Atento impulsiona a transformação BTO no Brasil com soluções tecnológicas de IA nos setores financeiro e de varejo

- A companhia compartilha os resultados operacionais de suas implementações recentes na região
- Os dados das operações no Brasil mostram aumento de 7% na conversão comercial, redução de 6,6% no churn e elevação do sentimento positivo em relação à marca de 41% para 98%

São Paulo, 20 de outubro de 2026 — A Atento Luxco 1 ("Atento" ou "Companhia"), uma das maiores fornecedoras mundiais de serviços de gestão do relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BTO), além de líder do setor na América Latina, analisou o impacto real de suas soluções em algumas das principais empresas do Brasil, demonstrando como a tecnologia está redefinindo a eficiência em setores-chave.

Com a implementação da Atent.AI, plataforma tecnológica da Atento para Experiência do Cliente (CX) e do Colaborador (EX), a companhia reforça sua posição como líder em Business Transformation Outsourcing (BTO), registrando melhorias nas operações de seus clientes. Ao integrar ferramentas de análise preditiva e escuta conversacional, por meio do AI Advanced Insights e do Social Listening potencializado por IA, a Atento demonstra como o modelo híbrido, que combina o poder da IA com o talento humano, otimiza as operações em dois grandes segmentos de mercado.

Setor financeiro e serviços B2B: agilidade, retenção e recuperação de receita
Em setores caracterizados por alta regulamentação e complexidade dos serviços, a tecnologia atua como uma copiloto indispensável para os profissionais.

- **Redução do abandono (churn):** uma empresa brasileira líder em mobilidade e pagamentos utilizou análise preditiva para identificar clientes com risco de cancelamento, reduzindo a taxa de abandono de 16,4% para 9,8% em cinco meses.

- **Recuperação comercial:** no segmento de benefícios corporativos, o redesenho dos processos comerciais com IA permitiu recuperar clientes classificados como "sem interesse", aumentando a taxa de conversão em 7 pontos percentuais.

Setor de varejo e consumo: hiperpersonalização e inteligência de mercado
No mercado de bens de consumo, a velocidade de resposta e a compreensão das emoções dos usuários fazem a diferença entre uma venda e uma oportunidade perdida.

- **Escuta inteligente:** uma marca de bens de consumo no Brasil utilizou Social Listening potencializado por IA para identificar a demanda latente por um produto descontinuado. Essa escuta ativa permitiu um relançamento bem-sucedido, elevando o sentimento positivo em relação à marca de 41% para 98%.

Recomendações estratégicas da Atento por setor

Com base nesses casos concretos, os especialistas da Atento sugerem as seguintes diretrizes para empresas que buscam implementar IA com impacto real:

- **Para os setores financeiro e de seguros:** a recomendação estratégica é priorizar investimentos em IA voltados a ampliar as capacidades dos colaboradores por meio de modelos de assistência em tempo real. Ao automatizar a busca por normas e a resolução de processos complexos, o atendente bancário fica livre da carga administrativa para se concentrar na resolução de problemas, gerando mais confiança e empatia com o cliente, ao mesmo tempo que reduz drasticamente os erros e os custos operacionais de treinamento.

- **Para os setores de varejo e consumo:** o foco principal é integrar ferramentas de análise preditiva diretamente nos pontos de contato para alcançar a hiperpersonalização em escala. Quando a tecnologia fornece ao atendente dados cruzados e informações precisas sobre o consumidor em milissegundos, uma simples solicitação de suporte evolui naturalmente para uma interação de alto valor e para oportunidades de venda adicional (upselling), com taxas de conversão excepcionais.

"Os dados que estamos observando na América Latina confirmam o que nossos clientes já sabem: quando a IA potencializa as equipes humanas, os resultados se multiplicam", afirma Dimitrius Oliveira, CEO da Atento. "Não se trata apenas de velocidade ou eficiência, mas de transformar cada interação em uma oportunidade de gerar valor. É isso que diferencia a inovação real de uma tendência passageira."

Sobre a Atento

A Atento é a maior fornecedora de serviços de gestão da experiência do cliente e terceirização de processos de negócios (CXM/BTO) da América Latina e uma das principais fornecedoras globais. A Atento também é uma das principais fornecedoras de serviços de CXM/BTO em modelo de nearshoring para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolve seu modelo de negócios em 17 países e emprega mais de 90 mil pessoas. Atendendo a mais de 400 clientes, a Atento oferece uma ampla gama de serviços de CRM/BTO por múltiplos canais. A maioria de seus clientes é formada por grandes multinacionais dos setores de telecomunicações, bancos e serviços financeiros, saúde, varejo e governo. Nos

últimos anos, a empresa foi reconhecida por sua excelência por diversos analistas globais do setor, entre eles Everest, Gartner, Frost & Sullivan e ISG. Também foi reconhecida como a primeira empresa do setor no mundo a obter a certificação ISO 56002 de Gestão da Inovação, mantida por quatro anos consecutivos. Para mais informações, acesse www.atento.com.