

Centro de Serviços Compartilhados - CSC

Objetivo: Excelência na prestação de serviço

O Centro de Serviços Compartilhados - **CSC** é um método de organização e operação onde processos de suporte de uma empresa são identificados, separados e administrados como processos de negócio independentes, apoiados por práticas e sistemas comuns. Visa criar um centro de excelência na prestação de serviços, focando qualidade, custo e entrega.

O **CSC** pode integrar as áreas como as de Recursos Humanos, Suprimentos, Administrativo, Financeiro, Tecnologia, Infraestrutura, Controladoria, Auditoria, Jurídico, Marketing, Planejamento entre outros.

Seguindo uma tendência mundial de empresas que buscam o ponto ideal entre custo e qualidade, ou seja, diminuindo custos e utilizando menos pra fazer mais, a utilização do **CSC** é fundamental para o sucesso num mercado tão competitivo.

Desafios e Considerações:

- ✓ Mudanças nas formas e nos procedimentos operacionais;
- ✓ Conscientização das pessoas para operar dentro de um novo formato;
- ✓ Organização: visão orientada para o “cliente interno” a partir do **CSC**;
- ✓ Aglutinação das diversas subsidiárias para “adotar” o **CSC** com processos comuns para todos;
- ✓ Automatização dos procedimentos manuais; e
- ✓ Medição dos benefícios, entre outros.

Benefícios:

1. Benefícios Operacionais (redução de custos)

- Imediata redução de custos: mão de obra, [eficácia e eficiências em atividades do dia-a-dia](#);
- Consolidação de atividades corporativas (estruturação de processos), à partir de um cenário de serviços (internos e externos).

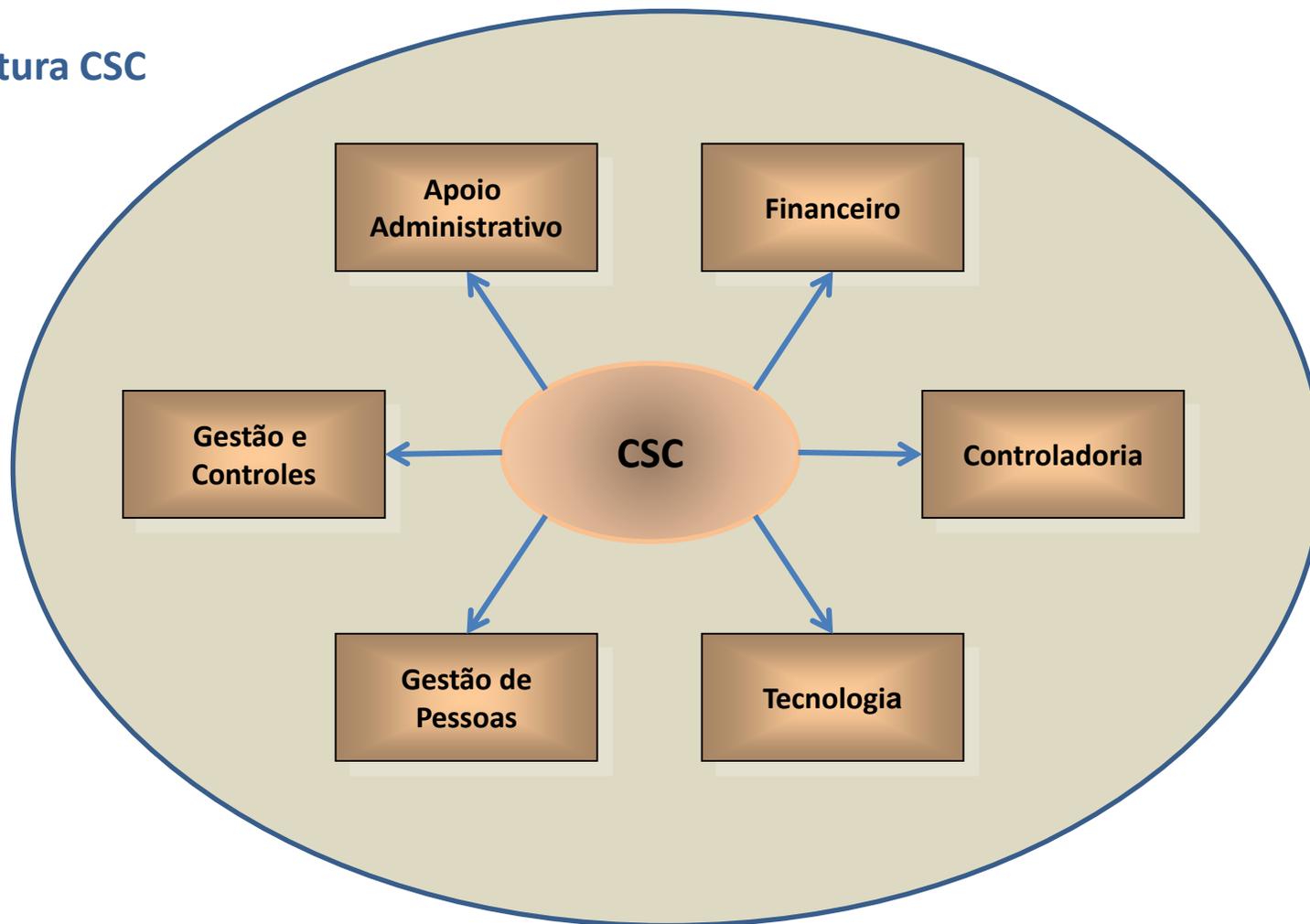
2. Benefícios Táticos (consolidação da visão de serviços)

- Maior expertise por meio da especialização;
- Transparência corporativa na Identificação de “gargalos” e cobrança de efetividade e [eficiência sobre as responsabilidades atribuídas](#);
- As expectativas são gerenciadas por meio de [Acordos de Níveis de Serviço](#);
- Padronização e otimização de [atividades, procedimentos e processos](#).

3. Benefícios Estratégicos (indicadores de desempenho)

- Manutenção do conhecimento corporativo acumulado, podendo ser continuamente replicado às outras atividades;
- Redução da dependência de partes terceirizadas;
- Facilidade da alta gerência corporativa no acesso às informações mais uniformes e acuradas, e principalmente, na consolidação e apresentação de Indicadores de Desempenho;
- Foco no core business.

Estrutura CSC



Estrutura Funcional

