

## Aumentam as medidas de segurança cibernética para atendimento ao consumidor em trabalho remoto

- Em menos de um mês, a Atento criou um modelo de trabalho remoto com cibersegurança reforçada.
- Atualmente mais de 72 mil profissionais da empresa trabalham em casa.

**Cidade do México, 26 de janeiro de 2021-** Devido à contingência de saúde, a Atento - empresa líder em atendimento ao consumidor (CX) - adaptou suas operações por meio de trabalho remoto para cerca de 5 mil funcionários no México e mais de 60 mil em todo o mundo, tudo com o objetivo de cuidar da saúde dos seus colaboradores e, ao mesmo tempo, dar continuidade aos serviços prestados aos seus clientes, o que trouxe consigo o reforço das medidas de segurança para o desempenho das suas funções.

A segurança cibernética ganhou ainda mais importância com o modelo de trabalho remoto, aspecto que deve ser prioritário para as empresas. De acordo com um estudo da Kaspersky, durante 2020, mais de 37 milhões de ataques a empresas foram registrados na América Latina, enquanto a ONU alertou para um aumento de 600% nos ataques cibernéticos em todo o mundo durante os primeiros meses da contingência.

O vazamento de dados de um ciberataque têm consequências importantes para as empresas, uma vez que 50% dos usuários afirmam que veriam a marca afetada de forma negativa mesmo após um ano do incidente. Este aspecto é uma das maiores preocupações dos gestores de segurança das empresas, que veem os ataques externos, malware e fugas acidentais de informação por e-mail como as três principais vulnerabilidades a reforçar em qualquer organização.

No caso específico da Atento, os seus profissionais estão a trabalhar a partir das suas casas dentro do modelo Atento@Home, que em menos de um mês adaptou os esforços de digitalização já efetuados para este novo normal. Para garantir a segurança nas operações domésticas, a empresa implementou e reforçou as seguintes medidas em todos os países onde opera:

### Computadores

Para garantir a segurança das informações, os computadores da companhia contam com sistemas de bloqueio de portas USB e antenas bluetooth. Além disso, nenhum programa fora da plataforma de trabalho pode ser instalado, portanto as informações nunca são armazenadas no disco rígido do dispositivo. Desta forma, após o término do turno de trabalho, a máquina é depurada e nenhum dado pode ser acessado.

### Software

Do ponto de vista de software, os computadores possuem as últimas versões de antivírus, antispysware e antimalware para prevenir qualquer tipo de ameaça. Para garantir a operação adequada, os administradores podem realizar atualizações remotas de patches de segurança nos

dispositivos. Além disso, a plataforma de trabalho só funciona ao se conectar à rede privada virtual (VPN) exclusiva da Atento, que permite uma comunicação criptografada muito mais segura.

## **Criptografia de dados**

As comunicações entre agentes, clientes finais e sistemas de gestão da informação são encriptadas end-to-end, com o objetivo de proteger os dados de serem interceptados por terceiros e garantir que cheguem apenas àqueles a quem se destinam.

## **Acessos**

Você só pode entrar na plataforma de trabalho quando fizer o login com um usuário ativo e aprovado no sistema. Além disso, é necessária uma autenticação em duas etapas para verificar a identidade do agente, que recebe uma mensagem SMS com um código que deve ser inserido para complete seu login. Os profissionais possuem perfis que apenas lhes permitem ver as informações da campanha em que trabalham. Já as informações confidenciais do cliente final podem ser ocultadas ou "mascaradas" para mantê-las seguras.

## **Turnos**

Além das medidas para garantir a identidade do colaborador no acesso à plataforma, o perfil atribuído define os horários e dias em que o agente irá trabalhar e o acesso é bloqueado fora dos mesmos, incluindo descanso e alimentação. Além disso, após 120 segundos de inatividade, o sistema bloqueia a sessão automaticamente.

## **Conformidade**

Para garantir o bom funcionamento de todas estas medidas de cibersegurança, bem como para monitorar anomalias, existe uma equipe dedicada, apoiada por software analítico, que alerta em caso de comportamento irregular ou suspeito nos sistemas de trabalho.

## **Marca d'água da tela**

Que mostra o endereço IP, hora e data, usuário, entre outros elementos de controle.

## **Geolocalização do agente com token MFA**

Processo de autenticação com múltiplos fatores, incluindo onde o agente se conecta. Ou seja, se estiver em qualquer lugar que não corresponda à sua casa, o sistema bloqueia.

## **Reconhecimento facial**

Monitoramento de tela em tempo real com reconhecimento facial. É uma verificação biométrica de identidade, por meio da qual é autenticado que quem utiliza o equipamento é o profissional.



### **Sobre a Atento**

A Atento é um dos cinco maiores fornecedores globais de serviços de gestão de relacionamento com o consumidor e terceirização de processos de negócios para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a companhia desenvolveu seu modelo de negócios em 13 países com uma força de trabalho de 150 mil colaboradores. A Atento possui mais de 400 clientes para os quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM / BPO por meio de múltiplos canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes nos setores de tecnologia, digital, telecomunicações, finanças, saúde, consumo e administração pública, entre outros. Possui negociações da ATTO na Bolsa de Valores de Nova York. Em 2019, a Atento foi reconhecida pelo Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar do Mundo e como uma das Melhores Empresas para Trabalhar na América Latina. Para mais informações [www.atento.com](http://www.atento.com)

### **Contatos para imprensa**

#### **Weber Shandwick**

atentobrasil@webershandwick.com

**Fernanda Araujo** – 3021-0200 | faraujo@webershandwick.com

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