

13TH SHARED SERVICES KNOWLEDGE EXCHANGE

20 de Maio de 2026 | 08h às 18h

Milenium Centro de Convenções - São Paulo/SP

O que sustenta a organização quando tudo muda?

Realização





Desde 2013, o **Shared Services Knowledge Exchange** constrói, ano após ano, um espaço sólido de reflexão, troca e evolução sobre **Serviços Compartilhados no Brasil**.

Em **2026**, na sua **13ª edição**, segue como a **maior referência nacional para Gestores e Líderes** comprometidos com eficiência, inovação e o amadurecimento dos Centros de Serviços Compartilhados.

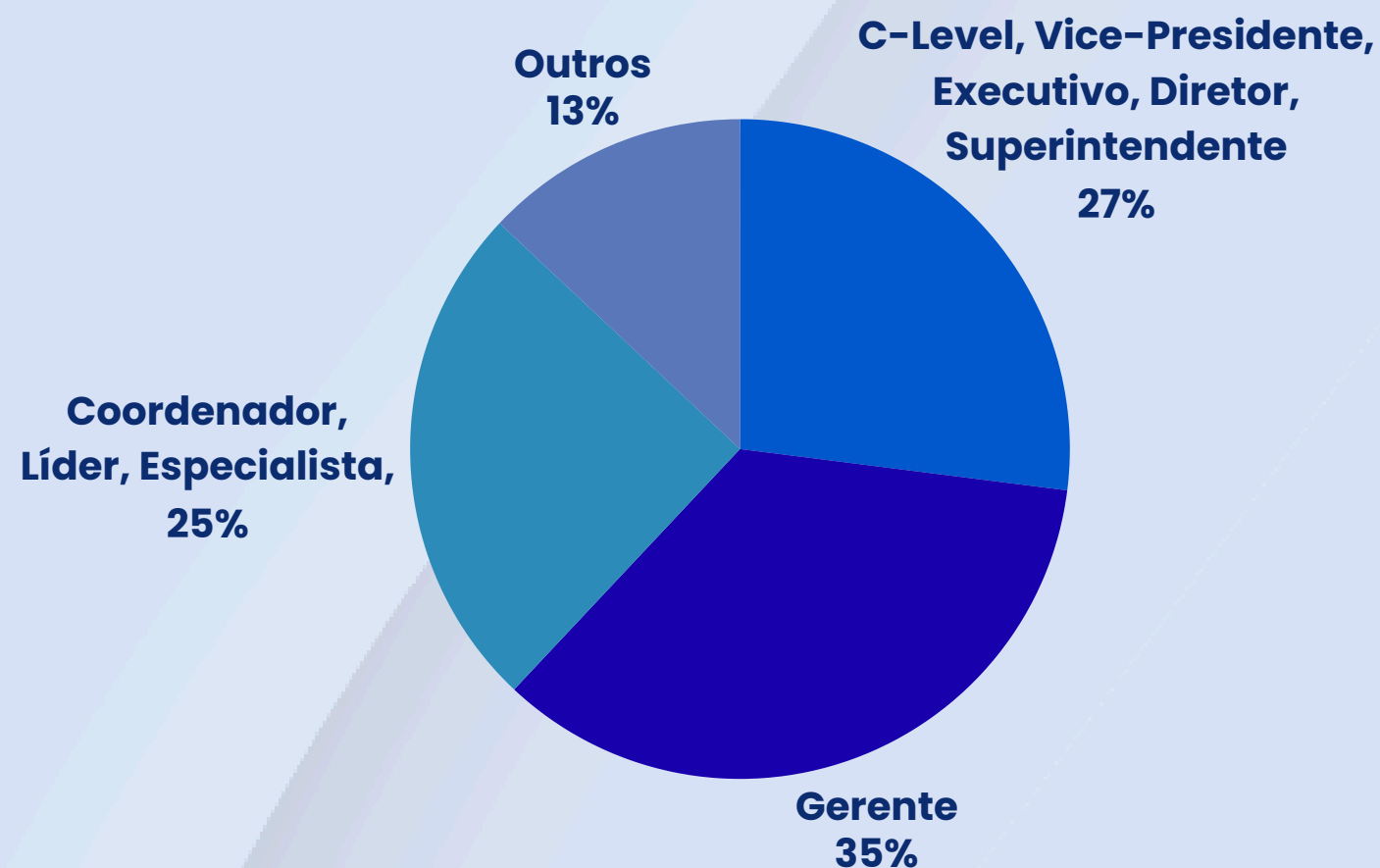
O evento reúne executivos que atuam na linha de frente da gestão e vivenciam diariamente **os desafios operacionais, estratégicos e culturais dos CSCs**, buscando soluções concretas para produtividade, processos e geração de valor.

Mais do que tendências, **no SSKE acontecem discussões que transformam as operações dos CSCs**.

62% dos participantes eram tomadores de decisão:

um ambiente com alta concentração de oportunidades e capacidade real de execução.

CARGOS DOS PARTICIPANTES



Em 2025, o evento reuniu mais de 160 participantes, representando cerca de 70 empresas de diversos setores.

Cases Reais

Painéis de Discussão

Boas Práticas em CSC

Soluções Aplicadas aos CSCs

Aprendizados que Geram Impacto

Networking Estratégico





Profissionais de referência compartilham **conteúdos estratégicos**, trazendo diferentes perspectivas que ampliam a visão de mercado e apoiam decisões mais assertivas. Através de cases reais de transformação, compartilham desafios enfrentados, soluções implementadas e resultados alcançados. Os projetos revelam **aprendizados práticos, estratégias aplicáveis e insights que fortalecem a tomada de decisão.**



Especialistas e Gestores de CSCs conduzem **painéis temáticos focados nos principais desafios da operação**, compartilhando experiências, visões estratégicas e práticas já aplicadas no mercado. Os debates aprofundam tendências e temas de grande destaque no mercado, contribuindo para a evolução das operações.



O 13th SSKE terá início às 08h da manhã com um **Welcome Coffee**, cuidadosamente planejado para criar o cenário ideal para as primeiras conexões entre os participantes.

Ao longo do dia, os **coffee breaks** funcionam como pausas estratégicas, momentos pensados para ampliar networking, compartilhar experiências e transformar aprendizados em conexões.

No **almoço**, o formato em mesas redondas amplia ainda mais essa dinâmica, promovendo interações mais próximas e conexões orgânicas.

Cada etapa do evento é uma oportunidade de gerar encontros relevantes, **impulsionar networking qualificado e transformar interações em parcerias estratégicas.**



O Hall de Expositores do **SSKE** é o espaço onde a transformação dos CSCs ganha forma.

Ali estarão reunidas empresas que estão na linha de frente das soluções, criando momentos propícios para trocas diretas com especialistas e descobertas relevantes.

Entre demonstrações práticas e tecnologias em funcionamento, os participantes exploram ferramentas já consolidadas no mercado, testam inovações e acompanham de perto as tendências que estão moldando o **futuro dos CSCs e impulsionando a eficiência das operações.**

Mente do Futuro: Alinhando Competências às Novas Dinâmicas de Mercado



Daniel Hosken

Neurocientista e Doutor
em Neurociências

Doutor em neurociências pela UFMG e mestre em neuroengenharia pelo Instituto Santos Dumont (ISD), Daniel Hosken estrutura e aplica métodos baseados em evidências científicas para desenvolver o maior capital de todo negócio: o humano.

Professor da Fundação Dom Cabral, da Fundação Getúlio Vargas e da Faculdade Israelita Albert Einstein, autor do livro Por que é difícil mudar?, Daniel Hosken atua há mais de uma década no desenvolvimento de líderes e equipes. Seu doutorado em Neurociências pela UFMG sustenta uma abordagem que equilibra rigor acadêmico e aplicação prática.

PROGRAMAÇÃO DO EVENTO

O que sustenta a organização quando tudo muda?

09:00 – 09:10 | ABERTURA E BOAS-VINDAS

Equipe IEG

09:10 – 10:20 | PALESTRA DE ABERTURA | Mente do Futuro: Alinhando Competências às Novas Dinâmicas de Mercado

Daniel Hosken, Doutor em Neurociências

10:25 – 10:55 | PAINEL DE DISCUSSÃO | Âncora ou Motor? O Papel do CSC, integrado à TI e Cybersecurity, na Era da IA

Roberto Mancuzo, Diretor de Operações da Join4, Sérgio Morseli, Gerente Executivo de Projetos e Yleine Garufe, Innovation Executive Artificial Intelligence, Data Science and Cybersecurity na Embraer

11:00 – 11:40 | INTERVALO PARA NETWORKING

11:40 – 12:10 | PAINEL DE DISCUSSÃO | Boletos Ocultos no RH: Como um SaaS Hiperfuncional reduz Custos nos CSCs

Marcelo Gomes, CEO da Nexti, Pedro Campeotto, Gerente de Administração de Pessoal do Grupo Mateus e Marissandra Loeff, Executiva, Mentora e Parceira Estratégica em Operações, CSC e Eficiência Organizacional

PROGRAMAÇÃO DO EVENTO

O que sustenta a organização quando tudo muda?

11:40 – 12:10 | CASE | Cliente no Centro: A Jornada da Natura na Criação de uma Agente de UX para o CSC

Emmanuelle Lima, Coordenadora de Governança do CSC na Natura e Bruna Reis, Analista Sênior de Governança do CSC na Natura

12:15 – 12:45 | PAINEL DE DISCUSSÃO | Crescimento Exponencial, Custo Linear: Cases Reais sobre como Escalar as Operações do CSC mantendo o OPEX sob Controle

Rennan Rocha, Head Solutions & Partnerships na Profectum, Massilon Vasconcelos, Head of Innovation & Transformation na 3C e Mateus Vieira, Director of Product & Innovation na Vtal

12:15 – 12:45 | CASE | Além dos Treinamentos: A Estratégia da Globo para Integrar IA ao Cotidiano da Empresa

Karim Kamel, Gerente de VMO e Gestão na Globo

12:15 – 12:45 | CASE | Do Alerta à Ação: Visibilidade e Agilidade Analítica para Mitigação de Riscos Operacionais na Vitru Educação

Franciele Zabloski, Gerente de Gestão de Serviços do CSC na Vitru, Gustavo Eiji Kitazawa, Supervisor de Performance do CSC na Vitru e Tiago Laber de Carvalho da Rocha, Analista de Performance Sênior do CSC na Vitru

PROGRAMAÇÃO DO EVENTO

O que sustenta a organização quando tudo muda?

12:50 – 13:35 | DINÂMICA | GRUPOS DE DISCUSSÃO DIRECIONADOS

- **Reforma Tributária: Como gerenciar sistemas e processos sem colapsar o CSC?**
- **Recrutamento e Seleção no CSC: Como atrair e reter talentos em um mercado escasso?**
- **Atendimento Nível Zero e Autosserviço: Como consolidar a Era do Touchless?**
- **Redesenho de Processos para a Hiperautomação: Como preparar a operação e sustentar a eficiência?**

13:40 – 14:50 | ALMOÇO

14:50 – 15:20 | CASE | Agentic AI no CSC: Como a Taesa Escalou o Atendimento Corporativo sem Perder Governança

Mauricio Favaro, Gerente Executivo Suprimentos e CSC na TAESA e Victor Soeiro, Coordenador de Dados na Smarthis

14:50 – 15:20 | CASE | Rumo à Liderança: Como o Assessment de Maturidade por Torre está Acelerando a Evolução Global do SGS Suzano

Vanessa Maranhão, Gerente Gestão de Serviços – Estratégia & Governança, Excelência Operacional e Client Care na Suzano e Camila Dias, Coordenadora de Estratégia e Governança CSC na Suzano

PROGRAMAÇÃO DO EVENTO

O que sustenta a organização quando tudo muda?

14:50 – 15:20 | CASE | Melhoria Contínua Além do Jogo: Por que Games e Comunicação Atrativa não bastam para Transformar o CSC?

A confirmar

15:25– 15:55 | PAINEL DE DISCUSSÃO | Da Ambição ao Resultado: Como CSCs têm Convertido Inteligência em Ganhos Mensuráveis com Agentes de IA

Fernando Teixeira, VP of BPO, Strategic Partnerships & Alliances na Pipefy, Leopoldo Martinez, COO no Banco ABC, Fabiano Guastella, Diretor de GenIA e Digital na Accenture

15:25– 15:55 | CASE | Gestor Digital: O Hub de Inteligência e Centralização de Dados do CoE Votorantim

Fernanda Massa, Coordenadora de Processos e Melhorias no Centro de Excelência Votorantim

15:25– 15:55 | CASE | Xadrez de Gente: A Estratégia da CSN para Redesenhar Operações e Ampliar a Atuação do CSC

A confirmar

PROGRAMAÇÃO DO EVENTO

O que sustenta a organização quando tudo muda?

16:00 – 16:30 | CASE | Inteligência Fiscal no CSC: Como a Usiminas reduziu as Divergências de INSS

Helton Delvaux, Líder Fiscal na Usiminas

16:00 – 16:30 | CASE | Legado de Eficiência: A Governança do ColaboraGov como Pilar de Estabilidade e Valor nos Serviços Compartilhados do Setor Público Brasileiro

Isabela Gebrim, Secretária de Serviços Compartilhados no Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos

16:30 – 17:10 | INTERVALO PARA NETWORKING

17:10– 17:50 | PAINEL DE ENCERRAMENTO | Roadmap para os Líderes: O que define a Nova Visão de Maturidade dos CSCs?

A confirmar

17:50– 18:00 | ENCERRAMENTO

Equipe IEG

EMPRESAS JÁ CONFIRMADAS



AGRONEGÓCIO

Bunge
Castrolanda
Cibra Fertilizantes
Grupo Jacto
Grupo Mantiqueira
Olam Agrícola
SLC Agrícola
Tereos
Yara Brasil



ENERGIA

ISA Energia
Petrobras
TAESA



SERVIÇOS & VAREJO

Afya
Grupo BMG
Grupo Zelo
GS Inima Brasil
Heineken
Lojas Renner
Natura
Sanepar
Sabesp
Sicredi Univales MT/R0
Solvi



INDÚSTRIA & MINERAÇÃO

Anglo American
Atlas Schindler
Bracell
CSN
Dexco
Embraer
EssilorLuxottica
Grupo Moura
Saint-Gobain
SMS Group
Suzano
Vallourec
Votorantim
Santa Maria



MOBILIDADE & LOGÍSTICA

Localiza
Motiva
Randoncorp
Via Appia



PÚBLICO

Ministério da Gestão e
Inovação em Serviços Públicos



CONSTRUÇÃO E INFRAESTRUTURA

Andrade Gutierrez
Grupo Arcel
Grupo Argenta
Grupo Bild



SAÚDE

Albert Einstein
Boston Scientific
Bristol Myers Squibb
RD Saúde



TECNOLOGIA & SERVIÇOS DIGITAIS

Join4
Lecom
LWSA
Nexti
Pipefy
Profectum
Smarthis
Tools
V360
Visagio



Um evento maravilhoso. Me chama atenção todo o cuidado e dedicação que o time IEG tem em organizar e cuidar de cada detalhe. Conteúdos sempre muito atuais e um ambiente de troca de conhecimento. Eu sempre saio daqui com muitos aprendizados

João Turella | Executivo de CSC

Está sendo um dia diferente com muitas novidades. Eu adorei a forma como foi feito. E são muitos temas que estão em alta e saímos cheios de ideias para evoluirmos juntos nessa jornada.

Camila Soave | Ex- Cordenadora CSC Natura





A gente sai da teoria das plataformas e vem para os cases práticos. Eventos como esse contribuem muito para a evolução e maturidade do CSC.

Giovana Zanirato | Diretora Administrativa GS Inima Brasil

Evento incrível! Aproveitando muito e absorvendo bastante aprendizado, especialmente sobre automação, hiperautomação e IA. Uma troca super importante para avançarmos na evolução dos CSCs

Sergio Morseli | Projetos Dexco



INFORMAÇÕES GERAIS

13TH SHARED SERVICES KNOWLEDGE EXCHANGE

Data:

20 de maio de 2026

Das 08h às 18h

Local:

Milenium Centro de Convenções

Rua Dr. Bacelar, 1043 – Vila Clementino,
São Paulo – SP | www.espacomilenium.com.br

Website:

<https://ieg.com.br/evento/13-th-shared-services-knowledge-exchange/>

**CONDIÇÕES ESPECIAIS A
PARTIR DE 3 INSCRIÇÕES**

[CLIQUE AQUI PARA SE INSCREVER](#)

Contato:

Tainara de Lima | (21) 99908-8492
eventos@institutodegestao.com.br

Realização





PATROCÍNIO

13TH SHARED
SERVICES
KNOWLEDGE
EXCHANGE

VIP PREMIUM



PREMIUM



Com o objetivo de promover a **troca de experiências e informações** entre executivos e profissionais e fomentar o mercado nacional, o IEG realiza grandes eventos para o o segmento de Serviços Compartilhados.

Confira o calendário de Eventos IEG 2026:

13TH SHARED
SERVICES
KNOWLEDGE
EXCHANGE

Data: 20 de maio de 2026

Local: Presencial no Milenium, São Paulo

Maior evento de interação e discussão sobre Serviços Compartilhados do país para líderes e gestores de CSC.

SHARED
SERVICES
LEADERSHIP
FORUM 2026

Data: 23 de setembro de 2026

Local: Presencial no Milenium, São Paulo

Principal evento para diretores e líderes de CSC do país.

TECHNOLOGY
EVOLUTION
CONFERENCE

Data: 18 de novembro de 2026

Local: Online e ao Vivo

Evento para líderes e gestores de CSCs que irá transformar o seu olhar sobre tecnologia e inovação.



eventos@ieg.com.br