

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIDADE DE ENSINO SUPERIOR DOM BOSCO
CURSO GESTÃO FINANCEIRA

ALESSANDRA SERRA DA ROCHA

**O CONTROLE DE FINANCIAMENTOS ESTUDANTIS E A REDUÇÃO DA
INADIMPLÊNCIA EM UMA INSTITUIÇÃO EM SÃO LUÍS - MA**

São Luís

2023

ALESSANDRA SERRA DA ROCHA

**O CONTROLE DE FINANCIAMENTOS ESTUDANTIS E A REDUÇÃO DA
INADIMPLÊNCIA EM UMA INSTITUIÇÃO EM SÃO LUÍS - MA**

Monografia apresentada ao Curso de Gestão Financeira do Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco como requisito parcial para obtenção do grau de Tecnologia em Gestão Financeira. Orientador: Prof. Me. Gustavo Pereira Nunes.

São Luís
2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Centro Universitário – UNDB / Biblioteca

Rocha, Alessandra Serra da

O controle de financiamentos estudantes e a redução da inadimplência em uma instituição em São Luís-MA. /

Alessandra Serra da Rocha. __ São Luís, 2023.

46 f.

Orientador: Prof. Esp. Gustavo Pereira Nunes

Monografia (Graduação em Tecnólogo em Gestão Financeira) - Curso de Tecnólogo em Gestão Financeira – Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco – UNDB, 2023.

1. Inadimplência. 2. Contrato. 3. Financiamento.
4. Repasse. I. Título.

CDU 658.152(812.1)

ALESSANDRA SERRA DA ROCHA

**O CONTROLE DE FINANCIAMENTOS ESTUDANTIS E A REDUÇÃO DA
INADIMPLÊNCIA EM UMA INSTITUIÇÃO EM SÃO LUÍS - MA**

Monografia apresentada ao Curso de
Gestão Financeira do Centro Universitário
Unidade de Ensino Superior Dom Bosco
como requisito parcial para obtenção do
grau de Tecnólogo em Gestão Financeira.

Aprovada em: 21/06/2023.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Me. Gustavo Pereira Nunes

Especialista em Gestão Empresarial

Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco (UNDB)

Prof. Dr. Joao Conrado de Amorim Carvalho

Doutor em Gestão e Economia

Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco (UNDB)

Prof. Me. Joao Themistocles Ribeiro Adler Delgado Madeira

Mestre em Gestão Empresarial

Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco (UNDB)

Dedico, antes de tudo a Deus; A minha filha Clara Victoria da Rocha de Carvalho, minha mãe Dinalva Cirqueira Serra da Rocha, minhas irmãs Loislane Rocha e Valéria Rocha e meu pai Antônio Alessandro Rocha. Aos amigos e pessoas próximas e ao meu orientador pelo apoio e incentivo durante todo o período dedicado à elaboração deste trabalho de conclusão.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me ajudar a passar por mais essa etapa e ultrapassar todos os obstáculos encontrados na vida e durante o curso. A minha filha amada que me incentiva cada dia mais, aos meus pais e irmãs por me incentivarem nos momentos difíceis. Ao meu professor e orientador Gustavo Pereira Nunes, por toda paciência e estímulo despendidos durante o período de elaboração deste trabalho de conclusão, e por ter acreditado em minha capacidade. Aos colaboradores da empresa entrevistada que proporcionaram auxílio durante o período de estudo da mesma. E a todos que contribuíram de alguma forma para a realização deste trabalho.

“Em seu coração o homem planeja o seu caminho, mas o Senhor determina os seus
passos.”
(PROVÉRBIOS 16:9).

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Ciclo de implementação da abordagem pro processos.	25
Figura 2 – Representação dos elementos de modelagem	26
Figura 3 – Régua de cobrança para validação dos aditamentos do FIES	41

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Demonstração do total de alunos e número de contratos de financiamentos existentes na Instituição	33
Gráfico 2 – Total de alunos e numero de contratos FIES da IES	34

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Perfil do Inadimplente no Brasil.	18
Quadro 1 – Distribuição de débitos de pessoa física no Brasil	19

LISTA DE FLUXOGRAMAS

Fluxograma 1 – Processo de aditamento de contrato do FIES-Visão Instituição	36
Fluxograma 2 – Processo de aditamento de contrato do FIES- Visão do Estudante	37
Fluxograma 3 – Processo de coparticipação do FIES	38
Fluxograma 4 – Processo de aditamento de contrato do FIES-Visão financeira	39

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAIXA	Caixa Econômica Federal
CNPJ	Contrato Nacional de Pessoa Jurídica
CPSA	Comissão Permanente de Supervisão e Acompanhamento
FIES	Financiamento Estudantil
FNDE	Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IES	Instituição de Educação Superior
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MEC	Ministério da Educação e Cultura
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SERASA	Serviços de Assessoria S.A
SFN	Sistema Financeiro Nacional
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SPC	Serviço de Proteção ao Crédito

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 DESENVOLVIMENTO	16
2.1 Conceito de inadimplencia	17
2.2 Perfil do inadimplente no Brasil	17
2.3 Possíveis causas da inadimplencia	18
2.3.1 Comportamento humano e a inadimplência	20
2.4 Inadimplencia nas empresas	21
2.4.1 Controle de inadimplência nas empresas	22
2.5 Mapeamento de processos	23
2.6 O FIES	23
2.6.1 Aditamento de renovação do FIES	28
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	32
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
REFERÊNCIAS	43
APENDICE A – Guia para entrevista	46

O CONTROLE DE FINANCIAMENTOS ESTUDANTIS E A REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA EM UMA INSTITUIÇÃO EM SÃO LUÍS - MA¹

THE CONTROL OF STUDENT FINANCING AND THE REDUCTION OF DEFAULT IN AN INSTITUTION IN SÃO LUÍS - MA

Alessandra Serra da Rocha²

Gustavo Nunes Pereira³

RESUMO

Sabe-se que o controle de inadimplência é de suma importância as empresas, por isso devem ser monitorados, medidos e avaliados constantemente, para que a instituição possa traçar estratégias de controle e melhorias. Em instituições de ensino existem financiamentos estudantis que propiciam o acesso ao curso superior, tal financiamento possui processo de contratação e renovação. Com isso, como pode-se manter a inadimplência nos contratos de financiamentos de uma instituição de ensino? E como objetivo geral apresenta-se a melhoria no controle interno dos contratos existentes para garantia dos repasses a Instituição. Assim como, no que tange a objetivos específicos são apontados três pontos: como identificar as possíveis causas da inadimplência; mapear o processo para melhor entendimento; propor solução para os possíveis gargalos encontrados após a análise do processo. Diante dos pontos para tal objetivos ainda é necessário realizar monitoramento de forma separada dos demais contratos para que se possa monitorar se os mesmos são benéficos ou não. A metodologia utilizada é aplicada, exploratória, documental, bibliográfica, quantitativa e através de entrevista estruturada com roteiro. O processo de renovação garante a continuidade do estudante no programa e garante o repasse da parte financiada a Instituição de ensino. Portanto, é necessário realizar tais controles através de métodos práticos, assim como planejar meios de garantir que todas as renovações sejam realizadas para que empresa se mantenha saudável.

Palavras-chave: Inadimplência. Contrato. Financiamento. Repasse.

ABSTRACT

It is known that default control is of paramount importance to companies, so it must be constantly monitored, measured and evaluated, so that the institution can outline control strategies and improvements. In educational institutions there are student loans that provide access to higher education, such funding has a hiring and renewal

¹ Paper apresentado à disciplina Trabalho de conclusão de curso do Curso de Gestão Financeira do Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco - UNDB.

² Graduanda do 4º Período do Curso de Gestão Financeira do Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco - UNDB. E-mail: alessandraserradarocha@gmail.com.

³ Professor Especialista. Docente do Curso de Gestão Financeira do Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco - UNDB. E-mail: Gustavo.nunes@undb.edu.br

process. With that in mind, how can you maintain compliance with the financing contracts of an educational institution? And as a general objective, it presents the improvement in the internal control of the existing contracts to guarantee the transfers to the Institution. As well as, with regard to specific objectives, three points are pointed out: how to identify the possible causes of default; map the process for better understanding; propose a solution for possible bottlenecks found after analyzing the process. In view of the points for such objectives, it is still necessary to carry out monitoring separately from the other contracts so that it can be monitored whether they are beneficial or not. The methodology used is applied, exploratory, documental, bibliographical, quantitative and through structured interview with script. The renewal process guarantees the continuity of the student in the program and guarantees the transfer of the financed part to the educational institution. Therefore, it is necessary to carry out such controls through practical methods, as well as plan ways to ensure that all renovations are carried out so that the company remains healthy.

Keywords: Default. Contract. Financing. transfer

1 INTRODUÇÃO

A inadimplência no Brasil é um tema de suma importância que deve ser acompanhado continuamente. Segundo Serasa (2023), a inadimplência no Brasil voltou a crescer em janeiro de 2023 após uma leve desaceleração em dezembro de 2022. O indicador aponta um aumento de quase 600 mil pessoas, totalizando 70,09 milhões de brasileiros com nome restrito. A maioria tem entre 25 e 40 anos e logo em seguida a faixa etária é de 41 a 60 anos. Com aumento do número de brasileiros com restrição, a procura de conseguir um meio paralelo de bens e serviços de forma imediata, a população recorre a outras formas de pagamento, tal como o financiamento.

Um financiamento bastante conhecido para ingressar em um curso superior é o FIES - Financiamento Estudantil do Ensino Superior criado pelo governo Federal. Conforme a Lei 10.260 de 12 de julho de 2001, o FIES tem como objetivo conceder financiamentos a estudantes em cursos superiores não gratuitos, desde que o curso possua avaliação positiva no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - Sinaes, o processo seletivo é realizado pelo Governo Federal.

A partir de 2018 o FIES oferece juros zero a quem mais precisa e o percentual de financiamento varia de acordo com a renda declarada pelo candidato, o percentual varia até 95% do curso com o estudante pagando o residual ainda durante o curso. Este começará a pagar as demais prestações após a conclusão do

curso e respeitando seu limite de renda declarado. A partir de 2018 toda gestão do FIES passou a ser da Caixa Econômica Federal.

Mesmo em um financiamento pode ocorrer inadimplência, e a partir daí é necessário ter um controle maior dos índices de inadimplência nas instituições que aderiram ao FIES, principalmente em instituições de pequeno porte. Ainda segundo a Serasa (2023), o termo inadimplência surgiu em meados de 1994 com a criação do plano real onde conseguiu-se verificar um aumento desse índice tendo em vista a crise que os brasileiros enfrentaram nessa época por conta da implantação do plano.

Após o início da gestão da Caixa foram detectados que alguns índices de inadimplência tiveram um pequeno aumento nas instituições principalmente pelo modelo utilizado, neste novo modelo o contrato de financiamento é dividido em duas partes, parte financiada e parte não financiada (coparticipação), o que requer um maior controle por parte da Instituição em relação aos valores recebidos. No “Novo FIES” há um prazo de até três dias úteis para repasse da coparticipação paga pelo estudante à IES-Instituição de Ensino Superior, porém a Caixa tem apresentado atrasos e problemas em vários repasses, principalmente no início de cada semestre, que abrange o período de matrícula das instituições.

A princípio entende-se que o repasse ocorrerá em algum momento, porém a Caixa não estipula prazos precisos mesmo tendo informado um prazo de até 3 dias úteis para Instituições, falhas em sistemas, falta de treinamento adequado, ou outros desconhecidos, são alguns dos motivos e das causas desses atrasos por parte da Caixa. Com isso, as Instituições se veem em uma necessidade muito maior de controle de tais repasses, pois ao final de cada semestre isso acarreta em um certo atraso na liberação das matrículas e em números de inadimplentes um pouco mais expressivos do que o considerado normal.

Diante da situação apresentada, este estudo de caso visa responder a seguinte questão: Como pode-se manter a adimplência nos contratos de financiamentos de uma instituição de ensino? Para que a mesma possa honrar seus compromissos e investimentos a serem realizados com os valores a serem recebidos.

Assim, apresenta-se como objetivo geral: a melhoria no controle interno dos contratos existentes para garantia dos repasses a Instituição. Assim como, no que tange a objetivos específicos são necessários três pontos:

a) identificar as possíveis causas da inadimplência;

- b) mapear o processo para melhor entendimento, desde o aceite do estudante até o pagamento do boleto de coparticipação e seu repasse para IES;
- c) propor solução para os possíveis gargalos encontrados após a análise do processo.

A metodologia aplicada neste trabalho tenta alargar a visão do observador sintetizando e simplificando os passos específicos dos procedimentos relacionados para garantia da adimplência dos contratos de financiamento, aqui também serão apresentadas as etapas seguidas para a conclusão e elaboração deste estudo, assim como, proposta de melhoria para as inconsistências encontradas.

A natureza de pesquisa é considerada aplicada, pois identificou-se através da observação dos processos que o procedimento a ser realizado apresenta alguns gargalos que devem ser tratados. A pesquisa aplicada é dedicada à geração de conhecimento para solução de problemas específicos e é dirigida à busca da verdade para determinada aplicação prática em situação particular, ou seja, a pesquisa aplicada concentra-se em torno dos problemas presentes nas atividades das instituições, organizações, grupos ou atores sociais.

Segundo Gil (2018, p. 27), as pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. Habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso. Em relação a abordagem metodológica, este foi classificado como pesquisa qualitativa, pois é baseado na interpretação dos fenômenos observados no desenvolvimento do processo e base de estudo para o procedimento a ser aplicado.

Neste trabalho serão apresentados o contexto atual sobre inadimplência, assim como seu conceito, prosseguindo ainda com uma explanação do assunto e colocando em análise as possíveis causas e soluções para tal problema, perpassando pelos conceitos de financiamento analisando seu processo de renovação e controle de valores, assim como propondo soluções para os gargalos descobertos ao término da análise do mesmo.

2 DESENVOLVIMENTO

Para explanação de todos os assuntos que aqui serão tratados, descreve-se um apanhado dos principais temas abordados que contribuiriam para o melhor entendimento dos mesmos, interligando-os ao desenvolvimento do assunto abordado.

Atualmente o Brasil passa por um momento de transição o que afeta diretamente a economia do país, principalmente pois ainda se leva em consideração o período pandêmico vivido em 2020, com isso no ano de 2022 o índice de inadimplência foi um dos maiores dos últimos anos chegando a 28%, segundo a Serasa (2022), uma das maiores taxas desde 2010.

Ainda segundo a Serasa (2022), os números de inadimplência crescem mês a mês principalmente considerando o período de janeiro a abril de 2022, tudo isso ainda sendo reflexo do período de pandemia e tal reflexo se perpetuará por mais alguns anos até a total recuperação da economia.

2.1 Conceito de Inadimplência

Conforme Sandroni (1999 p.293), “a inadimplência é falta de cumprimento das cláusulas contratuais em determinado prazo”. Ou seja, o conceito de inadimplência pode ser definido como o ato ou efeito de inadimplir, o não cumprimento total ou parcial de um contrato, ou seja, descumprimento de uma obrigação previamente acordada entre ambas as partes envolvidas.

Segundo a Serasa (2023), a inadimplência é o não pagamento de uma conta ou dívida ou obrigação. Assim o consumidor inadimplente é aquele que está com uma dívida em aberto tendo ou não prazo e meios de adimplir.

Ainda conforme Teixeira e Silva (2001), o mau pagador pode ter diversos perfis, o verdadeiro mau pagador é aquele com intenções de não cumprir suas obrigações, ou seja, de lesar, este se recusa a pagar ou tenta prolongar, ao prazo máximo, o pagamento. O mau pagador ocasional é aquele que no momento da compra principalmente de crédito não teve a intenção de enganar o credor, porém por algum motivo não conseguiu honrar suas obrigações. O devedor crônico é aquele que sempre paga em atraso, mas sempre se responsabiliza pelos seus compromissos, este perfil deve ser administrado e controlado pelos credores e podem ser uma boa fonte de lucro.

O último levantamento pelo Sebrae (2023) em parceria com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2023), informa que 37% das pequenas empresas estão com suas dívidas sob controle, enquanto 39% não apresentam dívidas. No mesmo período do ano passado, levantamento realizado pela Fundação Getúlio Vargas (2022) os percentuais eram de 35% para empresas com dívidas em dia, quanto para empresas sem dívida alguma. Fato importante para o acompanhamento da economia que visa se recuperar o mais rápido possível diante do último cenário de pandemia.

2.2 Perfil do inadimplente no Brasil

De acordo com o Serasa (2023) em março de 2023, a inadimplência no Brasil segue aumentando, mas com uma pequena desaceleração. O aumento foi de 180 mil pessoas em relação ao último levantamento, mas há uma desaceleração discreta, de acordo com as pesquisas o indicador aponta 70,71 milhões de brasileiros com o nome restrito. Segundo pesquisas Serasa (2023), muitos não se importam com tal situação ou de fato tem dificuldades financeiras constantemente. Lembra-se que esse tipo de situação se dá principalmente pela desigualdade social no país e pela economia que se apresenta inconstante em alguns períodos.

No Brasil há um perfil específico de inadimplentes, este em sua maioria são homens e pessoas que ganham de um a dois salários mínimos, o que é considerado coerente tendo em vista o valor atual de produtos e serviços ofertados e o valor do salário mínimo no país, conforme o quadro abaixo, seguem os padrões detectados.

Quadro 1: Perfil do Inadimplente-Brasil

PERFIL DO INADIMPLENTE – BRASIL	
POR IDADE E GÊNERO	
50,90%	Homens
19,40%	Tem de 41 a 50 anos
14,90%	Tem de 18 a 25 anos
POR RENDA	
39,10%	Pessoas que ganham de 1 a 2 salários mínimos
38,80%	Pessoas que ganham 1 salário
QUANTIDADE	

37,30%	Possuem apenas uma dívida
30,70%	Possuem mais de quatro dívidas

Fonte: Serasa (2023).

Ainda segundo o perfil, os mais endividados possuem renda de um a dois salários mínimos e em relação a quantidade as pessoas possuem geralmente apenas uma dívida e em sequência quatro dívidas ou mais, demonstrando o grau de dificuldade que uma parcela da população possui em se manter em dia com suas obrigações.

2.3 Possíveis Causas da inadimplência

Segundo a Serasa (2023) o Brasil tem aproximadamente 63,4 milhões de pessoas com dívidas, valor quase do tamanho da Itália, além de 5,3 milhões de empresas com CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas) desativados, geralmente em decorrência da degradação financeira por má administração ou descontrole das contas e inadimplência. Analisando-se os dados apresentados, surgem indagações de quais seriam as possíveis causas para esse alto número de inadimplentes no país.

Assim pode-se citar como uma das principais causas da inadimplência no país é o aumento do desemprego, o desaquecimento econômico é o motivo do endividamento de muitas famílias no país, a inflação e juros altos prejudicam setores altamente financiados, gerando ao longo do tempo uma grande parcela de empresas endividadas com seus fornecedores e bancos.

A diminuição da renda média familiar, também é uma das causas, pois com a diminuição de renda é necessário escolher quais obrigações serão cumpridas, ou seja, quais contas serão pagas deixando por últimas aquelas que supostamente podem ser renegociadas ou pagas em atraso. Assim segundo a Serasa (2017), a distribuição de débitos de pessoas físicas no Brasil está descrita conforme o quadro abaixo:

Quadro 2 - Distribuição de débitos de pessoa física no Brasil

Distribuição de débitos de pessoa física no Brasil	
Segmento	Percentual
Bancos ou Cartão de Crédito	30%
Contas domésticas	17,9%
Varejo	13,7%
Telefone	11,1%
Serviços	10%
Empréstimos em financeiras	9%

Fonte: Serasa (2023).

Diante das informações acima e estando-se cientes de que os preços dos itens básicos para sobrevivência de uma família no país cresceram ao longo dos anos de forma exorbitante, vê-se como este item é de suma importância sobre a diminuição da renda familiar, utilizando grande parte da renda da pessoa física tendo em vista que é algo relacionado a sobrevivência do ser humano.

Outro ponto a ser analisado é segundo a Serasa (2023), o costume de fazer compras para terceiros. Ou seja, o cidadão empresta seu nome ou cartão de crédito ou outro, para outra pessoa com a promessa de que a mesma honre seu acordo, geralmente é para alguém da família ou amigo próximo. No Brasil, essa é uma prática constante, entregar seu nome para financiar terceiros é uma prática generosa e perigosa, um erro de controle orçamentário que deve ser evitado.

De acordo com o Serviço de Proteção ao Crédito-SPC Brasil (2023), 46% dos brasileiros não controlam seu orçamento, sendo este outro a ser analisado. Assim, a falta de educação financeira, sendo 29,3% sem controle algum recorrendo assim a um método pouco confiável para organizar as finanças, este é um dos motivos que assola grande parte da população, a falta de educação financeira, sem conhecimento financeiro uma boa parte da população está exposta a inadimplência. Assim, quando o indivíduo resolve empreender sem conhecimento algum em educação financeira está fadado a perder dinheiro e a falência, sem saber o usar o capital de giro é difícil a construção de uma empresa sólida.

De acordo com Gustavo Raposo, CEO da Fintech Leve (2023), que realizou uma pesquisa com 3450 pessoas, entre novembro e dezembro de 2021, de acordo com o estudo 52% dos entrevistados não sabem ou não tem interesse em montar um planejamento financeiro e 46% responderam que não se sentem à vontade para estabelecer metas a longo prazo.

Com isso, vê-se que o descontrole nos gastos também pode levar o indivíduo a ficar inadimplente, é da cultura nacional não ter apego ao planejamento a longo prazo e controle de gastos, geralmente as causas mais comuns são por motivos externos ao indivíduo, porém isto é algo que pode ser evitado e pode ser planejado pelo mesmo.

Com isso, outros pontos a serem citados seriam o atraso em salários, que não é comum na iniciativa privada, inadimplência por enfermidades que podem acometer o indivíduo comprometendo seu rendimento, renda e gastos, gerando assim prejuízo à renda familiar.

A instabilidade econômica também é uma das grandes causas de inadimplência no Brasil que fica diretamente ligada a situação das empresas, pois uma empresa com alto índice de inadimplência acaba afetando a economia e consequentemente o perfil do cliente. Com isso, vemos que a inadimplência traz prejuízos tanto as empresas como aos consumidores diminuindo seu poder de compra.

2.3.1 Comportamento humano e a inadimplência

Segundo Ishak Adizes (1993), cada indivíduo reage a agentes externos, ou seja, seguem padrões de comportamentos. Assim é necessário para o bem das empresas sempre empregar a importância da pontualidade nas organizações, tanto para pagamentos quanto para procedimentos que devem ser realizados de forma obrigatória.

Com isso, a cultura da pontualidade deve ser estimulada, tendo em vista que a economia funciona como uma engrenagem, caso os pagamentos não sejam honrados, o pagamento dos funcionários também não poderá ser honrado, desencadeando assim uma sequência de consequências geradoras de inadimplência, inclusive para outras empresas.

Portanto, sabendo que o comportamento humano segue padrões repetitivos, e conhecendo o perfil do cliente, já é possível perceber como ele agirá e quais exigências poderá fazer em determinada situação, assim as empresas podem agir estrategicamente para que o hábito de inadimplir se repita, podendo assim combater a inadimplência nas empresas mantendo esse percentual baixo.

2.4. Inadimplência nas Empresas

A falta de pagamento por parte da clientela é sempre uma preocupação para as empresas, a falta deste pode representar um risco para a mesma, a situação pode se agravar se não for tratada e causar danos severos às empresas que passam por tal situação, portanto é necessário descobrir meios de prevenir tal problema.

O controle de inadimplência é responsabilidade dos gestores que devem analisar o seu negócio e implementar medidas que não comprometam o seu negócio de forma a prejudicá-los de forma máxima, na prática a inadimplência prejudica o caixa das empresas reduzindo a disponibilidade de recursos.

Segundo Masakazu (2004, p. 231), “o risco existe em todas as atividades empresariais, tudo é decidido visando a um resultado futuro e está sujeito a algum grau de risco.” Para o sucesso de uma empresa é fundamental estar preparado para enfrentar imprevistos que surgirem, nesse sentido é crucial monitorar a saúde financeira dos clientes e da empresa para evitar problemas como a inadimplência.

A inadimplência significa que a empresa está “sustentando” a operação, o caixa começa a ter menos dinheiro e a empresa passará por problemas. Mesmo com o nível de inadimplência alto ou no limite, as despesas com água, aluguel e salários devem continuar a serem pagas para que o funcionamento da empresa não seja afetado.

Mas, com a inadimplência os investimentos deixam de ser realizados por falta de recursos, esses investimentos de melhoria são definidos pelo planejamento estratégico da empresa, com a falta de investimentos o empreendimento acaba se tornado menos atrativo e competitivo iniciando uma queda e se não for controlada pode levar ao fim da empresa.

Portanto, vê-se a necessidade do controle de inadimplência em uma empresa, pois melhorias e planos de investimentos podem ser fadados em caso de descontrole nas finanças. Assim a melhor forma de enfrentar a inadimplência é evitando-a e realizando um controle periódico dos índices na empresa.

2.4.1 Controle de Inadimplência nas empresas

No Brasil há um grande número de pessoas inadimplentes, seja por desemprego, falta de organização financeira ou instabilidade econômica, conforme informa o Sebrae (2023).

O controle de inadimplência se inicia desde o contato com o cliente, independentemente de ser um cliente antigo ou novo, durante essa fase inicial a empresa já consegue analisar o perfil do cliente, sua capacidade financeira e adotar algumas medidas de prevenção a problemas futuros com o mesmo.

Segundo o Sebrae (2023), algumas medidas podem ser:

- a) Se possível realizar uma boa análise de crédito de forma prévia, ou seja, verificar pendências em instituições de crédito para identificar se há negativação;
- b) Estabelecer uma política de crédito baseada em relacionamento, a confiança pode ser base para abertura de crédito;
- c) Incentivar outras formas de pagamento, como por exemplo via cartão de crédito ou pix, essa medida garante recebimento imediato;
- d) Se atentar as questões tributárias, o ideal é sempre emitir nota fiscal do produto ou serviço ofertado;
- e) Ficar atento aos contratos assinados, analisar pontos positivos e negativos para empresa é de suma importância.

Dos pontos acima com intuito de evitar que a inadimplência tenha um impacto negativo e significativo na empresa é recomendável verificar se o cliente é um bom pagador, esta é uma medida preventiva importante e não uma invasão de privacidade. Se o dinheiro não entra na empresa, ela não conseguirá pagar suas contas e esse é um dos efeitos negativos da inadimplência, portanto inicialmente é ideal analisar o nível de inadimplência do negócio ao fazer o planejamento financeiro, com isso a empresa poderá ainda ajustar sua estratégia de cobrança e minimizar a inadimplência.

Conhecendo um pouco o cliente é possível analisar e acompanhar o risco de inadimplência que um determinado cliente pode apresentar, ou seja a probabilidade de um cliente não honrar suas obrigações financeiras, e sem o dinheiro entrando há sempre uma chance da empresa obter problemas financeiros. Sendo

assim, segundo o Sebrae (2023), segue abaixo a fórmula utilizada para cálculo de risco de inadimplência mais usual atualmente:

$$TI = (T90/TT) \times 100$$

Na fórmula acima, TI é o índice de inadimplência, T90 são os pagamentos que estão em atraso por mais de 90 dias e TT é o total de pagamento cobrado por período, assim encontra-se o total de inadimplência de uma empresa por determinado período.

Para saúde da empresa o acompanhamento do índice de inadimplência é essencial, algumas pesquisas indicam que o ideal é que este índice seja zero, porém na prática é difícil de acontecer. Algo que o gestor pode fazer é mantê-lo o mais baixo possível e estudar maneiras de garantir os pagamentos da empresa.

Conforme o Serasa (2023), de acordo com especialistas do Sistema Financeiro Nacional - SFN, apresentados pelo Banco Central, o índice de inadimplência aceitável nas empresas vai de 5% a 10%, mas a melhor forma de se livrar da inadimplência é evitá-la ao máximo ou manter seus índices baixos e abaixo do percentual indicado.

2.5 Mapeamento de Processos

O mapeamento de processos permite o norteamento em relação a pontos fortes e pontos que devem ser melhorados em uma operação. Ele nos permite ainda, a identificação de problemas que devem ser tratados, evitando futuros prejuízos à empresa. Sendo assim, com os problemas identificados, podemos tratá-los da maneira correta sendo notório que o mapeamento de processos aumenta a padronização e deixa os processos mais bem executáveis, aumentando a qualidade do serviço desenvolvido.

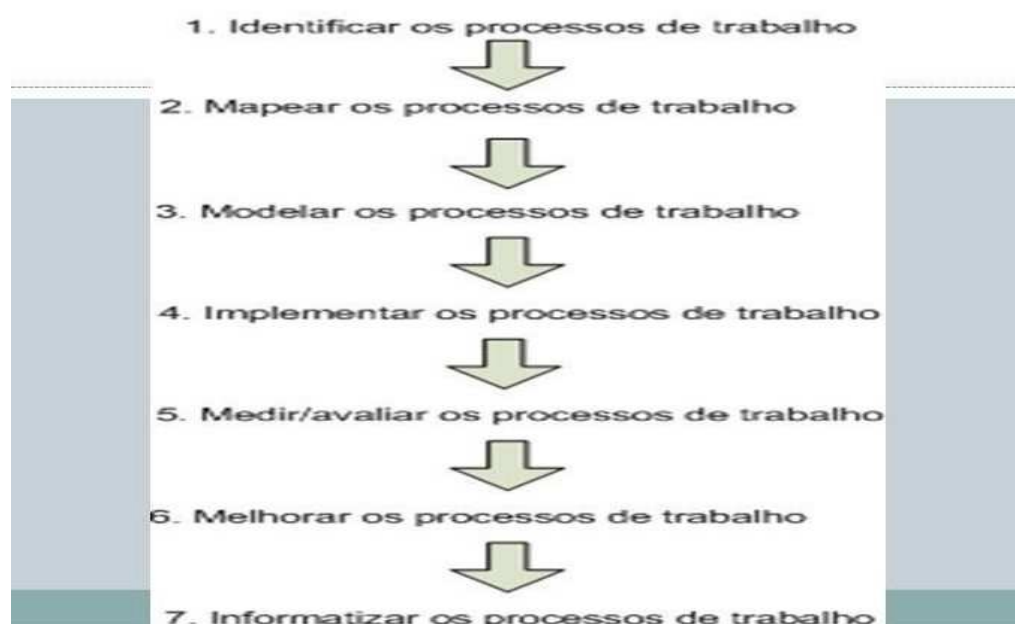
Mas, segundo Barbará (2012), muitas pessoas acreditam que os processos podem burocratizar a atividade organizacional e que seguir à risca o que determinam as normas podem engessar ou reduzir a flexibilidade da organização na execução de tarefas ou tomada de decisão. Para implementação do mapeamento dos processos é necessário: identificar o processo, mapeá-lo, modelar o processo, implementá-lo, medir ou avaliá-lo e propor as melhorias que devem ser realizadas e continuadas ao longo dos anos, para que se obtenha o resultado esperado.

Ainda segundo Barbará (2012), muitas pessoas acreditam que os processos podem burocratizar a atividade na organização e seguir à risca as normas seria reduzir a flexibilidade da organização na execução de tarefas ou tomada de decisão. Mas, percebe-se que ao criar documentos, normas ou rotinas estes, devem ser desenvolvidos com bom senso, equilíbrio e flexibilidade, justamente para que esse tipo de pensamento não ocorra na organização, já que o maior empecilho seria o comportamento humano para o desenvolvimento de tal trabalho.

A identificação e mapeamento dos processos, principalmente dos principais pontos, são essenciais para garantir a gestão dos fatores críticos de uma organização. A melhoria dos processos negócios visam a integração e intensiva colaboração para o funcionamento de forma harmônica, eficiente e objetiva. Conforme diz Barbará (2012), podendo também ser usado para captar e reter clientes, com base em conhecimento e nas relações que a organização precisa ter visando a sua satisfação.

O ciclo de implementação para abordagem de processos mostrado abaixo, demonstra de forma simples, os passos a serem seguidos para implementação da abordagem por processos em uma empresa, é uma breve demonstração de como proceder para que esse ciclo seja executado com êxito. É um processo contínuo, que deve sempre estar em atualização e avaliação sempre para implementação de melhorias necessárias ao longo do percurso.

Figura 1- Ciclo para implementação da abordagem por processos.



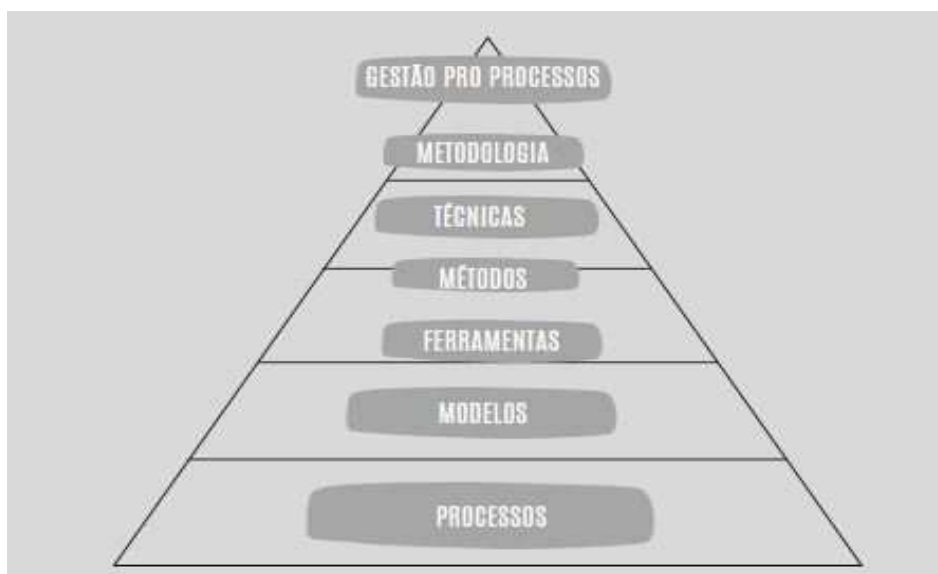
Com base no ciclo da abordagem por processos, percebe-se que ela também trabalha a maturidade dos processos de uma instituição, desenvolvendo um modelo cultural, que deverá manter-se após a implantação. Vê-se ainda os passos a serem percorridos para análise da instituição escolhida, e o primeiro passo seria identificar qual processo será analisado. Após identificar o processo a ser trabalhado é necessário mapeá-los.

Para isso, a literatura apresenta diversas formas de mapear um processo, como fluxogramas, mapas, modelos e diagramas, por exemplo. Após o mapeamento é necessário modelar os processos estudados, no cenário atual há diversas ferramentas que podem ser utilizadas para tal procedimento (Bizagi Modeler, Canva etc), dependendo do objetivo de cada uma delas ou do executor, em seguida as etapas de implementação e avaliação, dependem do engajamento humano dos envolvidos.

Já na fase de melhoria, seria uma complementação da fase de implementação, onde podem ser apontados pontos de melhoria do processo que foi analisado e modelado para a melhor visualização e entendimento de todos. Por fim, deve-se informatizar o processo estudado, pois em tempos atuais as empresas não devem ter gastos excessivos com papel, por exemplo. Por esse motivo, é importante informatizar a empresa pesquisar as melhores ferramentas para que o processo não fique apenas, literalmente, no papel.

Os elementos da modelagem são necessários para que a mesma seja descrita da forma correta, para isso são usados elementos como: Ferramentas Tecnológicas, se referem aos softwares de apoio a gestão por processo; Técnicas, referem-se ao conhecimento prático; Métodos, procedimentos ou maneira escolhida para realização de tarefas; Modelos, formas de representação da realidade podem ser diagramas, por exemplo; Metodologias, passos ou etapas e critérios a serem seguidos.

Figura 2 - Representação dos elementos de modelagem



Fonte: Gestão por processos p. 177

A figura acima, refere-se à representação de um modelo em forma de pirâmide de 6 camadas dos elementos de modelagem como objetivo de facilitar o entendimento do que foi descrito anteriormente.

A modelagem de processos ou mapeamento dos processos se dá inicialmente através do levantamento e alguns autores sugerem algumas ferramentas tais como: brainstorming, lista de verificação ou diagrama de Ishikawa, em seguida é necessário reunir todos os elementos do processo como documentos, relatórios, registros em seguida tratar um processo de cada vez, em seguida deverá verificar a aplicabilidade do mesmo para descrever em detalhes cada etapa e ainda escolha a ferramenta mais apropriada.

2.6 O FIES

O Fundo de Financiamento Estudantil - FIES, é um programa do Ministério da Educação, que visa oferecer financiamento estudantil em instituições privadas a estudantes que tenham interesse em ingressar no Ensino Superior na rede privada, na forma da Lei 10.260/2001.

Conforme Lei 10.260/2001 de 12 de julho de 2001, no artigo 1: [...]fica instituído, nos termos da Lei, o Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior-FIES, de natureza contábil, destinado à concessão de financiamento a estudantes regularmente matriculados em cursos superiores não gratuitos e com avaliação positiva, de acordo com regulamentação própria, nos processos conduzidos pelo Ministério da Educação (MEC).

Ao longo dos anos, desde 2001 em seu início, o FIES tem passado por reformulações, uma de suas últimas alterações foi em 2018, momento em que a Caixa passou a ser o agente operador e gestor do FIES, implementando novas regras como: As inscrições que antes ocorriam durante todo o ano agora possuem período definido; Não há mais o pagamento de juros e dos juros trimestrais; Foi instituído o pagamento de taxa de manutenção do contrato e pagamento obrigatório do seguro prestamista; Não há mais o percentual de 100% de financiamento; E no ato da complementação da inscrição já é possível verificar o percentual final que será pago a cada mês (coparticipação).

Conforme §14 da Lei 13.530 de 7 de dezembro de 2017, para os financiamentos pelo FIES inferiores a 100% (cem por cento) dos encargos educacionais, a parcela não financiada será paga pelo estudante em boleto único ao agente financeiro, o qual fará os repasses devidos às entidades mantenedoras até o segundo dia útil subsequente ao da compensação bancária, sem ônus adicionais para elas.

Assim, a mudança mais visível, foi a mudança do sistema do FIES este passou a ser um sistema da Caixa Econômica Federal, chamado de Sifesweb, e não Sisfies, como era anteriormente. Após a contratação o aditamento ou renovação deve ser realizado semestralmente, o estudante deve estar em dia com a coparticipação para que possa confirmar o aditamento é que toda a parte financiada pelo agente financeiro, após essa confirmação ele estará em dia com suas obrigações.

2.6.1 O aditamento de renovação do FIES

Aditamento de renovação é o nome dado ao processo de renovação do FIES, este ocorre semestralmente após o período de matrícula no período vigente, a IES deve acessar o site do FIES e iniciar os processos de aditamento, ou seja, verificar quais disciplinas e valores o aluno está cursando e inserir tais valores no sistema informatizado da Caixa. Tais procedimentos são realizados pela CPSA, Comissão Permanente de Supervisão e Acompanhamento, conforme:

§ 4º A CPSA poderá contar com uma equipe de apoio técnico, composta por até 10 (dez) funcionários efetivos da IES e lotados no mesmo local de oferta de curso da referida Comissão, a qual, sob a supervisão do seu presidente e vice-presidente, poderá exercer as atribuições a que se refere a manutenção dos contratos de financiamento do FIES e do P-FIES nos termos desta Portaria. (DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO-PORTARIA 209, 2018, p.14)

A Comissão Permanente de Supervisão e Acompanhamento-CPSA, é uma equipe voltada para atendimento e manuseio do sistema do financiamento FIES, e deve ser habilitada de habilidades técnicas para exercer tal trabalho, assim como munida de informações atualizadas quanto aos processos e mudanças que tratam do financiamento estudantil citado.

Conforme a Portaria Normativa 209 de 7 de março de 2018, o prazo para realização dos contratos de renovação formalizados no âmbito da modalidade FIES, serão definidos pelo administrador de ativos e passivos do programa. O processo de aditamento de renovação do FIES, se inicia por meio da Caixa Econômica Federal que divulga os calendários relativos ao FIES, geralmente no início de cada semestre, tal calendário é o ponto inicial para os processos de contratação, renovação, transferências e encerramentos do mesmo.

Ainda conforme o art. 61 da Portaria Normativa 209 de 7 de março de 2018, os contratos de financiamento da modalidade FIES, serão aditados sob a modalidade de Simplificado ou Não-simplificado. O aditamento de contrato é a confirmação de que o estudante ainda usufrui do financiamento e somente através dele que a instituição poderá futuramente receber seus repasses, sem o consentimento do estudante a IES não receberá parte financiada referente ao semestre, pois o FIES financia os seis meses do período.

Com isso, entende-se como importante o papel do aditamento para garantia de valores a serem recebidos pelo serviço educacional prestando. Portanto cabe a CPSA, garantir a manutenção do contrato e oferecer auxílio ao estudante para que o mesmo possa estar em dia com tal procedimento.

3 METODOLOGIA

Aqui serão apresentadas as etapas seguidas para a conclusão e elaboração deste estudo, que é baseado em alguns procedimentos para uma Instituição de Ensino Superior. Segundo Gil (2008), para que um conhecimento possa ser considerado científico, torna-se necessário identificar as operações mentais e técnicas que possibilitam a sua verificação. Ou seja, determinar o método que possibilitou chegar a esse conhecimento.

A natureza de pesquisa é considerada aplicada, pois identificou-se através da observação de dados que o procedimento a ser realizado apresentava gargalos que podem ser melhorados.

E conforme Nascimento (2016), a pesquisa aplicada é dedicada à geração de conhecimento para solução de problemas específicos e é dirigida à busca da verdade para determinada aplicação prática em situação particular, ou seja, a pesquisa aplicada concentra-se em torno dos problemas presentes nas atividades das instituições, organizações, grupos ou atores sociais. Está empenhada na elaboração de diagnósticos, identificação de problemas e busca de soluções. Respondem a uma demanda formulada por “clientes, atores sociais ou instituições”. (THIOLLENT, 2009, p.36).

Quanto ao objetivo, a pesquisa é exploratória, pois além da pesquisa bibliográfica, é desenvolvida com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Segundo Gil (2018, p. 27), as pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. De todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menor rigidez no planejamento. Habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso.

Em relação a abordagem metodológica, este foi classificado como pesquisa qualitativa, pois é baseado na interpretação e análise dos fenômenos observados, como o comportamento humano no desenvolvimento do processo e base de estudo para o procedimento a ser aplicado

Conforme Thesaurus (2016), a pesquisa quantitativa é uma abordagem ou método que emprega medidas padronizadas e sistemáticas, reunindo respostas pré-determinadas, facilitando a comparação e a análise de medidas estatísticas de dados. Portanto, entendemos que elas se complementam, pois, o pesquisador acaba agindo considerando a particularidade de cada sujeito ou objeto de pesquisa e também empregando ao final medidas padronizadas.

3.1 Local de estudo

A empresa em estudo é do segmento educacional, com mais de vinte anos de experiência no mercado, considerada uma das melhores do Maranhão, sendo um

Centro Universitário, localizada na cidade de São Luís. A instituição tem como foco impactar o mundo desenvolvendo pessoas. Promovendo conhecimento alicerçado em princípios éticos científicos e tecnológicos através de metodologias ativas, visando sempre a formação e aperfeiçoamento dos seres humanos.

A Instituição de Ensino Superior estudada é a única em sua cidade que utiliza integralmente o sistema de cases em todas as disciplinas dos cursos, a preparar os alunos para elaboração dos papers de pesquisa e trabalhar com projetos interdisciplinares integradores desde o primeiro período da graduação.

A Instituição investe fortemente na utilização de novas tecnologias oferecendo um ambiente de aprendizagem diferente com tecnologias consideradas de alto padrão com o intuito de tornar o aluno protagonista do seu próprio processo de conhecimento. Desde o início das atividades tem obtido premiações concedidas pelo MEC e entidades de classes reconhecidas, sendo reconhecida como uma Instituição de excelência no estado em que reside.

3.2 Coleta de dados

Para elaboração deste estudo foram utilizadas ainda algumas técnicas, tais como:

Pesquisa bibliográfica, que é desenvolvida a partir de algum material já elaborado anteriormente como livros e artigos científicos. Conforme Gil (1999), a principal vantagem de uma pesquisa bibliográfica é permitir ao investigador a cobertura de uma parte muito maior de fenômenos do que a que poderia se pesquisar diretamente.

A coleta de dados ocorreu através de pesquisas bibliográficas em livros e artigos relacionados ao assunto, buscando entender as formas de minimizar os percentuais de inadimplência em diferentes esferas, e analisando alguns processos para alcançar a melhoria destes. Justamente para que se possa entender de forma mais simples como seria o processo ideal a ser realizado para minimização dos índices antecedendo os períodos mais movimentados da Instituição.

Assim como ocorreu pesquisa documental, para complementação da pesquisa bibliográfica, caracterizando-se pelo fato da coleta de dados estar embasada em documentos escritos ou não. No presente trabalho tal pesquisa ocorreu com o

fornecimento de documentos e relatórios concedidos pela empresa estudada acerca dos procedimentos envolvidos.

Assim, conforme Gil (1999), existem de um lado documentos de primeira mão, sem tratamento e do outro lado documentos que já receberam algum tipo de análise. Assim para complementar, ocorreu coleta de dados através de entrevista estruturada aberta com roteiro, com o gerente financeiro da Instituição retratada, e um funcionário do setor de financiamentos da Instituição, setor que cuida dos financiamentos da IES, a entrevista estruturada é feita com um roteiro pré-estabelecido, uma de suas vantagens é a rapidez e quase não possui custos. Optou-se ainda por ser aberta, para que o entrevistado pudesse responder as questões sem restrição.

3.3 Análise de dados

Na fase de análise dos dados, alguns dados foram coletados através de uma planilha do setor de financiamento, ela é usada constantemente e alimentada com informações quanto a situação de cada contrato. Assim como a observação do procedimento a ser realizado para contratação dos financiamentos, e observação do procedimento sendo executado para análise e possíveis soluções incrementais.

Os dados coletados partem da planilha de controle do FIES, é um trabalho contínuo, tendo em vista que a cada semestre existem novos contratos firmados e ou encerrados, assim como consulta ao Sistema Informatizado do FIES. Assim como observou-se os processos ocorridos e procedimentos adotados para garantia dos repasses.

Todos os dados coletados serão transformados em gráficos. Os gráficos são usados para organizar dados estatísticos para análise e apresentação das informações coletadas, para um melhor entendimento e visualização da mensagem a ser repassada, com exceção da entrevista realizada, minimizando a exposição da empresa entrevistada assim como melhorando o entendimento dos dados apresentados ao longo do estudo.

3.3.1 Aspectos Éticos

Conforme Art. 1º da Lei 13.709 a lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive de dados nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa

jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

O presente estudo é realizado de acordo com as normas da LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade da empresa retratada zelando por sua identidade e proteção de dados da mesma. Inaugurando uma cultura de privacidade e proteção de dados acerca da importância dos dados pessoais e seus reflexos em direitos fundamentais como privacidade e livre desenvolvimento.

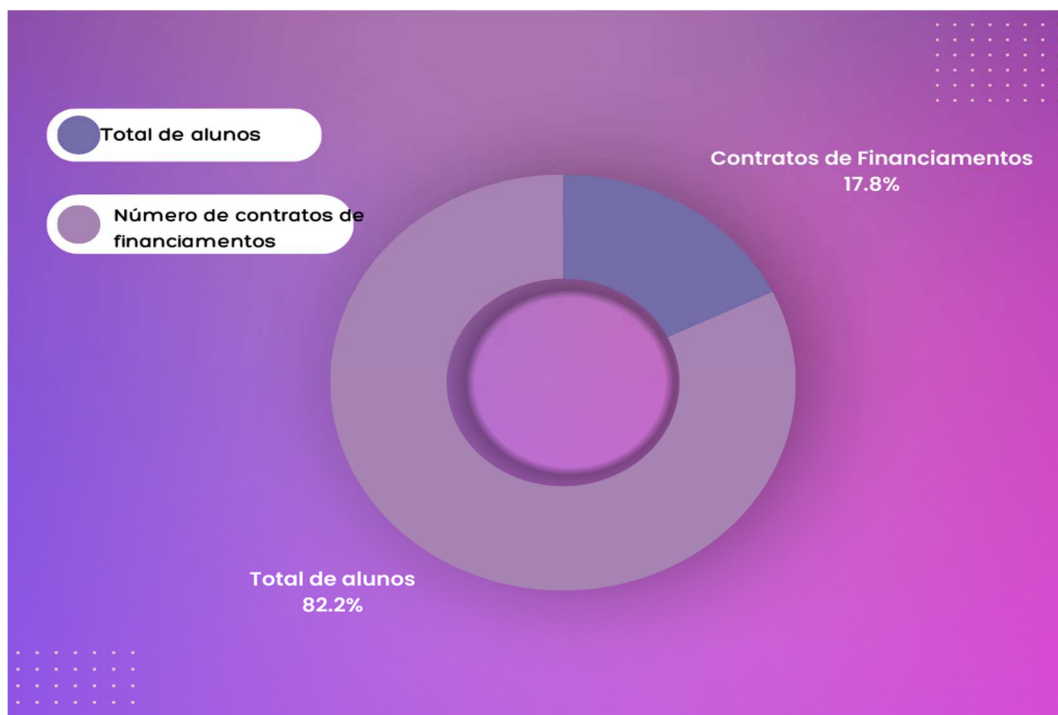
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Instituição de Ensino tratada possui vários setores, dentre eles estão o Setor Financeiro e Setor de Financiamentos que trata dos contratos de financiamento estudantil da IES, e o financeiro do controle financeiro da Instituição, a IES possui financiamentos privados e financiamentos oferecidos pelo governo federal. O objeto de pesquisa se direciona mais ao Setor de Financiamentos, que é composto por três funcionários que se revezam nos turnos manhã, tarde e noite e trata ainda um pouco do âmbito financeiro.

Conforme a entrevista com o gerente financeiro da IES a mesma possui uma boa política de crédito e possui meios rigorosos de garantir os pagamentos mensalmente. Assim como o setor financeiro cuida da maior parte dos valores recebidos, então cabe ao setor de financiamentos garantir que os repasses dos estudantes financiados sejam realizados a Instituição.

Na instituição retratada são oferecidos financiamentos estudantis privados e do governo federal, dentre estes o mais conhecido (do governo federal) é o FIES. O gráfico abaixo demonstra a porcentagem dos contratos de financiamentos existentes na IES, tendo como base relatório financeiro fornecido pela IES.

Gráfico 1 - Demonstração do total de aluno e número de contratos de financiamentos existentes na Instituição.



Fonte: Elaboração própria, 2023.

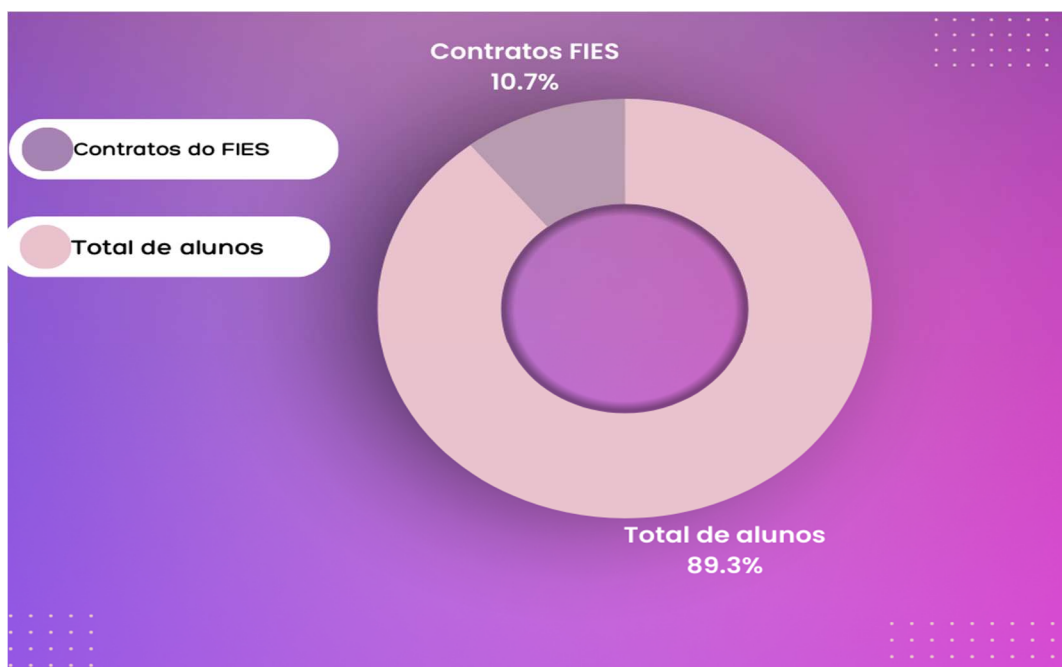
Como pode-se verificar 17.8% das matrículas são ocupadas por aluno com contratos de financiamentos. O controle de inadimplência geral é realizado em um período específico através de dados extraídos do sistema da IES Tova, este é transportado a outro meio de tratamento de dados que fica a critério do analista podendo ser Excel ou Power BI, por exemplo, produzindo então um relatório para consulta e controle sempre que necessário.

Porém, verificou-se que tal acompanhamento é feito de forma geral, e caso ocorra necessidade de realizar algum controle específico relacionado aos valores dos financiamentos estudantis, em específico o FIES, não é possível utilizar o controle de inadimplência geral, pois não é possível distingui-los. Com base nos dados e entrevistas verificou-se que há cerca de 50 contratos não finalizados no último semestre fora os semestres anteriores.

O FIES é um financiamento do governo federal que tem como proposta ajudar o estudante a ingressar no ensino superior privado financiando seus estudos através da Caixa Econômica Federal, ele possui processo seletivo próprio definido e organizado pelo Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE e Caixa Econômica Federal. Na Instituição retratada, com base em dados oferecidos pela

mesma pode-se verificar que há uma parcela significativa de alunos financiados com o FIES como mostra o gráfico abaixo.

Gráfico 2- Total de alunos e números de contratos FIES da IES



Fonte: Elaboração própria, 2023.

Como pode-se verificar no gráfico acima em relação aos financiamentos da IES apenas o FIES possui cerca de 501 contratos ativos, sendo responsável por uma parcela importante dos recursos a serem recebidos pela instituição, portanto torna-se necessário conhecer o funcionamento do FIES e garantir que o fluxo de contratação e renovação flua de forma positiva contribuindo para o bem-estar financeiro da Instituição.

Em relação ao FIES, algumas etapas devem ser analisadas com mais riqueza de detalhes, como o processo de aditamento do FIES, que é o processo de renovação de todos os contratos da Instituição, ele possui várias etapas até que a Instituição possa receber o repasse do valor financiado que é correspondente a seis meses de estudo (um semestre).

Os alunos e Instituições possuem um portal informatizado fornecido pela Caixa, este é utilizado para as renovações e outras solicitações. Com o aluno já matriculado a Instituição acessa o portal citado para inserir alguns dados, alguns campos já vêm preenchidos, pois o aluno preencheu no ato da inscrição e os dados

ficam gravados no sistema, como dados pessoais, número de semestres do curso, renda etc.

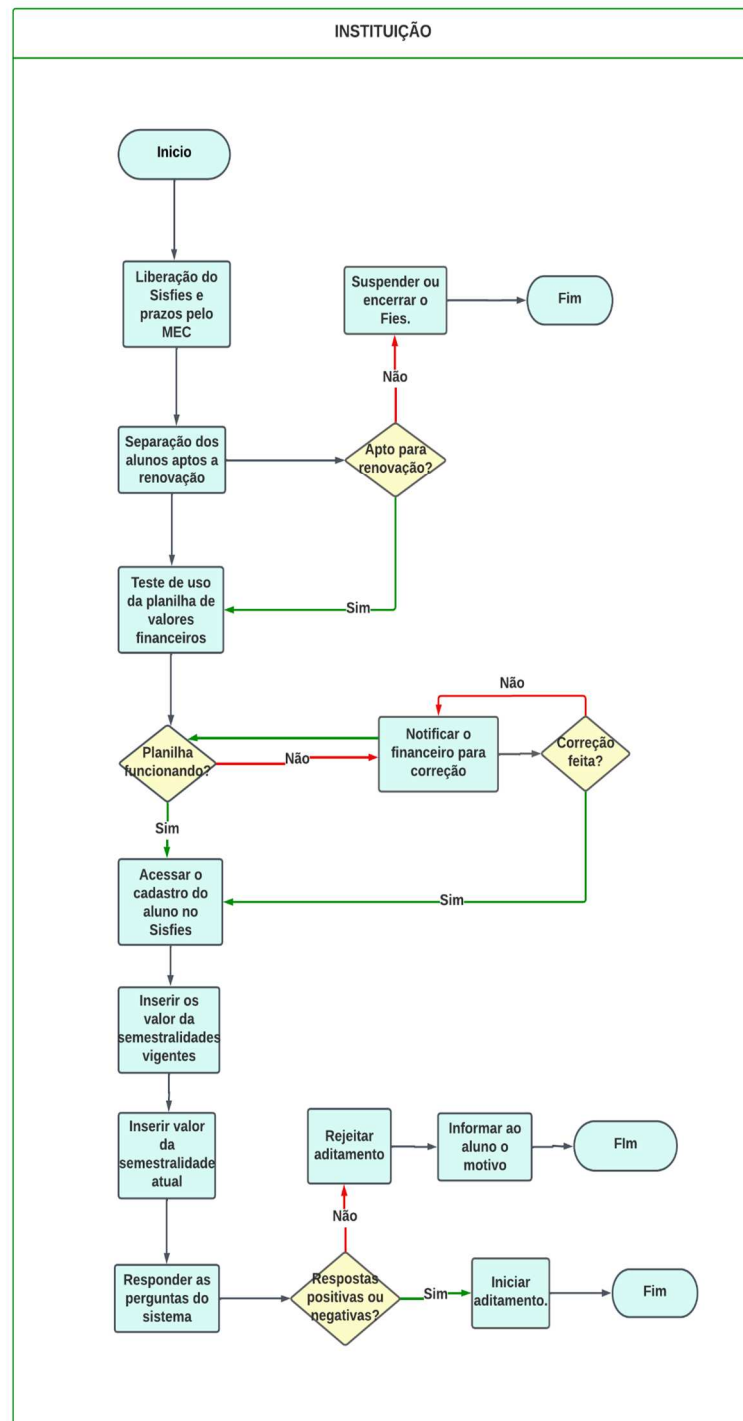
Com o prazo em aberto para instituição iniciar os aditamentos, deve-se verificar se o aluno está apto a utilizar o FIES, para isso ele precisa estar adimplente com as coparticipações da Caixa, em seguida deve-se verificar se a matrícula está ativa e consultar o valor das disciplinas que serão financiadas no semestre vigente, logo após as verificações os dados são inseridos no Sifesweb e em seguida o sistema fecha para IES e fica disponível apenas para o aluno realizar a confirmação da renovação no site da Caixa.

Com isso, fica a cargo da Instituição preencher apenas alguns dados como “Valor das semestralidades do aluno”, e “Total de semestres aproveitados na IES”, e responder algumas perguntas do próprio sistema no ato do aditamento. Após o preenchimento dos dados solicitados, e respondidas as perguntas citadas, o processo é finalizado parcialmente, e o sistema fica indisponível para instituição, não permitindo que os dados sejam alterados.

Quando o aditamento é finalizado pela a Instituição, ele fica automaticamente disponível para que o estudante financiado possa fazer sua confirmação no site do FIES, antes desse início por parte da Instituição o aluno financiado não possui acesso ao campo de aditamento do semestre vigente.

Assim finalizada essa etapa, o aluno deve realizar a sua confirmação no portal do FIES, para garantir que a Instituição receba o repasse que é o pagamento pelo semestre que está sendo cursado pelo estudante. Desta forma, segue abaixo o processo de aditamento mapeado através de um fluxograma, demonstrando de forma fácil como o mesmo funciona.

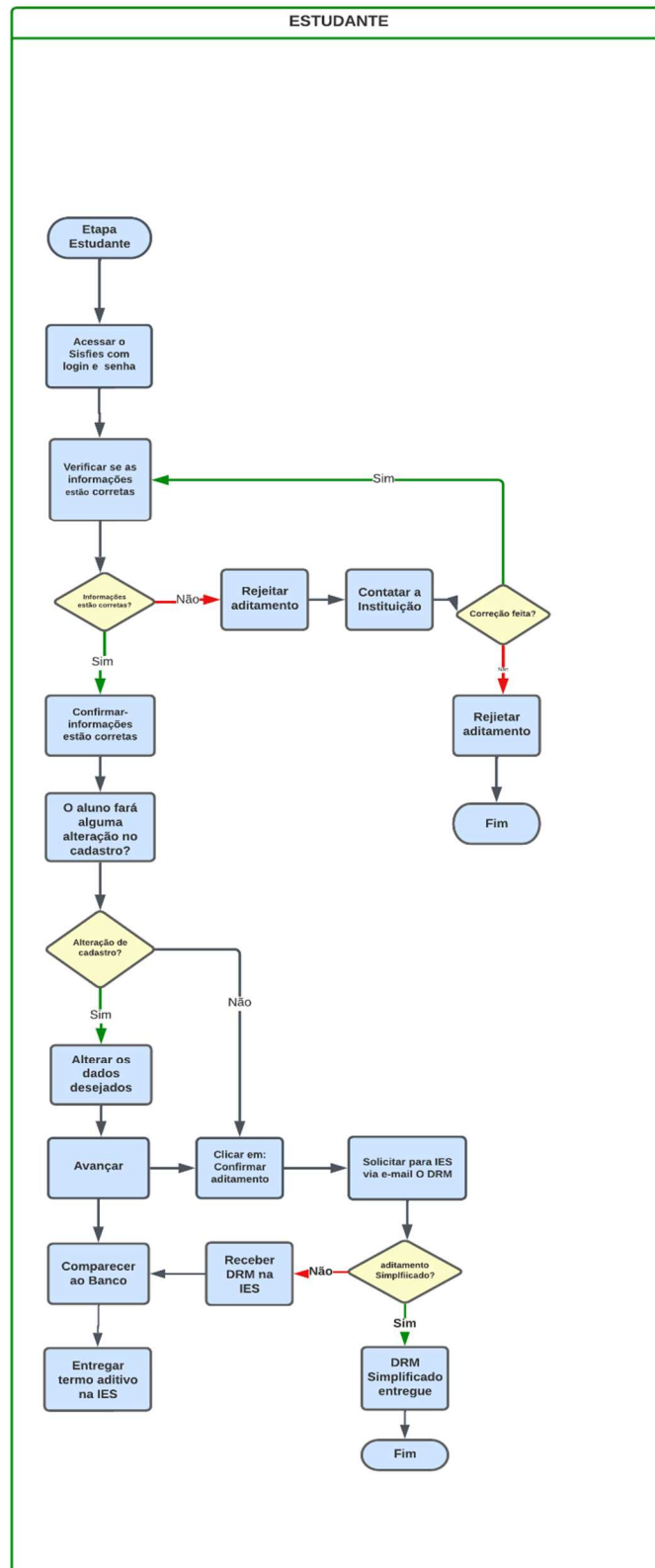
Fluxograma 1-Processo de aditamento de contrato do FIES-Visão Instituição



Fonte: Elaboração própria, 2023.

Como pode-se verificar no fluxograma acima o processo se inicia com a abertura do calendário divulgado pela Caixa Econômica Federal, há um período de início e de finalização de todos os contratos, ao final deste prazo o sistema da Caixa fecha e não é possível realizar nenhuma confirmação de renovação.

Fluxograma 2: Processo de aditamento de contrato do FIES -Visão do Estudante



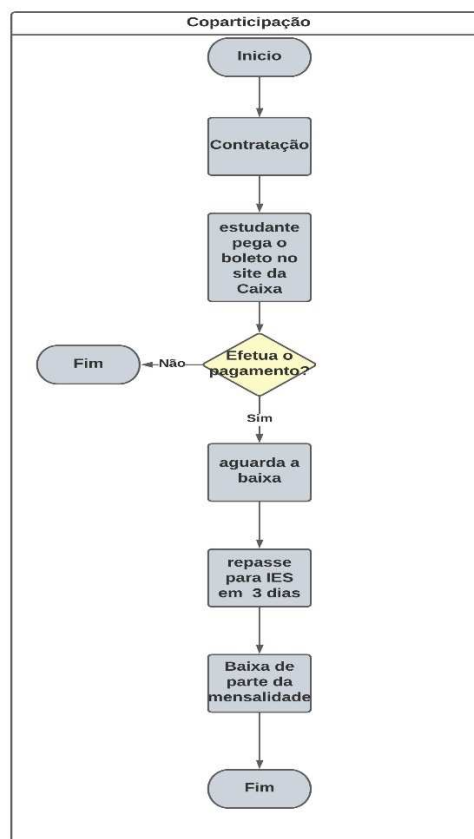
Fonte: Elaboração própria, 2023.

O fluxograma do estudante acima, refere-se ao processo executado pelo aluno financiado em que deverá realizar as etapas dentro do prazo estabelecido, necessitando analisar o seu aditamento, verificando se todos os dados estão corretos e em seguida confirmá-lo, se não detectar erros.

O mapeamento permite o norteamento em relação a pontos fortes e pontos que devem ser melhorados em uma operação. Ele nos permite ainda, a identificação de problemas que devem ser tratados, evitando futuros prejuízos à empresa. Sendo assim, conhecer como funciona o processo de contratação do financiamento é de suma importância para entender como o processo funciona profundamente desde o início até o momento final do repasse.

Com isso, deve-se lembrar que o FIES é dividido em duas partes, parte financiada e coparticipação. A coparticipação é a parte não financiada, pois o FIES não possui mais financiamento integral, apenas parte dele. A coparticipação é o valor que o aluno paga mensalmente para a Caixa, este valor é repassado para Instituição em até dois ou três dias após a compensação do mesmo. Assim, em relação a coparticipação etapas serão demonstradas conforme fluxograma abaixo.

Fluxograma 3: Processo de coparticipação do FIES.

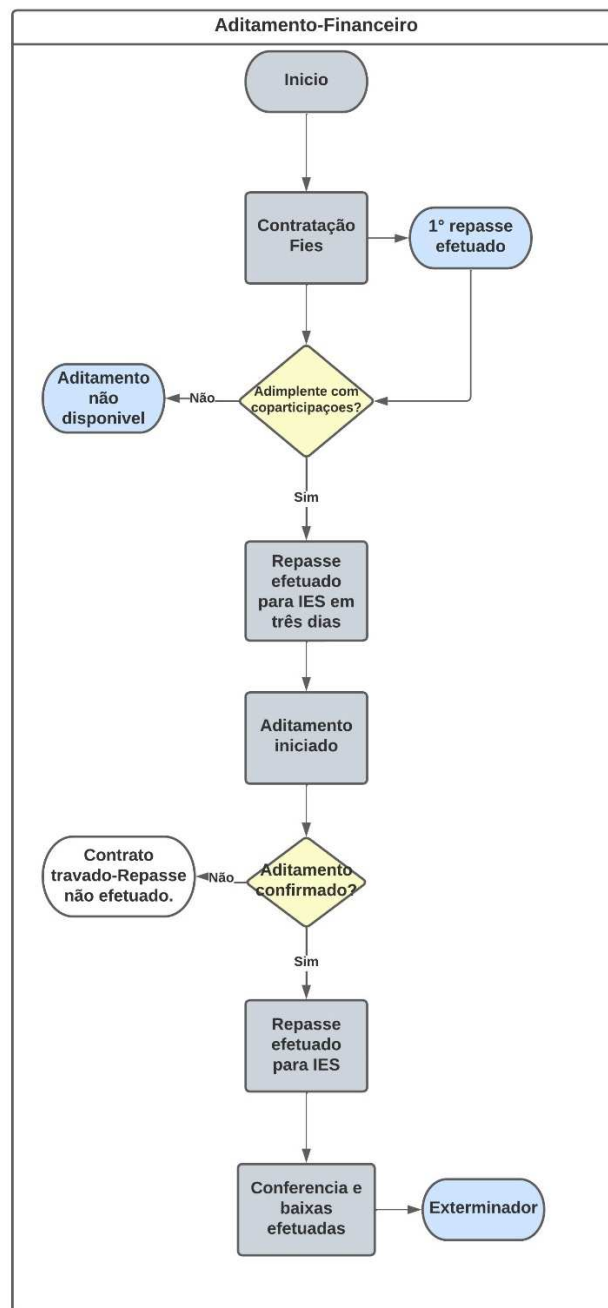


Fonte: Elaboração própria, 2023.

Com base na entrevista realizada ao setor de financiamentos, o fluxograma acima demonstra como funciona o repasse de coparticipação da coleta do boleto no site da Caixa por parte do aluno, o pagamento do mesmo, e após sua baixa dentro de dois ou três dias o repasse é realizado para Instituição de ensino.

A parte financiada do FIES é repassada em data específica e somente após a confirmação do aditamento por parte do aluno no site do FIES. Segue fluxograma abaixo.

Fluxograma 4: Processo de aditamento de contrato do FIES-Visão Financeira



Portanto, para o controle da inadimplência é necessário acompanhar e realizar duas verificações financeiras, as mensalidades advindas da parte financiada do curso e a parte da mensalidade não financiada que é repassada pela Caixa Econômica. A parte não financiada (coparticipação), é facilmente verificada pois o próprio sistema Tavs possibilita a extração de relatórios fidedignos relacionado a essa parte.

Sendo assim, para a parte financiada é necessário traçar um plano de ação e contar com uma estratégia do setor de financiamentos para garantir os repasses da parte financiada que correspondem a valores maiores por se tratar do semestre todo. A partir do início do aditamento pela Instituição o processo consiste em garantir que o estudante realize essa renovação, que ele acesse o site dentro do prazo e faça a confirmação no portal da Caixa, pois sem ela o repasse não é realizado para Instituição.

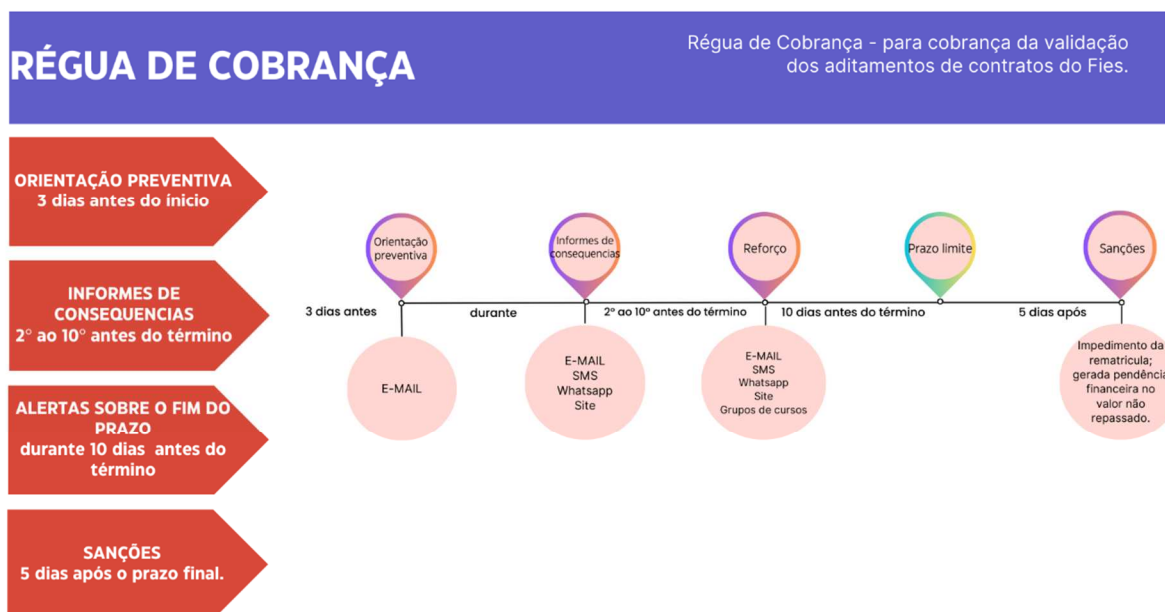
Portanto, sugere-se utilizar mais ações e meios de contato com o aluno, não apenas o e-mail como é utilizado atualmente e informado na entrevista, sendo assim é necessário utilizar outros meios de comunicação, tendo em vista que o prazo tem sido prorrogado constantemente por parte da Caixa, pois os alunos não efetuam a confirmação, por uma cultura de procrastinação e esquecimento, pois esquecem do processo a ser realizado, esquecendo-se também das consequências disso, que é a impossibilidade da rematrícula. Por isso, pode-se traçar outras estratégias como, como: mensagens enviadas via WhatsApp, avisos aos grupos dos cursos, comunicados no site da Instituição, e estabelecer uma periodicidade dos avisos.

Com o plano sugerido será possível organizar de forma mais pratica e simples as atividades e ações a serem realizadas pelo setor verificando-se ainda pequenos detalhes como custos e materiais necessários, o mesmo ainda contribuirá para um melhor controle e agregará valor a relatórios futuros a serem apresentados à Direção da Instituição, por exemplo.

Com isso, sugere-se ainda a elaboração de uma régua de cobrança voltada as notificações e orientações ao estudante financiado, sendo ela inicialmente de forma preventiva, lembrando o início do prazo e término, assim como, como executar o aditamento de renovação, o envio de informes a cada dois dias durante todo o período de aditamento através dos meios citados abaixo e também orientando-o sobre como executar o processo, aproximando-se do termino do prazo a comunicação será

reforçada solicitando-se ainda a colaboração dos coordenadores do curso reforçando os avisos e consequências da não realização do aditamento.

Figura 3: Régua de cobrança para validação dos aditamentos do FIES



Fonte: Elaboração própria, 2023.

Por fim, finalizando-se o prazo as sanções serão aplicadas e o aluno será notificado, ele não poderá se rematricular e terá uma pendência financeira gerada no sistema no valor correspondente a seis meses de contrato, valor este que não foi repassado pela Caixa pela falta de confirmação do aditamento, este valor é devido a IES, pois o serviço foi oferecido e usufruído. A régua de cobrança sugerida funciona e traz resultados positivos, pois traça um caminho para que o setor possa seguir, podendo-se realizar alterações e adaptações de acordo com a sua realidade.

Desta forma, pode-se perceber a importância de uma ação que parece tão simples, mas que gera um grande esforço da IES para garantir que a renovação seja realizada, tal esforço é um dos meios de evitar que o índice de inadimplência fique maior por conta do FIES. Tendo em vista, que a Instituição recebe esses valores de uma só vez (valor do semestre todo), sendo ao todo um montante significativo para IES e com ele realiza investimentos e outras obrigações com os valores recebidos por tais contratos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O aditamento de renovação do FIES, é um processo obrigatório e ocorre nos três primeiros meses do semestre, as vezes sendo prorrogado pela Caixa pela falta de confirmações suficientes dos alunos financiados. O processo garante a continuidade do estudante no programa e garante o repasse da parte financiada a Instituição de ensino.

Com base em entrevistas ao setor responsável e pesquisas verificou-se que o fator humano é algo predominante na não finalização da renovação, a procrastinação e o esquecimento são fatores decisivos para tal. Assim como a cultura do país de deixar tudo para última hora, o que acaba os deixando a mercê de problemas externos também são considerados.

Para tentar minimizar as falhas e aumentar a qualidade dos processos que precisam ser executados é necessário conhecê-los, com isso ocorreu o mapeamento e explicação do processo de aditamento, sendo visto pela visão do estudante e da Instituição e em seguida a parte relacionada ao repasse para instituição. Tal mapeamento através de fluxogramas são primordiais para tratar estratégias para que o processo possa chegar até a etapa do repasse financeiro.

Com base nas análises realizadas dos dados e entrevistas, chegou-se à conclusão que para garantir a etapa do repasse deve-se garantir que o estudante realize a confirmação do portal do FIES, essa confirmação é garantia do repasse por parte da Caixa as Instituições de Ensino, como tal valor é semestral ele é de suma importância para o caixa da Instituição, sendo necessário a saúde da empresa, por isso deve ser medido de forma separada e não de forma geral como ocorre normalmente na instituição. Ou seja, o setor financeiro da Instituição deve realizar o controle de inadimplência dos financiamentos, em especial o FIES de forma separada.

Outra sugestão refere-se as ações a serem tomadas para que tal repasse seja efetuado, com base nas entrevistas o contato com o estudante para avisos relacionados ao aditamento é todo via e-mail, algo que não é tão abrangente. Desta forma, sugeriu-se um plano de ação para maior amplitude, assim como uma régua de inadimplência adaptada ao processo de aditamento para atingir o objetivo principal do processo.

Portanto, todo recurso que entra em uma determinada empresa possui seu valor, independentemente da forma de adesão, o financiamento estudantil é um dos maiores programas de inclusão do país e demanda uma parcela importante dos recursos das Instituições de ensino, portanto deve-se possuir controle e acompanhamento contínuo da instituição, assim como relatórios atualizados de inadimplência referente de forma individualizada. E ainda, deve-se realizar ações para garantia da entrada desses valores, pois dependendo do percentual de aluno financiados em uma IES a saúde da empresa estará em risco na falta desses recursos.

Diante do exposto, a pergunta problema foi respondida e os objetivos geral e específicos foram atingidos. Apesar de aderência do entrevistado ao início deste trabalho, ao longo do tempo ocorreram algumas limitações como a obtenção de dados específicos referente a inadimplência da instituição estudada, sendo esse um entreve referente a impossibilidade de apresentar dados mais específicos.

Como sugestão para pesquisas futuras, sugere-se o mapeamento e estudo dos processos de contratação e renovação de todos os financiamentos existentes na instituição assim como um acompanhamento rotineiro referente aos seus índices de inadimplência, pois são de significativo impacto nos recursos arrecadados pela instituição.

REFERÊNCIAS

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antônio Carlos. Como classificar as pesquisas. **Como elaborar projetos de pesquisa**, v. 4, n. 1, 2002.

BARBARÁ. Saulo. Gestão por processos. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2012.

TOTVS, E. **Inadimplência: causas, riscos e como diminuir essa taxa**. Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/negocios/inadimplencia/>. Acesso em: 15 mai. 2023.

DE, C. et al. **UNIVERSIDADE DO VALE DO TAQUARI PRINCIPAIS FATORES GERADORES DA INADIMPLÊNCIA NA POPULAÇÃO DE MATO LEITÃO**. [s.l.: s.n.]. Disponível em: <https://www.univates.br/bduserver/api/core/bitstreams/630a59dc-d605-4033-a89d-31fb4aaf4a13/content>. Acesso em: 01 jun. 2023.

Cinco perguntas. Disponível em: <https://www.sindiconet.com.br/informese/cinco-perguntas-noticias-inadimplencia>. Acesso em: 10 mai. 2023.

LEI13530. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13530.htm#art1. Acesso em: 01 mai. 2023.

Mapa de inadimplência e renegociação de dívidas no Brasil da Serasa. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/mapa-da-inadimplencia-e-renegociacao-de-dividas-no-brasil/>.

FÁCIL, C. Como definir o risco de inadimplência de clientes? Disponível em: <https://www.cobrefacil.com.br/blog/risco-de-inadimplencia>.

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA - UniCEUB FACULDADE DE TECNOLOGIA EM CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS -FATECS DISCIPLINA: MONOGRAFIA ACADÊMICA CURSO: ADMINISTRAÇÃO Inadimplência: um estudo de caso na loja de roupas Maria Teresa. [s.l: s.n.]. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/10003/1/20601454.pdf>. Acesso em: 02 mai. 2023.

Estudos e Pesquisas - Serasa Experian - Conteúdo. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/conteudos/estudos-e-pesquisas>. Acesso em: 02 mai. 2023.

Teoria do inadimplemento eficiente no Brasil: Compatibilidade. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/337371/teoria-do-inadimplemento-eficiente-no-brasil--compatibilidade--remedios-e-alternativas-juridicas>.

PAULO, A.-A. C. DE S. Como o comportamento do consumidor pode indicar propensão à inadimplência? | ACSP - Associação Comercial de São Paulo. Disponível em: <https://acsp.com.br/publicacao/s/como-o-comportamento-do-consumidor-pode-indicar-propensao-a-inadimplencia>. Acesso em: 15 mai. 2023.

O comportamento humano segue padrões repetitivos: Na inadimplência também? Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/o-comportamento-humano-segue-padr%C3%B5es-repetitivos-na-tamb%C3%A9m-silva/?originalSubdomain=pt>. Acesso em: 15 mai. 2023.

APÊNDICE A – Guia para entrevista

Setor de Financiamentos

- 1- Quantos alunos FIES ativos a IES possui atualmente?
- 2- Qual o perfil destes clientes? (Aproximadamente idade, renda, sexo)
- 3- Como é feito o controle de inadimplência dos contratos do FIES?
- 4- Na sua opinião e conhecimentos, quais as possíveis causas da inadimplência no FIES?
- 5- Como funciona o repasse da parte financiada do FIES?
- 6- Quais estratégias o setor traça para garantir os repasses do FIES?
- 7- Você poderia descrever o passo a passo do processo de aditamento do FIES?

Setor Financeiro

- 1- Quantos alunos a IES possui atualmente?
- 2- Qual o perfil destes clientes? (Aproximadamente idade, renda, sexo)
- 3- Se houver, quais são as políticas de crédito adotadas pela Instituição? (Crédito liberal com cobranças rigorosas, Crédito rigoroso e cobranças liberais, Crédito rigoroso e cobranças rigorosas)
- 4- Quais são as formas de pagamento adotadas atualmente na Instituição?
- 5- Qual o tratamento utilizado aos inadimplentes da Instituição?
- 6- Quais as estratégias utilizadas para garantir o pagamento dos clientes?
- 7- Como é feito o controle de inadimplência da Instituição?
- 8- Na sua opinião e conhecimentos, quais as possíveis causas da inadimplência na Instituição? 1 resposta
- 9- Quantos alunos FIES ativos a IES possui atualmente?
- 10- Como funciona o repasse da parte financiada do FIES?
- 11- Como funciona o repasse de coparticipações do FIES?
- 12- Como é realizada a conferência dos repasses de coparticipação atualmente? E qual periodicidade?
- 13- Na sua opinião e conhecimentos quais as possíveis causas da inadimplência dos alunos FIES?
- 14- Quais estratégias a Instituição traça para garantir os repasses do FIES?
- 15- Você considera o FIES vantajoso para Instituição? Por que?