



ATENTO adota home office durante pandemia para prestar serviços essenciais

- Para garantir a entrega de serviços essenciais, a companhia mantém cerca de 30 mil profissionais trabalhando remotamente, além de centrais de atendimento operantes em todo o País
- Algumas operações de setores como saúde, tecnologia, alimentação, bens de consumo, varejo e educação atuam 100% no regime de teletrabalho

São Paulo, maio de 2020 – No momento em que vivemos, cresce o acesso das pessoas aos sistemas de deliverys para evitar deslocamentos, bem como a adesão ao home office - a população, em casa, necessita de maior suporte para os serviços de internet fixa, de telefonia e de energia elétrica, entre outros, essenciais e importantes para a manutenção do dia a dia. Para garantir que o atendimento a estes serviços não seja interrompido, a Atento, multinacional líder em soluções de customer experience no Brasil e na América Latina, mantém a continuidade das atividades de seus clientes, seja atuando em suas centrais, seja em trabalho remoto.

Desde meados de março, operações focadas em segmentos como saúde, tecnologia, alimentação, bens de consumo, varejo, educação e automotivo passaram a ser direcionadas, integralmente, para home office. “Em tempo recorde, conseguimos estruturar uma logística de envio de equipamentos e de disponibilidade de tecnologia para nossos profissionais, que estão atuando de forma integrada com aqueles que permanecem nas centrais, que, por sua vez, têm à disposição máscaras e álcool em gel e passam por aferição diária de temperatura, entre outros recursos. A medida nos permitiu diminuir o número de funcionários nas instalações, o que nos possibilita manter uma distância mínima entre cada posição de atendimento”, afirma Luis Guilherme Sanches Prates, vice-presidente comercial da Atento no Brasil.

Viabilizando uma maneira de continuar oferecendo atendimento aos consumidores de uma empresa de tecnologia, por exemplo, a Atento colocou em prática, em conjunto com seu cliente, um plano de transformação das posições de trabalho para home based, implantado no início da pandemia e que direcionou 100% da equipe ao trabalho remoto. Células de outras empresas de segmentos como bens de consumo, financeiro, turismo e born digital também representam bons exemplos neste sentido.

“Temos também um bom exemplo em um dos nossos clientes do setor de bens de consumo. Quando a pandemia começou a tomar proporções maiores no país, a equipe responsável pelo relacionamento de uma dessas empresas foi colocada integralmente em regime home office. A operacionalização do trabalho remoto foi completada em menos de uma semana. Antes disso, profissionais dos grupos de risco e gestantes já haviam sido afastados, como é protocolo na companhia”, conta.

Clientes da área de educação também se destacam neste cenário. Duas dessas empresas já contam com 80 e 100% de suas equipes atuando no modelo de home office. “Para auxiliar essas pessoas, estamos fazendo diversos micro treinamentos via Workplace, de modo que continuem engajados e ainda mais efetivos em suas abordagens na hora de um contato”, ressalta o executivo.

A Atento vem se adaptando rapidamente aos novos tempos para assegurar que os negócios continuem sendo gerados, para que os clientes tenham todas as ferramentas e tecnologias ao alcance e para garantir a segurança e a saúde de todos os seus colaboradores. Implementou rigorosas medidas de prevenção em todas as suas operações, que atendem ou excedem as diretrizes sobre a COVID-19 da OMS – Organização Mundial da Saúde - e regulamentos locais.



“Além destas equipes, que trabalham 100% remotamente, toda a nossa empresa está neste esforço constante em busca de mecanismos para tornar o nosso trabalho possível e assegurar a saúde das nossas pessoas. Todas as nossas centrais já operam com 50% da sua capacidade, o que torna o tráfego entre as pessoas ainda mais seguro”, finaliza o VP, comentando que, globalmente, os recursos de teletrabalho foram estendidos, de forma rápida e efetiva, para mais de 50.000 profissionais nos 13 países em que a empresa atua, o que representa quase 45% do total de funcionários da companhia.

Sobre a Atento

A Atento é a maior empresa de serviços de gestão do relacionamento com clientes e processos de negócios (CRM/BPO) na América Latina e um dos três maiores provedores mundiais com base em seu faturamento. A companhia é também líder em serviços de CRM/BPO para companhias que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, desenvolveu seu modelo de negócio em 13 países e emprega de 150 mil funcionários. A Atento tem mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM/BPO por meio de múltiplos canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores como telecomunicações, bancário e financeiro, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO NYSE (New York Stock Exchange). Em 2019, Atento foi reconhecida pelo Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para se Trabalhar no Mundo e como uma das 25 Melhores Multinacionais para se Trabalhar na América Latina. Para mais informações www.atento.com

Contatos para imprensa

Weber Shandwick

atentobrasil@webershandwick.com

Paula Boracini – 3027-0200 | pboracini@webershandwick.com