

Atento conquista ISO 56002 pelo segundo ano consecutivo

- Com a recertificação, companhia consolida a maturidade de seu sistema de gestão da inovação.

São Paulo, 15 de julho de 2021 - A Atento, multinacional líder em soluções de Customer Experience no Brasil e na América Latina e que trabalha com atendimento personalizado para diversos segmentos, conquistou o certificado ISO 56002, de gestão da inovação, pelo segundo ano consecutivo. A empresa foi a primeira do seu setor no mundo a ser reconhecida com este feito, sendo que cerca de 100 organizações conquistaram este selo até o momento.

Neste ano, durante as auditorias, a companhia demonstrou uma importante evolução nos processos de gestão da inovação em toda a sua cadeia, tanto na dimensão de inovação interna quanto na aberta. Hoje, ele é totalmente gerenciado e integrado através de ferramentas que conseguem apresentar KPIs de impacto e de melhoria contínua, medindo cada fase do funil de inovação.

Segundo Dimitrius Oliveira, presidente da Atento no Brasil, obter a recertificação reforça o compromisso com a inovação e é motivo de muito orgulho para toda a companhia. “Nós estamos constantemente acompanhando as tendências e as inovações para trazer o que há de melhor no mercado para nossos clientes. E a certificação ISO 56002 demonstra que estamos no caminho certo”, afirma o executivo, destacando que a iniciativa conta com envolvimento de membros da alta liderança em cada etapa, desde as de ideação até as de desenvolvimento e gerenciamento das ideias.

Para Mauricio Castro, diretor de marketing e transformação da Atento no Brasil, a conquista é um passo importante para solidificar a cultura de inovação da companhia. “No último ano, já com a primeira conquista na ISO 56002, nós continuamos avançando. Dois exemplos importantes neste sentido foram o lançamento da nossa aceleradora de startups, a Atento Next, e do programa Atento Ideias, projeto que estimula os nossos colaboradores a pensarem de forma inovadora, captando ideias que possam gerar melhorias nas operações”, ressalta. Vale destacar que ambos fazem parte do Hub de Inovação da Atento, iniciativa que tem sede no Brasil, e comprovam a inovação em prática na companhia.

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 do 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 um dos cinco maiores provedores globais de serviços de gestão de relacionamentos com clientes e terceirização de processos de negócios, e serviços CRM/BPO nearshoring para empresas que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. A empresa tem desenvolvido seu modelo de negócios em 14 países, e conta com um plantel de 150.000 funcionários. A Atento conta com mais de 400 clientes para os quais presta uma ampla gama de serviços CRM/BPO através de vários canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores como tecnologia, serviços digitais, telecomunicações, finanças, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova York (New York Stock Exchange). Em 2019, a Atento foi reconhecida pela Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar no Mundo, e como um dos Melhores Lugares para Trabalhar na América Latina. Para obter mais informações, acesse www.atento.com