

PREJUÍZO E DESGASTES NAS REPETIÇÕES DAS ROTINAS DO DIA A DIA NAS IES



Sabrina Fanhani
Graduada em
Contabilidade e
em Gestão de
Recursos Humanos,
especialista em
Gestão Empresarial
e consultora nas
áreas de Central
de Serviços
Compartilhados e
Gestão Integrada de
Talentos da Hoper

Sabemos o quanto a repetição das atividades no nosso dia a dia interfere nas relações. Muitos relacionamentos profissionais e afetivos caem na rotina diariamente. É necessário um olhar diferenciado para que possamos encontrar motivações e vontade para realizar as atividades, desde as mais simples às mais complexas.

A instituição de Educação Superior é um organismo vivo, que move e faz acontecer, sofre alterações a todo instante e por vários motivos, pois estamos falando de pessoas em seus mais diferentes papéis, como discentes, docentes e no setor administrativo.

Cada um dos papéis envolvidos por esses atores traz impacto direto dentro da instituição. O discente é nosso cliente, com expectativas e necessidades que variam de pessoa para pessoa. O docente tem um papel fundamental dentro da sala de aula, e a equipe administrativa dá todo o suporte e apoio necessários para ambos, a fim de prestar um bom serviço.


(...) Somente os seres humanos são capazes de aplicar desta forma a informação através de seu cérebro ou de suas habilidosas mãos. A informação torna-se inútil sem o conhecimento do ser humano para aplicá-la produtivamente.

*Extraído do livro **Na era do capital humano**, de Richard Crawford*

Admissões, demissões, rotatividade, absenteísmo, mudanças de sistemas, inclusão de novos processos concomitante a processos antigos, recessos são fatos recorrentes nas instituições, podendo ser planejados ou motivados por fatores externos, como a crise econômica que estamos vivendo, por exemplo. Realizar uma nova atividade sem treinamento adequado, sem regras e políticas definidas e, muitas vezes, em um curto período de tempo, gera desconforto, desgaste e muito retrabalho. Isso acontece, com frequência, porque banalizamos as atividades rotineiras e que consomem muito tempo. "Isso é fácil, qualquer pessoa consegue fazer" – expressão muito comum, porém com pouca eficiência, visto que atividades rotineiras quase não são monitoradas, pois, como o próprio nome diz, acontecem diariamente.

Hoje, dentro das organizações, o domínio, o acesso a um bom sistema integrado e em pleno funcionamento influenciam e muito as operações corriqueiras. Você já se perguntou quantas vezes precisou ficar até mais tarde no trabalho por questões de atualizações ou falhas no sistema? E quando falta energia? Tem plano de contingência para essas situações? Hoje vivemos mais online do que offline.

O objetivo está em chamar a atenção para essas atividades operacionais que consomem muito tempo, mão de obra e cuja execução não exige ferramentas. Muitas atividades da Secretaria, Setor Acadêmico, Financeiro e Jurídico poderiam ser oferecidas aos alunos por meio de um canal único, uma Central de Relacionamento, em que as informações e a prestação de serviços estejam centralizadas, ou por meio de um portal que ofereça também serviços online, eliminando filas e elevando a qualidade do atendimento e o grau de satisfação do alunado.

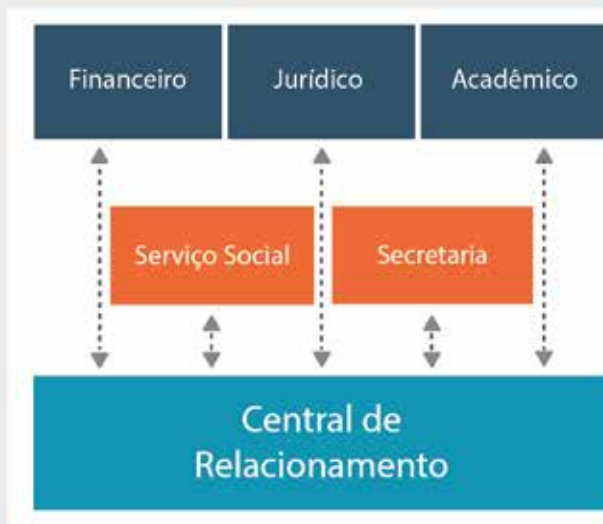


O desafio está em parar, observar, analisar e melhorar os processos e atividades que realizamos no dia a dia e que, na maioria das vezes, passam despercebidos. Podemos observar que os grandes impactos financeiros e de recursos (tecnológicos e humanos) estão ligados a prejuízo e desgaste nas tarefas rotineiras

Relaciono abaixo algumas perguntas para reflexão:

- Deixa de considerar as sugestões ou reclamações do corpo discente, docente e dos técnicos administrativos para resolução ou solução dos problemas?
- Quando ocorreu a última atualização dos processos e políticas internas dentro da sua instituição? Mais de dois anos?
- Nos setores Secretaria, Acadêmico, Financeiro e Jurídico da sua IES há atividades que poderiam ser centralizadas em único local e oferecer um melhor atendimento aos alunos?
- O sistema de gestão está segregado de outros setores dentro da sua instituição?
- Quantos sistemas de gestão existem em plena atividade? Mais de três sistemas?
- Que atividades manuais ou ainda em planilha Excel/Word já poderiam estar em um sistema integrado de gestão? Mais de cinco processos?

MODELO DE ESTRUTURA E PROCESSO CENTRALIZADO



←-→
Fluxo de Informação e Documentação.

Fonte: Hoper Educação

Se a resposta for positiva para três ou mais perguntas, a probabilidade de prejuízo financeiro e desgaste do capital humano e de recursos dentro da instituição pode chegar a 20% do seu faturamento líquido, conforme estudo interno da Consultoria.

Para evitar isso, procure encontrar um bom alinhamento entre as atividades desempenhadas e que estejam integradas com as políticas e processos institucionais, em conjunto com sistema de gestão informatizado e integrado aos demais setores. Agindo assim, haverá mudanças significativas na organização, com sinergia entre setores e pessoas, redução de gastos e foco na qualidade com sustentabilidade.

Essa maestria, de fato, não é nada simples, e cada vez mais a procura de uma boa prestação de serviços está vinculada a um melhor entendimento e otimização de recursos sobre o funcionamento desse organismo vivo que é uma IES. Essa realidade vem

ganhando espaço, pois é significativo o resultado em médio e longo prazos. Estamos na era em que o capital humano, com suas habilidades, competências e atitudes, poderá propiciar um alto valor agregado e também um diferencial na prestação de serviços. Ser sustentável, com perenidade e qualidade na prestação de serviços, tanto para os clientes internos quanto para os externos, depende de ter pessoas certas, nos lugares certos, com papéis e atribuições claros e definidos, alinhados com processos e políticas institucionais de fácil acesso e de entendimento de todos. Quanto mais simples, melhor! ■

www.hoper.com.br