



1º Prêmio de Excelência em Centro de Serviços Compartilhados

Instruções para Inscrição

O documento do seu projeto deve ser uma apresentação em Power Point. Todos os participantes devem enviar as seguintes informações sobre seus projetos:

Contexto:

As informações contextuais fornecidas, levando em consideração os pontos relacionados abaixo, devem conter não mais do que 2 slides.

1. **Descrição da Empresa** - por exemplo: produtos, giro, número de empregados, pontos fortes, maiores desafios e ameaças.
2. **CSC na Empresa** – por exemplo: quando foi implementado, como foi implementado, número de funcionários, quais processos estão no CSC, benefícios concretos como porcentagem de redução de custos, etc.

O Corpo da Apresentação:

O corpo da apresentação deve ressaltar o desenvolvimento e resultados do seu CSC. Favor analisar os [critérios de avaliação](#) e seu peso para confecção da apresentação.

BEST NEW

Esta parte da apresentação de Power Point não deve conter mais do que 5 slides, incluindo **pelo menos um para responder cada pergunta:**

- 1.) Descreva a operação do CSC discorrendo sobre a sua abrangência (global, regional ou local) e em quantos idiomas ele trabalha.
- 2.) Qual é o headcount do seu CSC? Ele está de acordo com o planejado em seu business case?
- 3.) O CSC de sua empresa/ grupo foi criado devido a uma concepção da matriz global ou através de um movimento regional/ local?
- 4.) Quais as tecnologias utilizadas para suportar o seu CSC?
- 5.) Foram criadas ações especiais/ inovadoras para o gerenciamento dos colaboradores do CSC?

BEST MATURE

Esta parte da apresentação de Power Point não deve conter mais do que 10 slides, incluindo **pelo menos um para responder cada pergunta:**

- 1.) Detalhar o processo de mensuração de satisfação do cliente e como você monitora seu relacionamento com o mesmo. Dê exemplos qualitativos e quantitativos que ilustrem o seu sucesso.
- 2.) Quais os procedimentos formais que o CSC possui para assegurar que os mecanismos de controles e de qualidade estão satisfatórios. Dê exemplos dos processos e dos indicadores.
- 3.) Defina o processo de identificação e priorização dos projetos de automação e de agregação de novos processos. Exemplifique com projetos já implantados em seu CSC incluindo as melhorias nos processos “entre-funções” e como as mesmas impactaram no CSC. Incluir os efeitos do projeto e como os mesmos foram concebidos e medidos.
- 4.) Explique o processo de recrutamento e seleção e também os indicadores trabalhados para fazer a gestão dos colaboradores do CSC.
- 5.) Comente sobre as suas estratégias de terceirização ou inclusão de novos processos/ serviços que você poderia agregar em seu CSC para uma maior geração de valor. Vocês possuem um plano estruturado para absorver os processos de uma outra empresa em uma possível fusão/ aquisição? Vocês possuem algum plano estruturado para um possível processo de downsizing? Dê exemplos e inclua também a questão de governança corporativa e o quanto a mesma influencia o CSC na direção de sua estratégia e ao monitoramento de sua performance.
- 6.) Sua empresa/ grupo possui um mecanismo para assessorar o CSC em suas metas e agregação de valor?

Visto que o painel julgador assinará um acordo de confidencialidade, incentivamos a apresentação de resultados financeiros.

Slide Título e Último Slide:

Além dos slides contextuais e do projeto, você pode também incluir um slide título, indicando o nome do projeto e os membros da equipe, e um slide final de resumo.

Os projetos da categoria **Best New devem conter no máximo 9 slides** e os projetos da categoria **Best Mature devem conter no máximo 14 slides** e não devem ter mais que 2 MB.

Favor enviar a apresentação e o formulário de inscrição para premio@iqpc.com.