Atento transforma recrutamento com IA conversacional proprietária e realiza 5 mil contratações em 60 dias

- *Empresa é pioneira no setor de Customer Experience ao adotar modelo de IA conversacional customizado para processos seletivos via WhatsApp.*
- *Solução reduziu em 1,5 dia o tempo médio de contratação. Percentual de qualidade das admissões alcançou o índice de 92%.*

São Paulo, 28 de setembro de 2026 – A Atento, uma das maiores provedoras mundiais de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de transformação de negócios (CRM/BTO), está transformando seus processos de recrutamento e seleção no Brasil por meio da Inteligência Artificial Conversacional. Em parceria com a DigAÍ, a primeira Talent Intelligence Platform do Brasil, a companhia implantou uma ferramenta que permitiu escalar entrevistas e reduzir drasticamente o tempo de contratação, enquanto melhora a experiência do candidato.

Em 60 dias, a companhia realizou mais de 100 mil entrevistas, efetivou cerca de 5 mil contratações e direcionou os demais candidatos para o seu banco de potenciais. A solução utiliza IA conversacional proprietária para conduzir entrevistas, avaliar competências e apoiar a identificação dos profissionais mais aderentes aos perfis procurados pela empresa.

Desenvolvido de forma totalmente customizada para a Atento, com base em tecnologia e dados proprietários, o novo modelo consolida em uma única jornada etapas que antes aconteciam separadamente, como entrevistas por competências e avaliações de aptidão. Com isso, o número de interações necessárias ao longo do processo seletivo foi reduzido e o engajamento dos candidatos ampliado.

Além disso, a tecnologia contribui para acelerar a tomada de decisão pelos recrutadores, que, com a eliminação de etapas assumidas pela IA, dedicam-se a um papel mais estratégico na seleção, utilizando os dados obtidos para eliminar vieses e realizar a tomada de decisão mais acertada quanto a adequação do perfil profissional à vaga, mantendo qualidade, cuidado e empatia.

Como funciona

A plataforma da DigAí envia convites automaticamente via WhatsApp e valida o interesse dos candidatos em poucos minutos. As entrevistas são realizadas por meio de conversas no aplicativo, incluindo respostas em áudio, que são analisadas pela inteligência artificial com base nos critérios definidos para cada vaga.

A automação reduziu em 60% o tempo dedicado à triagem inicial de candidatos, permitindo que os recrutadores concentrem esforços nas etapas estratégicas da seleção.

"Reduzir em 60% o tempo dedicado às etapas iniciais do recrutamento significa acelerar admissões, aumentar a produtividade do RH e dar mais velocidade à formação das equipes", afirma Thiago Zanon, Head Global de RH da Atento.

Os resultados da iniciativa incluem taxa de adesão de 80%, nota média superior a nove, em uma escala de 10 pontos, e **redução 1,5 dia no tempo médio de contratação**. A companhia também registrou aumento superior a 60% na aderência dos candidatos que concluem o processo seletivo, crescimento de mais de 14% nas contratações e índice de qualidade das admissões de 92%.

Além dos ganhos operacionais, a solução permite uma análise mais ampla do perfil dos candidatos, combinando informações comportamentais e competências avaliadas ao longo da jornada. O modelo também é continuamente aprimorado com dados obtidos em etapas posteriores ao recrutamento, como onboarding e treinamento.

"Na Atento, entendemos a inteligência artificial como uma tecnologia capaz de potencializar as capacidades humanas e transformar a forma como atraímos e selecionamos talentos. Os resultados conquistados mostram que é possível combinar escala, eficiência e qualidade nas decisões de contratação, fortalecendo nossa estratégia de transformação digital e nossa posição de liderança na adoção de novas tecnologias para gestão de talentos", conclui Zanon. Segundo o executivo, esse projeto reforça posição da operação brasileira como o celeiro de inovações da Atento, com projetos que podem ser amplamente replicados nas demais regiões em que a empresa atua.

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") na América Latina e uma das principais prestadoras do mundo. É uma das principais provedoras de serviços de nearshoring BTO CXM para empresas que atuam nos Estados Unidos. Desde 1999, desenvolveu seu modelo de negócios em 17 países, empregando mais de 90 mil pessoas. Conta com mais de 400 clientes, sendo a maioria multinacionais líderes nos setores de telecomunicações, bancos e serviços financeiros, saúde, varejo e governo, para os quais oferece uma ampla gama de serviços CRM BTO por meio de múltiplos canais. Nos últimos anos, foi reconhecida por sua excelência por vários analistas globais do setor, incluindo Everest, Gartner, Frost & Sullivan e ISG. Também é reconhecida como a primeira empresa do setor no mundo a alcançar a Certificação ISO 56002 em Gestão da Inovação. Para mais informações, visite www.atento.com.

Sobre a DigAÍ

A DigAI é uma Talent Intelligence Platform brasileira que usa ciência de dados como núcleo do processo de recrutamento. A premissa da empresa é que o sucesso de um profissional em uma função específica não depende de intuição — é um padrão comportamental mensurável, que pode ser mapeado e replicado. Para isso, a plataforma analisa 8 dimensões comportamentais e 48 dimensões de sentimentos a partir de interações reais com candidatos, gerando um score multidimensional que combina comportamento, capacidade técnica, análise de emoções por voz e similaridade com perfis de alta performance já mapeados. A inteligência não opera de forma

genérica: é calibrada por vaga, por empresa e por histórico real de quem performa bem naquela cadeira específica.