

## CENTROS DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS

# Vantagens estratégicas na América Latina

Em um ambiente de negócios extremamente competitivo, as organizações estão constantemente buscando maneiras de operar de forma eficiente, reduzir custos e escalar suas operações. Esse é um dos principais motivos pelos quais os Centros de Serviços Compartilhados (SSCs) continuam ganhando força em toda a América Latina.

Além da eficiência operacional, os SSCs ajudam as organizações a centralizar funções críticas de negócios, otimizar recursos e criar maior consistência entre regiões e departamentos. Ao utilizar processos padronizados, tecnologias integradas e colaboração multifuncional, os SSCs podem oferecer serviços de maior qualidade, ao mesmo tempo em que melhoram a escalabilidade e o desempenho operacional.

Para organizações que enfrentam escassez de talentos, crescimento acelerado ou mudanças nas demandas de negócios, os SSCs também proporcionam acesso a especialistas e às melhores práticas operacionais em diversas funções.

Hoje, os SSCs costumam apoiar áreas como:

- Recursos Humanos
- Finanças e Contabilidade
- Tecnologia da Informação
- Cadeia de Suprimentos
- Atendimento ao Cliente
- Outras operações de back office e front office

De acordo com pesquisas recentes do setor<sup>1</sup>, **48%** das organizações de serviços compartilhados estão migrando ativamente das atividades tradicionais de back office para funções de suporte ao negócio, enquanto outros **35%** estão considerando essa mudança.



## Áreas funcionais prioritárias dos SSCs<sup>2</sup>

- 90% Finanças
- 54% Recursos Humanos
- 35% Tecnologia da Informação

## Principais localizações de SSCs na América Latina

- São Paulo, Brasil
- Buenos Aires, Argentina
- Bogotá, Colômbia
- Cidade do México, México
- San José, Costa Rica

## Identificando os melhores talentos na América Latina

Com os Centros de Serviços Compartilhados continuando a sua expansão pela América Latina, atrair e reter profissionais qualificados tornou-se uma vantagem competitiva para as empresas da região.

Atualmente, quase metade das organizações adotou estratégias de recrutamento independentes da localização, sendo que **27%** recrutam globalmente e **21%** recrutam regionalmente<sup>1</sup> para acessar pools de talentos mais amplos e identificar profissionais alinhados aos seus objetivos de negócios e às necessidades operacionais.

## Quais habilidades os SSCs estão priorizando na América Latina?

As operações dos SSCs vêm se tornando mais orientadas por tecnologia e integradas globalmente – como consequência, os perfis profissionais priorizados são aqueles que possuem competências técnicas e estratégicas.

### Competências mais demandadas<sup>1</sup>

- IA Generativa – 48%
- Automação Robótica de Processos (RPA) – 43%
- Inteligência Artificial – 40%
- Ferramentas de Analytics – 31%
- Process Mining – 24%
- Gestão de Processos de Negócio (BPM) – 23%
- Gestão de Fluxos de Trabalho / Automação – 21%

A proficiência em inglês também continua sendo uma competência crítica para profissionais de SSC que apoiam operações regionais e globais.

## Novos Padrões em Serviços Compartilhados

A transição global para modelos de trabalho remoto e híbrido transformou significativamente a forma como as organizações abordam suas estratégias de serviços compartilhados.

Os modelos de trabalho distribuído são o novo padrão, e muitas empresas estão reavaliando onde e como estruturar suas operações de SSC, afastando-se de centros operacionais de alto custo e explorando destinos mais econômicos e ricos em talentos.

Como resultado, a América Latina agora é uma região atrativa para estratégias de nearshoring e expansão de serviços compartilhados.

Países como Costa Rica, México, Colômbia, Argentina e Brasil são destaques para organizações globais que buscam:

- Profissionais qualificados
- Custos operacionais competitivos
- Capacidades linguísticas
- Fusos horários semelhantes e alinhamento cultural com a América do Norte
- Maior agilidade operacional

De fato, o México tornou-se um dos três principais destinos globais para GBS (Global Business Services), impulsionado pela disponibilidade de tecnologia e talentos, escalabilidade e custos competitivos.

Essa demanda crescente está ajudando a posicionar a América Latina como um polo importante para o crescimento de SSCs e GBS, com **58%** das organizações planejando expandir sua presença em GBS nos próximos três anos<sup>2</sup>.

### 48% das organizações de serviços compartilhados

estão migrando ativamente das atividades tradicionais de back office para funções de suporte ao negócio<sup>1</sup>.

## Contratando os talentos certos para Centros de Serviços Compartilhados

O futuro dos Centros de Serviços Compartilhados na América Latina é promissor. Os SSCs continuam expandindo em escala e complexidade, e as organizações precisam se concentrar em muito mais do que eficiência operacional. Construir confiança, fortalecer a colaboração e atrair profissionais altamente qualificados é essencial para o sucesso de longo prazo.

Ambientes de SSC bem-sucedidos dependem de:

- Transparência
- Comunicação eficaz
- Objetivos de negócios compartilhados
- Consistência operacional
- Equipes confiáveis

Por isso, contratar os talentos certos é uma prioridade para empresas que desejam se destacar no mercado.

A verificação de antecedentes desempenha um papel fundamental ao ajudar as organizações a construir equipes seguras, confiáveis e de alto desempenho - especialmente em ambientes que lidam com informações sensíveis, operações financeiras, dados de clientes e processos globais de negócios.

Na First Advantage, nossa combinação de expertise global, conhecimento dos mercados locais e tecnologia avançada permite que as empresas contratem com mais confiança e eficiência.

Desde a verificação de emprego e formação acadêmica até antecedentes criminais e testes toxicológicos, ajudamos organizações em toda a América Latina a mitigar riscos de contratação e construir equipes confiáveis.

<sup>1</sup>SSON Research & Analytics – State of Shared Services- <https://www.celonis.com/insights/reports/2025-sson-market>

<sup>2</sup>Deloitte – Global Shared Services Survey-<https://www.deloitte.com/us/en/services/consulting/services/shared-services-survey.html>

Este conteúdo é oferecido apenas para fins informativos. A First Advantage não é um escritório de advocacia, e este conteúdo não constitui, nem pretende constituir, aconselhamento jurídico. As informações aqui contidas podem não representar as informações jurídicas ou de outra natureza mais atualizadas. Os leitores deste conteúdo devem consultar seus próprios assessores jurídicos em relação às suas circunstâncias específicas. Nenhum leitor ou usuário deste conteúdo deve agir ou deixar de agir com base nas informações aqui apresentadas. Somente seu advogado ou consultor jurídico poderá fornecer garantias de que as informações aqui contidas – e sua interpretação delas – sejam aplicáveis ou apropriadas à sua situação particular. O uso e o acesso a este conteúdo não criam uma relação advogado-cliente entre o leitor ou usuário desta apresentação e a First Advantage.



**Know your people™**

Saiba como a First Advantage pode apoiar as operações do seu Centro de Serviços Compartilhados na América Latina.

