

INADIMPLÊNCIA: QUAL É A RESPONSABILIDADE DO GESTOR?



Natanael Evangelista
Consultor de Ensino
do SAS

As instituições escolares, como qualquer empresa, também estão sujeitas à inadimplência. Torna-se necessário, portanto, tomar medidas para evitá-la.

Considerada como um dos mais ofensivos gargalos da gestão escolar, a inadimplência costuma ser vista como uma "praga" que tende a assombrar os pensamentos dos gestores. Os níveis de inadimplência em uma economia são periodicamente monitorados por empresas como o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), por se tratar de consequências de uma conjuntura macroeconômica.

Se acompanharmos os números apresentados até o primeiro semestre de 2014, véspera do ciclo vicioso estabelecido, estudos do Serasa Experian continuavam a indicar um movimento de retração no inadimplemento em escolas, chegando a 10,7%. Resultado diferente pôde ser constatado no mesmo período de 2015, quando, já em meio a uma crise política e econômica, a falta de pagamento cresceu 25,9%. A mudança foi drástica. Todavia, mais importante que conhecer esses indicativos é compreender o que motivou tais mudanças.

Para qualquer organização, do setor educacional ou não, deixar de receber o que se tem por direito é um enorme inconveniente e, dependendo dos níveis a que estejamos nos referindo, até uma questão de sobrevivência. Mas qual a responsabilidade do gestor sobre a inadimplência em sua empresa?

Por mais que transferir a responsabilidade pelo inadimplemento para a crise pareça confortável, é necessário ter serenidade para reconhecer a importância do papel do gestor nesse momento. Deixar-se levar pelo movimento de mercado significa abrir mão de planejar uma estratégia de atuação, além de abraçar a incerteza que pode vir em tempos de bonança ou de tempestade. Dessa forma, para todos os efeitos, vale o dito popular que afirma: "É melhor prevenir do que remediar".

Pensando em resguardar a saúde financeira da escola, é essencial conhecer o perfil daquele que pretende ser cliente. Por mais tentadora que seja a ideia de facilitar a matrícula de novos estudantes, é indispensável conhecer o histórico de pagamentos de seu responsável financeiro. Uma prévia consulta aos órgãos de proteção ao crédito

já é suficiente para a criação de um parâmetro de análise. Então, o primeiro cuidado deve ser tomado ainda antes da matrícula.

Uma vez que a matrícula tenha sido concluída, as ações devem ser voltadas para incentivar que aquelas pessoas se sintam motivadas a efetuar seus pagamentos em dia, o que pode ser feito por meio da oferta de prêmios ou de descontos para quem realiza o pagamento integral no ato da matrícula, elege o cartão de crédito como sua forma de pagamento e parcela sua anuidade ou simplesmente antecipa-se mensalmente à data estabelecida como limite para o pagamento da mensalidade.

Certificando-se de que imprevistos podem acontecer ao longo do ano, o seguro educacional apresenta-se como um curioso recurso que tem, aos poucos, despertado interesse e ganhado espaço nas escolas brasileiras. Com um valor simbólico entre 1% e 3% do cobrado na mensalidade, esse serviço resguarda o segurado de infortúnios, como desemprego, invalidez ou morte dos responsáveis.

Tão importante quanto cada uma das ações supracitadas é a comunicação desenvolvida com os responsáveis. É vital que a empresa saiba como chegar aos pais, utilizando veículos e linguagens adequados para esse público. A comunicação tem também por finalidade criar e fortalecer os laços entre família e escola. Afora as iniciativas que busquem prevenir o inadimplemento, é imprescindível que, se possível, seja realizado, por meio de um software

específico, um rigoroso controle dos recebimentos e transações financeiras que envolvem o universo da escola.

Mesmo que se tenha tomado cuidado para evitar o atraso no pagamento das mensalidades, o máximo que se pode esperar é que tais atitudes minimizem a falta de pagamento. Porém, ainda assim, faz-se necessário elaborar um padrão de procedimento a ser trabalhado na busca pelo recebimento do que se tem por direito. O próximo passo tido como importante é a contratação de uma organização especializada em cobrança.

Não se apresentando o litígio como o caminho ideal, acreditamos fortemente que a chave para a resolução desse problema está na construção de uma relação sólida, respeitosa, pautada na confiança, e em uma comunicação clara e sem ruídos. A imagem que a família tem do colégio e de seus valores organizacionais tende a influenciar a priorização deste em relação ao pagamento de suas obrigações. Flexibilizar e buscar entender melhor a particularidade de cada família é fundamental na busca pelas menores taxas de inadimplemento. ■

www.portalsas.com.br