III Congresso Internacional de Ciência, Tecnologia e Desenvolvimento

20 a 22 de outubro de 2014

CIÊNCIA E TECNOLOGIA PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL

EPH0185

IMPLANTAÇÃO DE CENTRO DE SERVIÇO COMPARTILHADO

RAUL DA SILVA GARCIA
VITOR ANDRE ALVES DE AGUIAR
raul_cpv@hotmail.com
CIÊNCIAS CONTÁBEIS NOTURNO
UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

ORIENTADOR(A)
PAULO DIAS RAPOSO FILHO
UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

RESUMO

Com o mercado cada vez mais competitivo, as corporações buscam a redução de custos, com o intuito de atender ao nível de qualidade exigido pelos clientes. Com relação aos serviços financeiros, tais como contabilidade, contas a pagar e a receber, bem como demandas da área fiscal, uma das alternativas encontradas para atingir o objetivo de qualidade nos serviços oferecidos ao cliente é a implantação do Centro de Serviços Compartilhados (CSC). O foco deste estudo foi conhecer a história do CSC, sua definição, tipos e modelos de CSC e também comparar as dificuldades, vantagens e desvantagens encontradas na implantação de CSC em empresa privada versus órgãos públicos. Como resultado principal deste estudo, verificou-se que a implantação de um CSC, tanto em empresas privadas como em órgãos públicos, trouxe muitas melhoras, tais como centralização dos serviços em um único local, possibilitando a formação de especialistas em cada área atendida e assim reduzir o quantitativo de recursos necessários para execução dos serviços com qualidade. Isto proporcionou redução de custos ao negócio, aumento da produtividade e qualidade de serviços prestados. As maiores dificuldades encontradas no setor privado são: dificuldade para obtenção de histórico para criar uma base de dados inicial; choque cultural; demanda por conhecimento e experiência interna; excesso de controles que muitas vezes resultam na perda de controle propriamente dita; requer mudança nas práticas contábeis; gera necessidade de treinamento; aumenta os custos de comunicação; causa implicações nos recursos humanos; aumenta os custos de relacionamento com clientes; apresenta altos custos de implantação; e demanda um longo tempo para retorno. As dificuldades apresentadas pelo setor público foram a falta de "investimento inicial"; falta de compromisso com a mudança a longo prazo (sucessão política não favorece mudanças); conflitos em relação à aceitação devido à cultura de gestão e colaboradores; resistências à transparência na gestão; pouca cultura de busca de eficiência nos serviços públicos (servidores internos e serviços para o cidadão); receio de perder poder; inexistência de cultura de compartilhamento entre diferentes órgãos/governos; conflito entre as práticas altamente profissionalizadas do CSC (ex.: visão cliente-fornecedor, acordos de nível de serviço, excelência de serviço, etc.) e as práticas existentes no serviço público; As principais vantagens encontradas foram: busca da eficiência, capacitação, melhor controle sobre serviços. Sendo assim, a pesquisa mostrou que em ambos os setores é bem vinda à implantação de um CSC e que os principais determinantes para o surgimento dos CSC, tanto na iniciativa privada, como na gestão pública, residem nos seguintes âmbitos: estratégico/organizacional, político, técnico e econômico.