



Manual da Escola

Índice: Manual da Escola

1. Introdução
2. Nossa história
 - 2.1 Nossos valores
3. Equipe
 - 3.1 Departamentos
4. Cobrança Amigável
 - 4.1 Como encaminhar os débitos
 - 4.2 Cadastro do aluno
 - 4.3 Ações inovadoras
 - 4.4 Acordo Online
5. Cobrança Judicial
6. Prestação de Contas
7. Contatos
 - 7.1 Amigável
 - 7.2 Jurídico

Caro cliente, preparamos esse manual exclusivamente para você!

1. INTRODUÇÃO

Ele contém as informações necessárias para que haja entendimento de nossos processos e de como nossa empresa atua. É uma forma de adequar nosso discurso à prática, possibilitando que você, que é tão importante para nós, sinta-se seguro ao contratar-nos, tendo a certeza de uma excelente prestação de serviço.

Nós, da CAMARGO RODRIGUES, temos o prazer de tê-lo em nosso portfólio de clientes. Trabalharemos com total dedicação para lhe oferecer a cada dia o melhor de nossa empresa.

2. NOSSA HISTÓRIA

Desde 1996 a CAMARGO RODRIGUES tem atuado contra a inadimplência educacional, conseguindo uma recuperação na ordem de 75% do que é enviado, tudo mediante a realização de acordos amigáveis. Em alguns casos, temos praticamente zerado a inadimplência das instituições de ensino que são nossos clientes. Além disso, a CAMARGO RODRIGUES se preocupa com a qualidade do atendimento aos alunos inadimplentes ou aos seus responsáveis. Neste quesito, temos registrado um alto grau de satisfação nas pesquisas efetuadas no pós-atendimento, com questões sobre recepção, telemarketing, atendimento online e pessoal, bem como sobre as expectativas em relação à organização.

Nossa empresa tem anos de experiência na administração da inadimplência educacional e foi a pioneira a se especializar nesse segmento. Assim, a CAMARGO RODRIGUES desenvolveu toda uma metodologia de trabalho que hoje norteia sua equipe de profissionais.

Além de um time experiente e altamente profissional, a empresa também conta com uma tecnologia de ponta, o que garante aos clientes agilidade e uma prestação de contas mais transparente. Isso sem falar nos resultados, de difícil comparação no mercado.

Como se não bastasse toda essa infraestrutura, a empresa ainda oferece aos seus clientes uma inovação: a Antecipação da Prestação de Contas, o que ajuda em muito o fluxo de caixa das instituições de ensino.

2.1 Nossos valores

Apenas para reforçar o que a empresa prega desde sua fundação, segue abaixo nossos valores:

Missão: Reduzir a inadimplência educacional através de um modelo de cobrança diferenciado, buscando um relacionamento transparente, ágil e de colaboração com os clientes e tratando o aluno com dignidade.

Propósito: Viabilizar a continuidade do aluno na escola.

Visão: O Grupo CAMARGO RODRIGUES, reconhecido pelos seus valores, atuará nacionalmente nos serviços de cobrança em educação e correlatos, através da inovação e do uso da tecnologia da informação.

Vocação: Facilidade em manter relacionamentos com base em valores éticos, morais e humanistas, além de uma visão estratégica estruturada.

Valores: Humanistas, éticos, transparentes e empreendedores.

3. EQUIPE

A CAMARGO RODRIGUES conta hoje com uma equipe de atendimento qualificada para negociar de uma forma que permita aos alunos se sentirem à vontade para a realização dos acordos. A empresa atua de forma clara, dentro de normas éticas e jurídicas, e todo o time é submetido a treinamentos de cobrança abordando o tema sobre o segmento educacional.

3.1 Departamentos

Contamos atualmente com alguns departamentos que darão total suporte e que poderão atendê-los da melhor maneira possível, sendo eles:

- Diretoria - Gestão Geral
- Financeiro - Contas a Pagar/Receber e Prestação de Contas
- Cobrança - Telemarketing, Atendimento Pessoal e Online
- Informática - Hardware, Software e Inclusão de Débitos
- Marketing - Relacionamento com o cliente, Colaboradores e Fornecedores
- Vendas - Novos Negócios
- Jurídico - Cobrança Judicial com respeito, sobretudo, compaixão

4. COBRANÇA AMIGÁVEL

Nossa política de cobrança é realizada por meio de regras claras e objetivas, determinadas em conjunto com os clientes, permitindo não somente o recebimento dos créditos por nós administrados, mas também com o desenvolvimento de um plano de cobrança para que o resultado seja o mais eficaz possível.

4.1 Como encaminhar os débitos

Há um *layout* de importação, uma planilha confeccionada pela empresa para que você, nosso cliente, de forma ágil e simplificada, faça o preenchimento e nos direcione para que possamos atuar com a política de cobrança, ou, em outro cenário, os débitos poderão ser enviados via lote.

4.2 Cadastro do aluno

São necessários um conjunto de informações para que façamos a inclusão do aluno em nosso banco de dados: nome, registro do aluno (RA), endereço, e-mail, celular e descrição dos débitos - mensalidade/cheque/nota promissória. Desta forma, otimizamos as chances de contato com o inadimplente e aumentamos a possibilidade de reversão da dívida.

4.3 Ações inovadoras

Estamos alinhados, nos atualizando e acompanhando toda evolução tecnológica dos dias atuais, sendo assim, pensando em excelência no atendimento, enriquecemos nossos processos, viabilizando ferramentas para que seja possível o contato com o aluno:

- A carta de cobrança foi um meio bastante utilizado pela organização, no entanto, hoje, de maneira muito mais objetiva, dispparamos e-mails para informar o aluno de seu débito;
- Além das ligações, temos como canal o contato via whatsapp, o que otimiza a ação de cobrança e traz novas possibilidades e facilidades em negociar;
- Estar presente no escritório não se faz necessário - disponibilizamos o acordo online em nosso site, o que traz benefícios ao aluno, já que pode acessar e negociar no momento em que considerar conveniente.

4.4 Acordo online

Em nosso site o aluno pode consultar débitos, negociar de forma interativa, simular planos de pagamento e estudar a melhor forma de quitar sua dívida.

5. COBRANÇA JUDICIAL

Documentos referentes ao responsável/aluno:

- **Prova da contratação dos serviços educacionais:**
 - Requerimento de Matrícula;
 - Contrato de Prestação de Serviços Educacionais;
- **Prova da prestação dos serviços educacionais:**

- Histórico Escolar ou Lista de Frequência;

- **Prova da existência do débito:**

- Extrato financeiro constando os débitos em aberto a serem cobrados judicialmente;

Documentos referentes à Instituição de Ensino:

- Cópia do Estatuto ou Contrato Social e da Ata da Assembleia Geral;
- Instrumento Particular de Procuração "Ad Judicia", devidamente assinado por quem tem poderes, conforme previsto no Estatuto/Contrato Social e Ata da Assembleia.

No caso de a Instituição de Ensino constituir procurador, com poder para contratar advogados, além do Instrumento Particular de Procuração "Ad Judicia", assinado pelo procurador, se faz necessário também o Instrumento de Procuração, outorgando poderes para o procurador contratar advogados.

Com a propositura da ação judicial, o aluno é citado para comparecer à audiência de conciliação ou para, no prazo de 15 (quinze) dias, contestar a ação.

Com relação ao êxito na ação judicial, este é de aproximadamente 90% (noventa por cento), conforme as seguintes situações:

- 30% (trinta por cento) ao ser citado;
- 40% (quarenta por cento), por meio da penhora em conta corrente (penhora *on line-Sisbajud*), onde através de um sistema eletrônico, o Juiz e seus auxiliares, em posse de uma senha, acessam o site do Banco Central e determinam o bloqueio, até o valor total da dívida;
- 20% (vinte por cento), por meio de outros procedimentos descritos a seguir:

Através do sistema Infojud é possível o acesso as declarações de imposto de renda de pessoas físicas e jurídicas, permitindo a localização de bens penhoráveis, como carro, imóvel, bem como a informação da empresa que o devedor é sócio ou labora.

Caso restem infrutíferas as buscas de bens, é requerida a suspensão da ação durante o período de 01 (um) ano, por ausência de bens, sendo que após o referido prazo, requeremos novamente as buscas, a fim de satisfazer o crédito da Instituição de Ensino.

6. PRESTAÇÃO DE CONTAS

Os valores recebidos decorrentes da recuperação da nossa cobrança são repassados para o cliente por meio da Prestação de Contas. Isso acontece de forma customizada para que possamos atender com eficiência a necessidade de cada instituição.

A periodicidade da Prestação de Contas, bem como a forma de repasse dos valores recebidos, são especificadas no Contrato de Prestação de Serviços.

A Prestação de Contas é enviada eletronicamente, acompanhada de todos os relatórios que a compõe.

7. CONTATOS

7.1 Cobrança amigável - Camargo Rodrigues:

Diretoria: Luis Fernando Rodrigues - luis.rodrigues@camargorodrigues.com.br

Financeiro: Marcelo Miranda - marcelo.miranda@camargorodrigues.com.br

Prestação de Contas: Mônica Arruda - monica.arruda@camargorodrigues.com.br

Cobrança: Eduardo Cruz - eduardo.cruz@camargorodrigues.com.br

Informática: Luciano Ferreira - luciano.ferreira@camargorodrigues.com.br

Marketing: Juliana Barreto - juliana.barreto@camargorodrigues.com.br

Vendas: Felipe Otero - felipe.otero@camargorodrigues.com.br

7.2 Cobrança judicial - RAF Advogados Associados:

Jurídico: Lucimara Ariki - lucimara.ariki@rafadvogados.com.br

Petição Inicial: Dr. Helton Costa - helton.costa@rafadvogados.com.br

Contencioso: Sandro Motta - sandro.oliveira@rafadvogados.com.br

Recurso: Dra. Elaine Kashiwakura - elaine.kashiwakura@rafadvogados.com.br

Administrativo: Irene Shimabukuro - irene.akiko@rafadvogados.com.br

"O que pode ser medido, pode ser melhorado. Os resultados são obtidos através da exploração de oportunidades, não pela solução de problemas".

Peter Drucker

• **CAMARGO RODRIGUES - Assessoria em Cobranças**
Av. Paulista, 1439 - 2º andar - cj. 23 - CEP. 01311-296 - São Paulo / SP
(Estação Trianon-Masp do metrô)
Tel: (11) 3371-9144
Atendimento: das 09h00 às 18h00
• **Site:** www.camargorodrigues.com.br



Camargo
Rodrigues

Administração de Inadimplência