

Atento consolida iniciativas de inovação e garante recertificação ISO 56002

- Pelo quarto ano consecutivo a companhia garante a ISO 56002, que avalia a estruturação dos processos de inovação.
- A conquista valida o processo de gestão da inovação da empresa.

São Paulo, julho de 2023 - A Atento, uma das maiores provedoras de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) do mundo e líder do setor na América Latina, conquista, pelo quarto ano consecutivo, a ISO 56002, certificação que reconhece a excelência em seu sistema de gestão de inovação com foco na gestão de resultados dentro das organizações.

A recertificação da companhia, que foi a pioneira em seu setor a obter essa importante certificação internacional, reflete o seu compromisso em implementar novas tecnologias, aprimorar processos e portfólio, bem como estimular uma cultura de inovação, internamente e por meio de parceiros, sempre em prol da constante evolução de seus serviços e entrega de excelência para seus clientes.

Atualmente, o Hub de Inovação Atento, engloba diversas iniciativas que incluem desde projetos de Open Innovation, como o programa Atento Next, até os de Intraempreendedorismo, como o Atento Ideias. Vale destacar que este último, em 2022, engajou mais de 2.000 colaboradores e mapeou mais de 200 ideias, que estão sendo gerenciadas por meio do funil de inovação, resultando na criação de novas soluções para aprimorar continuamente a experiência dos consumidores.

"Os desafios da inovação são diversos e podem ser extremamente complexos, envolvendo desde a criação de uma cultura organizacional sensível a este tema até o envolvimento e contribuição de todos os níveis da companhia neste processo. Por isso, receber novamente a certificação ISO 56002 é motivo de imenso orgulho e nos mostra que estamos em linha com as principais práticas globais de inovação," destaca Alexandre Martins, Diretor de Soluções, Inovação e TI da Atento no Brasil. Segundo ele, tanto com as inovações evolutivas como com as disruptivas, o foco da Atento é garantir a melhor experiência dos consumidores, melhores resultados para os seus clientes e melhoria contínua das rotinas internas.

Sobre Atento

A Atento é a maior provedora de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios ("CRM BPO") da América Latina e uma das principais provedoras do mundo. A Atento também é um dos principais provedores de serviços de CRM BPO de nearshoring para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 17 países, onde emprega aproximadamente 135.000 pessoas. A Atento conta com mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM BPO através de múltiplos canais. Os clientes da Atento são principalmente empresas multinacionais líderes em setores 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 eleita uma das 25 melhores

ATENTO

empresas multinacionais do mundo e uma das melhores multinacionais para se trabalhar na América Latina pelo Great Place to Work®. Além disso, em 2021, o Everest nomeou a Atento como uma "estrela performer". O Gartner nomeou a empresa por dois anos consecutivos como líder em seu Quadrante Mágico a partir de 2021. Para mais informações, visite www.atento.com