

Gestão e Profissionalização da área de Cobrança

Escrito por Maria José Leite do Nascimento
Qua, 09 de Março de 2005 21:00

As grandes empresas buscam a cada dia superar grandes desafios como concorrência crescente, altos custos operacionais, aumento de carga tributária e qualificação de pessoal. Diversos recursos são utilizados nesta batalha, como estratégias de marketing, política de redução de custos, tecnologia e treinamento.

Nas décadas de 80 e 90 houve um crescimento sem precedentes do número e dimensão dos Bancos, sendo que muitos cresceram de forma desorganizada, com uma estrutura mal dimensionada, baixa tecnologia e excesso de funcionários. A partir do fim dos anos 90, verificou-se um aumento da competitividade do mercado com entrada de bancos internacionais e clientes mais focados em redução de custos, passando a centralizar suas atividades financeiras em poucos bancos.

Este contexto determinou um processo de consolidação do sistema com redução do número de instituições através de fusões e aquisições.

Os grandes bancos nacionais se prepararam através de investimentos em aquisições, racionalização de atividades, redução de custos, utilizando tecnologia de ponta e ampliando a gama de produtos e serviços para fidelizar seus clientes.

Atualmente o setor de educação e particularmente as instituições privadas de ensino apresentam um cenário próximo ao descrito anteriormente, após um período de crescimento acelerado necessitam profissionalizar a gestão administrativa de forma a lidar com o novo ambiente competitivo e econômico. As instituições devem adotar novos instrumentos de gestão para se manterem competitivas.

Além do ambiente de competitividade crescente a inadimplência é o principal problema que deve ser administrado, porém não se pode tratar a inadimplência dos estudantes da mesma maneira que é tratada pelos bancos ou pelo comércio, pois a legislação é diferente e protege os mesmos.

Entretanto, as instituições de ensino não podem ficar de mãos atadas, presas no círculo vicioso: dívidas no período - renegociação - rematrícula. Neste sentido, a pergunta-chave que se coloca para cada instituição é "A instituição está empregando todos os recursos e instrumentos para diminuir os índices de inadimplência e aumentar os índices de recuperação?"

A reflexão sobre a questão acima sugere que a solução passa pela necessidade da profissionalização da gestão da área de Cobrança.

A gestão profissional da área de Cobrança permitirá à instituição de ensino passar a utilizar técnicas modernas de planejamento e administração de cobrança, evitando problemas como gestão familiar; falta de sistemas de cobrança; ausência de metas e indicadores de produtividade e qualidade.

A gestão da área de cobrança deve ser um projeto patrocinado e gerido pelo principal dirigente da instituição, e deve envolver as principais áreas administrativas.

Gestão e Profissionalização da área de Cobrança

Escrito por Maria José Leite do Nascimento
Qua, 09 de Março de 2005 21:00

A gestão da inadimplência será um fator determinante para a sobrevivência das instituições de ensino, podendo definir o papel, comprador ou vendedor, que a instituição exercerá no inevitável processo de consolidação do setor de ensino.

"Para vencer, a primeira batalha que devemos travar é contra nós mesmos!"