (2004, p. 74) “Quem não se endivida não cresce [...] o endividamento tem que ser responsável [...] por algo que a pessoa entenda como sendo fundamental para a família, como para comprar uma casa própria, um carro, etc.”. Porém nesses empréstimos veem embutidos juros muitos altos, o que prolonga ainda mais a quitação do empréstimo realizado. De acordo com a pesquisa realizada pelo CNC (2014, p.1) “A Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor mostra que, em 2013, houve crescimento de 7,5% do número médio de famílias endividadas, com o percentual de endividados alcançando a média anual de 62,5% do total das famílias brasileiras.”.

Gráfico 1 – Endividados.



O cartão de crédito e cheques especiais são os principais geradores de endividamentos no Brasil. Dessa forma o perfil de endividamento é classificado de acordo com as variáveis de menor risco e prazo maiores entre as principais dívidas. De acordo com a pesquisa do CNC, os índices e tipos de vidas foram os seguintes:

Tabela 1 – Tipos de endividamentos.

Tipo de dívida	2010	2011	2012	2013
Cartão de crédito	70,9%	72,7%	73,6%	75,2%
Cheque especial	8,3%	6,8%	6,2%	6,2%
Cheque pré-datado	4,0%	3,0%	2,7%	2,2%
Crédito consignado	3,9%	3,9%	4,0%	5,2%
Crédito pessoal	11,3%	10,8%	11,3%	10,5%
Carnês	25,0%	22,0%	19,8%	18,7%
Financiamento de carro	10,3%	10,0%	11,5%	12,2%
Financiamento de casa	3,2%	3,5%	4,5%	6,1%
Outras dívidas	2,5%	3,1%	2,2%	2,5%
Não sabe	0,2%	0,2%	0,3%	0,2%
Não respondeu	0,3%	0,5%	0,3%	0,3%

Fonte: PEIC/ CNC.

Diante disso, é possível perceber que o devedor assume compromissos sem planejar, ou até mesmo elabora de forma incoerente, sem avaliar se suas condições financeiras serão suficientes para manter as contas em dias, agindo por impulso. Pois as pessoas buscam obterem uma melhor qualidade de vida, e esquecem a importância de se realizar um planejamento pessoal de suas finanças.

2.2 INADIMPLÊNCIA

O grande aumento da economia e negócios financeiros, associado ao aumento da competitividade exige flexibilidade e eficiência por parte das empresas. Isso se dá, porque as organizações procuram maneiras de conquistar um número maior de compradores. Destarte as pequenas e médias empresas estão sujeitas a apresentarem problemas com clientes inadimplentes já que as mesmas não dispõem de um planejamento estratégico de prevenção, ou até mesmo um departamento específico de cobrança.

Os principais motivos para a inadimplência da população brasileira são o desemprego e o descontrole dos gastos. Essa situação agrava-se, principalmente, por se tratar de uma cultura do brasileiro: realizar suas compras a prazo. O brasileiro não sabe lidar com o próprio dinheiro, faz compras sem planejamentos, sem se preocupar com os juros e demais taxas ocultas embutidas numa compra financiada. Sua única preocupação é se a parcela cabe ou não dentro do seu orçamento. Segundo Brito; et al. (2012, p. 2) “o baixo grau de conhecimento financeiro está diretamente ligado ao endividamento e dificuldades de formação de patrimônio ou reservas financeiras dos indivíduos” e para Savoia et. Al. (2007) apud Brito; et al. (2012, p. 2) “no país há um tratamento incipiente dessa questão, determinado pelo baixo conhecimento e reduzida experiência dos agentes envolvidos no processo de capacitação financeira [...]”. Diante disso o número de inadimplentes vem aumentando rapidamente, levando pequenas e médias empresas a fecharem suas portas, já que não conseguem manter-se no mercado.

2.3 INADIMPLÊNCIA NO SETOR EDUCACIONAL

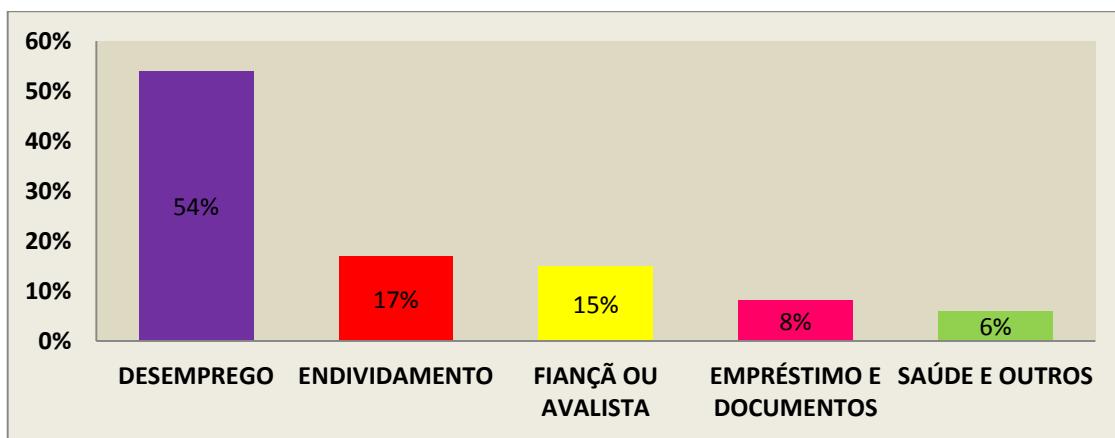
No Setor educacional esse problema não é diferente. A inadimplência é um dos maiores problemas que as Instituições de Educação Superior no Brasil enfrentam, pois não seguem um parâmetro de alguns programas de crédito como FIES e PROEDUCAR, na realização de uma análise de crédito para identificar o perfil do cliente. De acordo com Rodrigues (2004, p. 40) “as Instituições de Ensino Superior, pedem apenas um requerimento de matrícula simples, pois se sentem constrangidas em perguntar aos pais ou ao próprio aluno se há condições financeiras para arcar com as mensalidades.”. Grande parte dos gestores de Instituições de Educação Superior (IES) atribui como principal motivo para o aumento dos índices de inadimplentes as

causas já conhecidas como crise econômica, baixa capacidade aquisitiva das famílias, desemprego, características regionais, aumento do número de concorrentes, entre outros argumentos. Andrade (2008) apud Bareli; et al. (2011, p. 3), define que “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 perca o controle de suas finanças e estando propício a ser inadimplente”. Já Rodrigues (2004, p. 69) afirma que:

[...] a inadimplência educacional se distingue completamente daquela enfrentada pelas organizações dos setores financeiro, comercial ou industrial. Isto ocorre porque a educação é a concessão de um serviço público, essencial para o desenvolvimento do país. Aqueles que buscam uma educação superior, o fazem com intuito de uma ascensão cultural e talvez financeira e não por status material. A inadimplência comercial, financeira e industrial é mais perniciosa, pois o devedor muitas vezes age com má fé, sabendo o que está fazendo.

Dessa forma é preciso conhecer os problemas que os inadimplentes podem vir encarar, para tentar entender os motivos que levam o alto índice de inadimplência além do mais conhecendo as causas será possível desenvolver algumas estratégicas apropriadas para combater ou saber lidar com cada tipo de inadimplentes.

Gráfico2 – Causas da Inadimplência.



Fonte: Rodrigues (2004, p. 73).

Está situação se torna mais complexa para as instituições de ensino superior pelo modelo de gestão adotado ou por ausência de um planejamento estratégico eficaz. Uma maneira de alcançar algumas formas de recuperar créditos, Rodrigues

(2004, p. 74) apresenta as seguintes sugestões: 1. Identificar claramente o contexto econômico em que a IES está inserida; 2. Medir os índices sistematicamente; 3. Identificar as causas da inadimplência, e 4. Trabalhar com profissionais e empresas especializadas. Deste modo é fundamental a existência de um planejamento que equilibre a direção da instituição com as necessidades do público a ser atendido, criando diretrizes para todas as áreas (acadêmica, administrativa, financeira, marketing, recursos humanos e tecnologia) que afetam diretamente a eficiência no processo de controle da inadimplência.

2.4 LEGISLAÇÃO

A legislação brasileira resguarda o aluno inadimplente permanecer estudando durante o semestre letivo, mesmo que estejam devendo sua mensalidade, mas caso haja efetuado a matrícula ele poderá cursar todo o semestre sem sofrer nenhum dano. Isso dificulta a IES privada a tomar decisões impetuosas, no intuito de diminuir a taxa de inadimplência. A IES só poderá impedir a entrada desse aluno em sala de aula, quando este não paga a sua rematrícula. Conforme a Lei nº 9.870/99, no seu artigo sexto apud Bareli et. al. (2012 p. 4).

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 noventa dias.

§ 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.

Dessa forma o aluno só terá direito a renovar sua matrícula caso esteja com todas as mensalidades em dia. Além disso, de acordo com a lei depois de noventa dias de atraso o aluno pode sofrer sanções legais: poderá responder uma ação de cobrança judicial ou até mesmo sanções administrativas como ter o nome no SPC. Mesmo assim a legislação deixa poucas alternativas para as instituições de ensino superior. O índice de inadimplência só irá amortizar caso ocorra uma alteração na legislação, pois auxiliaria na redução das taxas de inadimplência e contribuirá para as instituições manterem-se saudáveis financeiramente.

3 MÉTODOS

Por meio do presente estudo identificou-se um dos maiores problemas que as empresas enfrentam: a inadimplência. Diante desse problema, realizou-se um estudo de caso que segundo Yin (2005) apud Daubermann; Pimenta (2007; p.05) “o estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos acontecimentos da vida real [...]” afirma ainda que o objetivo do estudo de caso é expandir e generalizar teorias.” O objetivo do presente estudo é identificar quais os principais motivos que levam a inadimplência na Faculdade Guaraí – FAG. Dessa forma a metodologia utilizada para a realização do case abrange as seguintes etapas:

A primeira etapa fez-se uma pesquisa de campo que segundo Markoni; Lakatos (2010, p. 168) “pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimento acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta [...].” Essa pesquisa realizou-se através do estágio curricular supervisionado com duração de 30 horas na empresa: Faculdade Guaraí - FAG/ Instituto Educacional Santa Catarina - IESC no período de 28 de abril a 08 de maio de 2014, o qual permitiu a identificação do problema. Fez-se uma análise dos dados que foram coletados através da entrevista realizada com o gerente financeiro da instituição, no qual se obteve o índice de inadimplência existente na instituição de ensino superior.

No segundo momento realizou-se uma pesquisa bibliográfica para apoiar a fundamentação teórica no intuito de fundamentar a problemática apontada. Esse tipo de pesquisa auxiliou o processo de selecionar e organizar tópicos sobre a inadimplência em instituições de ensino superior.

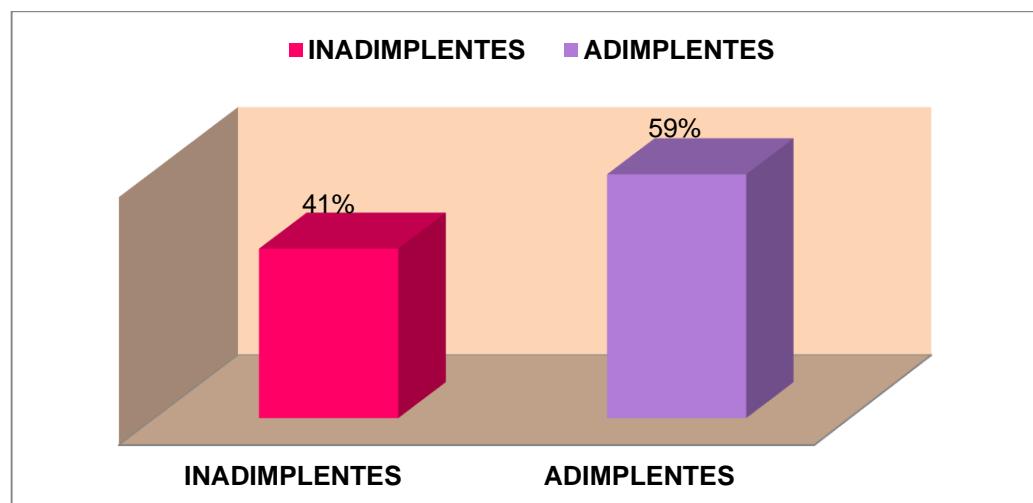
Partindo do pressuposto da identificação do problema, diagnosticado dentro da pesquisa de campo, que junto à apoiada pesquisa bibliográfica fundamentou-se o estudo de case em questão.

4 DISCUSSÃO E RESULTADOS DA PESQUISA

A inadimplência é um dos maiores obstáculos para o desenvolvimento das instituições de ensino superior. A Faculdade Guaraí atualmente passa por um processo de adaptação de uma nova gestão, destarte aos poucos está sendo inserida a política do Instituto Educacional Santa Catarina - IESC.

A instituição só considera que o acadêmico é inadimplente no final do semestre cursado, pois é quando o contrato vence. Com base nessas informações realizou-se uma pesquisa no Instituto Educacional Santa Catarina, a fim de identificar o índice de inadimplência dos acadêmicos da faculdade.

Gráfico 3 – Índice de inadimplentes na FAG.



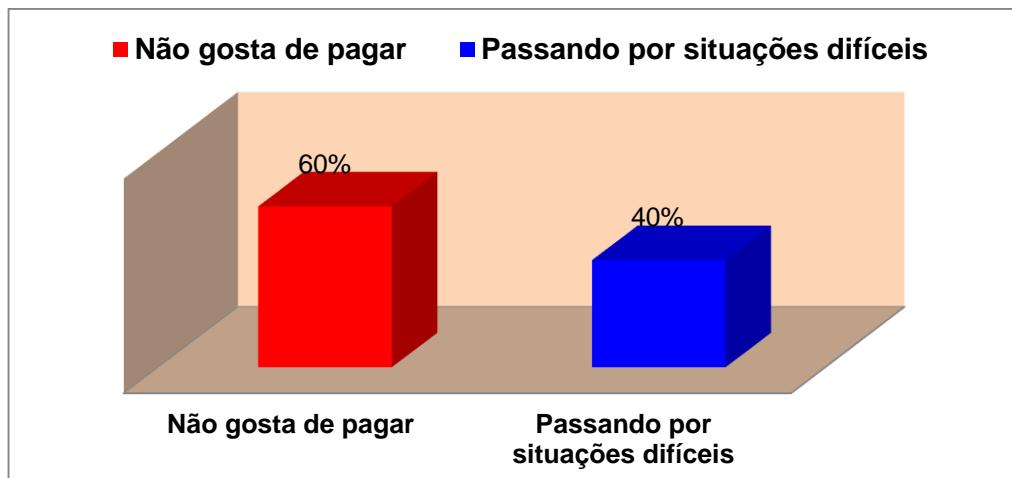
Fonte: FAG (2013).

Nos dois últimos semestres o índice de pessoas que não cumpriram com os contratos assinados e deixaram de pagar suas mensalidades em dias chegou a 41%, um número relativamente grande que geram muitos gargalos na organização, esses problemas vão desde a necessidade da instituição manter o preço das mensalidades elevado, pois precisam de recursos suficientes para pagar seus custos mensais até a ausência de investimentos na estrutura da organização, como a ampliação da biblioteca tanto em livros como em cabine de estudos e na melhora dos laboratórios.

E apenas 59% acadêmicos são adimplentes, eles são os responsáveis por manter a instituição de ensino. Através deles que a instituição consegue pagar suas despesas fixas e variáveis. Além disso, a empresa necessita manter um elevado capital de giro, pois as mensalidades dos acadêmicos vencem todo dia 10 do mês e

empresa tem que pagar suas obrigações até o dia 05 de cada mês, mesmo sem saber qual será o faturamento do mensal.

Gráfico 4 – Perfil dos Inadimplentes na FAG perfis.

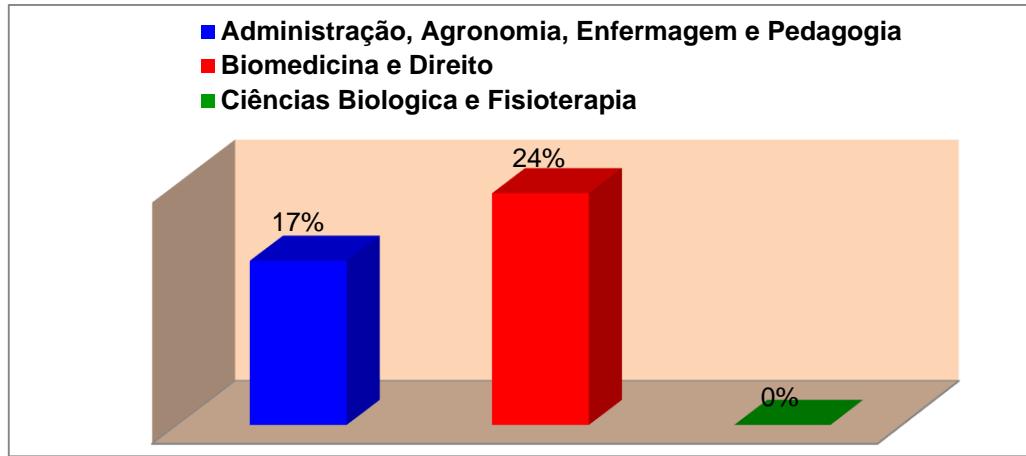


Fonte: FAG (2013).

É preciso entender o perfil dos inadimplentes, para que se adotar medidas que reduza esse índice. Cerca de 60% dos inadimplentes não gostam de pagar suas dívidas, são os “famosos velhacos”, que priorizam comprar um carro, moto ou até mesmo viagens, deixando a educação como uma prioridade secundária. Ou muitas vezes não fazem um planejamento pessoal e acabam comprometendo muito mais do que ganham. E 40% dos inadimplentes são pessoas que estão passando por situações difíceis, e muitas vezes inesperadas (problemas de saúde, perca de emprego, morte de um familiar).

Seria interessante e importante que a instituição oferecesse cursos de finanças pessoais para os alunos devedores, através do portal acadêmico de forma que o acadêmico inadimplente não seja exposto aos demais alunos da instituição. E além de oferecer prêmios para esses alunos que permanecerem adimplente. Outra maneira seria oferecer descontos e demais benefícios para quem efetuar pagamento antecipado incentivando a manterem suas mensalidades em dias.

Gráfico 5 – Percentual de Inadimplência por cursos na FAG.



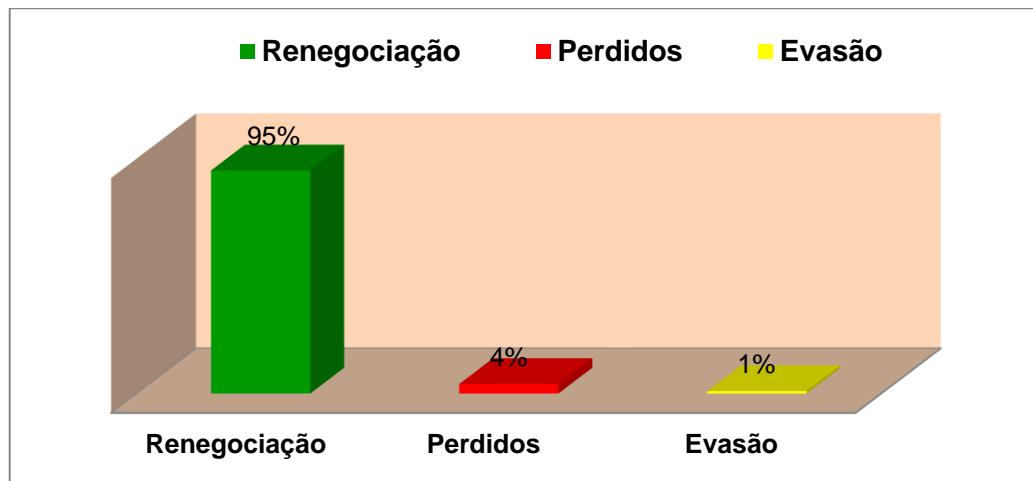
Fonte: FAG (2013).

Os cursos de Biomedicina e Direito são os que possuem o maior número de inadimplentes, isso porque não possuem financiamento estudantil. Semestralmente a inadimplência desses cursos chega a 24%, um índice altíssimo.

Já os cursos de administração, agronomia, enfermagem e pedagogia, a inadimplência é um pouco menor chegando a 17%.

Nos cursos de ciências biológicas e fisioterapia não há inadimplência, pois os cursos começaram a ser oferecidos no ano de 2014.

Gráfico 4 – Índice de inadimplentes anual na FAG.



Fonte: FAG (2013).

Anualmente a inadimplência da Faculdade Guaraí chega a 41%, para isso a empresa realiza cobrança por telefone, a fim de obter uma negociação para que o inadimplente possa quitar sua dívida. A empresa não negativa o acadêmico em órgãos

como o SPC e SERASA, fazendo com que haja uma maior resistência por parte do acadêmico em pagar seu débito. Dos 41% dos inadimplentes cerca de 95% dos acadêmicos aceitam a renegociação proposta pela instituição que é: uma entrada referente a 50% da dívida e o restante pode ser parcelado em até seis vezes. Os outros 5% são considerados perdidos, muitas vezes por desistência do acadêmico ou simplesmente por não querer pagar. Entretanto, pode-se afirmar que a inadimplência existente na FAG é “falsa”, visto que a cada semestre há uma negociação das dívidas e assim o acadêmico passa de inadimplente para adimplente.

Uma maneira de obter maior êxito nas negociações seria a existência de uma maior flexibilidade para a aceitação de propostas do acordo e que o departamento financeiro da instituição possa colocar-se mais flexível, criando algumas condições para o aluno fazer o acordo. Ou até mesmo que ofereça melhores condições de negociações nos períodos iniciais, deixando as piores condições de parcelamentos da dívida próximas à desvinculação desses alunos.

5 CONCLUSÃO/CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através do estudo realizado sobre o assunto, foi possível identificar o índice de inadimplência existente na Faculdade Guaraí – FAG, por meio dos dados fornecidos e as informações repassadas pelo gestor financeiro da empresa, os índices de acadêmicos que deixam de cumprir com suas obrigações são elevados e a maior parte deles não pagam as mensalidades porque “não gostam”, porém de acordo com a pesquisa bibliográfica realizada, as pessoas se tornam inadimplentes porque não fazem um planejamento pessoal e acabam endividadas, ou até mesmo por estarem desempregadas, e por não terem recursos financeiros suficientes para pagarem suas contas tornando-se assim inadimplentes.

Diante disso fica claro que esse problema é prejudicial à sobrevivência da IES, que vive exclusivamente das mensalidades escolares, deteriorando a situação financeira saudável da instituição e, com isso, pode diminuir sensivelmente os investimentos de melhoria dos cursos. É importante inserir na organização técnicas para reduzir a inadimplência, para isso é fundamental que as instituições de ensino superior passem a medir o grau de inadimplência existente na organização para que possam procurar maneiras de reduzi-las. Contratar e treinar o pessoal responsável

por realizar cobrança na empresa é extremamente importante para se obter resultados surpreendentes.

Por tanto é viável ter flexibilidade nas negociações com os inadimplentes. Vale ressaltar também à necessidade da instituição ter criatividade e estratégia para solucionar problemas, e principalmente determinação para cumprir as técnicas de cobranças estabelecidas. Assim todos os desafios poderão ser vencidos e os problemas resolvidos.

REFERÊNCIAS

BARELI, Paulo et. al. Negociação com Alunos Inadimplentes – Estudo de caso de uma Instituição de Ensino Superior. 2011. Disponível em: <<http://wwwifbae.com.br/congresso6/pdf/39.pdf>>. Acesso em: 23 de Março de 2014 às 11h.

BRITO, Lucas da Silva. A Importância Da Educação Financeira Nos Contextos Acadêmico E Profissional: Um Levantamento De Dados Com Alunos Universitários. 2012. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/artigos12/49616595.pdf>>. Acesso em: 24 de março de 2014 às 2h05min.

CNC. Pesquisa Nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic) - 2014. Disponível em: <<http://www.cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/relea sePeicjaneiro2014.pdf>>. Acesso em: 21 de maio de 2014 às 11h45min.

DAUBERMANN, Elaine Corrêa; PIMENTA, Ana Beatriz Mancini. Inadimplente não é insolvente: um estudo de caso com a instituição de microcrédito Crescer – Crédito Solidário. 2007. Disponível em: <http://www.mixmarket.org/sites/default/files/medialibrary/20501.2282/artigo_Cresc er.pdf>. Acesso em: 21 de maio de 2014 às 22h50min.

IBGE. Pesquisa Mensal de Emprego. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme_nova/>. Acesso em: 23 de maio de 2014 às 22h15min.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos da metodologia científica. Ed. 7. São Paulo: Atlas, 2010.

PREDES, Rosa et. al. Serviço Social: temas em debates. Maceió: Edufal, 2002. Disponível em: <[http://books.google.com.br/books?id=63yCwa-61I0C&pg=PA49&lpg=PA49&dq=MANKIW+\(1992\),+%22o+desemprego+%C3%A9+o+problema+macroecon%C3%B3mico+que+afeta+os+indiv%C3%ADduos+de+forma+mais+dura+e+direta.+Para+a+maioria,+a+perda+de+um+emprego+significa+redu%C3%A7%C3%A3o+do+padr%C3%A3o+de+vida+e+ang%C3%BAstia.&source=bl&ots=ae765wMxgm&sig=061rOHOPfFhrRPMZbk9ifxFHiJo&hl=pt-BR&sa=X&ei=m_pgU9-UE4XgsASv8IGwDA&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false">http://books.google.com.br/books?id=63yCwa-61I0C&pg=PA49&lpg=PA49&dq=MANKIW+\(1992\),+%22o+desemprego+%C3%A9+o+problema+macroecon%C3%B3mico+que+afeta+os+indiv%C3%ADduos+de+forma+mais+dura+e+direta.+Para+a+maioria,+a+perda+de+um+emprego+significa+redu%C3%A7%C3%A3o+do+padr%C3%A3o+de+vida+e+ang%C3%BAstia.&source=bl&ots=ae765wMxgm&sig=061rOHOPfFhrRPMZbk9ifxFHiJo&hl=pt-BR&sa=X&ei=m_pgU9-UE4XgsASv8IGwDA&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.br/books?id=63yCwa-61I0C&pg=PA49&lpg=PA49&dq=MANKIW+(1992),+%22o+desemprego+%C3%A9+o+problema+macroecon%C3%B3mico+que+afeta+os+indiv%C3%ADduos+de+forma+mais+dura+e+direta.+Para+a+maioria,+a+perda+de+um+emprego+significa+redu%C3%A7%C3%A3o+do+padr%C3%A3o+de+vida+e+ang%C3%BAstia.&source=bl&ots=ae765wMxgm&sig=061rOHOPfFhrRPMZbk9ifxFHiJo&hl=pt-BR&sa=X&ei=m_pgU9-UE4XgsASv8IGwDA&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false)> Acesso em 23 de março de 2014 às 10h30min.

RODRIGUES, Luis Fernando. Gestão da inadimplência Educacional. Ed. 1. Cotia, SP: Alabama Editora, 2004.

APÊNDICE

ENTREVISTA

1 – A inadimplência é um dos principais problemas de todas as empresas. Na FAG o índice de inadimplência é muito alto?

R= A inadimplência afeta diretamente o bom desempenho da faculdade, semestralmente ela chega a 41%.

2 – Quais os principais problemas que a inadimplência causa para a instituição?

R= Com elevado índice de inadimplência a faculdade não pode fazer mais investimentos, não pode fornecer aos acadêmicos mais descontos. Além de ser altos custos com a aquisição de matérias necessária para a manutenção da instituição, porque o gasto com fretes é muito alto e a região de Guaraí não possui fornecedores e com o grande número de inadimplentes acaba se obtendo um preço alto dos serviços prestados pela instituição.

3 – Quais os cursos com o maior índice de inadimplência?

R= Os cursos com maior inadimplência são os de direito e biomedicina, pois ambos não são financiados pelo fies a inadimplência é de 24%. Os demais cursos não a inadimplência soma 17%.

4 – Qual o perfil dos inadimplentes?

R= Pra se entender os problemas que a faculdade enfrenta com a inadimplência é preciso conhecer o cenário econômico da região em que ela atua, a economia do estado gira em torno da agropecuária, isso facilita entender o tipo de inadimplentes, grande parte dos inadimplentes não pagam porque não querem, são os famosos malandros, eles representam 60%. Os demais não pagam porque estão passando por situações difíceis: perda de emprego, ou ate mesmo doenças graves.

5 – Como são realizadas as cobranças?

R= As cobranças são feitas por telefone. E os acadêmicos vêm na faculdade para realizar uma negociação, a política da instituição é clara, o aluno tem que pagar metade da dívida no momento da renegociação e o restante pode ser parcelado em até seis vezes. A FAG não registra o acadêmico no SPC e Serasa, pois a instituição esta se adaptando com uma nova política.

6 – Quantos por centos da inadimplência não se consegue renegociar?

R= Cerca de 5% das dívidas são considerados pedidos e desses 5%, 1% são evasão.