



ATENTO é a primeira empresa do setor a conquistar a ISO 56002

- Processo de avaliação durou cinco meses e levou em consideração as iniciativas da área de inovação da companhia

São Paulo, 6 de julho de 2020 – A Atento, multinacional líder em soluções de customer experience no Brasil e na América Latina, acaba de conquistar o certificado ISO 56002. Esta é a primeira vez no mundo que uma empresa do setor de relacionamento com o consumidor recebe esse selo. A empresa também é a quarta no Brasil a conquistar essa certificação. No mundo, estima-se que aproximadamente 100 empresas tenham sido certificadas com este ISO de gestão de inovação, entre elas a AirBus e a Total Petroquímica.

Para conquistar a certificação, a Atento passou por um processo de avaliação que levantou as iniciativas que a companhia já tinha na área de inovação e as que ainda seriam necessárias para atender as diretrizes da norma, comprovando um sistema eficiente de gestão de inovação. O processo de implementação contou com o apoio da PALAS, consultoria pioneira na implementação da ISO 56002 no Brasil, e com os esforços dos colaboradores da Atento. No total, foram cinco meses para que a empresa estivesse pronta para a auditoria de certificação, que foi realizada pela QMS, certificadora internacional de origem australiana.

Segundo Dimitrius Oliveira, presidente da Atento no Brasil, essa foi uma conquista importante não só para a empresa, mas para todo o setor. “O processo de adesão foi positivo e muito rápido. Trabalhamos bastante e tivemos suporte dos nossos times para receber essa certificação que é tão importante e reconhecida no mercado. Estamos felizes por fazer história sendo a primeira empresa do nosso setor no mundo a receber o selo ISO 56.002. Trata-se de uma conquista que nos coloca à frente da concorrência”, afirma.

Durante o processo, a empresa analisou as tendências que podem impactar o seu mercado, além de mapear riscos inerentes ao negócio e criar um funil de inovação, capaz de envolver os colaboradores na busca por ideias que podem alavancar a empresa. O maior benefício foi o alinhamento entre os níveis operacionais, táticos e estratégico por meio de uma plataforma digital, fazendo com que todos trabalhem de forma sincronizada em torno do propósito da empresa, que é ser pioneira no desenvolvimento e implantação de projetos de customer experience.

“Esta conquista é o reflexo de um trabalho focado em inovação e que, há cerca de dois anos, se consolidou com a criação da diretoria de Produtos, Transformação e Inovação Global alocada no Brasil. Hoje, podemos dizer que inovação faz parte de nossa cultura e está entre as principais prioridades de investimento da empresa, com objetivo de aprimorar nossa oferta e trazer os melhores resultados para os nossos clientes”, destaca Maurício Castro, diretor da área.

Para Alexandre Pierro, sócio-fundador da PALAS e responsável técnico pela implementação da norma na Atento, a conquista da ISO 56002 demonstra que a empresa está em sintonia com as melhores práticas mundiais em gestão da inovação. “Isso garante uma grande vantagem competitiva à empresa, que estará sempre à frente na busca por soluções inovadoras e antenadas à eficiência operacional, mercadológica e tecnológica. Agora, a Atento está preparada para gerar e entregar muito mais valor ao seu mercado de atuação”, finaliza o profissional.

A ISO – Organização Internacional de Padronização-, é uma organização não governamental independente, fundada em 1947, em Genebra, na Suíça, que nasceu com o objetivo de organizar o mundo pós-Segunda Guerra Mundial. A organização reúne especialistas de 164 países para desenvolver normas internacionais não-obrigatórias e assim obter um sistema de gestão que possa atender o mercado internacional. No total, existem mais de 22 mil normas técnicas, que contemplam mais de 50 modelos de gestão de negócios.



A ISO 56002 começou a ser elaborada em 2008, em meio à crise no sistema bancário. Durante 11 anos, especialistas de todo o mundo trabalharam na busca pelas melhores práticas em inovação em seus países, a fim de se chegar a um consenso. Baseada em oito princípios - abordagem por processos, realização de valor, direção estratégica, liderança com foco no futuro, adaptabilidade e resiliência, gestão de insights, gestão de incertezas e cultura colaborativa - o objetivo da norma é garantir que as empresas inovem de forma periódica, sistemática e focada na geração de valor.

Sobre a Atento

A Atento é a maior empresa de serviços de gestão do relacionamento com clientes e processos de negócios (CRM/BPO) na América Latina e um dos três maiores provedores mundiais com base em seu faturamento. A companhia é também líder em serviços de CRM/BPO para companhias que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, desenvolveu seu modelo de negócio em 13 países e emprega de 150 mil funcionários. A Atento tem mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM/BPO por meio de múltiplos canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores como telecomunicações, bancário e financeiro, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO NYSE (New York Stock Exchange). Em 2019, Atento foi reconhecida pelo Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para se Trabalhar no Mundo e como uma das 25 Melhores Multinacionais para se Trabalhar na América Latina. Para mais informações www.atento.com

Contatos para imprensa

Weber Shandwick

atentobrasil@webershandwick.com

Paula Boracini – 3027-0200 | pboracini@webershandwick.com