

## **Conteúdo Programático do Curso de Capacitação em Gestão de Inadimplência Educacional (90 Horas):**

Módulo I – Inadimplência Educacional: análise e peculiaridades (20 horas)

1. Cenário Econômico Brasileiro

1.1. Taxa de Juros – Selic

1.2. PIB

1.3. Desemprego

1.4. IPCA

1.5. Inadimplência Educacional

2. Setor Educacional

2.1. 1º Grupo: Educação Infantil

2.2. 2º Grupo: Ensino Fundamental e Médio

2.3. 3º Grupo: Ensino Superior

3. Inadimplência

3.1. Causas da Inadimplência

3.2. Desemprego

3.3. Endividamento

3.4. Fiança ou Avalista

3.5. Empréstimo de Documentos

3.6. Verificação da inadimplência e identificação de possíveis melhorias em sua gestão nas Instituições de Ensino.

Módulo II – Contratos de Prestação de Serviços Educacionais (25 horas)

1. Contratos de Prestação de Serviços Educacionais (Procedimentos preventivos para reduzir o risco da inadimplência)

1.1. Cláusula de Inadimplência

1.2. Multa, Juros e Correção Monetária

1.3. Duplicata de Serviços

1.4. Inclusão em Cadastro de Órgãos de Proteção ao Crédito (SCPC; SERASA) e CINEB (Cadastro de Informações da Educação Brasileira)

1.5. Encargos Extrajudiciais e Judiciais

1.6. Análise de Contratos e prevenção na prestação de serviços educacionais

- 1.7. Notificação prévia
- 1.8. Rescisão do Contrato Educacional

## 2. Legislação aplicável

- 2.1. Constituição Federal de 1988
- 2.2. Código Civil – Lei nº 10.406/02
- 2.3. Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/90
- 2.4 Lei 9.298/96
- 2.5 Lei 9.870/99

## 3. Estudo de casos

### Módulo III – Requisitos para Cobrança Eficaz: Políticas e Métodos Legais de Cobrança Educacional (45 horas)

#### 1. Política de Cobrança

- 1.1. 1ª Fase: Matrícula
- 1.2. 2ª Fase: Cobrança Interna
- 1.3. 3ª Fase: Cobrança Externa
- 1.4. 4ª Fase: Cobrança Judicial

2. Aspectos relacionados ao perfil de conhecimento e habilidades que o mercado exige de quem cobra e negocia dívidas

3. Dicas importantes para dar início a um contato de cobrança e reduzir os riscos daí por diante

4. Sugestões durante um contato de cobrança

5. Lembretes Fundamentais sobre o impacto e o poder da comunicação na cobrança

6. Tipos de inadimplentes: como reconhecê-los e como cobrá-los.

7. Sugestões para tornar a cobrança mais profissional e obter melhores resultados

8. Principais dificuldades para se cobrar

9. Procedimentos preventivos para reduzir o risco da inadimplência

10. Ações corretivas de rotina ou sistematizadas

11. Ferramentas de pressão na cobrança de dívidas

12. Cobrança por telefone

13. Recomendações e técnicas nas negociações pessoais

14. Estudo de casos para reflexão e treinamento