

## Atento lança Centro de Excelência em Inteligência Artificial para impulsionar a criação de soluções ágeis e inovadoras

- *Este Centro de Excelência (CoE) em Inteligência Artificial (IA) promove o desenvolvimento de soluções de IA personalizadas, revolucionando os serviços de experiência do cliente da Atento em todos os setores.*
- *Com uma equipe especializada, o CoE faz parte do compromisso contínuo da empresa em impulsionar a inovação e melhorar a produtividade por meio de novas tecnologias de ponta, com foco especial na IA generativa.*

**Madri, 16 de outubro de 2023** - A Atento S.A. ("Atento" ou a "Empresa"), uma das maiores provedoras de serviços de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) do mundo e líder na América Latina, anuncia hoje a criação de um novo Centro de Excelência (CoE) em Inteligência Artificial (IA) para fomentar o desenvolvimento de projetos impulsionados por IA generativa dentro de um framework de inovação ágil e seguro. O CoE permite à empresa definir novas soluções, acelerar o desenvolvimento de seu portfólio de IA atual e expandir o conhecimento e as melhores práticas em torno da IA de forma holística e transformadora em todas as regiões e para todos os clientes da Atento.

O CoE foi estabelecido juntamente com um Comitê Global de IA e diversas novas políticas da empresa para garantir a geração de valor sem comprometer a segurança, integridade, confidencialidade, privacidade e propriedade intelectual ao aplicar tecnologias de IA. O Comitê Global de IA é responsável por construir a base da estratégia de IA generativa na Atento, supervisionando projetos em andamento e acelerando o desenvolvimento da IA. As políticas estabelecidas garantem que todos os programas de IA sejam seguros, seguindo diretrizes que garantem conformidade com princípios éticos, legais, de segurança, financeiros e de terceiros.

"À medida que a inovação em IA continua avançando, é importante estabelecer um ambiente seguro e confiável para o desenvolvimento e experimentação", afirma Eduardo Aguirre, CIO Global da Atento. "O novo Centro de Excelência incentiva a agilidade e a inovação, mantendo práticas comerciais seguras. A IA se tornou uma parte fundamental da estratégia de nossa empresa e temos certeza de que esse novo programa é nosso próximo passo para transformar o valor que oferecemos aos nossos clientes e seus negócios por meio de nossas Next Generation Capabilities.

O CoE em IA da Atento reúne uma variedade de perfis profissionais, incluindo cientistas de dados, linguistas computacionais, engenheiros de IA, desenvolvedores full-stack, business champions, engenheiros de prompt e mestres scrum, entre outros, para tornar possível o desenvolvimento de projetos de IA holísticos. O CoE permitirá à Atento construir soluções de negócios mais ágeis para seus clientes.

### Sobre a Atento

A Atento é a maior provedora de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios ("CRM, BPO") na América Latina e uma das provedoras líderes no mundo. Também é fornecedora líder de serviços de BPO CRM nearshoring para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a companhia desenvolveu seu modelo



de negócios em 17 países, onde emprega aproximadamente 135 mil pessoas. A Atento possui mais de 400 clientes, aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM BPO por meio de múltiplos canais. Seus clientes são principalmente empresas multinacionais líderes em setores como telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, varejo e administração pública, entre outros. Em 2019, foi eleita uma das 25 melhores 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 indicou a Atento como "star performer". O Gartner nomeou a empresa por dois anos consecutivos como líder em seu Quadrante Mágico para 2021 e além. Para mais informações, visite [www.atento.com](http://www.atento.com)

**Contato para a imprensa**

press@atento.com