

Universidade Federal do Paraná

Núcleo de Educação a Distância

Curso de Especialização para Professores em EAD

*Considerações para uma proposta de formação do profissional de
atendimento a alunos inadimplentes de cursos a distância, numa
perspectiva humanista*

Marilda do Rosário Dias

Monografia apresentada ao Curso de
Especialização para Professores em Educação a
Distância da Universidade Federal do Paraná
como requisito parcial para obtenção do título de
Especialista como Professor em Educação a Distância.

UBERABA-MG. 2002

Marilda do Rosário Dias

Considerações para uma proposta de formação do profissional de atendimento a alunos inadimplentes de cursos a distância, numa perspectiva humanista

Esta monografia foi orientada e aprovada para a obtenção do título de ***Professor Especialista em Educação a Distância no Núcleo de Educação a Distância*** da Universidade Federal do Paraná.

Curitiba,

de 2002.

Prof. Roberto De Fino Bentes, MSc.

Orientador

Elisa Maçãs

Co-Orientadora

Licenciada em Filosofia, Pedagogia; especialista em Educação a Distância, pela Universidade Católica de Brasília/DF; mestranda em EAD na UNED - Espanha; professora colaboradora da Universidade de Uberaba para assuntos de EAD, diretora geral e gerente de Idéias da empresa Idéias & Soluções Educacionais e Culturais Ltda.

Aos Mestres
Elisa Maçãs,
Ivanilda Barbosa e
Roberto De Fino Bentes
meus agradecimentos,
pelos obstáculos e pelos caminhos novos apresentados,
que muito me ajudaram a perceber que é possível
“*reaprender a ver o mundo*” com a perspectiva da educação.

SUMÁRIO

RESUMO	1
1. INTRODUÇÃO	2
1.1 – JUSTIFICATIVA	2
1.2 – OBJETIVOS	4
1.2.1 – Objetivo Geral	4
1.2.2 – Objetivos Específicos	4
1.3 – METODOLOGIA	4
1.4 – ESTRUTURA DA PESQUISA	5
2 – CONTEXTUALIZANDO O PROBLEMA DA INADIMPLÊNCIA	5
2.1 – REFLEXÕES INICIAIS	5
2.2 – O MUNDO DOS NEGÓCIOS E AS RELAÇÕES COMERCIAIS..	6
2.3 – A QUESTÃO DA INADIMPLÊNCIA: CONCEITO E	
CARACTERÍSTICAS	8
2.3.1 – Conceito.....	8
2.3.2 – Características dos clientes devedores.....	8
2.4 – A OFERTA DE PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO A	
ALUNOS DE CURSOS UNIVERSITÁRIOS	9
2.5 – INADIMPLÊNCIA EM CURSOS DE 3º GRAU	9
2.5.1 – Causas	10
2.5.2 – Indicadores quantitativos	11
2.6 – A EAD CONTRIBUINDO COM A REDUÇÃO DA	
INADIMPLÊNCIA	12
3 – O ATENDIMENTO A DISTÂNCIA NO TRATO COM ALUNOS	
INADIMPLENTES	13
3.1 – QUEM É O ALUNO INADIMPLENTE	14
3.2 – CARACTERÍSTICAS DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA	14
3.3 – CUIDADOS ESSENCIAIS NA COMUNICAÇÃO A DISTÂNCIA	
PARA FINS DE ATENDIMENTO A ALUNOS INADIMPLENTES	15
.....	

4 – O PERFIL DO PROFISSIONAL DE ATENDIMENTO, COM FOCO NOS ALUNOS INADIMPLENTES	15
4.1 – CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL PROFISSIONAL HOJE	15
4.2 – O PERFIL DO PROFISSIONAL DE ATENDIMENTO DESEJADO	19
4.3 – UM PARALELO SOBRE AS DIFERENÇAS E NECESSIDADES ENTRE OS DOIS PERFIS	20
5 – UMA PROPOSTA DE CURSO A DISTÂNCIA VISANDO A PREPARAÇÃO DO PROFISSIONAL DE ATENDIMENTO, NUMA PERSPECTIVA HUMANISTA	21
5.1 – O CURSO	21
5.2 – O PLANO CURRICULAR	23
5.3 – RESULTADOS ESPERADOS	34
6 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	35
ANEXOS	38
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43

RESUMO

Este trabalho pretende mostrar a questão da inadimplência de alunos nas Instituições de ensino, nos cursos de graduação, em especial, naqueles ministrados na modalidade à distância.

Procurei refletir sobre as causas que levam o aluno a ficar inadimplente e qual contribuição poderia ser apresentada no sentido de colaborar para minimizar este problema.

Dentre as causas, destaco a questão do atendimento ao aluno como fator determinante para sua manutenção no curso, e percebo a necessidade de formação adequada de profissionais de atendimento, com uma visão humanista, para relacionarem com o aluno inadimplente.

Através de uma pesquisa, conhecemos o perfil de alguns profissionais que trabalham com o atendimento a alunos, e percebemos, pelos dados informados, que eles necessitam de melhores conhecimentos técnico e de relações humanas para realizarem bem suas atividades.

Partindo destas conclusões, apresentamos uma proposta de curso para formação de profissionais de atendimento a alunos de cursos a distância, procurando capacitá-los a utilizarem os recursos técnicos e aprimorarem as relações humanas no trabalho.

Entendo que os conhecimentos adquiridos e experimentados neste curso irão trazer mudanças no comportamento destes profissionais, e com isso, contribuir para as relações pessoais humanitárias dentro de uma instituição de educação.

Palavras-chave – Formação profissional, Atendimento alunos, Cursos a Distância

1 - Introdução

1.1 - Justificativa

Na vivência como colaboradora de uma Instituição de Ensino, há quase 20 anos, tenho observado e acompanhado a dificuldade que os alunos e seus representantes legais encontram quando necessitam procurar a Instituição e negociar débitos, provenientes de parcelas da anuidade ou semestralidade, dos contratos de prestação de serviços educacionais.

Em geral, este procedimento ocorre, na ocasião da renovação das matrículas, semestrais ou anuais, nos diversos cursos mantidos pela instituição.

Acompanho, da mesma forma, a preocupação da Instituição, no cumprimento das suas obrigações mensais, em efetuar o pagamento dos salários e encargos do pessoal docente e administrativo, na manutenção das diversas despesas com materiais didáticos e de laboratórios, necessários ao desenvolvimento das atividades nos cursos.

Além destes compromissos, a instituição acompanha o aluno, em sua vida acadêmica da busca do conhecimento e formação para o mercado de trabalho, e no dizer da Prof^a Dr^a Maria José Justino, no texto *Extensão, Educação e Cultura, (Educação a Distância: um debate multidisciplinar, p.33)* ***“uma instituição que se pretenda Universidade, isto é, o lugar da formação, da criação e da produção do conhecimento, deve fazer transbordar para fora de seus muros (ou seja, para a sociedade) toda essa produção.”***

De nada adiantaria à Instituição estar bem instalada, ter o melhor corpo docente e não ter a quem passar o conhecimento, daí a grande importância - ***o aluno*** - que precisa dos

meios acadêmicos e financeiros para se manter no processo de formação contínua, que poderá possibilitar a sua integração no mercado de trabalho.

No entanto, a educação custa caro, um valor que nem sempre o aluno ou seus responsáveis estão preparados para suportar, e aí, ocorre a inadimplência e a necessidade de encontrar meios que possibilitem ao aluno reorganizar os pagamentos, reabilitar-se junto à instituição para a continuação da formação iniciada.

Dentre os motivos da inadimplência está a situação financeira familiar, a falta de alternativas para financiamento do débito, a incompatibilidade com o curso, a transferência para outra instituição e, atualmente, foram feitos estudos onde constataram que a qualidade do curso é, também, fator de inadimplência dos alunos.

E este potencial – *o aluno inadimplente* – é que me fez refletir a encontrar meios de possibilitar a organização de suas obrigações e mantê-lo ou reintegrá-lo no quadro da instituição.

Percebi então, que uma das efetivas possibilidades, seria encarar o problema numa perspectiva humanista.

Assim sendo, partindo de minha experiência profissional, considerei que uma das ações que reduziriam este problema estaria na preparação do pessoal de atendimento, promovendo uma formação que os ajude a olhar a questão com foco na visão do outro, isto é, além do foco restrito à da situação financeira.

Isso implica em, escutar, planejar, propor, refazer, avaliar de outra forma e, junto com o inadimplente, realizar uma negociação satisfatória para as partes.

Aprendi com a Prof^a Ymiracy Nascimento de Souza Polak, (1997, p.25,26) conforme suas palavras, que “... *é preciso envidar esforços no sentido de resgatar o humano ..., valorizar os conteúdos pessoais; ... compreender o significado do que é estar*

necessitando de cuidados; ... compreender o sentido pelo outro, que compartilha comigo ...” .

1.2 – Objetivos

1.2.1 – Objetivo Geral

Demonstrar a importância da formação do profissional de atendimento a inadimplentes de cursos a distância, numa perspectiva humanista.

1.2.2 – Objetivos Específicos

- Caracterizar o perfil atual do profissional de atendimento a alunos inadimplentes de cursos a distância.
- Identificar aspectos inerentes ao perfil do profissional de atendimento a alunos inadimplentes, de cursos a distância, que colaborem com o aluno na organização de suas obrigações, na sua manutenção e na sua reintegração no quadro da Instituição
- Identificar uma possível estrutura curricular para um curso que favoreça o profissional de atendimento a alunos inadimplentes, de cursos a distância, à obtenção de uma nova postura e um novo olhar sobre a questão.

1.3 – Metodologia

Pesquisa com profissionais de atendimento a alunos inadimplentes.

Leituras específicas sobre o assunto.

Bibliografia específica no que diz respeito a políticas e evasão de alunos, de cursos presenciais e a distância.

Anotações pessoais decorrentes de minha experiência, há 20 anos, nesta área de trabalho.

1.4 – Estrutura da Pesquisa

Aplicação de questionário a 13 (treze) profissionais de atendimento a alunos inadimplentes, de cursos presenciais e a distância, com itens de perguntas inerentes às características e tipo de atendimento prestado aos alunos; tabulação e análise de dados, conclusão e correspondência com o tema proposto.

Depoimentos de alunos sobre sua condição de inadimplentes.

2 – Contextualizando o problema da inadimplência

2.1 – Reflexões iniciais

Segundo OLIVEIRA (1999), “...os números da inadimplência, de uma forma geral, cresceram tanto nas instituições financeiras, como nas educacionais. Todavia, nos últimos anos, grande parte das pessoas físicas tem demonstrando intenção de saldar suas dívidas para com seus credores.”

Assim, a forma de conduzir as negociações apresenta-se como o ponto fundamental para que as Instituições possam reaver seus créditos junto aos inadimplentes.

Diante da realidade do mercado, a capacitação e o aperfeiçoamento profissional constante, contribui para atingir os objetivos do sucesso nas negociações com inadimplentes.

A educação continuada, nas informações de MARTINS & SÁ (UFPR. NEAD 2001) *refere-se às oportunidades educativas ampliadas para um maior número de pessoas, permitindo perspectivas de qualificação profissional e a possibilidade de novas*

atividades, o que entendemos ser fator condicionante para o sucesso do profissional na nova ordem econômica mundial. Neste sentido manifesta POLAK (UFPR.NEAD 2001) é que “*a Educação a Distância, numa perspectiva cultural e de educação, promove a atualização profissional e o progresso social, na medida em que atende às aspirações dos grupos, em face do mundo atual, em constante mudança ...*” e assim, ganha expressivo espaço no processo de formação de profissionais, colaborando para a contínua capacitação daqueles que já atuam no mercado de trabalho.

2.2 – O mundo dos negócios e as relações comerciais

No mundo dos negócios, sempre houve, de forma sutil, uma proteção jurídica para a parte mais frágil nas relações comerciais, com o objetivo de resguardar o patrimônio econômico e social, num esforço grande de procurar elevar o consumidor ao patamar de igualdade frente ao fornecedor de produtos e serviços, levando em consideração a garantia da qualidade destes, assim como da quantidade, quando é o caso.

Esta tutela dos direitos e interesses do consumidor veio, por consequência, ao longo do tempo e cada vez mais urgente, trazendo sérias preocupações ao consumidor, no sentido de ter o asseguramento necessário de também se aparelhar com adequado instrumento legal, para que se elevassem suas forças, seus poderes de, com absoluta igualdade, comparecer frente ao fornecedor, vez que este e aquele constituem a grandeza das atividades econômicas, pelo que se manifesta indispensável e exigível sempre surgiu a necessidade de tratamento igualitário.

Na relação de consumo, entre aluno e instituição de ensino, tem sido grande a busca de soluções que possibilitem aos alunos a garantia da educação, como direito fundamental do ser humano.

Aos estabelecimentos coube a contrapartida do pagamento pelo fornecimento dos serviços educacionais prestados.

Os contratos de prestação de serviços elaborados e firmados pelas partes tem procurado atender as relações estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e a legislação que dispõe sobre as anuidades escolares (Lei nº 9.870, de 23 de novembro de 1999), sendo completamente nulas as situações abusivas ou de frontal desvantagem para o consumidor.

As relações humanas e sociais não mais permitem cláusulas contratuais que reflitam o exagero e o excesso de rigores para o consumidor, a exposição da condição de inadimplente perante a comunidade ou outras penalidades no decorrer do semestre ou ano, dependendo do regime acadêmico de matrícula do aluno.

As constantes oscilações no mercado financeiro e seus reflexos na situação sócio-econômica do país são algum dos fatores de crescimento da inadimplência tanto na área financeira como na área educacional.

Os diversos órgãos que congregam nacionalmente os estabelecimentos de ensino no país, tem recomendado rigores nas relações com os inadimplentes.

Entretanto, acreditamos numa proposta diferenciada e dialogada como alternativa para que as partes reconheçam seus direitos e obrigações, e juntas, estabeleçam os melhores meios e caminhos para soluções de pagamento.

2.3 – A questão da inadimplência: Conceito e características

2.3.1 - Conceito

Entendemos a *inadimplência* como a *falta de cumprimento das obrigações assumidas em um contrato* (Dicionário Aurélio). O cliente devedor ou aluno inadimplente são pessoas que em determinado momento firmaram compromissos financeiros com a Instituição de ensino e que por alguma razão não conseguiram efetuar os pagamentos nas datas celebradas.

2.3.2 – Características dos clientes devedores

O cliente devedor, que para nós é o aluno inadimplente, deve ser tratado como um *cliente especial, um pote de ouro*, (Anotações palestra W. Max Engenharia de Mercado - 2001) que tem suas características próprias e, se bem acompanhado e trabalhado em um processo de negociação, terá bons resultados na sua situação financeira pessoal e da Instituição. Encontramos, segundo, BLATT (1997) dois tipos de clientes devedores:

O ocasional – caracteriza-se pelo devedor que ao efetuar o compromisso tinha a intenção de pagar e no decorrer do tempo apresenta algum problema que *causa do inadimplemento*. É uma situação diferente, causada por situações imprevistas, que podem relacionar-se com dificuldades financeiras em bancos ou instituições de cartão de crédito, onde negociaram primeiro com estes, evitando situações de pressões, também por questões de doenças repentinas de familiares, necessitando de arcar com despesas para a compra de medicamentos e outros.

O contumaz – Esta é uma característica do devedor crônico. Em seu histórico de compromissos há sempre o registro de inadimplência, no entanto, quando a situação é bem

administrada pelo credor, é garantia de manutenção do cliente, também, com bons resultados. Este cliente devedor, reconhece seu débito, quer pagar e precisa de encontrar condições adequadas para fazê-lo.

2.4 – A oferta de profissionais de atendimento a alunos de cursos universitários

A oferta de profissionais no mercado é ampla. Está estampada nos jornais, na internet e nos outros meios de divulgação. No entanto, o perfil que procuramos capacitar é o que vai se utilizar dos conhecimentos técnicos e humanos para conduzir o processo negocial numa visão plena do homem com o mundo.

Entretanto, a necessidade de capacitação e formação continuada para atingir tal finalidade, se associa hoje com a falta de tempo e as dificuldades cada vez maiores dos profissionais estarem, fisicamente, presentes em uma sala de aula, o que tem como consequência sérias lacunas neste sentido.

Sendo a universidade o lugar do conhecimento e estando o mercado exigindo uma formação adequada, é urgente que os profissionais de atendimento a alunos universitários reunam os saberes, as informações e possam se apresentar com a capacidade de relacionamento, qualidade imprescindível ao sucesso profissional.

2.5 – Inadimplência em cursos de 3º grau

A inadimplência em cursos de 3º grau é vista como a falta de cumprimento dos compromissos assumidos em um Contrato de Prestação de Serviços Educacionais. As Instituições de ensino recebem alunos das mais diversas localidades e dos diversos

segmentos sociais. Com a evolução positiva da classe média no país e as exigências cada vez maiores do mercado em receber profissionais com formação superior as Instituições expandiram suas ofertas de cursos. De 1999 a 2000 as matrículas na rede particular, segundo dados da Folha de São Paulo, de 18/07/2002, “*creceram 17,5%, o que representa (1,8 milhão de estudantes) ante a um aumento de 6,6% na pública (832 mil alunos)*”. O ensino ainda é caro em nosso país frente a renda familiar, e este fator ligado a outros como a Legislação que dá respaldo ao aluno em não sofrer sanção pedagógica no decorrer do período letivo, ocasiona uma inadimplência acentuada em determinados períodos no semestre escolar.

2.5.1 – Causas

As causas da inadimplência tem sido estudadas por empresas de consultoria educacional, pelas próprias instituições de ensino, por empresas especializadas em cobrança de devedores e podem estar relacionadas a alguns fatores:

Baixa qualidade do curso – em recente estudo realizado pela Lobo & Associados, de São Paulo, em matéria da jornalista Marta Avancini, publicada no jornal O Estado de São Paulo, em 18/07/2002, detectou-se que um dos principais problemas enfrentados pelas Instituições de ensino como estímulo a inadimplência é a baixa qualidade dos cursos.

Preço das mensalidades escolares – este é, também, um dos fatores apresentados como causa da inadimplência, associado a *renda familiar* que não é compatível com a manutenção dos pagamentos comprometidos.

Falta ou escassez de programas de financiamento – ainda é baixo o número de alunos que recebem ajuda de financiamento para seus estudos. O Governo, através do

MEC, tem procurado ampliar o Financiamento Estudantil, e as Instituições de Ensino, em sua maioria, criaram programas próprios de financiamento, no entanto, estas ofertas ainda são insuficientes para atender as necessidades dos alunos.

Além dos citados acima, existe um fator que não tem sido identificado dos estudos, mas que entendo, também contribuir, trata-se da *falta de atendimento adequado ao aluno*, no sentido de manter uma relação de aproximação, diálogo, orientação, para que o mesmo conheça os mecanismos de apoio dos programas de financiamento, das possibilidades de negociação e planejamento de recuperação.

2.5.2 – Indicadores quantitativos

A inadimplência sempre margeou o índice de 20% nas Instituições de Ensino de 3º grau. O mesmo estudo, realizado pela consultoria da Lobo & Associados, O Estado de São Paulo de 18/07/2002, em matéria publicada por Marta Avancini, “Má qualidade do curso pode elevar inadimplência”, indica que nas Instituições que tem conceito D e E no Provão (Exame Nacional de Cursos) a inadimplência apresenta-se em torno de 21,9%. Nas que apresentam os conceitos A e B a taxa cai para 12,1%, portanto, se o ensino é bom, o aluno é estimulado a apresentar uma reciprocidade positiva com a Instituição.

Quanto a questão do preço as Instituições que cobram uma mensalidade aos preços de mercado, a inadimplência tem se comportado em 18,3% e quando estes preços estão abaixo da média, a inadimplência dos alunos tem se apresentado no percentual de 20%.

Estes percentuais refletem o movimento no decorrer dos semestres e são modificados por ocasião das matrículas onde ocorre, naturalmente, uma recuperação dos recebimentos, em razão das negociações e da própria Legislação amparar, neste momento,

a Instituição, que pode negar o direito à renovação das matrículas do aluno que não quitou suas obrigações educacionais.

E se houver um procedimento de relacionamento permanente com o aluno, de informação, acompanhamento, diálogo, poderia ser diferente? Acredito que esta é uma colaboração que as instituições poderão dar a si próprias e aos seus alunos.

2.6 – A EAD contribuindo com a redução da inadimplência

A Educação a Distância assume, portanto, um papel fundamental de ampliar o acesso ao conhecimento, ao mesmo tempo e onde quer que estejam as pessoas, promovendo uma prática comprometida com os *processos de libertação do homem em direção a uma sociedade mais justa, solidária e igualitária*.(PRETTI, 1996,p.25).

Tal direcionamento satisfaz plenamente a necessidade observada, contribuindo com a oferta de cursos a distância para formação de pessoal nestas áreas, desenvolvendo habilidades na formação de profissionais de maneira ampla e não só técnica, despertando a capacidade de relacionar-se de forma humanitária com atitudes que demonstrem valores e normas pessoais e sociais.

A partir da educação podemos mudar concepções, e aí, a EAD, no dizer de Arnaldo Niskier, Folha Dirigida, 15/01/2002, Rio de Janeiro-RJ., apresenta-se como a “*tecnologia da esperança*”, comprometida com estas mudanças, como prática educativa de formação humana, adequada à novas realidades, abrindo possibilidades aos diversos locais, sem limitação de tempo e espaço.

Portanto, a educação a distância poderá fazer chegar o conhecimento aos profissionais, capacitando-os a relacionarem com os clientes, na forma e momentos

adequados, provocando as mudanças de comportamento desejado, de alunos inadimplentes para alunos pontuais.

3 – O atendimento a distância no trato com alunos inadimplentes

O atendimento tem sua grande importância para a realização da atividade ou negócio procurada(o) pelo cliente. É necessário conhecer o meu cliente, saber que ele encontra-se a distância, ter percepção do que pode estar ocorrendo como fatores externos mas de influência na recepção do meu diálogo. Se o atendimento é um procedimento exigente quando o cliente está próximo, à frente, deverá ser mais exigente e mais completo, quando o cliente não está no mesmo espaço/tempo. Assim sendo, o procedimento de atendimento ao aluno inadimplente, de cursos à distância, precisa ser feito de forma mais hábil, em uma relação de colaboração, de escuta, com as ferramentas adequadas e com a melhor habilidade no relacionamento interpessoal. A verdade, conforme relato de Ana Karina, no jornal, A Gazeta, 26/12/2001, Vitória-ES, é que *a sociedade adotou, em massa, ao sistema tecnológico da época: a Internet e entendemos que é necessário a busca constante de alternativas de comunicação, adequadas à realidade que nos cerca. A utilização de ferramentas tecnológicas vem auxiliar o processo de comunicação no atendimento a alunos inadimplentes de cursos a distância, sem contudo, deixar de evidenciar os aspectos afetivos de relações humanas que devem estar presentes neste processo de comunicação.*

3.1 – Quem é o aluno inadimplente

O aluno inadimplente é o que ingressou na Instituição de Ensino, em qualquer das suas modalidades de ingresso, firmou um compromisso contratual de cumprimento de obrigações e, tornou-se devedor, por não haver cumprido, de forma convencionada, as suas obrigações. Este aluno reúne as preocupações com o processo ensino-aprendizagem e com a questão financeira. Esta parte financeira cria pendência emocional, pela falta de solução e pode influenciar em seus resultados acadêmicos e até de permanência no curso. Observo que este aluno nem sempre conhece as possibilidades de negociação, os programas de bolsas e financiamentos que a Instituição oferece, pois este serviço não é bem divulgado, ficando ao conhecimento somente dos que tomam a iniciativas de procura.

3.2 – Características do atendimento a distância

No atendimento a distância é necessário uma maior percepção no processo de comunicação. No atendimento presencial temos a proximidade com a pessoa, capaz de gerar afinidades que colaboram nas soluções. No atendimento a distância observa-se a característica de objetividade, do conhecimento pleno do negócio, da clareza nas expressões, da possibilidade de maior escuta, da capacidade de síntese, da busca de soluções estratégicas, na melhor argumentação, na capacidade de enxergar as situações com os olhos do outro. São estas as características que identificam o atendimento a distância com qualidade com a utilização dos meios tecnológicos adequados, sem deixar, contudo de utilizar das habilidades interpessoais.

3.3 – Cuidados essenciais na comunicação a distância para fins de atendimento a alunos inadimplentes

Compreendo que os cuidados essenciais estão em utilizar as habilidades de relacionamento entre pessoas para gerar um processo de confiança entre as partes no atendimento aos alunos inadimplentes. Entendo que além do conhecimento dos meios tecnológicos e da tecnologia de negociação, utilizados pelo profissional de atendimento, na comunicação a distância, é necessário conhecer a si mesmo, suas forças e, ainda mais, suas fraquezas, seu nível de ansiedade e como lidar com estes fatores para que sejam favoráveis no contato com o aluno inadimplente. Entendo, também, que neste processo, o conhecimento da Instituição, como um todo, é motivo de segurança para o profissional de atendimento. Conhecer a missão da Instituição e saber informar seus cursos, projetos, metas, os atendimentos sociais e comunitários, os resultados obtidos nas avaliações e os que espera obter são pontos favoráveis. Identificar quem é o aluno de cursos a distância, seu perfil, suas atividades profissionais, até onde suporta assumir um novo compromisso financeiro com resultados de interesse para as partes.

4 – O perfil do profissional de atendimento, com foco nos alunos inadimplentes

Os profissionais, de maneira geral, estão se capacitando melhor para atuarem no mercado de trabalho, no relato de Mariana Ramos da equipe Correio Brasiliense, em publicação de 20/07/2002, Brasília-DF, no entanto, a formação oferecida pelas escolas de ensino superior ainda é de conhecimentos gerais, e hoje, *é necessário saber mais do que apenas regras sobre como realizar bem um serviço*. Os profissionais de atendimento, para

atuarem com foco na inadimplência, precisam estar atentos a todas as possibilidades de observação, entendimento do negócio e informações generalizadas.

4.1 – Caracterização do perfil profissional hoje

O profissional de atendimento ao aluno devedor não conhece bem o Código de Defesa do Consumidor e a Legislação das Mensalidades Escolares, ferramentas necessárias à sua segurança no relacionamento com o cliente para a legalidade dos procedimentos e postura adequada. Outro fator que considero importante é a necessidade de compreender melhor a função pedagógica do ensino frente ao aluno devedor como contribuição em orientação para sua reorganização financeira e mudança de comportamento com relação a situação de inadimplência para evitar uma situação de desistência do curso. Percebe-se pelos dados colhidos, que o profissional de atendimento se mostra ouvinte, paciente, atento as propostas, com objetividade, mas sem acolhimento e pouco conhecedor das técnicas de negociação. Tem pouca iniciativa de procura ao aluno inadimplente e utiliza poucos meios de comunicação, no entanto, se identifica com o trabalho realizado, conforme podemos observar nos resultados da pesquisa realizada com 13 profissionais de atendimento a alunos.

<i>Questões</i>	<i>Respostas apresentadas</i>	<i>Quantidades</i>
Conceito de aluno devedor	Que se encontra em débito	12
	Desorganizado	1
Inadimplência e ensino: tem alguma coisa em comum?	Sim	5
	Não	8

Qual função pedagógica do ensino	Preservar a educação	7
diante do aluno devedor?	Ajudar a reorganizar	6
	Sim	0
Você conhece o Código de Defesa do	Não	3
Consumidor?	Em parte	10
Conhece a legislação com relação às	Conheço	0
mensalidades escolares?	Não conheço	5
	Conheço parcialmente	8
	Sim	3
Toma iniciativa em procurar o devedor?	Não	0
	Somente quando orientado	10
	Direta e objetiva	3
Qual sua forma de cobrança?	Escuta	5
	Sugere	7
	Com bastante paciência	9
Como você se expressa no contato com	Com delicadeza	3
o aluno devedor?	Com atenção	10
	Com objetividade	10
	Com atitude de acolhimento	0
	Outros	0
Negociar é importante?	Sim	13
	Não	0

Utiliza técnicas de negociação com	Sim	6
aluno inadimplente?	Não	2
	Não conheço	5
Se negocia com alunos, como faz esta	Apresenta a proposta	0
negociação?	Apresenta, ouve e discute	5
	Ouve, apresenta, sugere, discute	8
O aluno inadimplente é um caso típico	Não, a situação é passageira	5
de desistência?	Sim, desistência curto tempo	0
	Nem sempre	8
O aluno pode ser enquadrado como	Sim, após um prazo	8
inadimplente no SPC?	Não, precisa de títulos	0
	Sim, após procedimentos	7
	Respeito	9
Quais aspectos fazem parte de uma	Habilidade	9
postura adequada de um negociador?	Sensibilidade	2
	Conhecimento	11
	Energia	0
	seriedade	8
Você acredita que negociar com o aluno	Sim	6
pode determinar uma mudança de um	Não	0
quadro de desistência para um quadro	Pode ser	7
de reintegração ao curso?	Quase nunca	0

O que faz quando quer entrar em contato com o aluno devedor? Você usa:	O telefone	10
	O e-mail	0
	O correio	6
	O fax	0
	Um intermediário para chamar	0
<hr/>		
Gosta de sua atividade no atendimento a alunos?	Sim, identifico com o trabalho e com os relacionamentos	10
	Não, é o que foi possível conseguir	0
	Sim, estou me adaptando com o conhecimento da atividade	2

4.2 – O perfil do profissional de atendimento desejado

Alguns aspectos que fazem parte da postura desejada ao profissional de atendimento estão relacionados a habilidade em lidar com o outro, ao conhecimento do negócio, a seriedade e respeito. Silvana Case, vice presidente do Grupo Catho, ensina que com a generalização dos conhecimentos, a pessoa tem um leque maior de possibilidades para trabalhar. No entanto, ***“É preciso observar mais, entender o negócio da empresa, dos concorrentes e, principalmente, se informar muito”***, publicado no Correio Brasiliense de 20/07/2002, no artigo “Era da informação exige muito mais que um diploma” .

Também, Daniel Goleman, em artigo publicado na Revista VOCÊ, de fevereiro de 1999, com o título “A Arte de Influenciar Pessoas” avalia a importância da comunicação no perfil do profissional de atendimento a alunos inadimplentes, pois este é o que lida de

forma direta com questões difíceis, e dentre elas, as que envolvem uma carga emocional que chega através do aluno e da família.

Portanto, segundo ele, espera-se do profissional, ouvir abertamente e enviar mensagens convincentes, buscar a compreensão mútua através do diálogo, saber um pouco de tudo, prestar as informações que forem solicitadas, agir com rapidez, buscar as soluções conjuntas para viabilizar os interesses e em especial facilitar os relacionamentos com empatia, colocando-se no lugar do outro no acolhimento da situação, colocações encontradas, também, no texto “O que é negociar” do livro SENAC (1999).

4.3 – Um paralelo sobre as diferenças e necessidades entre os dois

perfis

O profissional hoje

- Não conhece bem a legislação do Consumidor e das Mensalidades escolares
- Utiliza pouco as tecnologias de comunicação e não conhece técnicas de negociação
- Não percebe a função pedagógica do ensino como apoio no caso do aluno devedor
- Falta acolhimento e pouca iniciativa na procura do aluno devedor

O profissional desejado

- Que seja um conhecedor do negócio da Instituição
- Que conheça um pouco sobre tudo, do negócio e das tecnologias de comunicação e de relações humanas
- Que utilize do processo de educação para orientar, planejar, mudar comportamentos
- Habilidade em lidar com o outro, observar mais, saber ouvir, dialogar,

5 – Uma proposta de curso a distância visando a preparação do profissional de atendimento, numa perspectiva humanista

Uma das possibilidades de preparação de profissionais de atendimento, com o perfil delineado acima, seria a ministração de um curso a distância com estas características.

A EAD, modalidade que se caracteriza pela prática educativa que democratiza o conhecimento pode ser compreendida, numa perspectiva crítica, como processo de formação humana, contribuindo portanto, para o alcance desta nova visão.

5.1 – O curso

Partindo do estudo e reflexão dos itens acima, apresenta-se a seguir uma proposta de um curso a distância visando a formação do profissional de atendimento a alunos inadimplentes.

Aperfeiçoamento: Formação de Profissionais de Atendimento a Alunos de Cursos a Distância

Modalidade: A Distância

Periodicidade: Semestral – de 4 a 6 meses num total de 180 horas

Objetivo Geral

Capacitar profissionais de atendimento financeiro a utilizarem recursos e técnicas eficazes de negociação, aprimorando as relações humanas no trabalho, otimizando os processos administrativos das Instituições de Ensino, conduzindo as negociações para o sucesso deste empreendimento.

Clientela

Profissionais de atendimento ao público, de cursos oferecidos em ambiente universitário.

Pré- requisito para matrícula

Acesso a Internet para que possa utilizar as ferramentas necessárias para o desenvolvimento das atividades previstas para o curso.

Um conhecimento básico da Legislação sobre mensalidades Escolares e do Código de defesa do Consumidor.

Estrutura de Execução

Após a confirmação da matrícula, o aluno receberá o material impresso - guia didático, texto-base, material de apoio e sua senha de acesso ao curso.

Durante o desenvolvimento do curso e mediante a progressão do aluno nas atividades propostas e conclusão dos exercícios em cada disciplina, o mesmo irá receber senhas que permitirão o avanço na seqüência do curso.

Meios interativos:

- Correio eletrônico (e-mail) para estabelecimento de contatos entre alunos professores e tutores, para esclarecimentos de dúvidas e envio de trabalhos e exercícios.
- Fórum de discussão: para troca de experiências e discussões de casos propostos.

5.2 – O Plano Curricular

Módulo I – Noções Básicas

Objetivos específicos

Ao final do estudo do Módulo o aluno será capaz de:

- Verificar a origem da inadimplência;
- Formar um novo conceito de "devedor"
- Identificar os parâmetros jurídicos pertinentes a Jurisprudência quanto a questão educacional.

Ementas:

Disciplina: Inadimplência

A origem e o conceito da inadimplência nas Instituição de Ensino. A questão contratual jurídica e suas aplicações, conceituando pessoas física e jurídicas como inadimplente. A situação sócio-econômica e a realidade brasileira. Visão Macroeconomia e Microeconômica.

Conteúdos:

- Os conceitos de Inadimplência

- O conceito de contrato - Direito Civil
- Pessoa física/jurídica
- Macroeconomia
- Microeconomia
- Realidade sócio econômica Brasileira
- Inadimplência nas Instituições de Ensino

Disciplina: O novo devedor

Novo conceito do "o aluno-devedor", que são os nossos Clientes-devedores. A função pedagógica do ensino e a função empresarial da Instituição perante esta situação e como tratar o aluno devedor nas relações burocráticas escolares, preservando a noção primordial de cliente dentro desse novo prisma apresentado.

Conteúdos:

- Um novo conceito - "devedor", nas Instituições de ensino.
- Entidade de ensino diante do quadro de inadimplência.
- A função Pedagógica do Ensino X a Função Empresarial.
- Inadimplência X Ensino
- Relações Burocráticas, preservando o Cliente.

Disciplina: Legislações (Jurisprudência, Leis Federais e o Código do consumidor)

Noções da Legislações vigentes e dos deveres e direitos do consumidor, sempre respaldado das Leis em vigor. Legislação sobre mensalidades escolares. Proteção ao crédito e Mandado de segurança.

Conteúdos:

- Jurisprudência Brasileira - Portarias.
- Legislação Federal
- Código do Consumidor
- Legislação sobre mensalidades escolares.
- Mandado de segurança e a proteção ao crédito.

Disciplina: Formas de cobrança

Notificação como elemento de cobrança não coercitivo através de ligações telefônicas dentro do caráter convidativo ao diálogo. Contrato de Prestação de Serviços e o serviço SPC. Parcerias na Cobrança.

Conteúdos:

- Formas de cobrança e ações das Instituições de Ensino
- Abordagem e formas de cobranças. - Ligações telefônicas.
- Notificações extrajudiciais.
- Contratos de Prestação de serviço
- Quando usar o SPC
- Cobrança Instantânea
- Cobrança Tradicional
- Serviço de cobrança por escritórios terceirizado.

Módulo II – Noções Técnicas

Ao final do estudo do Módulo o aluno será capaz de:

- Verificar as diversas formas que as negociações poderão se direcionar, através do conhecimento da Arte Negocial e da condução do Pleito Negociativo, onde teremos um exercício de construção de uma tabela dinâmica para parâmetros negociais.
- Examinar possíveis resultados do Pleito Negociativo.

Ementas:

Disciplina: Negociações

Demonstrar que a arte negocial é o melhor caminho para receber as parcelas de anuidade em atraso. Nessa diretriz, oferecer técnicas para convencer os alunos e seus pais de que o pleito negociativo é a melhor solução para ambas as partes no desfecho desse impasse.

As diversas situações que habitualmente surgem em um ato de convencimento.

Mostrar os resultados possíveis de um pleito negociativo e realizar um diagnóstico desses resultados.

Conteúdos:

- A arte da negociação
- A negociação nas Instituições de Ensino - como conduzir?
- Como apresentar aos alunos e pais que a melhor solução é a negociação.
- Aspectos éticos da negociação e a arte de ceder.
- Parâmetros negociativos - multas, juros, correção, prazos.

Disciplina: Parâmetros negociais da esfera Jurídica

Apresentar ao aluno do curso on-line algumas especificações conceituais sobre títulos de créditos e contrapô-las às do contrato de prestação de serviços, identificando as diferenças existentes entre os dois tipos de documentos jurídicos.

Esclarecer os principais aspectos que envolvem a nova legislação sobre mensalidade escolares.

Conteúdos:

- Contrato de Prestação de Serviços voltado ao ensino e Título de Crédito?
- Pode o aluno ser enquadrado como inadimplente no SPC
- Pode-se obstruir notas e documentos para alunos inadimplentes?

Disciplina: Pleito Negociativo

Identificar a real capacidade de pagamento do aluno devedor e proporcionar elementos para uma correta interpretação da linguagem do crédito, fornecendo os parâmetros mínimos e máximos dos valores a negociar.

Mostrar os resultados possíveis de um pleito negociativo e realizar um diagnóstico desses resultados.

Conteúdos:

- Postura adequada que um negociador deve ter.
- O papel da autoconfiança e o bom uso do nome da Instituição.

- Negociação como resultado para evitar a esfera jurídica.
- Negociação como resultado positivo no nível de receita financeira da Instituição.
- Negociação como elemento de manutenção do aluno na área administrativa e acadêmica da IES.

Módulo III – Relações Humanas

Objetivos específicos

Ao final do estudo do Módulo o aluno será capaz de:

- Identificar os aspectos inerentes ao adequado atendimento ao público
- Relacionar as principais características do atendimento a distância
- Demonstrar postura adequada no atendimento a distância, de alunos inadimplentes
- Caracterizar o perfil do aluno a distância, características e necessidades
- Identificar as principais habilidades interpessoais necessárias ao profissional de atendimento

Ementas:

Disciplina: Relações Interpessoais

Habilidades Interpessoais. Prática das relações interpessoais. Situações de conflitos. Tipos de pessoas e como lidar com elas. Identificação de necessidades e aprimoramento de habilidades interpessoais. Percepção. Heteropercepção.

Conteúdos:

- As habilidades interpessoais

- As questões inerentes a vivência as relações interpessoais
- Indicadores de relação interpessoais satisfatórias
- As diversas situações de relações interpessoais e seus contextos
- Os tipos de pessoas e suas características
- Lidando com os diversos tipos de pessoas
- A percepção de si mesmo nas relações interpessoais
- Vivenciando situação de relacionamento interpessoal no atendimento ao público, a distância.

Disciplina: A Educação de Adultos

O homem e suas dimensões. A Educação de adultos e a sociedade. Situações emocionais e sociais de adultos e a integração com as diversas pessoas na sociedade.

Conteúdos:

- Contextualizando a educação de adultos
- Caracterizando a educação de adultos
- O perfil do aluno adulto
- Os diversos tipos de alunos adultos
- Principais questões de educação de adultos
- Principais questões dos alunos adultos

Disciplina: Comunicação a distância

Comunicação: múltiplas dimensões da linguagem. Comunicação à distância, uma realidade. Conhecendo os meios de comunicação e os interlocutores. Preparação do profissional para uma comunicação interativa.

Conteúdos:

- Linguagem e comunicação
- As diversas linguagens
- As linguagens e as mídias
- Aspectos inerentes à comunicação a distância
- Valores e posturas para a comunicação a distância
- Vivenciando processos de comunicação a distância

Cronograma e Carga horária:

Modulo I – Noções Básicas

Código	Disciplinas	Carga horária
13001	Inadimplência <ul style="list-style-type: none">- Os conceitos de Inadimplência- O conceito de contrato - Direito Civil- Pessoa física/jurídica- Macroeconomia- Microeconomia- Realidade sócio econômica Brasileira- Inadimplência nas Instituições de Ensino- Exercícios	18h

13002	<p><i>O novo devedor</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Um novo conceito - "devedor", nas Instituições de ensino. - Entidade de ensino diante do quadro de inadimplência. - A função Pedagógica do Ensino X a Função Empresarial. - Inadimplência X Ensino - Relações Burocráticas, preservando o Cliente. - Exercícios 	16h
-------	--	-----

13003	<p><i>Legislações (Jurisprudência, Leis Federais e o Código do consumidor)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Jurisprudência Brasileira - Portarias. - Legislação Federal - Código do Consumidor - Legislação sobre mensalidades escolares. - Mandado de segurança e a proteção ao crédito. - Exercícios 	16h
-------	--	-----

13004	<p><i>Formas de cobrança</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Formas de cobrança e ações das Instituições de Ensino - Abordagem e formas de cobranças. - Ligações telefônicas. - Notificações extrajudiciais. 	18h
-------	---	-----

	<ul style="list-style-type: none"> - Contratos de Prestação de serviço - Quando usar o SPC - Cobrança Instantânea - Cobrança Tradicional - Serviço de cobrança por escritórios tercerizado. - Exercícios. 	
Total da carga horária do módulo I		68horas

Módulo II – Noções Técnicas

Código:	Disciplinas	Carga horária
14001	<p>Negociações</p> <ul style="list-style-type: none"> - A arte da negociação - A negociação nas Instituições de Ensino - como conduzir? - Como apresentar aos alunos e pais que a melhor solução é a negociação. - Aspectos éticos da negociação e a arte de ceder. - Parâmetros negociativos - multas, juros, correção, prazos. - Exercícios. 	20h
14002	<p>Parâmetros negociais da esfera Jurídica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrato de Prestação de Serviços voltado ao ensino "e Título de Crédito? - Pode o aluno ser enquadrado como inadimplente no SPC - Pode-se obstruir notas e documentos para alunos 	16h

	<p>inadimplentes?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exercícios 	
14004	<p><i>Pleito Negociativo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Postura adequada que um negociador deve ter. - O papel da autoconfiança e o bom uso do nome da Instituição. - Negociação como resultado para evitar a esfera jurídica. - Negociação como resultado positivo no nível de receita financeira da Instituição. - Negociação como elemento de manutenção do aluno na área administrativa e acadêmica da IES. 	20h
<i>Total da carga horária do módulo II</i>		<i>56horas</i>

Módulo III – Relações Humanas

<i>Código</i>	<i>Disciplinas</i>	<i>Carga horária</i>
15001	<p><i>Relações Interpessoais</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - As habilidades interpessoais - As questões inerentes a vivência as relações interpessoais - Indicadores de relação interpessoais satisfatórias - As diversas situações de relações interpessoais e seus contextos - Os tipos de pessoas e suas características - Lidando com os diversos tipos de pessoas - A percepção de si mesmo nas relações interpessoais 	20h

	<ul style="list-style-type: none"> - Vivenciando situação de relacionamento interpessoal no atendimento ao público, a distância. 	
15002	<p><i>A Educação de Adultos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contextualizando a educação de adultos - Caracterizando a educação de adultos - O perfil do aluno adulto - Os diversos tipos de alunos adultos - Principais questões de educação de adultos - Principais questões dos alunos adultos 	18h
15003	<p><i>Comunicação a Distância</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Linguagem e comunicação - As diversas linguagens - As linguagens e as mídias - Aspectos inerentes à comunicação a distância - Valores e posturas para a comunicação a distância - Vivenciando processos de comunicação a distância 	18h
<i>Total da carga horária do Módulo III</i>		56horas

5.3 – Resultados Esperados

Ao concluir o curso, espera-se que o profissional de atendimento ao aluno terá adquirido conhecimentos novos, e através do estudo de casos e da experimentação das

técnicas de negociação, terá formado uma nova concepção de mundo, de idéias, de valores e de modo de agir. Portanto, este conjunto, se traduzirá na convicção de que é necessário uma renovação no comportamento e no trato com o cliente devedor e, em especial, o aluno inadimplente de cursos a distância, e que possa este profissional ter um novo olhar sobre as relações humanas no mundo dos negócios.

Esperamos, ainda, que sintam-se motivado e estimulado para a sua atividade e que tenha segurança na sua área de trabalho, promovendo uma atuação consciente, justa, humana com proveito para a Instituição e para o cliente que procura uma solução.

6 – Considerações Finais

As considerações apresentadas foram refletidas ao longo do tempo, acompanhadas dentro de uma Instituição de Ensino, nos meios de comunicação e divulgações educacionais. Sabemos que nem todos alunos que ingressam nas Instituições de ensino, nos diversos cursos presenciais ou à distância, concluem o curso na mesma turma. No decorrer do curso acontecem as reprovações, as desistências, as transferências e os abandonos.

Muitos estudos têm sido realizados para conhecer e trabalhar as causas destas interrupções que geram um resultado negativo para a Instituição, acadêmico e financeiro, e também, para o aluno, que se vê na situação de recomeçar, tendo investido tempo e dinheiro no curso que não está sendo continuado.

Na Educação a Distância, pelas suas características, sobretudo de espaço e tempo, o aluno não compartilha a sala de aula com outros colegas e não tem a presença permanente do professor e aí percebe-se a preocupação de um sistema EAD em trabalhar bem buscando

a interação de todos os elementos, Discente, Docente, Tutoria, Material Didático, Meios de Comunicação, visando a garantia da qualidade e a seriedade da prática educativa.

Estes elementos, interagem para a garantia do ensino-aprendizagem. E a condição financeira, como pode ser observada, pode ser determinante para a permanência ou não do aluno no curso, e interferir, no caso da inadimplência, na percepção do conhecimento que está sendo adquirido.

O relacionamento do aluno inadimplente, de cursos a distância, com os profissionais de atendimento na Instituição é um desafio que tem que ultrapassar as características de tempo e espaço e deve ser mais significativo e de melhor qualidade do que os relacionamentos presenciais.

As relações comerciais estabelecem que a contraprestação pelo serviço recebido é o pagamento, e concordo com esta afirmação, mas entendo que a forma na condução da cobrança aos alunos é que pode ser diferenciada para garantir a sua permanência na Instituição.

Considero que o atendimento ao aluno, de cursos presenciais e de cursos a distância, deve ser priorizado pelas Instituições de ensino, com interesse em melhor qualificar os profissionais para que aprendam a olhar, a ver o outro e o mundo em outra perspectiva, mais humana, acolhendo os direitos e possibilidades do cliente - aluno inadimplente, como potencial para o negócio e continuidade da formação.

Entendo que o mesmo cuidado que é dado no tratamento do material didático, no trabalho desenvolvido pelo tutor, profissional que tem um papel didático-pedagógico de acompanhar, motivar, orientar, estimular o aprendizado do aluno, deve ser dado ao atendimento, como procedimento de *apoio à manutenção do aluno no seu processo de aprendizagem.*

Espero que estas considerações continuem a ser refletidas e despertem em outros seguimentos educacionais a atenção para a constante motivação e preparação do pessoal de atendimento aos alunos inadimplentes, em especial de cursos a distância, como colaboração no relacionamento aluno x ensino x instituição, contribuindo para uma sociedade mais participativa, solidária, justa e humana.

1) **MODELO DO QUESTIONÁRIO APLICADO AO PESSOAL DE ATENDIMENTO A ALUNOS EM CURSOS PRESENCIAIS E A DISTÂNCIA.**

QUESTIONÁRIO

Destinatário: Pessoal de Atendimento a alunos

Orientação: As questões apresentadas estão com opções de respostas. Pedimos a colaboração ao preencher, marcando com (X) a que mais aproxima da sua ação no atendimento a alunos.

Onde couber, poderá ser marcado mais de uma resposta.

Obrigada pela sua participação!

1) **Qual o seu conceito de aluno devedor?**

caloteiro o que se encontra em débito desorganizado

2) **Inadimplência e ensino: tem alguma coisa em comum?**

sim não

Justifique.....

3) **Qual a função pedagógica do ensino diante do aluno devedor?**

preservar sempre a educação ajudar a reorganizar

4) **Voce conhece o Código de Defesa do Consumidor?**

sim não em parte

5) **Voce conhece a legislação com relação às mensalidades escolares?**

conheço não conheço conheço parcialmente

6) **Voce toma iniciativa para procurar o devedor?**

sim não somente quando orientado

7) **Qual sua forma de cobrança?**

direta e objetiva escuta sugere

8) **Como voce se expressa no contato com o aluno devedor:**

sem paciência com rapidez
 demonstrando irritação com objetividade
 com bastante paciência com desinteresse
 com delicadeza com frieza
 com atenção com uma atitude de acolhimento

9) Voce acha que negociar é importante?

sim não

Justifique

10) Voce utiliza técnicas de negociação com aluno inadimplente?

sim não não conheço

11) Se voce negocia com aluno, como faz esta negociação?

apresenta a proposta apresenta, ouve e discute ouve, apresenta, sugere, discute

12) Um aluno inadimplente é um caso típico de desistência?

não, é uma situação passageira sim, é situação de desistência em curto tempo nem sempre

13) O aluno pode ser enquadrado como inadimplente no SPC?

sim, após um prazo não, precisa de títulos sim, após procedimentos

14) Quais seriam os aspectos que fazem parte de uma postura adequada de um negociador?

respeito habilidade sensibilidade conhecimento energia seriedade

15) Voce acredita que negociar com o aluno pode determinar uma mudança de um quadro de desistência para um quadro de reintegração ao curso?

sim não pode ser quase nunca

Se respondeu sim na pergunta anterior.

O que voce faz quando quer entrar em contato com o aluno devedor? Voce usa:

..... o telefone

..... o e-mail

..... o correio

..... o fax

..... em intermediário para solicitar a presença do aluno.

16) Voce gosta da sua atividade no atendimento a alunos?

sim, eu me identifico com o trabalho e com os relacionamentos

não, é o trabalho que foi possível conseguir

sim, estou me adaptando com o conhecimento da atividade

2) RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO DISTRIBUÍDO A 13 PESSOAS DE ATENDIMENTO A ALUNOS

QUESTIONÁRIO

Destinatário: Pessoal de Atendimento a alunos

Orientação: As questões apresentadas estão com opções de respostas. Pedimos a colaboração ao preencher, marcando com (X) a que mais aproxima da sua ação no atendimento a alunos.

Onde couber, poderá ser marcado mais de uma resposta.

Obrigada pela sua participação!

Qual o seu conceito de aluno devedor?

caloteiro

o que se encontra em débito IIIIIIIIIII

desorganizado I

Inadimplência e ensino: tem alguma coisa em comum?

sim IIIII

não IIIIIIIII

Justifique

- ocorre em todos os setores da sociedade
- a falta de pontualidade não impede a continuação do ensino
- sendo uma universidade particular o aluno não consegue dar continuidade aos estudos em inadimplência
- pois nem sempre a inadimplência significa insatisfação no ensino
- a primeira pode atrapalhar a segunda
- quando o aluno estuda em uma instituição particular e o governo repassa para as instituições a responsabilidade de que todas as pessoas tem direito ao ensino
- quando o aluno procura uma instituição particular

Qual a função pedagógica do ensino diante do aluno devedor?

preservar sempre a educação IIIIIII

ajudar a reorganizar IIIIIII

Voce conhece o Código de Defesa do Consumidor?

sim

não III

em parte IIIIIIIIIII

Voce conhece a legislação com relação às mensalidades escolares?

conheço

não conheço IIIII

conheço parcialmente IIIIIII

Voce toma iniciativa para procurar o devedor?

sim III

não

somente quando orientado IIIIIIIII

Qual sua forma de cobrança?

direta e objetiva III

escuta IIIII

sugere IIIIIII

Como voce se expressa no contato com o aluno devedor:

sem paciência

com rapidez

Demonstrando irritação

com objetividade IIIIIIIII

com bastante paciência IIIIIIIII

com desinteresse

com delicadeza III

com frieza

com atenção IIIIIIIII

com uma atitude de acolhimento

Voce acha que negociar é importante?

sim IIIIIIIIIII

não

Justifique

- possibilita a recuperação de um crédito pendente e mantém o cliente
- pode determinar a continuidade do aluno no curso
- é um modo de sanar sua dívida em prazos maiores
- através da negociação voce dá oportunidade para o aluno continuar os estudos e da universidade para receber
- evita inadimplência
- pode facilitar o pagamento
- ambas partes precisam ceder um pouco para cada um chegar no seu objetivo: o aluno continuar seus estudos e a instituição receber e diminuir o quadro de desistência de curso
- facilita a vida do aluno
- possibilita o recebimento mesmo que em partes e reintegra o aluno ao curso

Voce utiliza técnicas de negociação com aluno inadimplente?

sim IIIIIII

não II

não conheço IIIII

Se voce negocia com aluno, como faz esta negociação?

apresenta a proposta
apresenta, ouve e discute IIII
ouve, apresenta, sugere, discute IIIIIII

Um aluno inadimplente é um caso típico de desistência?

não, é uma situação passageira IIII
sim, é situação de desistência em curto tempo
nem sempre IIIIIII

O aluno pode ser enquadrado como inadimplente no SPC?

sim, após um prazo IIIIIII
não, precisa de títulos
sim, após procedimentos IIIIIII

Quais seriam os aspectos que fazem parte de uma postura adequada de um negociador?

respeito IIIIIIIII
habilidade IIIIIIIII
sensibilidade II
conhecimento IIIIIIIIIII
energia
seriedade IIIIIII

Voce acredita que negociar com o aluno pode determinar uma mudança de um quadro de desistência para um quadro de reintegração ao curso?

sim IIIII
não
pode ser IIIIIII
quase nunca

Se respondeu sim na pergunta anterior.

O que voce faz quando quer entrar em contato com o aluno devedor? Voce usa:
o telefone IIIIIIIII
o e-mail
o correio IIIIIII
o fax
em intermediário para solicitar a presença do aluno.

Voce gosta da sua atividade no atendimento a alunos?

sim, eu me identifico com o trabalho e com os relacionamentos IIIIIIIII
não, é o trabalho que foi possível conseguir
sim, estou me adaptando com o conhecimento da atividade II

Referências Bibliográficas

- MARTINS, Onilza B. & POLAK, Ymiracy N. Souza. Organizadores. A Educação a Distância na Universidade Federal do Paraná – Novos Cenários e Novos Caminhos. NEAD. UFPR. Curitiba. 2001.
- OLIVEIRA, Sérgio Macedo. em Curso On-Line Como Negociar a Inadimplência nas Escolas? Anhembi.1999
- MARTINS, Onilza Borges & POLAK, Ymiracy N. Souza & SÁ, Ricardo Antunes. Educação a Distância: um debate multidisciplinar.NEAD.UFPR.1999
- POLAK, Ymiracy N. Souza. A Corporeidade como resgate do humano na Enfermagem.1997
- LOBO & Associados. Publicações sobre estratégia para diminuir a inadimplência nas IES. Março 2002.
- BLATT, Adriano. Cobrança & Recuperação de Dívidas.1997
- SENAC. Negociação para o trabalho em equipe.1999
- VOCÊ S.A . Exame. Fevereiro.1999.
- O ESTADO DE SÃO PAULO, 18/07/2002. São Paulo-SP. Má qualidade do curso pode elevar inadimplência
- CORREIO BRASILIENSE, 20/07/2002. BRASÍLIA-DF. Era da informação exige muito mais que um diploma
- FOLHA DIRIGIDA, 15/01/2002. RIO DE JANEIRO-RJ. A Tecnologia da Esperança
- A GAZETA, 26/12/2001. VITÓRIA-ES. Educação e Tecnologia
- W.MAX, Engenharia de Mercado. Anotações Palestra.2001.
- AURÉLIO, Novo Dicionário Língua Portuguesa.1986.