

## Estudo encomendado pela Atento mostra que gerenciamento de gerações, inovação e conectividade estão entre as tendências para os próximos anos

- Em parceria com a Inova Consulting, companhia líder em gestão de experiência do cliente, estudo apresenta as principais tendências para o setor nos próximos anos.
- Habilidades para modelos de negócios vencedores, análise de mudanças no comportamento humano e a atuação dos gestores são alguns dos fatores de mais destaque.

**SÃO PAULO, 13 de janeiro 2022** – O bom gerenciamento de diferentes gerações, a adoção da inovação e adaptação à era da conectividade estão entre as principais estratégias para modelos de negócios vencedores nos próximos anos. Foi o que revelou a pesquisa “*Global Trends for Business*”, encomendada pela Atento S.A., empresa líder de serviços de relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócio (CRM/BPO) na América Latina e um dos cinco maiores provedores em nível mundial. O estudo revela as principais tendências em modelo de negócios e gestão de empresas no mercado atual. Material pode ser lido na íntegra em e-book publicado no [site](#) da companhia.

“Estamos falando de uma mudança profunda no comportamento humano, mais conectado, com impactos diretos nos negócios, nas empresas e no modo como os seus gestores atuam. Desenvolvemos o “*Global Trends for Business*” para apoiar os nossos clientes e empresas neste movimento e ajuda-los a prover a melhor experiência aos consumidores e com os melhores resultados”, afirma Maurício Castro, diretor de Marketing e Transformação de Negócios da Atento no Brasil.

Segundo o executivo, a Atento está totalmente conectada a estas tendências e pronta para apoiar seus clientes neste sentido. “O DNA inovador da Atento nos instiga constantemente a buscar novas soluções para o mercado. A pesquisa é o resultado do nosso foco em antecipar as necessidades de nossos clientes e oferecer as melhores soluções em *customer experience* e os melhores resultados de negócios. A boa gestão de um time diverso, aliado à boas práticas de ESG e a solidez de uma multinacional com cultura de startup colocam a Atento à frente no mercado,” complementa Castro.

Entre os exemplos estão a política de diversidade e inclusão da companhia, amplamente reconhecida pelo mercado; a implantação de uma cultura voltada à inovação, com a criação de um Hub de Inovação, cujas iniciativas garantiram a conquista da certificação ISO 56002 de gestão de inovação; programas de capacitação e mentoring, visando a atualização permanente de todos; o uso de tecnologias avançadas de Inteligência Artificial, Data Science, automação, machine learning, chatbots em suas soluções; uma área exclusiva de Consultoria de Customer Experience; entre outros.

Desenvolvido em parceria com a Inova Consulting - empresa global, com matriz no Brasil e presença na Europa e EUA, que atua na consultoria e treinamento de futuro, tendências e inovação - o relatório analisa o impacto de um mundo mais conectado no comportamento humano, nas empresas e, consequentemente, na atuação de seus gestores.

## Entre as principais tendências para os negócios apontadas pelo estudo estão:

1. **Gerações:** A cada dez anos surge uma nova geração com novos interesses, perspectivas, atitudes e valores. A busca de um legado que gera resultados e o movimento crescente de capitalismo consciente reforça a tendência de que empresas com propósito terão mais sucesso. Além disso, com o aumento da expectativa de vida e, conseqüentemente, da permanência mais longa de profissionais no mercado de trabalho, a capacidade de gestão de times diversificados é um fator crítico de sucesso.
2. **Lifelong Learning:** A crescente busca por profissionais com domínio de competências emocionais e de gestão ganha destaque. Metodologias ativas em que o aluno assume papel principal no ato de se capacitar, juntamente com o suporte das tecnologias educacionais (edutech), se apresentam como o caminho claro para o futuro. Neste contexto, cabe a cada indivíduo buscar, de forma regular e permanente, a atualização de conhecimento, visando a sua evolução constante.
3. **Inovação:** Está comprovado que as iniciativas de sucesso são aquelas que olham para fora, identificam cenários e tendências e, com esse conhecimento, desenvolvem iniciativas alinhadas com o que os mercados solicitam. Isso é inovar! Por isso, construir, fortalecer e disseminar uma Cultura de Inovação é o que fará a diferença entre as empresas que sobreviverão. Importante destacar que, mais do que tecnologias ou produtos, a inovação é uma disciplina empresarial com a capacidade de transformar o ecossistema e os negócios, responsabilidade de todos, independente de função hierárquica.
4. **Gestão Bottom Up:** Descentralizada e colaborativa, empodera quem está na linha de frente do negócio. Baseada em um modelo de mentorias, reduz níveis hierárquicos e incentiva a inovação e a criatividade nos negócios. As empresas do presente e do futuro que têm uma cultura abrangente de empoderamento são capazes de reter mais talentos, servir melhor os clientes e entregar mais resultados.
5. **Mindset Startup:** Adotar um *mindset* inspirado nas *startups* é adotar práticas, políticas e processos que, pela sua flexibilidade, conseguem corrigir rotas e caminhos de forma a não prejudicar a empresa em momentos delicados, ou que potencializem os resultados. Pessoas, processos, projetos, decisões, departamentos, todos alinhados por uma flexibilidade crescente e que atuem em grupo de forma ágil, são os pilares de uma cultura e de uma mentalidade orientadas ao futuro.
6. **Globalização:** A globalização é a junção de vários aspectos que unem civilizações de diferentes cantos do globo. Os principais fatores que caracterizam a formação da globalização são a economia, a cultura e a informação. Um mundo sem fronteiras, promovido pela intersecção do mundo físico com o digital, é talvez a maior consequência da globalização, ampliando a capacidade de fazer circular bens, pessoas e conhecimento no mundo. Acessar informação, indivíduos ou empresas hoje é fácil e proporciona maior velocidade na tomada de decisão empresarial.
7. **Digitalização:** No momento atual, tudo caminha para uma postura mais digital, reduzindo a utilização de recursos físicos e melhorando performances e capacidade de resposta. A Digitalização é hoje uma nova abordagem estratégica dos negócios em um mundo conectado e globalizado. Empresas que não adotarem um *mindset* digital terão grandes dificuldades em sobreviver.

8. **Sustentabilidade:** Sustentabilidade é a palavra de ordem nas iniciativas empresariais e políticas que influenciam as mudanças no comportamento e ações em diversas áreas. As próprias políticas governamentais, que cada vez mais proporcionam incentivos para iniciativas sustentáveis e ações em prol do meio ambiente, bem como a promoção e exigência na redução de resíduos, ocuparão espaço crescente nas agendas mundiais.

“Quando avaliamos os insights relevados pelo estudo, nos orgulha muito constatar que já trabalhamos com sucesso em todos eles. Somos fortemente reconhecidos pelo mercado no quesito diversidade e inclusão, contamos com programas de estímulo contínuo à educação, fomos a primeira empresa do setor a conquistar o ISSO 56002, contamos com squads formados por especialistas multidisciplinares que têm como objetivo oferecer as melhores soluções aos nossos clientes de maneira rápida e assertiva, utilizamos metodologias ágeis, temos uma presença global que permite um intercâmbio extremamente rico de experiências, sempre nos antecipamos as necessidades dos consumidores para garantir uma jornada que o fidelize e, por fim, temos um forte programa de sustentabilidade”, explica Maurício Castro, Diretor de Marketing e Transformação da Atento.

Acesse a íntegra do estudo em <https://mailchi.mp/atento.com/e-book-gtfb>.

## Sobre a Atento

A Atento é um dos cinco maiores provedores em nível mundial de serviços de gestão de relacionamentos com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO), e líder na América Latina. A Atento também é uma provedora líder de serviços CRM/BPO nearshoring para empresas que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa tem desenvolvido seu modelo de negócios em 14 países, está presente na Espanha, 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 Tecnologias, novas empresas 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 uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar na América Latina. Para obter mais informações, acesse [www.atento.com](http://www.atento.com)

## Contatos para imprensa

Weber Shandwick

[atentobrasil@webershandwick.com](mailto:atentobrasil@webershandwick.com)

Mariana Rezk - 3021-0200 | [mrezk@webershandwick.com](mailto:mrezk@webershandwick.com)

Paula Boracini - (11) 98415-0314 | [pboracini@webershandwick.com](mailto:pboracini@webershandwick.com)