

utilizar os serviços especializados de cobrança educacional, Melilo Galante admite que conseguiu uma redução nos débitos.

Já no Senac, o prazo estipulado para envio dos casos de alunos em atraso a uma empresa de cobrança educacional é de 60 dias. “Nossos maiores débitos ocorrem nos cursos livres e técnicos. Ao todo, temos hoje uma inadimplência de 9%”, calcula Márcio Barros Souza, gerente de finanças. Como o Senac conta com diversas unidades, cada uma delas tem seu setor local de cobrança. Além disso, os funcionários recebem treinamento específico tanto do ponto de vista jurídico quanto no que diz respeito ao tratamento dispensado aos alunos. A negociação sempre é amigável. “Fazemos questão de oferecer um atendimento individualizado e com respeito às dificuldades do aluno. O objetivo é mantê-lo no Senac e até oferecer outras opções de cursos, não queremos fechar portas”, explica Souza. Uma medida preventiva utilizada pela escola para tentar inibir os atrasos é o desconto pontualidade de 3%, o que beneficia os bons pagadores.

A Universidade Anhembi Morumbi tem outra política de cobrança. “Só repassamos para uma empresa externa os casos de alunos inativos. Os que continuam na universidade tratamos aqui mes-

mo”, conta Antonio Fonseca de Carvalho, diretor financeiro da universidade, cujo índice de alunos em atraso com seus pagamentos gira em torno de 15%. Ali, o departamento responsável pela cobrança utiliza critérios e um procedimento claro de abordagem e negociação, por meio de cartas e telefonemas. “O volume de retorno maior é no período de rematrícula; o que tentamos fazer é antecipar essa negociação”, comenta Carvalho.

Ele destaca, ainda, que, quando não é realizada uma cobrança efetiva, o número de devedores aumenta. “Planejamos iniciar a cobrança 15 dias após o vencimento da parcela. Quando o aluno não recebe nenhum tipo de comunicado, há a sensação de que a escola não sabe do débito. Às vezes, a pessoa não paga por puro esquecimento”, acredita. Para ele, o fator mais importante na cobrança interna é o atendimento. “Recebemos o aluno em local adequado e

damos uma atenção individualizada, que procura identificar as suas reais condições.” O caso é enviado para cobrança externa somente quando o aluno não aparece para a negociação e não se matricula no período seguinte.

O Centro Universitário Monte Serrat- Unimonte, de Santos, foi a IE, dentre as entrevistadas, que reconheceu o maior índice de débitos. “Em agosto, ficamos em 30%, isso porque houve uma redução com o período de matrículas”, conta a reitora Maria Ottilia P. Lanza.

A escola também trabalha com um escritório jurídico para as cobranças mais delicadas, mas só quando o aluno não responde às solicitações de negociação internas. A partir do segundo mês de atraso, a faculdade manda a primeira carta, convidando o aluno para uma conversa. Se ele não atende, são enviadas mais duas. Somente vencidos todos os prazos é que o caso passa a uma empresa especializada em cobrança.

Com uma equipe treinada para esse atendimento, a escola procura ouvir a dificuldade do aluno e encontrar soluções viáveis. Mas, segundo a reitora, o problema não está no aluno que procura negociar, mas naquele que quer se beneficiar com a lei. “A atual legislação realmente favorece a inadimplência; quando as faculdades tinham autonomia para negociar, havia menos débito”, lembra.

As instituições concordam que as condições atuais beneficiam o inadimplente contumaz, aquele que prefere atrasar as mensalidades para tirar algum proveito disso. “Mas esse tipo de aluno representa uma minoria irrisória, a maioria atrasa em função do desemprego e da falta de condi-

## **"A maioria atrasa as mensalidades em função do desemprego e da falta de condições", Saney Sampaio, da UNE**



Antonio Larghi

Antonio Fonseca, da Anhembi Morumbi, considera importante a cobrança interna