



# O mercado dos serviços de terceirização de Customer Experience na América Latina e no Caribe

As tecnologias baseadas em IA trazem novas oportunidades de crescimento para os prestadores de serviços

FROST & SULLIVAN WHITEPAPER



# CONTEÚDO

**03** Descobertas Chave

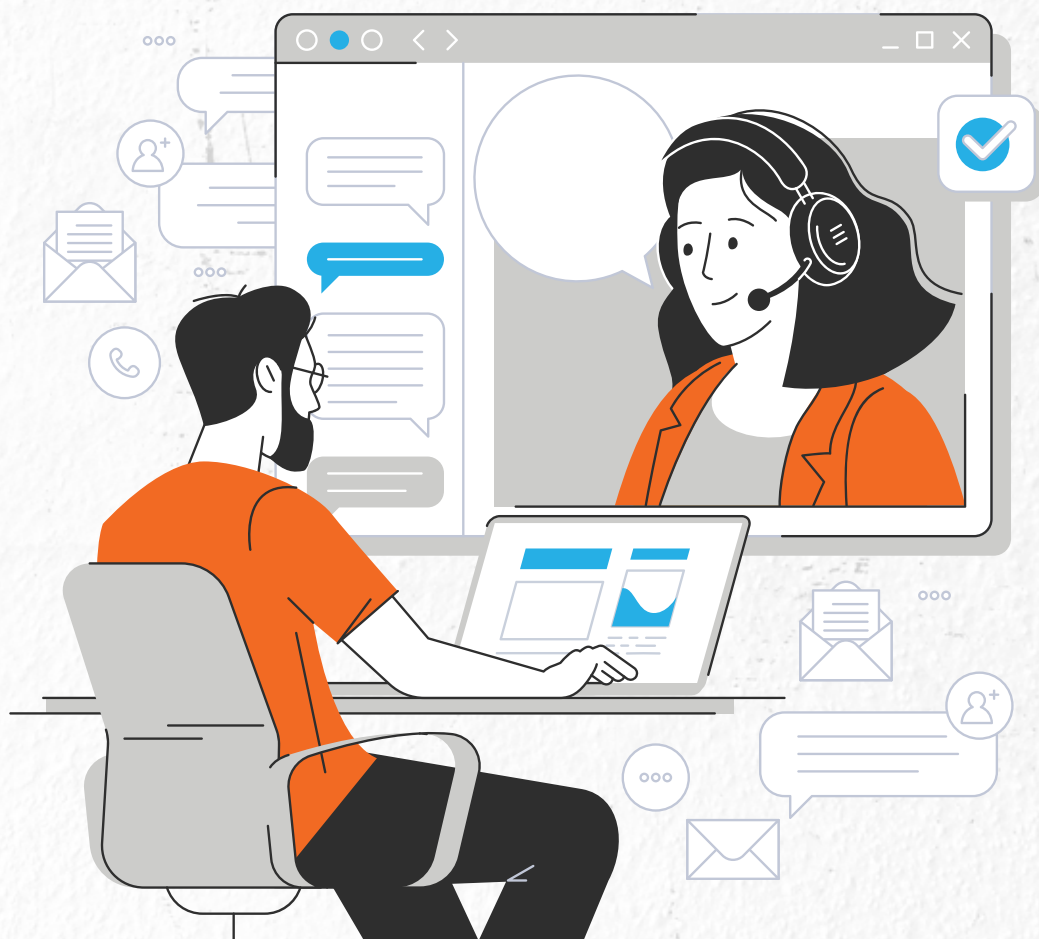
**09** Análise Competitiva E A Posição Da Atento Na Região Cala

**14** Sobre A Atento

**04** Visão Geral Do Mercado

**13** Observações Finais

**14** Anexo





## Descobertas Chave

**O mercado da América Latina e Caribe (CALA) experimentou um alto crescimento de um dígito em 2021**, e está previsto que alcance taxas de crescimento de receita positivas nos próximos anos, impulsionado principalmente pelas atividades nearshore e LATAM-Shore, parcialmente compensadas por desempenhos moderados do segmento doméstico.

**Melhorar a experiência do cliente (CX) é a principal meta de negócios na pesquisa da Frost & Sullivan feita com 1.120 tomadores de decisão de TI pelo terceiro ano consecutivo.** As organizações em geral percebem que fornecer uma CX superior agora é uma obrigação para qualquer empresa que deseja manter a relevância em seu mercado.

**Altas taxas de inflação, custos crescentes, perspectivas econômicas futuras turbulentas e a crescente complexidade** de executar operações de CX com resultados ideais obrigam as organizações **a terceirizar seus recursos de CX.**

**As empresas esperam o aprimoramento contínuo de processos e a inovação constante de seus fornecedores.** As organizações devem se adaptar às mudanças nas condições do mercado e buscar parcerias com fornecedores ágeis de CX para acelerar seu tempo de lançamento no mercado. A mistura certa de pessoas, processos e tecnologia é fundamental para o sucesso e ajudará os provedores a trazer recursos de transformação confiáveis e ágeis para seus clientes.

Um número crescente de organizações está vendo os contact centers como centros de lucro que abrem novas oportunidades para vendas cruzadas e adicionais. As empresas também percebem que a conversão é excepcionalmente alta quando aproveitam os pontos de contato naturais que os clientes têm com elas (por exemplo, em momentos de renovação de contrato ou durante ciclos de cobrança), geralmente envolvendo o contact center. Portanto, **os contact centers são essenciais para uma estratégia eficaz de crescimento de receita.**

À medida que mais interações com o cliente continuam a ser automatizadas, as chamadas que chegam aos agentes ao vivo aumentam em complexidade. Isso está levando a um aumento no AHT (Average Handle Time, ou Tempo Médio de Atendimento). Para compensar isso, **as empresas estão melhorando a produtividade do agente, fornecendo as ferramentas e o suporte certos**, como recomendações em tempo real, sugestões da próxima melhor coisa e roteamento inteligente.

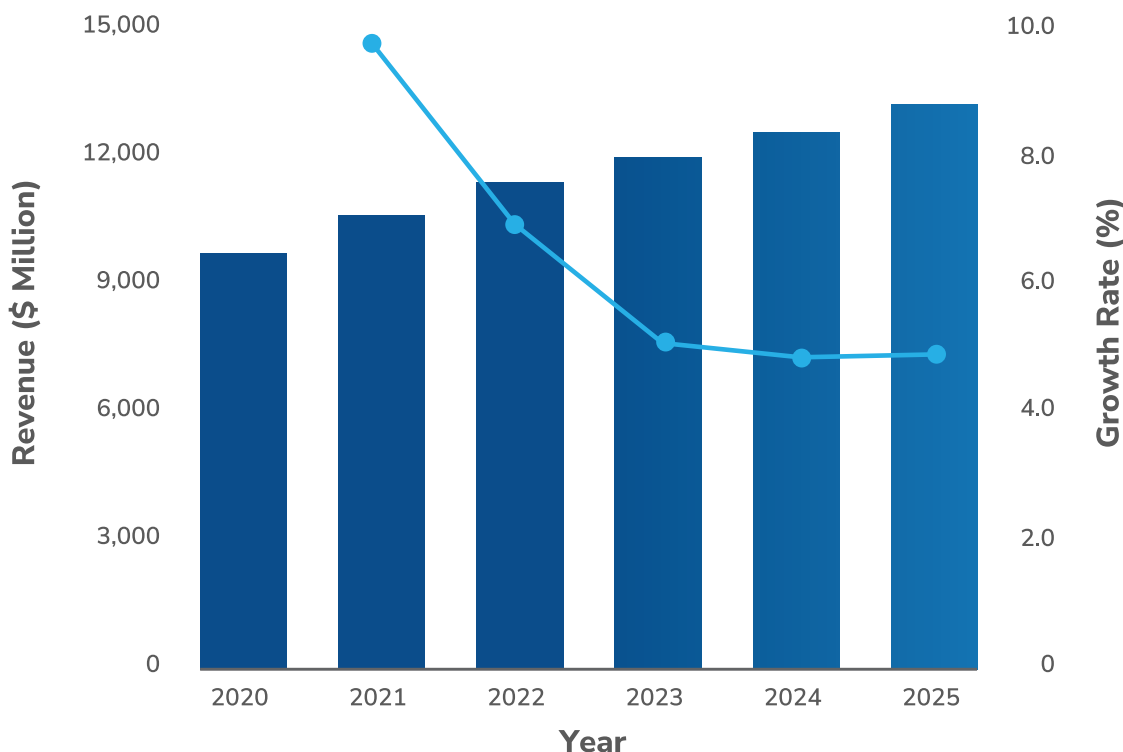


## Visão Geral Do Mercado

O mercado dos serviços de terceirização de CX na região CALA (Caribe e América Latina) atingiu uma receita de 10,66 bilhões de dólares em 2021, o que representa um aumento de 9,7% em relação a 2020. O alto crescimento experimentado neste ano foi impulsionado principalmente pelas atividades nearshore (atendimento a clientes dos EUA) e LATAM-shore (atendimento a clientes LATAM fora de outros países LATAM), bem como outros mercados internacionais (Canadá, Espanha e outros países da Europa). Esse sólido desempenho foi parcialmente contrabalançado por mercados domésticos em declínio ou baixo crescimento, especialmente no Brasil e no Chile.

Seguindo em frente, a previsão é que este mercado experimente um crescimento de receita de 6,9% em 2022 e diminua ligeiramente suas taxas de crescimento no período de previsão, atingindo 15,15 bilhões de dólares em 2028.

### O mercado de serviços de terceirização de CX: Receita prevista, região CALA



Fonte: Frost & Sullivan



## Pontos quentes na arena da terceirização da CX



Durante 2021, houve uma aceitação massiva de **empresas nativas digitais**, impulsionando um crescimento maciço na arena da terceirização de CX para os próximos anos. A aceleração nas capacidades digitais e tecnológicas dos terceirizados de CX está impulsionando o interesse dessas empresas em fazer parceria com eles. Além disso, as organizações nativas digitais são principalmente desafiadas por como alcançar um alto crescimento com uma boa relação custo-benefício. Essas empresas tendem a exigir que os terceirizados de CX forneçam alta consistência, um ótimo atendimento ao cliente e excelentes recursos de gerenciamento de dados, e possam atender a muitos mercados e idiomas.



A vertical com maior crescimento no período 2021/2028 é a de **viagens e hospitalidade**. Este setor está experimentando uma recuperação rápida após os obstáculos provenientes da pandemia de COVID e as restrições de viagem decorrentes da mesma em 2020. Tanto as companhias aéreas quanto os hotéis estão apresentando taxas de crescimento saudáveis e espera-se que impulsionem sua demanda por empresas terceirizadas nos próximos anos.



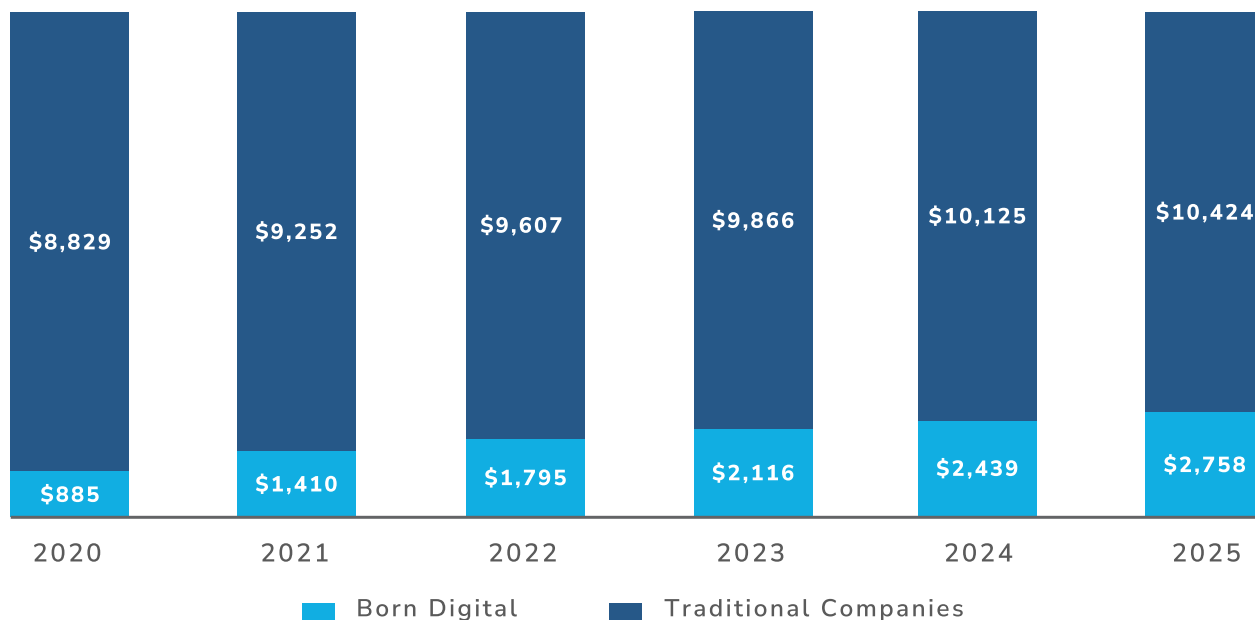
A tendência mais significativa em termos de verticais é o declínio contínuo da participação da **indústria de telecomunicações** nas receitas de serviços de terceirização de CX. Essa tendência de longo prazo vem ocorrendo nos últimos 7 a 10 anos e espera-se que continue (em um ritmo mais lento) durante o período de previsão. Tanto as empresas de telecomunicações quanto os provedores de serviços estão contribuindo para esse declínio. Enquanto grandes empresas de telecomunicações investem pesadamente em tecnologias de automação e autoatendimento para desviar o tráfego do contact center, muitos terceirizados buscam negócios em outras indústrias verticais para 1) diversificar sua carteira de clientes e 2) aumentar suas margens de lucro. Além disso, a indústria das telecomunicações apresenta um nível mais alto de terceirização do que outras verticais, o que limita as possibilidades de novos negócios nesse cenário.

1 Nativas digitais são empresas que baseiam seus negócios na internet e nas tecnologias digitais. Este segmento inclui empresas de comércio eletrônico, transporte, mídia e entretenimento, e muitas outras áreas. Alguns exemplos são Amazon, Despegar, Uber, Glovo, iFood (PedidosYa) e Netflix.



- O Atendimento ao Cliente representa a maior parte do mercado e continuará apresentando taxas de crescimento favoráveis no período de previsão, embora perdendo ligeiramente participação de mercado até 2028. Espera-se que as vendas sejam afetadas negativamente pelos aumentos contínuos do custo de vida e pelos tempos de turbulência econômica futura (ou seja, o FMI está alertando para uma possível recessão futura), juntamente com regulamentações regionais mais rígidas, provavelmente limitando as atividades (principalmente no Brasil, mas não se restringindo ao mesmo). Enquanto isso, está previsto que outros serviços aumentem sua participação no mercado até 2028. Dentro desta categoria, a moderação de conteúdo está proliferando, embora sua importância relativa no setor ainda seja pequena. A digitalização também está impulsionando a demanda por serviços terceirizados de CX “não tradicionais” (ou seja, projeto de jornada digital do cliente, RPA e desenvolvimento de automação, aplicativos, anotação de dados, desenvolvimento de aplicativos móveis, gerenciamento de redes sociais). A pandemia acelerou rapidamente a transformação das demandas do mercado. Muitos provedores de serviços de CX, especialmente terceirizados de pequeno a médio porte, não estão preparados para essa mudança na demanda.

### O mercado de serviços de terceirização de CX: Previsão de receita de empresas nativas digitais x empresas tradicionais, região CALA



Fonte: Frost & Sullivan



## Oportunidades de crescimento e Chamadas à ação

A Frost & Sullivan identificou algumas das melhores práticas que as empresas mais inovadoras estão implementando neste setor à medida que um número crescente de CXSPs luta para descobrir e materializar novas perspectivas de crescimento. Nos próximos anos, está previsto que o desenvolvimento do mercado seja significativamente influenciado pelas oportunidades de crescimento e tendências de mercado listadas abaixo. Assim, esses esforços devem fazer parte das estratégias competitivas dos provedores que têm como meta alcançar o sucesso no mercado.



Fonte: Frost & Sullivan

- **Impulsionar a agenda digital dos clientes.** O cenário dos serviços de terceirização de CX está mudando como resultado das tecnologias digitais, e sua importância no setor só deve crescer nos próximos anos. As empresas estão escolhendo produtos e serviços de CX criados para o ambiente digital devido à crescente relevância de empresas nativas digitais e a uma nova geração de jovens clientes que preferem o autoatendimento. Para atrair o mercado experiente em tecnologia, entender melhor seus desejos e responder a eles mais rapidamente, os terceirizados devem colaborar com empresas da nova economia e contratar indivíduos mais jovens.



- **CX inteligente.** As ferramentas baseadas em IA e automação estão transformando o cenário dos serviços de terceirização de CX, e sua relevância no mercado provavelmente aumentará ainda mais. As empresas estão buscando aproveitar o autoatendimento e as ferramentas automatizadas para transações simples. Isso as ajudará a diminuir custos, reduzir erros, economizar tempo do agente e eliminar tarefas repetitivas, reduzindo a frustração do agente. No entanto, as empresas estão preocupadas com a possibilidade de automatizar “demais”, pois os clientes podem ficar frustrados quando não conseguem interagir com a marca da maneira que desejam. As organizações precisam se aprofundar e examinar toda a jornada do cliente para aprimorá-la. A estratégia deve ser “digital onde necessário” e “humanos onde desejado”. As organizações de CX nunca devem sacrificar CSAT ou NPS para automatizar mais e diminuir custos.
- **Moderação de conteúdo.** A diversidade da economia digital exige que os provedores de serviços adaptem soluções de confiança e segurança e moderação de conteúdo para atender às necessidades exclusivas de cada cliente. As principais considerações são o tamanho da empresa, o volume gerado pelo usuário, a reputação da marca, a privacidade do cliente, o potencial de risco e o impacto na receita. O volume crescente e a mistura heterogênea de conteúdos tornam complexo o processo de revisão. Além disso, as regulamentações governamentais e a crescente conscientização sobre a privacidade do usuário intensificam a pressão para reconhecer e responder rapidamente a conteúdos maliciosos. Os provedores devem estar à frente das necessidades dos clientes e das tendências do setor. Eles devem desenvolver estratégias abrangentes de tecnologia de moderação automatizada para lidar com o volume crescente de dados heterogêneos.
- **Hiperautomação.** A hiperautomação também está mudando o jogo da CX de forma substancial. Estratégias bem-sucedidas de automação interorganizacional ajudam as organizações a fazer a transição da compartimentalização da CX em silos de aplicativos para a visualização de fluxos de trabalho e jornadas do cliente como oportunidades para modernizar a automação de autoatendimento baseada em regras desatualizadas. Construir camadas de automação que fazem uso de bibliotecas de automações reutilizáveis é uma maneira de implementar estratégias que permitem que sistemas, aplicativos e softwares de terceiros sejam acessíveis e perfeitamente integrados para produzir soluções.
- **O nearshore define o ritmo de crescimento.** A prestação de serviços para clientes dos EUA fora da América Latina tem sido o principal impulsionador do crescimento para esta região durante a última década e espera-se que replique esse comportamento nos próximos anos, crescendo a um CAGR 3 vezes maior do que o mercado em geral. Incentivos crescentes para estratégias nearshore e de diversificação de risco na Índia e nas Filipinas estão gerando novas oportunidades de crescimento na região.





# Análise Competitiva E A Posição Da Atento Na Região Cala

O mercado da região CALA é dominado principalmente por CXSPs multinacionais. As fusões e aquisições continuam transformando o panorama do mercado. Em junho de 2021, o Sitel Group adquiriu a SYKES Enterprises e criou um novo top 3 no espaço nearshore, o que intensificou a pressão competitiva no mercado. A consolidação do mercado avançou com a Webhelp adquirindo a OneLink BPO e a Dynamicall, e a Itel adquirindo a Emerge BPO. Além disso, muitos participantes do mercado estão adquirindo empresas que não faziam parte desse mercado para diversificar ainda mais seu portfólio de serviços (ou seja, Teleperformance e PSG Global Solutions; Concentrix e PK Global; TTEC e Faneuil's Public Sector CX Platform). Espera-se que outras atividades de M&A ocorram nos próximos anos.



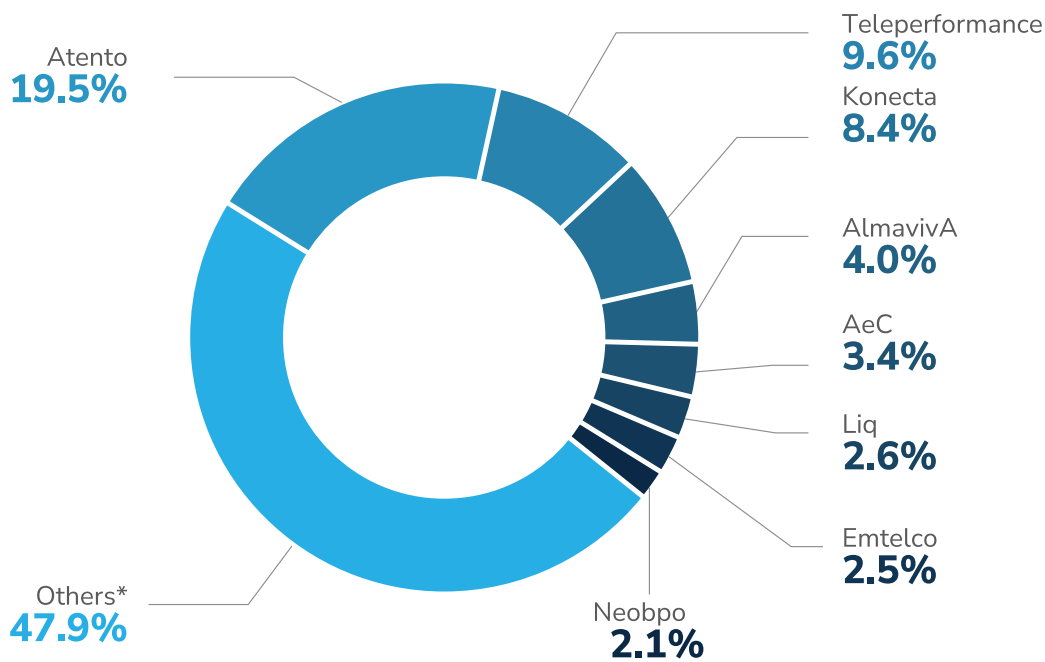
## Análise competitiva em segmentos chave do mercado

### Demanda Doméstica Agregada

A Demanda Doméstica Agregada (DDA) da região CALA inclui todos os países da América Latina e Caribe como regiões contratantes, tanto se a demanda for satisfeita localmente em cada país como se for através de atividades LATAM-shore. A DDA experimentou taxas de crescimento positivas, impulsionadas principalmente pelas atividades LATAM-Shore. Embora esse segmento represente apenas 8,9% do mercado de DDA em 2021, espera-se que aumente significativamente sua participação no final do período de previsão. O Brasil detém a maior fatia de DDA, seguido por Colômbia, México, Argentina e Chile.



### O mercado de serviços de terceirização de CX: Participação no mercado por empresa (DDA), região CALA, 2021



Fonte: Frost & Sullivan

Com 19,5% do mercado em 2021, a Atento é de longe a líder do mercado com clientes latino-americanos para serviços de terceirização de CX, com uma participação de mercado que é mais que o dobro do seu rival mais próximo. A maioria dos países da região CALA, incluindo Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, México, Peru, Guatemala, El Salvador e Porto Rico, abriga as grandes operações da empresa. Além disso, a Atento é líder em mercados importantes como Brasil e Chile, e está entre as três primeiras em outros como Argentina, México e Peru. Sendo assim, a empresa tem capacidade para atender os principais clientes da região CALA, tanto no mercado interno quanto no de outros países da região.

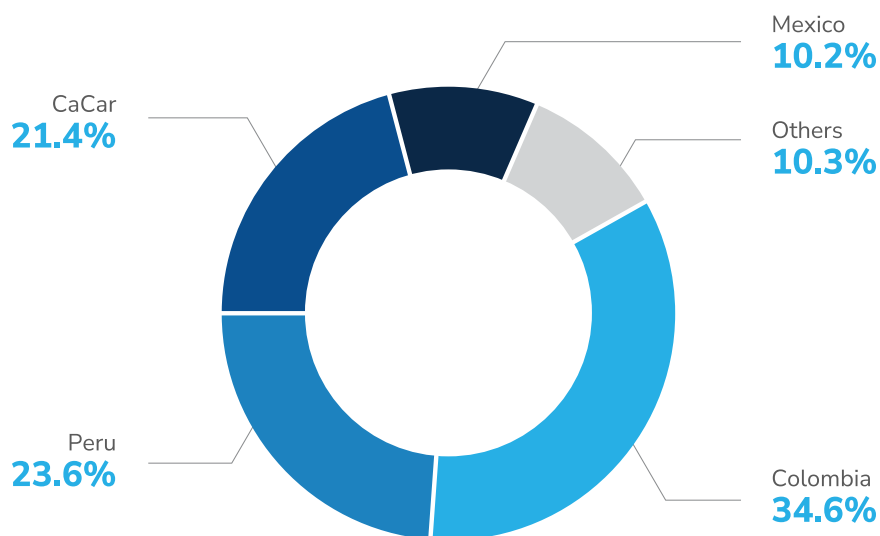




## LATAM-Shore

Uma das categorias de mercado que mais cresceu nos últimos dez anos foi a prestação de serviços a clientes da região LATAM a partir de centros de entrega situados em outros países da região. A porção LATAM Shore da DDA aumentou para 8,9% desse mercado em 2021, e a previsão é que aumente para 12,2% até 2028. Conseqüentemente, está previsto um crescimento da CAGR (Taxa de Crescimento Anual Composta) de 7,1% para a categoria LATAM-Shore entre 2021 e 2028. Enquanto a Colômbia representou um terço dos negócios LATAM Shore em 2021, o Peru ficou em segundo lugar, com 23,6% do mercado. CaCar, México e outras nações latino-americanas completam o bolo.

O mercado de serviços de terceirização de CX: Segmento LATAM Shore: Participação no mercado por país, região CALA, 2021



Source: Frost & Sullivan

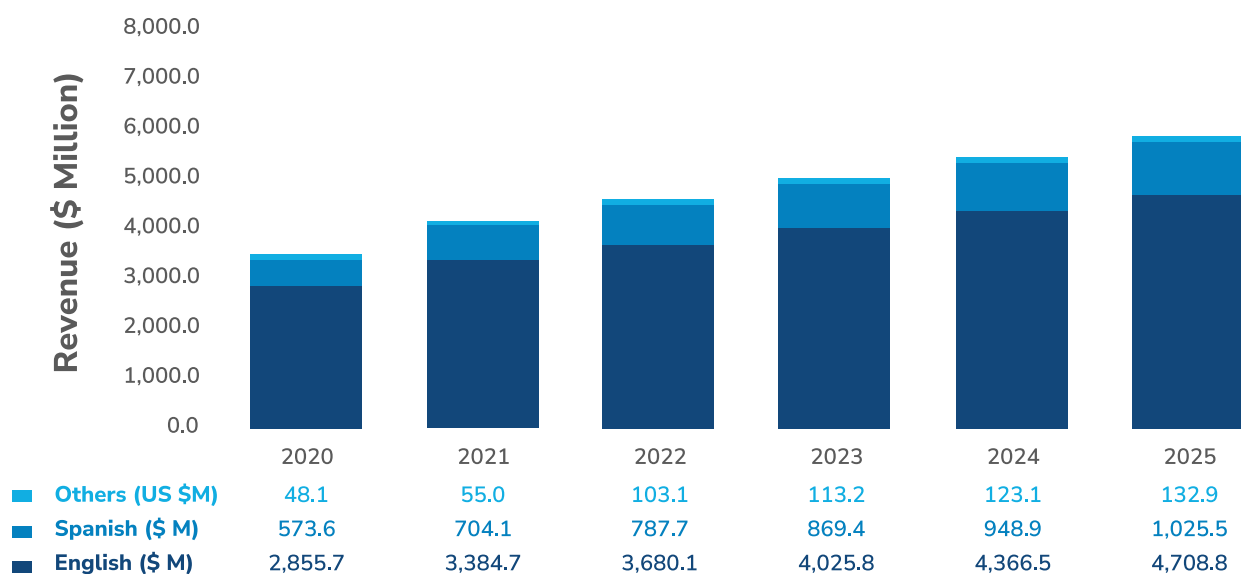
Com uma participação de mercado de 14% em 2021 e locais de atendimento no México, Colômbia, Peru e CaCar, a Atento continua sendo uma das duas principais prestadoras de serviços neste segmento de mercado. Com uma das mais longas histórias de prestação de serviços LATAM Shore na região CALA, a Atento é particularmente hábil em ajudar empresas argentinas e chilenas a encontrar áreas mais acessíveis.



## Nearshore

A inflação crescente, as taxas de desgaste e os aumentos salariais nos Estados Unidos levaram as empresas a acelerar seus planos nearshore e offshore em 2021. O Nearshore exibiu as maiores taxas de crescimento em comparação com locais offshore, já que muitas empresas dos EUA estavam procurando diversificar sua pegada de serviços de CX, transferindo algumas das suas operações nas Filipinas e na Índia para países mais próximos. Espera-se que essa geodiversificação continue durante todo o período de previsão, quando o nearshore experimentará a CAGR mais alta. Ainda assim, as Filipinas continuarão a ser o local de entrega mais proeminente fora dos EUA. Como resultado, o segmento nearshore deverá atingir US\$ 7,29 bilhões em receita até 2028.

O mercado de serviços de terceirização de CX: Segmento Nearshore: Previsão de receita por idioma utilizado, região CALA



Fonte: Frost & Sullivan

À medida que suas operações nearshore se expandem e são realizadas no México, Colômbia, Porto Rico, Peru, Guatemala e El Salvador, a Atento se beneficia. Além disso, a empresa desenvolveu novos recursos e um plano focado em laser para expandir sua clientela nos Estados Unidos, com uma nova equipe de gerenciamento dedicada a esse setor de mercado e uma operação onshore em expansão centrada no Texas e em Dallas. Com isso, a Atento superou significativamente o mercado como um todo e ganhou participação no mercado em 2021, expandindo suas vendas em mais de 40%.



## Observações Finais

A Frost & Sullivan prevê que o envolvimento do cliente continuará a evoluir de contatos soltos entre canais para jornadas contínuas que permitem jornadas de clientes proativas, assíncronas e persistentes. A pandemia mudou a forma como as organizações conduzem seus negócios e interagem com seus clientes. A jornada do cliente foi transformada e equipada com ferramentas de autoatendimento intuitivas e fáceis de usar, permitindo que os clientes precisem se comunicar com um agente apenas para consultas mais complexas ou específicas. Tecnologias como IA, ferramentas de segurança e plataformas de comunicação baseadas na nuvem demonstraram ser elementos críticos para melhorar a CX.

As empresas estão indo cada vez mais rápido para onde seus clientes estão, e precisarão repensar suas estratégias e modelos de negócios para acomodar suas prioridades e expectativas renovadas, oferecendo uma experiência verdadeiramente personalizada. Sem dúvida, terão que apostar fortemente no digital e na adição de novos recursos que lhes permitam transformar os clientes em autênticos fãs e promotores da sua marca.





## Sobre A Atento

A Atento é a maior empresa de serviços de gestão do relacionamento com clientes e terceirização de processos empresariais (CRM / BPO) da América Latina, e um dos maiores provedores mundiais. A companhia também é líder em serviços de CRM/ BPO para empresas que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolve seu modelo de negócio em 14 países e emprega aproximadamente 150.000 funcionários. A Atento tem mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM/BPO por meio de diversos canais. Seus clientes são principalmente empresas multinacionais líderes em setores como telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE).

## ANEXO

### Pressupostos da previsão

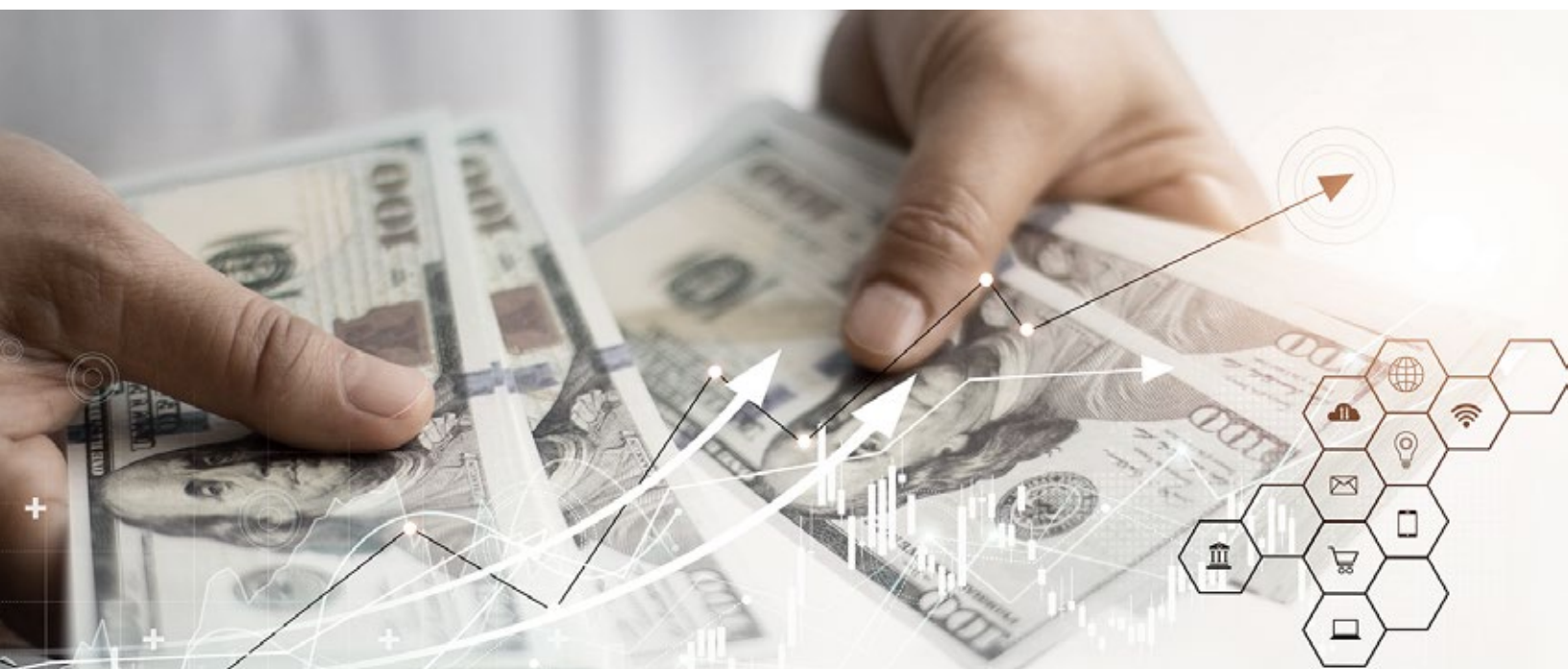
- A Frost & Sullivan considerou as taxas de câmbio exibidas abaixo. A previsão para 2022 é baseada na taxa de câmbio média até 1º de setembro de 2022. Com exceção da Argentina, as taxas de câmbio de todas as moedas locais em relação ao dólar americano são consideradas estáveis a partir de 2023.
- À medida que os millennials e centennials se tornem uma parte mais significativa da base de consumidores, a preferência por interfaces digitais e automatizadas aumentará.
- O número de organizações latino-americanas que terceirizam seus serviços de contact center aumentará gradualmente durante o período de previsão.
- Esta previsão não pressupõe grandes mudanças políticas, fusões e aquisições de fornecedores e outros eventos que possam ter um impacto considerável nos negócios.



## Taxas de Câmbio

Como referência, estas são as taxas de câmbio anuais médias usadas na análise da Frost & Sullivan (moeda local por 1 USD).

Country	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Argentina	70.6	95.6	133.1	280.4	523.2	871.7	1408.6	2205.9	3344.1
Brazil	5.2	5.4	5.1	5.1	5.1	5.1	5.1	5.1	5.1
CaCar*	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
Chile	783.6	760.5	857.0	857.0	857.0	857.0	857.0	857.0	0.0
Colombia	3694.5	3743.1	4067.4	4067.4	4067.4	4067.4	4067.4	4067.4	4067.4
Mexico	21.5	20.3	20.3	20.3	20.3	20.3	20.3	20.3	20.3
Peru	3.5	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9



2 Para a região CaCar, a Frost & Sullivan coletou informações sobre receitas diretamente em USD para simplificar a análise. Fonte: OFX.com, Conversor de Moedas; Institute Monetary Fund (IMF); Banco Mundial; Comissão Econômica para a América Latina (ECLAC); Diversos bancos centrais; Frost & Sullivan"



## Segmentos de mercado

- A Demanda Doméstica Agregada da região é um tipo diferente de segmentação do mercado latino-americano de serviços de terceirização de contact center e não deve ser considerada uma região separada. Ela inclui Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, México, Peru, CaCar e resto da América Latina como localizações contratantes, tanto se a demanda for satisfeita localmente como se for através de atividades LATAM Shore. Além disso, até o momento, não há uma demanda significativa de países da região CALA sendo atendida por CXSPs localizados fora da mesma.
- A receita de LATAM Shore é gerada atendendo consumidores da região CALA de centros de entrega localizados em um país diferente da CALA, por exemplo, CXSP “X” atendendo consumidores argentinos do seu local de entrega no Peru. Este negócio é amplamente difundido no Peru, Colômbia e CaCar.
- A receita nearshore é gerada pelo atendimento de consumidores dos EUA a partir de centros de entrega localizados na região CALA. Este negócio é amplamente difundido em CaCar e no México.

## Observações de metodologia

- O ano de base é 2021 e o período de previsão é de 2022 a 2028.
- Para efeitos deste relatório, a receita é atribuída à região que satisfaz a demanda e não à região onde o contrato é assinado. Por exemplo, se o CXSP “X” assina um contrato com um cliente nos EUA e fornece os serviços contratados de seus centros de entrega no México, a receita relacionada a este fornecimento é atribuída ao México.
- Todas as receitas e cifras de quotas de mercado representam estimativas da Frost & Sullivan com base em pesquisas e análises primárias e secundárias. Devido aos arredondamentos, as porcentagens mostradas em gráficos e tabelas podem não totalizar 100%.



## GROWTH IS A JOURNEY. WE ARE YOUR GUIDE.

For over six decades, Frost & Sullivan has provided actionable insights to corporations, governments and investors, resulting in a stream of innovative growth opportunities that allow them to maximize their economic potential, navigate emerging Mega Trends and shape a future based on sustainable growth.

Contact us: [Start the discussion](#) →