



Inadimplência: O Delineamento do Perfil

Everton Luís de Lima Guterres (FISMA) everton.guterres@hotmail.com

Ângela Focking Marcolan (URI/Santiago) angelafockingmarcolan@hotmail.com

Resumo

O tema central desta pesquisa é a inadimplência em uma instituição de ensino superior privada, focando na importância de conhecer o perfil do aluno inadimplente para concessão do crédito e também para ter dados concretos sobre estes, para assim entendermos a motivação do porque ficaram inadimplentes e também para avaliar outros aspectos sociais que auxiliarão no mapeamento dos mesmos. Para isso, evidenciou-se aspectos diversos, como localidade onde reside, faixa etária, aspectos sociais e aspectos econômicos, que indicaram o perfil do aluno inadimplente. A pesquisa de campo foi realizada em momentos diferentes, em primeiro momento foi realizada entrevista com funcionários da instituição para levantamento de dados, em um segundo momento foi realizado uma análise documental para apuração dos dados cadastrais e em um terceiro momento foi aplicado questionários para evidenciar aspectos socio-econômicos, para assim termos dados para análise. A metodologia do estudo partiu de uma fase exploratória, embasando-se uma pesquisa bibliográfica, em seguida caracterizou como pesquisa documental, levantamento de campo, descritiva de caráter transversal. Os resultados remeteram a constatação que de um lado a decisão de concessão de crédito pode gerar prejuízo em função da inadimplência. Por outro lado, uma decisão equivocada de recusa origina a não efetivação de um cliente.

Palavras-chave: Inadimplência; Concessão de crédito; Perfil do Inadimplente

1. Introdução

No sentido de obter frutos de produtividade na gestão dos recebíveis e na política de crédito e cobrança, a classificação de consumidores pelo comportamento de pagamento na previsão de inadimplência surge como importantes ferramentas de apoio à decisão. Na atualidade, o mercado de trabalho exige cada vez mais competências dos profissionais. Nesse sentido, ingressar em um curso de graduação é um desejo dos estudantes que estão terminando o ensino médio e até mesmo dos que já o completaram. O maior desafio desses estudantes é manter-se no ensino superior e conquistar sua titulação e especialização profissional para que possam ser mais competitivos no mercado.

Se, por um lado, matrícula, mensalidade e outras taxas são um grande investimento e algo que muitas vezes está fora das condições financeiras dos estudantes, por outro lado, o reflexo dessa circunstância afeta a gestão dos recursos financeiros das instituições; o grande problema que é a inadimplência influenciará diretamente no fluxo de caixa da empresa, dificultando a tomada de decisões.

Nesse contexto, o tema central desta pesquisa é a inadimplência, focado no perfil do cliente de uma instituição de ensino privada. Devido à importância e relevância do tema para a administração financeira das instituições, fez-se o seguinte questionamento: qual o perfil atual dos alunos inadimplentes da FISMA?



Baseado em dados apresentados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, junto com o Ministério da Educação (INEP/MEC), em 2005 o Brasil possuía 2.165 instituições de ensino superior, sendo que 1.934 eram instituições de ensino privadas, representando 89,33 % do total. No ano de 2008, houve um crescimento na área da educação, totalizando 2.464 instituições de ensino no Brasil. Com esse aumento e tendo em vista que em 2005 a grande maioria era de instituições privadas, pressupõe-se que o número de instituições de ensino superior privada também pode ter subido, o que deve ter acontecido ainda com a concessão do crédito para esses alunos.

Dessa forma, os administradores financeiros precisam estar atentos e conhecer seus clientes para saber como usar a política de concessão de crédito e a política de cobrança, no estabelecimento dos limites de crédito.

1.1 Objetivo Geral

Identificar o perfil dos clientes inadimplentes de uma instituição de ensino superior, pautando-se nas suas características cadastrais e no seu comportamento.

1.2 Objetivos Específicos

- Levantar dados da população alvo da pesquisa;
- Ilustrar de acordo com o objetivo os elementos relevantes para o delineamento do perfil do inadimplente;
- Verificar a quantidade de alunos inadimplentes por curso;
- Indicar aspectos para a redução da inadimplência;

2. Justificativa

O estudo acadêmico relacionado à inadimplência justifica-se para mostrar a importância de construir o perfil dos entrantes em instituições de ensino privado, para assim identificar fatores subjetivos que podem influenciar a inadimplência, e ressaltar a importância de conhecer aspectos pessoais, sociais e culturais dos estudantes.

Para a academia, o trabalho se justifica no intuito de desenvolver informações que auxiliem os estudantes na administração financeira pessoal, para a empresa objeto de estudo nortear alguns aspectos relevantes para a identificação e originar um perfil de quem oferece maior risco na obtenção de crédito, no sentido de possibilitar gerir seus recursos de forma adequada e voltada aos resultados financeiros positivos.

3. Metodologia

Esta seção tem por objetivo apresentar a caracterização desta pesquisa bem como os procedimentos metodológicos para a consecução dos objetivos. São descritos as caracterizações da pesquisa, o universo e amostra da pesquisa, processo de coleta de dados, o instrumento utilizado e a técnica de análise e tratamento dos dados.

3.1 Caracterização da pesquisa

Este trabalho caracteriza-se como uma pesquisa de natureza básica, do tipo descritiva estruturada especialmente para medir o delineamento do perfil do inadimplente, realizada em 3 fases:

- Fase1: partiu de uma fase exploratória, embasando-se uma pesquisa bibliográfica, em seguida caracterizou como pesquisa documental, de campo e descritiva de caráter



- transversal, Hair et al (2005), descrição dos elementos administrativos em um dado ponto no tempo.
- Fase 2: Pesquisa de campo pelo método de survey, que de acordo com Hair et.al (2005) é um procedimento para coleta de dados primários a partir de indivíduos, que definiu o universo e amostra da pesquisa e coletou os dados através de um processo de entrevista estruturada por meio de um instrumento de coleta de dados que o próprio respondente preencheu. Para esta fase da pesquisa foi utilizada uma amostra de 46 alunos que no período da coleta de dados possuíam mensalidades vencidas.
 - Fase 3: procedeu a análise dos resultados da pesquisa utilizando técnicas de distribuição de frequências como Diagrama de Pareto que é uma ferramenta gráfica utilizada para estabelecer uma ordenação nas causas que devem ser sanadas e o histograma. Tais ferramentas foram usadas com caráter qualitativa e quantitativa de campo ou de levantamento, que se define como a investigação empírica realizada no local em que ocorre em fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo.

Segundo TRIVIÑOS (1987, p. 128) “a pesquisa qualitativa com apoio teórico na fenomenologia é essencialmente descritiva” E como as descrições dos fenômenos estão impregnadas dos significado que o ambiente lhes outorga, e como aquelas são produto de uma visão subjetiva, rejeita toda expressão quantitativa, numérica, toda medida qualitativa, uma vez que visa delinear o perfil do aluno inadimplente de uma instituição de ensino superior.

4. Revisão de Literatura

4.1 Administração de Contas a Receber

A administração de contas a receber, e de suma importância no contexto de uma empresa, porque é com base nas projeções que o gestor tomará suas decisões, só que para evitar imprevistos sobre este valor que o gestor esta esperando, utiliza-se uma política de crédito para analisar os fatores mais relevantes e assim conceder o crédito ao cliente, segundo Assaf Neto (2002) “crédito diz respeito à troca de bens presentes por bens futuros”, ou seja de uma lado uma empresa que concede crédito troca produtos por uma promessa de pagamento futuro.

No contexto geral, podemos visualizar que a administração de contas a receber, basicamente envolve varias políticas que juntas previnem contra o aumento da inadimplência, mas nos limitaremos a dois aspectos muito pertinentes que é: a análise da política da concessão do crédito e a política de cobrança.

4.2 Concessão do Crédito

Vender a prazo envolve conceder crédito ao cliente, e para conceder este crédito a instituição deve avaliar todas as possibilidades de não pagamento para saber qual ferramenta usar para uma eventual prática de cobrança. Além dos riscos de atraso e de perdas por falta de pagamento, essas vendas a prazo provocam despesas extras com análise de crédito e cobrança.

Segundo Capelletto (2002) “o risco é uma variável determinante à evolução humana, pois a sua ausência implica a certeza de resultados e a restrição à construção de conhecimentos. Sem o risco, a esperança de obter algo melhor é tolhida.”, o autor evidenciou neste trecho que se não existir o risco o resultado será previsto e sempre o mesmo, e que o risco alavanca o crescimento humano a quebrar barreiras e descobrir novos horizontes desde o começo da humanidade.



A atividade de crédito esta presente na historia da civilização desde que o homem implanta o sistema de propriedade privada com o nascimento da agricultura, conforme Durant (1944). E com essa atividade de crédito, as instituições que a praticam junto com o seu negócio passam a ter necessidade de controlar os retornos e as perdas.

Na década de 90 o Brasil sofreu grandes transformações na economia devido à mudança da moeda, afetando assim as estruturas das empresas e de seus clientes. A inflação descontrolada durante algum tempo fez com que os produtos e serviços circulassem rapidamente, pois não havia forma de pagamento a prazo naquele período.

A partir do momento em que a empresa começa a trabalhar com concessão de crédito, obtém clientes com vários perfis. É neste momento observa-se a necessidade de uma política de crédito, para que a empresa possa assegurar e tente garantir que receba o faturamento correspondente ao crédito concedido.

Referente a avaliação do perfil do comprador para evitar a inadimplência Hoji (2001, p. 129), cita que “ Antes de efetivar uma venda para um novo cliente, deve ser feita uma analise minuciosa e criteriosa de seus dados cadastrais. Venda a prazo efetuada sem os devidos cuidados tem grande possibilidade de se tornar um valor não recebível” fazendo referencia a este pensamento do autor, fica evidente que devemos avaliar com critérios e requisitos o perfil de nossos clientes, sendo assim, o autor evidencia a técnica conhecida como **5 Cs** que se referem aos seguintes aspectos: caráter, capacidade, capital, collateral e condições. Esses itens devem ser analisados, sempre em conjunto.

4.2.1 Caráter

Neste primeiro aspecto analisamos o caráter da pessoa que irá tomar o crédito a fim de conhecer aspectos como o histórico moral e ético para o cumprimento das obrigações de pagamento dos novos clientes, e segundo Hoji (2001, p.130) “o caráter é o item mais importante na análise de crédito, apesar do alto grau de subjetividade, por se referir a aspectos morais e éticos, é muito importante, porque vai depender da sua integridade ética (honestidade) para saldar compromissos financeiros.”, como o autor cita verificar o caráter é de suma importância, pois realizando esta analise pode-se evitar problemas futuros com o cumprimento das obrigações e tambem poderemos delinear de maneira mais encisiva o caráter do inadimplente.

4.2.2 Capacidade

No segundo aspecto da análise dos 5 Cs é analisado a capacidade de pagamento do tomador do crédito, para evidenciar sua saúde financeira e a capacidade de saldar seus compromissos a que está se propondo, e segundo Hoji (2001), “ a firme determinação de pagar não terá validade se o cliente não tiver capacidade de saldar seus compromissos financeiros” essa capacidade de saldar seus compromissos pode ser obtido por meio da análise das demonstrações financeiras e informações financeiras adicionais, o autor também comenta que as informações sobre os administradores das empresas cliente, ou do cliente pessoa física devem focar os seguintes aspectos: idade, formação acadêmica, histórico profissional, ambiente cultural, capacidade de adaptação a novos cenários econômicos e tradição no ramo do negocio em que atua. Para assim delinear a capacidade de pagamento do crédito.

4.2.3 Capital

O terceiro e tambem importante aspecto é o capital onde como no aspecto anterior analisa-se a capacidade financeira do tomador do crédito como a garantia para o pagamento



do mesmo, neste item é realizado uma análise da estrutura econômica e financeira, propiciando o conhecimento do nível de solidez financeira, para que assim o cliente tenha como honrar com suas obrigações financeiras. Hoji (2001) cita que essa análise deve ser realizada por comprovantes de rendimento para que a instituição consiga garantir que o cliente terá capacidade financeira para efetuar os pagamentos.

4.2.4 Collateral

O quarto aspecto citado pelo autor é o collateral que é o aspecto que da garantia para se algum dos outros falharem segundo Hoji (2001), collateral é uma palavra em inglês que significa garantia, ele é usado para contrabalançar ou reforçar a fragilidade de um ou mais “C” dos quatro outros itens, o collateral pode ser dado por meio de hipoteca, fiança pessoal prestada por proprietário de imóvel, fiança bancária, ou, ainda, seguro-garantia etc., este aspecto como o autor comentou é de suma importância, pois será uma arma a mais para realizar as cobranças com eficiência, e nos dias de hoje é um arma muito usada para fechamento de qualquer contrato, como o avalista ou até mesmo a alienação de algum bem.

4.2.5 Condições

O quinto e último aspecto dos 5 Cs é o item condições, onde analisa-se a viabilidade para o fechamento do contrato, essa viabilidade tem que ser incisiva para as duas partes de maneira a que sempre as duas partes saiam beneficiadas. Em Condições Hoji (2001) cita que “analisam-se as condições gerais dos negócios das partes envolvidas e devem levar em consideração a existência de reciprocidades, consideradas as limitações de cada parte, quando a empresa compra da empresa para a qual vende”. Em linhas gerais é ter a de maneira evidente todas as condições para o fechamento do contrato, de conhecimento das duas partes envolvidas.

Como foi visto o 5 Cs, é uma técnica de grande valia para analisar o perfil dos seus clientes, e poder assim, prevenir e reduzir o volume de clientes ou pessoas que não cumprem com suas obrigações, e assim impossibilitam as empresas a tomada de decisão com base em uma projeção que não será efetivada, no caso a entrada em caixa, que pelo fator da inadimplência não será computada como o esperado pela empresa.

4.3 Política de Cobrança

Como foi visto que a concessão do crédito passa por várias análises para configuração da concessão, pode-se evidenciar que nem sempre é eficiente as análises citadas anteriormente, e neste momento é que age a política de cobrança, que para Hoji (2003) deve ser implementada em conjunto com a política de crédito. A concessão não deve ser facilitada demasiadamente para, posteriormente, ter de aplicar rigidez na cobrança.

Para a política de crédito usam-se várias ferramentas, como cita Martins (2001, p.84) “os procedimentos básicos de cobrança são cartas, telefonemas, visitas pessoais, contratação de empresas especializadas em cobrança e cobrança via judicial”

O Sebrae (2004) orienta os empresários para a utilização de algumas regras para a recuperação de créditos:

- Cobrança instantânea: quanto menos tempo estiver vencida a dívida, a cobrança deve ser mais eficaz para reduzir a possível inadimplência.
- Cobrança tradicional prévia: é iniciada após 30 dias de vencida, por profissionais especializados nessa área, seguindo as normas no Código de Defesa do Consumidor.



Com base nestes métodos apresentados pelo Sebrae, os gestores devem flexibilizar e interligar tanto a política de crédito, como a política de cobrança, para obter resultados produtivos, e ter seu fluxo de caixa com uma projeção bem mais segura do valor que a empresa irá receber dos seus clientes.

5. Descrição da Instituição Objeto de Estudo

O presente estudo sobre perfil dos alunos inadimplentes em instituições de ensino superior utilizou como base de pesquisa a Faculdade Integrada de Santa Maria (FISMA). A FISMA tem como precursora a Faculdade Santa Clara (FASCLA), instituída em janeiro de 2002, pela Santa Clara Cursos e Treinamentos Ltda, hoje mantenedora da Faculdade Integrada de Santa Maria.

A partir de experiências acumuladas com o oferecimento de cursos técnicos, que continuam em andamento, e do respeito conquistado junto à comunidade regional, a Mantenedora motivou-se a buscar condições para instalar uma instituição de ensino superior (IES). Com esse propósito, a instituição se propôs a oferecer inicialmente, os cursos de Administração e Enfermagem, e depois o curso de Psicologia, com a missão voltada à formação do cidadão, para desempenhar funções profissionais com qualidade e em consonância com as necessidades do meio, incluindo-o, com sucesso, no mercado de trabalho.

6. Análise dos Resultados

Nesta seção estão descritos os dados obtidos na pesquisa bem como a análise e a interpretação dos resultados.

6.1 Número total de alunos de graduação e número de inadimplentes da FISMA

Na fase 2 da pesquisa deu-se início a fase documental de coleta de dados, baseado no RM Sistemas, sistema de informação que a instituição utiliza, nele gerencia-se o controle dos alunos da Faculdade Integrada de Santa Maria.

Em seguida realizou-se uma entrevista com o funcionário encarregado do setor de documentação da instituição, utilizaram-se dados atualizados até o dia 8 de setembro de 2009.

Nesta conjuntura, definiu-se o universo da pesquisa que contempla os cursos de graduação (Enfermagem, Administração e Psicologia), composto na ocasião por um total de 532 alunos matriculados. A partir destes dados levantou-se o número de alunos inadimplentes, que corresponderam a 75 alunos, isto é, 14% do total de alunos.

6.2 Número de alunos inadimplentes por curso de graduação

CURSO	Nº DE ALUNOS	Nº DE INADIMPLENTES	% DE INADIMPLENTES
ENFERMAGEM	239	39	52%
ADMINISTRAÇÃO	193	18	24%
PSICOLOGIA	100	18	24%
TOTAL	532	75	100%

Quadro 01 – Alunos e Inadimplentes por Curso



De acordo com o Quadro 01, verificou-se que o curso com maior número de alunos é o curso de enfermagem que possui 239 alunos, seguido pelo curso de administração possui um total de 193 alunos e por fim o curso de psicologia possui 100 alunos matriculados.

6.3 Paralelos entre o número total de alunos por curso e o número de alunos inadimplentes por curso de graduação

Visando traçar um paralelo referente ao número de inadimplentes total e o verificar desse total os alunos inadimplentes por curso. Verificou-se que no curso de enfermagem do total de 239 estudantes, 39 dos mesmos são inadimplentes, já o curso de administração que conta com 193 acadêmicos, tem em seu quadro 18 inadimplentes e por fim o curso de psicologia apesar de ter o menor número de estudantes, somando 100 alunos possui 18 acadêmicos, conforme tabela 01, abaixo:

Tabela 01 – Paralelos entre o número total de alunos por curso e o número de inadimplentes por curso de graduação

CURSO	NÚMERO TOTAL DE ALUNOS	ALUNOS INADIMPLENTES	%
Enfermagem	239	39	16,31 %
Administração	193	18	9,32%
Psicologia	100	18	18%

De acordo com a tabela 01, verificou-se que o curso com o menor número de alunos, é o curso de psicologia, que possui o maior índice de alunos inadimplentes. Embasado nestes dados apresentados acima, conseguimos definir o curso um aspecto relacionado à opção de curso da maior parcela de alunos inadimplentes

6.4 Faixa etária dos alunos inadimplentes

Na seqüência realizou-se o levantamento da idade destes alunos que estão inadimplentes para medir e ter um comparativo de freqüência de idade dos devedores, com base no banco de dados no dia 14 de setembro de 2009.

Como mostra a figura 02 de forma visual a variação de idade dos alunos.

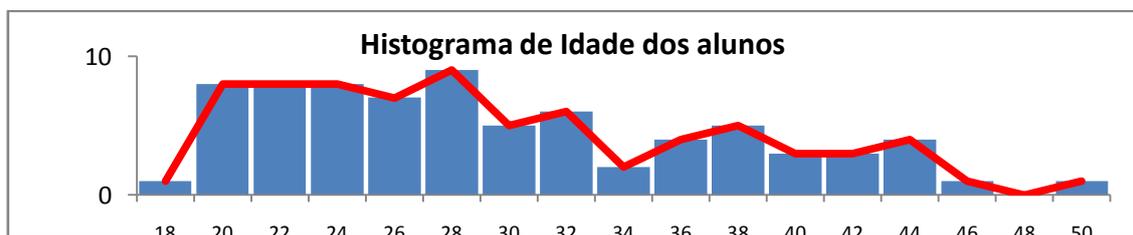


Figura 02 – Histograma de idade dos alunos inadimplentes

Depois de delinear a maior freqüência dos alunos inadimplentes como observamos a figura 02, pode-se perceber que o maior número de alunos tem entre 20 a 28 anos, tendo em média 8 alunos em cada uma das idades supracitadas. Tendo também variações que chegam a ter alunos até com 50 anos de idade, contemplando assim uma variação que nos mostra que hoje em dia o setor de educação abrange pessoas de todas as idades, sendo jovens buscando conhecimento e até mesmo pessoas mais experientes que procuram complementar sua experiência com novos conhecimentos.



6.5 A região onde os alunos residem

Com base na população já vista anteriormente, o próximo passo da pesquisa foi o de verificar em que localidade os alunos inadimplentes residem para termos como base a região onde é mais incidente e mais preocupante este problema, e com base nos dados cadastrais conseguimos delinear a dividir os 75 alunos conforme seus endereços por região para verificarmos o percentual de inadimplentes em cada região da cidade de Santa Maria e também cidades vizinhas, como mostra o quadro 02.

REGIAO	QUANTIDADE	%	% ACUMULADO
LESTE	17	22,67	22,67
OESTE	16	21,33	44
CENTRO	15	20	64
NORTE	12	16	80
OUTRAS	9	12	92
SUL	6	8	100
TOTAL	75	100	

Quadro 02 – Região em que o aluno reside

Com base nos dados colhidos no banco de dados da Faculdade Integrada de Santa Maria no dia 14 de setembro de 2009 foi verificado que a maioria dos alunos residem na região leste.

6.6 Aspectos Socioeconômicos

Nesta seção ilustra-se o perfil socioeconômico dos alunos onde foi aplicado um questionário com questões abertas e fechadas para uma amostra de 46 alunos que estavam inadimplentes até a presente data da aplicação do questionário, este questionário foi aplicado do dia 02 de outubro de 2009 até o dia 10 de novembro de 2009, sendo aplicado de maneira sigilosa, sem a necessidade do aluno se identificar e também para não deixá-lo constrangido com as resposta.

Em primeiro momento será analisado o estado civil do aluno.

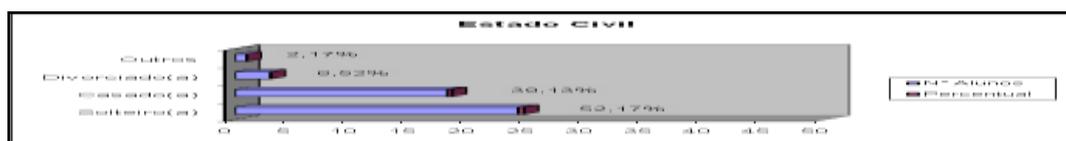


Figura 03 – Estado civil dos alunos inadimplentes

Salienta-se que a variável constante do instrumento que se referia a situação de viúvo, foi excluída da tabela em função da inexistência de indivíduos com esse estado civil, com base na figura 03, verificamos que grande parte dos alunos são solteiros. Após esta definição do estado civil do aluno partimos para a quantidade de pessoas que residem na casa do aluno.

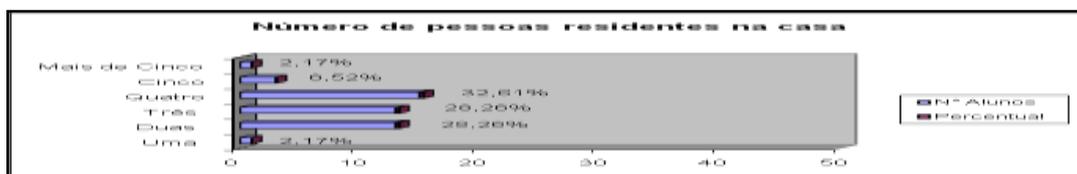


Figura 04 – Número de pessoas residentes na casa



O número de pessoas que residem na casa dos respondentes está expresso na figura 04, onde mostra que a maioria da amostra reside entre quatro pessoas.

O próximo passo desta análise foi verificar a atual fonte de renda dos alunos inadimplentes.

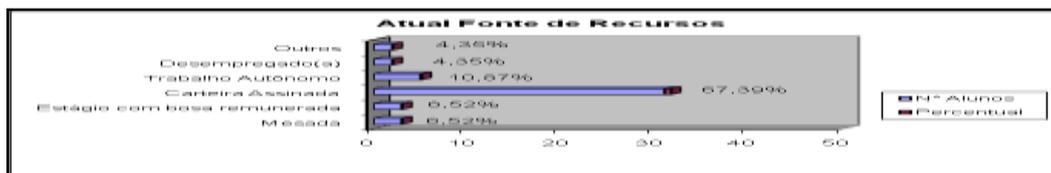


Figura 05 – Fonte de recursos

A atual fonte de recursos dos alunos é um aspecto importante ao delimitarmos o perfil do mesmo, com base na figura 05, verificamos que 31 alunos trabalham com carteira assinada representando assim 67,39% do total de entrevistados.

Após analisar a atual fonte de recursos dos alunos inadimplentes, verificamos os rendimentos mensais dos inadimplentes, como representa a figura 06.

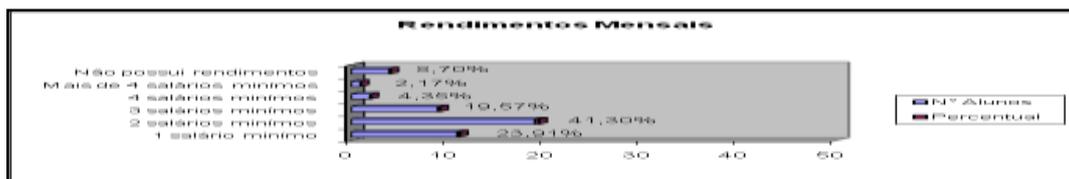


Figura 06 – Rendimentos mensais

Com base nos dados apresentados na figura 06, verificamos que a maioria dos alunos recebem 2 salários representando assim 41,30% do total de entrevistados.

Após analisar-mos os rendimentos mensais, verificamos a situação habitacional dos alunos, para verificar se os mesmos possuem casa própria.

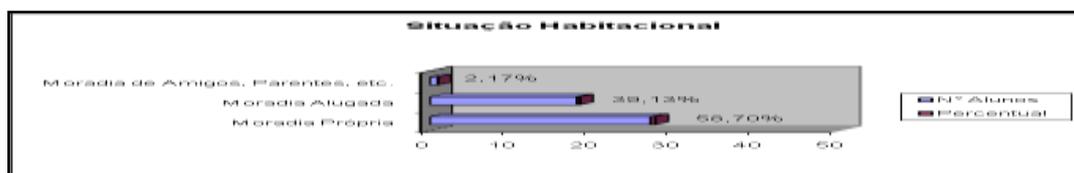


Figura 07 – Situação habitacional

A figura 07 nos mostra que a maioria dos alunos residem em casa própria representando assim 58,70% do total.

Após verificar a situação habitacional dos alunos inadimplentes, verificamos como é a forma de deslocamento dos mesmos até a instituição, como mostra o próximo gráfico.

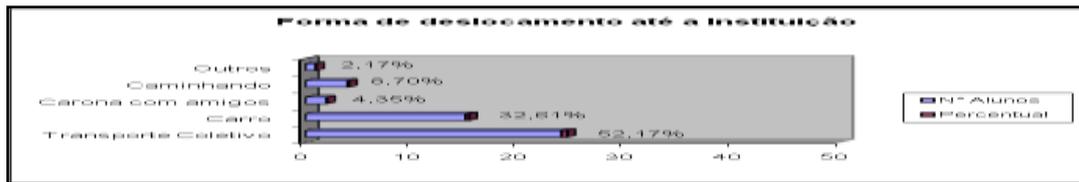


Figura 08 – Forma de deslocamento

Conforme mostra figura 08 evidenciamos que a maioria dos alunos utiliza o transporte coletivo representando assim 52,17% dos entrevistados.

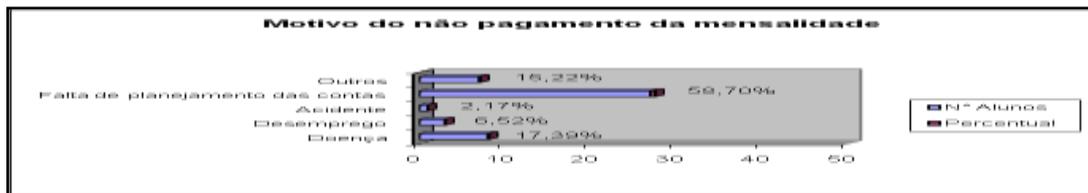


Figura 09 – Motivo do não pagamento

Conforme a figura 09, foi constatado que a maioria dos alunos responderam que a motivo da dívida com a faculdade era referente a uma falta de planejamento de suas contas, representando 58,70% do total de alunos.

Posterior a esta análise, verificamos se os alunos inadimplentes possuem algum outro tipo de conta, conforme a figura abaixo.

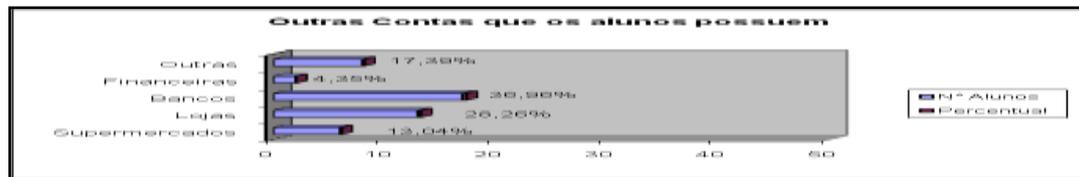


Figura 10 – Contas que possui

Segundo levantamentos de dados da figura 10, evidencia-se que a maioria dos alunos possuem outros tipos de conta e que as contas em bancos tem uma parcela maior representando 36,96% dos totais.

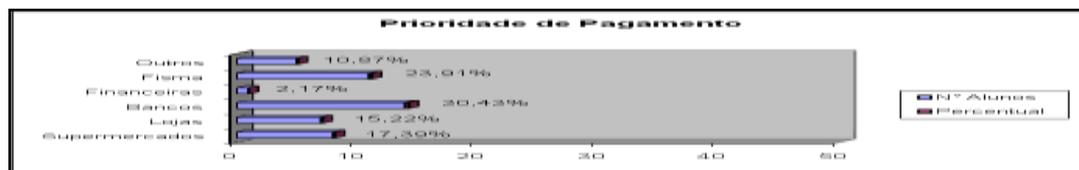


Figura 11 – Prioridade de pagamento

Conforme a figura 11, constatamos que os alunos estabelecem como prioridade de pagamento as contas em bancos somando 30,43% do total.

6.7 Antecedentes escolares



Após ser feita esta análise sócia econômica, partiremos para delinear o histórico escolar do aluno, onde abordaremos os antecedentes escolares dos alunos e o grau de instrução de seus dependentes. Primeiramente mostraremos conforme a figura abaixo, em que tipo de instituição o aluno inadimplente concluiu o ensino fundamental.

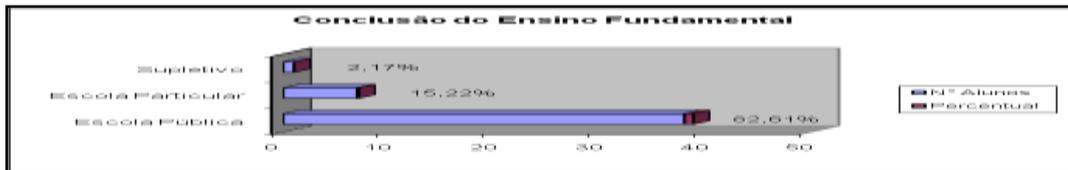


Figura 12– Conclusão do ensino fundamental

Como mostra a figura 12, fica evidente que a grande maioria dos alunos inadimplentes concluiu o ensino fundamental em escola pública, representando um total de 82,61%.

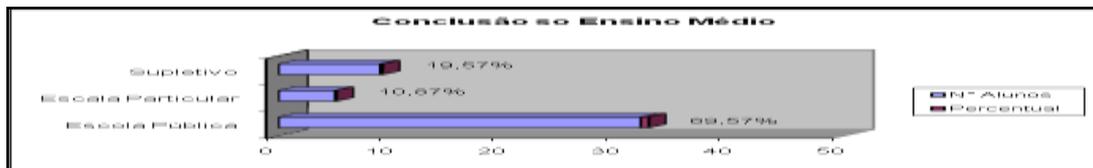


Figura 13 – Conclusão do ensino médio

Conforme a figura 13, foi analisada que 69,57% dos alunos inadimplentes completaram o ensino médio em escola pública.

7.7 Conclusão e apreciação crítica

A inadimplência é um problema já radicado nos hábitos de consumo da população brasileira, nesse contexto uma decisão de concessão de crédito pode gerar prejuízo em função da inadimplência do cliente. Neste sentido, uma decisão equivocada de recusa de crédito origina um dano pela não realização de um negócio que poderia ter gerado retorno, e afetar o relacionamento comercial da organização.

Os objetivos deste estudo foram alcançados na indicação do perfil do aluno inadimplente em instituição de ensino superior, usando como empresa objeto a Faculdade Integrada de Santa Maria (FISMA), que na sua grande maioria são alunos solteiros de 20 a 28 anos de idade que trabalham com carteira assinada e recebem 2 salários mínimos mensais, também se constatou que a grande maioria concluiu o ensino fundamental e médio em escola pública, os mesmos possuem moradia própria e utilizam o transporte coletivo como forma de deslocamento até a instituição.

Compreendeu-se conforme os dados apresentados no estudo que o motivo evidenciado pelos alunos para o não pagamento das mensalidades é a falta do planejamento de suas contas, e que além da faculdade grande parte dos alunos possui outros compromissos particulares como: com bancos e lojas, que recebem a prioridade no pagamento, ficando assim a mensalidade do curso superior em menor prioridade.



Verificou-se ainda que para reduzir o nível deste grande problema que é a inadimplência, deve-se procurar praticar uma boa política de crédito junto com uma eficiente política de cobrança. Sugerindo que a política de crédito deve traçar alternativas objetivas, claras com o desígnio estratégico de delinear cada perfil de acordo com a particularidade de cada negócio. Sugere-se ainda que exista uma lógica entre o que deve ser muito rigoroso na concessão do crédito e ao mesmo tempo não muito flexível, na manutenção do objetivo maior de qualquer organização a maximização do lucro, alicerçado na melhoria contínua da prestação de produtos e serviços garantindo assim a manutenção da qualidade ao atendimento ao cliente.

8. Referências

BESSIS, Joel. Risk management in banking. New York: John Wiley & Sons, 1998

BRAGA, Roberto, 1937 – Fundamentos e técnicas de administração financeira / **Roberto Braga.** – São Paulo : Atlas. 1989.

CAPELLETTO, Lucio Rodrigues, 2006 – **Mensuração do risco sistêmico no setor bancário com utilização de variáveis contábeis e econômicas.** Tese (Doutorado em Ciências Contábeis), Universidade de São Paulo, 2006.

DURANT, W. A história da civilização, Companhia Editora Nacional, 1944

FALKENSTEIN, E.; BORAL, A. E CARTY, L.V, Riskcalc™ for private companies. Moddy's KMV Company.2000 <http://www.moodyskmv.com>

HOJI, Masakazu – **Administração financeira: uma abordagem prática.** - 4. ed. – São Paulo : Atlas, 2003

KOTLER, Philip. Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle / Philip Kotler; tradução Ailton Bomfim Brandão – 5. ed. São Paulo : Atlas, 1998.

MARTINS, Domingos. Gestão Financeira de Hospitais. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MAXIMILIANO, Antonio César Amaru – **Teoria geral da administração:** da revolução urbana à revolução digital / Antonio César Amaru Maximiliano. – 3. ed. – São Paulo: Atlas, 2002.

RICHARD D. Irwin, uma empresa do Times Mirror Higher Education Group, Inc. 1997, publicado conforme acordo com the McGraw-Hill companies, Inc.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva, 1928 – **Introdução a Pesquisa em ciências pessoais** / São Paulo: Atlas, 1987.

VASCONCELOS, Mauricio Sandoval, Proposta de método para análise de concessões de crédito a pessoas físicas. Dissertação (Mestrado em Economia) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, 2002.