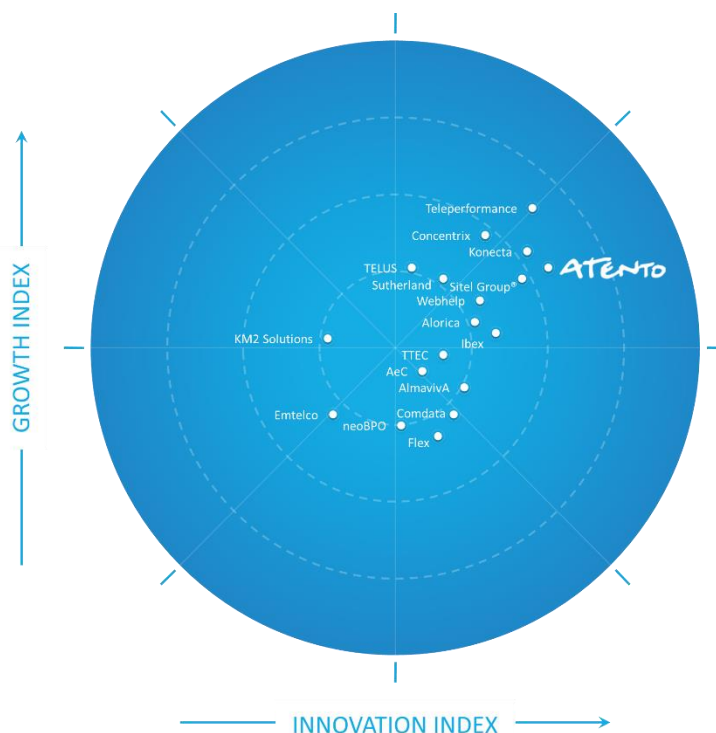


## Atento é Reconhecida pela Frost & Sullivan como Líder em Crescimento e Inovação no 2021 Frost Radar™ e lidera a matriz de Inovação para Terceirização de Serviços CX na América Latina

- Frost destacou a Atento como uma das empresas líderes em inovação contínua e investimentos em novas tecnologias.

**Nova York, 14 de fevereiro de 2022.** A Atento S.A. (NYSE: ATTO, “Atento” ou a “Empresa”), uma das cinco maiores provedoras mundiais e empresa líder em serviços de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM / BPO) na América Latina, anunciou hoje seu [reconhecimento pela Frost & Sullivan como líder no Frost Radar™, no Mercado de Serviços de Terceirização da Experiência do Cliente na América Latina, em 2021](#). Esse reconhecimento premia a experiência da Atento no setor de serviços CX considerando suas inovações contínuas e investimentos em novas tecnologias.

### FROST RADAR™ : Mercado de Serviços de Terceirização da Experiência do Cliente na América Latina 2021



A Frost Radar avalia empresas do setor de serviços CX com base no seu desempenho em termos de inovação e crescimento. A Frost destacou a Atento como uma das empresas líderes no Frost Radar, considerando seu notório desempenho na matriz de Inovação, e um robusto pipeline de crescimento futuro. A Atento também foi reconhecida por ser a única empresa do mercado a administrar um acelerador de startups para alavancar tecnologias e metodologias emergentes, posicionando a companhia para promover inovação sustentável nos próximos anos.

Sebastian Menutti, Diretor para Indústria da Frost, afirmou que, “Diferentemente de outras concorrentes, a Atento tem demonstrado que suas inovações em automação, inteligência artificial, análise de dados e experiência digital são implementadas em um grande número de clientes de diferentes indústrias, o que se traduz em melhorias visíveis para a experiência do cliente na América Latina”.

## **Excelência em inovação**

A melhoria contínua da Atento no desenvolvimento de seu portfólio, realizada com base em pesquisas com clientes e associada aos investimentos em novas tecnologias como RPA, grandes volumes de dados, WebRTC, ML, e NLP tem permitido que a empresa otimize seus produtos em todas as áreas de “Automated Back Office/Serviços de Suporte Automatizados”, “Integrated Multichannel/Serviços Multicanais Integrados” e “High Value Voice/Serviços de Voz de Alto Valor Agregado”.

Em outras áreas, a Atento tem expandido seus serviços de Mapeamento e Planejamento da Jornada dos Clientes com modelos customizados para aprimorar suas operações já existentes. Novamente em 2021, e pelo segundo ano consecutivo, a Atento obteve a certificação ISO 56.002 para gestão de inovações, e continua a ser a única empresa do mercado a ter obtido tal reconhecimento.

“Estamos impressionados com a vocação para a inovação da Atento, que se reflete em processos de melhoria contínua alavancados pelos seus centros de excelência na América Latina”, disse Sebastian Menutti, diretor da Frost.

## **Crescimento a partir de serviços digitais**

Como uma das maiores provedoras de serviços CX do mercado latino-americano, a Atento mantém parcerias de longo prazo com importantes clientes em uma ampla gama de setores. Isso representa uma considerável oportunidade ao apoiar a digitalização dos processos CX das empresas e é comprovado pelo considerável crescimento na área de serviços digitais inovadores que ela oferece, incluindo gestão de mídias sociais, vendas cruzadas & verticalizadas digitais, e cobranças antecipadas digitais.

Nesse sentido, a Atento se beneficia de suas crescentes operações nearshore, que são atendidas a partir do México, Colômbia, Porto Rico, Guatemala e El Salvador, e da sua nova estratégia para ampliar suas contas nos EUA, o que a levou a estabelecer uma equipe executiva dedicada nessa região. A base de clientes da empresa, cobrindo desde segmentos verticais estratégicos a setores de alta tecnologia, empresas “nascidas digitais”, e e-commerce, continuará a impulsionar o crescimento de seus negócios nos próximos anos.

Carlos López-Abadía, CEO da Atento, disse que: “É uma enorme honra sermos mais uma vez destacados como líderes em Inovação e Crescimento no relatório da Frost Radar™ para o Mercado de Serviços de Terceirização da Experiência do Cliente na América Latina. A Atento continua a tirar proveito de seus pontos fortes por meio da ampliação dos nossos serviços digitais e da nossa dedicação para conceber soluções inovadoras para clientes potenciais e já existentes em vários setores estratégicos”.



### **Isenção de Responsabilidade**

A Frost & Sullivan não é responsável por nenhuma informação incorreta fornecida por empresas ou usuários. As informações quantitativas de mercado se baseiam essencialmente em entrevistas e estão sujeitas a flutuações. Os serviços de pesquisas de mercado da Frost & Sullivan são publicações de caráter limitado que contêm valiosas informações de mercado fornecidas a um seleto grupo de clientes. Os clientes reconhecem, ao solicitá-las ou fazer seu download, que os serviços de pesquisas de mercado da Frost & Sullivan são apenas para uso interno, e não para publicação para o público em geral ou divulgação para terceiros. Nenhuma parte desse serviço de pesquisas de mercado poderá ser fornecida, emprestada, revendida, ou divulgada para não-clientes sem permissão escrita. Além disso, nenhuma parte poderá ser reproduzida, armazenada em um sistema de recuperação de dados, ou transmitida de qualquer forma ou por qualquer meio—eletrônico, mecânico, por fotocópia, gravação, ou de qualquer outro modo—sem permissão da empresa responsável pela sua publicação.

### **Sobre a Atento**

A Atento é a maior provedora de serviços de gestão do relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (“CRM BPO”) da América Latina, e está entre as cinco maiores provedoras em termos globais. A Atento também é provedora líder de serviços nearshoring CRM BPO para empresas que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa tem desenvolvido seu modelo de negócios em 14 países, onde emprega aproximadamente 139.800 pessoas. A Atento possui mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços CRM BPO através de vários canais. Os clientes da Atento são essencialmente corporações multinacionais líderes em setores tais 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). Em 2019, a Atento foi reconhecida como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar no Mundo, e uma das Melhores Multinacionais para Trabalhar na América Latina pela Great Place to Work®. Também em 2021, a Everest reconheceu a Atento como uma empresa de desempenho excepcional, e a Gartner reconheceu a empresa como líder no seu relatório 2021 Gartner Magic Quadrant. Para obter mais informações, acesse [www.atento.com](http://www.atento.com)

### **Contatos para imprensa**

press@atento.com