

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.

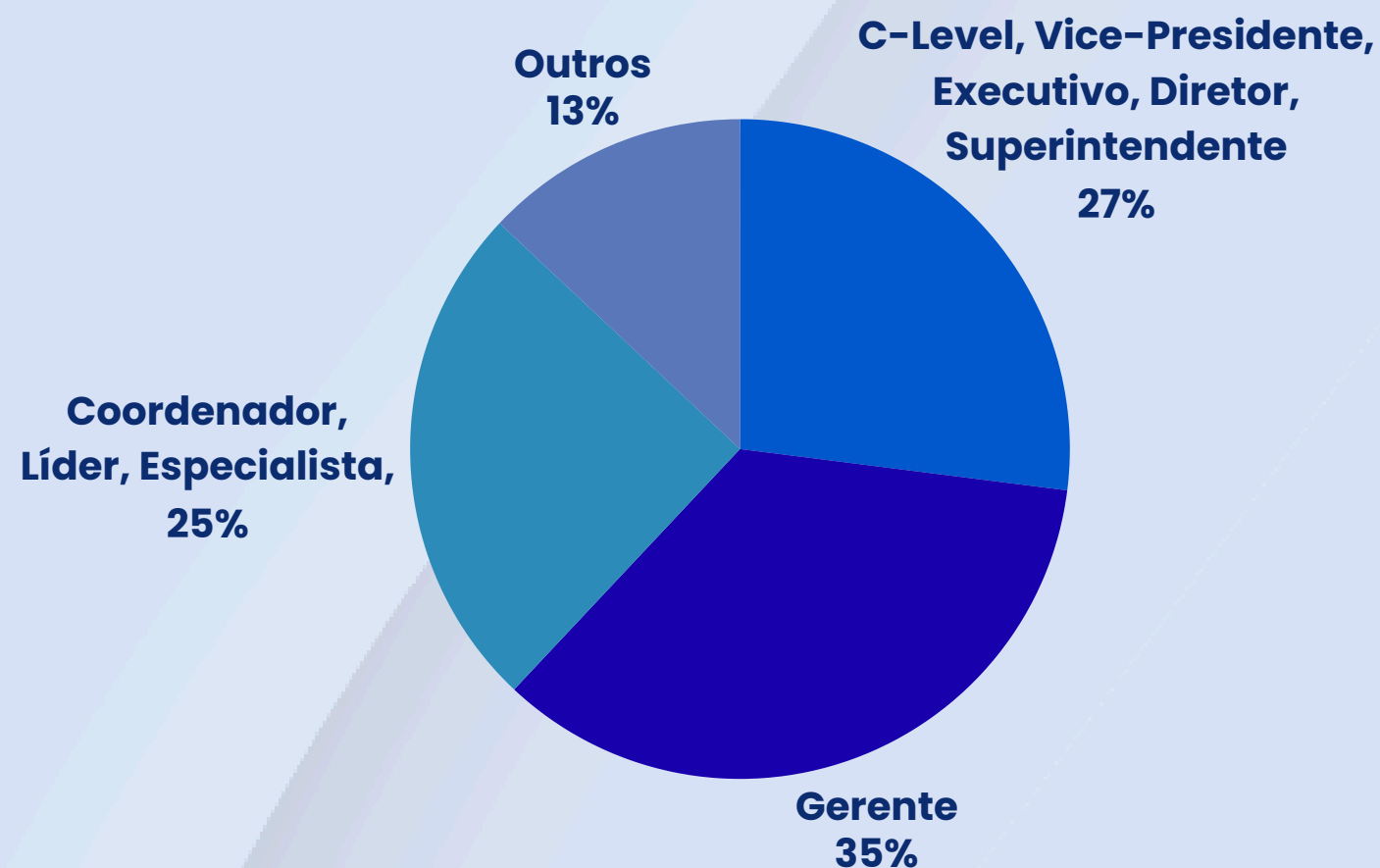
O evento reúne executivos que atuam na linha de frente da gestão e vivenciam diariamente **os desafios operacionais, estratégicos e culturais dos CSCs**, buscando soluções concretas para produtividade, processos e geração de valor.

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

Palco Knowledge 1

Equipe IEG

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

Palco Knowledge 1

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

Palco Knowledge 1

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

Palco Knowledge 1

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

Palco Knowledge 2

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

Palco Knowledge 1

Rennan Rocha, Head Solutions & Partnerships na Profectum, Massilon Vasconcelos, Head of Innovation & Transformation na 3Corações e Mateus Vieira, Director of Product & Innovation na V.tal

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

Palco Knowledge 2

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

Palco Knowledge 3

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 **Palco Knowledge 2**

- **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 **Palco Knowledge 1**

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 está Acelerando a Evolução Global do SGS Suzano **Palco Knowledge 2**

Vanessa Maranhão, Gerente de Estratégia e Business Transformation no CSC da 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? **Palco Knowledge 3**

Danilo Cesar Santiago, Coordenador do Centro de Excelência Operacional (COE) na Heineken e Juliana Cortez, Analista de Projetos (Foco Comunicação Estratégica e Ações de Engajamento CSC) na Heineken

15:25– 15:55 | PAINEL DE DISCUSSÃO | Da Ambição ao Resultado: Como CSCs têm Convertido Inteligência em Ganhos Mensuráveis com Agentes de IA **Palco Knowledge 1**

Fernando Teixeira, VP of BPO, Strategic Partnerships & Alliances na Pipefy, Leopoldo Martinez, COO no Banco ABC, Danubia Bortolotti, Gerente Sênior de GenAI e Digital na Accenture

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

Palco Knowledge 2

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 **Palco Knowledge 3**

José Adriano Silva de Souza, Gerente de Gestão de Desempenho e Atendimento na CSN e Renier Leite, Coordenador de Gestão de Desempenho na CSN

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

Palco Knowledge 1

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

Palco Knowledge 2

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?

Palco Knowledge 1

Fábio Leite, Gerente de Projetos no IEG, Glayce Monteiro, Diretora do CSC na RD Saúde e Dione Nunes, Gerente CSC Financeiro e Pessoas no Grupo Moura

17:50– 18:00 | ENCERRAMENTO

Palco Knowledge 1

Equipe IEG

Happy Hour – Após o evento, será promovido pela V360 no The Pitchers Burger and Baseball

EMPRESAS CONFIRMADAS



Accenture

Afya

Andrade Gutierrez

Anglo American

Atlas Schindler

Banco ABC

Bauducco

Boston Scientific

Botuverá

Bracell

Braveo

Bristol Myers Squibb

Bunge

Cacau Show

Castrolanda

CHS

Cibra Fertilizantes

CSN

Dexco

Einstein Hospital Israelita

Embraer

Essilor Luxottica

Grupo 3corações

Grupo Arcel

Grupo Argenta

Grupo Bild

Grupo BMG

Grupo Comber

Grupo Jacto

Grupo Mateus

Grupo Moura

Grupo RBS

Grupo Tauá

Grupo Zelo

GS Inima Brasil

Heineken

Inpasa

ISA ENERGIA

Join4

Lecom

Localiza

Lojas Renner

LWSA

Mantiqueira Brasil

Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos

Motiva

Natura

Nexti

Olam Brasil

Petrobras

Pipefy

Philips

Profectum

Randoncorp

RD Saúde

Rede Globo

Rede SC

Sabesp

Saint-Gobain

Sanepar

Santa Maria

Sicredi Univales MT/RO

SLC Agrícola

Smarthis

SMS Group

Solvi

Suzano

TAESA

Tereos

TOOLS Digital Services

Usiminas

V.tal

V360

Vale

Vallourec

Via Appia

Visagio

Vitru Educação

Votorantim

Yara Brasil



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