

Índice de conteúdos

Sobre a Atento	3
Principais cifras financeiras e não financeiras	4
Perfil da empresa	6

Estratégia27Ambiente de mercado28Eixos estratégicos30Estratégia de RSC31Desafios para 201932

Mensagem do CEO

Nosso modelo de negócio	10
Ética e integridade	11
Nossos serviços e mercados	12
Responsabilidade social corporativa da Atento	18
Relação com grupos de interesse	22

Governança corporativa	34
Modelo de governança corporativa	35
Estrutura de governança corporativa e capital	36
Assembleia Geral de Acionistas	37
Conselho de Administração	38
Comitê Diretivo	39
Código de ética	40
Canal de denúncias	4
A Atento e os Direitos Humanos	43
Luta contra o suborno e a corrupção	44
Gestão de riscos	45

Desempenho em 2018	17
Destaques	48
Resultados econômicos	49
Nossos clientes	54
Compromisso com a nossa equipe de trabalho	61
Compromisso social	85
Nossos fornecedores	92
Compromisso ambiental	95

Sobre este relatório	98
Antecedentes e metodologia	99
Estudo de materialidade	100
Verificação externa	102
Índice de conteúdos GRI	103



Sobre aAtento

Principais cifras financeiras e não financeiras

Perfil da empresa



Principais cifras financeiras e não financeiras

Indicadores financeiros

102-7 <

(em milhões de dólares)	2018	2017	2016*
Receitas	1.818,2	1.921,3	1.757,5
EBITDA	184,8	196,9	213,7
Lucro líquido	20,5	-13,9	116,346
Dívida financeira líquida	326,2	344,5	340,9
Alavancagem (dívida líquida / EBITDA ajustado)	1,8X	1,6x	1,5x

^{*}Recalculados para excluir o Marrocos após o término das atividades no país.





Indicadores de recursos humanos

	2018	2017	2016*
Número de funcionários	153.038	151.817	151.601
Diversidade - Homens - Mulheres	35,25% 64,75%	35,45% 64,55%	34,5% 65,5%
Total de horas de treinamento (milhões)	17,6**	8,5	11,3
Taxa média mensal de rotatividade*	6,2%	5,9%	6,3%
Taxa de absenteísmo	8,68%	7,7%	8%

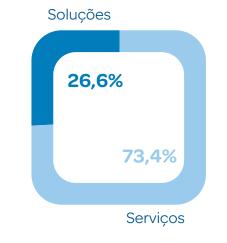
^{*}Rotação média mensal do pessoal de operações

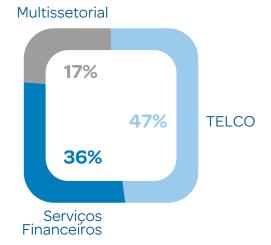
^{**}Não inclui o treinamento online no Brasil. Se incluído, aumentaria para 64 milhões de horas

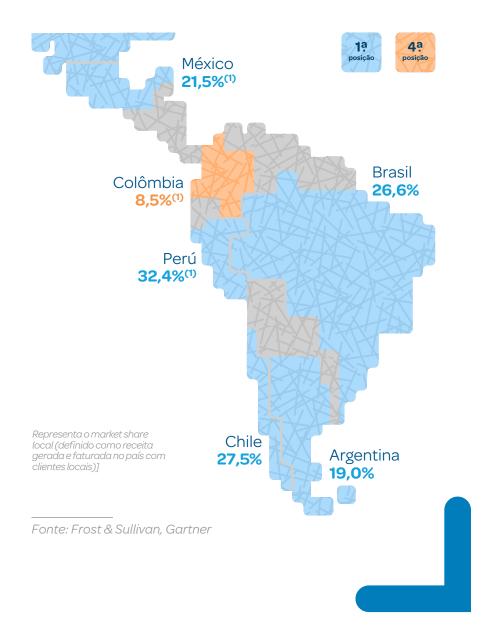
Perfil da empresa

A Atento é a líder latinoamericana em serviços de gerenciamento de relações com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/ BPO) e a quarta em receita mundial. Conta com mais de 400 empresas clientes de diferentes setores em 13 países. Com 153.000 funcionários, é considerada uma das 25 melhores multinacionais para trabalhar na América Latina. Está cotada, desde 2014, na Bolsa de Nova York sob o símbolo ATTO. 102-1 **(** 102-4 **(** 102-2 **(** 102-5 **(** 102-3 **(** 102-6 **(**









Denominação social:	Atento S.A.
Sede social:	4 rue Lou Hemmer L-1748 Luxembourg Findel R.C.S. Luxembourg: B185.761
Telefone:	917 40 68 00
Website:	www.atento.com
Número de ações:	75.070.926
Atividade:	Serviços para gestão da relação com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) para empresas através de múltiplos canais.
Mercados:	Presença em 13 países: Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, El Salvador, Espanha, Estados Unidos, Guatemala, México, Panamá, Peru, Porto Rico e Uruguai. Amplo espectro de setores, desde as telecomunicações até a indústria farmacêutica, passando pelo turismo e pelos serviços de utilidade pública.





Mensagem do CEO

102-14 <

Estimados amigos:

É uma honra para mim apresentar pela primeira vez este Relatório Anual Integrado Atento 2018, em que relatamos o desempenho econômico, social e ambiental de nossa empresa em um exercício que culminou em uma forte expansão de receitas de 4,3%, e uma sólida melhoria de nossa margem EBITDA de 10,7%, ambos em moeda constante.

Os avanços que quero apresentar a vocês hoje são o resultado dos esforços de mais de 153.000 funcionários que, com a ajuda inestimável de nossos fornecedores, proporcionaram a nossos mais de 400 clientes soluções e serviços que melhoram a relação com seus clientes. Que essas linhas sirvam como reconhecimento por seu trabalho e pelo de meu antecessor, no comando da empresa, Alejandro Reynal, que contribuiu, em seus sete anos de liderança, para tornar ela o que é hoje: líder incontestável de serviços de gerenciamento de clientes na América Latina e uma das cinco principais operadoras do mundo.

Em 2018, o crescimento de nossas receitas foi impulsionado por um progresso muito significativo das operações no Brasil, nosso principal mercado, e pelo forte dinamismo de nossos clientes Multissetoriais, que já respondem por 61% de nossa faturação total, bem como pelos contratos-chave da Telefónica.

Seguindo uma estratégia de diversificação, aumentamos nossa penetração nos diferentes mercados e fortalecemos nossa relação com nossos clientes. No Brasil, anunciamos uma parceria com a Samsung para o lançamento de um novo centro com mais de 1.200 posições de atendimento e o lançamento da Unimed-Rio. No México, implementamos uma estratégia digital para melhorar a experiência dos clientes da KIA.

Além disso, formamos parcerias com várias organizações importantes de serviços bancários e financeiros, seguros, tecnologia, mídia, etc.

Essa diversificação da carteira de clientes e a implementação de um plano de melhoria operacional no Brasil contribuíram para o aumento de nossas margens operacionais, o que se traduziu em um aumento de 25% no lucro por ação. Também nos permitiram aumentar nosso fluxo de caixa, com uma conversão de caixa de 48%, com a qual reduzimos nossa dívida líquida em 9,7%.

No entanto, há muito o que fazer para melhorar nossa receita e nossa rentabilidade. Temos que mudar nossa mentalidade para aproveitar as oportunidades de crescimento que nos são apresentadas. Para isso, criamos um novo sistema de incentivos para nossas equipes de gestão operacional e financeira vinculado a resultados. Ao mesmo tempo, precisamos otimizar nossas operações e adaptar nossos custos quando o volume é reduzido.

Olhando para o futuro, precisamos aproveitar as oportunidades oferecidas pelo imparável processo de digitalização em que todos os setores estão imersos. Em 2017, lançamos a Atento Digital para acompanhar nossos clientes nesse processo e, em 2018, seguimos esse caminho de oferecer a eles ferramentas de vendas digitais, inteligência artificial, automação de processos de back-office e front-office de clientes. Nesse sentido, a fábrica de soluções da Atento Brasil lidera o processo de digitalização e, portanto, nossa subsidiária foi reconhecida como uma das empresas com maior maturidade digital no Brasil e número um em Telecomunicações e Tecnologia.

Ao mesmo tempo, temos que explorar nossa situação privilegiada de mercado, continuar melhorando nossa

oferta de valor e promover a cultura inovadora que sempre demonstramos. Precisamos, especialmente, do envolvimento máximo das pessoas que trabalham na Atento, uma participação a que respondemos com excelentes condições de trabalho e adquirindo práticas para desenvolver seu talento que, novamente este ano, nos colocou como uma das 25 melhores multinacionais da América Latina, de acordo com o Great Place To Work, e isso nos ajudou a obter a certificação Top Employer na Espanha e no Brasil.

Tudo isso tornará nossos negócios mais consistentes e lucrativos para nossos acionistas e contribuirá para o desenvolvimento das comunidades onde operamos por meio de emprego, pagamento de impostos, contratação de fornecedores locais e desenvolvimento de iniciativas de ação social lideradas por nossos trabalhadores, como a "Atento ao futuro" ou a "Vozes que ajudam".

Dessa maneira, queremos contribuir para melhorar a vida das pessoas por meio de nossos negócios, colaborando, como parceiros do Pacto Global, no cumprimento da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, estabelecida pelas Nações Unidas. Eu me comprometo a trabalhar junto com a equipe da Atento, nossos clientes e fornecedores.

Obrigado a todos pela confiança,

Carlos López-Abadía

Olhando para o futuro, **Precisamos** aproveitar as oportunidades oferecidas pelo imparável processo de digitalização em que todos os setores estão imersos



Nosso modelo de negócio

Ética e integridade

Nossos serviços e mercados

Responsabilidade social corporativa da Atento

Relação com grupos de interesse

102-2 < 102-6 < 102-11 < 102-12 🔇 102-40 🔇 102-42 🔇 102-43 < 102-44 🔇 102-13 🔇



A missão da Atento é contribuir para o êxito das empresas, para as quais presta seus serviços, garantindo a melhor experiência para os clientes. Para atingir esse objetivo, conta com os valores, modelo de liderança e princípios de atuação contemplados no guia corporativo da Atento Compass.

Atento Compass

Valores

- Compromisso. Temos um compromisso com o êxito dos nossos clientes.
- Paixão. Trabalhamos com paixão, entusiasmo e com o desejo de sermos melhores a cada dia.
- Integridade. Agimos com integridade, fiéis aos nossos valores e assumindo a responsabilidade por nossas acões.
- Confiança. Garantimos a confiança, transparência e respeito nas relações com todos os nossos grupos de interesse (clientes, funcionários, fornecedores, sociedade e acionistas).

Princípios de Atuação

- Agimos guiados pelos nossos valores e lideramos através do exemplo.
- Estamos focados no cliente e temos um compromisso com o êxito dos seus negócios.
- Lideramos motivados pela paixão por ganhar, pela excelência e pela inovação.
- Nosso foco incide sobre a execução, agindo rapidamente na tomada de decisões, mas tendo cuidado com as nossas ações e assumindo riscos com inteligência.
- Estimulamos a colaboração, compreendendo as necessidades locais e aproveitando nossos pontos fortes globais.
- Somos responsáveis por facilitar o desenvolvimento dos nossos funcionários.

Modelo de liderança

- Construa o futuro e expanda os negócios
- Crie ambientes colaborativos e de inovação
- Lidere a si mesmo e aos outros

Além do guia Atento Compass, a Atento possui um Código de Ética, de cumprimento obrigatório para todas as pessoas da organização.

(Para mais informações, consulte o capítulo de "Governança corporativa")





Nossos serviços e mercados

102-2 <

A Atento concentra sua atividade na prestação de serviços e soluções de Customer Relationship Management (CRM) e Business Process Outsourcing (BPO), a empresas que incluem vendas, atendimento ao cliente, suporte técnico, cobrança e back office, entre outros. Em 2018, a empresa continuou a aumentar o peso de soluções abrangentes, a fim de melhorar a eficiência e reduzir custos para seus clientes.

Serviços e soluções

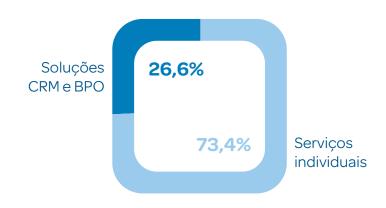
A Atento projeta, para cada cliente, serviços e soluções customizados e adaptados às demandas do setor, ao modelo de negócios e ao tipo de consumidor a quem é dirigido.

Sua proposta de valor continuou a evoluir, desde a oferta de serviços de CRM BPO individuais à combinação de várias ofertas de serviços que cobrem o front-end e o back-end. Estas soluções integradas proporcionam uma experiência aprimorada

para os clientes dos seus clientes, criam relações mais fortes e melhoram a fidelidade.

Seus serviços e soluções individuais são oferecidos através de múltiplos canais, incluindo os digitais (SMS, email, chat, mídias sociais e aplicativos, entre outros) e de voz, e são possíveis graças ao design de processos, a tecnologia e a funções de inteligência.

Receitas por tipología



Serviços da Atento





Atento **Customer Journey Services**

Fornece experiências omni e multicanais, executando servicos de vendas, centros de servico ao cliente, suporte técnico, cobrança e back office.

Sua extensa experiência permite expandir as ofertas dos clientes através de tecnologias digitais e analítica.

Através de uma abordagem consultiva, oferece soluções inovadoras e personalizadas para superar as necessidades de negócios da empresa.

Atento **Industry Specific Solutions**

Com a combinação entre os serviços Customer Journey Services, a plataforma da Atento Digital e sua abordagem consultiva, oferece soluções especializadas, projetadas para estimular os resultados de empresas em setores específicos, como as telecomunicações, os bancos, os serviços financeiros, os seguros e os serviços de saúde. Combina as melhores práticas do mercado, tecnologia avançada e garantia de qualidade, com um alto nível de especialização e personalização.

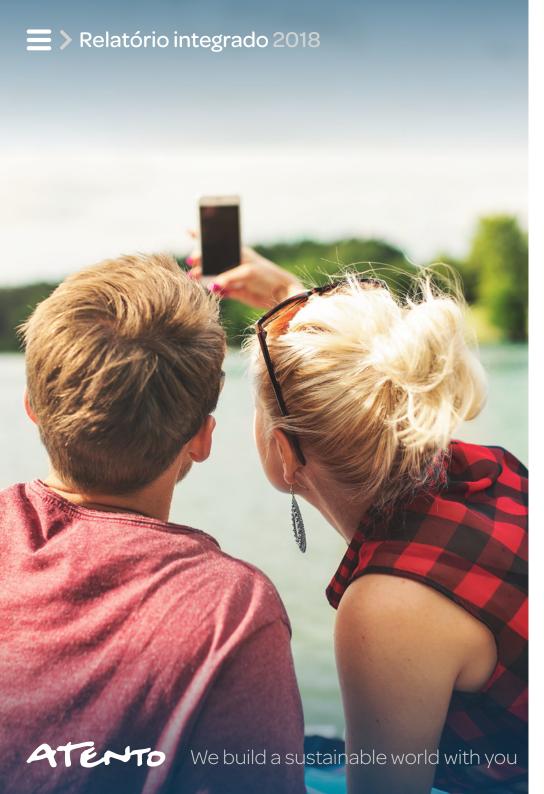
Atento **Business Process Transformation**

Traz uma nova abordagem para os processos de negócios das empresas clientes. A metodologia de consultoria em gestão da Atento inclui a compreensão dos problemas operacionais de seus clientes e a proposição de cenários "Como está" e "Deve ser" para seus negócios. Além disso, usando a estrutura de suas áreas de Command Center e Quality Assurance, acompanha o desempenho das principais métricas, melhorando os resultados do negócio.

Atento **Digital**

A Atento acompanha as empresas em seu processo de transformação digital na relação com seus clientes. A unidade de negócios mais jovem da multinacional oferece serviços de atendimento ao cliente digital, suporte técnico digital, RH digital e cobranças digitais. Além disso, sua oferta inclui serviços de assessoria/ consultoria e o uso de ferramentas de analytics e de automação para melhorar a eficácia dos processos. A plataforma omnicanal da Atento integra canais tradicionais e digitais.



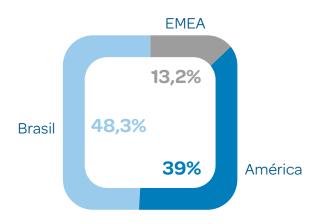


Atento no mundo

A Atento opera em 13 países e organiza seus negócios em três mercados geográficos:

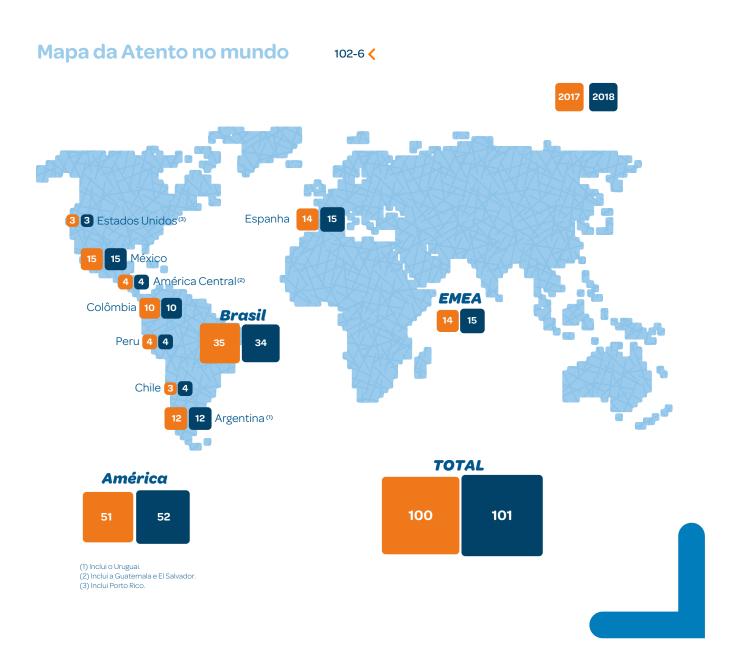
- Brasil, que reúne cerca da metade dos negócios do grupo.
- A América, que inclui as filiais da Argentina, Chile, Colômbia, El Salvador, Guatemala, México, Peru, Porto Rico, Uruguai e Panamá.
- A EMEA, que inclui atividade na Espanha e suas filiais na Colômbia e no Marrocos.

Mercados Atento



A Atento possui diferentes sedes em vários países, como Madri (Espanha) e outros em pontos de especial relevância para seu modelo de negócios: São Paulo (Brasil) e Cidade do México (México). É também um fornecedor líder de serviços de CRM/BPO de nearshoring para empresas que operam nos Estados Unidos.

No final do ano de 2018, a Atento possuía 101 centros de prestação de serviços, um a mais que em 2017, depois de abrir dois na EMEA e no Chile e fechar um no Brasil.





A responsabilidade social corporativa da Atento

102-11 <

102-12 <

O modelo de negócios da Atento cria valor sustentável para as pessoas e comunidades onde atua. A multinacional promove os Direitos Humanos, laborais e ambientais reconhecidos no Pacto Global das Nações Unidas, do qual é signatária, e está comprometida com a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. Seu trabalho como empresa socialmente responsável é credenciado no Peru, Argentina e México pela Cemefi.

O gerenciamento da responsabilidade social da Atento é estruturado em três linhas de ação:



Emprego e capacitação no desenvolvimento de habilidades: A Atento deseja que seus funcionários alcancem o potencial máximo e se tornem agentes de mudanca como membros ativos de suas comunidades. Seu papel é especialmente importante como primeiro empregador em todas as geografias.



Sociedade: com sua capacidade de gerar emprego, a Atento promove a inclusão social, contratando grupos para serem colocados no ambiente de trabalho. Além disso, realiza inúmeras iniciativas de voluntariado corporativo, como o "Global Community Month", e campanhas humanitárias, dentre as quais se destacam a "Vozes que Ajudam" ou a "Atentos ao Futuro"



Consciência ecoeficiente: para minimizar sua pegada de carbono, reduzir o consumo de água e energia e promover a reciclagem, a Atento otimiza os recursos naturais por meio do uso de tecnologias eficientes.

Comprometida com o desenvolvimento sustentável

Por meio de suas políticas e práticas cotidianas, a Atento defende os Direitos Humanos, laborais e ambientais reconhecidos no Pacto Global das Nações Unidas, ao qual aderiu em 2011.



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

Princípios do Pacto Global

Direitos	Princípio 1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos Direitos Humanos fundamentais reconhecidos internacionalmente dentro de seu âmbito de influência.
Humanos	Princípio 2. As organizações devem garantir que suas empresas não são cúmplices da violação dos Direitos Humanos.
	Princípio 3. As empresas devem apoiar a liberdade de filiação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.
Direitos do	Princípio 4. As empresas devem apoiar a eliminação de todas as formas de trabalhos forçados ou feitos sob coação.
trabalho	Princípio 5. As empresas devem apoiar a erradicação do trabalho infantil.
	Princípio 6. As empresas devem apoiar a extinção das práticas de discriminação no emprego e na ocupação.
	Princípio 7. As empresas deverão manter um foco preventivo que favoreça o meio ambiente.
Meio Ambiente	Princípio 8. As empresas devem fomentar iniciativas que promovam uma maior responsabilidade ambiental.
	Princípio 9. As empresas devem favorecer o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que respeitem o meio ambiente.
Anticorrupção	Princípio 10. As empresas devem trabalhar contra todas as formas de corrupção, incluindo a extorsão e o suborno.



Além desses princípios, a empresa quer se tornar um agente de mudança, por meio do cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos na Agenda 2030.

Para isso, selecionou os princípios e metas em que sua atividade pode ter maior impacto (ODS 3, 4, 5, 8, 10, 12, 13 e 16) e foca neles sua estratégia de negócios.





global:

Garantir uma vida saudável e promover o bem-estar para todas as idades.

Meta:

3.5 Fortalecer a prevenção e o tratamento do abuso de substâncias psicotrópicas, incluindo o uso indevido de estupefacientes e o consumo nocivo de álcool.

3.6 Até 2020, reduzir para metade o número de mortes e ferimentos causados por acidentes de trânsito no

Índice de ações realizadas pela Atento:

- 6.3 Compromisso com nossa equipe de trabalho
 - Saúde e Seguranca



global:

Objetivo Reduzir a desigualdade entre países e no interior dos

Meta:

10.1 Até 2030, alcançar progressivamente e manter o crescimento das receitas dos 40% mais pobres da população a uma taxa acima da média nacional.

Índice de acões realizadas pela Atento: - 6.3 Compromisso com nossa equipe de trabalho



global:

Garantir uma educação inclusiva, equitativa e de qualidade e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos..

Meta:

4.4 Até 2030, aumentar significativamente o número de jovens e adultos com as habilidades necessárias. em particular, técnicas e profissionais, para acessar a emprego, a trabalho decente e ao empreendedorismo.

Índice de Acciones llevadas a cabo por Atento:

- 6.4.2 Programas de ação social e emprego
- 5.8 A Atento e os Direitos Humanos



global:

Objetivo Garantir modalidades de consumo e produção sustentáveis.

Meta:

12.5 Até 2030, reduzir consideravelmente a geração de resíduos por meio de atividades de prevenção, redução, reciclagem e reutilização.

12.8 Até 2030, garantir que as pessoas em todo o mundo possuem informações e conhecimentos relevantes para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza

Índice de ações realizadas pela Atento:

- 6.6 Compromisso ambiental





Objetivo global:

Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas...

Meta:

5.2 Eliminar todas as formas de violência contra todas as mulheres e meninas nas esferas pública e privada, incluindo tráfico e exploração sexual e outros tipos de exploração.

5.5 Garantir a participação plena e eficaz das mulheres e a igualdade de oportunidades de liderança em todos os níveis de decisão na vida política, econômica e pública.

Índice de acões realizadas pela Atento:

- 6.3 Compromisso com nossa equipe de trabalho
 - Igualdade de oportunidades, diferenças salariais
- 5.4 Conselho de Administração.



Objetivo global:

Adotar medidas urgentes para combater as mudanças climáticas e seus efeitos.

Meta:

13.3 Melhorar a educação, a sensibilização e a capacidade humana é institucional em relação à mitigação das mudanças climáticas, a adaptação a elas, a redução de seus efeitos e o alerta precoce.

Índice de ações realizadas pela Atento:

- 6.6. Compromisso ambiental



Objetivo global:

Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho decente para todos.

Meta:

8.5. Até 2030, alcançar emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas as mulheres e homens, incluindo jovens e pessoas com deficiência, além de remuneração igual por trabalho de igual valor.

8.8 Proteger os direitos laborais e promover um ambiente de trabalho seguro e livre de riscos para todos os trabalhadores, incluindo trabalhadores migrantes, particularmente mulheres migrantes e pessoas com empregos precários.

Índice de acões realizadas pela Atento:

- 6.3 Compromisso com nossa equipe de trabalho:
 - Emprego
 - Diversidade



global:

Objetivo Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, facilitar o acesso à justica para todos e criar instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis.

Meta:

16.5 Reduzir consideravelmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas.

Índice de ações realizadas pela Atento:

- 5.9 Luta contra o suborno e a corrupção.



Relação com grupos de interesse

102-40 <

102-42 <

102-43 <

102-44 <

O entendimento das expectativas dos grupos de interesse e a colaboração para realizá-las fazem parte da estratégia da Atento. Com esse objetivo, mantém diferentes canais de comunicação com os diferentes grupos e participa ativamente em diferentes associações.

Oito grupos foram identificados como grupos de interesse da Atento: funcionários, clientes, representantes de grupos sindicais, meios de comunicação, organizações nacionais e internacionais, administrações públicas, acionistas e fornecedores. A relação com eles se baseia no respeito, na lealdade, no diálogo permanente e na transparência.

Nosso modelo de negócio

Acionistas

Criar valor de forma sustentável ao longo do tempo.

Fornecedores

Desenvolver uma relação comercial vantajosa para ambas as partes que seja positiva para o ambiente e a comunidade.

Administrações públicas

Criar meios de colaboração que facilitem a satisfação das necessidades da Atento e das administrações.

Representantes de grupos sindicais

Estabelecer um marco de colaboração que permita encontrar a melhor forma de se relacionar com os funcionários.



ORG

MMCC

Outras organizações nacionais e

AAPP

internacionais

Expor o ponto de vista da Atento e escutar as perspectivas de terceiros em diversos âmbitos.

Funcionários

Manter a formação e motivação necessárias para obter um serviço de qualidade e uma equipe entusiasmada.

Clientes

Oferecer um serviço de máxima qualidade na gestão das relações com os clientes e outros processos BPO.

Meios de comunicação (Mídia)

Facultar as informações necessárias para que a sociedade entenda o modelo de negócios da Atento.



Canais de relação com os grupos de interesse

A Atento mantém um diálogo permanente com seus grupos de interesse através de diferentes canais. Todas as suas relações são baseadas no respeito mútuo e são desenvolvidas dentro da estrutura da lei em vigor em cada país.



Participação em associações setoriais

102-13 <

A Atento participa em numerosas associações relevantes na indústria de CRM e BPO em todas as suas geografias.

Argentina

Cámara Argentina de Centros de Contactos:

plataforma que tem como objetivo que as empresas de Centros de Contato situadas na Argentina alcancem um nível de desenvolvimento completo e sustentável no tempo e promovam em conjunto o posicionamento da indústria argentina de Centros de Contato como a mais importante no continente.

Asociación de Marketing Directo e Interactivo de Argentina (AMDIA): organismo que vincula empresas e ONGs que usam e apóiam ferramentas e técnicas multicanal de marketing direto e interativo, e seus fornecedores e profissionais independentes.

Chile

Cámara de Comercio de Santiago: associação sem fins lucrativos orientada para apoiar o desenvolvimento empresarial do Chile. Reúne aproximadamente 1.300 empresas.

Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (Icare): corporação privada sem fins lucrativos que agrupa aproximadamente 1.200 empresas e disponibiliza informações e treinamento sobre temas importantes para a gestão das empresas.

Asociación Chilena de Empresas de Call Center (ACEC): associação que reúne aproximadamente 14 empresas de call centers/contact center, cujo principal objetivo é discutir e difundir questões laborais e comerciais ligadas ao setor.

Colômbia

Asociación nacional de empresarios (ANDI):

organização sem fins lucrativos, que visa disseminar e promover os princípios políticos, econômicos e sociais de um sistema saudável de livre iniciativa. Atualmente, é o grêmio empresarial mais importante da Colômbia.

Asociación Colombiana de Contact Center (ACCM):

associação com o objetivo de reunir pessoas jurídicas e demais entidades que sejam call centers, fornecedores de hardware, software e serviços do setor de call centers, assim como pessoas jurídicas que, dentro de suas organizações, tenham seu próprio call center ou contact center.



Guatemala

Asociación gremial de exportadores (Agexport):

organização privada, sem fins lucrativos, que impulsiona e desenvolve as exportações de produtos e serviços na Guatemala. Agrupa e representa pequenas, médias e grandes empresas guatemaltecas, oferecendo-lhes apoio para que se posicionem e permaneçam no mercado mundial.

Cámara Americana de Comercio (AmCham)*:

associação privada, sem fins lucrativos, composta por empresários interessados em prestar serviço à comunidade e promover o investimento e o comércio entre os Estados Unidos e a Guatemala. A AmCham opera por intermédio de suas empresas sócias, realizando diferentes atividades.

*Também em El Salvador

México

Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI):

associação que realiza estudos e eventos anuais, proporcionando mais conhecimentos sobre as tendências digitais e a percepção dos usuários sobre temas fundamentais referentes à internet. Colabora diretamente com organizações aliadas, autoridades, reguladores, funcionários, legisladores, membros da academia, da indústria e da sociedade civil em favor de um devido aproveitamento e uso responsável e produtivo da internet e das tecnologias da informação e comunicação.

Cámara Española de Comercio en México (Camescom): associação civil sem fins lucrativos reconhecida oficialmente e criada com o intuito de fortalecer o desenvolvimento das relações econômicas e empresariais entre a Espanha e o México, promovendo investimentos e intercâmbio comercial entre ambos os países.

Peru

Asociación Peruana de Centros de Contacto (APECCO): associação civil sem fins lucrativos que

reúne empresas que oferecem serviços de centros de contato ou semelhantes, assim como fornecedores especializados da indústria.

Cámara de Comercio Americana del Peru (AMCHAM):

organização independente e sem fins lucrativos que representa empresas peruanas, americanas e estrangeiras. Conta com cerca de 3.000 membros que representam mais de 580 empresas associadas.

Asociación Buenos Empleadores (ABE): associação pertencente à AMCHAM que tem o objetivo de promover a responsabilidade social no trabalho, fomentando o respeito pelos funcionários e contribuindo para a erradicação do emprego informal.

Espanha

Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente

(CEX): entidade sem fins lucrativos fundada em 1989 e, por sua vez, integrada na Associação Espanhola de Economia Digital (Adigital). Representa as empresas associadas e presta serviços aos seus membros, tais como informação, assessoria e treinamento sobre todos os temas relativos a contact centers. Atualmente, integra as empresas mais importantes do setor de Contact Center, que representam aproximadamente 85% da faturação do setor em nosso país.

Brasil

Associação Brasileira de Telesserviços: principal órgão representativo da indústria de BPO no Brasil.

Uruguai

Cámara de Telecomunicaciones de Uruguay (CTU):

associação que reúne empresas de telefonia móvel, transmissão de dados, longa distância internacional, call centers, integradores de conteúdos, aplicativos móveis e multimídia, além de fornecedores de infraestrutura, equipamento e servicos.



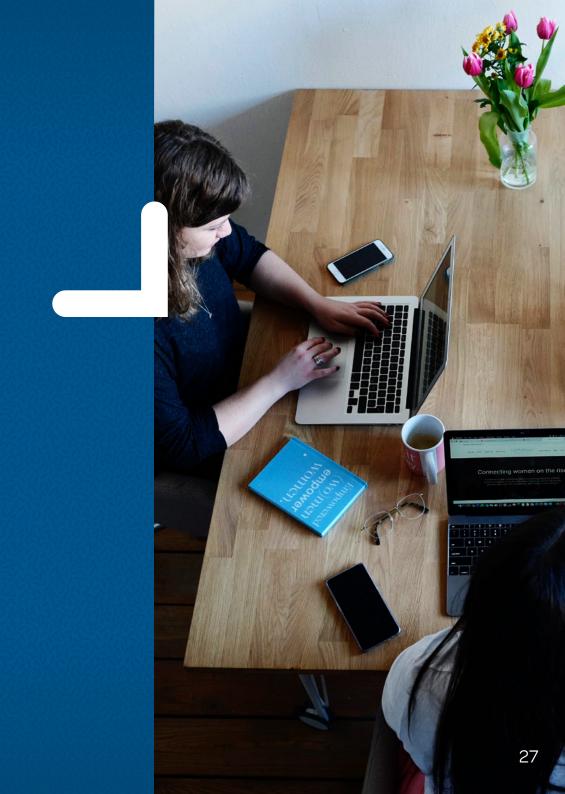
Estratégia

Ambiente de mercado

Eixos estratégicos

Estratégia de RSC

Desafios para 2019



Ambiente de mercado

A rentabilidade da Atento depende, em grande parte, da evolução econômica dos países em que atua e de uma série de tendências de mercado que têm um impacto significativo em seus resultados operacionais. Destacam-se, entre outros, a crescente terceirização desses serviços, a expansão dos negócios de seus clientes, o desenvolvimento de soluções integrais e mais complexas ou o aumento de tecnologias relacionadas à automação.

A relação das empresas clientes mudou nos últimos anos, como consequência da digitalização da sociedade. Os consumidores usam de forma massiva dispositivos inteligentes e comunicam, de preferência, de forma telemática. Esse novo contexto é um desafio e uma oportunidade para a Atento.

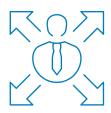
Em 2018, vários fatores tiveram um impacto significativo nos negócios da Atento e poderiam condicionar seu futuro:



Evolução macroeconômica

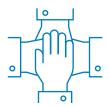
A economia mundial manteve seu ciclo expansionista em 2018, com um crescimento do PIB de 3,6%. No entanto, essa tendência começou a desacelerar no segundo semestre do ano, como resultado de uma série de incertezas que pairam no cenário internacional: as tensões comerciais entre a China e os Estados Unidos, a possível saída sem acordo da Grã-Bretanha ou a política comercial que os bancos centrais seguirão, entre outros.

Nesse cenário global complexo, o Brasil – o maior mercado da Atento – cresceu 1,1% após sair da recessão em 2017, enquanto que a América Latina e o Caribe o fizeram a uma taxa semelhante, de 1%. Por seu turno, a Espanha, país de origem da multinacional, registrou o maior crescimento na União Europeia, enquanto os Estados Unidos, por seu lado, continuaram a liderar as economias avançadas com um aumento do PIB de 2,9%. Para o ano de 2019, se espera que o crescimento de todas as zonas continue, embora a um ritmo mais lento do que em 2018.



Maior terceirização de serviços de CRM BPO

Nos últimos anos, a Atento assistiu a um crescimento significativo nos serviços de CRM e BPO. A ascensão dessa indústria é baseada em três fatores: em primeiro lugar, os usuários atuais de CRM (em inglês, Customer Relationship Management, gerenciamento de relações com clientes) estão contratando suas operações a fornecedores de BPO (Business Process Outsourcing, terceirização de processos de negócios) especializados em terceiros; em segundo lugar, novos clientes adotam soluções de terceiros em vez de usar soluções internas para aproveitar os custos mais baixos de mão-de-obra, sua especialização e a eficiência de custos; por último, o processo de digitalização que as empresas enfrentam proporciona novas oportunidades para ampliar os serviços e soluções de CRM BPO.



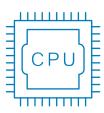
Crescimento dos negócios relacionado ao crescimento dos negócios dos clientes

Enquanto o preço dos serviços é acordado, o volume da receita depende do desempenho dos negócios dos clientes. Assim, se o cliente aumenta e gera mais atividade, os negócios da Atento também aumentam, enquanto que, se diminui, os negócios da Atento também diminuem.



Desenvolvimento de soluções de CRM e BPO

A indústria de CRM e BPO está desenvolvendo soluções integrais e complexas, o que representa uma nova oportunidade para a Atento de melhorar e fazer vendas cruzadas de uma gama cada vez maior de serviços. Graças à sua experiência em telecomunicações, serviços bancários e financeiros e outras indústrias de uso intensivo em clientes, podem se desenvolver soluções personalizadas, integrando mais em sua cadeia de valor.



Crescimento das tecnologias relacionadas à automação

A inovação nos serviços de gerenciamento de clientes é produzida por meio de tecnologias relacionadas à automação de processos robóticos (RPA), assistentes virtuais de clientes (VCA), inteligência artificial (AI), análise avançada e um número crescente de canais de interação. Enquanto isso, os serviços tradicionais de agentes baseados em voz estão evoluindo e focando na experiência do cliente. Os serviços de CRM BPO por meio de tecnologias que ajudam a habilitar serviços digitais – como aplicativos móveis, bate-papo e CRM social – continuam a se expandir e as taxas de adoção devem atingir o pico até 2019.



Novos modelos de preços para os serviços

Os novos contratos são cada vez mais baseados em modelos de preços mais baseados em resultados e em modelos de preços híbridos, como maneira de tornar os serviços mais transparentes, impulsionando ainda mais a demanda por nossos serviços de CRM BPO. Os contratos de serviços da Atento com a maioria de seus principais clientes incluem ajustes baseados na inflação, o que permite maximizar a receita em um ambiente competitivo de preços.



Os clientes potenciais ficam relutantes em mudar de fornecedor

É difícil para os clientes mudar um grande número de estações de trabalho para outra empresa concorrente devido aos seguintes fatores: o treinamento extensivo necessário para os funcionários do fornecedor de serviços, o nível de integração do processo com o fornecedor e a possível perturbação causada aos clientes do cliente pela introdução de um novo fornecedor de serviços finais.

Eixos estratégicos

A estratégia da Atento em 2018 foi baseada em quatro pilares estratégicos: evolução da oferta de valor, liderança geográfica, diversificação da carteira de clientes e crescimento inorgânico.



Liderança geográfica

- Consolidação como partner de referência de Digital CX e BPO na América Latina.
- Presença significativa no segmento nearshore dos Estados Unidos.



Crescimento inorgânico

- Formalizar diferentes compras e parcerias estratégicas para expandir mercados e competências.



Evolução permanente da oferta de valor

- Aposta nas soluções com maior valor agregado, com forte foco na indústria.
- Aumento da oferta de serviços digitais, aproveitando as competências da Atento.
- Fortalecimento das competências de consultoria.



Diversificação da carteira de clientes

- Aumento da quota de clientes multissetoriais, especialmente em serviços financeiros e outros segmentos de rápido crescimento.
- Continuar sendo o parceiro de referência da Telefónica.





Estratégia de RSC

A estratégia de RSC da Atento está alinhada com a estratégia de negócios da empresa e é implementada por meio da relação com as partes interessadas.

Treinamento dos funcionários

A constante evolução da oferta de valor e o crescente grau de digitalização implicam a formação contínua dos funcionários. Para isso, a Atento possui um programa global de educação e treinamento chamado Academia Atento

Satisfação dos clientes

A empresa oferece aos seus clientes um servico excelente e eficiente, aproveitando as mais avançadas inovações tecnológicas. Isso é credenciado pelos prêmios que recebe a cada ano.

Seleção de fornecedores com base em critérios éticos

O crescimento da Atento e sua diversificação se traduzem na contratação de novos fornecedores que permitem atualizar seus serviços e soluções.

Geração de valor para os acionistas

A evolução dos negócios da Atento e sua evolução de acordo com as necessidades de seus clientes repercutem-se em seus acionistas, por isso a empresa se esforça para aumentar seu crescimento rentável

Desenvolvimento da comunidade

A Atento contribui para o crescimento sustentável das comunidades onde opera, criando empregos, pagando impostos, contratando fornecedores locais, etc. Além disso, desenvolve voluntariado corporativo e campanhas humanitárias.

Desafios para 2019

A Atento estabeleceu para 2019 uma série de objetivos de negócios que passam por melhorar a rentabilidade e a confiabilidade dos resultados, acelerar a prestação de serviços de última geração e as soluções, e lançar as bases para o crescimento. Além disso, visa aumentar seu impacto social nas comunidades onde opera e contribuir para a consecução da Agenda 2030 das Nações Unidas.

Desafios de negócios para 2019

Crescimento das receitas consolidadas	Plano ou de dígito único
Margem EBITDA	11% - 12%
Despesas financeiras líquidas	35 – 40 milhões de euros
Capex em numerário (% das receitas)	3,5% - 4,5%

Compromissos comerciais para 2019

Melhorar a rentabilidade e a confiabilidade

- Implementar um plano de transformação robusto e urgente.
- Otimizar a estrutura de custos, promovendo a excelência operacional em toda a empresa.
- Reforçar o negócio e fortalecer recursos digitais e de soluções, resultando em custos extraordinários únicos nos primeiros nove meses.
- Fortalecer as relações com clientes existentes e conquistar novos clientes em áreas-chave...



Acelerar a expansão de serviços e soluções de última geração e lançar as bases para o crescimento

- Foco em voz de alto valor, back-office BPO e digital, bem como na automação dos serviços da Atento.
- Adquirir as participações remanescentes na Interfile e na RBrasil.
- Contratar novos talentos.
- Transformar o financiamento com emissão de títulos e fluxo de caixa de 100 milhões de dólares.
- Crescer em uma margem digital mais alta, compensando as quedas no negócio tradicional.



Os desafios econômicos, sociais, ambientais e de governança da Atento **estão alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**

Compromissos sociais para 2019



Impulsionar a inserção no mercado de trabalho por meio da educação nas comunidades que influenciamos.



10 REDUZER AS DESERVALDADES

Promover a inclusão social e no mercado de trabalho de pessoas em condições de vulnerabilidade.



Continuar a promover a cidadania responsável mediante o voluntariado corporativo.



Continuar a promover uma vida saudável entre os funcionários.

Compromissos ambientais para 2019





Promover o uso adequado dos recursos naturais mediante a conscientização e o uso de inovações tecnológicas.

Compromissos de governança para 2019

Informar a todos os colaboradores sobre as políticas globais que regulam as práticas e estabelecem objetivos e metas segundo as necessidades regionais e locais.



Lutar contra o suborno e a corrupção em todas as suas formas.

Governança corporativa

Modelo de governança corporativa

Estrutura de governança corporativa e capital

Assembleia Geral de Acionistas

Conselho de Administração

Comitê Diretivo

Código de ética

Canal de denúncias

A Atento e os Direitos Humanos

Luta contra o suborno e a corrupção

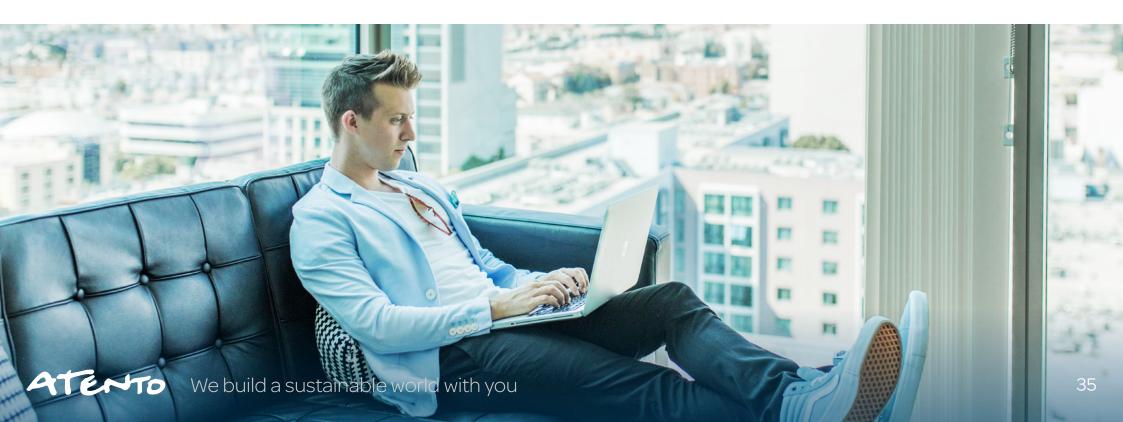
Gestão de riscos

102-18 < 102-16 < 102-17 < 103-2 < 407-1 < 408-1 < 409-1 < 406-1 412-2 < 412-3 < 205-2 < 205-3 < 205-1 < 206-1 419-1 <

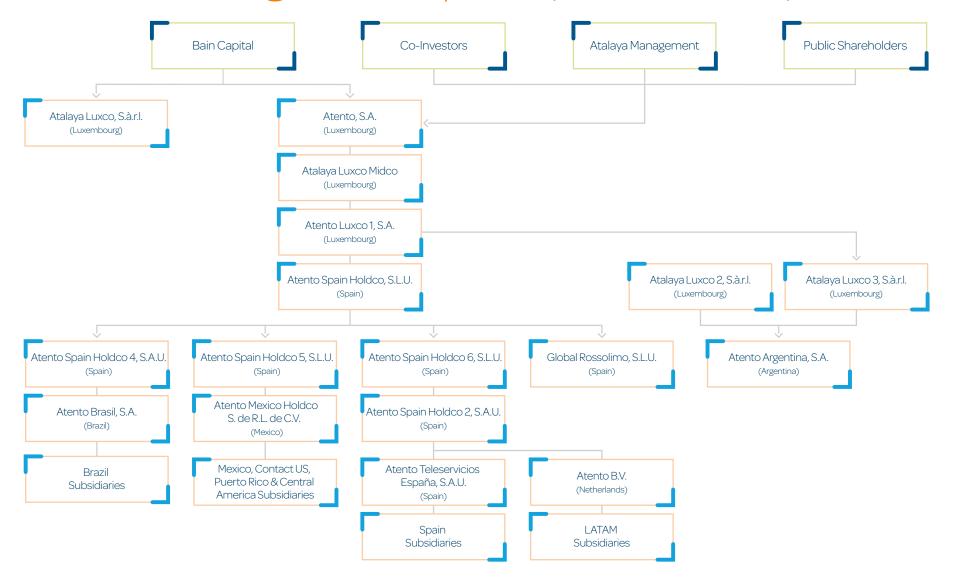


Modelo de governança corporativa

A gestão das atividades da Atento e o funcionamento de seus órgãos de governança são regidos por uma série de princípios, normas e procedimentos que favorecem seu crescimento sustentável e a confiança do mercado. Esse sistema, baseado nos padrões internacionais mais exigentes, está em conformidade com a legislação do Luxemburgo, onde se encontra a sede social, e com os requisitos cotados na Bolsa de Valores de Nova York.



Estrutura de governança corporativa e capital



A assembleia Geral de **Acionistas** se realizou a 31 de maio, econtou com a participação de proprietários e representados de 93,75% da empresa

Assembleia Geral de Acionistas

A Atento organiza anualmente uma Assembleia Geral de Acionistas, na qual o Comitê Executivo revisa os resultados do ano anterior e explica a estratégia para o ano seguinte.

A convocatória da Assembleia Geral é realizada de forma proativa e inclui as seguintes ações: envio de convocatória, envio de proxy cards e envio da documentação necessária para realizar um voto informado.

Em 2018, a JGA foi realizada em 31 de maio e contou com a participação de proprietários e representantes de 93,75% da empresa. Nesta reunião, foram adotadas as seguintes disposições:

- Aprovação do relatório do Conselho de Administração sobre as contas anuais individuais e consolidadas da empresa a 31 de dezembro de 2017.
- Aprovação do relatório de auditoria das contas anuais individuais e consolidadas da Empresa a 31 de dezembro de 2017.
- Aprovação das contas anuais individuais e consolidadas da Empresa a 31 de dezembro de 2017.
- Atribuição dos resultados do ano de 2017.
- Ratificação da declaração do dividendo por conta aprovada pelo Conselho de Administração a 31 de outubro de 2017.

- Aprovação da gestão das responsabilidades concedidas aos administradores da empresa em relação ao ano de 2017.
- Reeleição dos diretores Thomas Iannotti e David Garner até a Assembleia Geral Ordinária de Acionistas de 2021
- Renovação do mandato do auditor independente.
- Aprovação das remunerações dos membros do Conselho de Administração que fazem parte das comissões.



Conselho de Administração

O Conselho de Administração é formado por oito membros de diferentes nacionalidades, que representam a natureza global da organização. Durante o ano fiscal de 2018, foram realizadas reuniões do Conselho em 8 ocasiões com seus membros. representantes ou representados.

Para facilitar seu trabalho, o Conselho de Administração conta com duas comissões:

Comissão de Riscos e Auditoria:

Suas principais funções são a supervisão de processos de reporte financeiro, controles internos, avaliações de riscos e o relação com o auditor externo. Esta comissão realizou 5 reuniões no ano de 2018

Comissão de Remunerações e Sustentabilidade:

Assessora o Conselho de Administração sobre assuntos principalmente relacionados com a seleção, remuneração e desempenho do CEO, a remuneração dos membros do Conselho de Administração, os planos de incentivos da empresa e o cumprimento das normas SEC aplicáveis. Ao longo de 2018, a Comissão de Remunerações se reuniu 3 vezes.

Conselho de Administração em 31 de dezembro de 2018

Nome	Cargo	Comissão de Riscos e Auditoria	Comissão de Remunerações e Sustentabilidade
Alejandro Reynal	Director		
Charles Megaw	Director		
Antonio Viana-Baptista	Director	Presidente	
David Danon	Director		
Stuart Gent	Director		Membro
Thomas lannotti	Director	Miembro	Presidente
Marie-Catherine Brunner	Director		
David Garner	Director	Membro	

De fato, após o final de 2018, vale mencionar em janeiro de 2019 a nomeação de Carlos López-Abadía como CEO da empresa após a saída de Alejandro Reynal, que deixou seu cargo após um período de sete anos em que liderou a transformação da empresa até se tornar líder em soluções de experiência do cliente e business process outsourcing em seus mercados.

Carlos López-Abadía, está trazendo para a multinacional sua extensa e relevante experiência nas áreas de tecnologia, consultoria e transformação digital a nível global. Antes de sua chegada a Atento, ele foi vice-presidente e diretor geral de consultoria da DXC Technology e exerceu várias responsabilidades nos Serviços Globais da Misys, Level 3, McKinsey & Coe AT&T.



Perfil dos membros do Conselho

405-1 <

Os membros do Conselho de Administração são pessoas qualificadas para o seu cargo e gozam de reputação no setor. Seu curriculum vitae pode ser encontrado no site corporativo, na seção Governança Corporativa.



Diversidade no Conselho de Administração

(em porcentagem)	2018	2017	2016
Porcentagem de homens no órgão administrativo	87,5%	87,5%	85,7%
Porcentagem de mulheres no órgão administrativo	12,5%	12,5%	14,3%
Membros do órgão administrativo com menos de 30 anos de idade	0%	0%	0%
Membros do órgão administrativo com entre 30 e 50 anos	62,5%	62,5%	86%
Membros do órgão administrativo com mais de 50 anos	37,5%	62,5%	14%

Comitê Diretivo (em 31 de dezembro)

Nome	Cargo
Alejandro Reynal Ample	CEO
Mauricio Teles Montilha	CFO
Mariano Castaños Zemboraín	Diretor Comercial Global
José Ignacio Cebollero Bueno	Diretor de Recursos Humanos
Michael Flodin	Diretor Regional EUA e de Negócio Nearshore
Dimitrius de Oliveira	Diretor Regional para o Brasil
Rodrigo Llaguno	Diretor Regional para o México
Juan Enrique Gamé	Diretor Regional América do Sul
José María Pérez Melber	Diretor Regional EMEA





102-16 <

O Código de Ética da Atento é a estrutura ética para a tomada de decisões na Atento e o documento que reconhece os valores e princípios de ação que todos os membros da organização devem seguir no desenvolvimento de suas atividades.

Princípios do Código de Ética



Conduta honesta e ética, aplicável inclusive à gestão de potenciais conflitos de interesses, reais ou aparentes, que possam ocorrer, em conformidade com a lei e a política da empresa sobre o assunto.



Divulgação completa, justa, precisa, oportuna e compreensível nos relatórios e documentos que a empresa apresenta ou entrega à SEC e/ou aos investidores, assim como em outras comunicações públicas emitidas pela empresa.



Cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis, assim como das políticas da empresa.



Notificação interna imediata à(s) pessoa(s) relevante(s) (ou uso do sistema de denúncias anônimas e confidenciais da empresa) de qualquer não conformidade identificada no Código de infrações às políticas da empresa.

Todos os funcionários que entram na empresa conhecem seu Código de Ética. Cada membro do Conselho, gerente e funcionário assina, manual ou eletronicamente, uma certificação confirmando que leu, entendeu e que irá cumprir este código.

Como parte do compromisso com a conduta ética e legal, a Atento espera que os funcionários comuniquem informações sobre supostas violações deste código ao seu responsável ou aos meios e canais da empresa.

O não cumprimento do Código de Ética pode resultar na imposição de sanções, incluindo a demissão. O Código está disponível no site corporativo, www.atento.com.

Canal de Denúncias

102-17 <

103-2 <

Os colaboradores da Atento podem denunciar qualquer atividade ou comportamento que viole o Código de Ética e qualquer outra política ou regulamentação obrigatória por meio do Canal de Denúncias fornecido pela empresa.

Essas reclamações podem ser feitas de forma confidencial por meio do site oficial do Canal de Denúncias Atento, por email ou por chamada gratuita.

- www.canaldedenunciasatento.com
- atento@canaldenunciasatento.com
- Ligação gratuita para os seguintes números de telefone:
 - Argentina: 0800 666 0079
- Colombia. 01000 313 20
- Luxemburgo: 800 81059 0
- Brasil: 0800 721 0746
- **Drasii.** 0000 7210710
- Chile: 1230 020 8946
- * Aceita chamadas a cobrar.
- Colômbia: 01800 913 2017
- Costa Rica: +55 11 2739 4501*
- El Salvador: 800 6784 o +55 11 2739 4501*
- Espanha: 900 838920

- EUA:1800 986 3850

- Franca: 0805 089339
- **Guatemala:** +502 22699458

o +55 11 2739 4501*

As denúncias dos funcionários são recebidas por uma empresa externa, que faz uma avaliação provisória do nível de risco e a envia para a área de Auditoria Interna. Este departamento, por sua vez, decide se deve ou não avaliar a reclamação. Em caso afirmativo, avalia o nível de risco e seleciona para sua investigação as denúncias que considera de "alto risco", podendo se apoiar no Comitê de Conformidade Global para resolver qualquer uma que apresente uma dificuldade especial, e delegar para o Comitê de Conformidade Regional as restantes denúncias.

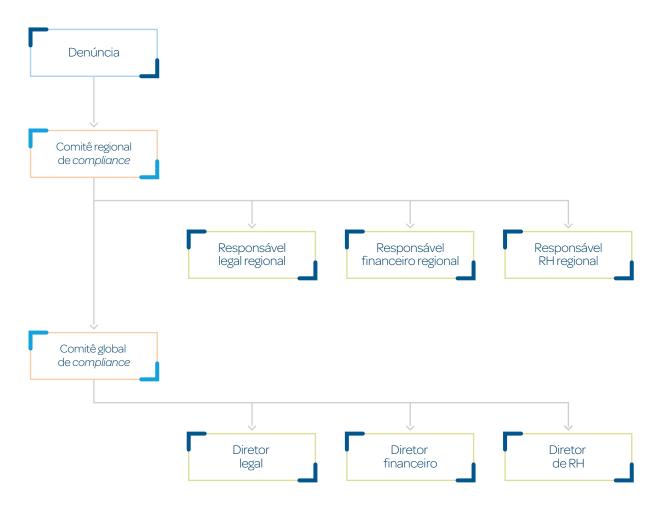
O Comitê de Conformidade é um órgão formado pelos responsáveis das áreas Jurídica, Financeira e de Recursos Humanos, com a responsabilidade do Órgão de Administração e com as principais funções de garantir a conformidade regulatória e promover a cultura ética.

Durante o ano fiscal de 2018, foram escaladas 828 denúncias para o comitê de compliance local e apenas uma do Brasil foi encaminhada para o comitê global de compliance.

Denúncias encaminhadas ao comitê de *compliance* local em 2018

Argentina	110
Brasil	174
Chile	138
Colômbia	64
El Salvador	14
Espanha	67
Guatemala	19
México	36
Sem identificação por país	6
Panamá	1
Peru	198
Uruguai	1

Procedimento de denúncias





A Atento e os Direitos Humanos



A Atento reconhece a dignidade e os direitos de todas as pessoas com quem colabora. De modo a promover uma cultura de respeito pelos Direitos Humanos, sensibiliza seus funcionários por meio de programas de treinamento, segue uma política de tolerância zero contra a discriminação e promove a liberdade de associação em seus locais de trabalho.

Para a Atento, o treinamento é o primeiro passo para evitar a violação dos Direitos
Humanos. Por isso, todos os anos divulga o Código de Ética entre seus trabalhadores e
tenta sensibilizá-los com treinamento em políticas e procedimentos relacionados a
esse assunto. [412-2] Além disso, a cada ano a empresa realiza três campanhas de
divulgação global (uma por trimestre) sobre desenvolvimento sustentável, respeito
pelos direitos humanos, mudanças climáticas e/ou igualdade de gênero.

Treinamento em Direitos Humanos

País	Média de horas	Porcentagem de funcionários treinados
Brasil	1	24%
Argentina e Uruguai*	1	100% das novas admissões
Peru	0	0
Chile	1,7	80%
Guatemala	1,11	85%
El Salvador	1,12	18%
México	0	0
EUA	1,3	100%
Porto Rico	1,6	100%
Espanha	2	100% das novas admissões

^{*}Dados da Argentina, já que no Uruguai não há novas admissões

A empresa faz um esforço especial para evitar a discriminação em todos os seus centros. Assim, durante o ano de 2018, apenas se comunicaram casos de discriminação no Brasil, 95 no total. Foram aplicadas medidas em 59 dos casos (acompanhamento, treinamento comportamental e subposição), 31 foram encerradas por insuficiência, 4 canceladas pelo solicitante e uma 406-1 < redirecionada

No âmbito dos direitos laborais, a multinacional garante o direito à greve, a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva. Assim, até 31 de dezembro de 2018, 75,3% dos

407-1

funcionários tinham aderido a acordos coletivos

Além disso, rejeita qualquer forma de exploração infantil e trabalho forçado, de modo que, nem em seus locais de trabalho, nem nos dos prestadores de serviços contratados, existe um risco significativo nessa questão.

Essas preocupações são extensíveis à sua cadeia de suprimentos. A Atento não identificou fornecedores que tenham impactos negativos reais no âmbito dos Direitos Humanos.

414-2

Em 2018, foram abordados 2908 casos relacionados a Direitos Humanos no Brasil, dos quais 90% foram resolvidos no ano. Essas reclamações estão relacionadas a assédio moral, sexual e de discriminação.



Luta contra o suborno e a corrupção



205-1 <

205-2 <

A Atento trabalha para erradicar a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno, de acordo com os Princípios do Pacto Global das Nações Unidas. A multinacional utiliza duas formas fundamentais para evitá-las: informações na assinatura de contratos e auditoria pontual em determinados centros. Graças à sua administração, em 2018 não se registraram casos de corrupção dentro da organização.

Medidas contra o suborno e a corrupção

- Política anticorrupção extensiva a todos os colaboradores.
- Controles a nível interno e da cadeia de abastecimento.
- Normas antifraude.
- Política de conflitos de interesses.
- Política de relação com as administrações públicas.
- Programas de e-learning para conhecer as políticas anticorrupção.
- Treinamento específico, em nível técnico e operacional, com o mesmo conteúdo em todas as regiões em que o grupo está presente.
- Treinamento em habilidades para colaboradores, realizado a partir da gerência média.

A Atento conta com ma Política Anticorrupção (POLO), que é anexada aos contratos dos funcionários das categorias de coordenador, gestor e gerente, bem como a dos fornecedores. Além disso, a empresa levou a cabo diversas ações de comunicação e treinamento em políticas e procedimentos, que se encontram disponíveis na Intranet, envolvendo treinamentos de combate à corrupção.

Funcionários informados sobre políticas

País Número de funcionári	
Brasil	100%
Argentina	134
Uruguai	N/A
Peru	100%
Colômbia	8.431
Chile	Diretores, gerentes e chefes de suporte

País	Número de funcionários
Guatemala	801
El Salvador	492
México	0
EUA	1886
Porto Rico	562
Espanha	Todas as novas incorporações são informadas

A empresa realiza controles em todos os seus centros, seguindo os regulamentos contra práticas corruptas implementadas em todos os países. Ao longo de 2018, foram detectados riscos de corrupção em um centro na Colômbia (relações com agentes públicos) e em dois centros nos Estados Unidos, embora esses riscos não tenham se concretizado, devido aos controles realizados para mitigá-los.



Gestão de riscos

102-15 <

A Atento está exposta a diferentes riscos inerentes aos mercados onde opera. Por isso, implementou um sistema de gerenciamento de riscos, que permite antecipar, evitar ou mitigar eventos que possam comprometer sua reputação ou seus objetivos. Esse sistema serve, por sua vez, como uma ferramenta na tomada de decisões e fornece segurança aos acionistas.

A vigilância e a resposta aos riscos empresariais recaem sobre o departamento de Auditoria Interna. Existe um responsável por riscos, que reporta ao chefe do departamento. É o diretor local, ou global, se for o caso, que comunica os riscos identificados nas comissões de auditoria, que são analisados detalhadamente e avaliados quanto à probabilidade de se materializarem. Em função do resultado dessa avaliação, elabora-se um plano de ação e mitigação, que é revisado periodicamente em reuniões sucessivas das comissões até que o risco desapareça.

A empresa enfrenta diferentes riscos externos, internos, de reputação e continuidade e riscos específicos.



Riscos externos

- Concorrência no mercado CRM BPO.
- Riscos inerentes a operações e investimentos na América Latina.
- Possível deterioração das condições econômicas e dos mercados mundiais, especialmente nas indústrias de telecomunicações.
- Aumento das despesas com benefícios a funcionários.
- Flutuações ou desvalorizações das moedas locais em relação ao dólar.

- Impacto das decisões do governo brasileiro nos negócios no país.
- Eventual continuidade da instabilidade política na Argentina.
- Aumento dos custos de investimento em tecnologia.
- Danos nas principais instalações tecnológicas.
- Nova legislação das autoridades fiscais.



Riscos internos

- Perder uma parte dos negócios de grandes clientes.
- Não conseguir manter os preços e/ou controlar os custos.
- Depender dos funcionários-chave.
- O rápido crescimento pode dificultar a manutenção de sistemas operacionais e financeiros internos.
- Não ser capaz de financiar os requisitos de capital de trabalho e novos investimentos.

- Depender parcialmente dos fornecedores de tecnologia e telecomunicacões.
- Não conseguir manter controles internos eficazes.
- Disputas trabalhistas no Brasil.
- Dívida existente, que pode afetar a flexibilidade de operar e desenvolver o negócio.
- Volatilidade dos preços das ações.





Riscos específicos

- Consolidação de usuários em potencial dos serviços de CRM BPO.
- Influência significativa dos clientes sobre os principais clientes.
- Dificuldades de expansão em novos países.
- Alterações regulatórias na terceirização de atividades no Brasil.
- Possíveis dificuldades para integrar novas empresas.
- Desvantagens de ser uma empresa sediada no Luxemburgo no que diz respeito à legislação americana.



Litigios

- A Atento está sujeita às reivindicações e demandas que surgem no curso normal de seus negócios.
 Assim, por exemplo, toma parte em disputas cíveis, tributárias ou trabalhistas iniciadas por seus funcionários ou ex-funcionários por vários motivos.
- Em 2018, nenhuma ação judicial foi ajuizada por causas relacionadas a comportamentos de concorrência desleal e violações da legislação relacionada a práticas contrárias à livre concorrência e monopolistas.
- Por outro lado, existiram multas de natureza laboral no Chile e outras 7 no Peru de natureza administrativa, as quais aguardam resolução final.



Riscos de continuidade e reputação

- Alterações regulatórias
- Reivindicações em caso de uma possível violação dos padrões de qualidade.
- Criação, por parte dos clientes, de seus próprios negócios de CRM BPO.
- Não atrair e reter funcionários suficientemente treinados em seus centros de servico.



Multas de natureza laboral

País	Número de multas	Valor monetário
Peru	7	15.456 euros
Chile	94	240.000 dólares

Desempenho em 2018

Destaques

Resultados econômicos

Nossos clientes

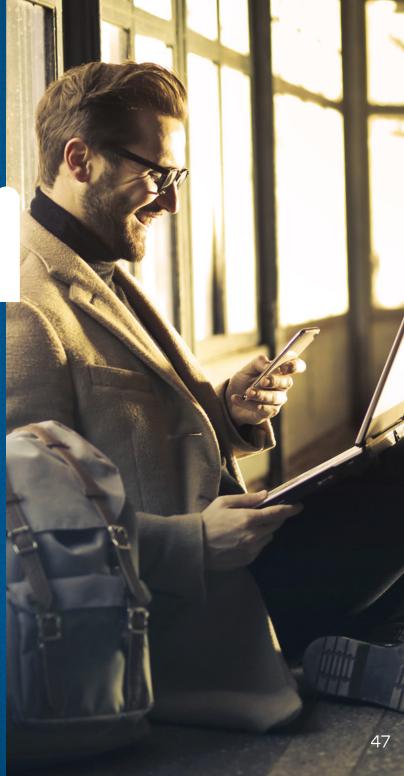
Compromisso com a nossa equipe de trabalho

Compromisso social

Nossos fornecedores

Compromisso ambiental

404-3 < 102-7 < 418-1 < 403-2 < 403-4 < 401-1 202-2 🔇 103-2 < 201-1 < 402-1 413-1 < 403-1 102-41 < 413-2 < 41-1 < 201-3 🔇 204-1 102-8 < 414-1 202-1 < 414-2 < 405-1 401-3 < 307-1 < 405-2 < 302-1 < 303-1 🕻



Destaques

Janeiro

- Antonio Viana-Baptista ingressa no Conselho de Administração da Atento.

Março

- A Samsung expande seus canais oficiais de gerenciamento de relações com clientes em colaboração com a Atento no Brasil.
- Inauguração de novos centros em São Paulo (Brasil).

Maio

- A Atento é reconhecida como uma das melhores empresas para trabalhar na América Latina pelo oitavo ano consecutivo.

Dezembro

- Inauguração de dois novos centros de relação com clientes na Cidade do México.

Outubro

- Óscar Velásquez torna-se novo Diretor Geral da Atento Colômbia.
- Novo centro de atendimento ao cliente em Santiago do Chile.

Setembro

- Contrato com a T-Systems (Deutsche Telekom) para o gerenciamento das operações dos centros de dados da Atento no Brasil.

Agosto

- Assinatura de um acordo com a Atento Unimed-Rio no Brasil para modernizar sua estrutura de relação com os clientes.
- A KIA reforca sua estratégia digital para melhorar a experiência do cliente com a Atento no México.

Julho

- Dimitrius Oliveira torna-se novo Diretor Geral Regional da Atento Brasil.



Resultados econômicos

A conta de resultados da Atento reflete a recuperação das margens operacionais no Brasil, a diversificação comercial e o aumento da oferta de soluções

(em milhões de dólares)	2018	2017	2016
Receitas	1.818,2	1.921,3	1.757,5
Outras receitas operacionais	19,4	16,4	5,880
Outros lucros e obras próprias capitalizadas	0,2	0,4	41,748
Despesas operacionais:			
Provisões	(70,8)	(74,9)	(65,598)
Benefícios para funcionários	(1.365,2)	(1,429,1)	(1,309,901)
Depreciações	(36,6)	(49,2)	(46,448)
Amortizações	(58,7)	(55,2)	(50,916)
Variação de provisões de tráfego	(1,0)	(0,6)	(1,902)
Outras despesas operacionais	(215,9)	(236,6)	(214,015)
Total de despesas operacionais	(1.748,2)	(1.845.7)	(1.688,7)
Resultado operacional	89,5	92,4	116,346
Receitas financeiras	18,8	7,9	7,188
Despesas financeiras	(45,6)	(78,1)	(59,151)
Variação no valor justo em instrumentos financeiros (**)	-	0,2	675
Lucro/(prejuízo) líquido por diferença de câmbio	(28,8)	(23,4)	(56,494)
Resultado financeiro líquido	(55,6)	(93,5)	(107,782)
Resultado antes de impostos	33,9	(1,0)	8,564
Impostos	(13,4)	(12,5)	(5,207)
Resultado proveniente de atividades continuadas	20,5	(13,6)	3,357
Resultado proveniente de atividades interrompidas	-	-	(3.2)
RESULTADO LÍQUIDO ATRIBUÍDO	20,5	(13,6)	151
Resultados básicos por ação (USD)	0,28	(0,18)	0,05
Resultado diluído por ação (USD)	0,28	(0,18)	0,05
EBITDA	184,8	196,9	213,7
EBITDA ajustado	184,8	221,0	221,9
Margem EBITDA ajustada	10,2%	11,5%	12,6%



A Atento obteve um lucro líquido de 20,8 milhões de dólares em 2018. Esse resultado é resultado de sua estratégia de crescimento rentável, que impulsionou a recuperação das margens operacionais no Brasil, a diversificação da receita de clientes de diferentes setores e o aumento da oferta de soluções de valor agregado. A empresa também conseguiu melhorar sua posição financeira com uma forte geração de fluxo de caixa.

A receita da Atento atingiu os 1.818,2 milhões de dólares. As vendas teriam registrado um aumento anual de 4,3% em moeda constante, em linha com os objetivos da empresa.

Grande parte desse crescimento é sustentada no Brasil, seu principal mercado, onde alcançou um progresso significativo em suas principais operações, com uma forte expansão de receita e uma sólida melhoria na margem operacional, graças às mudanças operacionais realizadas.

A receita multissetorial voltou a ser apontada como o motor do crescimento da empresa, com um crescimento de 6,1% em moeda constante, dados os lucros obtidos em todas as regiões, provenientes principalmente dos serviços financeiros e do maior volume de clientes.

Por outro lado, as receitas da Telefónica, o principal cliente da Atento, aumentaram 1,6% se a taxa de câmbio for excluída, devido aos maiores volumes no Brasil e na América

As soluções integrais de valor agregado vêm aumentando seu volume de receita e representam agora 26,6% do total, o que representa um aumento de 10 pontos base em relação ao ano anterior. Já a receita individual ficou em 73.4%.

Em termos de despesas, as operacionais aumentaram 4.5% em moeda constante, em linha com o crescimento da receita, e vieram principalmente de despesas com benefícios a empregados e aumento da atividade nos Estados Unidos. Portanto, como porcentagem da receita, as despesas operacionais permaneceram estáveis, em 96.1%.

Como resultado da evolução da receita e da disciplina de custos, a margem EBITDA foi de 10,2%, incluindo os dez milhões de dólares em custos pontuais relacionados a mudancas na administração. Excluindo esse efeito, essa margem seria de 10.7%.

Forte geração de fluxo de caixa

A Atento gerou um forte fluxo em 2018, o que lhe permitiu continuar crescendo e obter resultados operacionais positivos. O fluxo de caixa operacional livre antes de juros e aguisições foi de 88,8 milhões de dólares, o que representa uma conversão de caixa de 48%, acima do intervalo de 35-40% estabelecido pela empresa.

Em 31 de dezembro de 2018, a dívida líquida diminuía 9,7% sequencialmente e totalizava 326,2 milhões de euros. situando-se em 1.8 vezes o EBITDA.

Capitalização em termos de dívida e patrimônio

(em milhões de dólares)	2018	2017	2016
Dívida sênior	400	398,3	303,3
Obrigações brasileiras	14,7	21,1	156,6
Linha de crédito BNDES	24	-	-
Dívida de leasing	5,5	10,5	3,6
Outros empréstimos	15	56,4	71,4
Total da dívida	459,8	486,3	534,9
Dívida total, excluindo PECs	459,8	486,3	534,9
Caixa e equivalentes	(133,5)	(141,8)	(194,0)
Dívida líquida (sem auditar)	326,2	344,5	340,9
Alavancagem da dívida (sem auditar)	1,8x	1,6x	1,5x

Desenvolvimento do negócio por países

102-7 <

Brasil

O Brasil combinou em 2018 um forte crescimento de suas receitas (5,9%) e uma melhoria na margem EBITDA (0,7%), graças à aceleração do volume de contratos e às melhorias operacionais.

As receitas multissetoriais cresceram 6,7% e já representam 69,6% do total, como resultado do enorme esforco comercial desenvolvido para obter novos contratos e penetração em novas estruturas verticais. Enquanto isso, as receitas provenientes da Telefónica aumentaram 3,9%, continuando com a entrega de soluções digitais.

Destaca o acordo com a Unimed-Rio, principal prestadora de servicos de saúde da cidade do Rio de Janeiro e uma das maiores do Brasil, para garantir a melhor experiência aos seus clientes e oferecer a eles importantes melhorias em qualidade e eficiência. Atento acelera, deste modo, sua penetração no setor da saúde, um setor de alto crescimento.

A fábrica de soluções da Atento Brasil lidera a padronização e implantação de soluções digitais, bem como consultoria, análise e processos de negócios. Portanto, as soluções integrais passaram de representar 37,5% da receita em 2017 para 41,7% da receita no Brasil em 2018.

Nesse sentido, a Atento assinou um acordo estratégico com a T-Systems, uma empresa do grupo Deutsche Telekom, para gerenciar as operações dos centros de dados da Atento no Brasil pelos próximos 10 anos. Essa aliança estratégica e sua experiência em serviços de centros de dados, permite, simultaneamente, que a Atento se concentre em seu negócio principal, projetando e implementando soluções de alto valor agregado.

De acordo com um estudo da McKinsey e Valor Econômico, a Atento Brasil se posicionou em 2019 como uma das empresas com maior maturidade digital no Brasil e número um em Telecomunicações e Tecnologia.

América

As receitas na região das Américas cresceram 3,5% no ano de 2018, impulsionadas pelas vendas a clientes multissetoriais, que cresceram 5,4% e representam um pouco mais de 59% da receita total. Por outro lado, as receitas da Telefónica aumentaram 0.8%

A margem diminuiu 0,6 pontos devido aos volumes fracos na Argentina, México e Peru e aos custos relacionados a mudanças na administração. Excluindo esse efeito, a margem EBITDA ajustada teria sido de 11,4% em termos interanuais (+0,4 p.p. interanual).

FMFA

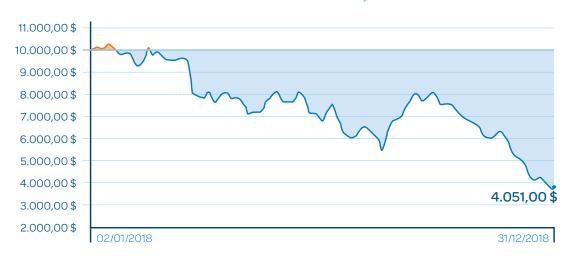
Na região EMEA, as receitas aumentaram 2,7% e a rentabilidade aumentou para 8,1%, em linha com a margem esperada. Essa expansão deveu-se principalmente aos maiores volumes multissetoriais, principalmente em clientes de telecomunicações que não a Telefónica.



Atento na Bolsa

As ações da Atento sofreram desvalorização de quase 60% em 2018, punidas pela incerteza econômica e pelo medo do mercado de valores mobiliários com participação na Argentina e no Brasil. Convencido de que essa evolução não corresponde aos fundamentos da empresa ou de suas expectativas de negócios, o Conselho de Administração aprovou, a 26 de julho de 2018, um programa de recompra de ações de até 30 milhões de dólares em 12 meses. Em virtude deste acordo, adquiriu 1.106.158 ações por 8,2 milhões de dólares, a um preço médio de 7 dólares.

Rendimento de 10.000\$ sem distribuição de dividendos



Retribuição aos acionistas

Gerar valor a médio e longo prazo para o acionista é um objetivo prioritário da Atento. Portanto, apesar do forte fluxo de caixa gerado em 2018, decidiu não distribuir dividendos entre seus acionistas para poder incorrer em despesas e investimentos extraordinários durante 2019, demonstrando, assim, seu compromisso com o crescimento a longo prazo.

A empresa possui uma Política de Dividendos aprovada em 2017 que contempla uma distribuição anual de dividendos.

Dados do mercado de ações

Cotação inicial	9,90
Cotação final	4,01
Distribuição de dividendos	0,00
Rentabilidade total	-59,49%
Lucro anualizado	-59,82%
Inversão inicial	10.000,00
Fim da inversão	4.051,00

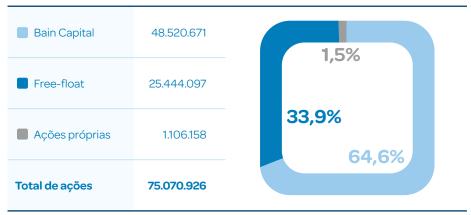
Estrutura de capital

Em 6 de novembro de 2018, o Conselho de Administração aprovou um aumento de capital e emitiu 1.161.870 ações, elevando o número de ações em circulação para 75.070.926.

Como pode ser observado no gráfico, o principal acionista é a Atalaya PikCo, enquanto que as entidades afiliadas ao Wellington Management Group e à Compañía de Seguros y Reaseguros Santa Lucía detinham cerca de 8% e 5% das ações, respectivamente. Alguns executivos também possuem ações da empresa.

Estrutura de capital

A 31 de dezembro de 2018



Transparência com os acionistas

A transparência das informações é uma constante nas relações da Atento com seus acionistas. A empresa utiliza diferentes meios de comunicação para que os proprietários de suas ações possam tomar decisões informadas de compra e venda e evitar desequilíbrios entre os acionistas de referência e os acionistas minoritários.

A Área de Tesouraria Corporativa e Relações com os Investidores, é a responsável por informar a comunidade global de investidores sobre a estratégia da Atento, perspectivas de crescimento, eficácia operacional e desempenho financeiro.

O principal canal de comunicação é o site corporativo, onde existe uma seção destinada a acionistas e investidores (http://investors.atento.com/). Ali, podem encontrar informações gerais da empresa, comunicações, dados financeiros, apresentações, calendário de eventos e informações relacionadas à governança corporativa.

Além disso, a Atento envia alertas periódicos aos investidores (comunicados de imprensa, preço das ações, eventos e apresentações, entre outros) e publica contatos para relações com investidores na seção disponível no site.





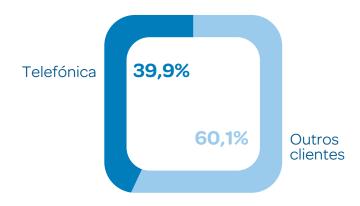
Nossos clientes

A Atento trabalha em estreita colaboração com mais de 400 empresas para otimizar suas relações com os clientes por meio de soluções multicanal personalizadas, que se adaptam às suas necessidades. Ao longo dos anos, a multinacional conseguiu ganhar a confiança de seus parceiros de negócios, como evidenciado por sua taxa de retenção, superior a 98%. 205-3 <

O principal cliente é o Grupo Telefónica, ex-controladora da Atento, que responde por 39,9% da receita. Embora nos últimos anos, a carteira de clientes tenha diversificado para incluir outras empresas de telecomunicações, serviços financeiros e multissetoriais. Esta última seção inclui bens de consumo, varejo, administração pública, saúde, viagens, transporte e logística e tecnologia e mídia.

Excluindo as empresas do Grupo Telefónica, os 15 clientes a seguir representaram 38,1% de nossas receitas.

Receitas por setor



Setores dos clientes













utilidadé pública

Serviços de Serviços Bancários, Financeiros e Empresas de Seguros

Bens de Consumo

Logística e **Transportes**

Comunicação e Meios

Comércio de Varejo e Eletrônico







Governo



Saúde



Automobilístico



Setor Farmacêutico

Um acordo-quadro rege as relações da Atento com a Telefónica até 2021, data que foi prorrogada até 2023 para o caso do Brasil e da Espanha. Em virtude deste acordo, a multinacional de telecomunicações compromete-se a proporcionar uma receita anual mínima ou a compensá-la em dinheiro, caso ocorra um déficit. Em 31 de dezembro de 2018, 34 empresas do Grupo Telefónica participavam em 131 contratos de duração indefinida com a Atento.

Além da Telefónica, os demais clientes da Atento também são líderes de seus respectivos setores, como Banco Bradesco, Banco Santander, HSBC, Samsung e Whirlpool, entre outros.

Clientes destacados

Serviços financeiros











Tech



Lenovo





Fonte: Company filings

1 A retenção de clientes é baseada na média dos últimos três ano 2 A partir de 2016: a estatística de duração da relação exclui a Telefónic

Telecos











Retenção de clientes¹

98,7%

10+ anos de relação com ~ 60% dos clientes

5+ anos de relação com 80% dos clientes²

Outros















A empresa quer ser vista como parte integrante dos respectivos negócios de seus clientes. Por isso, **trabalha** para manter relações a longo prazo. Essa estratégia também se reflete na taxa de retenção registrada de 98,7%.

Diversificação gradual da carteira de clientes

A diversificação da carteira de clientes é resultado de um grande esforço de prospecção comercial, no qual as seguintes etapas são seguidas:



O Diretor Comercial e sua equipe global definem o "que" é trabalhar em cada período, de acordo com a estratégia do grupo.



A equipe comercial local trabalha com a área de Business Intelligence, que trata do mapeamento da concorrência



O Comitê Regional orienta os países a desenvolver novas soluções de valor agregado, desenvolver soluções para identificar novos clientes e definir os principais clientes a serem conquistados com base em suas receitas e rentabilidade

Durante o ano de 2018, a Atento continuou a se esforçar para atrair novos clientes e aprofundar as relações com os já existentes. Entre os contratos firmados em 2018, destacam-se os seguintes:

- A Unimed-Rio, maior prestadora de serviços de saúde da cidade do Rio de Janeiro e uma das principais do Brasil, contratou a Atento para realizar parte das operações de relação com clientes. O acordo reforça o processo de transformação digital da Unimed-Rio com a integração gradual de tecnologias como bots, batepapo, serviços telefônicos e aplicativos em suas operações de relação com clientes, para garantir a melhor experiência para seus beneficiários.
- KIA: A Atento conseguiu gerenciar 40% das relações com clientes fabricantes de automóveis por e-mail, batepapo e redes sociais no México. Juntamente com a Atento, a KIA lançou uma estratégia de gerenciamento de clientes baseada no uso de tecnologias digitais e uma plataforma de interação omnicanal.
- Samsung: la empresa expandiu seus canais oficiais de assistência ao cliente para atender seus clientes no Brasil através da Atento. A multinacional criou um novo centro de relação com clientes com mais de 1.200 posições de serviço e permitiu uma ampliação do call center. Nas novas instalações, são realizadas operações de assistência ao cliente, pós-venda, back-office e estratégicas digitais fornecidas através das redes sociais



Rumo a uma oferta mais digital

A Atento quer acompanhar as empresas para melhorar suas relações com os clientes na era da transformação digital. Em 2017, lançou a Atento Digital, que oferece uma ampla gama de recursos digitais que aprimoram a experiência de seus clientes. As soluções digitais personalizadas de experiência do cliente da Atento geram eficiência para as empresas e favorecem a satisfação do cliente.

O Brasil lidera o crescimento nesse segmento com base em diferentes recursos. O primeiro deles é seu departamento de Transformação de Processos de Negócios, que procura entender e desenvolver o melhor sistema de relação com os clientes de telecomunicações. Uma vez identificadas as melhorias a serem realizadas em cada caso, a Atento Digital, a unidade de negócios digitais da Atento, implementa a tecnologia necessária para responder às necessidades identificadas do negócio. O serviço é complementado pelo uso de analitycs (análises), tecnologia semântica, bots e AVI.

Acordo estratégico com a T-Systems

Para melhorar sua oferta, a Atento assinou um acordo estratégico com a T-Systems, em setembro, para fornecer serviços de centros de dados no Brasil. Este contrato não garante apenas o acesso à tecnologia de ponta e a experiência da T-Systems em serviços de centros de dados, como também permite que a Atento se concentre em sua principal atividade, no design e na implementação de soluções de experiência do cliente de alto valor agregado.

O acordo também acelera a transformação da Atento em um fornecedor de soluções digitais de subcontratação de processos de negócios, graças à migração de seus centros de dados para a nuvem, permitindo uma implantação rápida e simples de serviços e soluções para seus clientes.

Satisfação do cliente

A cada ano, a Atento realiza uma pesquisa entre seus clientes em diversos países para saber qual seu grau de satisfação. Os resultados estão detalhados abaixo

Satisfação dos clientes por países

País	Número de respondentes	Número de respostas	Objetivo 2018 70%	Objetivo 2017 70%
Argentina	154	103	67%	74%
Brasil	197	102	52%	79%
CAM	93	74	80%	63%
Chile	157	75	48%	57%
Colômbia	108	77	71%	71%
México	119	97	82%	76%
Peru	157	107	68%	64%
Porto Rico	11	5	45%	-
Espanha	146	124	85%	77%
EUA	9	4	44%	23%
General	1.151	768	67%	70%

Em 2018, não houve qualquer multa relacionada ao não cumprimento de regulamentos e leis relacionadas ao fornecimento de produtos e serviços.

419-1 <



Reconhecimentos

A empresa recebeu, em 2018, diferentes prêmios de colaboração por seu trabalho com diferentes clientes.

CLIENTE	PRÊMIO	ENTIDADE	CLIENTE	
Bradesco	Prêmio ABEMD Prata pelo projeto de transformação de pessoas e conquista de resultados em Centros de Assistência		Ouro pelo "Me caso Simulato	
Santander	Prêmio ABEMD Prata pelo projeto Consignado Descomplicado	Instituto	Ouro pela "Me	
Cetelem	Prêmio ABEMD Prata pelo projeto EPS 3.0 – Empresa Parceira de Éxito	Mexicano de Teleservicio	de vendas: Im indústria aero	
Telefónica	Prêmio ABEMD Bronze pelo projeto SW-Support Wizard		Ouro pela "Melh conjunto com a lançada para un graças às ferran	
Unilever	Prêmio ABEMD Prata pelo proje-to Delight- O consumidor no cen-tro da estratégia	Associação Espanhola de Especialistas	Endesa	
Unilever	Prêmio ABEMD Bronze pelo projeto Kibon Lover - Mais do que assistência ao cliente	na Re-lação com Clientes		
Unimed BH	Prêmio ABEMD Ouro pelo projeto de gerenciamento de reclamações em busca de soluções	Contact Center Hub	Liberty Seguros	
	Bradesco Santander Cetelem Telefónica Unilever	BradescoPrêmio ABEMD Prata pelo projeto de transformação de pessoas e conquista de resultados em Centros de AssistênciaSantanderPrêmio ABEMD Prata pelo projeto Consignado DescomplicadoCetelemPrêmio ABEMD Prata pelo projeto EPS 3.0 – Empresa Parceira de ÉxitoTelefónicaPrêmio ABEMD Bronze pelo projeto SW-Support WizardUnileverPrêmio ABEMD Prata pelo proje-to Delight- O consumidor no cen-tro da estratégiaUnileverPrêmio ABEMD Bronze pelo projeto Kibon Lover – Mais do que assistência ao clienteUnimed BHPrêmio ABEMD Ouro pelo projeto de gerenciamento de reclamações em busca de	Bradesco Prêmio ABEMD Prata pelo projeto de transformação de pessoas e conquista de resultados em Centros de Assistência Santander Prêmio ABEMD Prata pelo projeto Consignado Descomplicado Prêmio ABEMD Prata pelo projeto EPS 3.0 - Empresa Parceira de Éxito Telefónica Prêmio ABEMD Bronze pelo projeto SW-Support Wizard Unilever Prêmio ABEMD Prata pelo proje-to Delight- O consumidor no cen-tro da estratégia Prêmio ABEMD Bronze pelo projeto Kibon Lover - Mais do que assistência ao cliente Unimed BH Prêmio ABEMD Ouro pelo projeto de gerenciamento de reclamações em busca de Contact Center Hub	

ENTIDADE	CLIENTE	PRÊMIO					
	Ouro pelo "l caso Simula	Melhor gerenciamento de talentos" com o tor					
Instituto Mexicano de Teleservicio	de vendas: I	Ouro pela "Melhor estratégia de vendas", em conjunto com a LivePerson Latinoamérica, com o caso "Aumento de vendas: Impacto na satisfação de uma empresa da indústria aerocomercial"					
	conjunto con lançada para	elhor estratégia de Customer Experience", em n a LivePerson Latinoamérica, pela campanha uma empresa líder no setor de telecomunicações, amentas digitais					
Associação Espanhola de Especialistas na Re-lação com Clientes	Endesa	CRM Ouro Melhor Outsourcer em Assistência ao Cliente na Espanha, pelo seu serviço e operação					
Contact Center Hub	Liberty Seguros	Platinum Contact Center Awards de 'Melhor Experiência do Cliente no Setor de Seguros' em Espanha					





Proteção de dados

418-1 <

A Atento protege os dados dos clientes de acordo com a lei. Na Espanha, a empresa realizou as ações necessárias para se adaptar ao novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), que entrou em vigor a 25 de maio de 2018. Para isso, revisou os principais processos relacionados a funcionários, clientes e fornecedores, o que exigiu:

- Redefinição de determinados processos
- Atualização ou redação de novas políticas
- Renegociação de muitos acordos com clientes e fornecedores para incluir as novas disposições do RGPD e atribuir determinadas responsabilidades novas.
- Preparação de materiais de treinamento para funcionários e sessões de treinamento sobre a Política de Resolução de Conflitos.

Em 2018, a Atento não registrou nenhuma queixa por violação da privacidade ou proteção ou vazamento de dados de clientes em qualquer uma de suas regiões geográficas. 418-1 <



Compromisso com nossa equipe de trabalho



As pessoas são um fatorchave nos negócios da Atento e um pilar estratégico de sua cultura corporativa. Por isso, canaliza seus esforços no fortalecimento do trabalho em equipe, aprimorando seus processos e dedicação ao cliente, proporcionando a seus trabalhadores as melhores condições de trabalho possíveis. Graças a essa política, ela continua sendo uma das 25 melhores multinacionais para trabalhar na América Latina, segundo o Great Place to Work®, além de receber a certificação Top Employer na Espanha e no Brasil.

GPTV	V											LATAM list	Global list
2018	*		•	*	A	×			×	*	*	179	×
2017			•	*	<u>A</u>	(0)		×			4	259	×
2016	()	(*)	•	*		(0)		×	×		4	169	169
2015	()	(*)	•	*		(10)		×	•	-	4	179	169
2014	()	(*)	•	*	<u>A</u>	(0)	E		(3)	-	×	209	179
2013	()	(*)	•	*		(0)	E				4	219	219
2012			•	*	<u>A</u>	(0)	E					220	×
2011	()		•	*	A	(10)	E					349	219
2010	()		•	×	<u>A</u>	(0)	E						
2009	()	×	•	*	<u>A</u>	(0)	E						
2008	()	(*)	•	*									
2007	()		•	*									
2006	()	(*)											
2005	()	(*)											
* No proces	sso de ce	rtificação	n										

^{*}No processo de certificação



FEmprego

A força de trabalho da Atento era composta, em 2018, por 153.038 funcionários, 1.221 a mais que em 2017. Durante o ano, foram realizadas 106.541 altas e a taxa de rotatividade situou-se nos 6,2% (rotatividade média mensal do pessoal de operações).

Essa força de trabalho multicultural realiza seu trabalho no Brasil (53%), na região das Américas (39,5%) e na EMEA (7,5%). Em todos os países, a multinacional aposta na promoção de equipes locais para melhor se aproximar de seus clientes e motivar a força de trabalho. A grande maioria dos gerentes tem sua origem na região onde realizam sua atividade.

A Atento promove a contratação indefinida (88% dos contratos) e organiza de forma eficaz o tempo de trabalho, de maneira a atender às exigências do mercado e às necessidades de seus funcionários. Daí que 59,9% trabalhem a tempo parcial.

A força de trabalho da Atento era composta, em 2018, por 153.038 funcionários, 1.221 a mais que em 2017

Funcionários por país

(média anual)	2018	2017	2016
Brasil (*)	81.158	78.015	78.088
Argentina	7.947	7.376	7.290
Uruguai	207	233	239
Chile	5.902	5.438	4.720
Peru	14.550	15.515	15.907
México	17.128	18.409	19.439
Colômbia	8.742	9.809	8.288
CAM (**)	5.020	4.940	5.734
EUA	512	732	679
Porto Rico	455	739	857
Espanha	7.815	8.036	8.446
Filial Colômbia	2.713	1.815	1.160
Filial Marrocos	817	683	607
Corporativo	72	77	147
Total	153.038	151.817	151.601

^(*) Inclui R Brasil e Interfile



^(**) Inclui Costa Rica, Nicarágua e Panamá



Altas po	r país	, gên	ero e	faixa	a etá	ria													401-1 <
	Brasil	México	Argentina	Chile	Peru	Colômbia	Uruguai	Espanha	Espanha Suc. Colômbia	Espanha Suc. Marrocos	Guatemala	El Salvador	Costa Rica	Nicarágua	Panamá	Porto Rico	EUA	Corporativo	TOTAL GERAL
Feminino	32982	6664	977	2592	9372	4359	28	2321	2482	128	555	314	40	35	47	281	301	29	63507
Entre 21 e 25	9791	2555	334	616	3585	1850	14	327	1086	31	197	154	9	19	24	115	110	2	20819
Entre 26 e 35	9915	1515	402	1078	2219	1419	10	722	754	53	181	82	21	14	14	54	104	16	18573
Entre 36 e 45	3996	520	114	426	582	280		737	144	32	44	6	4	1		27	33	11	6957
Entre 46 e 55	1309	234	11	218	112	38	1	363	4	5	4	2	1			22	15		2339
Mais de 55	280	34	2	63	5	5		78	1		3					7	7		485
Menos de 21	7691	1806	114	191	2869	767	3	94	493	7	126	70	5	1	9	56	32		14334
Masculino	19127	8233	720	2013	4548	2954	11	1238	1982	279	1048	292	46	33	65	194	218	33	43034
Entre 21 e 25	6040	3269	257	509	1879	1309	7	250	940	30	359	144	10	12	35	96	54	3	15203
Entre 26 e 35	6035	2077	305	916	1195	969	4	440	618	127	398	81	27	15	16	48	96	11	13378
Entre 36 e 45	2273	542	66	327	239	184		318	73	75	117	6	5	4	1	8	16	16	4270
Entre 46 e 55	735	242	7	119	45	36		133	3	23	23		1	1		9	12	3	1392
Mais de 55	158	45	2	31	4			20		6	14					2	9		291
Menos de 21	3886	2058	83	111	1186	456		77	348	18	137	61	3	1	13	31	31		8500
Total geral	52109	14897	1697	4605	13920	7313	39	3559	4464	407	1603	606	86	68	112	475	519	62	106541
% Feminino	63%	45%	58%	56%	67%	60%	72%	65%	56%	31%	35%	52%	47%	51%	42%	59%	58%	47%	60%
% Masculino	37%	55%	42%	44%	33%	40%	28%	35%	44%	69%	65%	48%	53%	49%	58%	41%	42%	53%	40%





Baixas p	or pai	ís, gê	nero	e fai	xa et	ária													401-1
	Brasil	México	Argentina	Chile	Peru	Colômbia	Uruguai	Espanha	Espanha Suc. Colômbia	Espanha Suc. Marrocos	Guatemala	El Salvador	Costa Rica	Nicarágua	Panamá	Porto Rico	EUA	Corporativo	TOTAL GERAL
Feminino	32299	7575	1558	2067	8807	5076	55	2416	2114	150	1002	504	95	84	73	299	442	15	64631
Entre 21 e 25	10288	3095	508	497	3691	2278	33	227	918	42	367	250	20	25	30	101	154	1	22525
Entre 26 e 35	10924	2069	766	870	2198	1806	21	695	659	62	373	180	44	46	34	67	171	7	20992
Entre 36 e 45	4409	585	168	357	563	361		892	119	27	87	11	20	11	1	45	42	6	7704
Entre 46 e 55	1617	250	20	158	125	59		425	7	8	20	4	5			33	33	1	2765
Mais de 55	507	44	2	51	22	4		109	1	2	7		2	1		7	5		764
Menos de 21	4554	1532	94	134	2208	568	1	68	410	9	148	59	4	1	8	46	37		9881
Masculino	16862	9446	1021	1790	5033	3648	12	1174	1795	268	2085	462	75	84	89	218	320	32	44414
Entre 21 e 25	5842	3966	365	409	2139	1681	6	185	868	42	677	194	15	15	34	97	84	3	16622
Entre 26 e 35	5894	2642	506	868	1501	1342	3	443	566	114	885	197	47	58	36	59	151	17	15329
Entre 36 e 45	2085	632	85	291	303	210	1	331	61	69	269	22	8	10	6	20	29	8	4440
Entre 46 e 55	666	261	12	101	67	37		135	1	23	61	14	3	1		16	16	4	1418
Mais de 55	195	60	2	28	8	4		25	1	3	26					5	7		364
Menos de 21	2180	1885	51	93	1015	374	2	55	298	17	167	35	2		13	21	33		6241
Total geral	49161	17021	2579	3857	13840	8724	67	3590	3909	418	3087	966	170	168	162	517	762	47	109045
% Feminino	66%	45%	60%	54%	64%	58%	82%	67%	54%	36%	32%	52%	56%	50%	45%	58%	58%	32%	59%
% Masculino	34%	55%	40%	46%	36%	42%	18%	33%	46%	64%	68%	48%	44%	50%	55%	42%	42%	68%	41%



5 BUMARADE DE CEMERO DE CEMERO 102-8

Porcentagem de diretores locais por países

202-2 <

País	Porcentagem
Brasil	97%
Argentina	98%
Uruguai	100%
Chile	89%
Colômbia	98%
Estados Unidos	42%
México	100%
Peru	96,35%
Guatemala e El Salva-dor	100%
Porto Rico	75%
Espanha	100%
- Filial Marrocos	1%
- Filial Colômbia	100%

Perfil do funcionário

A força humana da Atento é caracterizada por sua diversidade. A empresa conseguiu reunir perfis diferentes por origem, por idade, gênero e treinamento. Além disso, entre os funcionários, podem encontrar-se pessoas pertencentes a grupos vulneráveis ou minoritários, assim como pessoas com deficiência, perfeitamente integradas na organização.

As mulheres são a maioria na Atento e representam 64,75%, enquanto que os restantes 35,25% são homens.

Seu papel como o primeiro empregador é especialmente relevante, sendo que 56,46% da força de trabalho tem menos de 30 anos.

Nesta linha, vale destacar o programa de treinamento "Atentos ao Futuro", que inclui grupos vulneráveis no mercado de trabalho. Este programa apóia jovens que estão concluindo seus estudos secundários e outros grupos, como mulheres em dificuldades ou membros do coletivo LGBT. A empresa faz parcerias para treinar e vincular pessoal com diferentes associações.

O papel da Atento como primeiro empregador é especialmente relevante, com programas de treinamento como 'Atentos ao futuro'



Diversidade no quadro de funcionários

102-8 <

Distribuição por gênero

Mulheres		Homens
64,75%	2018	35,25%
64,55%	2017	35,45%
65,49%	2016	34,51%

Distribuição por idade

Menos de 30	Er	ntre 30 e 50	Mais de 50		
56,46%	2018	38,80%	4,74%		
58,52%	2017	36,43%	5,06%		
58,79%	2016	36,12%	5,08%		

Distribuição por tempo de contrato

Contrato indefinido		Contrato termo certo
88,08%	2018	11,92%
88,90%	2017	11,1%
87,18%	2016	12,82%

Distribuição por tipo de contrato

Tempo parcial		Tempo integral
59,92%	2018	40,08%
59,19%	2017	40,81%
62,22%	2016	37,78%



Relações laborais

102-41 <

402-1 <

403-1 <

Percentagem total de trabalhadores pertencentes a grupos minoritários

País	Minoritários	Com deficiência
Brasil	76%	0,31%
Argentina	N/A	N/A
Uruguai	N/A	N/A
Peru	N/A	N/A
Colômbia	N/A	N/A
Chile	N/A	1%
Guatemala e El Salvador	0%	0,14%
Estados Unidos	N/A	N/A
México	N/A	N/A
Espanha	0%	0,026%
- Filial Marrocos	-	-
- Filial Colômbia	0%	0%

A Atento visa alcançar um crescimento rentável, inspirando seus funcionários com uma cultura baseada em compromisso, confiança, paixão e integridade.

A empresa segue escrupulosamente os padrões laborais de todos os países em que está presente, respeita a liberdade de associação de seus trabalhadores e reconhece seu direito à negociação coletiva. Além disso, não permite qualquer forma de trabalho forçado ou obrigatório e não aceita ou consente com nenhuma forma de trabalho infantil

Em 31 de dezembro de 2018, possuía acordos coletivos de trabalho em seis países, incluindo Argentina, Brasil, Chile, Uruguai, México e Espanha. Naquela data, 75,3% dos funcionários estavam empregados ao abrigo de acordos de negociação coletiva.

Os acordos coletivos são geralmente renegociados a cada um ou três anos com os principais sindicatos desses países e incluem condições que regulam a remuneração, o salário mínimo, os suplementos salariais, as horas extraordinárias, os benefícios, os prêmios e a incapacidade parcial.

Em virtude dessas negociações, no Brasil, foi acordado aumentar os salários em 1,81% para todos os funcionários baseados em São Paulo e no Rio de Janeiro; na Cidade do México, um aumento de 5% foi acordado, enquanto na Espanha vigora o acordo coletivo das empresas de centros de contato, que é renovado anualmente de forma automática. 102-41 <

A empresa conta com prazos mínimos de aviso prévio para os trabalhadores antes de colocar em prática mudanças operacionais significativas que poderiam afetá-los substancialmente. Quando essas alterações ocorrem, elas são comunicadas com bastante antecedência pela mídia de comunicação interna correspondente, dependendo do escopo das alterações. Esses prazos variam de 1 semana a 30 dias nos diferentes países e não são incluídos em seus acordos coletivos, exceto no caso da Espanha, onde o Acordo Coletivo do Contact Center estabelece um período de aviso prévio de uma ou duas 402-1 semanas, dependendo do caso.



Modelo de Remuneração Total

201-3 <

A Atento possui um Modelo de Remuneração Total, que inclui retribuições, benefícios sociais, equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, desempenho e reconhecimento, desenvolvimento e oportunidades de carreira. Os principais pilares desse modelo, que afetam principalmente a estrutura laboral, são a metodologia de classificação do trabalho, o salário base, o esquema de bônus, os incentivos de longo prazo, a mobilidade internacional e outros benefícios sociais

Em 2018, investiu 1.024 milhões de dólares em benefícios para seus trabalhadores.

Retribuições aos funcionários

(em milhares de dólares americanos)	2018	2017	2016
Salários	1.024.094	1.076.810	1.014.830
Seguridade social	130.161	131.268	120.923
Contribuições para aposentadorias complementares	2.840	2.861	2.848
Benefícios por demissão	26.510	33.744	36.654
Outras despesas em benefícios	181.576	184.137	136.645
Total	1.365.181	1.429.076	1.311.900

Além de seu salário base, a empresa oferece uma série de incentivos, alinhados com a estratégia da empresa:

Incentivos a curto prazo:

- Coletivo de estrutura, a remuneração variável dos funcionários é anual, e para sua obtenção são considerados os resultados da companhia (em escala global, regional. ou local, dependendo do âmbito de responsabilidade do funcionário) e os próprios objetivos pessoais.
- Coletivo de operações, todos os funcionários têm uma retribuição variável mensal ou trimestral, vinculada aos resultados operacionais do serviço ou negócio onde estiverem localizados.

Incentivos médios e longos:

Indicados particularmente para os funcionários com funções de direção e que mostram um desempenho relevante de forma constante, bem como um potencial de desenvolvimento para postos de maior responsabilidade.





201-3 <

401-3 <

401-2 <

Os funcionários da Atento se beneficiam de determinada cobertura social, como licença de maternidade e paternidade, contribuições para planos de pensão, seguro de invalidez etc., que são realizadas de acordo com as disposições da lei de cada país.

Em geral, não há benefícios sociais para empregados de tempo integral que não sejam oferecidos para aqueles que trabalham em meio período.





Benefícios sociais por países (1)

201-3 < 401-2 <

País	Seguro de vida	Assistência médica	Cobertura por deficiência ou invalidez	Licença de parto ou de paternidade	Fundo de pensões	Outros benefícios
Brasil	Todos os funcionários, exceto as admissões com mais de 70 anos de cobertura contratual	Contrato médico oferecido a todos os funcionários aquando da admissão, de acordo com o plano e critérios de elegibilidade, inclusão por associação	Licença de acordo com a legislação vigente, aplicável a todos os funcionários	Licença de maternidade legal, aplicável a todas as trabalhadoras	Privada, oferecida a todos os funcionários de acordo com os critérios de associação	Contrato odontológico para todos os funcionários
Argentina	- Obrigatório para os funcionários nos termos do contrato - Cobertura adicional de 24 salários para funcionários administrativos"	- Sem benefícios adicionais ao serviço social para funcionários dentro do acordado - Reembolso para administrativos e seu grupo familiar	Licença de acordo com a legislação vigente aplicável a todos os funcionários	Licença de maternidade legal. Possibilidade de reduzir o horário assim que esse período terminar. Licença de paternidade de 7 dias, em vez dos 2 garantidos por lei	Não existe	Não existe
Uruguai	Obrigatório para os funcionários nos termos do contrato	- Todos os funcionários da cobertura da Fonasa - Chefes e gerência têm medicina particular	Licença de acordo com a legislação vigente aplicável a todos os funcionários	- Licença de maternidade legal. Possibilidade de reduzir o horário assim que esse período terminar. - Licença de paternidade de 7 dias, em vez dos 2 garantidos por lei	Não existe	Não existe
Chile	Para todos os funcionários com contrato indeterminado. Com dois componentes: 1 Cobertura 100% paga pela empresa 2 Complementar pago pelo trabalhador (desconto na folha de pagamento)	100% de cobertura para todos os trabalhadores por lei através da mutualidade	Não existe	Não existe	Não existe	Não existe
Colômbia	Oferecido apenas ao Diretor do País, ao Diretor Comercial Regional	Oferecido apenas ao Diretor do País, ao Diretor Comercial Regional	100% dos funcionários, conforme estabelecido por lei	Todos os funcionários, de acordo com a lei	Todos os funcionários, independentemente do tipo de contrato	Desemprego, juros rescisórios e prêmio legal
Estados Unidos	Opcional, funcionário e família	Opcional	Opcional	Opcional	Não	Sistema dentário e de visão opcional





Benefícios sociais por países (2)

201-3 <	401-2 🔇
---------	---------

País	Seguro de vida	Assistência médica	Cobertura por deficiência ou invalidez	Licença de parto ou de paternidade	Fundo de pensões	Outros benefícios
México	Cobertura total e permanente para todos os funcionários da Atento Servicios	- Atento Servicios: se aplica a partir do nível técnico/ analista até o Diretor de Estrutura; e Administrativo - Assistência e Serviços Atento: Se aplica desde o	100% dos funcionários através do Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	De acordo com a Lei Federal do Trabalho e o IMSS	Não existe	- Décimo terceiro salário, férias, subsídio de férias, vales- alimentação, fundo de poupança com remuneração variável
		nível de Agente até o Chefe/ Especialista / Responsável				- Gerentes e Gerentes Seniores.: Ajuda ao transporte
						- Diretor de País e diretor: Ajuda a combustível
Peru	Todos os trabalhadores que completam 4 anos de serviço na Atento. Outras coberturas adicionais, compensação de S/5.000 soles peruanos para aqueles que sofreram a perda de um familiar direto	- Seguro privado para funcionários a tempo inteiro, supervisores e de estrutura - Plano médico para assessores e familiares - Para coordenadores, chefes e gerentes, há uma maior cobertura	Cobertura do Sistema Nacional de Previdência Social para trabalhadores com mais de 4 meses de trabalho na empresa	Cobertura do Sistema Nacional de Previdência Social com mais de 4 meses de trabalho na empresa	Cobertura do Sistema Nacional de Previdência Social ou pelo sistema privado	Não temos outros benefícios
Espanha	Diretor Geral, Diretores de País e Gerentes	Diretor Geral, Diretores de País, Gerentes, chefes, Responsáveis de Negócios	Diretor Geral, Diretores de País e Gerentes	Todos	N/A	Veículo da empresa para Director General
- Filial Marrocos	Apenas estrutura	Todo os funcionários	Todo os funcionários	Apenas mulheres	Todo os funcionários	Acidentes de trabalho- Toda a força de trabalho
- Filial Colômbia	N/A	Todo o pessoal afiliado à entidade promotora de saúde	Todo o pessoal afiliado à seguradora de riscos laborais	Todas as mulheres e homens aos quais se aplica, de acordo com a lei	Todo o pessoal cotado no sistema de pensões (regime médio de prêmio ou regime de poupança individual)	Fundo de compensação Familiar para toda a força de trabalho, cobertura de benefícios sociais para o trabalhador e seu núcleo familiar



Avaliação dos funcionários

404-3 <

Atento realiza uma avaliação anual, vinculada *a muitos* processos de gerenciamento de desempenho, incluindo revisões de remuneração e iniciativas de treinamento

Para atingir objetivos estratégicos e promover o desenvolvimento profissional, a Atento realiza uma avaliação anual, vinculada a muitos processos de gerenciamento de desempenho, incluindo revisões de remuneração, iniciativas de treinamento e desenvolvimento e movimentos de mobilidade.

O processo de avaliação da gerência é baseado na revisão do desempenho, competências e avaliação do potencial de um funcionário. É uma avaliação muito exaustiva, que integra os seguintes aspectos:

- Desempenho e conquistas.
- Nível de cumprimento dos objetivos individuais.
- Desenvolvimento de competências e valores.
- Potencial de projeção para outros postos.
- Plano de desenvolvimento individual

Também serve para fomentar os planos de treinamento, sucessão e desenvolvimento para configurá-los e alinhálos às necessidades de cada grupo e da empresa.

Management Review

Desenvolvimento

Reconhecimento

Plano individual de Desenvolvimento

Treinamento

Mobilidade

Iniciativas de melhoria Revisão salarial

Promoções





Porcentagem de funcionários que recebem avaliações regulares sobre seu desempenho e desenvolvimento profissional, detalhados por gênero e por categoria profissional

404-3 <

	Bra	asil	Argei	ntina	Uru	guai	Ch	ile	Colô	mbia	Pe	ru	Méx	cico	Espa	anha
CATEGORIAS	Н	М	Н	М	Н	М	Н	М	Н	М	Н	М	Н	М	Н	М
1- Operador de telemarketing			0%	0%	0%	0%	38,61%	61,39%			34,16%	65,80%			100%	100%
2-Administrativo oper. 3-Administrativo			N/A	N/A	N/A	N/A	43%	18%	76	148	0	0			100%	100%
3-Responsável TOP			100%	100%	100%	100%	46,90%	53,10%			86,40%	85,40%	53%	46%	100%	100%
4-Responsável 2nível TOP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%			61%	39%	51%	49%	100%	100%
4-Técnico / Analista	100%	100%	100%	100%	100%	100%	76,39%	52%	34%	66%	65%	35%	60%	40%	100%	100%
5-Gestor / Especialista / Responsável	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	22%	34%	66%	45%	55%	68%	32%	100%	100%
6-Gerente 7-Gerente Sênior	100%	100%	100%	100%	100%	N/A	100%	6% 1%	49%	51%	50%	50%	70%	30%	100%	100%
8-Diretor 9-Diretor de País 10-Executivo	100%	100%	100%	N/A	N/A	N/A	100%	1%	22%	67%	75%	25%	80%	20%	100%	100%



Medidas para evitar a rotatividade

A tabela mostra as iniciativas realizadas em cada país para evitar a rotatividade.

Medidas para evitar a rotatividade por países (1)

Brasil

- Pesquisa e Foco com ex-funcionários operacionais (TO 90 dias).
- Pesquisa de ex-funcionários administrativos.
- Análise das Manifestações do Provedor de Justiça e plano de ação com as áreas ofensivas da empresa.
- Pesquisa de Clima e Comprometimento e plano de ação com as áreas da empresa.
- Análise de pesquisa GPTW e plano de ação com as áreas da
- Ações de Compromisso com a Responsabilidade Social.
- Ações de Motivação via Rally nas Operações.
- Programas Academia Atento e Universidade Atento, Workshops e Conferências com Convidados Externos.
- Campanhas de Comunicação e Compromisso.
- Programas de Saúde e Bem-Estar (Atento Social, Mamá Nota 10, Carreiras, Campanhas Temáticas de Saúde Mensais).
- Programa Diversidade: trabalhamos com marcadores de identidade LGBT +. Mulheres, Racial e Pessoas com deficiência.

Argentina e Uruguai

- Atento Wellness: Programa de benefícios apenas para pessoal fora do acordo.
- Tempo de trabalho reduzido para mães até o primeiro ano da vida do bebê.
- Home office 2 dias por mês.
- Férias móveis iniciadas em qualquer dia da semana.
- Horário de entrada flexível.
- 1 dia de folga nas férias de inverno para pais.
- 7 dias de licença consecutivos por paternidade.
- 1 dia livre no mês de aniversário.
- 1 semana adicional de férias para os graduados.
- 1 dia de folga por ano para realizar seu check-up médico anual.
- · Benefícios em lojas aderentes.

- 6 dias adicionais de estudo, conforme concedido pela Lei de Contratos de Trabalho
- 2 dias de licença para mudança.
- Análise salarial anual para medir a equidade e a competitividade.
- Portal de benefícios para funcionários Pontos Max
- Benefícios do MPP para o agregado familiar primário (cônjuge e filhos) para funcionários fora do acordo.
- Benefício de seguro de vida adicional, 24 salários para funcionários fora do acordo.
- Oportunidades de desenvolvimento para promover o desenvolvimento de nossos funcionários, priorizamos as Buscas Internas como fonte de recrutamento na cobertura de vagas de supervisores e cargos de estrutura.



ப	rı	

- Unidade de Retenções: os registros (motivos para rescisão) em RH são centralizados e propostos de acordo com os casos de retenção.
- Sem Renovações: a renovação automática é definida, desde que não haja incidentes ou falhas graves.
- Unidade de Reafetação: os filtros são revisados e aprimorados, dando mais oportunidade para realocar o pessoal aprovado.
- Variável avançada: Para controlar o TR, é feito um empréstimo como compensação das variáveis (incentivos e comissões) aos funcionários para compensar a curva de aprendizado.
- Supervisor Guia: A retenção de Talentos se dirige aos supervisores, com o objetivo de reduzir a Rotatividade Precoce e reduzir a curva de aprendizado das novas entradas.

Colômbia

Ações em casos de rotatividade

- Diagnóstico da rotatividade: feedback de grupos operacionais, análise de entrevista de saída, avaliação psicométrica, causa raiz da rotatividade e absenteísmo.
- Elaboração do Plano de Melhoria.
- Definir a fórmula e as fontes de medição do indicador de absenteísmo.
- Definição e divulgação do peso do indicador de rotatividade e absenteísmo na variável de supervisores e coordenadores de RH.
- Áreas de apoio à conscientização.
- Ranking dos supervisores com maior impacto nas indicações de rotatividade e absenteísmo.
- Feedback / Focus Group ausente / Rotatividade
- Matriz de compromissos.
- Acompanhamento do indicador de rotatividade e absenteísmo.

Bem-estar e Comunicação

- Divulgação de políticas e procedimentos de atividades de bem-estar.
- Implementação e Divulgação de Pontos MAX Bem-estar.
- Implementação e Divulgação de Quadros de Honra de Bem-Estar.
- Definição da Linha 123.
- Lançamento do canal do YouTube Atento Corporativo Bem-estar e Comunicações.
- Preparação dos filhos dos colaboradores para a primeira comunhão RRHH
- Garantir o funcionamento da intranet em todo os computadores de Bem-Estar e Comunicações.
- Programa de Mentoring.

Guatemala e El Salvador

- Excelente ambiente de trabalho.
- Infraestrutura de vanguarda.
- Temos uma cultura organizacional inclusiva, inovadora, dinâmica e divertida; focada na motivação do pessoal.
- Oferecemos uma oferta laboral competitiva:
 - Estabilidade laboral.
 - Flexibilidade de horários.
 - Benefícios adicionais.
 - Parcerias-acordos de descontos e preços especiais no comércio, estabelecimentos de diversão em família, supermercados, restaurantes, confeitarias, serviços de saúde, academias de idiomas e universidades, entre outros.
- Programas de motivação e RSC.



Medidas para evitar a rotatividade por países (3)

Chile

- Flexibilidade Horária: apoio aos funcionários para conciliarem estudo e trabalho.
- Permissões: permissões por parte da empresa se surgirem problemas pessoais.
- Caixa de Mercadorias: entrega de 2 caixas de mercadorias por ano, por trabalhador, no valor de 0,8 UF (Unidad de Fomento - Unidade de Incentivo).
- Desenvolvimento: apoio e desenvolvimento do capital humano de nossos colaboradores através de: Planos de Carreira. Academia de Líderes, Especialistas em Treinamento, Bolsa de Estudos, Universidade Atento. Coordenadores Regionais COPC.
- Reconhecimentos: aos funcionários que representam o melhor de nossa empresa em todos os seus campos de ação e impacto: Best Agent, Living Compass, Best Practices, Atento Responsable.
- Pontos Max: programa de reconhecimento destinado a todos os funcionários da ATENTO (Estrutura e Operação), com base na meritocracia.
- Bate-papo RH: BOT programado para atender online consultas de Recursos Humanos

- Assistência Jurídica: serviço de orientação jurídica por telefone (Ilimitado) para todas as pessoas seguradas no Seguro PIBE, oferecido por nossa empresa. Seguro de Saúde: seguro de Saúde SEM CUSTOS (ou Plano de Empresa) para todos os colaboradores com contrato indeterminado, pago pela Atento.
- Plano de Qualidade de Vida Energizese: uma série de atividades que visam alcançar o bem-estar de todos os nossos colaboradores através da atividade física.
- Acordos: mais de 40 empresas com acordos de: vida saudável, alimentação e diversão, trabalhador e família, fundo de compensação, saúde, outros, educação.
- · Benefício materno, berçários: Pagamento da Obrigação Compensatória do Berçário, Acordo do Bercário.
- Benefício social para funcionários carentes: oferecendo assistência personalizada e ajuda em caixas de mercadorias, dinheiro, medicamentos. fraldas, campanhas sociais, etc.
- Empréstimos e/ou adiantamentos extraordinários: para casos sociais e/ou emergenciais.

- Carga BIP nos Centros de Trabalho: (CAIC) mais importantes, as torres para carregamento de BIP dentro da empresa foram instalados em locais visíveis, tornando-se as empresas com maior uso dessas torres.
- Campanha de vacinação contra a gripe: a campanha de vacinação é realizada em conjunto com a Mutual, que consiste em aplicar doses de alta qualidade com um valor de preferência descontado em duas parcelas.
- Cuidamos do tempo de nossos colaboradores: nossos colaboradores não devem deixar o local para serem atendidos pelas nossas empresas de benefícios e acordos.
- Minhas Seções/Famílias: famílias é uma secão dedicada à celebração de nascimentos, matrimônios, aniversários dos filhos de nossos colaboradores e animais de estimação.
- Mudanças de domicílio/empresa: existem unidades móveis que transportam colaboradores para suas casas quando fazem o turno noturno, para não expô-los a riscos e facilitar a chegada em casa.

- Condolências: as condolências são publicadas em nosso portal de comunicações internas em caso de morte de um membro direto da família, em nome de Atento e seus colegas de equipe, enviando uma mensagem de força para superar o momento difícil
- · Campanha de ajuda em caso de catástrofe: são realizadas campanhas de ajuda para funcionários que precisam de ajuda após um desastre natural.
- Servico de Utilidade Pública: todas as solicitações destinadas a solicitar apoio entre colaboradores são publicadas em nosso portal de comunicações internas
- Café com o Chefe: programa de comunicação que gera espaços de conversação com nossos líderes.
- Celebração do Dia da Criança: realização de uma festa para os filhos dos funcionários em seu dia
- · Concursos.
- Kit de Aniversário: kit entregue aos nossos funcionários que querem surpreender um companheiro que celebra seu aniversário.
- · Kit de Reconhecimento.



Medidas para evitar a rotatividade por países (4)

México

- Prêmio de Melhores Executivos.
- Programa de Motivação Compass.
- Bónus de Zero Absenteísmo: sorteio. onde participam os executivos que não faltaram durante o mês anterior.
- Conversação de retenção pela BP de partida (alterações de horário, Campanha, site, etc.).
- Monitoramento diário do absenteísmo.
- Workshops de gerenciamento de pessoal para supervisores: com esses workshops, os supervisores recebem as ferramentas necessárias para realizar um gerenciamento adequado do pessoal.
- Viveiro de talento: os funcionários são convidados a participar de um processo de endereçamento de perfil e, uma vez avaliados, recebem diferentes workshops para desenvolver suas habilidades no cargo.
- Comitês mensais: com os membros da site team e os responsáveis pela operação, os KPIs de RH são apresentados pelo PR e são gerados planos de ação específicos.

Filial Marrocos

- Celebração do Dia da Mulher com oferta de rosas.
- Organização de uma viagem motivacional à cidade de Marraguexe aberta a todos os funcionários
- Festa de final do Ramadã com oferta de doces típicos.
- Colaboração com negócios.

Filial Colômbia

- Plano de Bem-Estar, que promove a integração e a fidelidade com a empresa, favorecendo a adesão ao emprego.
- Fortalecimento da equipe de RH.
- Auditoria de conformidade com ETT (Empresas de Trabalho Temporário).
- Implementação de testes psicotécnicos.
- Posicionamento da marca: feiras de emprego.



Igualdade de oportunidades, diferenças salariais

202-1 <



Como membro do Pacto Global das Nações Unidas, a Atento rejeita qualquer forma de discriminação baseada em raça, cor, gênero, religião, opiniões políticas, nacionalidade de origem ou estrato social.

A multinacional está comprometida com a igualdade de gênero, tanto nas políticas de remuneração e incentivos, como no treinamento e promoção de talentos. Suas iniciativas focadas no empoderamento feminino endossaram em 2018, pelo segundo ano consecutivo, a Atento como uma das Melhores Empresas para Trabalhar para Mulheres no Brasil, segundo o Great Place to Work®.

Relação salarial entre gêneros

202-1 405-2 4

	2018	2017	2016
Relação média entre o salário base das mulheres relativamente ao dos homens	91%	96,7%	95,2%
Relação entre o salário inicial detalhado por gênero e o salário mínimo local em locais onde são desenvolvidas operações importantes.	Mulheres: 8,27% Homens 8,27%	Mulheres: 13,58% Homens 13,58%	Mulheres: 29,71% Homens 30,95%

Não existe qualquer discriminação baseada na maternidade, obrigações familiares ou situação socioeconômica. Nesse sentido, a porcentagem de funcionários que gozaram de licença de maternidade ou paternidade foi de 100% e a porcentagem de trabalhadores que regressaram após a licença de maternidade ou paternidade ultrapassou os 80% em todos os países. Essas taxas mostram que a conciliação entre trabalho e família está entre as prioridades da Atento.

401-3 <

401-3 <

Promotora da não discriminação, a empresa também realiza campanhas de divulgação para evitar a violência de gênero e promover a igualdade real. De salientar, a esse respeito, o desenvolvimento de um guia de idiomas inclusivo em breve.

A Atento é, pelo segundo ano consecutivo, uma das Melhores **Empresas** para Trabalhar para Mulheres no



Brasil

Baixas por maternidade / paternidade

Índices de reintegração no trabalho e de retenção após licença maternidade ou paternidade, detalhados por gênero

	Trabalhadores com direito a baixa de trabalho					oorações	% de reincorporações		
	Н	М	Н	М	Н	М	Н	М	
Argentina		126		126	N/A	126	N/A	100%	
Uruguai		2		2		2			
Peru	242	441	242	441	233	393	99%	88%	
Colômbia	81	255	81	255	81	255	90%	83%	
Chile	94	435	94	435	94	435			
Brasil	468	2327	468	2327	468	2435	100%	100%	
CAM	48	73	48	73	48	73	100%	100%	
México	198	407	193	338	61	189	32%	56%	
Estados Unidos	1	14	1	14	1	14		100%	
Porto Rico	1	11	1	11	1	11	100%	100%	
Espanha	53	209	53	209	50	230	94,34%	100%	
Filial Marrocos		5		5		3		100%	
Filial Colômbia	10	51	10	51	10	51	100%	100%	

Programas de desenvolvimento profissional, gestão de talentos

404-2 <

404-3 <

A Atento possui um grande número de iniciativas a nível de treinamento e desenvolvimento. Entre elas, se destacam as seguintes:

- Programa de Boas-vindas: Programa orientado a facilitar a adaptação de novos colaboradores na Atento ou na função para que possam fazer contribuições positivas para a organização.
- Atento Leadership University: Espaco para o desenvolvimento sustentável e consistente de líderes (colaboradores com equipes a seu cargo) por meio da implementação de programas alinhados com o Modelo de Lideranca Transformacional da Atento.
- Programas de capacitação e desenvolvimento A Atento conta com diferentes ações de treinamento e desenvolvimento cujo propósito é potencializar as competências-chave para o posto que os colaboradores ocupam atualmente, ou para o seu próximo passo na carreira. A partir da revisão do desempenho anual, é estabelecido um Plano de Desenvolvimento Individual orientado para o fortalecimento dessas competências.

Existem programas globais e locais de desenvolvimento

profissional para os funcionários crescerem profissionalmente

Programas de desenvolvimento de talentos por países

Brasil

- Programa de mentoring.
- Programa de coaching.
- Gestão Atento em Foco.
- Desenvolvimento de Pessoas: programas Academia Atento e Universidade Atento, Workshops e Conferências com Convidados Externos.

Guatemala

- Plano de Carreira: seu objetivo é desenvolver e fortalecer as habilidades de lideranca e gestão de negócios, necessárias nas principais posições da operação. É realizado por meio de módulos de treinamento em habilidades sociais. módulos técnicos específicos para a operação, módulos de ferramentas de gerenciamento e plano de carreira.

Peru

- Instrutores Especialistas: essa prática foi criada com o obietivo de aderir ao potencial de treinamento como parceiro estratégico da gestão de recursos humanos::
 - · Apoiar e aprimorar as habilidades dos instrutores internos para obter a máxima eficiência na transmissão de valores e no knowhow da empresa.
 - Fortalecer a área contando com uma rede de instrutores - parceiros que nos permitem conhecer a realidade do negócio.
 - Incrementar os resultados e/ou melhorar seu desempenho em habilidades sociais. comunicação e treinamento interno.
 - Melhorar redes. comunicação e estabelecimento de vínculos entre pessoas de diferentes áreas e Grupos Profissionais.

Colômbia

- Instrutores Especialistas: atender as necessidades de treinamento da empresa através da implantação técnica de treinamentos ministrados por colaboradores qualificados, com perícia em determinados temas alinhados à natureza do negócio.
- Treinamento técnico: gerenciamento de treinamento técnico de acordo com a demanda e o orcamento estabelecido por área.
- Team consultant: desenvolver redes de conhecimento por meio de equipes multidisciplinares. A partir de certificações que tiveram que ser obtidas, aproveitar o know-how internamente. É um programa interno de certificações e gestão do conhecimento.
- Treinamento de habilidades: liderança pela universidade. Algumas habilidades sociais são gerenciadas por meio do programa instrutores especialistas.

FI Salvador

- Academia ATLAS: dirigida a agentes que desejam se promover dentro da empresa como líderes de equipe. (Supervisor, Instrutor, Analista de Qualidade e Analista de Operações).
- Academia Atento: direcionada ao quadro de líderes atuais para reforçar suas habilidades transversais e técnicas por meio de cursos internos e externos, além de fazer parte de seu processo de crescimento na empresa.

Chile

- Academia de líderes em potencial: órgão de treinamento que busca promover e incentivar os colaboradores que prestam assistência aos clientes de nossos clientes e que desejam crescer conosco, tornando-se Supervisores. Em 2018, foram habilitados 49 supervisores.

Espanha

- Universidade de Lideranca para os grupos de Top Managers e Middle Managers.
- Planos de desenvolvimento individuais e transversais.

Sucursal Colombia

- Treinamento orientado para o desenvolvimento de competências de lideranca, trabalho em equipe e motivação para a equipe com a equipe responsável.
- Desenvolvimento de competências de lideranca.
- Necessidades de treinamento ad hoc.

México

- Viveiro de Talento: desenvolver potenciais executivos, mediante um plano de carreira.





Em 2018, foram oferecidas 17,6 milhões de horas de treinamento em todos os países onde atua. Se o treinamento online fosse incluído no Brasil, esse número aumentaria para 64 milhões de horas.

Horas de treinamento

(Inclui horas de treinamento do Brasil online)	2018	2017	2016
Operações	60.347.825	8.423.317	11.227.331
Estrutura	3.646.651	118.591	73.273
Total	63.994.476	8.541.907	11.300.604
(Não inclui horas de treinamento do Brasil online)	2018	2017	2016
Operações	16.628.327	8.423.317	11.227.331
Estrutura	1.000.043	118.591	73.273
Total	17.628.370	8.541.907	11.300.604

Em 2018, foram oferecidas 17,6 milhões de horas de treinamento

em todos os países

Média de horas anuais de treinamento por funcionário

404-3 <

	Bra	asil	Arger	ntina	Uru	guai	Ch	ile	Colôi	mbia	Pe	ru	Méx	(ico	Espa	anha	Fil Marru	
CATEGORIAS	Н	М	Н	М	Н	М	Н	М	Н	М	Н	М	Н	М	Н	М	Н	М
1- Operador de telemarketing			76,2	77,6	35,8	32,6	16,8	39,4	5186		166,9	93,9	10,10	6,51	13,83	21,23	3,01	1,27
2-Administrativo oper. 3-Administrativo			-	-	-	-	2,4	1,9			0	0	0,00	0,00	2,35	2,99	0	0
3-Responsável TOP			42,8	43,4	12	12	-	-			4000	5000	2,05	2,61	22,94	26,97	0,03	0
4-Responsável 2nível TOP			23,6	39,6	34	33,5	18,3	14,6			4820	5260			10,17	14,9	0	0
4-Técnico / Analista			106,4	96,2	0	16	2,4	1,9			40	18	6,01	6,73	11,18	15,21	0	0
5-Chefe / Especialista / Responsável			22,9	16,5	968	56	4,5	9,1			45	38			22,82	34,66	0	0
6-Gerente 7-Gerente Sênior			44	28	108	0	O,1	17,5			54	32			46,73	52,21	0	0
8-Diretor 9-Diretor de País 10-Executivo			27	0	0	0	20	-			5	4			3,4	2,83	0	0



403-1 **3** SAÍGE DEQUALIDADA 403-2 <



403-4 <

A atividade da Atento não representa um risco sério para os funcionários.

No entanto, a empresa lançou algumas iniciativas para minimizar riscos e promover a saúde dos funcionários. Foram realizadas campanhas de divulgação global relacionadas a uma dieta saudável e à prática de atividade física, orientação sobre direção, entre outras.

A nível local, são realizadas diferentes ações para promover um estilo de vida saudável, como a promoção de eventos esportivos e diversas atividades na plataforma de conscientização e sensibilização para todos os funcionários.

Na Atento, existem comitês formados por representantes de trabalhadores e empresas que apoiam os esforcos de promoção da saúde e monitoram o cumprimento das políticas de prevenção.

A taxa de absenteísmo subiu para 8,68% em 2018.

Taxa de absenteísmo

2018	2017	2016
8,68%	7,7%	8,0%

Reclamações sobre práticas de trabalho

Número de reclamações apresentadas em canais oficiais

Argentina	960
Uruguai	0
Brasil	15.474
Chile	283
Colômbia	- Canal de Denúncias 15 casos - Comitê laboral 17 casos
Estados Unidos	0
México	616
Porto Rico	0
Peru	86
Guatemala e El Salvador	50
Espanha	- Via judicial:347 - Via administrativa: 447
Filial Marrocos	22

Satisfação dos funcionários







Como todos os anos, em 2018, a empresa participou da pesquisa "Great Place to Work", realizada pelo Great Place to Work Institute. Esta pesquisa mede as percepções dos funcionários sobre o ambiente de trabalho e permite a comparação com outras empresas participantes a nível local e regional. Pelo oitavo ano consecutivo, a Atento foi reconhecida como uma das 25 melhores multinacionais para trabalhar na América Latina, com posições de destaque em diferentes países: Espanha, Argentina, Uruguai, Chile, Peru, México e El Salvador.

Também recebeu a certificação Top Employer na Espanha e no Brasil, que reconhece os melhores empregadores pela qualidade das condições que desenvolvem para seus funcionários e por incentivar o desenvolvimento de talentos em todos os níveis



Compromisso social

O crescimento da Atento tem um impacto positivo nas comunidades onde desenvolve sua atividade. Para realizá-lo, é necessária a colaboração de diferentes grupos que, por sua vez, se beneficiam economicamente: funcionários, fornecedores locais, financiadores e investidores. Agente de coesão social, o Atento se destaca como um dos primeiros e mais importantes criadores de emprego da América Latina e participa de vários programas que ajudam os grupos mais vulneráveis a progredir.

Geração de riqueza

A Atento gera riqueza nas comunidades onde está presente. Em 2018, o valor distribuído à sociedade foi de 1.490 milhões de dólares, distribuído entre seus grupos de interesse. Os dados econômicos básicos estão detalhados na tabela.

Convém salientar o forte compromisso da Atento com o emprego. Em 2018, a empresa fez mais de 1.200 novas contratações e ultrapassou os 153.000 trabalhadores. Além da contribuição financeira, a força de trabalho recebe atividades de treinamento e desenvolvimento nos programas Academia Atento e Universidade de Liderança.

Em 2018, o valor distribuído à sociedade foi de 1.490 milhões de dólares, distribuído entre seus grupos de interesse

Valor gerado, retido e distribuído para a soci	201-1 🔇	
(em milhões de dólares)	2018	2017
Valor econômico gerado		
Total de receitas consolidadas (vendas + outras receitas)	1.818,2	1.921,3
Valor econômico distribuído à sociedade	1.490	1.618,7
Funcionários	1.365,2	1.429,1
Fornecedores	70,8	74,9
Acionistas (dividendo pago no exercício)	0	24,1
Sociedade - Administrações Públicas (impostos sobre as receitas)	13,4	12,5
Fornecedores de capital (despesas financeiras)	40,6	78,1
Valor econômico retido	328,2	302,6



Programas de ação social e emprego

A Atento também dá valor à comunidade, graças a programas corporativos que resultam da escuta ativa de grupos de interesse e dos esforços de trabalhadores e grupos diferentes. Alguns deles têm caráter plurinacional, como o programa de voluntariado 'Vozes que Ajudam', o programa de inserção social 'Atentos ao Futuro' e o 'Global Community Month', o mês em que voluntários da Atento de todos os países realizam atividades diferentes relacionadas à cultura, educação, recuperação de espaços públicos, doações e ações de reflorestamento.

"Atentos ao futuro"



e empregabilidade. Existe também um Atentos ao Futuro LGBT +, além de um Escritório de Geração de Rendimentos para mulheres que aprendem a fazer produtos artesanais e alcançar independência financeira

Por outro lado, na Colômbia, foram estabelecidas parcerias de treinamento com diferentes instituições (Gente Estratégica, Departamento de Prosperidade Social, Acdivoca, Centro de Treinamento para o trabalho, prefeituras, etc.).

Iniciativas semelhantes são o Programa da Fundação e o Programa de Aprendizes, realizado no Chile. O primeiro é o resultado de uma aliança entre a Corporação Fundações e o Ministério do Desenvolvimento. Em 2018, foram realizados cursos de Teleoperação para dois homens e 15 mulheres em situação de vulnerabilidade. Quanto ao Programa de Aprendizes, 22 pessoas seguiram um treinamento teórico-prático que facilitou sua empregabilidade.

Na Guatemala e em El Salvador, são oferecidas oportunidades de emprego não apenas para pessoas que buscam seu primeiro emprego, mas também para pessoas com mais de 40 anos que não são mais uma opção de contratação para outras empresas.

Um dos programas que tem maior impacto na comunidade é o programa de inserção social 'Atentos ao futuro'. Este é um plano de treinamento em habilidades técnicas e sociais para jovens socialmente desfavorecidos e vários grupos em risco de exclusão, para que possam ter acesso a um emprego.

Com esse programa, dois objetivos são alcançados: por um lado, as pessoas vulneráveis têm a oportunidade de conseguir um emprego formal, em muitos casos na própria empresa, e, por outro, os trabalhadores que ministram o treinamento ficam motivados.

Na Argentina, a 'Atentos ao Futuro' apóia o treinamento de jovens que estão concluindo seus estudos secundários em escolas próximas aos centros da Atento, com programas de 27 horas de treinamento que abrangem os seguintes temas: comunicação, atendimento ao cliente, técnicas de marketing, meio ambiente, encontro com funcionários, computação e formas de se candidatar a um emprego. A Atento fornece os materiais, as instalações, um lanche e, em alguns casos, diárias para os alunos.

No Brasil, é voltado para pessoas entre 18 e 29 anos e aborda temas como comunicação, matemática, cidadania, tecnologias da informação



Um grande número de centros participa dos programas sociais da Atento, que servem como dinamizadores para sua comunidade. Na tabela é apresentada a porcentagem de centros onde foram implementados programas de desenvolvimento e participação nas comunidades locais.

413-1

Porcentagem de centros em que foram realizados programas de desenvolvimento

País	Porcentagem
Brasil	100%
Argentina	100%
Peru	50%
México	50%

Nenhum dos centros de operações da empresa tem riscos ou efeitos negativos nas comunidades locais. 413-2 <

De fato, a Atento não recebeu qualquer reclamação por impactos sociais ao longo de 2018. Além disso, não se encontra próxima a nenhuma população indígena e, portanto, não existem casos de violação dos direitos desses grupos

Iniciativas locais

O restante são projetos voluntários, são iniciativas locais, próprias de cada país, divididas na seguinte tabela:

Brasil

Programa Sou Voluntário

- Os voluntários dedicam seu tempo e talento a diversas atividades, como campanhas de doação (alimentos, casacos, brinquedos, presentes de Natal), treinamento profissional de jovens e pessoas em situação de vulnerabilidade social para o mercado de trabalho e atividades ambientais, atuando positivamente para a transformação da sociedade.
- Entre os projetos apoiados, destacam-se os desenvolvidos com a parceria Amparo Maternal e o parceria Casa Ondina Lobo.

Semana do Compromisso Voluntário

 As ONGs de todo o país vão às fábricas da Atento e apresentam seu trabalho e áreas de atuação. Desse modo, os funcionários conhecem seu trabalho e podem se registrar como voluntários.

Show do Voluntariado da Atento

- Oferece a oportunidade de aproximar as pessoas envolvidas em uma causa social, convidando-as a participar de acões corporativas do Programa Sou Voluntário.

Colaboração com instituições como o Escritório de Geração de Rendimentos, o Centro de Acolhimento Amparo Maternal, etc.

Participação em campanhas Violência contra a mulher, Campanha contra a homofobia, Dia da Criança.



411-1 <

Argentina

"Un Sol para los Chicos" (Um Sol para as Crianças):

- Mais de 1.000 funcionários voluntários da Atento responderam às solicitações de arrecadação de fundos para o programa 'Un Sol para los Chicos', a mais importante campanha realizada pela organização internacional na Argentina em favor de crianças e adolescentes. Em 2018, foram arrecadados 3.5 milhões de dólares.

Maratona Nacional de Leitura

- Voluntários da Atento contataram por telefone mais de 1.000 instituições de ensino em todo o país, a fim de incentivar a inscrição para o evento, em que mais de 5,4 milhões de crianças, jovens e adultos participaram. Esta campanha é realizada em colaboração com a Fundação Leer desde 2004

Colômbia

Doacão de sangue

- Em colaboração com a Fundação Nacional de Hematologia e a Cruz Vermelha Colombiana.

Aima

- Atenção Integral à Mulher Atento.

Colaboração com a Fundação Sanar

Porto Rico

MDA

Atender chamadas da telemaratona anual.

México

Abrigando al corazón

- Doacão de casacos, jaquetas e cobertores a um abrigo.

Voces que ayudan

- Assistência em chamadas para patrocinadores de maratonas telefônicas.

Juguetón

- Doação de brinquedos a crianças de uma Casa Abrigo.

Útiles Escolares

Doação de material escolar a Casa Abrigo e Escola em uma área marginalizada.

Chile

Colaboração com diversos centros

- Lar de Criancas San Pedro Armengol, Associação Nacional do Deficiente Mental Fundação Crescendo, San Pedro de la Paz e Família de Acolhimento.

Filial Colômbia

Novo grupo de voluntariado

Criação de um grupo de voluntários da Atento para realizar trabalhos sociais.

Peru

Liga contra o câncer:

- Coleta de doacões monetárias.

Ponle Corazón

- Coleta de doações monetárias para prevenção

Atentol AB Solidario

- Concurso de iniciativas sociais em que os colaboradores propõem o projeto e a comunidade com a qual irão trabalhar.

Donamor

- Campanha de doação de sangue no Hospital Rebagliati.

Espanha

Gala de Caridade Inocente

- 430 trabalhadores da Atento colaboraram com a Fundação Inocente e a Fundação Telefónica em sua Gala de Caridade Inocente para recolher fundos para criancas com câncer e suas famílias.

Filial Marruecos

Exposição de fotografia:

- Financiamento de uma exposição de um jovem fotógrafo.

Doações

Brasil

- Campanha de doação de agasalhos: 18.549 peças.
- Campanha de doacão de alimentos: 2.348 toneladas
- Campanha de doação de brinquedos e livros infantis: 4.117 artigos.
- Campanha de doação de Lacros: 773.053.
- Doacão de 455 vacinas H1N1.
- Campanha de Reflorestamento: 1.000 árvores doadas
- Natal dos idosos: 168 itens de higiene doados.

Argentina e Uruguai

• Quando um funcionário, cliente ou fornecedor morre, a Atento faz uma doação para a "Árvores sem Fronteiras" para plantar árvores em sua memória e envia uma carta de condolências à família.

Guatemala e Fl Salvador

 Coleta de alimentos, roupas, papel higiênico, livros com contribuições dos trabalhadores.

Colômbia

• Best Buddies: Programa de oportunidade de emprego em condição de incapacidade cognitiva.

Peru

- Dançando por um sorriso ação de RS que foi adicionada à competição anual de danca entre as gerências, na qual os participantes doaram material escolar para beneficiar duas ONGs.
- Donamor.
- AtentoLAB Solidario.
- · Liga contra o câncer.
- Ponle Corazón.
- · Liga contra o câncer.

Porto Rico

• Coleta e entrega de artigos de primeira necessidade e roupas, material escolar e brinquedos para lares de crianças órfãs.

México

- Através do GPTW e em coordenação com a Casa de la Amistad, a Atento participou no programa Coroas para Princesas de Verdade, onde os colaboradores puderam doar seus cabelos para a criação de perucas oncológicas. Os colaboradores da Atento doaram 11 trancas. Além disso, foram doados materiais para limpeza e brinquedos.
- Doação de material e brinquedos.

Chile

- Lar de Crianças San Pedro Armengol: Brinquedos, 123 pares de meias, 102 boxers e 32 camisas polares.
- Associação Nacional do Deficiente Mental: 5 caixas de mercadorias reunidas entre os colaboradores + 5 caixas entregues pela Atento.
- Fundação Crescendo: 5 caixas de mercadorias reunidas entre os colaboradores + 5 caixas entregues pela Atento.
- Família de Acolhimento: Festa de Natal 2018
- Fundação San José: 1.660 kg de papel. Isso equivale a 1245 fraldas ou 623 mamadeiras

Espanha

- Doação de alimentos a diferentes entidades.
- Doação de sangue: participação de doadores voluntários.

Filial Marrocos

• Doação de alimentos de primeira necessidade para bebês a uma igreja.

Sucursal Colombia

• Campanhas de doação de diferentes artigos foram ativadas para o benefício de algumas comunidades vulneráveis.



Campanhas de comunicação sobre Sustentabilidade

Brasil	Argentina e Uruguai	Peru	Chile
 Campanha de reflorestamento divulgada pela empresa. Workshop de Gestão Ambiental para clientes, colaboradores e fornecedores. Jogos presenciais sobre questões ambientais em todas as centrais. 	 Canais de comunicação, gráficos, online e digitais para compartilhar informações com os colaboradores. Contas do Instagram que contribuem para a divulgação de ações no ambiente de trabalho e a internacionalização dos valores da empresa. 	 Comunicação ambiental: Conscientização mensal, através dos canais de comunicação, relativa a questões voltadas à conservação do meio ambiente. Dia da Mulher: campanha de conscientização e capacitação sobre temas relacionados à igualdade de gênero, a não- violência contra a mulher e quebra de estereótipos. 	Campanha 'Acciones que dejan huella' ('Ações que deixam marca'), que faz parte da implementação de ações no campo da integração (Lei da Inclusão, Igualdade e Diversidade, Gosto de Aten') e meio ambiente (Ponto Limpo, Vamos cuidar da água, Desligue o PC, Poupança de Energia, Pontas de Cigarro, Expo Empreende, Seção de Tendências, Workhop's de Educação Financeira, igualdade de gênero, notas informativas) e doações.
Colômbia	Guatemala e El Salvador	México	Espanha
54 campanhas de comunicação interna: 4.5 média/mês, impactando 8.500 funcionários em questões como bem-estar, prevenção de violência contra mulheres, saúde e segurança no trabalho, prevenção de ataques informáticos, cultura, etc.	Campanha de conscientização	Campanhas de poupança de energia, com mensagens diretamente relacionadas à preservação de água e energia elétrica em nossas instalações.	Campanha de coleta de alimentos para doação a associações.





Nossos fornecedores

A proposta de valor da Atento é construída com a colaboração de seus fornecedores, aos quais foram alocados 70,8 milhões de dólares no ano. A empresa espera que cumpram as mesmas regras básicas de operação, responsabilidade social e Direitos Humanos que regem suas acões.

Cualquier proceso de compras debe añadir valor al negocio, de acuerdo con la coyuntura económica, anticiparse a la demanda, buscar oportunidades de reducir el costo total y encontrar beneficios de escala y sinergias. Así se establece en su Política de Compras, que junto con los Princípios y los protocolos de actuación regulan los procesos de compra.

En la política de Atento de Compras, explicita que los proveedores deben aplicar Princípios éticos similares a los de Atento. Estos Princípios son los siguientes:

414-2 <

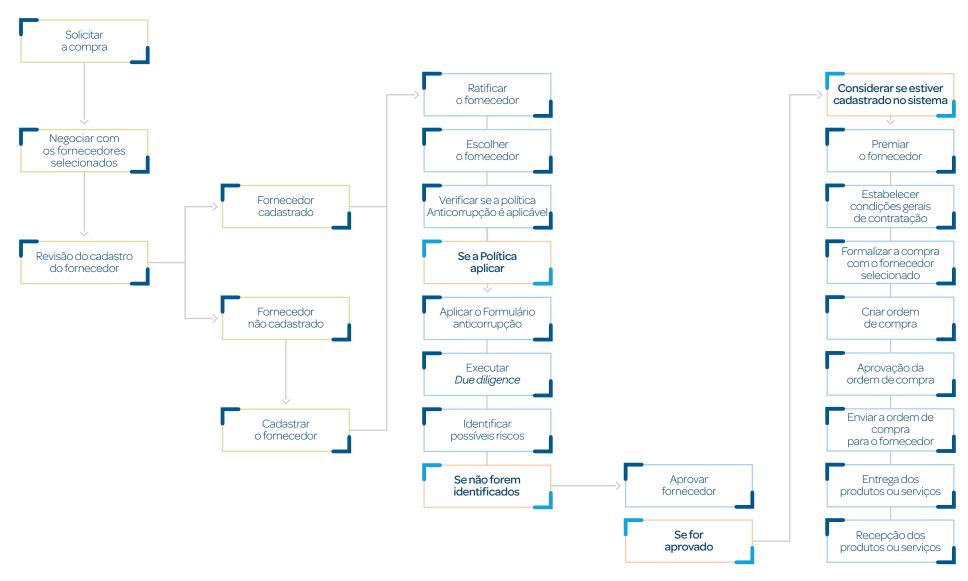
PRINCÍPIOS da cadeia de abastecimento

- Não promoção ou inexistência de trabalho infantil.
- Não promoção ou inexistência de trabalho forcado.
- Inexistência de condições de risco no trabalho para a vida dos funcionários.
- Inexistência de violência no trabalho.

A Atento também recebeu uma série de protocolos de compras, através dos quais são analisados diferentes aspectos, como cumprimento da legislação ambiental, direito à liberdade de associação de seus trabalhadores, não discriminação no emprego e emprego, rejeição da corrupção em todas as suas formas, o que garante a sustentabilidade do sistema de abastecimento.

Processo de compras simplificado

102-9 <



Em todas as condições comerciais de contratação com fornecedores, é especificado e exigido que eles cumpram as diretrizes relacionadas à segurança da informação, cuidado ambiental e segurança no trabalho. No Brasil, os fornecedores também assinam uma "Declaração de Conformidade e Compromisso com a Responsabilidade Social, Norma SA 8000: 2008 sobre trabalho infantil".

Durante o ano de 2018, não se registraram incidentes de fornecedores com risco significativo de serem decorrentes de casos de trabalho infantil, ou de trabalho forçado, nem impactos negativos importantes ou potenciais em virtude das ações de fornecimento por parte da empresa

Fornecedores locals

Três parâmetros se aplicam à seleção de fornecedores: capacidade técnica e econômico-financeira do fornecedor, histórico de serviços e observância dos princípios da Atento. A empresa premia os fornecedores locais por adequarem sua oferta de valor agregado. A tabela mostra os gastos com fornecedores locais por país.

Gastos com fornecedores locais

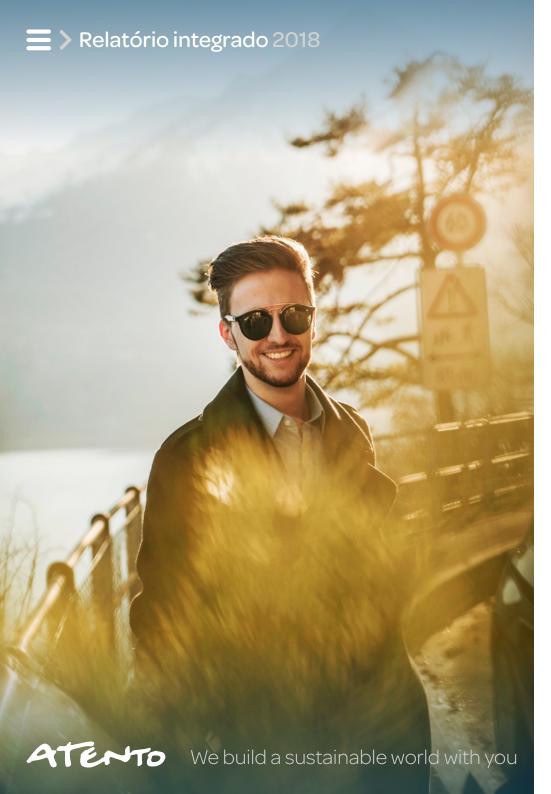
204-1 <

País	Porcentagem
Brasil	96%
Argentina	100%
Uruguai	100%
Chile	62%
Guatemala e El Salvador	21%
México	74,1%
EUA	94,1%
Porto Rico	4%
Peru	100%
Espanha	99,8%

Três parâmetros se aplicam à seleção de fornecedores:

capacidade técnica e econômicofinanceira, histórico de serviços e observância dos princípios da Atento





Compromisso ambiental





A Atento está comprometida com o cuidado do meio ambiente natural. Embora sua atividade não origine um impacto especialmente relevante para o meio ambiente, ela se esforça por usar tecnologias eficientes que geram menos emissões poluentes, tenta limitar o uso de recursos naturais e trabalha para melhorar o tratamento de seus resíduos.

A empresa contribui para os objetivos ambientais da Agenda 2030 das Nações Unidas, tentando oferecer serviços ambientalmente sustentáveis e tentando reduzir seus impactos no meio ambiente, tanto no design de seus centros quanto no uso de suas instalações. A empresa também realiza campanhas globais para divulgar a importância do uso de materiais biodegradáveis, recicláveis ou reutilizáveis e para combater as alterações climáticas, realizando atividades de voluntariado. A nível global, realiza ações específicas nas localizações para incentivar a reciclagem: melhoria das instalações, eliminação do uso de papel, etc.

Durante o ano de 2018, não recebeu sanções administrativas ou judiciais relacionadas ao seu impacto no meio ambiente.

307-1 <

reficiência energética

Para reduzir suas emissões de gases de efeito estufa na atmosfera e reduzir seus custos de energia em 2018, a Atento adotou diferentes iniciativas de poupança.

302-1 <

Brasil

- Compensação de 140 toneladas de gases de efeito estufa com a plantação de mil árvores para o reflorestamento da Mata Atlântica, recuperando 6.000 m² de área degradada.
- Substituição de 60.000 lâmpadas fluorescentes convencionais por lâmpadas LED
- Compra e instalação de novos equipamentos do sistema central de ar condicionado em dois centros.

Argentina e Uruguai

- Projetos de hibernação de PC.
- · Fechamento noturno de edifícios.
- Configuração de ar condicionado.

Peru

- Implementação de luzes LED e banheiros inteligentes.
- Descida dos telhados das plataformas para poupança de energia.
- Mudança de ar condicionado RB.

Colômbia

 Projeto de uma ferramenta para identificar os impactos ambientais e como mitigá-los.

Chile

Quase 80% da iluminação LED foi implementada em edifícios, otimizando o consumo de energia e substituindo luminárias de menor eficiência e componentes, prejudiciais ao meio ambiente (tubos fluorescentes).

Consumo de água

A empresa continuou avançando em suas iniciativas de eficiência no consumo de recursos, principalmente água, energia e papel. Em 2018, o consumo de água se situou nos 770.420 metros cúbicos.

303-1

Consumo de água

Argentina	46.700
Uruguai	2.100
Peru	92.474
Colômbia	70.395
Chile	37.931
Brasil	432.591
CAM	9.081

México	44.444
Estados Unidos	-
Porto Rico	2.136
Espanha	32.568
Filial Marrocos	-
Filial Colômbia	-
Total	770.420

Entre as conquistas mais importantes, se destacam:

- México: foi feita a mudança de 41 urinóis a água para secos, para obter poupança no consumo de água potável. Cada urinol seco economiza 160m³ de água por ano.
- Peru: foi conseguida uma porcentagem de consumo de água de 74%.



Gestão dos resíduos

Em 2018, a Atento seguiu trabalhando em seu modelo de gestão de resíduos nos seguintes países:

- Brasil: a empresa "GBM Reciclagem", responsável pela coleta e destinação adequada de todos os resíduos eletrônicos da Atento Brasil.
- Peru: cumprimento das expectativas esperadas de resíduos separados para reciclagem 12%.
- Argentina e Uruguai: nesta área, evita-se a geração de resíduos doando os móveis e equipamentos de informática que se encontrem em processo de substituição. O Procedimento Local CM-03 estabelece as diretrizes e descreve as etapas a seguir ao solicitar a doação de bens da Atento, da área de Infraestruturas e/ou da área de Tecnologia.
- Chile: com a parceria com a empresa Triciclos, empresa B, que busca uma mudança cultural por meio da reciclagem, impulsionando a economia circular, com soluções para reduzir a geração de resíduos e fazer uma gestão mais sustentável do ciclo de vida do produto.

Parcerias estratégicas

Brasil

 Associação com o Instituto Brasileiro de Florestas: Ações de reflorestamento com a participação de colaboradores.

CAM: Guatemala e El Salvador

- RedEcológica S.A.
- Defensores da Natureza
- Fundação Zoológica de El Salvador
- Funter

Chile

- Parceria com a Prohumana, organização chilena que promove um desenvolvimento humano sustentável multissetorial.
- Parceria com a Triciclos para implementar a habilitação de três ecopontos.

Peru

- Ministério da Produção (Produce) -Entidade competente na área do comércio interno
- Ministério do Meio Ambiente Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos
- Município de Ate (separação de resíduos)
- Aldeias de Crianças SOS
- ANIQUEM



Sobre este relatório

Antecedentes e metodologia

Estudo de materialidade

Verificação externa

Índice de conteúdos GRI

102-54 <

102-45 <

102-48 <

102-51 🔇

103-1 🔇

102-56 🔇

102-55 <



Este Relatório Integrado Atento apresenta as informações relevantes sobre o desempenho econômico, social e ambiental da multinacional em 2018, de acordo com o Guia para a Elaboração do Relatório de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative (GRI) em sua versão Standard. Para elaborá-lo, os tópicos mais relevantes para grupos de interesse foram determinados por meio de um estudo de materialidade.

Na elaboração participaram os principais responsáveis de cada país, coordenados e supervisionados pelo responsável de Comunicação Interna e Responsabilidade Social Corporativa e validados pela Alta Diretoria da Empresa.

As informações fornecidas seguem os princípios da confiabilidade, comparabilidade e relevância.

Perímetro de consolidação

O desempenho detalhado deste relatório abrange todos os países e filiais nos quais a Atento opera. No caso de não haver dados de todos os países, serão citados os países a que se refere.

102-45 <

As Contas Anuais da Atento, formuladas pelo Conselho de Administração, revisadas pelo auditor e aprovadas pela Assembleia Geral de Acionistas, constituem a base da informação financeira.

102-48 <

As informações não financeiras são baseadas nas informações de caráter social e ambienta relatadas por cada país.

Desde o exercício de 2008, a Atento vem elaborando relatórios anuais no âmbito da RSC e da sustentabilidade. A comparabilidade com relatórios anteriores pode ser diminuída pela exclusão de algum indicador de desempenho em aspectos não materiais para a empresa.

102-49 <

102-52 <

Para questões relativas ao conteúdo, entre em contato com:

- Belén Montero García-Tenorio, responsável pela Comunicação Interna e RSC:

102-53 <

- bmontero@atento.com



102-46 <

102-47 <

103-1 <

A GRI considera questões materiais aquelas relevantes para uma empresa devido ao impacto econômico, social e ambiental ou por sua influência sobre seus grupos de interesse

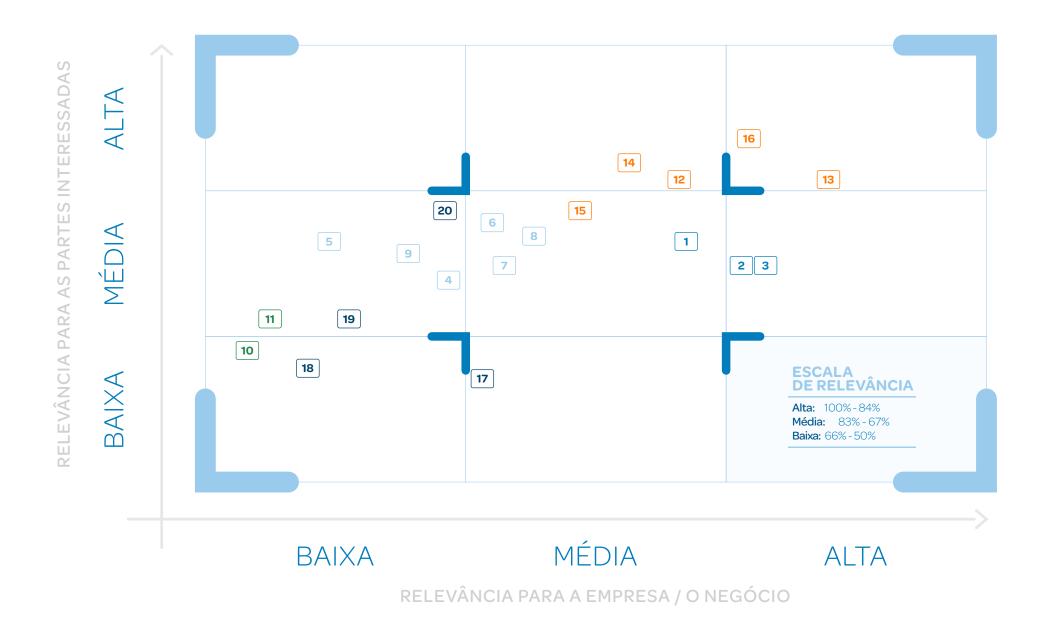
A materialidade de um assunto é resultante de uma dupla vertente, externa e interna, com a qual a empresa precisa lidar para identificar novas oportunidades, diagnosticar as próximas tendências e saber se estas estão relacionadas à prevenção de riscos e ao desenvolvimento sustentável.

A Atento realizou um estudo de materialidade em 2016 para o incluir no seu Relatório de Sustentabilidade, atualizado ano após ano com inquéritos a 398 pessoas dos grupos de interesse mais relevantes para a empresa (funcionários, clientes, investidores, sindicatos, fornecedores e agentes sociais) e com uma revisão de fontes secundárias de informação (notícias setoriais e relatórios de empresas relacionadas à indústria de telefonia e call centers). Fruto deste trabalho, os temas materiais foram redefinidos, passando de 25 para 20, e agrupados em cinco categorias: governança corporativa, recursos humanos, meio ambiente, negócios e sociedade.

Na matriz de materialidade realizada em 2019, todos os temas que aparecem são relevantes para a empresa, e o que indica é uma priorização de acordo com os interesses da própria empresa e de seus grupos de interesse.

Para a dimensão externa, foram considerados os dados coletados em 2018, incorporando novas pontuações do ponto de vista da mídia. Para a dimensão interna, as respostas dos executivos da Atento foram adicionadas a uma pesquisa de questões materiais em 2019, bem como a uma atualização de fontes secundárias (relatórios anuais e sites corporativos das empresas de seu setor).

Aspecto material		Tema relevante
1		Luta contra a corrupção
Governança corporativa	2	Qualidade da informação financeira e da RSC da Atento
	3	Mecanismos de conformidade da Atento
	4	Oferta de desenvolvimento de carreira profissional
	5	Inclusão laboral de pessoas desfavorecidas
DU	6	Qualidade do emprego na Atento
RH	7	Saúde e segurança dos funcionários da Atento
	8	Educação e treinamento contínuo
	9	Desenvolvimento e retenção do talento
Meio	10	Uso racional de matérias-primas e energia
ambiente	11	Reciclagem de resíduos
	12	Resultados financeiros da Atento
	13	Qualidade do serviço
Negócio	14	Inovação tecnológica
	15	Oferta de serviços
	16	Cibersegurança e proteção de dados
	17	Programas de voluntariado corporativo
Sociedade	18	Avaliação de temas de RSC na cadeia de abastecimento da Atento
Sociedade	19	Ação social e donativos
	20	Respeito pelos Direitos Humanos



TENTO We build a sustainable work

102-56 <



RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE DO RELATÓRIO **INTEGRADO DE ATENTO 2018**

O presente documento constitui o resultado da avaliação feita pela AUREN relativo as informações contidas no Relatório Integrado da ATENTO para o ano 2018. Este documento é um relatório de verificação com alcance exaustivo pelo GRI Standards baseado em os procedimentos estabelecidos pelo GRI.

A verificação efetuada teve em conta a adequação do teor do Relatório à Guia GRI e a realidade dos indicadores relativos à atividade da ATENTO durante o ano 2018, bem como a análise da materialidade realizada e a orientação para as partes interessadas.

A elaboração do Relatório Integrado da ATENTO e o conteúdo do mesmo é responsabilidade da ATENTO, bem como a manutenção e adaptação dos sistemas de gestão e controlo interno de onde foram extraídas as informações contidas na Memória.

A responsabilidade da AUREN é a emissão de um relatório independente, baseado nos padrões e processos de verificação definidos pela norma Accountability 1000 Assurance Standard (AA1000AS) e pela Metodologia própria estabelecida pela AUREN. A auditoria realizada consiste na realização de uma avaliação limitada, onde foram efetuadas verificações que levam a informar que não foram apresentadas práticas que infringem os critérios de reporting, fornecendo uma segurança atinente às informações sujeitas à avaliação.

A metodologia aplicada incluiu a revisão documental do documento de materialidade e a sua atualização, o teor da Memória 2018 e os balanços fiscais publicados.

Com base nisto, foram retiradas as seguintes conclusões:

- O Relatório Integrado 2018 da ATENTO contém os teores básicos recomendados pela Guia para a elaboração de Relatórios Integrados do Global Reporting Initiative GRI.
- O resultado das verificações confirma que o nível de aplicação declarado (De acordo - Opção Essencial) da guia GRI é apropriado.
- Não foram identificados qualquer indício que possa sugerir que o Relatório contém erros ou que não tinha sido elaborado, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com a guia GRI.

Para todos os efeitos e para que assim conste,

Em Barcelona, em 9 de Dezembro de 2019

Xavier Sala Parceira

AUREN CONSULTORES SP, S.L.P

Índice de conteúdos GRI

102-55 <



Para o Materiality Disclosures Services, a GRI Services inspecionou se o Índice de conteúdos GRI está claramente apresentado e as referências para as divulgações GRI 102-40 a GRI 102-49 correspondem às partes correspondentes do relatório. O serviço foi realizado na versão em espanhol do relatório.

GRI 101: Noções básicas 2016

GRI 102: C	onteúdo geral 2016	Página	Comentários e respostas diretas
102-1	Nome da organização.	6	
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	6, 12	
102-3	Localização da sede	6	
102-4	Localização das operações	6	
102-5	Propriedade e forma jurídica	6	
102-6	Mercados servidos	6	
102-7	Tamanho da organização.	4,51	
102-8	Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	65	
102-9	Cadeia de abastecimento	93	



GRI 102: C	onteúdo geral 2016	Página	Comentários e respostas diretas
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de abastecimento	8	
102-11	Abordagem o princípio de precaução	18	
102-12	Iniciativas externas	18	
102-13	Afiliação a associações	25	
102-14	Declaração dos executivos seniores responsáveis pela tomada de decisões	8	
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	45	
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta	11	
102-17	Mecanismos consultivos e preocupações éticas	41	
102-18	Estrutura de governança	36	
102-40	Lista de grupos de interesse	22	
102-41	Acordos de negociação coletiva	67	
102-42	Identificação e seleção de grupos de interesse	22	
102-43	Abordagens para a participação de grupos de interesse	22	



GRI 102: C	onteúdo geral 2016	Página	Comentários e respostas diretas
102-44	Principais questões e preocupações mencionadas	22	
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	99	
102-46	Definição do conteúdo dos relatórios e da cobertura do tema	100	
102-47	Lista dos temas materiais	100	
102-48	Reexpressão de informação		No ha habido reexpresión de la información
102-49	Mudanças na elaboração de relatórios	99	
102-50	Período coberto pelo relatório	99	
102-51	Data do último relatório		Junio de 2019
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	99	
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	99	
102-54	Declaração de preparação do relatório de acordo com as Normas GRI	99	
102-55	índice de conteúdos GRI	103	
102-56	Verificação externa	102	



Página	Comentários e respostas diretas	
--------	---------------------------------	--

DIMENSÃO ECONÔMICA GRI 200

	GRI 201: I	DESEMPENHO ECONÔMICO 2016	
001100	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	49
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	49
GRI 201:	201-1	Valor econômico gerado e distribuído	86
Desempenho econômico 2016	201-3	Obrigações do plano de benefícios definido e outros planos de aposentadoria	69
	GRI 202:	PRESENÇA NO MERCADO 2016	
CDITO	GRI 202:	PRESENÇA NO MERCADO 2016 Explicação do tema material e sua cobertura	100
GRI 103: Abordagem de gestão			100 7,51
	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	
Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura Abordagem de gestão e seus componentes	7,51



			Página	Comentários e respostas diretas
	GRI 204:	PRÁTICAS DE AQUISIÇÃO 2016		
CDITOS	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	92-93	
2010	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	92-93	
GRI 204: Práticas de aquisição 2016	204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	94	
	GRI 205:	ANTICORRUPÇÃO 2016		
ODITO:	GRI 205:	ANTICORRUPÇÃO 2016 Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão			100	
	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura		
Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura Abordagem de gestão e seus componentes	44	
Abordagem de gestão	103-1 103-2 103-3	Explicação do tema material e sua cobertura Abordagem de gestão e seus componentes Avaliação da abordagem de gestão	44	



			Página	Comentários e respostas diretas
	GRI 206:	CONCORRÊNCIA DESLEAL 2016		
CDI 102	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	46	
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	46	
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1	Ações judiciais relacionadas à concorrência desleal e práticas monopolistas e contra a livre concorrência	46	

DIMENSÃO AMBIENTAL GRI 300

	GRI 302:	ENERGIA 2016	
	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	95
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	95
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo energético dentro da organização	96

			Página	Comentários e respostas diretas
	GRI 303:	ÁGUA 2016		
CDITOS	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	95	
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	96	
GRI 303: Agua 2016	303-1	Extração de água por fonte	96	
	GRI 307:	CONFORMIDADE AMBIENTAL 2016		
001100	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	95	
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	95	
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1	Incumprimento da legislação e regulamentação ambiental	95	

Página	Comentários e respostas diretas

DIMENSÃO SOCIAL GRI 400

	GRI 401: I	EMPREGO 2016		
	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	61	
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	61	
	401-1	Novas contratações de funcionários e rotatividade de funcionários	5, 74	
GRI 401: Emprego 2016	401-2	Benefícios para os funcionários a tempo inteiro que não são oferecidos a empregados a tempo parcial ou temporários	67	
	401-3	Licença parental	79	
	GRI 402: RELAÇÕES TRABALHADORES-EMPRESA 2016			
001100	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	68	
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	68	
GRI 402: Relações trabalhadores- empresa 2016	402-1	Prazos mínimos de aviso sobre mudanças operacionais	67	



			Página	Comentários e respostas diretas
	GRI 403:	SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 2016		
CDITOS	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	84	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	84	
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	84	
	403-1	Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança entre os trabalhadores e a empresa	84	
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2016	403-2	Tipos de acidentes e taxas de frequência de acidentes, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de mortes por acidentes de trabalho ou doenças ocupacionais	84	
	403-4	Questões de saúde e segurança abordadas em acordos formais com sindicatos	84	
	GRI 404:	TREINAMENTO E ENSINO 2016		
CDI 103.	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	80	
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	80	
GRI 404: Treinamento e ensino 2016	404-2	Programas para melhorar as competências dos funcionários e programas de assistência na transição	80	
	404-3	Porcentagem de funcionários que recebem avaliações regulares do desempenho e desenvolvimento profissional:	80	



			Página	Comentários e respostas diretas
	GRI 405:	DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016		
CDITO	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	78	
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	78	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade nos órgãos de gestão e nos funcionários	5, 39, 65	
	GRI 406:	NÃO-DISCRIMINAÇÃO 2016		
001100	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	78	
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	78	
GRI 406: Não-discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e ações corretivas tomadas	43	



			Página	Comentários e respostas diretas
	GRI 407:	LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA 2016		
CDITO	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	43	
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	43	
GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva 2016	407-1	Operações e fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva pode estar em risco	43	
	GRI 408:	TRABALHO INFANTIL 2016		
001100	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	43	
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	43	
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	43, 94	



			Página	Comentários e respostas diretas
	GRI 409:	TRABALHO FORÇADO OU COMPULSÓRIO 2016		
CDIACO	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	94	
2010	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	94	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou compulsório	43, 94	
	GRI 411: D	DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS 2016		
001400	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	87	
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	87	
GRI 411: Direitos dos povos indígenas 2016	411-1	Casos de violação dos direitos dos povos indígenas	88	



			Página	Comentários e respostas diretas
	GRI 412:	AVALIAÇÃO SOBRE DIREITOS HUMANOS 2016		
CDITO	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	43	
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	43	
GRI 412: Avaliação sobre Direitos Humanos 2016	412-2	Treinamento de funcionários em políticas ou procedimentos sobre Direitos Humanos	43	
	GRI 413:	COMUNIDADES LOCAIS 2016		
001100	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	87	
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	87	
GRI 413:	413-1	Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programa de desenvolvimento	88	
Comunidades locais 2016	413-2	Operações com impactos negativos significativos - reais e potenciais - nas comunidades locais	88	



			Página	Comentários e respostas diretas
	GRI 414: /	AVALIAÇÃO SOCIAL DOS FORNECEDORES 2016		
CDITOS	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	92	
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	92	
GRI 414:	414-1	Novos fornecedores que passaram nos filtros de seleção de acordo com critérios sociais	92	
Avaliação social dos fornecedores 2016	414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas	92	
	GRI 418: I	PRIVACIDADE DO CLIENTE 2016		
CDITOS	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	60	
2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	60	
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1	Reclamações baseadas em violações da privacidade do cliente e na perda de dados do cliente	60	



			Página	Comentários e respostas diretas
	GRI 419: (CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA 2016		
001100	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	100	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	45	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	45	
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1	Inobservância de leis e regulamentos nos campos social e econômico	46	

Relatório Integrado 2018



4 rue Lou Hemmer L-1748 Luxembourg Findel R.C.S. Luxembourg: B185.761

Contato

Belén Montero García-Tenorio

Corporate Comunication and Social Responsibility Manager bmontero@atento.com