

Universidade de Brasília - UnB
FACE - Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de
Políticas Públicas.
Programa de Pós-Graduação em economia.
Área de Concentração: Gestão Econômica de Finanças Públicas

ALUNO: GUILHERME BENVENÚ MENEZES

TÍTULO:
GESTÃO E ECONOMIA: UMA PROPOSTA CONCEITUAL NA REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA –
COREN-RS

ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO NASCIMENTO JUNIOR

BRASÍLIA
2019

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador, Prof. Dr. Antônio Nascimento Junior, por ter se oferecido a me orientar, quando não tive resposta do meu primeiro orientador; por ter me estendido a mão em um momento crítico: realização da dissertação; por estar sempre disposto a tirar quaisquer dúvidas, mesmo as mais banais; por ter feito o possível para que eu concluísse esse trabalho; e por ter me devolvido a esperança de conseguir me tornar mestre.

Aos colegas e amigos do Departamento de Tecnologia da Informação do COREN-RS, em destaque o Patrick Pantoja, que além de colega de trabalho foi também colega nesse mestrado; dois anos dedicados ao curso, com viagens a Brasília, com custeio próprio. Sabemos a dificuldade que foi e valorizamos o esforço aplicado.

Aos meus colegas de trabalho, do Departamento de Arrecadação do COREN-RS, que me apoiaram do início ao fim desse projeto.

Ao meu chefe, Gabriel dos Reis, que não hesitava em dispor de tempo e de material necessários para conclusão do mestrado.

A minha família, pelo apoio incondicional de sempre.

A todos que, mesmo indiretamente, contribuíram para a minha formação e conclusão do curso.

“Podemos estar cegos para o óbvio, e cegos também para a nossa cegueira.”

Daniel Kahneman

RESUMO

O estudo compreendeu uma investigação das práticas de cobrança do Conselho Regional do Rio Grande do Sul – COREN-RS, sendo realizada análise da eficácia das estratégias adotadas para redução da inadimplência no Conselho. Trilhando um caminho do geral para o específico, foram apresentados dados da inadimplência e sua mutabilidade entre os anos de 2009 e 2018, chegando ao ponto da identificação das principais características socioeconômicas das inscrições inadimplentes até 06 de dezembro de 2019. Compilando informações dispersas e as relacionando entre si, foram geradas informações singulares, de desconhecimento do próprio Conselho.

Palavras-chave: inadimplência; perfil socioeconômico; Conselho de Fiscalização Profissional; cobrança estratégica.

ABSTRACT

The study involved an investigation into the billing practices of the Regional Nursing Council of Rio Grande do Sul, and an analysis of the effectiveness of the strategies used to reduce the financial default in the Council. Following a general to specific path, default data and its changeability were presented in a period between 2009 and 2018, reaching the point of identifying the main socioeconomic characteristics of default registrations until December 6, 2019. Compiling dispersed information and relating it to each other, were generated unique information, unknown by the Council itself.

Keywords: *Default; socioeconomic profile; Committee of Professional Inspection; Strategic charging.*

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Organograma do COREN-RS.	14
Figura 2: Localização e área de atuação da sede e subseções do COREN-RS.	18
Figura 3: Estimativa de inadimplentes por região do Brasil.	24
Figura 4: Planta das salas do Departamento de Arrecadação - 2019.	30
Figura 5: Fluxograma das atividades de telefone do Setor de Cobrança Administrativa.	32
Figura 6: Fluxogramas das atividades de e-mail do Setor de Cobrança Administrativa.	33

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Total de inscrições ativas por categoria.....	40
Tabela 2: Inadimplentes em 2019 por categoria.....	40
Tabela 3: Inscrições inadimplentes ativas e inativas em 2019 por categoria.	41
Tabela 4: Inadimplentes em 2019 por categoria por sexo com relação ao total de cada sexo.	46
Tabela 5: Inadimplentes em 2019 por categoria por sexo com relação ao total de inadimplentes.....	46
Tabela 6: Inadimplentes em 2019 por categoria por faixa etária.	47
Tabela 7: Faixa etária com maior inadimplência.	47
Tabela 8: Inadimplentes em 2019 por categoria por estado civil.....	48
Tabela 9: Inadimplentes em 2019 por faixa etária por estado civil.....	48
Tabela 10: Relação de endereço atualizado e desatualizado por categoria.	49
Tabela 11: Relação entre inscrições ativas e inscrições ativas inadimplentes por categoria. .	53
Tabela 12: Inscrições inadimplentes por categoria nos primeiros treze anos de inscrição.	53

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Número de inscritos ativos no COREN-RS por categoria em 2016.....	19
Quadro 2: Número de inscritos ativos no COREN-RS por categoria em 2019.....	19
Quadro 3: Número de inscritos inadimplentes no COREN-RS por categoria até dezembro de 2019.....	20
Quadro 4: Relação entre número de inadimplentes e valor da dívida - 2016 a 2018.	23
Quadro 5: Inadimplência no Brasil por segmentos.....	23
Quadro 6: Ranking de inadimplência das regiões brasileiras.	25
Quadro 7: Taxa de desocupação no Rio Grande do Sul por faixa etária.	25
Quadro 8: Número total de inscritos por categoria por ano em 2016.....	26
Quadro 9: Número total de inscritos inadimplentes por categoria por ano em 2016.....	27
Quadro 10: Inadimplência da anuidade em exercício.....	28
Quadro 11: Total de inscrições ativas por categoria por ano - 2009 a 2019.....	42
Quadro 12: Total de inadimplentes por categoria por ano - 2009 a 2019.....	43
Quadro 13: Variação de inscrições ativas e de inscrições inadimplentes por ano.....	44
Quadro 14: Variação de inscrições ativas e de inadimplentes por categoria por ano.....	45
Quadro 15: Principais características da inscrição inadimplente no COREN-RS em 2019...55	

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Causas do endividamento - Brasil, maio/2017.....	22
Gráfico 2: Número de inadimplentes no Brasil.....	22
Gráfico 3: Variação de inscrições ativas e de inscrições inadimplentes por ano.	44
Gráfico 4: Inscrições inadimplentes por categoria por anos de inscrição.	49
Gráfico 5: Crescimento das inscrições ativas de 2009 a 2019.	51
Gráfico 6: Crescimento das inscrições inadimplentes de 2009 a 2019.	52
Gráfico 7: Relação entre inscrições ativas e inscrições inadimplentes.	52

LISTA DE SIGLAS

ABEN – Associação Brasileira de Enfermagem

CNDL – Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas

COFEN – Conselho Federal de Enfermagem

COREN-RS – Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul

DEFISC – Departamento de Fiscalização

DRC – Departamento de Registro e Cadastro

DTI – Departamento de Tecnologia da Informação

Fiocruz – Fundação Oswaldo Cruz

FMI – Fundo Monetário Internacional

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

PIB – Produto Interno Bruto

SPC – Serviço de Proteção ao Crédito

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. REVISÃO DA LITERATURA	13
2.1. Conselho Federal de Enfermagem e Conselhos Regionais de Enfermagem – Sistema COFEN/CORENs	13
2.1.1. O Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul – COREN-RS	14
2.2. Inadimplência.....	20
2.2.1. Inadimplência no mundo	20
2.2.2. Inadimplência no Brasil	21
2.2.3. Inadimplência no COREN-RS	26
2.3. Estratégia	28
2.3.1. Estratégias de recebimento de passivos	29
2.3.1.1. Estratégias de cobrança do COREN-RS.....	29
2.3.1.2. Cobrança Receptiva.....	35
2.3.1.3. Cobrança Ativa	35
2.3.1.4. Relação entre Cobrança Ativa e Cobrança Receptiva	36
3. MÉTODOS E PROCEDIMENTOS	38
4. ANÁLISE DOS DADOS	40
5. RESULTADOS	51
5.1. Inadimplência.....	51
5.2. Inadimplente	54
6. CONCLUSÃO.....	56
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58

1. INTRODUÇÃO

O presente estudo tem por natureza se desenvolver como uma pesquisa pura, pois suscitará conhecimento da dimensão da inadimplência que os profissionais da área da enfermagem possuem com o Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul, além de depreender a respeito do profissional inadimplente.

O COREN-RS, com jurisdição apenas no estado do Rio Grande do Sul, segue as premissas estabelecidas por leis de criação e de controle. Possuindo atualmente em torno de 126.000 profissionais com inscrição ativa, o Conselho, sujeito a ser responsabilizado por renúncia de receita, vê-se na obrigação da cobrança de anuidades, por conta de lei, principalmente através de ajuizamento de Processo de Execução Fiscal: principal método de cobrança ativa.

Devido à grande demanda do atual Setor de Cobrança Administrativa do COREN-RS, nota-se, de forma empírica, o elevado número de profissionais da área da enfermagem que possuem alguma pendência financeira com o Conselho e que, dificilmente, mantêm os pagamentos regulares das negociações realizadas. Nota-se, da mesma forma, um excessivo quantitativo de Processos de Execução Fiscal contra os profissionais que possuem, no mínimo, quatro anuidades vencidas.

Por vezes ineficaz em seu processo de cobrança, o COREN-RS possui por volta de 44% de suas inscrições ativas inadimplentes. Atualmente, o setor responsável pela realização de cobrança de anuidades em aberto no Conselho apenas desempenha a cobrança de forma receptiva, ou seja, os profissionais com interesse em saldar seus débitos com o Conselho entram em contato e realizam uma negociação dentro de parâmetros pré-estabelecidos. O Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) determina esses parâmetros, podendo, ocasionalmente, serem otimizados por Decisões emitidas pelos Conselhos Regionais de Enfermagem.

Por se tratar de tributos os quais o COREN-RS não pode renunciar, pela lentidão da finalização de Processos de Execução Fiscal e pelo ínfimo retorno financeiro que esses processos proporcionam, elaborou-se esse projeto para análise do panorama atual da inadimplência no Conselho e para identificar por quem é composta a inadimplência. Esse projeto é de suma importância social, uma vez que o COREN-RS realiza suas funções em prol dos profissionais da enfermagem e da sociedade como um todo. No entanto, essas atividades são custeadas pelas anuidades que, quando não pagas, afetam o Conselho e, por sua vez, a categoria e o coletivo.

Tendo em vista a lacuna financeira que o COREN-RS possui, há de se identificar, como problema de pesquisa, se as estratégias adotadas pelo Conselho são eficazes na redução da inadimplência. Além disso, como objetivo geral, cabe a análise da eficácia dessas estratégias.

Para tal fim, como objetivos específicos, convém realizar revisão da literatura sobre inadimplência, sobre estratégia e sobre tipos de cobrança; analisar as características socioeconômicas da inadimplência no COREN-RS; analisar a variação das inscrições ativas e da inadimplência dos profissionais inscritos no COREN-RS entre os anos de 2009 e 2019; analisar a inadimplência atual; e analisar as estratégias para redução da inadimplência.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. Conselho Federal de Enfermagem e Conselhos Regionais de Enfermagem – Sistema COFEN/CORENs

Em 1926, as primeiras Enfermeiras formadas pela Escola de Enfermeiras do Departamento Nacional de Saúde Pública, atual Escola de Enfermagem Anna Nery, no Rio de Janeiro, criaram a Associação Nacional de Enfermeiras Diplomadas. Em 1928, a Associação Nacional de Enfermeiras Diplomadas foi, então, registrada juridicamente¹. Em 1945, essa Associação já se movimentava no sentido de que fosse criado um órgão específico para agregar os profissionais com atuação na Enfermagem, tendo naquele ano encaminhado ao Ministério de Educação e Saúde um anteprojeto para a criação do Conselho de Enfermagem, visto que há muito se discutia sobre a necessidade de um órgão com atribuições para fiscalizar o exercício da Enfermagem.

Em 1954, a Associação passou a denominar-se Associação Brasileira de Enfermagem (ABEn), mantendo-se com esse nome até a atualidade. Em 1972, o décimo anteprojeto de Lei, foi remetido ao Ministério do Trabalho e Previdência Social pela ABEn. O mencionado anteprojeto foi posteriormente encaminhado ao Congresso Nacional e após tramitação de praxe, em 1973 foi sancionada a Lei nº 5.905, dispondo sobre a criação dos Conselhos Federal e Regionais de Enfermagem (COFEN e CORENs) conceituando-os como autarquias de fiscalização profissional, vinculados ao Ministério do Trabalho, por força das normas do Decreto 60.900/69 e do Decreto 74.000/74².

Por determinação da Lei nº 5.905/73³, foram criados o Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) e os Conselhos Regionais de Enfermagem (COREN). A partir dessa lei, de acordo com o art. 4º, haverá um Conselho Regional em cada Estado e Território, com sede na respectiva capital, e no Distrito Federal. Essa lei estabeleceu que a esses Conselhos cabe disciplinar e fiscalizar o exercício da função de enfermeiros e demais profissionais da enfermagem.

O Conselho Federal de Enfermagem passou a disciplinar e fiscalizar o exercício profissional da Enfermagem e, em outubro de 1975, instituiu o Código de Deontologia de Enfermagem, hoje Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem, aprovado pela

¹ Todas as informações foram retiradas de forma direta do site da Associação Brasileira de Enfermagem (ABEn). Disponível em <<http://www.abennacional.org.br/site/historia/>>. Acesso em 01 de outubro 2019.

² Todas as informações foram retiradas de forma direta do site do Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul - COREN-RS. Disponível em <<http://www.portalcoren-rs.gov.br/index.php?categoria=institucional&pagina=historia>>. Acesso em 01 de outubro 2019.

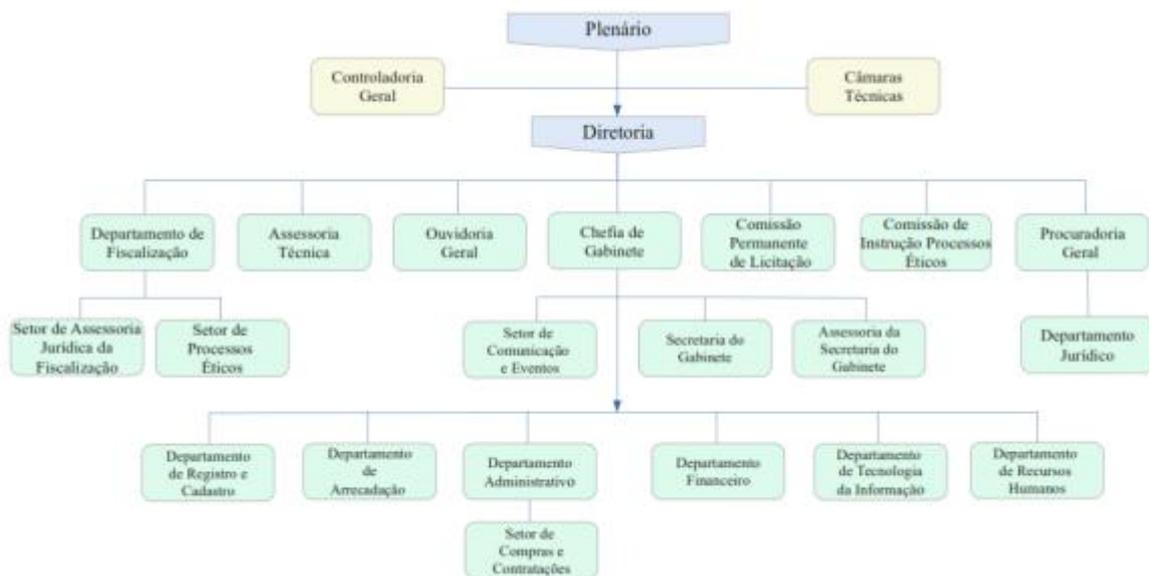
³ Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5905.htm>. Acesso em 05 outubro 2019.

Resolução COFEN nº 160/93, enumerando os deveres, responsabilidades, proibições e penalidades a serem aplicadas nas hipóteses de cometimento de infrações por Enfermeiros, bem como pelos demais profissionais com o exercício nos serviços de Enfermagem. A Resolução COFEN 161/93 estende os efeitos aos Atendentes e ou Assemelhados⁴.

2.1.1. O Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul – COREN-RS

O Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul foi criado em 20 de Março de 1978 e tem o dever de fiscalizar os serviços de enfermagem quer sejam estas instituições públicas, quer sejam particulares, para verificar a qualidade do atendimento e da assistência prestados, impedindo, desta forma, que pessoas não habilitadas profissionalmente, prestem atendimento à população⁵. Atualmente, sua estrutura organizacional está definida da seguinte forma:

Figura 1: Organograma do COREN-RS.



Fonte: retirado do site do COREN-RS.

Com seus respectivos coordenadores, cada departamento e assessoria tem papel fundamental para o bom andamento das atividades administrativas, fiscalizatórias,

4 Todas as informações foram retiradas de forma direta do site do Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul - COREN-RS. Disponível em <<http://www.portalcoren-rs.gov.br/index.php?categoria=institucional&pagina=historia>>. Acesso em 01 de outubro 2019.

5 Disponível em <<http://www.portalcoren-rs.gov.br/index.php?categoria=institucional&pagina=fiscalizacao>>. Acesso em 11 setembro 2019.

orçamentárias e institucionais desse Regional. De acordo com a definição da Gestão 2018/2020, seus coordenadores e suas funções instituídas são⁶:

DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO: O Departamento de Comunicação é responsável pela divulgação da imagem, ações e objetivos do Conselho e atendimento aos veículos de imprensa. Produz conteúdos que informam a sociedade sobre as ações do COREN-RS, através de boletim eletrônico, revista e informativos. Gerencia a *fanpage* e no site as seções de notícias, eventos, cursos e empregos.

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: O Departamento de Tecnologia da Informação gere a infraestrutura de TI e Comunicação, dando o suporte tecnológico necessário aos setores. Coordena e executa o Plano Diretor de Tecnologia da Informação, ajuda na definição sobre novos sistemas, desenvolve políticas de Segurança da Informação e de uso seguro de recursos.

CONTROLADORIA GERAL: A Controladoria Geral faz o acompanhamento, inspeção e auditoria nos sistemas administrativo, contábil, financeiro, patrimonial e operacional nas unidades do Conselho, para verificar a legalidade e a legitimidade dos atos de gestão, bem como a execução orçamentário-financeira e patrimonial, além de avaliar seus resultados quanto à economicidade, eficiência e eficácia.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO: O Departamento Administrativo faz a gestão dos contratos firmados pelo COREN-RS e divide-se nos setores de Patrimônio, Almoxarifado e Serviços. O setor de Patrimônio detém as informações dos bens do Conselho. O setor de Almoxarifado recebe e distribui materiais de expediente e limpeza. O setor de Serviços faz a manutenção dos prédios e da frota de veículos.

DEPARTAMENTO DE FISCALIZAÇÃO: O Departamento de Fiscalização fiscaliza e disciplina o exercício profissional, encaminha a correção de irregularidades, inspeciona a estrutura organizacional do serviço de Enfermagem e orienta acerca da legislação. As ações são acolhedoras e educativas, e não apenas de caráter punitivo.

⁶ Todas as informações que seguem foram extraídas pura e diretamente do site do Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul. Disponível em <<http://www.portalcoren-rs.gov.br/index.php?categoria=institucional&pagina=departamentos-assessorias>>. Acesso em 01 outubro 2019.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS: O Departamento de Recursos Humanos executa as atividades de contratação e desligamento de empregados, estagiários e contratados na modalidade Jovem Aprendiz; a operacionalização e conferência da folha de pagamento; o gerenciamento de férias; o controle do registro de ponto eletrônico; o atendimento ao público interno e externo.

DEPARTAMENTO DE REGISTRO E CADASTRO: O Departamento de Registro e Cadastro atende profissionais e instituições de ensino de Enfermagem, realizando os registros profissionais, habilitações, transferências, suspensões, cancelamentos e emissão de certidões, de acordo com a legislação e normas vigentes, para assegurar uma assistência de Enfermagem regular e habilitada no RS.

DEPARTAMENTO FINANCEIRO: O Departamento Financeiro subdivide-se nas áreas Financeira e Contábil. A área Financeira realiza o controle da arrecadação da Receita Pública, a abertura de Processos Econômico-Financeiros para o pagamento das Despesas Públicas e fornece informações gerenciais para a tomada de decisões da Diretoria. Já a Contábil desenvolve o registro dos lançamentos e a análise das demonstrações contábeis.

SECRETARIA DO GABINETE DA PRESIDÊNCIA: O Gabinete da Presidência é onde atuam o Presidente, Diretoria e demais Conselheiros. Exerce funções de assessoramento; protocolo e arquivamento de correspondências; redação de atas, ofícios, memorandos e comunicações internas e externas; redação e publicação de atos oficiais; encaminhamento de processos e outros documentos.

DEPARTAMENTO JURÍDICO: O Departamento Jurídico é composto pelas divisões de Processos Administrativos e Contratos, Processos Judiciais, Processos Éticos e Fiscalização. Tem por função coordenar as divisões, assessorar o Presidente, o Plenário e a Diretoria em assuntos de natureza legal, emitir pareceres e exercer a advocacia judicial da Autarquia em todas as instâncias e esferas, propor medidas que facilitem a uniformidade de procedimentos e a aplicação da legislação.

OUVIDORIA: A Ouvidoria é um canal de diálogo e interação entre a sociedade e a gestão pública. Trata-se de um serviço destinado à participação e controle social visando à permanente qualificação do serviço público e auxiliando na busca de soluções. O contato se

dá pelo site com o preenchimento de formulário, por telefone ou pessoalmente na sede do COREN-RS.

DEPARTAMENTO DE ARRECADAÇÃO: O Departamento de Arrecadação é responsável pela cobrança de inscritos (as) com pendências financeiras, bem como pela inscrição de débitos em dívida ativa. Tais atividades englobam, também, um planejamento constante de ações para otimização, inovação e aperfeiçoamento dos serviços prestados, observando sempre os limites impostos à Administração Pública.

Toda essa organização, essa gestão, essas deliberações, todos os trâmites e responsabilidades os quais o Conselho Regional de Enfermagem exige e dispõe, estão a cargo, atualmente, da Gestão 2018/2020, cuja composição apresenta-se da seguinte forma:

Cada gestão tem direito a 3 (três) anos de atuação, podendo ser reeleita por uma única vez. A nomenclatura "Quadro I" refere-se a Enfermeiros, enquanto a "Quadro II e III" referem-se a Técnicos de Enfermagem e Auxiliares de Enfermagem. Somente Enfermeiros podem compor a Diretoria. E, nas eleições, Enfermeiros somente podem votar no Quadro I, ao passo que Técnicos de Enfermagem e Auxiliares de Enfermagem podem, unicamente, votar no Quadro II e III.

Para poderem atuar na área, esses profissionais devem possuir inscrição ativa em seu Conselho de Fiscalização. Para tal, devem encaminhar documentação exigida e efetuar eventuais pagamentos de taxas. Tal serviço ocorre, atualmente, no Departamento de Registro e Cadastro (DRC). Depois de inscritos, esses profissionais estão amparados e impelidos pelas diretrizes estabelecidas por seu Conselho Federal e Regional. Por isso, devem seguir com profissionalismo e ética tais preceitos.

No entanto, não há garantias de que esses profissionais agirão de forma idônea e ilibada. Por esse motivo, há o Departamento de Fiscalização (DEFISC). Nesse departamento, atuam Enfermeiros Fiscais, com propósito de fiscalizar o exercício da função, e Técnicos de Enfermagem, que operam de forma administrativa.

A sede do Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul localiza-se, por força da lei, na capital do estado de sua jurisdição: Porto Alegre, Rio Grande do Sul. Sito na Avenida Plínio Brasil Milano, 1155, bairro Higienópolis. Além de sua sede, o COREN-RS possui Subseções espalhadas pelo interior do estado:

Figura 2: Localização e área de atuação da sede e subseções do COREN-RS.



Fonte: site do Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul – COREN-RS.

A fim de descentralizar o atendimento em sua sede, o COREN-RS estabeleceu cidades estratégicas para atendimento das demandas dos profissionais da enfermagem que não residem em Porto Alegre ou em cidades próximas. Em cada subseção há, no mínimo, um Enfermeiro Fiscal e um Assistente Administrativo. Importante salientar que Subseção de Capão da Canoa foi fechada pela atual gestão em seu primeiro mandato (2015/2017), contudo essa informação não foi corrigida no site do Conselho.

O número de profissionais da enfermagem cadastrados no COREN-RS varia periodicamente. Embora seja possível estimar quando e quantos profissionais realizarão seu cadastro – com base no número de formandos das instituições de ensino –, não é possível estimar quando e quantos solicitarão seu cancelamento. Atualmente, o Conselho possui 126.193 (cento e vinte e seis mil, cento e noventa e três) inscritos ativos⁷, divididos entre Enfermeiro, Técnico de Enfermagem, Auxiliar de Enfermagem e Atendente de Enfermagem⁸. Para fins de comparação, seguem dados de 2016 e de meados de 2019:

⁷ Exercendo a atividade ou não.

⁸ Esses profissionais são isentos do pagamento de anuidade, conforme Resolução COFEN nº 185/95, art. 10.

Quadro 1: Número de inscritos ativos no COREN-RS por categoria em 2016.

Categoria	Número de inscritos ativos
Enfermeiro	22.732
Técnico de Enfermagem	78.364
Auxiliar de Enfermagem	16.637
Atendente de Enfermagem	181

Fonte: Ofício nº PRES/COREN-RS/386-16 em resposta ao Ofício Circular nº 109/2016/GAB/PRES.

Quadro 2: Número de inscritos ativos no COREN-RS por categoria em 2019.

Categoria	Número de inscritos ativos
Enfermeiro	25.981
Técnico de Enfermagem	88.101
Auxiliar de Enfermagem	11.930
Atendente de Enfermagem	181

Fonte: site do Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul - COREN-RS⁹.

Na categoria de Enfermeiro, nota-se uma variação de 3.249 inscrições ativas a mais em 2019 em comparação a 2016. Levando em consideração que algumas inscrições são canceladas ou transferidas ao longo do ano, há um aumento de, mais ou menos, 1.000 inscrições por ano nessa categoria. Já na categoria de Técnico de Enfermagem, o aumento foi de 9.737 profissionais com inscrição ativa no mesmo período, um pouco mais de 3.200 inscrições ativas por ano. Por outro lado, na categoria de Auxiliar de Enfermagem houve decréscimo de 4.707 inscrições ativas no período. Isso pode ser explicado pelo fato de que o mercado de trabalho está dando preferência aos profissionais com maior grau de instrução.

No entanto, a realização do cadastro não garante ao COREN-RS o pagamento das anuidades. Há um grande número de inscritos inadimplentes, independentemente se são recém inscritos ou não, conforme podemos ver nos quadros a seguir utilizando o mesmo período entre 2016 e 2019:

⁹ Disponível em <<https://www.portalcoren-rs.gov.br/index.php?categoria=servicos&pagina=estatisticas>>. Acesso em 26 outubro 2019.

Quadro 3: Número de inscritos inadimplentes no COREN-RS por categoria até dezembro de 2019.

Categoria	Número de inscritos inadimplentes
Enfermeiro	7.313
Técnico de Enfermagem	47.355
Auxiliar de Enfermagem	12.199

Fonte: disponibilizado pelo Departamento de Tecnologia da Informação do COREN-RS.

2.2. Inadimplência

Entende-se como inadimplência o descumprimento de uma obrigação, normalmente financeira, como, por exemplo, pagamentos de bens ou de serviços até sua data de vencimento. Pela ótica jurídica, é o descumprimento – total ou parcial – dos termos de um acordo feito entre as partes, fazendo-se inadimplente a parte devedora. Em outras palavras, inadimplência é o não pagamento de uma conta ou de uma dívida.

Ao comprar um produto em prestações, o comprador obriga-se a pagar uma quantia mensal determinada até quitar o valor da compra do bem adquirido. Na hipótese de o comprador não realizar esses pagamentos até a data estabelecida, esse passa a ser considerado como inadimplente. Normalmente, os inadimplentes ficam impedidos de obter empréstimos ou financiamentos, por exemplo.

2.2.1. Inadimplência no mundo

A nova diretora-geral do Fundo Monetário Internacional (FMI), Kristalina Georgieva, em seu primeiro discurso no cargo, alertou sobre o crescimento da economia mundial. Disse que, em 2019, a economia cairá para sua taxa mais baixa desde o início desta década. Além disso, afirmou que, caso a situação não mude, “a dívida corporativa em risco de inadimplência pode aumentar para US\$ 19 trilhões, ou 40% do total da dívida em oito das grandes economias.”.

Em 2019, 90% do Produto Interno Bruto (PIB) mundial deve reduzir o ritmo, uma vez que a economia mundial está em desaceleração sincronizada. Um cenário bem distinto do registrado há dois anos, quando 75% do PIB mundial apresentava crescimento.

A diretora-geral citou o Brasil e a Índia como dois países onde a economia está perdendo o fôlego, ao tratar sobre os países emergentes. Ademais, relatou que a China também não terá a mesma taxa de crescimento dos outros anos.

Ainda, Kristalina declarou que há a possibilidade de que as falências no comércio internacional provoquem mudanças que podem durar uma geração inteira e que não estão descartadas “cadeias de suprimentos quebradas, setores comerciais isolados, um ‘Muro Digital de Berlim’ que força países a escolher entre sistemas tecnológicos.”. Além de que, culpou as tensões comerciais pelo enfraquecimento considerável do investimento e da atividade industrial em todo o mundo ao dizer: “Existe um sério risco de que serviços e consumo sejam afetados em breve.”.

2.2.2. Inadimplência no Brasil

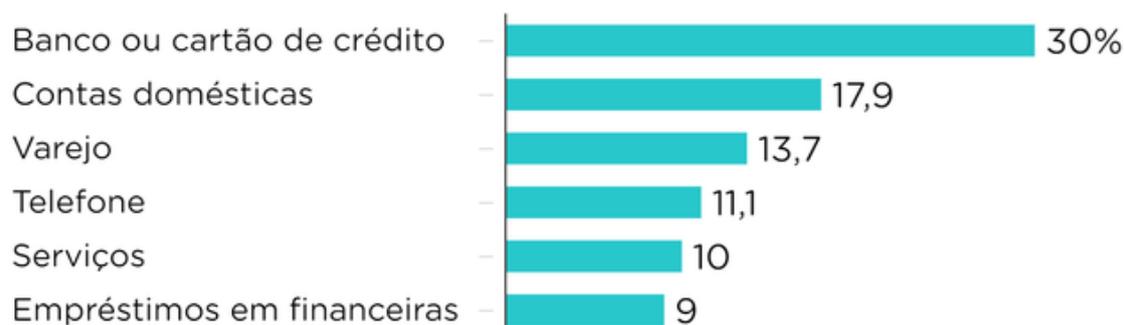
O nível de inadimplência no Brasil é calculado por empresas específicas, como o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) e a Serasa. No primeiro semestre de 2017 a estimativa era de 61 milhões de pessoas inadimplentes. Desde 2012, o Indicador Serasa Experian de Inadimplência do Consumidor é responsável por registrar mensalmente todas as pessoas físicas que apresentam estado de descumprimento de suas obrigações de pagamento de dívidas.

Com base em um estudo da área de análises de informações da Serasa Experian, o perfil do consumidor inadimplente brasileiro era dado por¹⁰:

- Homens são maioria, com 50,9% dos inadimplentes;
- Pessoas que ganham de um a dois salários mínimos (39,1%), seguida dos que ganham até um salário mínimo (38,8%);
- A maioria dos inadimplentes possui apenas uma dívida (37,3%).
- 30,7% dos consumidores negativados possuem quatro dívidas ou mais;
- 19,4% dos inadimplentes têm idade entre 41 e 50 anos. Em segundo no ranking estão os jovens de 18 a 25 anos (14,9% do total).

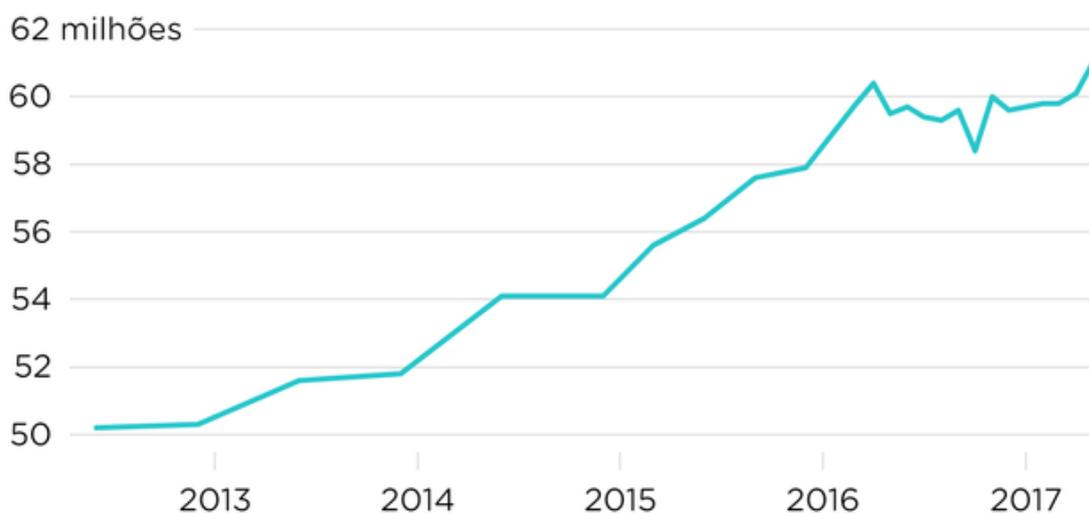
Em maio de 2017, foi registrada pela Serasa Experian uma marca recorde de inadimplência. O registro baseia-se nos dados de pessoas que tiveram seus nomes enviados para cadastros negativos. A norma para o envio desses nomes varia conforme o tipo de conta.

¹⁰ Disponível em <<https://www.serasaconsumidor.com.br/ensina/seu-nome-limpo/o-que-e-inadimplencia/>> Acesso em 11 outubro 2019.

Gráfico 1: Causas do endividamento - Brasil, maio/2017.

Fonte: Serasa Experian¹¹.

No mês apontado pelo Gráfico 1, pelo menos 900 mil brasileiros se tornaram inadimplentes. Cerca de 61 milhões de brasileiros possuíam contas em atraso. Isso significa um quarto da população adulta brasileira na época, cerca de 10 milhões de inadimplentes a mais do que na crise econômica em 2014.

Gráfico 2: Número de inadimplentes no Brasil.

Fonte: Serasa Experian¹².

O desemprego e a diminuição da renda vêm sendo apontadas como as maiores causas da inadimplência, devido à desestabilidade econômica do Brasil. Além disso, a desproporção salarial em comparação à inflação gera um aumento de compras a prazo, para que sejam satisfeitas as necessidades de consumo. Outro grupo que vem se tornando inadimplente são os

¹¹ Retirado do site <<https://www.nexojornal.com.br/expresso/2017/07/04/Inadimpl%C3%Aancia-atinge-n%C3%BAmero-recorde-quais-as-causas-e-as-consequ%C3%Aancias>>. Acesso em 13 outubro 2019.

¹² Retirado do site <<https://www.nexojornal.com.br/expresso/2017/07/04/Inadimpl%C3%Aancia-atinge-n%C3%BAmero-recorde-quais-as-causas-e-as-consequ%C3%Aancias>>. Acesso em 13 outubro 2019.

funcionários públicos municipais e estaduais, cujos salários estão sendo pagos parcelados e com atraso.

O número de inadimplentes cresce desde então. O fraco ritmo do crescimento econômico, de acordo com economistas da Serasa Experian, favorece o sustento das elevadas taxas de desemprego e, por conseguinte, o crescente aumento da inadimplência dos consumidores.

Quadro 4: Relação entre número de inadimplentes e valor da dívida - 2016 a 2018.

Data	Inadimplentes (em milhões)	Valor das dívidas (em bilhões de Reais)
Jun/2016	59,5	264,6
Jun/2017	60,6	273,4
Jun/2018	61,8	273,4

Fonte: Serasa Experian, adaptado pelo autor.

Em junho de 2018, conforme apontou um estudo realizado pela área de *Decision Analytics* da Serasa Experian¹³, o número de inadimplentes aumentou 1,98% em comparação ao mesmo período do ano anterior. Havia, na época, uma média de quatro dívidas por CPF.

Quadro 5: Inadimplência no Brasil por segmentos.

Segmentos	Junho 2017	Junho 2018	Varição (p.p.)
Bancos e Cartões	29,80%	28,30%	-1,5
<i>Utilities</i>	17,60%	19,70%	2,1
Telefonia	11,30%	11,50%	0,2
Varejo	13,80%	12,60%	-1,2
Serviços	10,30%	10,80%	0,5
Financeira/Leasing	8,70%	10,00%	1,3
Outros	8,60%	7,10%	-1,5

Fonte: Serasa Experian.

Apesar de segmentos, como bancos e cartões de crédito, terem a maior representatividade no que tange a inadimplência, houve uma queda no percentual, entre 2017

¹³ Notícia publicada em 19/07/2018. Disponível em <<https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/inadimplencia-do-consumidor-bate-recorde-e-atinge-618-milhoes-revela-serasa>>. Acesso em 19 outubro 2019.

e 2018. No mesmo período, houve aumento percentual em segmentos, como telefonia, financeira, serviços e *utilities*.

Segundo Albuquerque (2019), conforme dados do Indicador de Inadimplência da Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e do Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil), o ano de 2018 encerrou com aumento de 4,41% de consumidores brasileiros com contas em atraso. Trata-se da maior alta desde 2012, quando houve aumento de 6,8% da inadimplência. As contas de serviços essenciais, como água e luz alcançaram a marca de 14,88% de aumento.

Os dados do período ainda mostram a divisão por regiões. Quatro, das cinco regiões brasileiras, tiveram aumento da inadimplência: Sudeste (8,44%), Sul (1,80%), Nordeste (1,62%) e Norte (0,85%). A região do Centro-Oeste apresentou queda de 1,79%.

Figura 3: Estimativa de inadimplentes por região do Brasil.



Fonte: Inadimplência de Pessoas Físicas - CNDL / SPC Brasil, janeiro 2019.

Segundo dados do SPC Brasil de janeiro de 2019, de um total de 62,8 milhões de consumidores negativados – cerca de 40% da população adulta –, 26,4 milhões (39,7% da população adulta local) localizam-se na região Sudeste, a região com maior índice de inadimplentes em valores absolutos. Enquanto na região Centro-Oeste, há 5 milhões (42,1% da população adulta local) de inadimplentes, o menor índice em números absolutos. A seguir, um quadro com o *ranking* da inadimplência dividida por regiões.

Quadro 6: Ranking de inadimplência das regiões brasileiras.

Regiões	Inadimplência total (em porcentagem)
Sudeste	45,2%
Nordeste	25,2%
Sul	12,7%
Norte	8,8%
Centro-Oeste	8%

Fonte: Elaborado pelo autor.

A região Sudeste lidera o *ranking*, responsável por 45,2% do total da inadimplência brasileira. Logo após, vem a região Nordeste, que acumula 25,2% dos inadimplentes. A região Sul é a terceira região com maior nível de inadimplência, acumulando 12,7%. Em seguida, vêm as regiões Norte, com 8,8% e a região Centro-Oeste, com 8%.

Uma das possíveis explicações para a alta inadimplência é o desemprego, que tem afetado milhões de brasileiros nos últimos anos. Somente no Rio Grande do Sul, segundo dados do IBGE, no 3º trimestre de 2019¹⁴, o taxa de desocupação¹⁵ é de 8,8%.

Quadro 7: Taxa de desocupação no Rio Grande do Sul por faixa etária.

Faixa Etária	%
14 a 17 anos	39,90
18 a 24 anos	17,90
25 a 39 anos	8,30
40 a 59 anos	5,40
60 anos ou mais	4,20

Fonte: IBGE, adaptado pelo autor.

Os artigos 402 ao 441 da CLT tratam do Trabalho do Menor. Ao menor de 16 anos é vedado qualquer tipo de trabalho, ao menos que seja como aprendiz a partir dos 14 anos de idade. Contudo, essa modalidade de contratação não é muito frequente e, por isso, a maior incidência de desocupação encontra-se na faixa etária entre 14 e 17 anos de idade.

¹⁴ Disponível em <<https://sidra.ibge.gov.br/tabela/6468>>. Acesso em 30 novembro 2019.

¹⁵ Percentual de pessoas desocupadas em relação às pessoas na força de trabalho.

2.2.3. Inadimplência no COREN-RS

Por se tratar de uma autarquia da administração pública indireta, o COREN-RS tem o poder de se autogerenciar administrativa e financeiramente. Ademais, não depende do orçamento da União. Possui receita própria, oriunda das anuidades geradas, as quais têm origem tributária. Consoante Piscitelli (2008, p. 3), "É para a manutenção dessas entidades que se cobram a anuidade, além de outros valores, para custeio das atividades e a prestação de serviços específicos e variados."

Por essa razão, a inadimplência do COREN-RS não se origina da concessão de crédito, visto que o Conselho não vende produto algum, nem mesmo seu serviço depende de contratação. Por isso, não há relação de consumo entre o Conselho e seus associados. Trata-se de uma obrigatoriedade legal a geração e a cobrança, por parte do Conselho, e o pagamento dessas anuidades, por parte dos inscritos, atuantes na área da enfermagem ou não.

Devido à falta de clareza, bem como a complexidade para obtenção das informações, será compreendido um período entre 2012 e 2016, cujas informações foram adquiridas em oportunidade anterior, para elaboração de Trabalho de Conclusão de Curso de graduação do autor.

Quadro 8: Número total de inscritos por categoria por ano em 2016.

Categoria	2012	2013	2014	2015	2016
Enfermeiro	17.892	19.412	20.184	21.236	22.807
Técnico de Enfermagem	65.820	69.473	72.560	76.012	78.675
Auxiliar de Enfermagem	21.594	19.574	18.360	17.534	16.572
TOTAL	105.457	108.613	111.264	114.950	118.235

Fonte: adaptação das informações fornecidas pelo DTI - COREN/RS em outubro de 2016.

Em média, o número total de inscritos na categoria de Enfermeiro aumentava por ano 1.229, enquanto na categoria de Técnico de Enfermagem, 3.214. Todavia, na categoria de Auxiliar de Enfermagem houve queda do número total de inscritos, uma média de 1.256 inscrições a menos por ano.

Houve um aumento de 27,47% de Enfermeiros com inscrição ativa no COREN-RS de 2012 a 2016. Enquanto na categoria de Técnico de Enfermagem, no mesmo período, aumentou 19,53%. Na categoria de Auxiliar de Enfermagem houve redução de 23,26%.

Quadro 9: Número total de inscritos inadimplentes por categoria por ano em 2016.

Categoria	2012	2013	2014	2015	2016
Enfermeiro	1.392	1.766	2.205	3.060	4.468
Técnico de Enfermagem	13.399	16.221	19.579	24.071	29.760
Auxiliar de Enfermagem	9.891	10.036	10.148	10.295	10.408
TOTAL	24.682	28.023	31.932	37.426	44.636

Fonte: adaptação das informações fornecidas pelo DTI - COREN/RS em outubro de 2016.

Verificamos que, em média, a cada ano, na categoria de Enfermeiro, há um aumento de 769 novos profissionais inscritos inadimplentes. Enquanto na categoria de Técnico de Enfermagem esse aumento é de 4.090, e na categoria de Auxiliar de Enfermagem, 129.

A inadimplência de 2012 a 2016 na categoria de Enfermeiro, em porcentagem, aumentou 220,98%. Enquanto na categoria de Técnico de Enfermagem e de Auxiliar de Enfermagem esse aumento foi, respectivamente, de 122,11% e 5,23%. Ou seja, a inadimplência total do Conselho de 2012 até 2016 aumentou 80,86%.

Quanto mais inscritos o COREN-RS possui, maior é o seu índice de inadimplência. E esse índice aumenta a cada ano. Por exemplo, de 2012 para 2013, o número de inscritos aumentou 2,99%, enquanto a inadimplência aumentou 13,54%. E, de 2015 para 2016, o aumento de inscritos foi de 2,86%, enquanto o de inadimplência foi de 19,26%.

Em 2018, foram incluídos 5.692 inscritos em Dívida Ativa, devido à inadimplência com a anuidade de 2017¹⁶. Isso representa R\$ 1.477.480,00 (um milhão, quatrocentos e setenta e sete mil, quatrocentos e oitenta reais) em valores atualizados até a data de obtenção do dado. Até meados de outubro de 2019, o COREN-RS possuía R\$ 41.147.425,07 (quarenta e um milhões, cento e quarenta e sete mil, quatrocentos e vinte e cinco reais e sete centavos) inscritos em Dívida Ativa, ou seja, valores a receber que estão sendo cobrados via Processo de Execução Fiscal.

¹⁶ Informação obtida por meio de relatório gerado pelo sistema do COREN-RS no dia 18/10/2019, às 12h42min, pelo autor.

Quadro 10: Inadimplência da anuidade em exercício.

Anuidade	Emitido (R\$)	Recebido (R\$)	Inadimplência (%)
2009	13.330.346,88	10.596.181,05	20,51
2010	14.040.068,41	11.177.074,48	20,39
2011	14.365.975,68	11.288.543,72	21,42
2012	14.844.024,78	11.653.954,88	21,49
2013	16.102.726,53	12.375.576,90	23,15
2014	17.863.974,15	13.441.179,25	24,76
2015	19.676.578,99	14.407.935,61	26,78
2016	22.644.126,10	14.871.337,12	34,33
2017	28.743.396,48	16.513.413,05	42,55
2018	28.264.352,36	16.778.975,03	40,60
2019	32.459.904,29	15.880.367,14	51,08

Fonte: adaptação do autor ao relatório gerado pelo sistema do COREN-RS no dia 18/10/2019, às 12h55min.

No que diz respeito à anuidade do ano em exercício, ou seja, dos boletos enviados à residência dos inscritos para quitação do ano vigente, o Quadro 10 aponta uma inadimplência significativa, quase a criação de uma cultura de atrasar o pagamento da anuidade em exercício, deixando para negociar posteriormente – ou não. Nota-se uma crescente inadimplência desde 2010, tendo uma leve queda em 2018, com um aumento expressivo até meados de 2019. Observando somente a anuidade de 2019, até outubro de 2019, mais da metade dos profissionais da enfermagem, inscritos em seu Conselho, não saldaram o boleto da anuidade do ano vigente.

2.3. Estratégia

Na publicação *Safári de estratégia: um roteiro pela selva do planejamento estratégico*, Mintzberg, Ahlstrand e Lampel (2000) enfatizam que a palavra estratégia existe há muito tempo. Atualmente os gerentes a usam livremente, pois ela é considerada o ponto alto da atividade dos executivos. Por seu lado, os acadêmicos vêm estudando a estratégia extensamente há décadas.

Segundo Lopes (1976) a palavra estratégia foi utilizada com claras conotações militares, trazendo à lembrança os nomes de Napoleão, Clausewitz, Moltke e Rommel. A palavra tem origem na língua grega, *strategos*. Como termo técnico, a estratégia surgiu no

início do século XVIII na literatura militar europeia, dentro desse contexto, Define-se estratégia como “a arte do uso de batalhas como meio de vencer a guerra”.

Segundo Mintzberg (2004) estratégia é um plano, isto é, “uma direção, um guia ou curso de ação para o futuro” (MINTZBERG, 2004, p. 34). Estratégia também é um padrão, pois extrai padrões de seu passado. Ele considera estratégia como posição, ou seja, “a definição de determinados produtos em determinados mercados” (MINTZBERG, 2004, p. 37). Por fim, explica que estratégia é perspectiva, pois é a maneira de a organização fazer as coisas.

Porter (1999), no estudo sobre estratégia, conceitua estratégia competitiva como um conjunto de ações ofensivas ou defensivas para criar uma posição defensável numa organização, para enfrentar com sucesso as forças competitivas e, assim, obter um retorno maior sobre o investimento. Ser diferente, ocupar uma posição não explorada e assumir uma personalidade de valor único são os ingredientes de um posicionamento estratégico defendidos por Porter.

Em *Safári da Estratégia*, os autores Mintzberg; Ahlstrand e Lampel (2000) apresentam um quadro que mostra um resumo de algumas áreas gerais de concordância a respeito da natureza da estratégia. Os pontos em concordância são:

- A estratégia diz respeito tanto à organização como ao ambiente;
- A essência da estratégia é complexa;
- A estratégia afeta o bem-estar geral da organização;
- A estratégia envolve questões tanto de conteúdo como de processo;
- As estratégias não são puramente deliberadas;
- As estratégias existem em níveis diferentes; e
- A estratégia envolve vários processos de pensamento.

2.3.1. Estratégias de recebimento de passivos

2.3.1.1. Estratégias de cobrança do COREN-RS

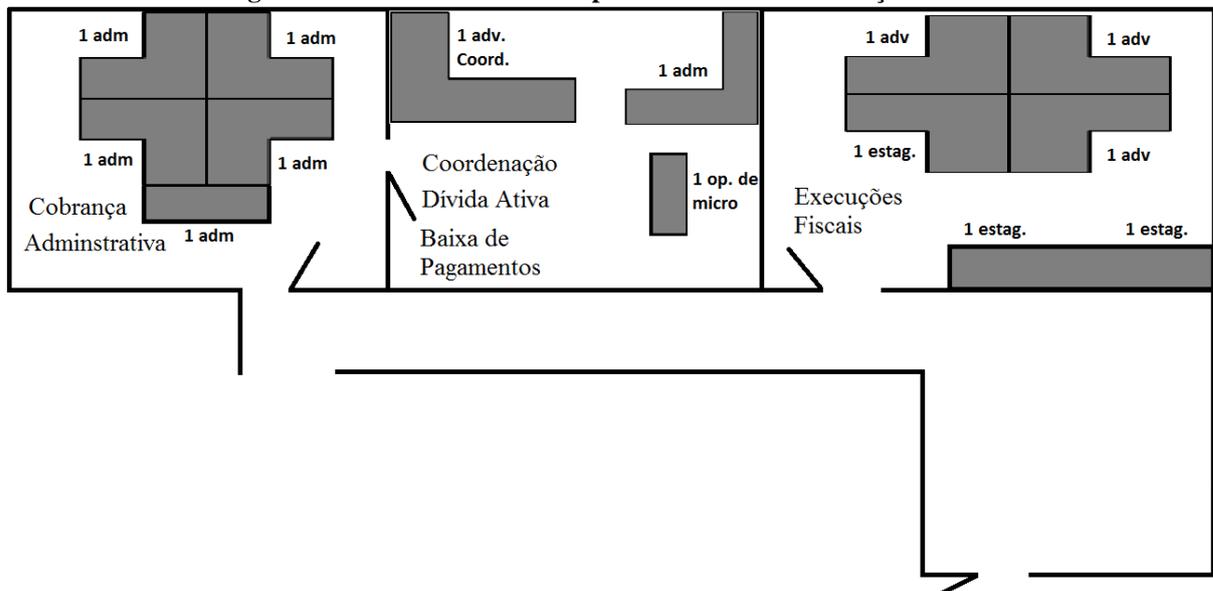
Devido ao grande número de inadimplentes, o COREN-RS teve de entrar, somente em 2016, com Processo de Execução Fiscal¹⁷ contra, aproximadamente, 4.890 profissionais inscritos no Conselho que possuíam, em aberto, as anuidades de 2012 até 2015 e com Protesto

¹⁷ Antes de transcorrer o prazo prescricional dessas anuidades e seguindo a Lei de Execuções Fiscais: ter, ao menos, o valor de quatro anuidades para ingressar com processo.

Judicial¹⁸ contra, aproximadamente, 1.886 profissionais que possuíam, em aberto, pelo menos uma das anuidades entre 2011 e 2013. Com isso, teve um custo em torno de R\$ 56 mil somente com a abertura desses processos e protestos, além dos custos oriundos do andamento de cada processo, cujo teor pode exigir documentos como Certidões do CRVA¹⁹, Certidões de Óbito, cópias de Processos Estaduais²⁰, custas finais, custas recursais, custas iniciais e honorários advocatícios, nos casos de Processos perdidos pelo Conselho. Todos esses custos extras somam cerca de R\$ 40 mil, totalizando um gasto, somente em 2016, de um pouco mais de R\$ 96 mil.

O Departamento de Arrecadação, por uma decisão da própria gestão 2015/2017, mudou do primeiro andar para o quarto andar, passando a ocupar três salas. Seu trabalho desenvolvido atualmente é insuficiente para diminuição relevante da inadimplência. O departamento conta com 1 Operador de Micro, 6 Assistentes Administrativos, 4 advogados, sendo um deles o coordenador do departamento, e 3 estagiários, dispostos da seguinte forma:

Figura 4: Planta das salas do Departamento de Arrecadação - 2019.



Fonte: desenvolvido pelo autor.

Antes dessa configuração, a cobrança era realizada por apenas três funcionários ligados ao Departamento de Registro e Cadastro. Após o início do Departamento de

¹⁸ Conforme Lei nº 9.492/1997, art. 1º: Protesto é o ato formal e solene pelo qual se prova a inadimplência e o descumprimento de obrigação originada em títulos e outros documentos de dívida. E parágrafo único, incluído pela Lei 12.767/2012: Incluem-se entre os títulos sujeitos a protesto as certidões de dívida ativa da União, dos Estados, do Distrito Federal, dos Municípios e das respectivas autarquias e fundações públicas.

¹⁹ Certidões do Centro de Registros de Veículos Automotores (CRVA) para confirmação se o inscrito inadimplente possui veículo em seu nome para que sofra restrição e, futuramente, seja leiloado, se necessário.

²⁰ Processos de Execução Fiscal na esfera Estadual são físicos. Ou seja, qualquer movimentação somente poderá ser dada após verificação do Processo ou sua cópia, cujo serviço é terceirizado.

Arrecadação, um dos funcionários teve de sair do Conselho, restando apenas dois para execução do trabalho. Posteriormente, o Departamento sofreu uma alta rotatividade, devido a diversos fatores, como, por exemplo: aprovação em outro concurso público, decisão pessoal, troca de departamento, problemas de convívio, auxílio doença.

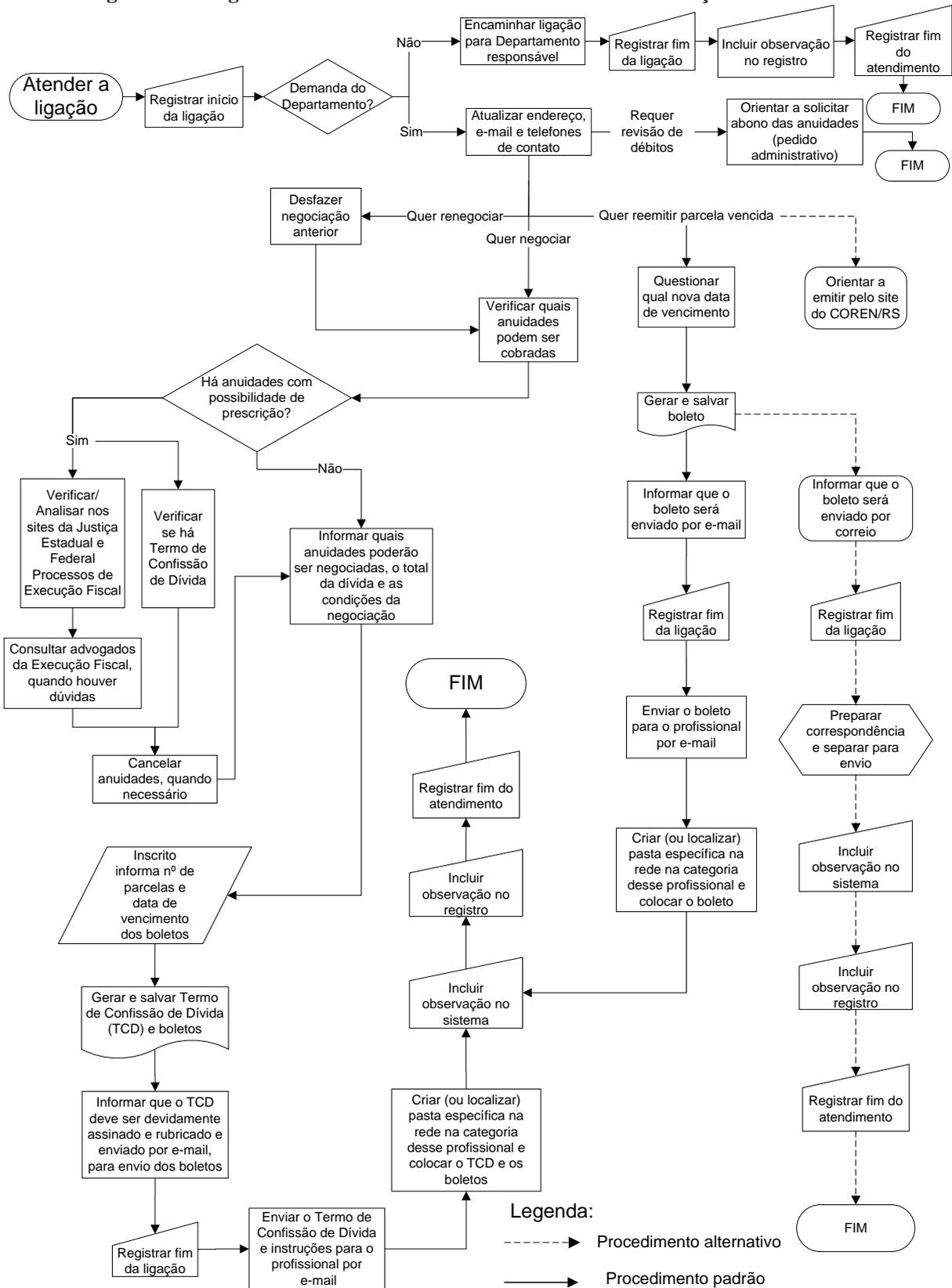
Em Janeiro de 2017, o Departamento mudou de andar, para acomodar sua nova condição, já que absorvera o Setor de Execuções Fiscais, antes pertencente ao Departamento Jurídico, e dispusera de mais um funcionário para Cobrança Administrativa. No primeiro trimestre de 2017, o Setor contava com cinco funcionários em plena atividade.

Atualmente, no Setor de Cobrança Administrativa, a atividade é realizada por cinco Assistentes Administrativos e resume-se, basicamente, a atender as ligações encaminhadas ao Departamento de Arrecadação, cujo objetivo seja a negociação dos débitos, a reemissão de parcelas vencidas, a emissão de Certidão de Regularidade Fiscal²¹ ou obtenção de informações sobre Processo de Execução Fiscal, bem como responder a essas mesmas demandas por e-mail e concluir negociações iniciadas pelo site ou pelo aplicativo do Conselho. O atendimento telefônico ocorre de segunda a sexta das 9h às 17h. Cada Assistente Administrativo permanece disponível por quatro horas no atendimento telefônico, ficando dois a cada turno e um entre turnos, enquanto os outros dois são responsáveis pelos atendimentos via e-mail e negociação via site ou aplicativo do COREN-RS, com intervalo de almoço de 1h30min, escalonados entre 11h30min e 14h30min, sem cessar os atendimentos.

Cada Assistente Administrativo atende, em média, 20 ligações por turno, responde 19 e-mails e realiza 10 negociações via site ou aplicativo no turno inverso. Os números variam de acordo com a demanda, pois cada demanda exige um tempo diferente de atendimento, dependendo de sua complexidade. As atividades são realizadas, conforme fluxogramas a seguir:

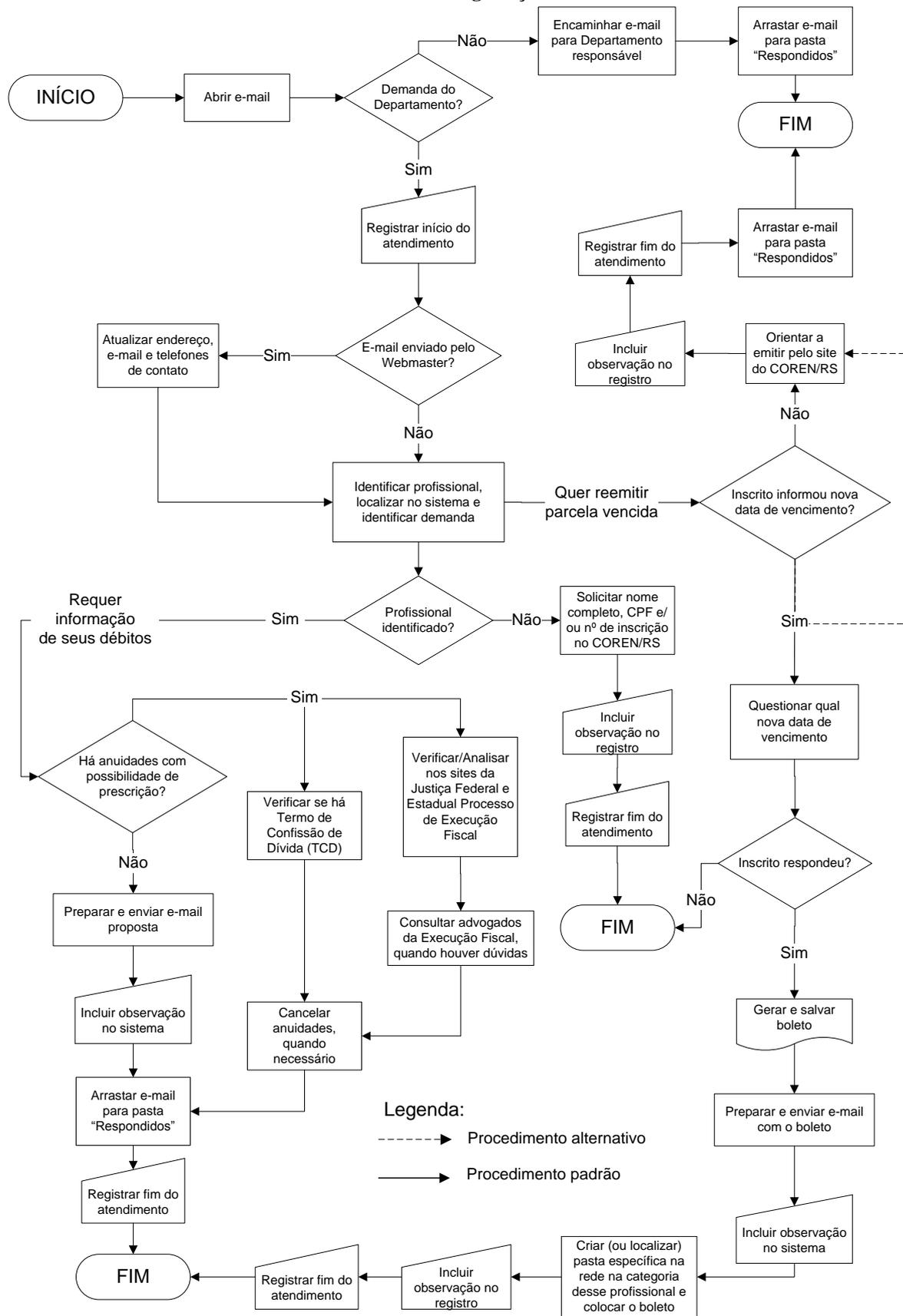
²¹ Há dois tipos de Certidão de Regularidade Fiscal: 1) Certidão Negativa de Débitos: quando o profissional não possui débitos com o COREN-RS; e 2) Certidão Positiva com Efeito de Negativa de Débitos: quando o profissional negociou, já começou a pagar e está em dia com os pagamentos de sua negociação.

Figura 5: Fluxograma das atividades de telefone do Setor de Cobrança Administrativa.



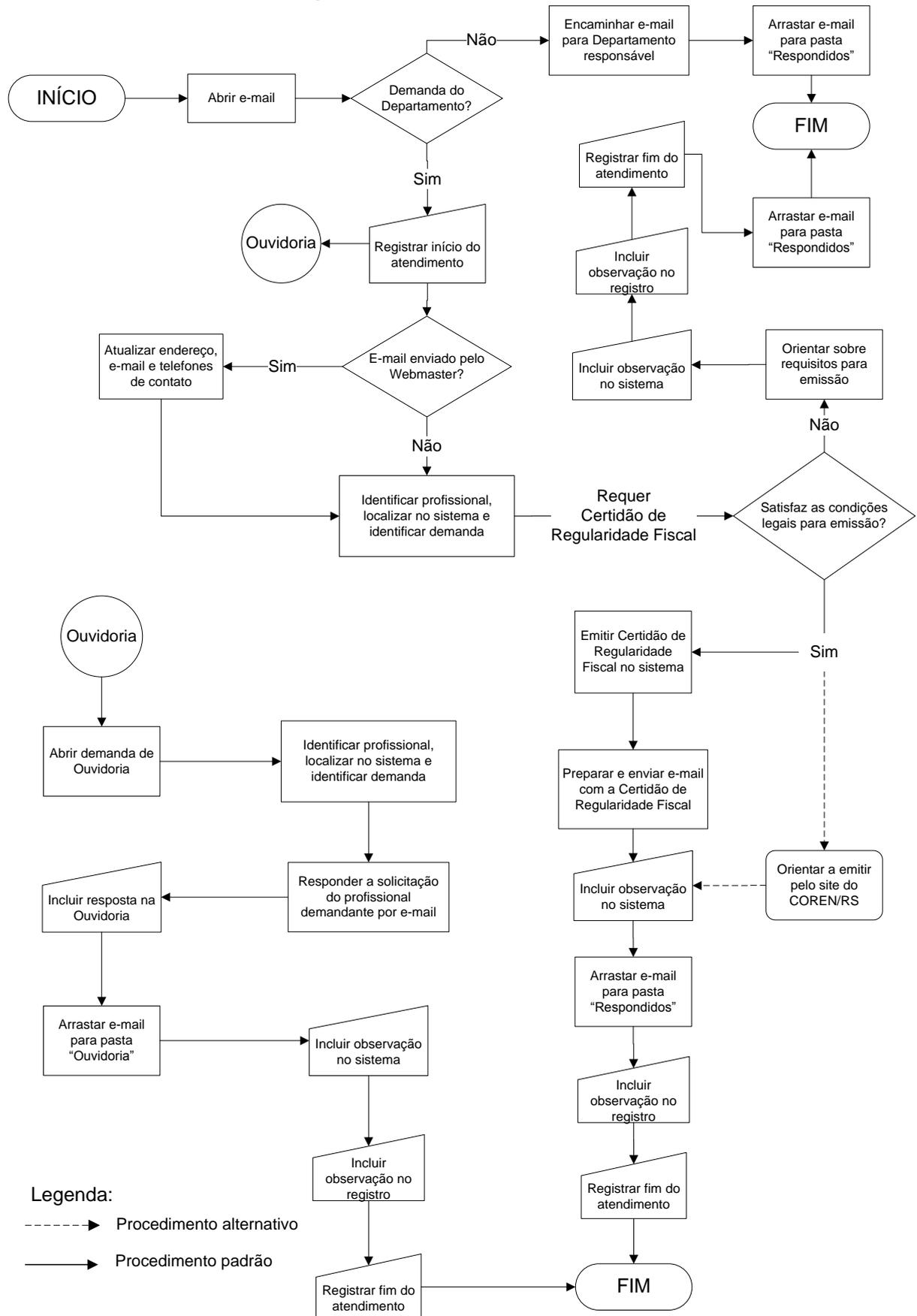
Fonte: desenvolvido pelo autor.

Figura 6: Fluxogramas das atividades de e-mail do Setor de Cobrança Administrativa. Demanda referente: reemissão de boleto vencido e negociação dos débitos.



Fonte: desenvolvido pelo autor.

Demanda referente: Certidão de Regularidade Fiscal e Ouvidoria.



Fonte: desenvolvido pelo autor.

2.3.1.2. Cobrança Receptiva

A cobrança receptiva baseia-se no atendimento ao cliente devedor que entra em contato com a empresa, a fim de negociar seus débitos. Esse tipo de cobrança não depende de esforços diretos da empresa credora, uma vez que é o cliente devedor que procura a empresa para saldar sua dívida. No entanto, isso não exclui a adoção das melhores práticas pela empresa, devendo, sempre, o cobrador ser cordial com o cliente devedor, pois, segundo Blatt (2005, p. 80), "o cobrador escuta o cliente e projeta uma atitude agradável, a maioria dos clientes normalmente será útil e receptiva."

Atualmente, no Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul, é desempenhada, de forma concreta, apenas a atividade de cobrança receptiva, realizada via telefone, e-mail e presencial²². Apesar disso, a demanda de atendimentos via telefone e e-mail vem aumentando, devido ao cumprimento legal de notificação de inscrição em dívida ativa de anuidades já vencidas e abertura de processos de execução fiscal.

Todavia, de nada adianta a excelente estruturação da cobrança receptiva, se não atende grande parte da demanda e se suas negociações realizadas não são pagas em sua totalidade. Para tal adversidade, sugere-se a criação do setor de cobrança ativa, o qual atenderá a demanda remanescente e controlará a perpetuidade dos pagamentos.

2.3.1.3. Cobrança Ativa

A cobrança ativa, também chamada de *outbound*²³, tem por objetivo entrar em contato com seus clientes devedores e oferecer-lhes maneiras de quitar seus débitos. Esse contato pode ser realizado de diversas maneiras: desde contato telefônico a contato via e-mail, correio, etc. No entanto, apenas realizar a cobrança não é suficiente. A empresa deve manter um controle de suas negociações, criando e analisando índices de retorno, tanto quantitativo, quanto qualitativo.

Ressaltando a importância da cobrança, Santos e Estender (2016) afirmam que esse tipo de serviço é muito importante e cada vez mais tem sido evidente seu papel dentro das organizações. Ressaltam, ainda, que "uma política de cobrança estruturada é um mecanismo

²² Atendimentos presenciais são realizados pelos Assistentes Administrativos do Departamento de Registro e Cadastro nas mesas de atendimento. Além disso, são realizadas conciliações pré-processuais, que só são possíveis graças à parceria entre a Justiça Federal e o Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul, e conciliações processuais, que são uma das fases do processo de execução fiscal. Ambas as conciliações são realizadas por Assistentes Administrativos do Departamento de Arrecadação.

²³ Disponível em <<http://www.portaleducacao.com.br/iniciacao-profissional/artigos/22573/estrategias-da-cobranca-ativa-e-receptiva>>. Acesso em 11 setembro 2016.

fundamental para o controle financeiro da empresa, técnicas básicas e simples podem ser utilizadas de forma eficaz" (SANTOS; ESTENDER, 2016, p. 10).

No Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul, a cobrança ativa é realizada minimamente e somente por força legal, uma vez que, por se tratar de Autarquia e suas anuidades terem caráter tributário, tem a obrigação de cobrá-las, sob pena de ser responsabilizado por renúncia de receita. A cobrança ativa se dá na forma de notificação de inscrição em dívida ativa e, caso não seja resolvida dessa forma, abertura de Processo de Execução Fiscal. Ou seja, procedimentos que a lei estabelece, muito lentos e de baixo retorno financeiro ao COREN-RS.

Nota-se que há inúmeras formas de realizar a cobrança ativa. Embora não sejam iguais, são muito parecidas entre si, com pequenas diferenças em cada uma delas. No entanto, a educação, a presteza, o bom humor e uma preparação prévia são essenciais em qualquer método de cobrança que seja aplicada.

A cobrança ativa é um método de abordagem que apresenta grandes benefícios. Em concordância com que Blatt (2005, p. 18) aponta, seguem algumas vantagens relacionadas a esse tipo de contato:

- É barata quando comparada à chamada pessoal e à carta individual; [...]
- É pessoal e permite uma troca interativa entre as pessoas;
- Permite fazer perguntas, obter informações e, então, reagir àquela nova informação;
- Permite ser flexível em uma aproximação conforme a situação demandar; e
- Pode resultar em um acordo sobre o que será feito, já no próprio telefonema.

Outrossim, acrescenta-se outra vantagem importante para o COREN-RS e seus inscritos: redução de Processos de Execução Fiscal. Em razão de que esses processos possuem baixo retorno financeiro e geram enormes transtornos aos inscritos, que criam uma imagem negativa de seu Conselho.

2.3.1.4. Relação entre Cobrança Ativa e Cobrança Receptiva

Embora se diferenciem entre si pelo contato inicial, pois a cobrança ativa é a empresa que entra em contato com o cliente devedor e na cobrança receptiva é o inverso, esses dois tipos de cobrança se relacionam. No COREN-RS, devido ao desconhecimento por parte dos profissionais inscritos que seu registro é de sua responsabilidade, esses mudam de residência, param de trabalhar na área, não informam seu endereço atual, tampouco cancelam suas inscrições. Por essa razão, não recebem os carnês de cobrança anual nem notificações de dívidas. Simplesmente terão ciência de sua dívida ao receberem uma notificação judicial, uma

vez que a Justiça tem seus meios de localizar esses profissionais. Assim sendo, a cobrança receptiva, apenas, não é suficiente, visto que frequentemente sequer imaginam que possuem uma dívida legal com seu Conselho.

A cobrança ativa é uma oportunidade de o profissional devedor sentir-se procurado pelo seu Conselho, mesmo que seja para cobrar uma dívida, pois o contato telefônico não será unicamente para esse fim. Essa comunicação realizada pelo Conselho dará ao profissional devedor uma oportunidade de inteirar-se de outras ações do COREN-RS. Trata-se de um contato cordial e direto, a fim de negociar seus débitos e buscar sanar as dúvidas desse profissional.

Portanto, o trabalho conjunto de uma Cobrança Ativa com uma Cobrança Receptiva, bem como a união e padronização de seus procedimentos, alavancaria a arrecadação do COREN-RS e diminuiria consideravelmente a inadimplência e a insatisfação de seus profissionais inscritos.

3. MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Foi realizada uma pesquisa como foco na análise exploratória de dados com uma abordagem qualitativa, investigando um determinado campo específico: o Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul – COREN-RS. Em um primeiro momento, foram coletados dados da inadimplência no Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul entre os anos de 2009 e 2019²⁴ junto ao Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) desse Regional.

Em seguida, levantou-se informação sobre os profissionais inadimplentes, a fim de que fosse analisado o perfil desses inadimplentes, considerando apenas as três principais categorias do COREN-RS: Auxiliar de Enfermagem, Enfermeiro e Técnico de Enfermagem. Cada gestão decide os critérios que consideram uma inscrição ativa e inativa. Portanto, para fins de estudo, serão consideradas inscrições ativas em 2019 aquelas que são informadas no site do COREN-RS em 06 de dezembro de 2019. O total das inscrições inativas não será utilizado devido à imprecisão entre os valores do site e os valores informados pela DTI. Apenas serão utilizadas informações da inadimplência, foco desse trabalho.

Após a coleta, os dados foram organizados e compilados para que fosse possível identificar características comuns entre grupos arranjados por sexo, por faixa etária, por categoria, entre outros. Todavia, optou-se por analisar as três categorias de maior destaque do Conselho: Auxiliar de Enfermagem, Técnico de Enfermagem e Enfermeiro, excluindo-se Obstetritz, com apenas um inscrito registrado, e Atendente de Enfermagem, que são desobrigados a pagar anuidade.

Devido à escassez de bibliografia a respeito da inadimplência dos profissionais da enfermagem com seu Conselho, bem como de Conselhos de Fiscalização Profissional de maneira geral, neste trabalho foi utilizado uma análise da estatística descritiva como método de apreciação dos dados.

Lakatos (2003) define estudo exploratório como uma investigação de pesquisa empírica, cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema. Ou seja, uma investigação preliminar, por meio de documentos e contatos diretos. Ao passo que Gil (2002) informa que boa parte dos estudos exploratórios pode ser definida como pesquisa bibliográfica e explica que esse tipo de estudo é importante para fornecer respostas relativas a causas de determinados fenômenos.

²⁴ Até 06 de dezembro de 2019.

A escolha da estatística descritiva para apresentação dos dados se deu pela necessidade de sintetizar dados espalhados no sistema do COREN-RS. Com isso, torna-se possível figurar certos padrões no que se refere às características dos profissionais inadimplentes. Os dados serão descritos lidando com medidas de tendência central e com medidas de dispersão e apresentados por meio de tabelas e gráficos.

4. ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo serão abordados os dados obtidos por meio de planilhas fornecidas pelo Departamento de Tecnologia da Informação do COREN-RS. Para uma observação inicial, expõem-se informações gerais do Conselho estudado, como, por exemplo, total de inscrições ativas por categoria, com isso, tem-se uma ideia do universo estudado.

Tabela 1: Total de inscrições ativas por categoria.

Categoria	Total	%
Auxiliar de Enfermagem	11.742	9,32
Enfermeiro	25.950	20,60
Técnico de Enfermagem	88.291	70,08
Total	125.983	100,00

Fonte: desenvolvido pelo autor.

Até o início de dezembro de 2019, o COREN-RS possuía 125.983 inscrições ativas em seu cadastro, podendo uma pessoa ter inscrição ativa em mais de uma categoria e essa, por sua vez, ser somada a esse montante. As inscrições podem ser canceladas ou transferidas mesmo que possuam pendências financeiras. Ou seja, os profissionais inadimplentes com este Conselho podem estar ativos ou não.

Tabela 2: Inadimplentes em 2019 por categoria.

Categoria	Total	%
Auxiliar de Enfermagem	12.199	18,24
Enfermeiro	7.313	10,94
Técnico de Enfermagem	47.355	70,82
Total	66.867	100,00

Fonte: desenvolvido pelo autor.

O total de inadimplentes, em dezembro de 2019, representa 53,08% do total de inscrições ativas, sendo sua maioria composta pela categoria de Técnico de Enfermagem. Por outra ótica, comparando cada categoria com a totalidade dos inadimplentes, a categoria com maior inadimplência é a de Técnico de Enfermagem (70,82%), seguida da de Auxiliar de Enfermagem (18,24%) e da de Enfermeiro (10,94%).

No entanto, observando as categorias individualmente, relacionando cada categoria com ela mesma, a categoria de Auxiliar de Enfermagem possui 103,89% de seus inscritos

inadimplentes, seguida de 53,64% de Técnico de Enfermagem e 28,18% de Enfermeiro. Isso ocorre, pois há inscrições inadimplentes as quais estão inativas²⁵.

Tabela 3: Inscrições inadimplentes ativas e inativas em 2019 por categoria.

Categoria	Inadimplentes		Inadimplentes		Total	%
	inscrições inativas	%	inscrições ativas	%		
Auxiliar de Enfermagem	4.316	6,45	7.883	11,79	12.199	18,24
Enfermeiro	872	1,30	6.441	9,63	7.313	10,94
Técnico de Enfermagem	5.444	8,14	41.911	62,68	47.355	70,82
Total	10.632	15,90	56.235	84,10	66.867	100,00

Fonte: desenvolvido pelo autor.

O que se nota, na tabela acima, é que, do total de inadimplentes, 10.632 (15,90%) são de inscrições inativas e outros 56.235 (84,10%) são de inscrições ativas. A maioria dos inadimplentes possui inscrição ativa. Dá-se a entender, com isso, que estão atuando na área. Contudo, há carência de informação se realmente estão atuando e, se estão, do motivo que leva ao não pagamento das anuidades. Inscrições ativas de Técnico de Enfermagem lideram a inadimplência atualmente (62,68%).

Assim sendo, na comparação com a totalidade, a categoria de Técnico de Enfermagem se destaca por ser a maior categoria com inscrições ativas, com inscrições inativas e com inscrições inadimplentes, embora seja a categoria que menos tem inscrição inativa em relação às inscrições totais de cada categoria.

Como o COREN-RS necessita da verba das anuidades para manter suas atividades, cabe julgar a importância da análise da inadimplência. Tem-se, portanto, por necessário também a observação do histórico desses acontecimentos.

²⁵ O COREN-RS considera inscrições inativas toda aquela que não é gerado carnê de anuidade, como é o caso da Remida: situação da inscrição em que o profissional pode atuar na área, mas está desobrigado a pagar anuidade.

Quadro 11: Total de inscrições ativas por categoria por ano - 2009 a 2019.

Ano	Categoria			Total por ano
	Auxiliar de Enfermagem	Enfermeiro	Técnico de Enfermagem	
2009	10.631	9.686	36.415	56.732
2010	10.666	10.945	40.300	61.911
2011	10.708	12.342	44.503	67.553
2012	10.790	14.202	50.133	75.125
2013	10.838	15.764	54.864	81.466
2014	10.879	16.657	59.190	86.726
2015	10.919	17.752	63.785	92.456
2016	10.949	19.535	69.487	99.971
2017	10.977	20.902	75.263	107.142
2018	10.998	22.900	81.107	115.005
2019	11.742	25.950	88.291	125.983

Fonte: desenvolvido pelo autor.

É possível notar, no quadro acima, que em todas as categorias há aumento de inscrições ativas ano após ano. Apesar de não haver mais concurso público no Rio Grande do Sul para o cargo de Auxiliar de Enfermagem e essa categoria estar sendo substituída aos poucos pela de Técnico de Enfermagem, ao longo dos últimos 10 anos houve aumento – mesmo que pequeno – no número de inscrições ativas para essa categoria.

A categoria de Técnico de Enfermagem sempre superou as demais categorias em número de inscrições ativas. A categoria de Enfermeiro passou a superar a de Auxiliar de Enfermagem a partir de 2010. A categoria de Auxiliar de Enfermagem aumentou, em média, 111 inscrições ativas por ano, enquanto a de Enfermeiro e a de Técnico de Enfermagem aumentaram, em média, respectivamente, 1.626 e 5.188.

Considerando a junção das categorias, o COREN-RS tem, em média, um aumento em torno de 6.925 inscrições ativas por ano. Ou seja, apesar dos cancelamentos, transferências e novas inscrições, periodicamente, há um aumento médio de, aproximadamente, 577 inscrições ativas por mês. Estranhamente, entre 2018 e 2019, foi quando ocorreu o maior aumento de inscrições ativas em todas as categorias.

Por suposição, o aumento de inscrições ativas acarreta no aumento da arrecadação do Conselho. No entanto, essa premissa não é verdadeira, uma vez que não há garantias de pagamento das anuidades até seu vencimento por parte dos profissionais inscritos. E, dessa forma, o COREN-RS dispõe de inscritos inadimplentes, como exposto a seguir.

Quadro 12: Total de inadimplentes por categoria por ano - 2009 a 2019.

Ano	Categoria			Total por ano
	Auxiliar de Enfermagem	Enfermeiro	Técnico de Enfermagem	
2009	14.948	1.429	9.821	26.198
2010	15.003	1.436	10.886	27.325
2011	12.360	1.143	11.362	24.865
2012	12.434	1.355	13.091	26.880
2013	11.756	1.518	14.321	27.595
2014	11.793	1.728	16.573	30.094
2015	11.935	2.022	19.251	33.208
2016	11.519	2.378	21.241	35.138
2017	12.876	3.999	33.077	49.952
2018	12.392	4.812	36.661	53.865
2019	12.199	7.313	47.355	66.867

Fonte: desenvolvido pelo autor.

No que diz respeito à inadimplência, vê-se, nos últimos 10 dez anos, uma diminuição na categoria de Auxiliar de Enfermagem. De 2009 a 2019, houve queda de 2.749 inscritos inadimplentes, enquanto, em comparação com o número de inscrições ativas, no mesmo período, houve um aumento de 1.111. Nessa categoria, apesar de ter havido uma aumento de 1.357 inscrições inadimplentes de 2016 para 2017, há uma contração média de 275 inscrições inadimplentes por ano, tendo sua maior queda de 2010 para 2011.

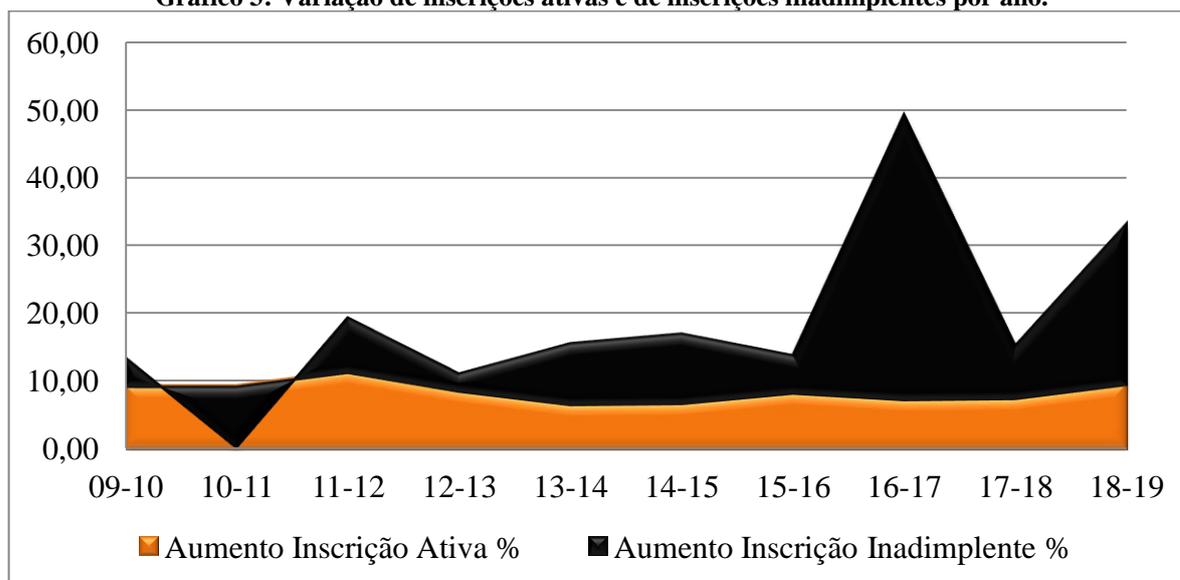
Já na categoria de Enfermeiro, há um aumento médio anual de 588 inscrições inadimplentes, tendo seu maior aumento de 2018 para 2019. Trata-se de mais de 1/3 do aumento médio de inscrições ativas na categoria. Na categoria de Técnico de Enfermagem, o aumento médio é mais acentuando: 3.753 inscrições inadimplentes por ano. Trata-se de quase 3/4 do aumento médio de inscrições ativas na categoria. Nas categorias de Enfermeiro e de Técnico de Enfermagem houve dois períodos de alta considerável que puxaram a média para cima: de 2016 para 2017 e de 2018 para 2019. Já na categoria de Auxiliar de Enfermagem, apenas no período de 2016 para 2017 teve aumento significativo.

Quadro 13: Variação de inscrições ativas e de inscrições inadimplentes por ano.

Ano	Variação	
	Aumento Inscrição %	Aumento Inadimplentes %
2009 - 2010	9,13	4,33
2010 - 2011	9,11	-8,92
2011 - 2012	11,21	8,11
2012 - 2013	8,44	2,62
2013 - 2014	6,47	9,05
2014 - 2015	6,63	10,33
2015 - 2016	8,15	5,62
2016 - 2017	7,20	42,09
2017 - 2018	7,36	7,83
2018 - 2019	9,43	23,84

Fonte: desenvolvido pelo autor.

Constata-se, pelo quadro acima, que somente de 2010 para 2011 houve redução da inadimplência, em todo restante do período estudado houve aumento. Em seis períodos, o aumento das inscrições inadimplentes foi superior ao aumento das inscrições ativa. Em quatro períodos isso não ocorreu: de 2009 para 2010, de 2010 para 2011, de 2012 para 2013 e de 2015 para 2016.

Gráfico 3: Variação de inscrições ativas e de inscrições inadimplentes por ano.

Fonte: desenvolvido pelo autor.

Além disso, é notável, em dois períodos, um grande pico no aumento das inscrições inadimplentes, de 2016 para 2017 e de 2018 para 2019, enquanto as inscrições ativas crescem com certa constância. Em média, as inscrições ativas cresceram 8,31% ao ano. Por outro lado, as inscrições inadimplentes cresceram, em média, 10,49% anualmente.

Quadro 14: Variação de inscrições ativas e de inadimplentes por categoria por ano.

Ano	Categoria					
	Auxiliar de Enfermagem		Enfermeiro		Técnico de Enfermagem	
	Variação Insc. %	Variação Inad. %	Variação Insc. %	Variação Inad. %	Variação Insc. %	Variação Inad. %
2009 - 2010	0,33	0,37	13,00	0,49	10,67	10,84
2010 - 2011	0,39	-17,62	12,76	-20,40	10,43	4,37
2011 - 2012	0,77	0,60	15,07	18,55	12,65	15,22
2012 - 2013	0,44	-5,45	11,00	12,03	9,44	9,40
2013 - 2014	0,38	0,31	5,66	13,83	7,88	15,73
2014 - 2015	0,37	1,20	6,57	17,01	7,76	16,16
2015 - 2016	0,27	-3,49	10,04	17,61	8,94	10,34
2016 - 2017	0,26	11,78	7,00	68,17	8,31	55,72
2017 - 2018	0,19	-3,76	9,56	20,33	7,76	10,84
2018 - 2019	6,76	-1,56	13,32	51,97	8,86	29,17

Fonte: desenvolvido pelo autor.

Dessa forma, é possível perceber que a grande variação de 2016 para 2017 e de 2018 para 2019 ocorreu devido ao crescimento da inadimplência das categorias de Enfermeiro e de Técnico de Enfermagem, com destaque para a categoria de Enfermeiro, que aumento 68,17% e 51,97% suas inscrições inadimplentes, respectivamente.

Até agora, temos a categoria de Técnico de Enfermagem como a que mais cresce e a mais inadimplente, proporcionalmente. Contudo, vale destacar outras características do profissional inadimplente, com a intenção de inteirar-se de algumas particularidades.

Um estudo inédito traçando o perfil da enfermagem no Brasil, abrangendo um universo de mais de 1,8 milhão de profissionais, foi realizado pelo COFEN em conjunto com a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz)²⁶. Nele, dentre outras informações, há a constatação de maioria feminina. Todavia, o estudo vê o surgimento de uma nova tendência, a de

²⁶ Relatório final disponível em <<http://www.cofen.gov.br/perfilenfermagem/pdfs/relatoriofinal.pdf>>. Acesso em 01 dezembro 2019.

“masculinização” da enfermagem, com 14,4% de homens nessa área. Com foco no perfil da inadimplência, identificou-se:

Tabela 4: Inadimplentes em 2019 por categoria por sexo com relação ao total de cada sexo.

Sexo	Auxiliar de Enfermagem	%	Enfermeiro	%	Técnico de Enfermagem	%	Total	%
Feminino	10.401	17,97	6.426	11,10	41.063	70,93	57.890	86,57
Masculino	1.798	20,03	887	9,88	6.292	70,09	8.977	13,43
Total	12.199	-	7.313	-	47.355	-	66.867	100,00

Fonte: desenvolvido pelo autor.

Temos que, praticamente, o mesmo percentual visto acima se reflete no número de inadimplentes no sexo masculino, quando dividimos por sexo. Ademais, nota-se, novamente, a predominância na categoria de Técnico de Enfermagem. A porcentagem descrita logo após as categorias na Tabela 4 aponta quanto cada sexo de cada categoria representa do total de inadimplentes de cada sexo. Isto é, de 57.890 inadimplentes do sexo feminino, 17,97% são Auxiliares de Enfermagem, 11,10% são Enfermeiras e 70,93% são Técnicas de Enfermagem.

Tabela 5: Inadimplentes em 2019 por categoria por sexo com relação ao total de inadimplentes.

Sexo	Auxiliar de Enfermagem	%	Enfermeiro	%	Técnico de Enfermagem	%	Total	%
Feminino	10.401	15,55	6.426	9,61	41.063	61,41	57.890	86,57
Masculino	1.798	2,69	887	1,33	6.292	9,41	8.977	13,43
Total	12.199	18,24	7.313	10,94	47.355	70,82	66.867	100,00

Fonte: desenvolvido pelo autor.

Na comparação do total de cada sexo de cada categoria pelo total de inadimplentes, temos que 1,33% dos inadimplentes são da categoria de Enfermeiro do sexo masculino e 2,69%, são da categoria de Auxiliar de Enfermagem também do sexo masculino, a menor e a segunda menor porcentagem, respectivamente. Vemos, portanto, na Tabela 5 que o sexo feminino na categoria de Técnico de Enfermagem representa mais da metade do total de inscrições inadimplentes (61,41%).

Outra característica importante de destacar é a faixa etária onde concentra o maior número de inadimplentes. Seguindo a mesma divisão de faixa etária utilizada pelo IBGE ao expor as taxas de desocupação, temos:

Tabela 6: Inadimplentes em 2019 por categoria por faixa etária.

Faixa Etária	Auxiliar de Enfermagem	Enfermeiro	Técnico de Enfermagem	Total	%
18 a 24 anos	2	31	1.740	1.773	2,65
25 a 39 anos	140	3.771	23.375	27.286	40,81
40 a 59 anos	7.470	2.855	20.434	30.759	46,00
60 anos ou mais	4.587	656	1.806	7.049	10,54
Total	12.199	7.313	47.355	66.867	100,00

Fonte: desenvolvido pelo autor.

Na categoria de Auxiliar de Enfermagem, os maiores inadimplentes são os que se encontram na faixa etária de 40 a 59 anos, seguidos da de 60 anos ou mais. Isso é facilmente explicado por se tratar de uma categoria em extinção no Rio Grande do Sul. Por outro lado, são facilmente perceptíveis valores muito elevados em duas faixas etárias: de 25 a 39 anos e de 40 a 59 anos. A soma dessas duas faixas representa 86,81% do total de inadimplentes.

Uma vez que os valores nessas duas faixas etárias são muito próximos, optou-se por detalhar mais essa divisão. De 25 a 59 anos, são 35 idades. Ao dividir esse total pela metade, temos 17,5. Todavia, para fins de cálculos foram trabalhados números inteiros. Portanto, por maioria simples, foram separadas as 18 idades com maior número de inadimplentes. Por conseguinte, obtém-se o foco em uma nova faixa etária.

Tabela 7: Faixa etária com maior inadimplência.

Faixa Etária	Auxiliar de Enfermagem	Enfermeiro	Técnico de Enfermagem	Total	%
até 29 anos	40	713	6.606	7.359	11,01
30 a 47 anos	2.369	4.777	30.705	37.851	56,61
48 a 65 anos	7.560	1.517	9.531	18.608	27,83
66 anos ou mais	2.230	306	513	3.049	4,56
Total	12.199	7.313	47.355	66.867	100,00

Fonte: desenvolvido pelo autor.

Segundo informações de um artigo publicado no site Brasil Econômico²⁷, o brasileiro tem seu primeiro emprego com carteira assinada, em média, após os 28 anos de idade. Isso corrobora com a escolha da divisão das faixas etárias. Constata-se, além disso, que a faixa etária que concentra o maior número de inadimplentes é entre 30 e 47 anos, registrando

²⁷ Disponível em <<https://economia.ig.com.br/2019-05-12/brasileiro-tem-primeiro-emprego-com-carteira-assinada-em-media-apos-os-28-anos.html>>. Acesso em 03 dezembro 2019.

56,61% do total. Em seguida, com, aproximadamente, 1/4 dos inadimplentes, vê-se a faixa etária de 48 a 65 anos. Outro aspecto importante a ser considerado é o estado civil, pois altera a renda familiar.

Tabela 8: Inadimplentes em 2019 por categoria por estado civil.

Estado Civil	Auxiliar de Enfermagem	Enfermeiro	Técnico de Enfermagem	Total	%
CASADA(O)	4.639	1.824	11.696	18.159	27,16
DESQUITADA(O)	137	6	20	163	0,24
DIVORCIADA(O)	721	334	2.363	3.418	5,11
OUTROS	187	35	85	307	0,46
SEPARADA(O)	309	198	1.457	1.964	2,94
SOLTEIRA(O)	6.024	4.887	31.488	42.399	63,41
VIUVA(O)	182	29	246	457	0,68
Total	12.199	7.313	47.355	66.867	100,00

Fonte: desenvolvido pelo autor.

Os dois principais grupos de inadimplentes são solteira(o) e casada(o), observando-se uma predominância de inadimplentes solteiras(os) (63,41%), enquanto casadas(os) representa mais de 1/4 (27,16%) do total. A inadimplência do estado civil solteira(o) é maioria em todas as categorias. Ao comparar estado civil à faixa etária, vemos:

Tabela 9: Inadimplentes em 2019 por faixa etária por estado civil.

Estado Civil	Feminino	Masculino	Total	%
CASADA(O)	15.899	2.260	18.159	27,16
DESQUITADA(O)	148	15	163	0,24
DIVORCIADA(O)	3.183	235	3.418	5,11
OUTROS	277	30	307	0,46
SEPARADA(O)	1.849	115	1.964	2,94
SOLTEIRA(O)	36.092	6.307	42.399	63,41
VIUVA(O)	442	15	457	0,68
Total	57.890	8.977	66.867	100,00

Fonte: desenvolvido pelo autor.

Nessa comparação, verifica-se que dos 42.399 do estado civil solteira(o), 36.092 (85,12%) são do sexo feminino, enquanto os outros 6.307 (14,88%) são do sexo masculino. Em seguida, vem o estado civil casada(o), com 15.899 (87,55%) do sexo feminino e 2.260 (12,45%) do sexo masculino. Como informações isoladas, esses dados não representam

muito. No entanto, com isso, é possível estreitar ainda mais as principais características da maioria dos inadimplentes do COREN-RS.

Muitas dúvidas são levantadas a respeito da inadimplência. Será que os profissionais não pagam porque não querem? Será que não pagam porque não podem? Será que não pagam porque esquecem? Ou será que não pagam porque não recebem os boletos em suas residências?

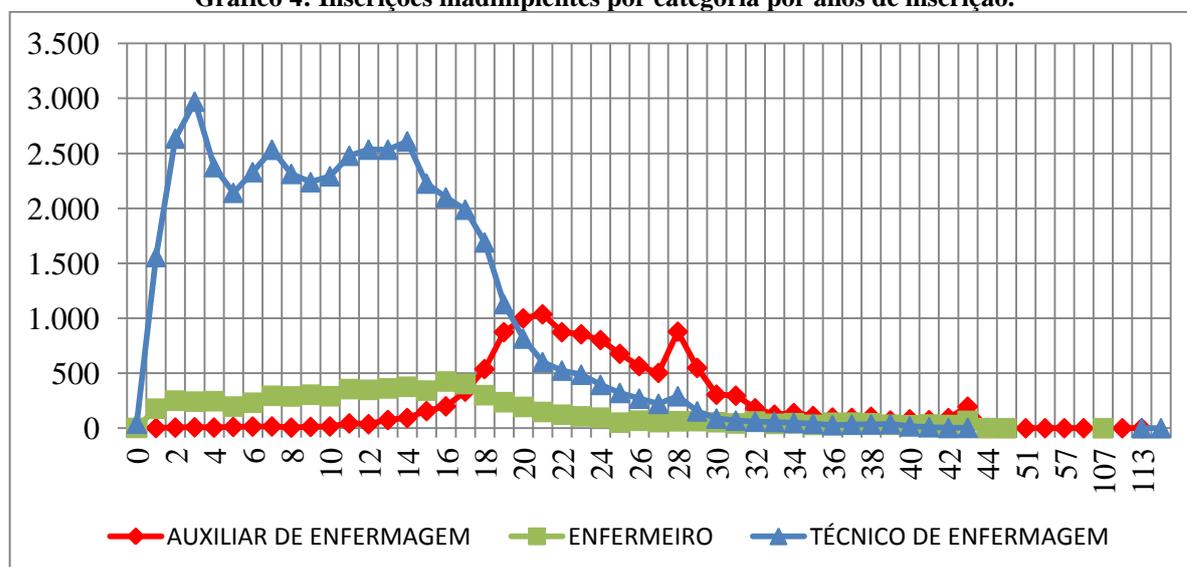
Tabela 10: Relação de endereço atualizado e desatualizado por categoria.

Categoria	Endereço	Desatualizado	Endereço	Atualizado	Total
	desatualizado	%	atualizado	%	
Auxiliar de Enfermagem	2.676	4,00	9.523	14,24	12.199
Enfermeiro	471	0,70	6.842	10,23	7.313
Técnico de Enfermagem	3.290	4,92	44.065	65,90	47.355
Total	6.437	9,63	60.430	90,37	66.867

Fonte: desenvolvido pelo autor.

A tabela acima aponta que 90% dos endereços cadastrados no registro das inscrições inadimplentes estão atualizados. Não é possível, porém, garantir que os endereços informados são dos próprios profissionais. Ao se inscreverem no Conselho, devem apresentar comprovante de residência. Entretanto, a mudança de endereço pode ser feita pelo site do Conselho após realização de um cadastro. Além disso, é possível ter uma ideia de quando esse profissional passa a ser inadimplente e com quantos anos de inscrição concentra o maior número de inscrições inadimplentes.

Gráfico 4: Inscrições inadimplentes por categoria por anos de inscrição.



Fonte: desenvolvido pelo autor.

O Gráfico 4 ilustra o número de inscrições inadimplentes dividido por anos de inscrição no COREN-RS. Isto é, dos 3 aos 14 anos de inscrição, há entre 2 mil e 3 mil inscrições inadimplentes para cada ano. Mais da metade das inscrições inadimplente encontra-se entre esse período. Subentende-se, com isso, que após 15 anos de inscrição no Conselho o profissional passa a regularizar seus débitos.

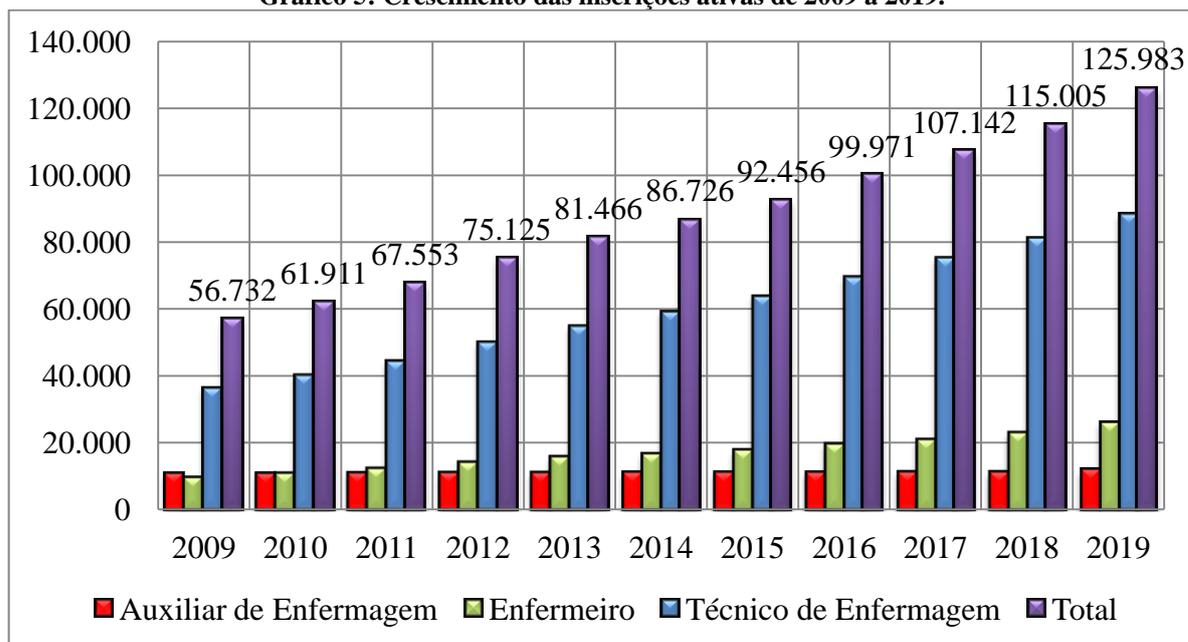
5. RESULTADOS

Após dissecar todas as informações possíveis da inadimplência e das características do inadimplente do COREN-RS, temos, em síntese, o seguinte.

5.1. Inadimplência

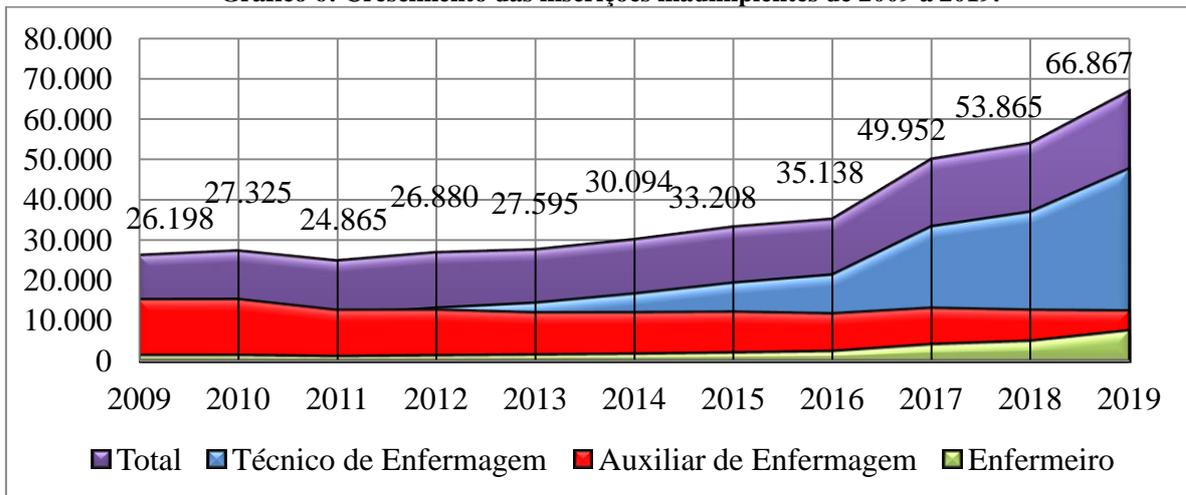
Periodicamente, profissionais da enfermagem inscrevem-se em seu Conselho da região que pretende trabalhar. Além disso, tantos outros solicitam o Cancelamento, a Transferência, a Inscrição Remida, a Suspensão Temporária. Enfim, outros procedimentos que transformam sua inscrição ativa em inativa. Mesmo assim, o COREN-RS apresenta um aumento no número de inscrições ativa. Isto é, o número de novas inscrições, anualmente, supera o número de inativações de inscrição.

Gráfico 5: Crescimento das inscrições ativas de 2009 a 2019.



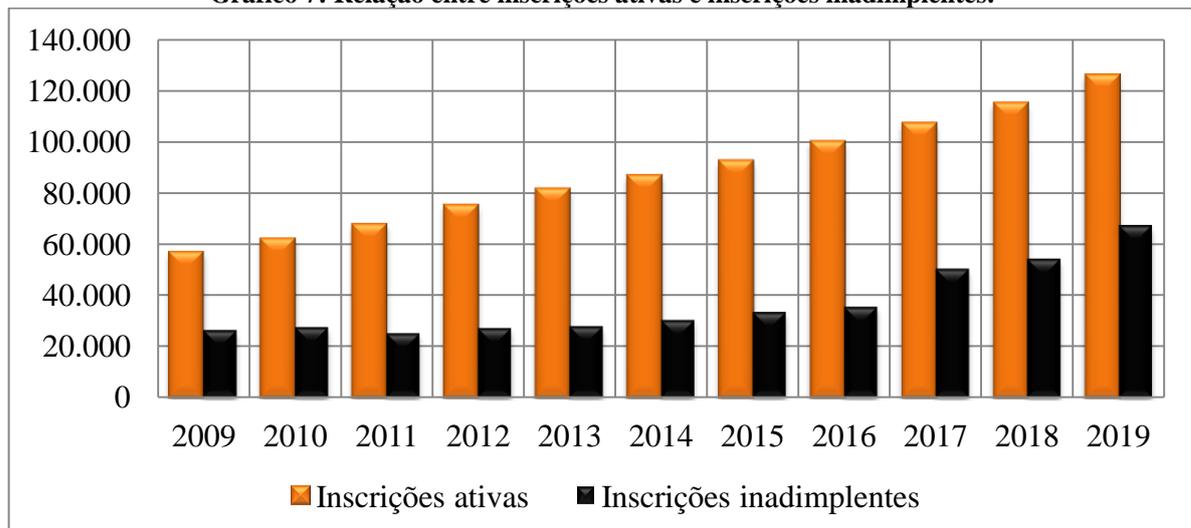
Fonte: desenvolvido pelo autor.

Por outro lado, o aumento no número de novas inscrições tem gerado o aumento da inadimplência. Uma vez que, apenas é obrigatória a quitação dos débitos para solicitar Inscrição Remida, no restante dos serviços essa obrigação não se aplica. Com isso, há inscrições ativas e inativas com pendências financeiras. E essas inscrições inadimplentes vêm crescendo no período estudado.

Gráfico 6: Crescimento das inscrições inadimplentes de 2009 a 2019.

Fonte: desenvolvido pelo autor.

De 2009 até o início de dezembro de 2019, a inadimplência aumentou em torno de 2,5 vezes. A única categoria que houve queda na inadimplência foi a de Auxiliar de Enfermagem, que diminuiu 18,39%. A inadimplência de Enfermeiro aumentou um pouco mais de 5 vezes nesse período, enquanto a de Técnico de Enfermagem aumentou quase 5 vezes. De qualquer forma, o número de inscrições inadimplentes de Técnico de Enfermagem é quase 6,5 vezes maior que o de Enfermeiro.

Gráfico 7: Relação entre inscrições ativas e inscrições inadimplentes.

Fonte: desenvolvido pelo autor.

Nos últimos anos, tanto a inadimplência quanto as inscrições ativas têm crescido e, ao que tudo indica, sem controle por parte das gestões do COREN-RS. Entretanto, nem todas as inscrições inadimplentes estão ativas.

Tabela 11: Relação entre inscrições ativas e inscrições ativas inadimplentes por categoria.

Categoria	Inscrições ativas	Inscrições ativas inadimplentes	%
Auxiliar de Enfermagem	11.742	7.883	6,26
Enfermeiro	25.950	6.441	5,11
Técnico de Enfermagem	88.291	41.911	33,27
Total	125.983	56.235	44,64

Fonte: desenvolvido pelo autor.

Em comparação com as inscrições que, hipoteticamente, estão atuando na área, temos uma inadimplência de 44,64%. Isto é, 9 em cada 20 profissionais atuantes, não cumprem sua obrigação pecuniária com seu Conselho. Com isso, dispomos que, individualizando as categorias e arredondo para fins de comparação, na categoria de Auxiliar de Enfermagem, a cada 10 inscrições ativas, temos 6 inscrições ativas inadimplentes. Na categoria de Enfermeiro, a cada 20 inscrições ativas, temos 5 inscrições ativas inadimplentes. Já na categoria de Técnico de Enfermagem, a cada 10 inscrições ativas, 5 são ativas inadimplentes.

A categoria de Auxiliar de Enfermagem apresentou queda da inadimplência, logo, há tendência de reversão desse cenário. Em contrapartida, as categorias de Enfermeiro e Técnico de Enfermagem apresentaram aumento da inadimplência. Com isso, temos, por enquanto, a categoria de Técnico de Enfermagem como a mais inadimplente. Algumas inscrições se tornam inadimplentes logo no primeiro ano de inscrição.

Tabela 12: Inscrições inadimplentes por categoria nos primeiros treze anos de inscrição.

Quantidade de anos de inscrição	Categoria			Total	%
	Auxiliar de Enfermagem	Enfermeiro	Técnico de Enfermagem		
0		4	42	46	0,13
1	3	179	1.558	1.740	4,99
2	7	252	2.635	2.894	8,30
3	10	243	2.971	3.224	9,25
4	7	247	2.376	2.630	7,54
5	13	198	2.142	2.353	6,75
6	16	233	2.330	2.579	7,40
7	17	296	2.534	2.847	8,17
8	7	290	2.314	2.611	7,49
9	13	306	2.239	2.558	7,34
10	17	292	2.293	2.602	7,46
11	45	357	2.479	2.881	8,26
12	38	350	2.535	2.923	8,38
13	76	363	2.534	2.973	8,53
Total	269	3.610	30.982	34.861	100,00

Fonte: desenvolvido pelo autor.

Dentre as 66.867 inscrições inadimplentes e das 54 possibilidades de anos de inscrição no Conselho, separou-se os primeiros trezes anos, uma vez que é o período que concentra mais da metade das inscrições inadimplentes (52,13%). Das 34.861 inscrições inadimplentes desse período, 30.982 são da categoria de Técnico de Enfermagem, representando 88,87%. Isso mostra que a inadimplência se inicia sem ao menos o profissional completar um ano de inscrição no COREN-RS. Todavia, quem são esses inadimplentes?

5.2. Inadimplente

Inúmeras são as características de cada uma das inscrições inadimplentes. Foram separados, porém, atributos disponíveis no banco de dados do COREN-RS, tendo, com isso, as principais e as predominantes particularidades desse grupo. Como já visto, a categoria de Técnico de Enfermagem possui o maior número de inscrições tanto ativas quanto inadimplentes.

Para se aproximar do perfil da inscrição inadimplente, fez-se necessária a divisão por sexo, por faixa etária, por estado civil, por situação cadastral (ativo ou inativo) e por situação do endereço (atualizado ou desatualizado). Em vista disso, têm-se as características mais relevantes da maioria das inscrições inadimplentes, composta por:

- Sexo feminino (86,57%);
- Faixa etária de 30 a 47 anos (56,61%);
- Estado civil solteira(o) (63,41%);
- Situação cadastral: ativo (62,68%)
- Situação do endereço: atualizado (90,37%);

Sendo assim, de posse dos dados obtidos até aqui, é possível esboçar o perfil da inscrição inadimplente que mais se destaca. Temos, portanto, com mais inadimplentes a categoria de Técnico de Enfermagem, com inscrição ativa, do sexo feminino, com idade entre 30 e 47 anos, solteira, cujo endereço está atualizado no cadastro do COREN-RS.

Quadro 15: Principais características da inscrição inadimplente no COREN-RS em 2019.

Item	Característica
Categoria	Técnico de Enfermagem
Sexo	Feminino
Faixa etária	30 a 47 anos
Estado civil	Solteira
Situação cadastral	Ativo
Situação do endereço	Atualizado

Fonte: desenvolvido pelo autor.

Desse modo, temos que inscrições com todas essas características são maioria dentre as inadimplentes, tendo um total de 15.284 inscrições inadimplentes. Trata-se de um grupo bem específico que, se convertida à situação adimplente, diminuiria a inadimplência em 22,86%.

6. CONCLUSÃO

A inadimplência é um fator preocupante para um órgão cuja fonte de receita principal é a anuidade gerada aos seus profissionais inscritos. Além do mais, é um conceito cujos parâmetros devem ser claros e determinados, a fim de se ter controle. Apesar disso, o COREN-RS não dispõe de clareza dessas informações, pois não há consenso sobre o que é considerado inadimplência e quem é considerado inadimplente.

Dessa maneira, e com a ajuda de um relatório gerado pelo DTI desse Conselho com informações específicas para execução desse trabalho, percebeu-se a variação da inadimplência e das inscrições ativas na última década, da mesma maneira que se evidenciou a ineficácia da atual política de cobrança do COREN-RS.

Nesse período, houve um aumento tímido no número de inscrições ativas na categoria de Auxiliar de Enfermagem. Provavelmente, pela gradual extinção da profissão no Rio Grande do Sul. Por outro lado, houve queda na inadimplência, um sinal positivo para esse cenário, já que os profissionais dessa área, que já apresentam baixos salários, têm de buscar outra profissão.

A categoria de Enfermeiro mostrou um número elevado de inscrições ativas em 2019, mesmo que o ano ainda não tenha acabado. Esse número pode aumentar, devido às formaturas e novas inscrições em dezembro. Com uma média de crescimento em torno de 1.600 inscrições ativas por ano e, somente de 2018 para 2019, aumentou por volta de 3.000 inscrições ativas, isso representa quase o dobro da média.

É um dado que merece atenção para futuros estudos, já que o aumento da inadimplência vem acompanhando o aumento das inscrições: com média de 588 inscrições inadimplentes por ano, apenas de 2018 para 2019, houve um aumento de 2.501 inscrições inadimplentes. Isto é, um pouco mais que quatro vezes maior que a média anual. Se esses aumentos médios se mantiverem, *ceteris paribus*, em 2035, o número de inscrições inadimplentes nessa categoria superará o número de inscrições ativas.

Sendo as inscrições ativas potenciais pagadoras, temos que a cada 10 inscrições ativas, cerca de 4 são inadimplentes. E dessas, 3 são da categoria de Técnico de Enfermagem. A categoria de Técnico de Enfermagem se destacou como a mais inadimplente. Outras características dominantes dos inadimplentes são: sexo feminino, endereço atualizado em seu cadastro, inscrição ativa, inscrição no COREN-RS entre 0 e 13 anos, estado civil solteira e com idade entre 30 e 47 anos.

Apesar de a variação dos inadimplentes ser maior em sete, dos dez períodos analisados no Quadro 14, e mesmo que, atualmente, o valor da anuidade de Enfermeiro seja 1,5 vezes maior que o valor da anuidade de Técnico de Enfermagem, em números absolutos, como visto no Quadro 12, a quantidade de Técnicos de Enfermagem inadimplentes supera em 547,55% a de Enfermeiros. Isto é, em torno de seis vezes mais. Portanto, é importante o foco nessa categoria por qualquer que seja a política de cobrança adotada pelo COREN-RS. Apesar disso, há de se ter atenção também na crescente inadimplência apresentada na categoria de Enfermeiro.

Um grande desafio foi superado na elaboração desse trabalho, pois a escassez de informação e a desordem das informações obtidas foram os maiores obstáculos. Apesar disso, esse espaço em branco deixa de existir, e os dados expostos aqui poderão servir para estudos futuros. Mesmo assim, há algumas lacunas a ser preenchidas. Espera-se, com isso, incutir ânimo para estudos futuros, como, por exemplo, analisar o período de 2016 a 2019 para entender o(s) motivo(s) do aumento da inadimplência e estudar quanto, monetariamente, a inadimplência do perfil identificado representa para o COREN-RS.

A inadimplência tem sido assunto recorrente ultimamente, ouve-se muito a palavra “crise”. Para que essa realidade não se torne um grave problema para o sistema COFEN/CORENs, sugere-se, inicialmente ao COFEN, padronizar o conceito de inadimplente, de inscrição ativa e inativa, pois cada Regional entende de sua maneira e os resultados são irrealistas. Além disso, cada gestão de cada Regional pode ter um entendimento diferente e, com isso, mudar periodicamente. Com a padronização dos dados, torna-se possível uma ação conjunta efetiva.

Para o COREN-RS, especificamente, sugere-se identificar em seu sistema quais inscrições estão ativas, inadimplentes e sem registro de local de trabalho e orientar esses profissionais a cancelar sua inscrição enquanto não estiver atuando na área, para que cesse a geração de mais anuidades, além de informar sobre a Reinscrição, que pode ser efetuada quando esse profissional quiser voltar a atuar na área, uma vez que esse procedimento é concluído no momento da solicitação presencial e não há cobrança de taxa, conforme Decisão COREN-RS nº 175/2019.

Ademais, é importante que o Conselho oriente seus profissionais sobre a obrigatoriedade e a necessidade do pagamento das anuidades, como também sobre possíveis sanções aos inadimplentes. Mas mais do que orientar, o Conselho poderia dar dicas de educação financeira, ministrar palestras a respeito desse assunto, algo que agregue no dia a dia do profissional inscrito.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBUQUERQUE, Flávia. **Inadimplência no país cresce 4,41% em 2018**. Agência Brasil. São Paulo, 2019. Disponível em <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2019-01/inadimplencia-no-pais-cresce-441-em-2018>>. Acesso em 20 outubro 2019.

BLATT, Adriano. **Cobrança por telefone e negociação com inadimplentes**. ed. 2. São Paulo: Nobel, 2005. Disponível em <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=xWZBO78muaEC&oi=fnd&pg=PA9&dq=%22cobran%C3%A7a%22%3B%22receptiva%22&ots=bCCU8m5fv6&sig=O9rO3nnICjTtCEM36RARyH9N3RQ#v=onepage&q=%22cobran%C3%A7a%22%3B%22receptiva%22&f=false>>. Acesso em 11 outubro 2019.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL. Lei nº 5.905, de 12 de julho de 1974. Dispõe sobre a criação dos Conselhos Federal e Regionais de Enfermagem e dá outras providências. Brasília, 1973. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5905.htm>. Acesso em 05 outubro 2019.

CASTRO, José Roberto. **Inadimplência atinge número recorde: quais as causas e as consequências**. Nexo Jornal. São Paulo, 2017. Disponível em: <<https://www.nexojornal.com.br/expresso/2017/07/04/Inadimpl%C3%A7a-atinge-n%C3%BAmero-recorde-quais-as-causas-e-as-consequ%C3%A7oes>>. Acesso em 13 outubro 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. ed. 4. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2002.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. ed. 5. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2003.

LOPES, Carlos Thomaz Guimarães. **Planejamento e estratégia empresarial**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 1976.

MINTZBERG, Henry . **Ascensão e Queda do Planejamento Estratégico**. São Paulo: Bookman, 2004. Disponível em <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=1De7yPNT9s0C&oi=fnd&pg=PA9&ots=yR4T6vh45l&sig=tpmgXPkHZKDtLMeGuMz3KpgCS0c&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false>. Acesso em 16 novembro 2019.

MINTZBERG, Henry; AHLSTRAND, Bruce; LAMPEL, Joseph. **Safári de Estratégia: um roteiro pela selva do planejamento estratégico**. Porto Alegre: Bookman, 2000. Disponível em <<https://docero.com.br/doc/50xx1c>>. Acesso em 16 novembro 2019.

PISCITELLI, Roberto Bocaccio. **Conselhos de Fiscalização Profissional e Respektivas Anuidades**. Nota Técnica, 2008. Disponível em <<https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/estudos-e-notas-tecnicas/publicacoes-da-consultoria-legislativa/areas-da-conle/tema10/2008-17053.pdf>>. Acesso em 20 outubro 2019.

PORTER, Michael Eugene. **Competição: estratégias competitivas essenciais**. 13. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999. Disponível em <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=SMfDDZCuCIEC&oi=fnd&pg=PA7&ots=SG6aLVUWPr&sig=F93e9KcDfUgY2ecwSDrczlUswRY&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false>. Acesso em 16 novembro 2019.

RIBEIRO, Rodrigo; LARA, Ricardo. **O endividamento da classe trabalhadora no Brasil e o capitalismo manipulatório**. Serv. Soc. Soc., n. 126, p. 340-359. São Paulo, mai/ago 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n126/0101-6628-sssoc-126-0340.pdf>>. Acesso em 19 outubro 2019.

SANTOS, Elaine Bronze dos; ESTENDER, Antônio Carlos. **Análise da inadimplência associativa de uma entidade de classe**. In Revista Científica do ITPAC, Araguaína, v.9, n.1, Pub.9, Fevereiro 2016.

SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO – BRASIL. **Inadimplência de Pessoas Físicas: Dados referentes a janeiro de 2019**. Brasília, 2019.