

CENTRAL DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS: SUA INSTITUIÇÃO ESTÁ PREPARADA?



Sabrina Fanhani
Especialista em
Gestão Empresarial,
graduada em
Contabilidade
e Gestão de
Recursos Humanos.
Consultora
da Hoper em
projetos de Central
de Serviços
Compartilhados
e Estudos de
Mercado e Gestão
Integrada de
Talentos

O compartilhamento de serviços é um assunto ainda novo no mercado educacional, mas aos poucos vem ganhando novos adeptos, principalmente entre as pequenas e médias Instituições de Ensino Superior e colégios. O conceito existe desde 1970, mas foi a partir dos anos 1990 que grandes empresas globais na Europa e nos EUA começaram a implantação da Central de Serviços Compartilhados (CSC), tida como ferramenta integrada de gestão.

No setor educacional, a CSC ainda é vista como “mito”, uma ferramenta de suporte e gestão somente para grandes instituições de educação, o que não é verdade. A representatividade dessas instituições no País, com quinhentos a mil alunos, é de 60%, conforme dados publicados na Análise Setorial da Educação Superior Privada 2015 da Hoper Educação. No atual contexto de crise econômica, de fusões e aquisições, a CSC vem com o objetivo de unificar áreas replicadas e otimizar recursos.

Hoje, qualquer instituição de educação, com uma ou mais unidades, pode implementar uma central de atendimento local, propiciando agilidade e melhorias no atendimento aos alunos e docentes. A CSC é uma boa alternativa também para quem possui duas ou mais unidades de negócios. Torna-se uma central administrativa onde o BackOffice – setor de compras, financeiro, departamento pessoal, recursos

humanos, ouvidoria, SAC, call center e outros – está centralizado, propiciando maximização dos recursos e sinergia entre as áreas.

Várias instituições estão buscando a qualificação dos processos administrativos através da CSC. O desafio de uma implementação vai além da vontade dos mantenedores. A realidade e o contexto dentro dos setores traz uma série de desafios que pode comprometer de imediato a implementação. Esse fato se dá, principalmente, pela falta de processos, fluxos e políticas institucionais definidas e escritas, e que sejam conhecidos e praticados por todos na instituição.

Seguem algumas perguntas relevantes para o início de qualquer projeto de CSC:

Seu time de trabalho está adequado, com as pessoas certas trabalhando nos lugares certos?

Os processos e fluxos operacionais de trabalho são realizados sem retrabalho entre os setores?

Com quantos sistemas informatizados você trabalha atualmente?

A política institucional é praticada por todos dentro da instituição?

Quando foi realizada a última revisão dos processos administrativos?

Mariana Andrade

PRINCIPAIS BENEFÍCIOS DA CSC

Mariana Andrade



O sucesso de um projeto como esse se dá principalmente na realização do Diagnóstico para Reestruturação. Nesse trabalho, será realizado um mapeamento macro das atividades desenvolvidas em setores e estruturas das áreas administrativas, com um levantamento da infraestrutura atual e necessária, os indicadores de gestão utilizados na IES versus o que é praticado no mercado, e também com um olhar em pessoas e sistemas.

Esse Diagnóstico para Reestruturação tem duração aproximada de três meses, em que dois ou mais consultores ficam imersos no período de sete a dez dias com a equipe de trabalho da instituição. Ao término desse período, é apresentado um relatório geral com os fatores de sucesso e um planejamento macro para começar o trabalho, além de uma projeção dos investimentos iniciais necessários para a montagem dessa estrutura.

As instituições que passaram por esse diagnóstico na Hoper estão tendo sucesso na implementação e no planejamento da CSC, uma vez que as per-

guntas propostas já foram mapeadas, ações para correções foram tomadas, e investimentos iniciais realizados, o que diminui as surpresas que poderão ocorrer no meio do caminho.

Ter a escolha de um único local para centralização faz parte da estratégia da gestão. A partir da viabilidade para implantação da CSC, será realizado um planejamento com as equipes internas de trabalho da IES para remodelar e desenhar os novos processos e fluxos de trabalho dos setores, informatizar o sistema e tornar as pessoas aptas para o trabalho, o que poderá levar em média dois anos.

Sabe-se que qualquer processo de mudança leva certo tempo e implica algumas adaptações. Levando em consideração o cenário econômico brasileiro, sua instituição está preparada para implantar uma nova ferramenta de gestão? Que ferramentas sua IES utiliza para previsibilidade na tomada de decisão, com foco na sustentabilidade? ■

www.hoper.com.br