

## Atento recebe o prêmio Customer Value Leadership na indústria brasileira pela Frost & Sullivan durante a premiação Best Practices Awards

- Atento garantiu o Customer Value Leadership Award (Brasil) por se diferenciar por meio dos serviços Next Generation CX.
- A Atento continua sendo a maior prestadora de serviços de CX Outsourcing no Brasil, com 25,9% de market share em 2020.

**Madrid, 24 de fevereiro de 2022** - Atento SA (NYSE: ATTO, “Atento” ou a “Empresa”), uma das cinco maiores prestadoras de serviços de Customer Relationship Management e Business Process Outsourcing (CRM/BPO) do mundo e líder do setor na América Latina, anunciou hoje que recebeu o Prêmio de Liderança em Valor do Cliente da Frost & Sullivan no setor de Serviços de Terceirização de Experiência do Cliente no Brasil.

Uma equipe global de analistas da Frost & Sullivan aplica um processo analítico rigoroso para avaliar, em duas dimensões, os indicados para cada categoria de prêmio de melhores práticas. A Atento se destacou pelos serviços Next Generation que oferecem experiências únicas e aprimoradas aos consumidores para uma base global de clientes.

Ao conceder o Customer Value Leadership Award, a Frost & Sullivan também destacou a estratégia altamente focada da Atento para conquistar clientes na desafiadora vertical born-digital no Brasil, bem como a capacidade da empresa de atrair e desenvolver consistentemente marcas-chave como clientes desde 2018. A Atento conta com mais de 15 clientes born-digital no país. A Companhia foi ainda elogiada por contratar agentes de atendimento com habilidades únicas, que podem trabalhar com mais autonomia para resolver com eficácia as dúvidas dos clientes, adaptando-se aos perfis exigidos e estilos de linguagem associados à marca de cada cliente. Também foram citadas pelos analistas as ferramentas avançadas de treinamento da Atento, bem como seus sites modernos e atualizados.

Juan Manuel Gonzalez, Diretor de Pesquisa da Frost & Sullivan, afirmou: “A Atento está atualmente desenvolvendo plataformas e soluções proprietárias que oferecem vantagens competitivas muito claras, como Brand Persona e Global Digital Assessment by Atento”.

Na área de Customer Experience, a Atento destaca-se como líder de mercado em Next Generation CX, fruto do aumento dos investimentos em tecnologias avançadas, inovação e responsabilidade social, além da importância que atribui de forma consistente ao toque humano. De acordo com a última pesquisa de mercado da Frost & Sullivan, a Atento manteve sua posição de liderança em 2020, com 25,9% de participação de mercado, o que está 16,4 pontos percentuais à frente do segundo maior provedor de CX do Brasil.

“O mercado brasileiro continua sendo uma fonte significativa de crescimento para a Atento, por isso estamos orgulhosos em termos sido reconhecidos pela Frost & Sullivan pelas melhores práticas de CX neste mercado chave. Nos esforçamos continuamente para evoluir e fornecer serviços cada vez mais competitivos para os clientes que buscam oferecer experiências únicas, como as disponíveis por meio dos serviços Next Generation da Atento”, afirmou Carlos López-Abadía, CEO da Atento



Além de medir a confiabilidade e a qualidade do serviço no Brasil, a pesquisa da Frost & Sullivan também demonstra o posicionamento corporativo mais amplo da empresa, seu desempenho financeiro, aquisição de novos clientes e potencial de crescimento.

### **Sobre a Frost & Sullivan**

A Frost & Sullivan é a Growth Pipeline Company™. Capacitamos nossos clientes para enfrentar um futuro moldado pelo crescimento. Nossa Growth Pipeline as a Service™ oferece ao CEO e à equipe de gestão de crescimento do CEO uma plataforma contínua e rigorosa de oportunidades de crescimento, garantindo seu sucesso no longo prazo. Para obter resultados positivos, nossa equipe alavanca mais de 60 anos de experiência, orientando organizações de todos os tipos e tamanhos em 6 continentes com nossas comprovadas melhores práticas. Para impulsionar sua futura Pipeline para Promover Crescimento, visite Frost & Sullivan em <http://www.frost.com>.

### **Sobre a Atento**

A Atento é uma das cinco maiores provedoras globais de serviços de gestão do relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios, e de serviços nearshoring para empresas que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa tem desenvolvido seu modelo de negócios em 13 países, com uma força de trabalho de 150.000 funcionários. A Atento possui mais de 400 clientes, para os quais fornece uma ampla gama de serviços CRM/BPO através de vários canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes nos setores de tecnologias, 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. Em 2019 a Atento foi reconhecida pela Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar do Mundo, e como uma das Melhores Multinacionais para Trabalhar na América Latina. Para obter mais informações, acesse [www.atento.com](http://www.atento.com)

### **Forward-Looking Statements**

Este comunicado de imprensa contém declarações prospectivas. As declarações prospectivas podem ser identificadas pelo uso de palavras como "pode", "deveria", "espera", "planeja", "antecipa", "acredita", "estima", "prevê", "pretende", "continuar" ou terminologia semelhante. Essas declarações refletem apenas as expectativas atuais da Atento e não são garantias de desempenho ou resultados futuros. Essas declarações estão sujeitas a riscos e incertezas que podem fazer com que os resultados reais sejam materialmente diferentes daqueles contidos nas declarações prospectivas. Em particular, a pandemia do COVID-19 e as medidas extraordinárias dos governos para limitar a propagação do vírus estão perturbando a economia global e a indústria da Atento e, conseqüentemente, afetando negativamente os negócios da empresa, os resultados operacionais e os fluxos de caixa e, à medida que as condições são recente, incerto e mudando rapidamente, é difícil prever a extensão total do impacto que a pandemia terá. Riscos e incertezas incluem, mas não se limitam a, concorrência nas indústrias altamente competitivas da Atento; aumentos no custo dos serviços de voz e dados ou interrupções significativas nesses serviços; A capacidade da Atento de acompanhar as necessidades de seus clientes para rápida mudança tecnológica e disponibilidade de sistemas; a implantação e adoção contínuas de tecnologias emergentes; a perda, dificuldades financeiras ou falência de quaisquer clientes-chave; os efeitos das tendências econômicas globais nos negócios dos clientes da Atento; a não exclusividade dos contratos com clientes da Atento e a ausência de compromissos de receita; violações de segurança e privacidade dos sistemas que a Atento utiliza para proteger dados pessoais; o custo de litígios pendentes e futuros; o custo de defesa da Atento contra reclamações de violação de propriedade intelectual; extensa regulamentação que afeta muitos dos negócios da Atento; a capacidade da Atento de proteger suas



informações ou tecnologias proprietárias; interrupções de serviço aos centros de dados e operações da Atento; A capacidade da Atento de reter pessoal-chave e atrair um número suficiente de funcionários qualificados; aumentos nos custos trabalhistas e nas taxas de rotatividade; as condições políticas, econômicas e outras nos países onde a Atento opera; mudanças nas taxas de câmbio; A capacidade da Atento de concluir aquisições futuras e integrar ou atingir os objetivos de suas aquisições recentes e futuras; prejuízos futuros de nosso ágio substancial, ativos intangíveis ou outros ativos de longa duração; e a capacidade da Atento de recuperar recebíveis de consumo em nome de seus clientes. Além disso, a Atento está sujeita a riscos relacionados ao seu nível de endividamento. Tais riscos incluem a capacidade da Atento de gerar caixa suficiente para atender sua dívida e financiar suas outras necessidades de liquidez; a capacidade da Atento de cumprir os convênios contidos em seus instrumentos de dívida; a capacidade de obter financiamento adicional; a ocorrência de endividamento adicional significativo pela Atento e suas subsidiárias; e a capacidade dos credores da Atento de cumprir seus compromissos de empréstimo. A Atento também está sujeita a outros fatores de risco descritos em documentos arquivados pela empresa junto à Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos. Essas declarações prospectivas referem-se apenas à data em que as declarações foram feitas. A Atento não assume nenhuma obrigação de atualizar ou revisar publicamente quaisquer declarações prospectivas, seja como resultado de novas informações, eventos futuros ou outros.

**Media Relations**

press@atento.com

**Investor and analyst inquiries**

Hernan van Waveren

+1 979-633-9539

hernan.vanwaveren@atento.com

Ivan Peill

InspIR Group

+1 646-452-2335

ivan@inspirgroup.com