

A Atento reforça sua liderança global e estratégia com foco tecnológico nos Estados Unidos e na América Latina

- A empresa firma um acordo com a ABAI para a venda da subsidiária de serviços tradicionais da Espanha, com o objetivo de concentrar seus esforços em mercados-chave e consolidar sua liderança na transformação tecnológica, baseada em IA, na Experiência do Cliente.
- A Atento continuará oferecendo suas soluções tecnológicas avançadas em todos os mercados, consolidando sua posição como líder global na transformação da Experiência do Cliente, por meio de Inteligência Artificial, automação de processos e analytics.

Madri, 25 de novembro de 2025 – A Atento Luxco I ("Atento" ou a "Empresa"), uma das principais provedoras globais de serviços de gestão de experiência do cliente e terceirização de processos de transformação de negócios (CXM/BTO), anuncia hoje um acordo estratégico para a venda de sua subsidiária de serviços tradicionais da Espanha para a ABAI, uma companhia líder em soluções de gestão de clientes no mercado espanhol.

A transação, uma vez aprovada pelas autoridades competentes, permitirá que a empresa foque nos mercados dos EUA e da América Latina e em soluções tecnológicas, em que possui um sólido histórico de sucesso. Essa decisão fortalece, ainda, o compromisso da Atento com o desenvolvimento de tecnologias inovadoras, que transformem a forma como as companhias gerenciam a experiência do cliente com resultados mensuráveis e sustentáveis.

A Atento reforça, assim, sua posição como líder em serviços de Business Transformation Outsourcing (BTO) e redobra seu compromisso com inovação tecnológica com propósito baseada em Inteligência Artificial (IA), automação de processos robóticos (RPA) e análise preditiva, com soluções práticas e eficazes que eliminam barreiras tecnológicas e operacionais.



A Atento redirecionará seus esforços estratégicos para a América Latina e Estados Unidos, priorizando o desenvolvimento e a implementação de tecnologias avançadas para transformar e melhorar a experiência do cliente em seus mercados-chave. Como parte do acordo, a ABAI assumirá a gestão da operação espanhola, assegurando a continuidade operacional no país. Este passo estratégico abre novas oportunidades para ambas as empresas, fortalecendo suas capacidades para competir em suas respectivas áreas de interesse.

Um marco estratégico para o crescimento global

"A operação reforça nosso posicionamento para responder a demandas de um mercado dinâmico e altamente competitivo, mantendo nosso foco em aportar valor aos clientes. A transação estratégica permitirá que a Atento continue liderando a transformação digital em CX, com foco claro em soluções tecnológicas baseadas em Inteligência Artificial e analytics.", afirma Dimitrius Oliveira, CEO da Atento.

Apoiada por um ecossistema de soluções tecnológicas de ponta e sua plataforma proprietária AI Studio, a Atento segue democratizando o uso da tecnologia para otimizar a experiência do cliente e dos colaboradores em todo o mundo. Ferramentas como o Atento Conversations, com mais de 32 milhões de interações, ou o Advanced Insights, que analisou mais de 125 mil horas de processos, se destacam por gerar resultados tangíveis em eficiência e personalização. Essas inovações transformaram setores como utilities, financeiro e de pagamentos, alcançando melhorias significativas na satisfação do cliente e na otimização operacional.

Compromisso com a transformação da CX

Essa iniciativa reforça o compromisso da Atento para impulsionar a transformação da experiência do cliente (CX) em um cenário cada vez mais orientado pela tecnologia.

Com isso, a Atento reforça seu propósito de tornar a tecnologia CX mais acessível, mais humana e mais transformadora. A empresa mantém o foco em investimentos em tecnologia (principalmente em inteligência artificial),



reforçando sua estratégia como líder no mercado de Business Transformation Outsourcing (BTO) para oferecer o melhor portfólio de serviços impulsionados por tecnologia para seus principais mercados: América Latina e Estados Unidos.

Sobre Atento

A Atento é a maior fornecedora de serviços de gestão da experiência do cliente e terceirização de processos de negócios ("CXM BTO") na América Latina e uma das principais prestadoras do mundo. A Atento também é uma das principais provedoras de serviços de nearshoring BTO CXM para empresas que atuam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 17 países, empregando mais de 90.000 pessoas e atendendo mais de 400 clientes, incluindo empresas multinacionais líderes nas áreas de telecomunicações, bancos, serviços financeiros, saúde, varejo e administração pública. A Atento foi reconhecida por sua excelência por analistas como Everest, Gartner, Frost & Sullivan e ISG. A Forbes a incluiu entre as 100 melhores empresas para trabalhar na Espanha em 2023, e a Great Place to Work® tem classificado continuamente entre as 25 melhores empresas para trabalhar no mundo. Para mais informações, visite www.atento.com.