

2019

Relatório integrado



ATENTO

Leading
Next Generation CX

ÍNDICE DE CONTEÚDOS

3 Sobre a Atento

- 4 *Principais indicadores financeiros e não financeiros*
- 5 *Perfil da empresa*

7 Mensagem do CEO

10 Nosso modelo de negócio

- 11 *Ética e integridade*
- 14 *Nossos serviços e mercados*
- 18 *Responsabilidade social corporativa da Atento*
- 22 *Relação com grupos de interesse*

27 Estratégia

- 28 *Ambiente de mercado*
- 30 *Eixos estratégicos*
- 33 *Estratégia de RSC*
- 34 *Perspectivas para o futuro*

36 Governança corporativa

- 37 *Modelo de governança corporativa*
- 38 *Estrutura de governança corporativa e capital*
- 39 *Assembleia Geral de Acionistas*
- 40 *Conselho de Administração*
- 41 *Comitê Diretivo*
- 42 *Código de ética*
- 43 *Canal de denúncias*
- 45 *A Atento e os Direitos Humanos*
- 47 *Luta contra o suborno e a corrupção*
- 48 *Gestão de riscos*

51 Desempenho em 2019

- 52 *Destaques*
- 53 *Resultados econômicos*
- 59 *Nossos clientes*
- 68 *Compromisso com a nossa equipe de trabalho*
- 94 *Compromisso social*
- 100 *Nossos fornecedores*
- 103 *Compromisso ambiental*

106 Sobre este relatório

- 107 *Antecedentes e metodologia*
- 108 *Estudo de materialidade*
- 110 *Verificação externa*
- 111 *Índice de conteúdo GRI*

Sobre a Atento

Principais indicadores financeiros e não financeiros
Perfil da empresa



Principais indicadores financeiros e não financeiros

Indicadores financeiros

102-7

(em milhões de dólares)	2019	2018	2017
Entradas	1.707,3	1.818,2	1.921,3
Receitas	153,4	184,8	196,9
EBITDA	-80,7	20,5	-13,9
Lucro líquido	595,9	326,2	344,5
Dívida financeira líquida	3,9X	1,8X	1,6x
Alavancagem (dívida líquida / EBITDA ajustado)			

Indicadores de recursos humanos

Número de funcionários	2019	2018	2017
Número de funcionários	1.707,3	1.818,2	1.921,3
Diversidade			
- Homens	36,02%	35,25%	35,45%
- Mulheres	63,98%	64,75%	64,55%
Total de horas de treinamento (milhões)*	64.003.186	64.561.555	
Taxa média mensal de rotatividade**	6,4%	6,2%	5,9%
Taxa de absentismo	6,98%	6,20%	7,70%

*Inclui o treinamento on-line no Brasil.

**Rotação média mensal do pessoal de operações.

Perfil da empresa

Atento é o maior fornecedor de serviços e soluções de gestão de relacionamento com o cliente e de terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) da América Latina e um dos cinco maiores do mundo por nível de receita. Sua liderança é apoiada por um serviço superior, tecnologia e plataformas operacionais escaláveis, um profundo entendimento das necessidades locais de seus mais de 400 clientes e o comprometimento de seus mais de 149.000 funcionários. A Atento está cotada na Bolsa de Nova York sob o símbolo ATTO.

- 102-1
- 102-2
- 102-3
- 102-4
- 102-5
- 102-6

1º fornecedor de CRM/BPO na América Latina

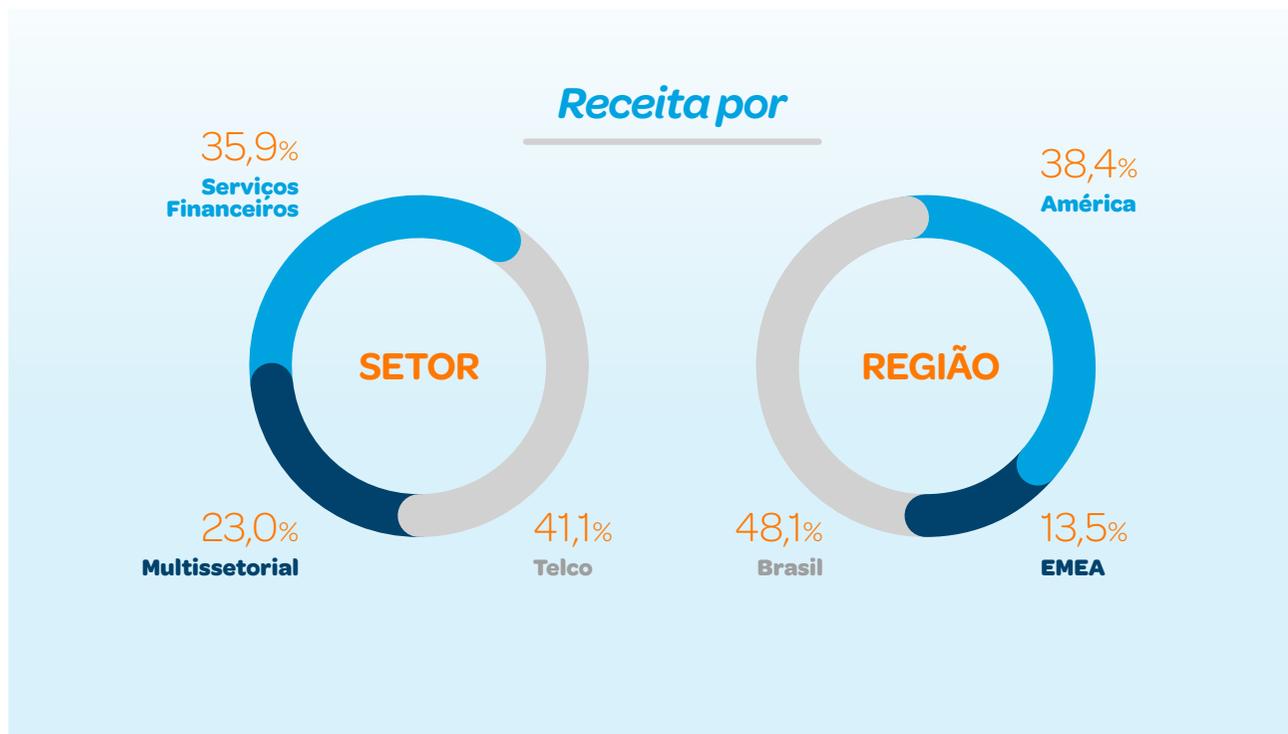
+ 400 clientes

~ 100 centros de contato em 13 países

~ 150.000 funcionários

Entre as 25 melhores empresas multinacionais do mundo

92.000 estações de trabalho



Cota de mercado na America Latina

Participação no mercado de BPO de CRM da América Latina em 2018

16,7%



Fonte: Frost & Sullivan, Gartner
[Representa o market share local (definido como receita gerada e faturada no país com clientes locais)]

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: 75.406.357

Atividade: Serviços de gestão do relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) para empresas por meio de vários canais.

Mercados: Presença em 13 países: Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, El Salvador, Espanha, Estados Unidos, Guatemala, México, Panamá, Peru, Porto Rico e Uruguai.
Ampla espectro de setores, desde as telecomunicações até a indústria farmacêutica, passando pelo turismo e pelos serviços de utilidade pública.

Mensagem do CEO

102-10

Queridos amigos da Atento:

Escrevo esta mensagem para apresentar este Relatório Integrado da Atento 2019, em um momento em que as conquistas desse exercício parecem ter sido apagadas pela pandemia que estamos sofrendo desde 2020. No entanto, vale a pena parar para analisar, não só pela melhoria dos resultados obtidos, mas também pelas decisões estratégicas tomadas; decisões que nos permitiram resistir aos acontecimentos do primeiro ano de pandemia e que nortearão nossos passos nos próximos anos.

2019 foi um ano lucrativo para a Atento: o ano em que embarcamos em nossa **Agenda de Mudança**, que inclui três horizontes para melhorar a lucratividade de nossas operações, acelerar o desenvolvimento de nossos serviços de próxima geração e aumentar nossa penetração em setores e regiões com margens mais altas. Horizontes, que serão acompanhados por um processo de Transformação Cultural.

Para melhorar a nossa rentabilidade, embarcamos totalmente numa transformação do núcleo que exigiu um esforço formidável e uma mudança cultural da nossa equipe: transformamos o nosso modelo de vendas, reduzimos custos por meio da implementação de novas soluções e ferramentas, e focamos ainda mais nossos negócios na rentabilidade.



**“Com o objetivo
de nos tornarmos
líderes no
atendimento
ao cliente de
última geração,
continuamos a
incorporar recursos
digitais”**



Com o objetivo de nos tornarmos líderes no atendimento ao cliente de última geração, continuamos a incorporar recursos digitais e concentrar nossos esforços em três serviços principais, que já representaram metade de nossas novas vendas: voz de alto valor, multicanal integrado e back office. Um dos marcos no caminho para automatizar os processos do cliente, liderado pelo Brasil com a ajuda da T-Systems, foi a inauguração do Centro de Eficiência e Transformação na Espanha, em que os primeiros agentes de call center se formaram em consultores e programadores de RPA (Robotic Process Automation).

Ao longo deste ano de transição, estamos nos movendo para países mais lucrativos, como os Estados Unidos, e acelerando para clientes nativos e outros setores de rápido crescimento, como tecnologia e saúde. Atualmente, um terço das vendas corresponde a esses clientes.

Graças às ações definidas em nossa Agenda de Mudança, no segundo semestre do ano obtivemos um crescimento multissetorial de 7,5%, quase o dobro da taxa de crescimento do mercado, com um aumento de novas receitas de 45%, o que define as bases para o crescimento nos próximos anos. Além disso, recuperamos o nosso EBITDA, até os 153 milhões de dólares, e no final do ano a margem EBITDA era de 10,8%, excluindo os efeitos da deterioração provocada pela situação na Argentina, muito próxima do nosso objetivo.

Parte da execução deste ambicioso plano foi financiada com os 53 milhões de dólares de caixa operacional gerados no ano, que serviram também para devolver o capital aos acionistas que confiaram em nós, por meio da reaquisição de 4 milhões de ações da empresa por 11 milhões de dólares. Gostaria de destacar, em relação aos nossos acionistas e investidores, que em 2019 avançamos na transparência com a celebração do primeiro Atento Investor Day em Nova York em novembro.

Além dos resultados econômicos, na Atento também aumentamos nossa contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável que assumimos como membros do Pacto Global das Nações Unidas para melhorar a vida das pessoas e proteger o nosso planeta. Temos plena convicção de que nossa responsabilidade como empresa vai além do respeito escrupuloso à lei e da manutenção de um comportamento ético com todas as pessoas e grupos com os quais interagimos. Pretendemos ir mais longe e agir como agentes transformadores da nossa atuação como empregadores, promovendo a cidadania responsável e fazendo uso responsável dos recursos naturais

A nossa prioridade são os 150.000 colaboradores que integram a nossa equipe, para os quais continuamos a melhorar o nosso ambiente de trabalho e a promover o desenvolvimento profissional e pessoal em condições iguais. Esse esforço ficou evidente com a nossa inclusão, mais uma vez, no ranking das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar do Mundo e nas Melhores Multinacionais para Trabalhar da América Latina pelo Great Place to Work®. Além disso, recebemos o prêmio de melhor empregador da Espanha e do Brasil.

Ao longo de 2019, continuamos trabalhando na área ambiental com o lançamento de um programa no Brasil, que já produziu uma série de resultados substanciais em termos de consumo de recursos materiais e reciclagem, e que pretendemos estender gradativamente a outros países.

Não foi fácil colocar nossa estratégia em prática em um contexto de incertezas econômicas como o de 2019, em que o crescimento econômico global desacelerou para 2,9% e em que a América Latina foi abalada por fortes inquietações sociais. Mas a ascensão do setor CX parece imparável, impulsionada por uma maior terceirização de serviços, desenvolvimento de soluções e automação de processos.

“na Atento também aumentamos nossa contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável”

Na Atento, continuamos otimistas com o futuro e pretendemos liderar essa escalada do setor nos próximos anos. Desejo transmitir a vocês, nestas linhas, o meu agradecimento pelo compromisso demonstrado durante a pandemia, na qual 68.000 agentes de call center começaram a trabalhar de suas casas para continuar prestando serviços essenciais aos nossos clientes em temas tão importantes como a saúde.

Não posso terminar esta carta sem enviar uma mensagem de encorajamento especial a todos os colaboradores que sofreram e estão sofrendo as consequências da pandemia.

Com nossos melhores votos,

Carlos López-Abadía

CEO

Nosso modelo de negócio

Ética e integridade

Nossos serviços e mercados

Responsabilidade social corporativa da Atento

Relação com grupos de interesse



Ética e integridade

A Atento reformulou sua cultura corporativa, uma forma ética de fazer as coisas, que recebeu o nome de One Atento. Essa cultura define sua forma de trabalhar como uma empresa global única, que conta com a força de uma equipe unida para alcançar uma liderança sustentável. One Atento é baseado em cinco pilares e em dez comportamentos.

Missão e visão

- Contribuir para o sucesso das empresas garantindo a melhor experiência aos seus clientes.
- Tornar-nos o fornecedor líder de soluções de experiência do cliente em nossos mercados.





ONE ATENTO

VALORES

5 valores que orientam nossas ações e decisões.

- Integridade
- Accountability
 - Agilidade
- Orientação ao cliente
 - One Team



EMACÃO

10 comportamentos que todos na Atento devem desenvolver a fim de construir uma cultura sólida e tornar realidade nossa Agenda de Mudanças.

Valores



• One Team

- Somos uma empresa global. Trabalhamos e ganhamos como uma só equipe.
- Colocamos o bem coletivo à frente dos interesses individuais.
- Somos confiáveis, contribuimos para o trabalho de nossos colegas e colaboramos em projetos compartilhados.
- Nos comunicamos para gerar sinergias e compartilhar as melhores práticas.



• Integridade

- Demonstramos honestidade, transparência e respeito em tudo o que fazemos. Temos fortes princípios éticos.
- Fazemos a coisa certa mesmo quando ninguém está nos vendo ou julgando... e se alguém nos visse, ficaríamos orgulhosos de nossas decisões.
- Lideramos por meio do exemplo. Tratamos as pessoas como gostaríamos que nos tratassem. Nos colocamos no lugar do outro.
- Temos disciplina financeira e operacional.



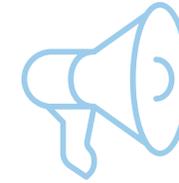
• Agilidade

- Temos um senso de urgência em tudo o que fazemos. Tomamos decisões, agimos com rapidez.
- Cometemos erros... mas não os repetimos. Quando temos um problema, nós o resolvemos.
- Tentamos aprender com nossos erros e melhorar.
- Estamos evoluindo rapidamente. Compartilhamos ideias com outras pessoas para adotá-las rapidamente.



• Orientação ao cliente

- O consumidor está no centro de tudo o que fazemos.
- Atuamos de maneira proativa para oferecer o melhor serviço e valor agregado. Os clientes avaliam nossos serviços/ resultados por último.
- Entendemos o mercado e a estratégia de nossos clientes. Compreendemos as necessidades de nossos contratados para oferecê-los os melhores serviços.
- Somos proativos. Sempre pensamos na melhor maneira de ajudar nossos clientes



• Accountability

- Somos protagonistas. Mantemos nossos compromissos e as promessas que fazemos.
- Somos confiáveis e não damos desculpas.
 - Com os colegas de equipe.
 - Com os clientes.
 - Com os acionistas.
 - Com a sociedade.

Código de ética

Inspirada nestes valores, a Atento possui um Código de Ética, um conjunto de normas e princípios que todos os colaboradores devem seguir no desenvolvimento de sua atividade.

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



Nossos serviços e mercados

102-14

A Atento conecta mais de 400 empresas com mais de 500 milhões de consumidores na América Latina, Estados Unidos e Espanha. Graças aos seus serviços de CRM e BPO, essas empresas podem proporcionar uma experiência memorável para seus clientes, gerar valor agregado e abrir novas oportunidades de negócios. Atualmente, a empresa enfrenta o desafio de liderar a próxima geração de serviços de experiência do cliente.

[A jornada do cliente com a Atento](#)

Proposta de valor

A oferta da Atento combina o compromisso de seus 150.000 funcionários e as tecnologias mais recentes para fornecer a melhor experiência ao cliente.

Suas soluções completas e personalizadas de *customer experience* (CX) cobrem todo o ciclo de vida do relacionamento, estão totalmente integradas às ferramentas e processos do cliente e se adaptam às demandas do setor, ao modelo de negócio e ao tipo de consumidor a que se dirige.

Como consultora de BPO, ela traz uma nova abordagem aos processos de negócios, analisando a situação de cada empresa e propondo os cenários mais adequados para melhorar os resultados do negócio. Para isso, acompanha o desempenho das principais métricas a partir da estrutura de seu Command Center e das áreas de Quality Assurance.

A partir da combinação dos seus serviços de CX, do seu trabalho de consultoria e da plataforma Atento Digital, ela cria soluções especializadas para setores específicos, como telecomunicações, bancário, serviços financeiros, seguros e serviços de saúde.



Serviços e recursos de última geração

Para oferecer uma experiência memorável e responder aos desafios da era da transformação digital, a Atento oferece serviços de última geração que oferecem uma experiência memorável a seus clientes, apoiados em seus recursos digitais. Graças a eles, é a empresa mais bem posicionada da América Latina para captar o desenvolvimento digital das companhias.

Next Generation SERVICES



High Value Voice

Agentes altamente qualificados, assistidos por AI e tecnologias analíticas.



Multicanal integrado

Gama completa de canais digitais integrados que proporcionam uma experiência única e contínua.



Automação do back office dos clientes

Automatização de backoffice dos clientes.

Next Generation CAPABILITIES



IA/Cognitive

Inteligência artificial, *machine learning* e tecnologias cognitivas a serviço de interações mais humanizadas com os consumidores.



Automação

Automação tanto de *back* como de *front-office* para melhorar a eficiência e a experiência do consumidor.



CX Process Consulting

Melhoramos a jornada do cliente e os processos comerciais por meio do trabalho de nossa equipe de consultores em processos CX.



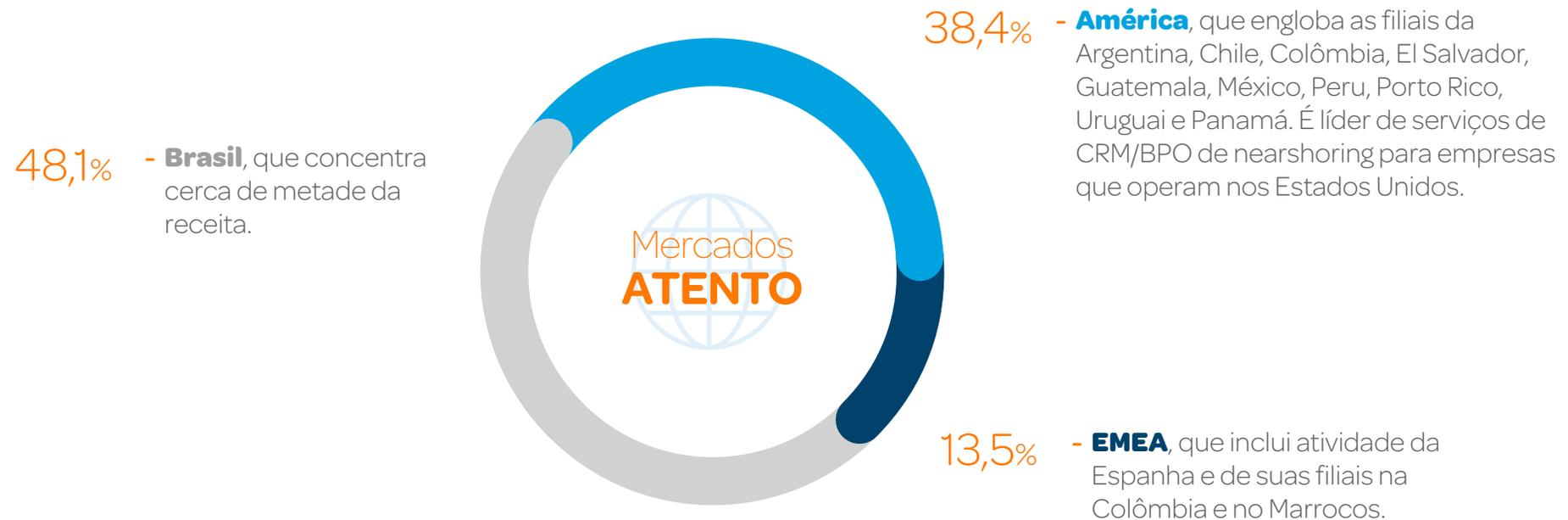
Analytics

Com o uso de *data science* para melhorar a eficiência dos negócios e gerar mais valor por meio dos dados, desenvolvemos análises preditivas que geram *insights* para maximizar os negócios do cliente, mitigar riscos, aumentar a retenção nos canais de autogestão e minimizar recolhas e reclamações.

A Atento no mundo

A Atento é a maior provedora de serviços e soluções de CRM/BPO da América Latina e está entre as cinco maiores provedoras do mundo em receita.

Opera em 13 países e organiza seus negócios nos três mercados regionais a seguir:



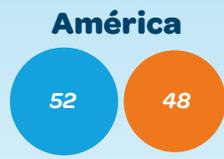
2018 2019

102-6

Centros da Atento no mundo



- sede principal da Atento está localizada em Madri (Espanha), onde a Atento tem sua origem. Além disso, possui outras sedes em pontos de especial relevância para seu modelo de negócios: São Paulo (Brasil) e Cidade do México (México).
- No final do exercício de 2019, a Atento tinha 96 centros de prestação de serviços em comparação com 101, após uma redução de um no Brasil, América Central, Colômbia, México e Peru.



(1) Inclui o Uruguai.
 (2) Inclui a Guatemala e El Salvador.
 (3) Inclui Porto Rico.

Responsabilidade social corporativa da Atento

102-11

102-12

Com o desenvolvimento de sua atividade responsável, a Atento contribui para o estabelecimento de uma economia global sustentável e inclusiva que proporciona benefícios duradouros para as pessoas, comunidades e mercados, de acordo com os objetivos da Agenda 2030 das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável. Em 2019, renovou o compromisso com os Dez Princípios do Pacto Global, aos quais aderiu em 2011, e recebeu novamente a Distinção de Empresa Socialmente Responsável (ESR) no México e na Argentina.

A gestão da Responsabilidade Social Atento se baseia em três pilares:

- Foco nos funcionários:** promoção do desenvolvimento pessoal e profissional dos funcionários para que eles possam desenvolver seu potencial, imersos em um ambiente de trabalho propício.
- Cidadania responsável:** promoção do voluntariado e da inclusão social nas comunidades em que opera. Seu papel é especialmente relevante como gerador do primeiro emprego.
- Consciência ecoeficiente:** para minimizar sua emissão 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



Princípios do Pacto Global

Direitos Humanos

Princípio 1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos Direitos Humanos fundamentais reconhecidos internacionalmente dentro de seu âmbito de influência.

Princípio 2. As organizações devem garantir que suas empresas não são cúmplices da violação dos Direitos Humanos.

Direitos do trabalho

Princípio 3. As empresas devem apoiar a liberdade de filiação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.

Princípio 4. As empresas devem apoiar a eliminação de todas as formas de trabalhos forçados ou feitos sob coação.

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.

Meio Ambiente

Princípio 7. As empresas deverão manter um foco preventivo que favoreça o 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.

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.



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



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



Objetivo global

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

Meta

Fortalecer a prevenção e o tratamento do abuso de substâncias viciantes, incluindo uso indevido de drogas e uso prejudicial de álcool. Até 2020, reduzir pela metade o número de mortes e lesões causadas por acidentes de trânsito no mundo.

Índice de ações realizadas pela Atento

- Segurança e Saúde



Objetivo global

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

Meta

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

Índice de ações realizadas pela Atento

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



Objetivo global

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

Meta

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.

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 ações realizadas pela Atento

- Igualdade de oportunidades, diferenças salariais



Objetivo global

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

Meta

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.

Proteger os direitos trabalhistas 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 ações realizadas pela Atento

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



Objetivo global

Reduzir a desigualdade nos e entre os países.

Meta

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

Índice de ações realizadas pela Atento

- Compromisso com a nossa equipe de trabalho



Objetivo global

Garantir modalidades de consumo e produção sustentáveis.

Meta

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

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

Índice de ações realizadas pela Atento

- Compromisso ambiental



Objetivo global

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

Meta

Melhorar a educação, a sensibilização, e a capacidade humana e 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

- Compromisso ambiental



Objetivo global

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

Meta

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

Índice de ações realizadas pela Atento

- Luta contra o suborno e a corrupção.

Com sua contribuição aos ODS das Nações Unidas, a Atento tem como objetivo melhorar a vida das pessoas e proteger o planeta



Relação com grupos de interesse

102-40

102-43

102-42

102-44

Como empresa socialmente responsável, a Atento leva em consideração as expectativas legítimas expressas por seus grupos de interesse em diversos canais. Sua relação com estes grupos baseia-se no respeito mútuo e desenvolve-se no quadro da legislação em vigor em cada país, sempre com o maior apreço pelas diferentes culturas e sensibilidades.

A Atento identificou oito grupos de interesse: funcionários, clientes, representantes de grupos sindicais, meios de comunicação, organizações nacionais e internacionais, Administrações Públicas, acionistas e fornecedores.

Relação com grupos de interesse

Representantes de grupos sindicais

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

Acionistas

Criar valor de forma sustentável ao longo do tempo.

Funcionários

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

Fornecedores

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

Clientes

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

Administrações públicas

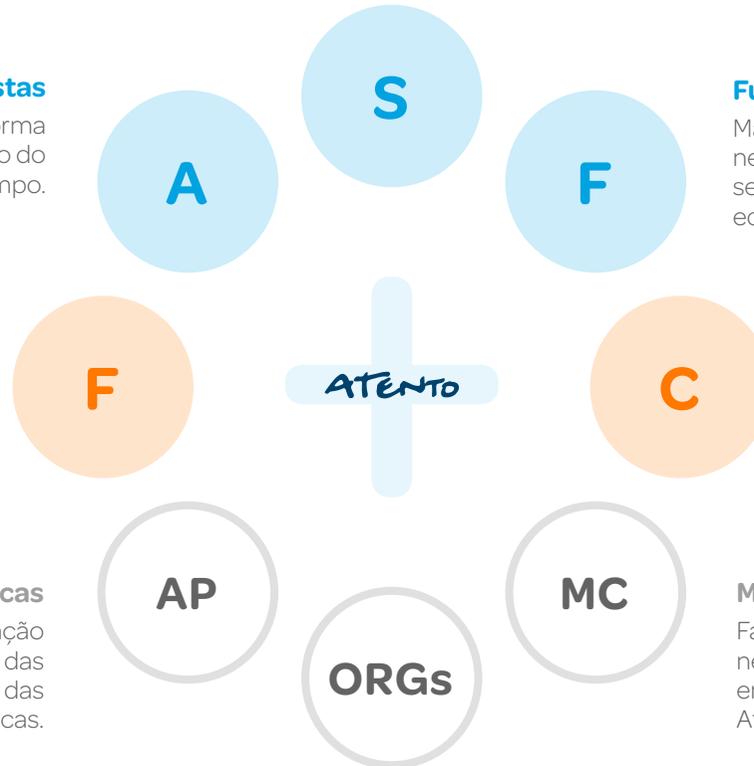
Criar meios de colaboração que facilitem a satisfação das necessidades da Atento e das administrações públicas.

Meios de comunicação

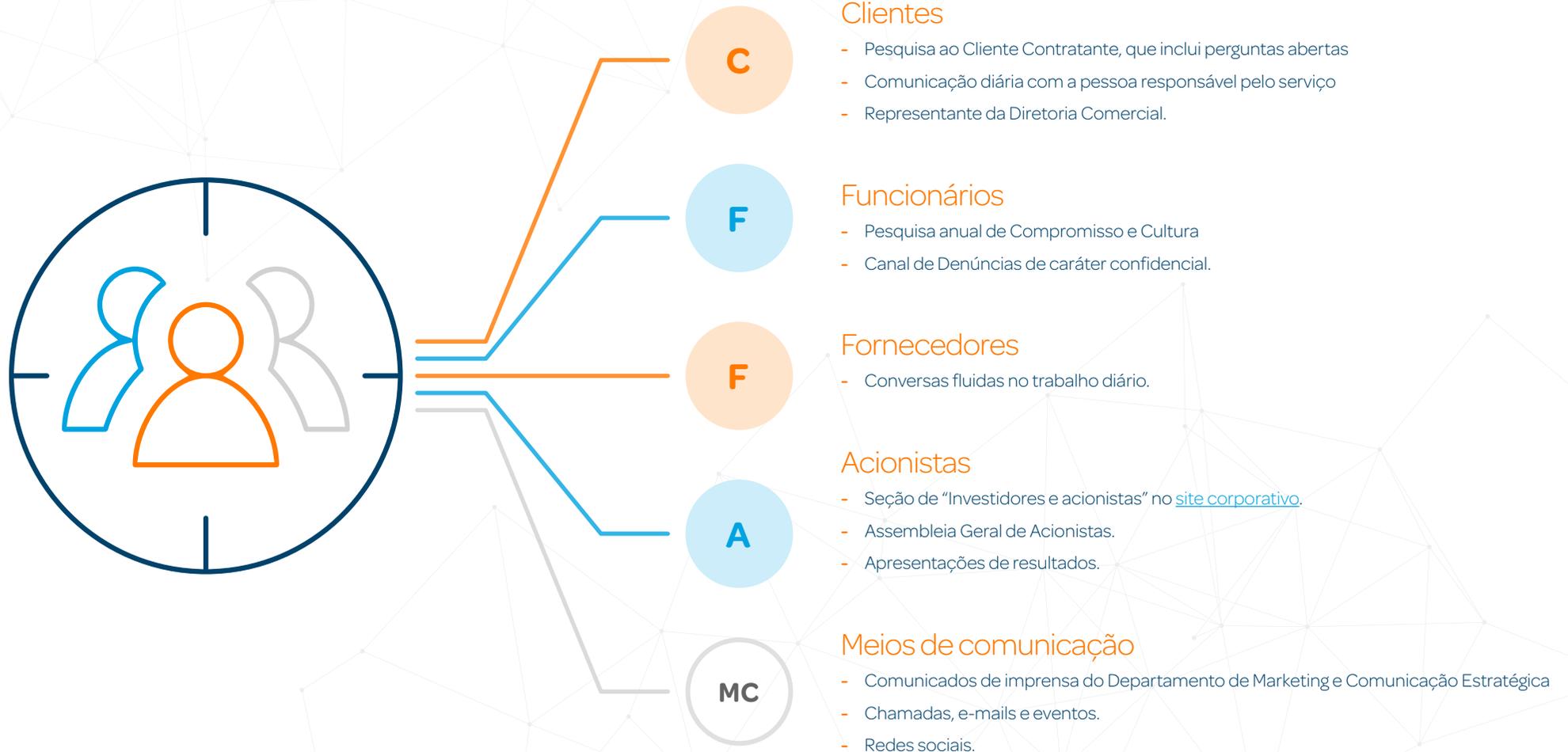
Facultar as informações necessárias para que a sociedade entenda o modelo de negócio da Atento.

Outras organizações nacionais e internacionais

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



Canais de relação com os grupos de interesse



Participação em associações setoriais (I)

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 possibilitar 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 apoiam as ferramentas e técnicas multicanal de marketing direto e interativo, a seus fornecedores e profissionais independentes.

Chile

- **Cámara de Comercio de Santiago:** associação sem fins lucrativos orientada a apoiar o desenvolvimento corporativo 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, disponibiliza informações e treinamento sobre assuntos importantes para a gestão das empresas.
- **Asociación Chilena de Empresas de Call Center (ACEC):** associação que reúne aproximadamente 14 empresas de *call center/contact center*. Seu principal objetivo é discutir e difundir as questões trabalhistas e comerciais ligadas ao setor.

Colômbia

- **Asociación nacional de empresarios (ANDI):** organização sem fins lucrativos cujo objetivo é difundir e promover os princípios políticos, econômicos e sociais de um sistema sadio de empresa livre. 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 como *call centers*, fornecedores de hardware, software e serviços do setor de *call centers*, bem como as pessoas jurídicas que, dentro das suas organizações, tenham seu próprio *call center* ou *contact center*.

Guatemala

- **Asociación gremial de exportadores (Agexport):** entidade privada, sem fins lucrativos, que promove e desenvolve 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 investimento e comércio entre os Estados Unidos e a Guatemala. A AmCham opera por intermédio de suas empresas sócias, realizando diferentes atividades.

*Também em El Salvador.

Participação em associações setoriais (II)

Espanha

- **Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX):** organização sem fins lucrativos integrada à Associação Espanhola da Economia Digital. Representa as empresas associadas e oferece serviços aos seus membros, tais como informações, assessoria e treinamento sobre todos os temas relacionados a *contact centers*. Atualmente, reúne as empresas mais importantes do setor de *contact center*.

México

- **Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI):** associação que realiza estudos e eventos anuais, proporcionando mais conhecimento sobre as tendências digitais e a percepção dos usuários sobre tópicos 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 oficialmente reconhecida e criada com o intuito de fortalecer o desenvolvimento das relações econômicas e corporativas entre a Espanha e o México, promovendo investimentos e intercâmbio comercial entre ambos os países.

Brasil

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

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, bem 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 ao AMCHAM com o objetivo de promover a responsabilidade social no trabalho, fomentando o respeito aos funcionários e contribuindo para a erradicação do emprego informal.

Uruguai

- **Cámara de Telecomunicaciones de Uruguay (CTU):** associação que reúne empresas de telefonia móvel, transmissão de dados, longa distância internacional, call centers, integradores de conteúdo, aplicativos móveis e multimídia, além de fornecedores de infraestrutura, equipamento e serviços.

Estratégia

Ambiente de mercado

Eixos estratégicos

Estratégia de RSC

Perspectivas para o futuro



Ambiente de mercado

A evolução dos negócios da Atento em 2019 está sujeita a um processo global de digitalização e terceirização dos serviços de atendimento ao cliente, o que favorece a terceirização pela indústria de soluções digitais multicanais, abrangentes e complexas, para as quais a empresa direciona seus esforços. Apesar da efervescência do setor de CX, as incertezas políticas e econômicas, agravadas pela epidemia de COVID-19, podem influenciar os resultados de 2020.

A gestão de clientes é um mercado maduro, mas em crescimento, com novas fontes de receita que continuam a surgir à medida que a sociedade avança no processo de digitalização. Entre 2019 e 2022, esse mercado deve crescer 4,7%.

Nos últimos anos, uma série de tendências revolucionou o setor e gerou um impacto significativo nos resultados da Atento:



Maior terceirização de serviços de CRM/BPO

As empresas estão cada vez mais terceirizando atividades não essenciais, como atendimento ao cliente e funções de vendas, a fim de se concentrar em suas competências essenciais. Nesse sentido, os processos de transformação digital que as empresas enfrentam oferecem oportunidades para a Atento, graças à maior capacidade de automatizar processos digitais e de negócios.



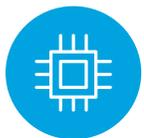
Nosso crescimento em relação ao crescimento dos negócios dos nossos clientes

A Atento estrutura os seus contratos de tal forma que, durante um período estipulado, o volume de serviços de CRM/BPO que presta depende do desempenho dos negócios dos clientes. Isso implica que, se o negócio de um dos clientes-chave aumentar e gerar mais atividade dos clientes, seu negócio com esse cliente também aumentará.



Desenvolvimento de soluções de CRM e BPO

A experiência da Atento na indústria vertical de telecomunicações, serviços bancários e financeiros, bem como em outros setores com um grande número de clientes, e suas capacidades digitais, permitem-lhe desenvolver soluções complexas à medida dos seus clientes, integrando-nos ainda mais em sua cadeia de valor.



Crescimento das tecnologias relacionadas à automação

A automação de processos robóticos (RPA), assistentes virtuais de clientes (VCA), inteligência artificial (IA), análises avançadas e um número crescente de canais de interação já se tornaram realidade. As novas oportunidades em serviços baseados em imagem e vídeo, habilitados por meio de várias tecnologias, como assistentes virtuais, processamento de linguagem natural (PNL), análise de fala e reconhecimento facial, ganharão força nos próximos anos.



Novos modelos de preços para os serviços

Os novos contratos são baseados em modelos de valores relacionados ao desempenho e a modelos híbridos de preços. Além disso, 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 pelos 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.

Evolução macroeconômica

A economia mundial registrou o menor crescimento da última década em 2019, 2,9%, como resultado de disputas comerciais prolongadas, incertezas geopolíticas e desaceleração geral do consumo interno. A situação está piorando em 2020 como resultado da pandemia de COVID-19.

Em 2019, no Brasil, maior mercado da Atento, o PIB cresceu a uma taxa de 1,1%, mas depois de se tornar o segundo país com mais mortes e mais casos confirmados de COVID-19, o Banco Central do Brasil prevê retração de 6,4% da economia brasileira.

Em geral, a América Latina e o Caribe foram abalados por distúrbios sociais em vários países e por um contexto de redução dos preços do petróleo durante 2019. Espera-se que essa situação se some à redução da demanda global por conta da pandemia, de maneira que o PIB da região sofrerá uma contração de 7,2%, segundo o Banco Mundial.

A Espanha também sofreu gravemente com o combate à pandemia e, após registrar um crescimento de 2,9% em 2019, as previsões apontam para uma queda do PIB entre 10 e 12% em 2020.

Agenda de Mudança

A Atento lançou sua Agenda de Mudança em julho de 2019 com o objetivo de liderar a próxima geração de serviços de experiência do cliente (CX). O Plano se baseia em três eixos: melhorar a rentabilidade das operações, acelerar o desenvolvimento de serviços de última geração e as suas capacidades digitais, e aumentar a exposição a serviços, setores e regiões com maior crescimento e margens. Para viabilizar esse plano de ação, a empresa avançou na transformação digital de suas operações de recursos humanos, incluindo a reciclagem de alguns agentes de *contact center* em programadores, ações inseridas no processo de Transformação Cultural.



- **Melhorias operacionais: transformar o núcleo**

Transformar o núcleo para impulsionar a lucratividade das operações existentes.



- **Acelerar a prestação de serviços de última geração**

Transformação da oferta de valor para vencer no mundo digital.



- **Explorar novas vias de crescimento**

Abertura de novas avenidas de crescimento que fazem nosso negócio se desenvolver.



- **Transformação cultural**

Criar uma cultura para liderar a Nova Geração da Atento.

Melhorias operacionais: transformar o núcleo



A Atento abordará a implementação de uma série de iniciativas para acelerar a transformação das operações centrais da Atento, que vão desde o aumento de vendas e excelência operacional até a otimização de custos indiretos.

- Excelência em vendas:**
 O objetivo é transformar o modelo de vendas sob a premissa de “vender mais, vender melhor, vender o que queremos”. Nesse sentido, a Atento está implementando um novo modelo que ajuda a gerenciar contas de clientes globais e penetrar ainda mais no mercado digital. A equipe é responsável por todo o ciclo de vida do cliente e é estabelecido um modelo de remuneração com foco no crescimento com rentabilidade.
- Excelência operacional:**
 A empresa está executando uma série de iniciativas para alcançar a excelência operacional, como a gestão de indicadores-chave de rendimento operacional, a otimização de serviços compartilhados etc. Espera-se que essas iniciativas gerem economia e eliminem atividades redundantes.
- Redução de custos:**
 As áreas de suporte ao negócio (RH, tecnologia, instalações e infraestrutura) estão evoluindo para gerar economias que possam reduzir os custos dos serviços em cada categoria. Para isso, são criadas soluções e ferramentas digitais específicas para cada área.

Serviços de última geração e aceleração digital



Em um mundo imerso em uma revolução digital, a Atento está acelerando o passo para serviços de próxima geração para se manter competitiva. Para isso, ela se concentra em três serviços principais:

- Voz de alto valor:**
 agentes altamente qualificados, auxiliados por inteligência artificial e tecnologias analíticas que otimizam a tomada de decisões ou a resolução de problemas complexos.
- Multicanal integrado:**
 Gama completa de canais digitais orquestrados e integrados (automatizados e orientados por agentes) que proporcionam uma experiência única e perfeita para o cliente. O multicanal integrado fornece uma experiência muito mais rica do que oferece cada canal isoladamente.
- Back Office:**
 Automação do back office dos clientes. Ao reduzir o tempo que leva para gerenciar todas as tarefas nos bastidores, você aumenta a eficiência e garante uma experiência de cliente de ponta a ponta excepcional.

Novas vias de crescimento



A Atento está entrando em novas vias de crescimento relacionadas à forma como expande seus negócios em mercados altamente atraentes, como os Estados Unidos e outras regiões.

Também está acelerando sua penetração em setores e segmentos de alto crescimento/margem, como varejo e e-commerce, alta tecnologia/nova economia ou assistência de saúde.

Paralelamente, a Atento está aprimorando a forma como usa iniciativas e parcerias estratégicas para acelerar seu plano de crescimento. Assim, ela faz uma seletiva em setores de alto crescimento e cria capacidades por meio de aquisições de empresas com alto valor tecnológico.

Um setor-chave para impulsionar o crescimento é o das empresas de origem digital. Essas empresas não são apenas um objetivo-chave de curto prazo, mas também liderarão o crescimento futuro da Atento, impulsionando sua própria expansão.

Transformação Cultural



Por meio deste processo, abrangendo os anteriormente detalhados, desenvolve-se um conjunto de projetos e iniciativas com o objetivo de promover a transformação cultural da Atento para se tornar líder de mercado, reforçando a nossa cultura digital e de inovação, e o perfil de liderança das nossas equipes.

Projetar modelos organizacionais ágeis que impulsionem a estratégia e potencializem a evolução dos negócios da Atento é uma das linhas de ação, juntamente com a construção de um ambiente que desenvolva a melhor e mais empenhada equipe, consolidando a nossa posição como grande marca empregadora e revalidando o status de Great Place to Work.

Estratégia de RSC



O compromisso da Atento com a criação de uma economia sustentável e inclusiva se concentra em três linhas de ação:



Foco nos funcionários

Agentes altamente qualificados, assistidos por tecnologias AI e analíticas.



Cidadania responsável

A empresa desempenha um papel fundamental como geradora do primeiro emprego. Também busca promover a diversidade, e estimular o voluntariado e a inclusão social nas comunidades em que atua.



Consciência ecoeficiente

Nossa política ambiental busca estimular o bom uso dos recursos naturais. Para isso, implementamos tecnologias que ajudam a minimizar as emissões de carbono, reduzir o consumo de água e energia, reciclar resíduos e aumentar a consciência ambiental.



Compromissos em 2020

A pandemia da COVID-19 que surgiu na China no final de 2019 e que mudou a vida de milhões de pessoas em todo o mundo, obrigou a Atento a modificar seus procedimentos de trabalho em 2020 para garantir a continuidade de seus serviços e proteger a saúde de seus funcionários. Da mesma forma, e alinhada à sua estratégia, a Atento fortaleceu sua posição de caixa e balanço, por meio da racionalização dos gastos de capital e outras despesas.

De acordo com a Agenda de Mudança, para todo o ano de 2020, o crescimento da receita está previsto em um dígito em moeda constante. Espera-se que o crescimento das vendas venha da aceleração dos negócios digitais da empresa com clientes multissetoriais, enquanto os volumes de referência continuarão a diminuir, especialmente no CRM mais massivo. Da mesma forma, estima-se que a margem de EBITDA esteja em torno de 12% a 13%, incluindo os efeitos das NIIF16. Por sua vez, o fluxo de caixa esperado é de 4,0% a 4,5% das receitas, acima do nível apresentado nos últimos anos.

Objetivos econômicos para 2020



No entanto, no momento da publicação deste relatório e devido à propagação da pandemia de COVID-19 a diferentes países que oferecem diferentes respostas, o impacto que terá nos resultados e na situação financeira da Atento ainda não é certo.

Desde o início da pandemia, a prioridade da Atento tem sido garantir o bem-estar de todos os seus agentes, atendendo a milhares de clientes. Por isso, mobilizou mais de 70.000 funcionários em tempo recorde para trabalhar de suas casas e manter rígidas medidas de segurança.

Apesar das incertezas, a empresa mantém o firme compromisso de cumprir a Agenda do Milênio.

Compromissos em 2020

Garantir a continuidade dos serviços essenciais para os cidadãos, como saúde ou para cidadãos de todo o mundo por meio de serviços de atendimento ao cliente seguros e remotos.



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



Adotar medidas destinadas à proteção da saúde e segurança dos nossos funcionários, principalmente diante da pandemia de COVID-19, privilegiando o trabalho remoto e melhorando os protocolos de higienização.



Continuar a promover a cidadania responsável mediante o voluntariado corporativo.



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



Promover a utilização adequada dos recursos naturais mediante a conscientização e do uso de inovações tecnológicas.



Acelerar a expansão de serviços e soluções de última geração, e estabelecer as bases para um crescimento sustentável, buscando novos canais de crescimento e avançando na excelência operacional.



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



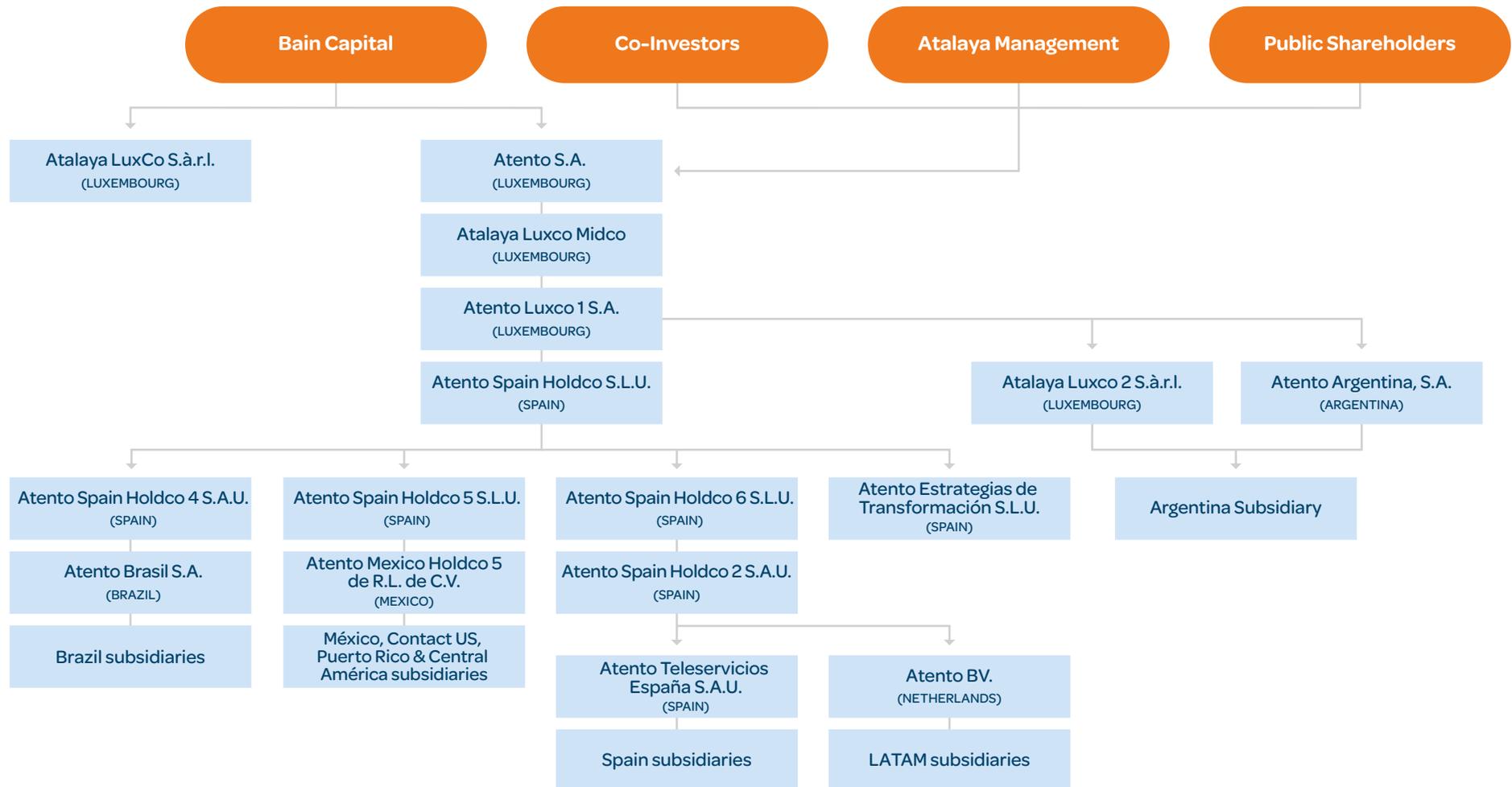


Modelo de governança corporativa

Para garantir o desenvolvimento rentável das suas atividades e garantir a sua sustentabilidade a longo prazo, a Atento adotou um modelo de governança corporativa, que assume os mais exigentes padrões internacionais, cumpre a legislação de Luxemburgo, onde está sediada, e segue os requisitos das empresas cotadas na Bolsa de Valores de Nova York. Este sistema é constituído por um conjunto de normas e procedimentos internos, inspirados nos seus valores corporativos, que regem a atuação dos seus órgãos sociais e a conduta de todos os funcionários.

Estrutura de Governança Corporativa e capital

102-18



Assembleia Geral de Acionistas

A Atento realizou sua Assembleia Geral de Acionistas no dia 31 de maio, em que participaram proprietários e representantes das ações da empresa. Como todos os anos, a convocatória foi realizada de maneira proativa e contempla as seguintes ações: envio da convocatória, envio de cartões de proxy cards da documentação necessária para realizar um voto informado.

Durante a Assembleia Geral de Acionistas, foram adotadas as disposições a seguir:

- ✓ Aprovação das contas anuais individuais e consolidadas da Sociedade em 31 de dezembro de 2018; do relatório do Conselho de Administração e do relatório de auditoria que o acompanha.
- ✓ Atribuição dos resultados do ano de 2018.
- ✓ Renovação do mandato e reeleição do diretor de classe II da empresa por um período de três anos que terminará na Assembleia Geral Anual de acionistas de 2022.
- ✓ Ratificação das nomeações dos novos membros do conselho.
- ✓ Renúncia das responsabilidades atribuídas aos membros do conselho da empresa para o ano de 2018.
- ✓ Renovação do mandato do auditor independente da sociedade.
- ✓ Aprovação dos honorários e remuneração dos membros do Conselho de Administração para o ano fiscal encerrado em 31 de dezembro de 2018, e para o ano fiscal encerrado em 31 de dezembro de 2019, e a respectiva competência conferida ao Conselho de Administração para distribuir tais quantidades entre os diretores da Empresa.



Conselho de Administração

O Conselho de Administração da Atento foi renovado em 2019 com a nomeação de cinco novos membros do conselho entre seus oito membros. A de Carlos López-Abadía se destaca em janeiro, novo CEO da empresa após a saída de Alejandro Reynal, que ocupou o cargo durante sete anos.

Em 22 de janeiro de 2019, o Conselho de Administração da Atento nomeou Carlos López-Abadía o novo CEO da Atento e membro do Conselho, após desenvolver uma carreira profissional de 30 anos de sucesso no setor de tecnologia e consultoria.

Em seu primeiro ano à frente da empresa, López-Abadía promoveu o desenvolvimento de um plano estratégico que visa garantir que a execução, a prestação de serviços e a estrutura de custos sejam otimizadas para competir em um ambiente de negócios em rápida evolução rumo a um futuro mais digital.

A nomeação de López-Abadía ocorreu dias 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.

Além da nomeação de López-Abadía, Antonio Viana, David Danon, Charles Megaw e Vishal Jugdeb passaram a fazer parte do Conselho de Administração, substituindo Francisco Tosta Valim, Melissa Behell, Devin O'Reilly e Marie Caherine Brunner.

Perfil dos membros do conselho

102-18

Todos os membros do conselho possuem as qualificações profissionais e pessoais necessárias para o exercício do cargo e se destacam por sua experiência. Para acessar seus currículos vitae, consulte o site corporativo na seção sobre Governança Corporativa.

Em 31 de dezembro, não havia presença feminina no Conselho de Administração e a idade média dos membros do conselho era de 53 anos.

Conselho de Administração em 31 de dezembro

Nome	Cargo	Comissão de Riscos e Auditoria	Comissão de Remunerações e Sustentabilidade
Carlos López-Abadía	Diretor		
Antonio Viana-Baptista	Diretor	Presidente	
David Danon	Diretor		
Thomas Iannotti	Diretor	Membro	Presidente
Stuart Gent	Diretor		Membro
Charles Megaw	Diretor		
David Garner	Diretor	Membro	
Vishal Jugdeb	Diretor		

Organização do Conselho

O Conselho de Administração organiza seu trabalho em duas comissões:

- Comissão de Riscos e Auditoria:

Suas principais funções são a supervisão de processos de relatório financeiro, controles internos, avaliações de riscos e relação com o auditor externo. Esta comissão realizou quatro reuniões no exercício de 2019.

- 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 2019, a Comissão de Remunerações se reuniu nove vezes.

Comitê Diretivo

Nome	Cargo
Carlos López-Abadía	Diretor Geral e Diretor
José Antonio de Sousa Azevedo ⁽¹⁾	Diretor Financeiro
Virginia Beltramini Trapero	Diretora Legal
Gustavo Tasner ⁽³⁾	Diretor de Operações e Diretor Regional da América do Sul
Catherine Jooste ⁽²⁾	Diretor Comercial e Diretor Regional de Estados Unidos Nearshore
Dimitrius de Oliveira	Diretor Regional para o Brasil
Rodrigo Fernando Llaguno Carranco	Diretor para o México
José María Pérez Melber	Diretor Geral e Diretor

(1) Uniu-se em 11 de novembro de 2019.

(2) Uniu-se em 2 de janeiro de 2020.

(3) Uniu-se em 4 de novembro de 2019..

Comitê de Compensação

A Atento criou um Comitê de Compensação que se encarrega de administrar as políticas, os planos e os programas de compensação em linha com a política da empresa.

Este comitê também está encarregado de revisar e aprovar: o pacote de compensação dos membros do conselho, do CEO e demais administradores da Atento; acordos de trabalho e outros acordos semelhantes entre a Atento e os administradores; e a administração de planos de opções sobre ações e outros planos de compensação de incentivos.

O Comitê de Compensação da Atento foi formado em 2019 por Stewart Gent e Thomas Iannotti.

O total aproximado de caixa anual agregado recebido por todos os diretores e funcionários executivos do Conselho Executivo para o ano encerrado em 31 de dezembro de 2019 foi de US\$ 11,9 milhões.

Código de ética

102-16

O Código de Ética da Atento reúne princípios e diretrizes de conduta que refletem como espera que todos os membros da organização se comportem no desenvolvimento de suas atividades. Essas normas são obrigatórias para todos os funcionários e o descumprimento acarreta sanções adequadas.

Todos os funcionários conhecem o Código de Ética, uma vez que cada membro do conselho, administrador, funcionário e agente da empresa assina, de maneira manual ou eletrônica, uma certificação atestando que leu, compreendeu e cumprirá este código ao entrar na empresa.

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



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.

102-17

103-2

Canal de Denúncias

A Atento espera que seus funcionários relatem qualquer atividade ou comportamento que viole o Código de Ética, e qualquer outra política ou regulamentação obrigatória por meio do Canal de Denúncias disposto pela empresa.

Essas denúncias podem ser feitas de maneira confidencial por meio do [site do Canal de Denúncias](#), por e-mail ou chamada gratuita.

Uma empresa externa recebe e avalia provisoriamente a conduta e encaminha para a área de Auditoria Interna, que decide se aceita ou não a denúncia. 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 RH, com a responsabilidade do Órgão de Administração e com as principais funções de garantir a conformidade regulatória e promover a cultura ética.

Durante 2019, 98% das reclamações recebidas estavam diretamente relacionadas com questões trabalhistas, portanto, foram tratadas diretamente pelos Departamentos de Recursos Humanos dos diferentes países. As demais reclamações foram tratadas pela Auditoria Interna e todas (100% das reclamações) relatadas diretamente ao Comitê de Auditoria Interna trimestralmente.



www.canaldenunciasatento.com



atento@canaldenunciasatento.com



Ligação gratuita para os seguintes números de telefone:

- Argentina: 0800 666 0079
- Luxemburgo: 800 8 1059
- Brasil: 0800 721 0746
- Chile: 1230 020 8946
- Colômbia: 01800 913 2017
- Costa Rica: +55 11 2739 4501*
- El Salvador: 800 6784 o +55 11 2739 4501*
- Espanha: 900 838920
- EUA: 1 800 986 3850
- França: 0805 089339
- Guatemala: +502 22699458 o +55 11 2739 4501*

*Aceita chamadas a cobrar.

Denúncias recebidas em 2019 por países

Países	Total	Trabalhistas	% Trabalhistas
Argentina	103	102	99%
Brasil	122	118	97%
Chile	207	205	99%
Colômbia	58	57	98%
El Salvador	2	2	100%
Espanha	57	57	100%
Guatemala	2	2	100%
México	154	150	97%
Outros - Latam South	4	4	100%
Peru	188	182	97%
Total Geral	897	879	98%





A Atento e os Direitos Humanos

412-2



A Atento promove e protege os Direitos Humanos entre seus colaboradores. Para tal, realiza anualmente diferentes programas de treinamento e sensibilização, rejeita qualquer tipo de discriminação e promove a liberdade de associação em todas as regiões.

A Atento considera que a formação é fundamental para proteger os Direitos Humanos e evitar a discriminação. Como nos anos anteriores, a Atento realizou três campanhas de divulgação global (uma por trimestre) sobre o respeito aos Direitos Humanos, o desenvolvimento sustentável, as mudanças climáticas e/ou a igualdade de gênero.

No caso do pessoal de segurança, 100% são treinados em políticas ou procedimentos de Direitos Humanos, como no Peru, em que foram treinados 21 agentes. No caso dos países da CAM, 362 funcionários de segurança foram treinados. Em alguns países, o serviço de segurança é terceirizado.

410-1

Treinamento em Direitos Humanos *

	Número total de horas de treinamento em Direitos Humanos	(Número de funcionários treinados em Direitos Humanos/número total de funcionários) *100
Brasil	9.128	12%
América		
Argentina	1.740	24,07%
Uruguai	11	5,69%
Colômbia	8.438	1,27%
Chile	0	0
Estados Unidos y Porto Rico	-	-
México	-	-
Peru	46	-
EUA e CAM	8.790	101,52%
EMEA		
Espanha	1.454	9,38%
• Filial Colômbia	2.728	76%

*Inclui treinamento sobre o Código de Ética

Durante o exercício de 2019, 139 casos de discriminação foram registrados no Brasil. Destes, 76 foram selecionados e mediados com recomendações como medidas disciplinares, comentários e treinamento comportamental. Outros 25 casos de dados foram encerrados por insuficiência de dados, dois redirecionados e um enviado à Diretoria. Também na CAM ocorreram dois casos de tratamento discriminatório de dois policiais por parte de um supervisor por sua orientação sexual, que terminou com a demissão do supervisor após investigação oportuna.

406-1

No âmbito dos direitos laborais, a multinacional garante o direito à greve, a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva. Dessa forma, em 2019, 75,8% dos colaboradores estavam vinculados a acordos de negociação coletiva. 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.

407-1

408-1

409-1

Essas preocupações são extensíveis à sua cadeia de suprimentos. A Atento não identificou fornecedores que tenham impactos negativos reais no âmbito dos Direitos Humanos. No caso do Brasil, todos os fornecedores assinaram o “Termo de Responsabilidade Social” que os defende e os obriga a respeitar as condições legais de trabalho com relação aos Direitos Humanos. Reforçando nosso compromisso com relação aos Direitos Humanos, obtivemos a certificação em 2019 pela Norma Brasileira de Responsabilidade Social NBR16001.

414-2

412-3

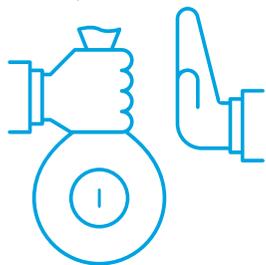
411-1

Luta contra o suborno e a corrupção

Como membro do Pacto Global das Nações Unidas, a Atento luta contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo suborno e extorsão. Para isso, trabalha em duas direções: informações na assinatura de contratos e auditoria pontual em determinados centros. Durante 2019, não houve casos de corrupção dentro da organização.

A Atento conta com uma Política Anticorrupção (POLO), que é anexada aos contratos dos funcionários das categorias de coordenador, chefe 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.

Dentre as medidas adotadas para o controle de suborno, destaca-se a divulgação do Código de Ética, que contempla especificamente o que se espera de todos os integrantes da organização em relação ao suborno e à corrupção.



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.
- ✓ Campanhas de comunicação 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.



205-3

205-1

205-2

Comunicação (c) e treinamento (T) sobre políticas e procedimentos

205-2

	Código de Ética		Canal de denúncias	
	T	C	T	C
Brasil		✓		✓
América				
Argentina		✓		✓
Uruguai	✓	✓	✓	✓
Colômbia	✓	✓	✓	✓
Chile	✓	✓	✓	✓
México	✓	✓	✓	✓
Peru	✓	✓	✓	✓
CAM, Estados Unidos e Porto Rico	✓	✓	✓	✓
EMEA				
Espanha	✓	✓	✓	✓
• Filial Colômbia	✓	✓	✓	✓
• Filial Marrocos	✓	✓	✓	✓

A empresa realiza controles em todos os seus centros, seguindo os regulamentos contra práticas corruptas implementadas em todos os países. Durante 2019, não foram registrados casos de corrupção na empresa.

205-3

Gestão de riscos

A Atento conta com um sistema de gestão de riscos pelo qual monitora e controla eventos e tendências futuras que possam comprometer seus objetivos corporativos, impedir a execução de sua estratégia e comprometer sua reputação. Este sistema permite que você tome decisões informadas e direcione sua estratégia de acordo com as necessidades do mercado.

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

- Forte concorrência no mercado CRM BPO.
- Riscos inerentes a operações e investimentos na América Latina.
- Aumento dos gastos com benefícios aos empregados, bem como mudanças na legislação trabalhista e nas relações trabalhistas.
- Resultados operacionais sujeitos a sazonalidade.
- Eventos naturais, incluindo as pandemias.
- Flutuações ou desvalorizações das moedas locais em relação ao dólar.
- Impacto das decisões do governo brasileiro nos negócios no país.
- A instabilidade política na Argentina.
- Aumento dos custos de investimento em tecnologia e telecomunicações.
- Danos nas principais instalações tecnológicas.
- Nova legislação das autoridades fiscais.
- Um possível incumprimento de expectativas pode reduzir o preço da ação.

Riscos internos

- Que um ou mais clientes importantes, como a Telefônica, prescindam de seus serviços.
- Não conseguir manter os preços e/ou controlar os custos.
- Aumento das despesas com benefícios a empregados e mudanças na legislação trabalhista.
- A saída de pessoal-chave ou desafios relativos às relações de trabalho.
- Dificuldade em controlar o crescimento e atualizar os sistemas financeiros e operacionais internos como resultado do aumento de tamanho.
- Não ser capaz de financiar os requisitos de capital de trabalho e novos investimentos.
- Dependência parcial dos fornecedores de tecnologia e telecomunicações.
- Não conseguir manter controles internos eficazes.
- Disputas trabalhistas no Brasil.
- O controle pela Bain Capital pode prejudicar outros acionistas.
- O preço de mercado das ações ordinárias pode ser volátil ou não subir.
- Ataques cibernéticos e fraudes operacionais.
- Fraquezas materiais e deficiências no controle interno sobre a prestação de relatórios financeiros.

Riscos de continuidade e reputação

- Não atrair e reter funcionários suficientemente treinados em seus centros de serviço.
- Ciclo longo de serviços de BPO ou CRM.
- Reivindicações em caso de uma possível violação dos padrões de qualidade.
- Criação, por parte dos clientes, de seus próprios negócios de CRM BPO.
- Mudança nos regulamentos ou promulgação de novos.

Riscos específicos

- Consolidação de usuários em potencial dos serviços de CRM BPO.
- Influência significativa dos principais clientes nas relações comerciais.
- 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.
- As leis de insolvência de Luxemburgo podem oferecer aos nossos acionistas menos proteção do que as dos EUA.
- Ser classificada como uma empresa de investimento estrangeiro passivo.
- Possível redução ao valor recuperável de ágio e ativos fiscais diferidos.

Litígios e reivindicações

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 31 de dezembro de 2019, a Atento Brasil fazia parte de 29 litígios em andamento com as autoridades fiscais e previdenciárias por diversos motivos relacionados aos processos de infração iniciados. O valor total dessas reivindicações caiu para US\$ 36,5 milhões (US\$ 39,5 milhões em 2018).

Também participou de 5 ações cíveis. O valor total dos processos era de US\$ 2,4 milhões.

Em relação a litígios trabalhistas, no Brasil, a Atento esteve envolvida em 9.208 litígios trabalhistas. O valor total das principais ações classificadas como possíveis era de US\$ 62,5 milhões. Enquanto isso, na Argentina, um acordo de conciliação foi alcançado com a OSECAC para fechar o acordo da ATUSA S.A.

Em 2019, 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.

206-1



Desempenho em 2019

Destaques

Resultados econômicos

Nossos clientes

Compromisso com a nossa equipe de trabalho

Compromisso social

Nossos fornecedores

Compromisso ambiental



Destaques

01 Janeiro

- Carlos López-Abadía, novo Diretor Geral e membro do Conselho de Administração, em substituição a Alejandro Reynal.

03 Março

- A Atento, reconhecida na Espanha como uma das melhores empresas para se trabalhar na Espanha pela Great Place to Work e pela Forbes.

05 Maio

- Atento, reconhecida como uma das 25 melhores multinacionais para se trabalhar na América Latina em 2019
- Distinção de Empresa Socialmente Responsável 2019 no México e na Argentina.

07 Julho

- Atento reconhecida como uma das empresas mais inovadoras do Brasil
- As soluções de experiência do cliente da Atento, reconhecidas nos Prêmios LATAM 2019.

11 Novembro

- Assinatura de acordo estratégico com a UiPath para fortalecer a oferta de automação de processos para clientes.

02 Fevereiro

- Atento España e Atento Brasil, certificadas pela Top Employers, destacando-se pela excelência em gestão de recursos humanos.

04 Abril

- Fechamento da oferta de US\$ 100 milhões de Títulos Prioritários Garantidos adicionais.

06 Junho

- Lançamento de um Centro de Eficiência e Transformação na Espanha.

10 Outubro

- A Atento foi eleita uma das 25 Melhores Empresas para Trabalhar no Mundo em 2019 pelo Great Place to Work®.

12 Dezembro

- Avaliação de crédito da Atento, afirmada pela Fitch com perspectiva estável
- Graduação dos primeiros agentes como consultores de tecnologia RPA (Robotic Process Automation).

Resultados econômicos

(em milhões de dólares)	2019	2018	2017
Receitas	1.707,3	1.818,2	1.921,3
Outras receitas operacionais	4,5	19,4	16,4
Outros lucros e obras próprias capitalizadas	10,5	0,2	0,4
Gastos de operativos:			
Provisões	(66,4)	(70,8)	(74,9)
Benefícios para funcionários	(1.301,0)	(1.365,2)	(1.429,1)
Depreciações	(83,6)	(36,6)	(49,2)
Amortizações	(57,2)	(58,7)	(55,2)
Mudanças nas disposições comerciais	(3,7)	(1,0)	(0,6)
Encargos por depreciação	(30,9)	-	-
Outras despesas operacionais	(30,9)	(215,9)	(236,6)
Total de despesas operacionais	(1.709,7)	(1.748,2)	(1.845,7)
Resultado operacional	12,6	89,5	92,4
Receitas financeiras	20,0	18,8	7,9
Despesas financeiras	(68,1)	(45,6)	(78,1)
Varição no valor justo em instrumentos financeiros (**)	-	-	0,2
Lucro/(prejuízo) líquido por diferença de câmbio	(9,1)	(28,8)	(23,4)
Resultado financeiro líquido	(55,6)	(55,6)	(93,5)
Resultado antes de impostos	(36,2)	33,9	(1,0)
Impostos	(36,2)	(13,4)	(12,5)
Resultado proveniente de atividades continuadas	(80,7)	20,5	(13,6)
Resultado proveniente de atividades interrompidas	-	-	-
RESULTADO LÍQUIDO ATRIBUÍDO	(80,7)	20,5	(13,6)
Resultados básicos por ação (USD)		0,28	(0,18)
Resultado diluído por ação (USD)		0,28	(0,18)
EBITDA	153,4	184,8	196,9
EBITDA ajustado	153,4	184,8	221,0
Margem EBITDA ajustada		10,2%	11,5%

As contas da Atento refletiram em 2019 uma melhor combinação de receitas e despesas, bem como as iniciativas de melhoria operacionais

2019 foi um ano de transição para a Atento, que lançou as bases para a geração de valor agregado a médio prazo. Em linha com as disposições do novo Plano Três Horizontes, o dinamismo das vendas multissetoriais em todas as regiões levou a um crescimento das receitas de 2,1% em moeda constante. Esse aumento não conseguiu, no entanto, compensar o crescimento das despesas, que aumentaram 6,2% em moeda inalterada por conta da depreciação do ágio devido à crise na Argentina e à adoção da norma contábil NIIF 16. Apesar disso, o EBITDA melhorou gradualmente ao longo do ano, atingindo 153,4 milhões de euros.

As contas da Atento refletiram em 2019 uma melhor combinação de receitas e despesas, bem como as iniciativas de melhoria operacional estipuladas no Plano Três Horizontes. Essa estratégia levou a algumas decisões difíceis, como o retorno de programas de clientes não lucrativos ou que não estão alinhados com a estratégia de crescimento de longo prazo.

A receita da Atento atingiu 1.707,3 milhões de euros de janeiro a dezembro, com um crescimento significativo das vendas multissetoriais (+7,5 em moeda constante), que passaram a representar 64,7% das vendas totais em todas as regiões. Este aumento deve-se principalmente aos novos contratos no Brasil, que incluem clientes de origem digital, México e Colômbia. Por outro lado, as receitas da Telefônica, principal cliente da Atento, refletem uma queda de 6,4% como consequência dos menores volumes na América e dos programas de clientes devolvidos no Brasil.

No capítulo das despesas, as operacionais aumentaram 6,2% em moeda constante, como consequência da imparidade do goodwill com a subsidiária argentina e de itens extraordinários relacionados com o plano de transformação da empresa. Além disso, a depreciação e amortização aumentaram 58,2%, principalmente devido ao impacto de US\$ 49,3 milhões da adoção inicial da NIIF 16 em 2019.

Como resultado desta evolução das receitas e despesas, o EBITDA fechou o ano nos US\$ 153,4 milhões, contra US\$ 184,8 milhões no ano anterior, e a margem de EBITDA ficou em 9%. Excluindo o efeito da imparidade de 30,9 milhões na Argentina, esta margem teria sido de 10,8%, ligeiramente abaixo do intervalo esperado de 11,0% a 12,0%.



Fluxo de caixa e dívida

A Atento registrou um fluxo de caixa equivalente a 2,4% de sua receita em 2019. O capex de caixa como percentual da receita foi de 3,6%, em linha com o objetivo de 3,5% a 4,5%.

Em 31 de dezembro de 2019, a Atento tinha caixa e equivalentes no valor de US\$ 124,7 milhões que, combinados com aproximadamente US\$ 95,0 milhões em linhas de crédito rotativo disponíveis, representavam uma liquidez total de aproximadamente US\$ 200 milhões.

A dívida líquida da Atento era de US\$ 408,0 milhões, excluindo o efeito de US\$ 187,9 milhões da NIIF16, ou US\$ 595,9 milhões segundo a NIIF16. A alavancagem líquida foi de 3,9 vezes o EBITDA, ou 2,6 vezes se itens extraordinários e o encargo por redução ao valor recuperável forem excluídos, bem como o efeito da NIIF16.

Devido à sua solvência de longo prazo, as agências de qualificação Fitch e Moody's mantiveram seus ratings BB com perspectiva estável e Ba com perspectiva estável em 2019, respectivamente.

Total da dívida
720,6
milhões de dólares

Capitalização em termos de dívida e patrimônio

(em milhões de dólares)	2019	2018	2017
Dívida sênior	501,9	400	398,3
Obrigações brasileiras	-	14,7	21,1
Linha de crédito BNDES	1,2	24	-
Dívida de leasing	194,8	5,5	10,5
Outros empréstimos	22,8	15	56,4
Total da dívida	720,6	459,8	486,3
Caixa e equivalentes	(124,7)	(133,5)	(141,8)
Dívida líquida (sem auditar)	595,9	326,2	344,5
Alavancagem da dívida (sem auditar)	3,9x	1,8x	1,6x

Desenvolvimento do negócio por países

Brasil

A evolução dos negócios da Atento no Brasil, seu principal mercado, foi marcada pela nova estratégia da empresa, focada na melhoria da rentabilidade e do fluxo de caixa.

Graças à sua política de diversificação, o ano terminou com um crescimento das receitas multissetoriais no país de 6,4%, que já representa 72,6% das receitas totais (+290 pontos base). Este aumento foi parcialmente compensado por uma redução de 7,7% nas receitas da Telefônica devido à devolução de programas não rentáveis.

A margem do EBITDA ajustada normalizada foi de 11,1%, 20 pontos base abaixo da margem de 2018, devido à menor margem dos programas de telecomunicações durante os primeiros seis meses do ano. Espera-se que o retorno desses programas contribua com aproximadamente 100 pontos base para a margem do EBITDA ajustada em 2020.

América

Na região das Américas, as receitas aumentaram 2,8% e o mesmo padrão de crescimento se repetiu: um aumento das receitas multissetoriais e uma redução das receitas da Telefônica. O aumento das receitas multissetoriais foi de 9,4%, atingindo 63,2% das vendas (+470 pontos base), devido ao comportamento dinâmico do México e da Colômbia, enquanto as da Telefônica diminuíram 6,9% como consequência dos menores volumes no Peru e no Chile.

Durante o exercício, também houve expansão da rentabilidade normalizada. O EBITDA ajustado ficou em US\$ 32,4 milhões, em comparação com US\$ 73,5 milhões em 2018, com uma diminuição na margem do EBITDA ajustado normalizado de 110 pontos base para 8,9.

EMEA

As receitas para Espanha e suas filiais cresceram 2%. Ao longo do ano, o crescimento das receitas multissetoriais continua com um aumento de 10,3% que reflete a dinâmica do quarto trimestre, parcialmente compensado por uma redução de 3,5% nas receitas da Telefônica. No final do ano, a receita multissetorial representou 43,1% da receita total da EMEA, um aumento de 320 pontos base em relação ao ano anterior.

A margem do EBITDA ajustado normalizado foi de 5,8%, 230 bps abaixo do exercício de 2018, devido à menor rentabilidade em programas específicos no primeiro semestre de 2019 e menores volumes com a Telefônica ao longo do ano.

A Atento na Bolsa

A cotação da Atento diminuiu 28% em 2019, como consequência da difícil situação econômica na Argentina e no Brasil. Durante o exercício, e de acordo com o programa de reaquisição de ações por um total de 30 milhões aprovado em 2018, a empresa recomprou 4.425.499 ações a um custo total de US\$ 11,1 milhões.

Dados do mercado de ações

Cotação inicial	4,01
Cotação final	2,88
Distribuição de dividendos	0
Fim da inversão	-28%

Retribuição aos acionistas

A Atento tem uma Política de Dividendos, aprovada em 2017, em que uma distribuição anual é contemplada se as circunstâncias permitirem. No entanto, em 2019, continuou a apostar na geração de valor de longo prazo e, apesar de possuir liquidez e capitalização suficientes, não distribuiu dividendos entre os seus acionistas.

A capacidade da Atento de recompensar os acionistas é limitada no curto prazo pelo contrato que rege os Títulos Prioritários com vencimento em 2022 e pela lei de Luxemburgo, que exige que pelo menos 5% dos lucros líquidos anuais sejam alocados para a criação de uma reserva legal até a referida reserva atingir um montante equivalente a 10% de nosso capital social emitido.

Em abril de 2019, a subsidiária Atento S.A fechou uma oferta de um montante adicional de capital de US\$ 100 milhões de seus Títulos Prioritários Garantidos a 6,125% em uma operação de colocação privada.

Evolução da ação em 2019



Estrutura de capital

Em 31 de dezembro de 2019, a principal acionista da Atento era a Atalaya PkCo, uma entidade controlada pela Bain Capital, que detinha 64,3% das ações, em comparação com 7,3% das ações em circulação e 28,3% das ações em tesouraria.

Como evento relevante após o encerramento do exercício de 2019, vale destacar o Acordo de Transferência de Ações da Bain Capital para investidores institucionais, HPS Investment Partners, GIC e um fundo de investimento afiliado à Farallon Capital Management, em troca dos títulos detidos por eles, assinado em maio.

Os novos acionistas compartilham a visão de estabelecer uma plataforma mais forte para acelerar o desenvolvimento e a expansão de soluções digitais que aumentarão significativamente o crescente portfólio de produtos.

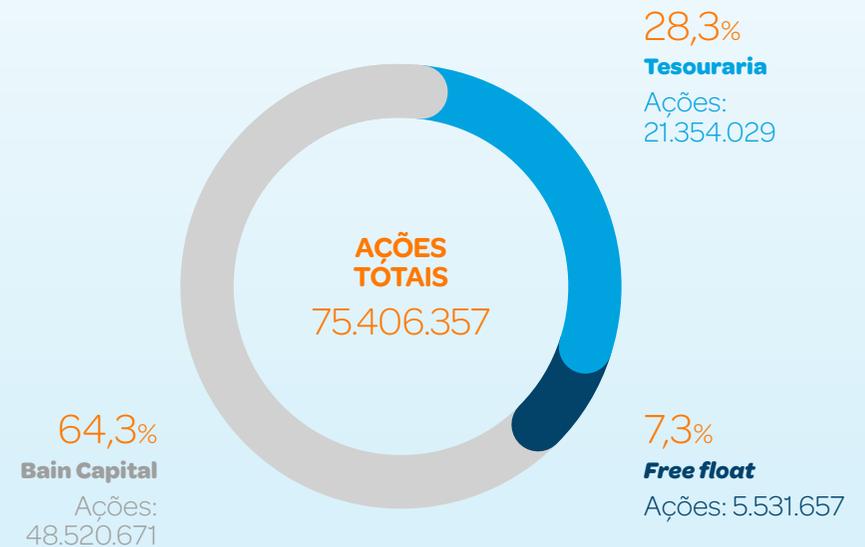
Transparência com os acionistas

A Atento segue uma política de transparência com seus acionistas, o que lhes permite tomar decisões fundamentadas de compra e venda, e evitar possíveis desequilíbrios entre acionistas de referência e minoritários. A sua ação é promovida e executada por meio da Área de Tesouraria Corporativa e Relações com Investidores, que informa os investidores sobre a estratégia global, expectativas e desempenho financeiro da Atento.

O principal meio de comunicação da Atento com a comunidade investidora é o site corporativo, em que há uma seção para acionistas e investidores (<http://investors.atento.com/>), em que os interessados encontrarão informações gerais sobre a 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.

Estrutura acionária em 31 de dezembro de 2019



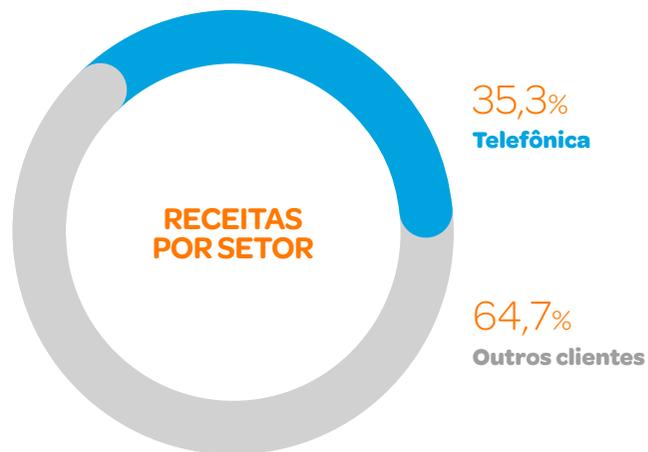
Nossos clientes

A Atento conecta mais de 400 empresas com mais de 500 milhões de clientes na América Latina, Estados Unidos e Espanha. Durante 2019, desenvolveu sua base de clientes e diversificou sua proposta de valor para liderar a próxima geração de serviços de CX.

A Telefônica, antiga empresa matriz, é o principal cliente da Atento. Sua relação com ele é regida por um acordo, mediante o qual a multinacional de telecomunicações compromete-se a proporcionar uma receita anual mínima ou a compensá-la em dinheiro, caso ocorra um déficit. No final de 2019, 32 empresas do grupo faziam parte de 136 contratos com a Atento.

Paralelamente, a empresa estabeleceu relações comerciais de longo prazo com uma ampla variedade de empresas de telecomunicações, bancárias, de serviços financeiros e multissetoriais. São empresas líderes de mercado como Banco Bradesco, Banco Santander, HSBC, Samsung e Whirlpool, entre outras. Nos últimos anos, as receitas multissetoriais foram ganhando peso na demonstração dos resultados, atingindo 64,7% em 2019 (64,6% em 2018).

Graças à excelência de seus serviços, a Atento registra a maior retenção de clientes do mercado: 98,7%.



Setores dos clientes

- Setor Farmacêutico
- Automobilístico
- Tecnologia
- Governo
- Saúde
- Serviços de Utilidade Pública
- Bens de Consumo
- Logística e Transportes
- Comunicação e Meios
- Comércio de Varejo e Eletrônico
- Serviços Bancários Financeiros e de Seguros

Clientes destacados

98,7%

Retenção de clientes¹

10+ anos de relação com ~60% dos clientes
5+ anos de relacionamento com 80% dos clientes²

Serviços financeiros

Telecomunicações

Tech

Outros



Sources: Company filings

1. A retenção de clientes é baseada em uma média dos últimos três anos
2. A partir de 2016; a estatística de duração da relação exclui a Telefônica

Projeção digital da Atento

Com o objetivo de lançar as bases para um crescimento mais forte e lucrativo no médio prazo, durante 2019 a Atento alavancou sua marca para fazer avanços significativos em serviços de última geração.

Para isso, continuou a aumentar suas competências digitais globais, com base nos ativos no Brasil e EMEA: Análise, IA consultoria de CX, RPA. O Brasil continua liderando esses crescimentos, graças ao seu departamento de Transformação de Processos de Negócios e ao acordo estratégico assinado em 2019 com a T-Systems para a prestação de serviços de data center no país.

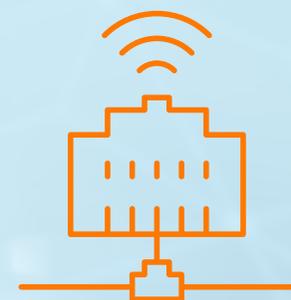
Ao longo do ano, acelerou as vendas para clientes nativos e outros setores de rápido crescimento; um terço das vendas são desses clientes.

Além disso, metade das novas vendas obtidas durante o ano foi proveniente de serviços de última geração: voz de alto crescimento, multicanal integrado e automação do back-office.

Centro de EFICIÊNCIA E TRANSFORMAÇÃO

Um dos marcos que reforçaram a sua oferta de valor para a automação dos processos de experiência do cliente foi o lançamento, em junho, de um Centro de Eficiência e Transformação (CET) na Espanha.

O primeiro projeto desenvolvido pelo CET foi a formação de 50 pessoas em programação em tecnologias de RPA (Blueprism e UiPath). Para implementar este processo de formação, a Atento contou com o apoio da Generation Spain, uma organização independente e sem fins lucrativos, promovida pela McKinsey & Company.



Processo comercial

A diversificação da carteira de clientes para serviços, setores e regiões com maior crescimento é inserida na Agenda de Mudança e é o resultado de um grande esforço de prospecção comercial, no qual as seguintes etapas são seguidas:

- 1 O diretor comercial e sua equipe global definem o “que” trabalhar em cada período, de acordo com a estratégia do grupo.
- 2 A equipe comercial local trabalha com a área de Business Intelligence, que trata do mapeamento da concorrência.
- 3 O Comitê Regional orienta os países a desenvolver novas soluções de valor agregado, criar soluções para identificar novos clientes e definir os principais clientes a serem conquistados com base em suas receitas e rentabilidade.



Principais marcos comerciais por países (1)

Brasil

- Redefinição de um grande número de operações
- Conquista de 10 novos clientes de diversos setores da economia
- Devolução de programas de baixa lucratividade com empresas de telecomunicações
- Reformulação e criação de algumas áreas, entre elas, a consultoria de CX, LUI (Language User Interface) e uma voltada para o desenvolvimento de soluções digitais.

EMEA

Espanha

- Serviço de Atenção ao Cliente Vodafone – Migração dos agentes de Jaén dedicados à Telefônica para a Vodafone, com elevado grau de satisfação dos clientes e colaboradores, e alcançando objetivos de rentabilidade. Crescimento no Marrocos com margens incrementais.
- Serviço de Atendimento ao Cliente Europcar e desenvolvimento de negócio com suas subsidiárias Goldcar e Ueeqo (Car-Sharing) – Realização de um serviço multilíngue, em que apoiamos os mercados francês e espanhol.
- A manutenção como único fornecedor dos Serviços de Atendimento ao Cliente Repsol e Repsol Energía y Gás após a fusão e aquisição da última.

América

Argentina

- Crescimento dos serviços para Afluenta, Astrazeneca Arg, Brightstar Arg, Brother, Banco Chaco, Glamit, Increase, Novatium, Papelera del Plata
- Licitação de serviços teleoperacionais por três anos
- Aliança estratégica com a Novatium para prestar serviço de suporte ao Correo Argentino nas eleições presidenciais
- BGaming Argentina: primeiro serviço de Treinamento Contínuo para a Boldt, empresa especializada no desenvolvimento de tecnologias e sistemas aplicados

Colômbia

- Novo modelo de captação de clientes de concorrentes de Mercado (portabilidade)
- Abertura de atendimento via WhatsApp
- Abertura de canal de atendimento por bot próprio, GuiaBot
- Reconhecimento por parte da Telefônica como a melhor aliada durante 2019 em todas as operações do Canal Digital
- Bancolombia: A renovação contratual de SUFI e Coletivos pelo segundo ano consecutivo como únicos.

Principais marcos comerciais por países (II)

Chile

- Crescimento de novos clientes com novas ofertas
- Obtenção de novos serviços com BCI, Falabella
- Incorporação do novo logotipo HDI.

México

- O crescimento estabelecido na cota comercial é superado em mais de 72%.
- Fortalecimento e aprimoramento da equipe comercial, alcançando uma conversão de pipeline de 15%.
- Início de serviços com clientes-chave de tecnologia/disruptor, como DiDi e Samsung.

Uruguai

- Implementação de novos serviços de back office no BBVA e renegociação de preços de Contribuição para o seu posicionamento como o banco com o NPS mais bem posicionado do mercado.
- Aquisição do novo cliente Santa Rosa.

Peru

- Primeiro cliente nativo digital: Beat com atendimento regional
- Primeiro cliente de saúde: Auna
- Primeiro cliente de transporte: Nissan.

CAM

- Melhor BPO de vendas do Banco Agrícola, por superar as metas de extrafinanciamento, fortalecer o contact center e obter resultados históricos no serviço de retenção de cartões de crédito
- Implementação da linha de Atendimento da Amway Mexico T2
- Venda das filiais da Telefônica CAM e TIGO.
- Manutenção do volume com o novo comprador Millicom.

Oferta inovadora

Para prestar um serviço de qualidade, de acordo com as necessidades de um cliente cada vez mais digital, e para melhorar continuamente sua oferta, a Atento implementou uma cultura de inovação que se traduz na criação da Direção de Produtos, Transformação e Inovação Global, atribuída no Brasil.

O esforço realizado ao longo do exercício de 2019 foi compensado em 2020 com a obtenção do certificado ISO 56002, o que mostra que a empresa está alinhada com as práticas recomendadas mundiais em gestão da inovação. É a primeira vez que uma empresa do setor de relacionamento com o cliente recebe esse selo em nível global.

Satisfação do cliente

Para saber o grau de satisfação do cliente, a Atento realiza anualmente uma pesquisa de satisfação nos diferentes países. Como em anos anteriores, em 2019, não houve qualquer multa relacionada ao não cumprimento de regulamentos e leis relacionadas ao fornecimento de produtos e serviços.

419-1

Satisfação dos clientes por países

País	Número de inquiridos	Número de respostas	Meta 2018 70%	Meta 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%
Estados Unidos	9	4	44%	23%
Geral	1.151	768	67%	70%



Reconhecimentos

Em 2019, a Atento ganhou diversos prêmios de colaboração por seu trabalho com diferentes clientes em várias regiões.

Além disso, foi reconhecida no Brasil como uma das Fornecedoras de BPO da Década no prêmio “Campeões da Década” promovido pela Consumidor Moderno, publicação líder na área de relacionamento com o cliente do Grupo Padrão. A revista também premiou Dimitrius Oliveira, Diretor Regional da Atento Brasil, que foi reconhecido como um dos Líderes da Década no Relacionamento com o Cliente.

Prêmios de colaboração com os clientes



Associação Brasileira de Marketing Direto

Prêmio ABEMD Plata – Práticas Recomendadas de Marketing Direto no Brasil na categoria call center em colaboração com a Cielo



Instituto Mexicano de Teleservicio

Prêmios de Práticas Recomendadas de CRM no México

- Ouro para a Melhor Estratégia de Cobrança em colaboração com a Stelo
- Prata para a Melhor Estratégia de CX no Setor BPO
- Bronze para a Melhor Estratégia Multicanal/Omnicanal em BPO



Contact Center Hub

Platinum Contact Center Awards

- “Melhor Experiência do Cliente do Setor de seguros” na Espanha
- Melhor Experiência do Cliente no setor de Energia com a Repsol



Prêmio Relatório Bancário 2019 no Brasil

- Categoria Customer Experience

418-1

Proteção de dados

A Atento protege os dados dos clientes de acordo com a lei. Em 2019, 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.



Desafios para o futuro

Olhando para o futuro, a empresa espera continuar aumentando sua carteira de clientes em um ambiente pós-COVID, focando esse crescimento nos setores mais interessantes para o futuro: Born Digital Companies e e-commerce

- ✓ Recuperação de receita de cliente existente
- ✓ Promoção de recursos de última geração e serviços digitais
- ✓ Plano de Transformação Telefônica 2020

Compromisso com a nossa equipe de trabalho

A Atento incentiva o compromisso de seus mais de 149.000 colaboradores com um ambiente profissional estimulante, onde prevaleçam o respeito, a promoção do trabalho em equipe e o orgulho de pertencer. Graças aos seus esforços contínuos em inovação, capacitação e melhoria das condições de trabalho, foi reconhecida em 2019 pelo Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar no Mundo e como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar na América Latina.

											LATAM list	Global list	
2019									X			12º	21º
2018	*			*		X			X	*	*	17º	X
2017								X				25º	X
2016								X	X			16º	16º
2015								X				17º	16º
2014												20º	17º
2013												21º	21º
2012												22º	X
2011												34º	21º
2010				X									
2009		X											
2008													
2007													
2006													

Emprego

102-8

Os profissionais são a chave do atendimento ao cliente da Atento. Em 2019, essa equipe era composta por 149.129 colaboradores (ante 153.038 no ano anterior), que desenvolveram suas atividades no Brasil (53,3%), região da América (38,5%), EMEA (8,2%) e área corporativa.

401-1

Durante 2019, a Atento manteve o compromisso com a estabilidade do emprego, o que se reflete em um alto percentual de contratações permanentes (87,2%).

Para atrair os melhores talentos, a empresa organiza de maneira eficaz a jornada de trabalho, atendendo tanto às exigências do mercado quanto às necessidades de seus funcionários. Daí que 59,78% trabalhem em tempo parcial.



Funcionários da Atento por países

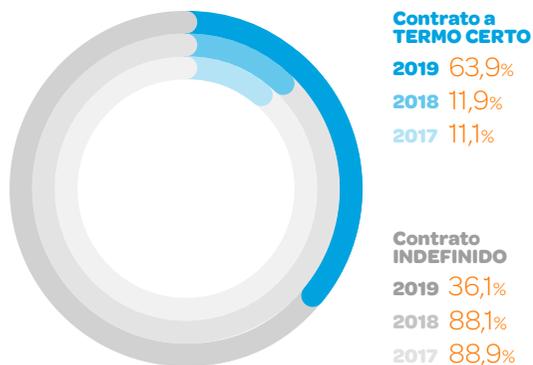
País	2019	2018	2017
Brasil (*)	79.430	81.158	78.015
América	57.357	60.463	63.191
• Argentina	7.227	7.947	7.376
• Uruguai	193	207	233
• Colômbia	8.843	8.742	9.809
• Chile	5.524	5.902	5.438
• Estados Unidos	408,25	512	732
• Porto Rico	620	455	739
• México	17.323	17.128	18.409
• Peru	12.303	14.550	15.515
• CAM (**)	4.916	5.020	4.940
EMEA	12.267	11.345	10.534
Espanha	7.751	7.815	8.036
Filial Colômbia	3.570	2.713	1.815
Filial Marrocos	946	817	683
Corporativo	75	72	77
Total	149.129	153.038	151.817

* Inclui R Brasil e Interfile

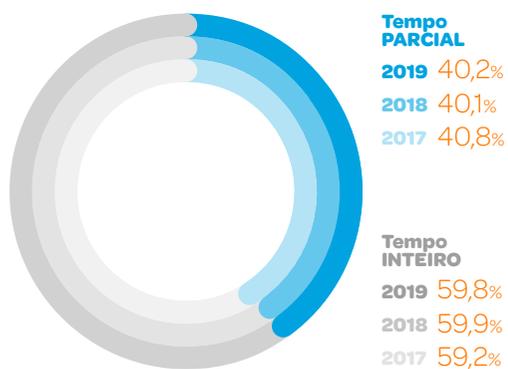
** Inclui Costa Rica, Nicarágua e Panamá

• A chave para os serviços prestados pela Atento está em sua equipe, de mais de 149.000 funcionários de diferentes nacionalidades em 2019

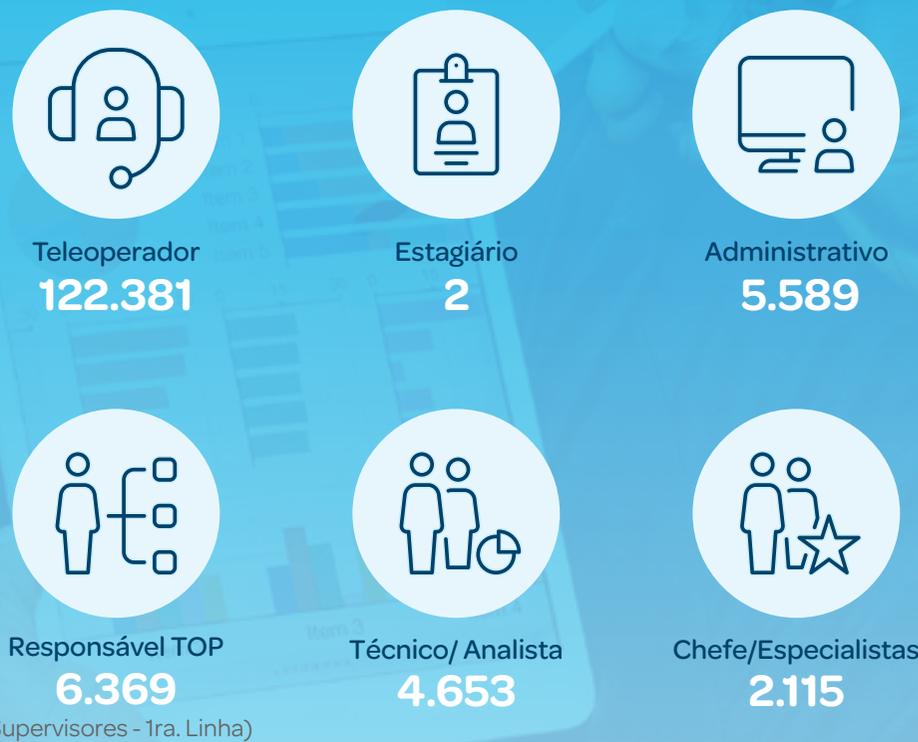
Distribuição por tempo de contrato



Distribuição por tipo de contrato (% de dias de trabalho e completos)



Distribuição por categoria profissional



Novas contratações por país, gênero e faixa etária (1)

401-1

	Brasil	México	Argentina	Chile	Peru	Colômbia	Espanha	Espanha Filial. Colômbia	Espanha Filial. Marrocos	TOTAL GERAL
Feminino	28.406	8.366	814	1.531	10.080	4.906	2.035	2.902	113	60.930
Menos de 21	7.309	1.708	46	60	3.020	1.046	97	788	10	14.421
Entre 21 e 25	8.295	3.010	196	330	3.729	1.975	276	1.230	26	19.775
Entre 26 e 35	8.057	2.423	338	692	2.514	1.497	562	740	47	17.419
Entre 36 e 45	3.347	820	191	317	670	340	625	140	17	6.591
Entre 46 e 55	1.129	359	35	112	128	46	364	4	12	2.231
Mais de 55	269	46	8	20	19	2	111		1	493
Masculino	15.108	10.657	612	1.231	6.199	3.493	1.131	2.601	245	43.109
Menos de 21	3.524	2.019	42	34	1.453	647	103	691	16	8.775
Entre 21 e 25	4.883	3.909	135	260	2.581	1.482	192	1.181	52	15.425
Entre 26 e 35	4.463	3.315	250	620	1.769	1.104	379	664	107	13.290
Entre 36 e 45	1.569	981	155	218	352	220	287	63	46	4.053
Entre 46 e 55	529	355	23	77	43	35	154	2	22	1.286
Mais de 55	140	78	7	22	1	5	16		2	280
Total geral	43.514	19.023	1.426	2.762	16.279	8.399	3.166	5.503	358	104.039
% Feminino	65%	44%	57%	55%	62%	58%	64%	53%	32%	59%
% Masculino	35%	56%	43%	45%	38%	42%	36%	47%	68%	41%

Novas contratações por país, gênero e faixa etária (II)

401-1

	Guatemala	El Salvador	Costa Rica	Nicarágua	Panamá	Porto Rico	Uruguai	EUA	Corporativo	TOTAL GERAL
Feminino	508	467	95	17	106	329	47	197	11	60.930
Menos de 21	81	129	8	1	25	53	7	33		14.421
Entre 21 e 25	195	212	26	9	48	134	20	62	2	19.775
Entre 26 e 35	181	116	42	6	31	85	15	68	5	17.419
Entre 36 e 45	44	9	10	1	2	31	5	19	3	6.591
Entre 46 e 55	5		8			21		7	1	2.231
Mais de 55	2	1	1			5		8		493
Masculino	842	497	72	24	46	175	14	144	18	43.109
Menos de 21	76	108	7		8	37		10		8.775
Entre 21 e 25	316	235	27	13	23	71	6	57	2	15.425
Entre 26 e 35	328	131	29	10	15	45	8	46	7	13.290
Entre 36 e 45	96	15	8	1		15		23	4	4.053
Entre 46 e 55	22	8	1			6		6	3	1.286
Mais de 55	4					1		2	2	280
Total geral	1.350	964	167	41	152	504	61	341	29	104.039
% Feminino	38%	48%	57%	41%	70%	65%	77%	58%	38%	59%
% Masculino	62%	52%	43%	59%	30%	35%	23%	42%	62%	41%

Rotação por país, gênero e faixa etária (1)

	Brasil	México	Argentina	Chile	Peru	Colômbia	Espanha	Espanha Filial. Colômbia	Espanha Filial. Marrocos	TOTAL GERAL
Feminino	34.546	7.456	965	1.985	7.872	5.081	2.566	2.697	150	65.670
Menos de 21	4.761	1.166	29	66	1.756	624	78	518	8	9.299
Entre 21 e 25	10.772	2.776	241	402	3.180	2.221	256	1.205	24	22.011
Entre 26 e 35	11.708	2.418	524	851	2.207	1.776	709	806	69	21.929
Entre 36 e 45	4.931	735	133	436	581	388	883	158	36	8.470
Entre 46 e 55	1.760	301	31	170	126	68	467	9	11	2.991
Mais de 55	614	60	7	60	22	4	173	1	2	970
Masculino	17.954	9.209	732	1.537	4.781	3.651	1.303	2.191	282	44.479
Menos de 21	2.141	1.408	20	31	806	422	84	376	18	5.558
Entre 21 e 25	6.025	3.526	172	318	2.007	1.600	202	1.079	41	15.979
Entre 26 e 35	6.321	3.032	425	784	1.538	1.308	429	665	136	15.818
Entre 36 e 45	2.425	862	98	278	363	277	376	68	64	5.117
Entre 46 e 55	802	299	17	94	63	40	179	3	20	1.599
Mais de 55	240	82		32	4	4	33		3	408
Total geral	52.500	16.665	1.697	3.522	12.653	8.732	3.869	4.888	432	110.149
% Feminino	66%	45%	57%	56%	62%	58%	66%	55%	35%	60%
% Masculino	34%	55%	43%	44%	38%	42%	34%	45%	65%	40%

Rotação por país, gênero e faixa etária (II)

	Guatemala	El Salvador	Costa Rica	Nicarágua	Panamá	Porto Rico	Uruguai	Usa	Corporativo	TOTAL GERAL
Feminino	835	719	42	66	48	276	36	306	24	65.670
Menos de 21	89	130	6		10	25	1	32		9.299
Entre 21 e 25	328	327	7	17	21	114	15	104	1	22.011
Entre 26 e 35	326	237	28	36	16	74	15	116	13	21.929
Entre 36 e 45	71	22	1	13	1	40	4	28	9	8.470
Entre 46 e 55	14	2				17	1	13	1	2.991
Mais de 55	7	1				6		13		970
Masculino	1.471	708	68	50	53	221	24	214	30	44.479
Menos de 21	107	98			3	27		17		5.558
Entre 21 e 25	487	307	17	13	23	92	10	57	3	15.979
Entre 26 e 35	639	263	37	29	23	71	12	97	9	15.818
Entre 36 e 45	197	18	12	7	4	23	2	30	13	5.117
Entre 46 e 55	37	22	2	1		5		11	4	1.599
Mais de 55	4					3		2	1	408
Total geral	2.306	1.427	110	116	101	497	60	520	54	110.149
% Feminino	36%	50%	38%	57%	48%	56%	60%	59%	44%	60%
% Masculino	64%	50%	62%	43%	52%	44%	40%	41%	56%	40%

Diversidade

102-8

Os funcionários da Atento são dominados pela juventude e pelo multiculturalismo, com um percentual de 55,8% de funcionários com menos de 30 anos, e a promoção constante de equipes locais para conseguir maior aproximação e motivar a força de trabalho.

As mulheres são a maioria na Atento e representam 63,98%, enquanto os restantes 36,02% são homens

Além disso, entre os funcionários, podem encontrar-se pessoas pertencentes a grupos vulneráveis ou

minoritários, assim como pessoas com deficiência, perfeitamente integradas na organização.

202-2



Mais de 50	Menos de 30	Entre 30 e 50
2019 5,6%	2019 55,5%	2019 38,4%
2018 4,7%	2018 56,5%	2018 38,8%
2017 5,1%	2017 58,5%	2017 36,4%



HOMENS	MULHERES
2019 36,1%	2019 63,9%
2018 35,2%	2018 64,8%
2017 35,5%	2017 64,5%

O quadro da Atento é dominado pela multiculturalidade e juventude, com uma porcentagem de pessoas menor de 30 anos em torno de 55,8%

Proporção de executivos seniores contratados a partir da comunidade local

País	2019	2018
Brasil	21,52%	97%
América		
• Argentina	0	98%
• Uruguai	0	100%
• Colômbia	0	98%
• Chile	0	89%
• México	28,57%	100%
• Peru	3 executivos locais	96,35%
		75%
• CAM	0	Esse percentual era da Guatemala e El Salvador
EMEA		
Espanha	100%	100%
Filial Colômbia	100%	1%
Filial Marrocos	100%	100%

“Nossa gente é nosso futuro”

Com a segurança de que “*nossa gente é nosso futuro*”, a Atento conta com uma ampla gama de programas locais e globais inspirados nos cinco valores que constituem a cultura corporativa da Atento: Integridade, Orientação ao Cliente, One Team, Accountability e Agilidade.

Sob esse prisma, a empresa identifica talentos, externos e internos, cria planos de desenvolvimento individualizados e elabora programas de incentivo que, em conjunto com iniciativas motivacionais, alinham o desenvolvimento profissional de seus colaboradores às metas do negócio.

PRIMEIRA PROMOÇÃO de consultores de tecnologia RPA

Para acelerar a transformação do negócio e continuar a oferecer a melhor e mais inovadora experiência do cliente para as empresas, a Atento treinou 46 agentes de relacionamento com o cliente em consultoria e programação de tecnologia RPA (Robotic Process Automation, por sua sigla em inglês).

O treinamento desses agentes consistiu em uma fase teórica de 8 semanas (280 horas presenciais) em programação em tecnologia UiPath e Blueprism; e um estágio de 12 semanas em que puderam aplicar essas novas competências, realizando projetos para melhorar a eficiência dos processos internos da Atento ou dos clientes da empresa. Atualmente, muitos deles já estão elaborando e executando projetos de automação para importantes multinacionais.

Este projeto está no Centro de Eficiência e Transformação da Atento, localizado na Espanha, uma iniciativa que evidencia o firme compromisso da empresa em valorizar o talento interno da organização.

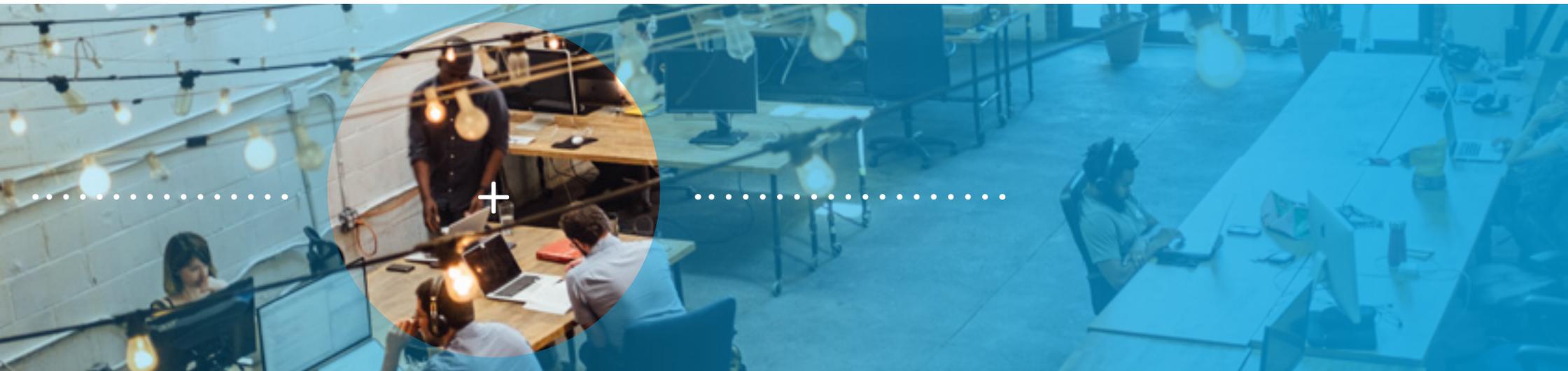
PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO profissional, gestão de talentos

404-2

A Atento possui diversos programas e iniciativas de desenvolvimento profissional, entre os quais se destacam:

404-3

- Programa de Boas-Vindas – Atento Experience: Programa orientado a facilitar a adaptação de novos colaboradores na Atento ou a uma nova função para que possam fazer contribuições positivas para a organização.
- Atento Universidade de Líderes: Sua missão é modelar uma cultura de liderança tangível e compartilhada por toda a organização, alinhar essa cultura à estratégia da empresa e vinculá-la aos resultados do negócio. Esse programa também serve para promover a agenda de transformação da Atento.
- Programa Expertos Formadores; visa atender às necessidades de treinamento da empresa por meio da implantação de treinamentos ministrados por colaboradores qualificados em formato digital e no ambiente de trabalho, com expertise em determinados temas alinhados à natureza do negócio e às necessidades já identificadas. Isso incentiva o networking e o estabelecimento de vínculos entre pessoas de diferentes áreas e grupos profissionais, e fortalece a rede de formadores,
- Programas de capacitação e desenvolvimento: 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.



Cada país, por sua vez, desenvolve diferentes programas de desenvolvimento de seus profissionais que atendem às necessidades de formação da empresa e de seus colaboradores, às vezes com a ajuda de parceiros externos.

Entre outros programas inovadores, destacam-se o brasileiro “Gestão Atento em Foco”, que amplia a comunicação entre líderes e suas equipes e que, em 2019, registrou mais de 15.000 acessos ao canal do programa e mais de 1.100 encontros para compartilhamento de conteúdo que foi classificado como “muito importante” por 90% dos usuários.

Outros programas também foram desenvolvidos no México: “Semillero de Talentos”, “Academia de gestores”, “Coaching para supervisores” e “Certificado de Formadores”, entre outros.

Na CAM, foi implementada uma plataforma digital de formação e/ou reforços on-line. Durante o exercício, mais de 100 colaboradores foram certificados nos programas de treinamento interno (Atlas, Atento I, Atento II e Formador a Formadores). Além disso, foram implementados formatos digitais para coletar as informações digitais de todos os candidatos.

Na Espanha, foram realizados diversos programas de promoção da liderança que incluíram a formulação e a implementação de planos de desenvolvimento individual: programas direcionados aos grupos de Executive Leaders, Top Managers, Middle Managers e Coordenadores, que aumentaram a eficácia de sua liderança a partir do autoconhecimento e forneceram uma visão mais global do negócio da Atento para poder colaborar com outras equipes.

No âmbito do processo de transformação digital da empresa, foi também realizado na Espanha um Programa de Transformação Digital, com o apoio de um partner especializado (ICEMD, Instituto de la Economía Digital de ESIC), pioneiro e referência na formação de competências digitais, na geração de talentos e no acompanhamento de empresas na transformação digital.

Por sua vez, a filial colombiana continua promovendo o “Proyecto Escalada”, que visa proporcionar aos funcionários novas oportunidades de Crescimento Laboral dentro da empresa.

No total, durante o ano de 2019, foram ministradas na Atento 64 milhões de horas de treinamento, das quais 59,7 milhões correspondem ao pessoal de Operações e 4,3 milhões à estrutura.

Horas de treinamento

	Operações	Estrutura	Total
2017	8.423.317	118.591	8.541.907
2018	60.883.170	3.678.335	64.561.505
2019	59.707.766	4.295.420	64.003.186

Horas de capacitação anual por categoria

Região	País	Operações	Estrutura	Total
Brasil	Brasil	53.759.693	4.247.087	58.006.780
México	México	2.064.751	3.532	2.068.283
	Total EUA&NS	302.210	9.331	311.541
	Porto Rico	91.682	121	91.803
EUA&NS	El Salvador	103.614	1.333	104.947
	Guatemala	57.788	7.768	65.556
	USA	49.126	109	49.235
	Total Região Sul	2.949.807	23.512	2.973.319
	Argentina & Uruguai	271.165	9.647	280.812
Região Sul	Chile	293.034	2.409	295.443
	Peru	1.139.736	3.733	1.143.469
	Colômbia	1.245.872	7.723	1.253.595
Espanha	Espanha	631.305	11.958	643.263
ATENTO		59.707.766	4.295.420	64.003.186

HORAS de treinamento
64.003.186
2019

HORAS sem on-line BR
21.738.727
2019

Sem horas de treinamento on-line BR

Região	País	Operações	Estrutura	Total
Brasil	Brasil	14.491.864	1.250.457	15.742.321
México	México	2.064.751	3.532	2.068.283
	Total EUA&NS	302.210	9.331	311.541
	Porto Rico	91.682	121	91.803
EUA&NS	El Salvador	103.614	1.333	104.947
	Guatemala	57.788	7.768	65.556
	USA	49.126	109	49.235
	Total Região Sul	2.949.807	23.512	2.973.319
	Argentina & Uruguai	271.165	9.647	280.812
Região Sul	Chile	293.034	2.409	295.443
	Peru	1.139.736	3.733	1.143.469
	Colômbia	1.245.872	7.723	1.253.595
Espanha	Espanha	631.305	11.958	643.263
ATENTO		20.439.937	1.298.790	21.738.727

Respeito pela legalidade e negociação coletiva

102-41

402-1

403-1

O respeito pela legalidade e a confiança mútua regem as relações da Atento com seus funcionários. A empresa segue as normas trabalhistas de cada país, respeita a liberdade de associação de todos os trabalhadores e reconhece e incentiva a negociação coletiva. Como empresa responsável, não permite qualquer forma de trabalho forçado ou obrigatório e não aceita ou consente com nenhuma forma de trabalho infantil.

Os convênios coletivos da Atento têm validade de um a três anos e são negociados com os principais sindicatos de cada país. Em geral, incluem acordos sobre remuneração, salário mínimo, complementos salariais, horas extras, benefícios, prêmios e invalidez parcial.

Em 31 de dezembro de 2019, mantinha convênios coletivos em vigor em seis países: Argentina, Brasil, Chile, Uruguai, México e Espanha. Entre os acordos de maior destaque do exercício, destacam-se os seguintes:

- Brasil: aumento salarial de 6,5% para todos os funcionários sediados em São Paulo e Rio de Janeiro.
- México: reajuste salarial de 4,7% para todos os funcionários do acordo coletivo.
- Espanha: rege-se pelo acordo coletivo das empresas de centros de contato, que se renova automaticamente a cada ano.

Quando ocorrem mudanças operacionais significativas, elas são comunicadas aos trabalhadores com antecedência adequada. Esses prazos variam de uma semana a 30 dias nos diferentes países e não são incluídos em seus respectivos convênios coletivos, exceto no caso da Espanha, onde o Acordo Coletivo do Contact Center estabelece um período de aviso prévio de uma ou duas semanas dependendo do caso.



Compensação Total

201-3

Para reter seus funcionários e manter sua motivação, a Atento desenvolveu um Modelo de Compensação Total que inclui remuneração, benefícios sociais, equilíbrio trabalho/vida, desempenho e reconhecimentos, desenvolvimento e oportunidades de carreira.

Os principais pilares desse modelo 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.

Retribuições aos funcionários

(em milhares de dólares americanos)	2019	2018	2017
Salários	946.752	1.024.094	1.076.810
Seguridade social	120.353	130.161	131.268
Contribuições para aposentadorias complementares	2.972	2.840	2.861
Benefícios por demissão	36.065	26.510	33.744
Outras despesas em benefícios	194.889	181.576	184.137
TOTAL	1.301.031	1.365.181	1.429.076

Atento desenvolveu um Modelo de Compensação Total para reter seus funcionários e manter sua motivação



A empresa oferece uma série de incentivos, que se somam ao salário base, alinhados à 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.

Prestações sociais

401-2

401-3

201-3

Os funcionários da Atento se beneficiam de uma cobertura social que se realiza de acordo com as disposições da legislação 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.

O quadro mostra alguns dos benefícios por país, embora seja importante observar que as prestações podem ou não se aplicar geralmente a todas as categorias.

Benefícios sociais por país

401-2

Brasil

- Seguro de vida.
- Seguro de saúde:
- Planos de previdência privada.
- Assistência dental.
- Bônus de transporte.
- Vale/cupom refeição.

AMÉRICA

Argentina

- Seguro de vida.

Chile

- 30 benefícios à disposição de todos os colaboradores, ao nível das celebrações e atividades, reconhecimento, família, crescimento e desenvolvimento, e outros benefícios.

Colômbia

- Descontos especiais em atividades sociais e familiares por meio de alianças estratégicas.
- Benefícios para funcionários com necessidades especiais.

Uruguai

- Banco de Seguros del Estado (BSE) obrigatório.
- Cobertura Médica FONASA.

Os funcionários da Atento desfrutam de diferentes coberturas e benefícios sociais, diferentes em cada país

México

- Seguro de vida e seguro médico para determinadas categorias.
- Aguinaldo (bônus fim de ano).
- Férias.
- Bônus de férias.
- Ajuda ao transporte.
- Vale-alimentação.
- Fundo de poupança.
- Compensação variável.

Peru

- Férias.
- Bônus.
- Salários adicionais.
- Contribuição para Essalud.

CAM

- Seguro médico e de vida, remuneração pelo cumprimento de objetivos; vale-refeição, cinema, supermercado como prêmios pela participação em atividades motivacionais.
- Transporte para funcionários dos períodos noturno e de madrugada.
- Capacitações ou seminários gratuitos para treinamento profissional ou novos conhecimentos em matéria trabalhista.
- Sistema de saúde empresarial.

EMEA

Filial Marrocos

- Cobertura de invalidez ou deficiência; Licença maternidade: esses benefícios sociais são para todos os funcionários.
- Seguro de vida: somente o coletivo da Estrutura se beneficia.

Espanha

- Seguro de vida (Benefício para Diretores e Gerentes).
- Seguro médico (Benefício para Diretores, Gerentes, Chefes, Responsáveis pelo Negócio).
- Cobertura para invalidez ou deficiência (Benefício para Diretores e Gerentes).
- Veículo da empresa para Diretor Geral.
- Vale-refeição (Benefício para Gerentes, Chefes, Responsáveis pelo Negócio, Supervisores, Técnicos e Administrativos de estrutura).

Filial Colômbia

- Associação e contribuição da Entidade promotora de saúde.
- Associação e contribuição para fundo de pensões e desemprego.
- Associação e seguro de riscos laborais.
- Associação e contribuições para o fundo de compensação, entre outros.

Avaliação dos funcionários

A Atento realiza uma avaliação anual de seus funcionários, na qual se analisa o desempenho, as competências e a avaliação do potencial do funcionário (diretor, gerentes e líderes). Os aspectos a seguir são levados em consideração:

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

Esta avaliação pode envolver revisões salariais, iniciativas de formação e estudo das possibilidades de mobilidade. Também serve para fomentar os planos de treinamento, sucessão e desenvolvimento para configurá-los e alinhá-los às necessidades de cada grupo e da empresa.



MANAGEMENT REVIEW



Desenvolvimento



Reconhecimento



Plano Individual de Desenvolvimento



Treinamento



Mobilidade



Iniciativas de melhoria



Revisão salarial



Promoções

404-3

A avaliação anual de seus funcionários pode envolver revisões salariais, iniciativas de formação e estudo das possibilidades de mobilidade

PORCENTAGEM DE FUNCIONÁRIOS QUE RECEBEM avaliações anuais de desempenho e desenvolvimento profissional (1)

Em%	Brasil		Argentina		Uruguai		Colômbia	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Entre 21 e 25 anos	5456	10068	6	13	2	2	81	40
Entre 26 e 35 anos	5466	13188	89	100	3	5	98	63
Entre 36 e 45 anos	1621	6142	70	66	0	4	13	7
Entre 46 e 55	560	2609	13	22	0	0	3	0
Acima de 55 anos	272	1105	1	1	0	0	0	1
Menos de 21 anos	895	2071	0	0	0	0	0	0
TOTAL	14270	35183	179	202	5	11	195	111
PORCENTAGEM SOBRE O TOTAL	29%	71%	2,59%	2,78%	2,59%	5,70%	64%	36%

404-3

PORCENTAGEM DE FUNCIONÁRIOS QUE RECEBEM avaliações anuais de desempenho e desenvolvimento profissional (1)

En número	Chile		EUA e Porto Rico		México		CAM		Peru		Espanha		Filial Marrocos		Filial Colômbia	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Entre 21 e 25 anos	4	3	39	45	2	2	1	1	17	8	39	45	0	0	784	793
Entre 26 e 35 anos	42	32	358	723	124	65	19	5	148	84	358	723	5	0	527	646
Entre 36 e 45 anos	52	57	767	2063	81	51	14	9	118	82	767	2063	5	6	70	156
Entre 46 e 55	11	23	436	1774	24	9	7	3	31	14	436	1774	5	1	5	25
Acima de 55 anos	5	4	87	549	1	1	0	0	1	1	87	549	0	0		1
Menos de 21 anos	0	0	8	5	0	0	0	0	-	-	8	5	0	0	370	387
TOTAL	114	119	1695	5159	232	128	41	18	315	189	1695	5159	15	7	1756	2008
PORCENTAGEM SOBRE O TOTAL	48,9%	51,1%	24,73%	75,27%	64%	36%	1,51%	1,18%	62%	38%	24,73%	75,27%	68%	32%	47%	53%

Medidas para evitar a rotatividade (1)

Brasil

- Pesquisas de clima organizacional e nível de compromisso.
- Pesquisa Great Place to Work.
- Pesquisa de Compromisso Interno e Cultura.
- Oficina de compromisso on-line para criar uma cultura de prestação de contas para 460 líderes.
- Programa de Reconhecimento para aumentar o nível de consciência da liderança.
- Café + Ideias: 7 cafés da manhã com o Diretor Regional para abordar a estratégia da empresa, em que participaram mais de 130 convidados para este momento de proximidade e compromisso.
- Análise das manifestações e do plano de ação do Provedor de Justiça em relação às áreas ofensivas da empresa.
- Ações motivacionais e campanhas por meio do Rally para que todos os funcionários mantenham o clima (datas especiais, concursos, ações de reconhecimento aos funcionários).

AMÉRICA

Argentina e Uruguai

- Análise salarial anual para medir a equidade e a competitividade.
- Benefícios de medicamentos pré-pagos para o grupo familiar primário (cônjuge e filhos) de pessoal fora do convênio.
- Seguro de vida adicional de 24 salários para funcionários fora do convênio.
- Atento Wellness.
- Tempo de trabalho reduzido para mães até ao primeiro ano da vida do bebê.
- Home office 1 dia por semana.
- Férias móveis começando em qualquer dia da semana.
- Horário de entrada flexível.
- 1 dia de folga nas férias de inverno para os 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 check up médico.
- 6 dias adicionais de estudo, conforme concedido pela Lei de Contratos de Trabalho.
- 2 dias de licença para mudança.
- Licença por adoção.
- 2 jornadas reduzidas nos meses de inverno e verão.
- Portal de benefícios para funcionários Pontos Max.
- Benefícios em lojas aderentes.
- Pesquisas internas como fonte de recrutamento na cobertura de vagas de supervisão e cargos estruturais.

Medidas para evitar a rotatividade (II)

CAM

- Excelente ambiente de trabalho.
- Infraestrutura de vanguarda.
- Cultura organizacional inclusiva, inovadora, dinâmica e divertida.
- Oferta de trabalho competitiva.
- Estabilidade laboral.
- Flexibilidade de horários.
- Benefícios adicionais aos da lei: seguro de vida e despesas médicas em uma porcentagem da força de trabalho.
- Alianças-convênios de descontos e preços especiais no comércio, estabelecimentos de diversão em família, supermercados, restaurantes, confeitarias, serviços de saúde, escolas de idiomas e universidades, entre outros.
- Equilíbrio de vida: Flexibilidade de horários para estudos ou para atender a compromissos familiares.
- Programa de atividades motivacionais e iniciativas de RSC, com dinâmicas variadas para a participação de todos os colaboradores.

- Capacitação constante (interna e externa) e desenvolvimento da equipe.
- Oportunidade de crescimento profissional.
- Programa de reconhecimento, incentivos e prêmios por desempenho.
- Sistema empresarial de saúde para atendimento primário e emergências, medicina geral, campanhas de prevenção de doenças, congressos e feiras de saúde, exames laboratoriais e referências médicas de especialidades e radiografias, dispensário de medicamentos genéricos e kit de primeiros socorros.
- Instalações modernas e adequadas com áreas de descanso e lazer, corredores amplos, refeitório etc.
- Pagamento pontual da força de trabalho (cumprimento de datas estabelecidas).
- Comunicação eficaz: política de portas abertas de canal denúncias.
- Pesquisas internas para medir a satisfação no trabalho.
- Focus groups.

Colômbia

- Redefinição dos perfis de acordo com as necessidades específicas de operação e postos de trabalho; implementação de métodos preditivos para evitar a rotatividade precoce (Quantum Talent).
- Investimentos no talento humano.
- Quadros de Honra: estratégia de reconhecimento aos melhores funcionários.
- Atento a la excelencia: evento de reconhecimento e incentivo econômico por seu trabalho adequado.
- Focus Group: estratégia grupal para evitar erros.
- Aventúrate con Atento: concurso de fidelização e retenção de pessoal.
- Atividades massivas para promover o bem-estar e um sentimento de pertencer.
- Monitoramento Operacional do comportamento do indicador: por meio de pesquisas de aposentadoria.
- Retenção do pessoal: flexibilidade diante de causas que podem levar à rotação e à participação em projetos.
- Realocação de pessoal.

Medidas para evitar a rotatividade (III)

Chile

- Execução de um plano para evitar rotação precoce liderada pela Área de Recrutamento e Seleção.

México

- Plano anual de Motivação 2019: ações que favorecem o ambiente de trabalho, o desenvolvimento, o reconhecimento e o altruísmo dos colaboradores.
- Dinâmicas em operação: atividades em operação para melhorar os indicadores operacionais, incluindo absenteísmo e rotação.
- Reforço do plano de motivação: comunicação reforçada do plano de motivação com a implementação de um número de celular na Telefônica. Além disso, foi aberta uma seção em Sowi para que as pessoas também possam consultar as atividades deste meio.
- Planos de trabalho com supervisores de alta rotação.
- Oficina de gestão de pessoas.
- Focus group: exercício realizado para identificar áreas de oportunidade e problemas.

Peru

- Novo modelo de incentivos para assessores e supervisores do BBVA e de toda a Telefônica.
- Eventos esportivos de lazer.
- FERIA Atento Club: acesso a benefícios exclusivos e especiais para todos os funcionários da Atento.
- Ações de reconhecimento "Atento ao seu Esforço" para avaliar o esforço e o compromisso.
- Desenvolvimento de eventos e atividades para premiar o cumprimento dos objetivos e reforçar o senso de equipe.

EMEA

Espanha

- Ações de reconhecimento: iniciativas como "The Wall of Fame" em quem os melhores agentes e coordenadores do mês ou "Os melhores da Atento" são publicados em todas as centrais.
- Ações motivacionais voltadas para a melhoria do ambiente de trabalho, com comemorações, gamificações e jogos para promover a coesão das equipes, entre outros.
- Plano de Treinamento Contínuo implementado em todos os nossos sites anualmente.
- Flexibilidade para conciliar a vida familiar, com medidas diferenciadas como mudanças de rotações, jornadas, recuperações etc.

Filial Colômbia

- Garantia de perfil em relação aos requisitos, horários e responsabilidades
- Novos canais de comunicação.

Igualdade de oportunidades, diferenças salariais

202-1

405-1

406-1



A Atento promove um ambiente de trabalho livre de discriminação de raça, cor, sexo, religião, opiniões políticas, nacionalidade de origem ou extração social, de acordo com os princípios do Pacto Global das Nações Unidas, do qual faz parte.

No âmbito de gênero, torna-se efetiva a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres em sua política de remuneração e incentivos e promoção interna. Nesse sentido, cabe destacar que as mulheres ocupam 25% do Comitê Diretivo (dois cargos de oito).

Paralelamente, desenvolve campanhas de conscientização entre seus colaboradores para abordar a igualdade de gênero, a violência contra a mulher e o envolvimento dos homens na igualdade real.

Por países, destaca-se, na Espanha, a assinatura de um Plano de Igualdade entre Homens e Mulheres no país em 2019. A partir de um diagnóstico inicial, foram estabelecidos os objetivos de efetivação da igualdade, as medidas e as ações positivas necessárias para atingir os objetivos enunciados, um calendário de implantação e as pessoas ou grupos responsáveis por sua realização, além do acompanhamento de todas as ações contempladas. Entre elas, destaca-se a criação da figura do Responsável pela Igualdade de Tratamento e Oportunidades na empresa.

No caso do Brasil, o compromisso empresarial com a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres se refletiu na assinatura dos 7 Princípios para o Empoderamento das Mulheres da ONU Mulheres, o Movimento Mulher 360 e adesão à Coalizão Empresarial pelo Fim da Violência contra Mulheres e Meninas.

Na Argentina, graças ao seu trabalho em prol da igualdade real entre as mulheres, a Atento foi considerada, em 2019, uma das Melhores Empresas para Trabalhar para Mulheres pela Great Place to Work®, segundo pesquisas realizadas em agosto de 2018.

Apenas o Brasil registrou denúncias no âmbito de igualdade e não discriminação (278) em 2019. Entre elas, 139 foram casos de discriminação; 76 casos foram examinados e mediados pelo Provedor de Justiça com recomendações como medidas disciplinares, comentários e capacitação comportamental; 25 casos foram encerrados devido a dados insuficientes; 2 foram redirecionados e um enviado para à Direção. Atualmente, há 35 casos em andamento.

406-1

Relação salarial entre gêneros

405-2

País	2019	2018	2017
Relação média entre o salário base das mulheres relativamente ao dos homens	89	91	96,77
Relação entre o salário inicial detalhado por gênero e o salário mínimo local em locais onde são desenvolvidas operações importantes	M: 6,16% H: 6,16%	M: 8,27% H: 8,27%	M: 13,58% H: 30,95%

MEDIDAS TOMADAS PARA PROMOVER a igualdade de tratamento e oportunidades entre mulheres e homens

Brasil

- Campanhas para promover a igualdade de gênero, prevenir a violência sexista e envolver os homens na igualdade real por meio de conferências, oficinas, painéis.

AMÉRICA

Argentina e Uruguai

- Campanha de comunicação “Setembro para a Mulher”, com o objetivo de apoiar e encorajar as mulheres da Atento que assumem o seu “desafio” todos os dias.

Colômbia

- No âmbito do programa Atenção Integral à Mulher Atento (AIMA), foi dada atenção ao gênero masculino com o programa Masculinidades.
- Atento Diverso para promover o bom tratamento da comunidade LGBT+.

Chile

- Campanha de comunicação interna “Queremos uma empresa livre desses selos”.

México

- Comunicação de vagas disponíveis com mensagens de igualdade de gênero.
- Acompanhamento da política de Diversidade, Equidade de Gênero e Igualdade na contratação de profissionais.

Peru

- Avaliação de todas as promoções por um comitê misto.
- Publicações com linguagem inclusiva.
- Campanhas contra a violência contra a mulher e o assédio sexual.
- Procedimento de denúncias de assédio.
- Política de diversidade e igualdade.
- E-learning de diversidade e inclusão.
- Manual de comunicações inclusivas.

CAM

- Políticas de não discriminação, diversidade e igualdade de gênero.

EMEA

Espanha

- Assinatura do Plano de Igualdade.
- Nomeação do Responsável pela Igualdade de Tratamento e Oportunidades na empresa.
- Procedimentos padronizados: objetivos de seleção e promoção levando em consideração a perspectiva de gênero e monitorando-os.
- Manual de utilização de linguagem não sexista na revisão de documentos.
- Seleção de pessoal de ambos os sexos em todos os grupos.
- Realização de um estudo salarial por posto de trabalho, no qual se analisa a média salarial de mulheres e homens.
- Medidas de conciliação entre vida pessoal e profissional entre os homens da força de trabalho.
- Comemoração do Dia Internacional pela Eliminação da Violência contra a Mulher.

Filial Colômbia

- Manutenção de uma cultura de igualdade de tratamento, sem diferenciação de gênero.

Número de funcionários com alguma deficiência

Brasil	307
América	
Argentina	0
Uruguai	0
Colômbia	12
Chile	66 (de média)
México	-
Peru	16
CAM	7
EMEA	
Espanha	237
- Filial Marrocos	2
- Filial Colômbia	0
CORPORATIVO	
TOTAL	

405-1

Conciliação da vida laboral e familiar

A empresa favorece a conciliação da vida profissional e familiar e garante a não discriminação por motivos de maternidade, obrigações familiares ou situação socioeconômica. Prova disso é que todos os funcionários com direito à licença-maternidade ou paternidade desfrutaram dela e que, em quase todos os países, mais de 90% retornaram após a licença.

401-3

Licença parental

(en porcentaje)	Nº de funcionários com direito à licença		Nº de funcionários que exercem seu direito		Nº de funcionários que retornaram depois da licença		% reincorporações	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Brasil	276	2340	276	3062	276	3062	100%	100%
América								
Argentina	0	224	0	224	0	221	-	100%
Uruguai	0	4	0	4	0	4	-	100%
Colômbia	94	271	94	271	94	271	100%	100%
Chile	55	270	55	270	55	270	100%	100%
México	82	285	82	285	78	212	95,1%	74,4%
Peru	173	314	173	314	171	249	99%	79%
CAM	41	146	41	146	41	146	100%	100%
EMEA								
Espanha	31	96	31	96	40	35	93,6%	77,1%
- Suc. Marrocos	43	20	43	20	43	15	100%	5%
- Suc. Colômbia	12	66	12	66	12	66	100%	100%

Saúde e segurança

Na Atento, não existem profissões com risco grave de doença, embora se considere que os funcionários dedicados à Unidade de Técnicos de Campo e os funcionários de manutenção estão mais sujeitos a sofrer acidentes.

A taxa de absenteísmo em 2019 ficou em 6,98% face a 6,20% em 2018.

Para preservar a segurança de todos, são realizadas diversas campanhas de comunicação relacionadas à saúde e ao bem-estar. Algumas delas são de caráter global (uma por trimestre) relacionadas à alimentação saudável, à prática de atividade física e doação de sangue, entre outros.

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

Satisfação dos funcionários

Os funcionários da Atento participam anualmente da pesquisa “Great Place to Work”, realizada pelo Great Place to Work Institute, que reflete a percepção dos funcionários sobre seu ambiente de trabalho e permite a comparação com outras empresas.

Como resultado desta pesquisa, a Atento foi novamente reconhecida em 2019 como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar no Mundo, sendo a única empresa do setor que participa deste ranking. Também foi reconhecida pelo nono ano consecutivo como uma das 25 Melhores Multinacionais da América Latina pela Great Place to Work®.

Além disso, renovou o certificado Top Employer, concedido pelo instituto CRF (Fundação de Pesquisa Corporativa) da Espanha e do Brasil, que reconhece os melhores empregadores pela qualidade das condições que desenvolvem para seus funcionários e por promover o desenvolvimento de talentos em todos os níveis.

Porém, conforme detalhado na tabela, algumas reclamações trabalhistas foram recebidas por parte dos funcionários por meio de canais formais referentes a demissões, condições gerais de trabalho etc.

403-2

403-3

403-4



Número de reclamações por práticas trabalhistas apresentadas em canais formais

Brasil	1.529
América	
Argentina y Uruguai	0
Colômbia	28
Chile	528 (pessoas auditadas pela Direção do Trabalho)
México	Canal de denúncias 82 Autoridade: 557
Peru	40
CAM, Estados Unidos e Porto Rico	62
EMEA	
Espanha	3
- Filial Marrocos	0
- Filial Colômbia	14

Compromisso social

A atividade da Atento gera progresso econômico nas comunidades em que atua e contribui para o bem-estar dos mais desfavorecidos por meio de programas de ação social. Funcionários, fornecedores locais, financiadores, investidores e a sociedade em geral, por meio do pagamento de impostos, se beneficiam de seu crescimento. As oportunidades de emprego oferecidas aos mais jovens são especialmente notáveis.

Geração de riqueza

201-1

Em 2019, o valor distribuído à sociedade pela Atento foi de US\$ 1.480 milhões, distribuído entre seus grupos de interesse. Nesse montante, destacam-se os mais de US\$ 1.301 milhão distribuídos entre seus quase 150.000 trabalhadores, que incluem não só salários, mas também pagamentos e remunerações variáveis, seguro médico e outros benefícios sociais.

Valor gerado, retido e distribuído para a sociedade

(em milhões de dólares)	2019	2018
Valor econômico gerado		
Total de receitas consolidadas (vendas + outras receitas)	1.707,3	1.818,2
Valor econômico distribuído à sociedade	1.480	1.490
Funcionários	1.301	1.365,2
Fornecedores	74,9	70,8
Acionistas (dividendo pago no exercício)	0	
Sociedade - Administrações Públicas (impostos sobre as receitas)	36,2	13,4
Fornecedores de capital (despesas financeiras)	68	45,6
VALOR ECONÔMICO RETIDO	227,3	328,2

Programas de ação social e emprego

413-1

413-2

As iniciativas sociais da Atento baseiam-se na escuta das necessidades dos diferentes grupos e no empenho de seus colaboradores, que participam de maneira voluntária.

Alguns são de natureza global, como o programa de voluntariado “Vozes que Ajudam”, o de inserção social “Atentos ao Futuro” e o “Global Community Month”. Outras, são iniciativas locais, que geralmente partem dos próprios funcionários e respondem às necessidades específicas de cada área.

PROGRAMAS GLOBAIS:



‘Vozes que ajudam’

Programa de voluntariado da Atento, por meio do qual os voluntários da Atento participam de diversas ações sociais, incluindo maratonas benéficas em colaboração com fundações e instituições sem fins lucrativos, arrecadação de alimentos etc. Sua participação nestes eventos aumenta a motivação das pessoas e o seu senso de pertencer à empresa.



‘Global Community Month’

Realizado entre setembro e outubro, os 150.000 funcionários da Atento se reuniram sob o lema “Vamos fazer algo extraordinário juntos” para contribuir com diversas instituições sociais por meio de atividades relacionadas à cultura, educação, recuperação de espaços públicos, doações e ações de reflorestamento.



‘Atentos ao futuro’

Plano de inserção profissional para jovens socialmente desfavorecidos e grupos em risco de exclusão. É um programa de capacitação técnica gratuito ministrado por trabalhadores da Atento. Graças a esta iniciativa, dois objetivos são alcançados: por um lado, oferecer aos alunos a oportunidade de encontrar um emprego, às vezes na própria empresa, e, por outro, motivar os colaboradores que os treinam.



Na Argentina, oferece um programa de treinamento de 27 horas em comunicação, atendimento ao cliente, marketing, informática (Word e Excel) e busca de empregos. A Atento escolhe escolas de ensino médio públicas próximas à área onde atua por meio do concurso “Inscreva sua escola, forneça materiais, instalações e merenda”. Recompense os voluntários com nosso programa “Pontos máximos”.

No Brasil, é voltado para pessoas entre 18 e 29 anos e aborda temas como comunicação, matemática, cidadania, tecnologias da informação e empregabilidade. Há também um Atentos ao Futuro LGBT+ e um Gerando Falcões.

Na Colômbia, os programas de inclusão social são voltados para o primeiro emprego, deficiência, população LGBT+ e afrodescendentes.

INICIATIVAS
sociais e de emprego por país (1)



BRASIL

- **Programa ‘Sou Voluntário’**
Seu principal objetivo é envolver seus colaboradores na prática de ações voluntárias, como campanhas de arrecadação específica, ações de qualificação profissional para pessoas em situação de vulnerabilidade social e também ações de preservação do meio ambiente. Ao longo de 2019, foram 17 ações voluntárias que geriram 115 colaboradores voluntários, interagindo com 26 instituições, impactando 29.797 pessoas.
- **Reflorestamento do Bosque Atlântico**
Doação de mil mudas para o reflorestamento da Mata Atlântica.
- **Oficina #AgoraVAi**
Iniciativa que reuniu várias empresas para formar 50 transexuais/transgêneros, a fim de ajudá-los a entrar no mercado de trabalho. A Atento participou da organização de todo o evento, além de produzir conteúdo e arte para o evento, disponibilizar funcionários voluntários para capacitação em questões jurídicas, e de recrutamento e seleção.
- **Dia Mundial da Limpeza**
Iniciativa global realizada no Brasil pela Limpa Brasil, cujo objetivo é promover a mobilização de voluntários para a limpeza e revitalização de suas comunidades, parques, praças e locais públicos.



ARGENTINA

- **“Un Sol para los Chicos” (Um Sol para as Crianças)**
Funcionários voluntários da Atento responderam às solicitações de arrecadação de fundos para o programa “Um Sol para as Crianças”, a mais importante campanha realizada pela organização internacional na Argentina em favor de crianças e adolescentes. Em 2019, foram arrecadados US\$ 243.100 milhões.
- **Maratón Nacional de Lectura (Maratona Nacional de Leitura)**
Há 16 anos, a Atento convida mais de mil escolas do país a participarem da Maratona Nacional de Leitura organizada pela Fundación Leer. Além disso, em 2019, um grupo de voluntários compartilhou a leitura com crianças em tratamento no Hospital Garrahan da Cidade de Buenos Aires.



PERU

- **Liga contra el cáncer**
Coleta de doações monetárias.
- **Ponle Corazón**
Coleta de doações monetárias para prevenção do câncer.
- **AtentoLAB Solidario**
Concurso de iniciativas sociais em que os colaboradores propõem o projeto e a comunidade com a qual irão trabalhar.

INICIATIVAS sociais e de emprego por país (II)



CHILE

- Súper Solidarios**
Programa de voluntariado em que os funcionários da Atento doaram tempo livre para organizar e fazer toda a logística de compra e entrega do café da manhã para moradores de rua. A cada inscrição registrada, foi entregue um gift card para comprar os insumos (chá, café, sanduíche nos Supermercados Jumbo e/ou Santa Isabel) que corresponderia a oito cafés da manhã. No total, a Atento entregou US\$ 180.000 em gift cards, o que corresponde a um total de 72 cafés da manhã entregues com uma participação média de 10 pessoas por café da manhã.



COLÔMBIA

- Programa de vínculo laboral responsável**
Com o objetivo de facilitar a contratação de pessoas sem experiência profissional e com deficiência, para garantir as competências exigidas pelos nossos diversos clientes, foi estabelecido o programa de relação de trabalho responsável com centros de formação técnica para o trabalho. Este programa visa facilitar o emprego de pessoas em condições de vulnerabilidade (deficiência, mães chefes de família, jovens etc.).
- Doação 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**



MÉXICO

- Colaboração para promover o emprego**
Existe um convênio de colaboração com algumas agências governamentais e organizações sem fins lucrativos nos grupos mais vulneráveis: Fundación FORGE; Servicio Nacional del Empleo; serviços municipais de emprego de Toluca, Santiago Tianguistenco e Tenancingo, e bolsa de emprego de Cuautitlán Izcalli, México, Tepetzotlán e Huehuetoca.
- Reflorestamento na Sierra de Guadalupe**
Reflorestamento do parque ecológico Sierra de Guadalupe no Estado do México, plantando mais de 400 árvores com a participação de um grupo de 50 voluntários do Atento site Arboledas.



CAM

- Comemoração do Dia da Família**
Atividade no Centro de Saúde para Idosos, em que foram entregues presentes, doces, surpresas e a quebra de piñatas.
- Visita a Hospitais e Centros médicos infantis**
Visitas a crianças internadas e sala de espera em hospitais pediátricos nacionais e o Centro Médico em que tratam crianças com câncer. Entrega de brinquedos, merendas, doces, presentes e livros para colorir.
- Juguetón 2019**
Arrecadação de brinquedos com contribuição dos colaboradores, e entrega às comunidades, hospitais, Centros de Saúde e igrejas, acompanhados de doces, piñatas e merendas.

INICIATIVAS sociais e de emprego por país (III)



CAM (continuação)

- **Teletón**
Arrecadação monetária para doação concedida à fundação em programa de TV ao vivo. Uma parte é a contribuição dos colaboradores e outra da empresa.
- **Doação de livros**
Campanha de doação de livros com contribuições de colaboradores, posteriormente entregues ao projeto de criação de bibliotecas em Centros de Estudos Públicos, com recursos limitados e em áreas de risco.
- **Emprego para jovens**
Programa de horas sociais ou estágios profissionais para alunos em vias de conclusão do ensino secundário e superior.
- Oportunidade de primeiro emprego para recém-formados ou sem experiência profissional anterior.
- **Emprego para deficientes e idosos**
Inserção profissional para pessoas com deficiência e oportunidades de emprego para idosos em idade de aposentadoria que desejam continuar trabalhando.
- **#RetoLagoAmatitlán:**
Limpeza de algumas áreas com maior risco de contaminação, na reserva natural El Lago de Amatitlán.
- **Reflorestamento:**
Plantação de árvores em parceria com prefeituras municipais para o cuidado e a conservação do meio ambiente e da flora nacional.



ESPANHA

- **Proyecto Discatel da Associação Espanhola de Especialistas no Relacionamento com Clientes**
O objetivo é promover a diversidade e a inserção das pessoas com deficiência no mundo do trabalho com igualdade de oportunidades.
- **Campanha de doação de sangue**
Foram doadas 275 unidades de sangue.
- **Arrecadação solidária de material escolar**
- **Colaboração com a Associação ANDAH**
O dinheiro foi arrecadado por meio de várias iniciativas para ajudar crianças com transtorno de déficit de atenção e/ou hiperatividade.

FILIAL COLÔMBIA

- **Jornada de doação de sangue à comunidade local**
- **Entrega de artigos de higiene para idosos**
- **Entrega de kit escolares**

FILIAL MARROCOS

- **Voluntariado para crianças com necessidades especiais**
Em colaboração com a ONG Cooperación Internacional e a Fundación Atlético de Madrid, a Atento se ofereceu para ajudá-los no Projeto Clinic de Fútbol, que visa educar por meio do esporte. Os beneficiários foram crianças com necessidades especiais da Associação local "Niños del Paraíso".
- **Arrecadação de roupas de inverno**
Em colaboração com uma Associação local chamada "Basmat Amal", roupas de inverno (para todas as idades) foram arrecadadas para doar às pessoas mais desfavorecidas. Muitos dos funcionários se ofereceram para participar do processo.

Gerador do primeiro emprego

A Atento continuou a se destacar em 2019 como primeiro empregador, com diversos programas de estágios (não incluídos nos números anteriores) entre os quais se destaca a "Atentos ao futuro", que inclui jovens em situação de vulnerabilidade, além de outros grupos como mulheres em situação de dificuldade ou membros da comunidade LGTB.

Para tornar esses programas de emprego juvenil efetivos, alia-se a diversas instituições de treinamento e recrutamento de pessoal.

PARCERIAS com universidades e centros educacionais para favorecer o primeiro emprego

Brasil

- Associação com a Instituição Gerando Falcões, para capacitar 45 jovens em Técnicas de Atendimento ao Cliente, cujos currículos são encaminhados para a área de Seleção da Atento.

EMEA

Espanha

- Aliança com E.A.E. Business School.

AMÉRICA

CAM

- Alianças com universidades, escolas de idiomas e o Instituto de formação profissional.

México

É mantido um convênio de colaboração com as instituições de ensino mais importantes do México, promovendo a inserção na vida profissional.

- CUDEC
- UNITEC
- Centro Universitario de Ixtlahuaca
- Universidad Tres Culturas
- UAEH Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
- UNIMEX PLANTEL IZCALLI E SATÉLITE
- UNIMEX PLANTEL IZCALLI E SATÉLITE
- UCMA - TEPEYAC PLANTEL IZCALLI
- FRANCO MEXICANA (CUAUTITLAN IZCALLI)
- UNIVERSIDAD DE CUAUTITLAN IZCALLI (UCI)
- TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES (TESCI) PLANTEL CUAUTITLAN IZCALLI
- ICEL PLANTEL CUAUTITLAN IZCALLI
- UVM PLANTEL LAGO DE GUADALUPE E COACALCO
- UNIVERSIDAD METROPOLITANA
- CREA
- CER
- UVNE
- UANE
- INSUCO
- CNCI
- CESCUIJUC
- UNES
- LINGUATEC (Escola de idiomas)
- ANGLOAMERICANO (Escola de idiomas)

Colômbia

- **Pessoas Estratégicas:** Centro de treinamento para trabalhar com programas específicos em operações de contact center
- **Departamento para a Prosperidade Social:** Entidade que lidera, entre outros, o programa de inclusão trabalhista na Colômbia por meio de alianças com empresas públicas e privadas, para erradicar a pobreza e melhorar a qualidade de vida.
- **ACDIVOCA:** Promovem iniciativas, entre outras, de empregabilidade que geram melhoria na qualidade de vida das comunidades
- **Serviço Nacional de Aprendizagem SENA:** Centro de treinamento para o trabalho que oferece capacitação gratuita em programas técnicos e tecnológicos, além de programas e projetos de empregabilidade e responsabilidade social.
- **Universidad Minuto de Dios:** Instituição de ensino superior, com projeção social para responder às necessidades de capacitação das populações mais vulneráveis.
- **ANDAP - Academia Nacional de Aprendizaje - Bogotá - Pereira:** Centro de capacitação técnica para o trabalho em programas de contact center.
- **Prefeituras:** Coordenam projetos de inclusão trabalhista para diferentes grupos populacionais (mulheres, deficientes, jovens, afrodescendentes).

Peru

- Aliança com o Grupo Educa-D – Universidade SISE para implementação da Academia Atento um programa gratuito de especialização em contact center voltado para jovens de baixa renda que não possuem experiência de trabalho.

Nossos fornecedores

O sucesso dos negócios da Atento depende em grande parte de sua capacidade de trabalhar com fornecedores que lhe permitam oferecer soluções para todo o ciclo de relacionamento com o cliente, especialmente com líderes do setor de tecnologia e telecomunicações. Em 2019, os gastos com fornecedores mantiveram-se praticamente estáveis em moeda constante (-0,6%), situando-se em 66,4 milhões de euros.

Provisões em 2019

	2019
Serviços subcontratados	16.044
Arrendamentos	15,097
Compras de materiais	3.061
Comunicações	13.718
Gastos com os sindicatos	1.951
Outros	16.556
TOTAL	6,427

O setor de BPO CRM está sujeito à introdução de novas tecnologias que permitem atender os clientes de maneira mais eficiente e lucrativa. Isto implica a necessidade de contratação de serviços e produtos de telecomunicações a um custo que permita sua rentabilidade, muitas vezes condicionado pela regulamentação de cada país e pela concorrência de mercado.

Qualquer processo de compra deve agregar valor ao negócio, antecipar a demanda, buscar oportunidades para reduzir o custo total e encontrar benefícios de escala e sinergias.



Política de compras

As compras de fornecedores são regidas pelos princípios éticos e econômicos estabelecidos na Política de Compras, nos Princípios e nos Protocolos de Ação da Atento.

A seleção de fornecedores é regida por três parâmetros: capacidade técnica e econômico-financeira do fornecedor, histórico de serviços e observância dos princípios da Atento.

A empresa deixa explícito em seus Princípios da Cadeia de Fornecimento na Norma Corporativa N-2 que os fornecedores devem aplicar princípios éticos semelhantes aos da Atento.

414-2

102-9

Princípios da cadeia de abastecimento

+ Não promoção ou inexistência de trabalho infantil.

+ Não promoção ou inexistência de trabalho forçado.

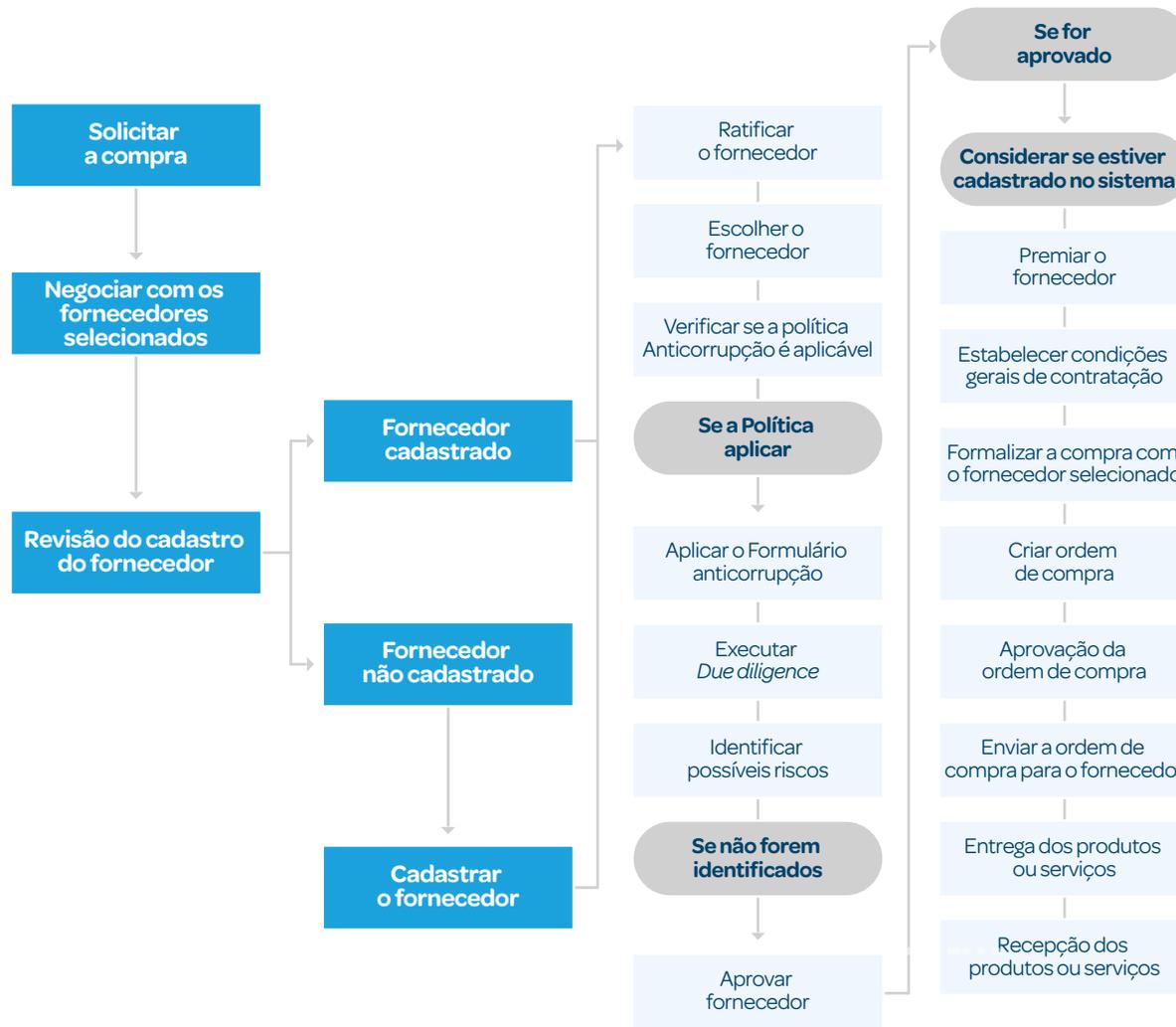
+ Inexistência de condições de risco no trabalho para a vida dos funcionários.

+ Inexistência de violência no trabalho.



Os Protocolos de Compras contemplam diferentes aspectos, como cumprimento da legislação ambiental, direito à liberdade de associação de seus trabalhadores, não discriminação no emprego e, rejeição da corrupção em todas as suas formas, o que garante a sustentabilidade do sistema de abastecimento.

Processo simplificado de compras



Todas as condições comerciais de contratação com fornecedores são especificadas e de cumprimento obrigatório das diretrizes relacionadas à segurança da informação, cuidado com o meio ambiente e segurança no trabalho.

Além disso, no Brasil, tanto para o registro simplificado quanto para a aprovação completa dos fornecedores, o "Termo de Compromisso do Fornecedor" é obrigatório para evitar corrupção quando os fornecedores representarem a Atento perante qualquer órgão governamental ou autoridade pública. Se alguma das questões desse termo for respondida com "SIM", a área de Gestão de Fornecedores solicita uma Due Diligence (fornecedor externo) com dados fiscais, sociais, financeiros etc., deste provedor, para uma análise de risco mais detalhada. Com essa análise em mãos, a área de Gestão de Fornecedores encaminha o documento para aprovação do Comitê de Conformidade local.

Durante o ano de 2019, 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.

408-1

409-1

Fornecedores locais

204-1

A empresa premia os fornecedores locais por adequarem sua oferta. A tabela mostra os gastos com fornecedores locais por país.

GASTOS com fornecedores locais

204-1

Brasil	Spend Global 2019 US\$ 427 milhões/Spend Brasil 2019 US\$ 281 milhões (O Brasil tem 65,8% do Spend Global)
América	
Argentina	Compras Atento US\$ 144.819.600/Compras Argentina US\$ 13.089.485
Uruguai	Compras Atento US\$ 144.819.600/Compras Uruguai US\$ 1.563.211
Colômbia	99,04%
Chile	99%
Estados Unidos e Porto Rico	-
México	(Gasto total de fornecedores US\$ 50,19 milhões/gasto de fornecedores locais US\$ 39,27 milhões)*100 127,80 NUSD
Peru	3% Fornecedores em Trujillo 97% Fornecedores em Lima/Callao
CAM	88,2%
EMEA	
Espanha	97%



Compromisso ambiental

O cuidado com o planeta é uma prioridade para a Atento. Por isso, utiliza tecnologias que ajudam a minimizar as emissões contaminantes, reduzir o consumo de recursos naturais, reciclar resíduos e aumentar a consciência ambiental de todos os funcionários. Em 2019, o Brasil tornou-se o epicentro da estratégia ambiental da Atento com um projeto que produziu excelentes resultados e que será gradualmente transferido para os demais países.

A Atento endossou os objetivos ambientais da Agenda 2030 das Nações Unidas, reduzindo seu impacto sobre o retorno tanto na elaboração de seus centros quanto no uso de suas instalações. Seu esforço está especialmente focado na redução do consumo de energia e de água.



Consumo de água em 2019 por país

303-1

Em metros cúbicos	2019
Brasil	412.394
América	
Argentina	39.500
Uruguai	1.214
Colômbia	63.710
Chile	28.752
Estados Unidos e Porto Rico	
México	13.300
Peru	65.829
CAM	37.207
EMEA	
Espanha	10.535
Filial Marrocos	4589
Filial Colômbia	865

Consumo energético em 2019 por país

302-1

Em Kw/h	Fontes renováveis	Fontes não renováveis
Brasil	33.060.972	57.656.415
América		
Argentina	N/A	574.372
Uruguai	N/A	229381
Colômbia	10.397.981	0
Chile	0	3.271.717
Estados Unidos y Porto Rico		
México	N/A	13,433,986
Peru	0	8,695,272
CAM	0	6,191,484
EMEA		
Espanha	1.176.859.78	8.796.528.22
Filial Marrocos	1.347.846	
Filial Colômbia	203.940	N/A

Projetos ambientais por país

Para reduzir o seu impacto no meio ambiente, a Atento segue as leis ambientais de cada país e certificou alguns centros de acordo com protocolos ou normas ambientais. É o caso dos centros de Atento e Callao, no Peru, que possuem o certificado ISO 140001 ou das sedes colombianas de Telares e Royal, que obtiveram o reconhecimento de Sistemas de Gestão Ambiental Nível III do programa de Gestão Ambiental Empresarial da Secretaria Distrital do Meio Ambiente. Por sua vez, no México, o centro Perinorte possui uma Licença Ambiental emitida pelo Governo do Estado, bem como um certificado de lixo referente à Disposição Final, para Edomex (SMAGEM/DGMIR/06/00008/2019) e CDMX.

Além disso, desenvolve programas ambientais em cada país, que incluem a conscientização dos funcionários.

Durante o exercício de 2019, a Atento não recebeu sanções administrativas ou judiciais relacionadas ao seu impacto sobre o meio ambiente em nenhum dos países em que está presente.

307-1

PROJETO AMBIENTAL no Brasil



Para dar mais um passo nessa estratégia, a Atento lançou um projeto ambiental específico no Brasil, que será transferido para outros países nos próximos anos após os seguintes resultados:

- ✓ Reduções significativas no consumo de água (6%) e energia (7%).
- ✓ Implementação de capacidades de reciclagem de água da chuva em todos os novos centros de trabalho.
- ✓ Substituição de 60.000 lâmpadas comuns por iluminação LED de baixo consumo.
- ✓ Redução de 70% de toalhas de papel com a instalação de secadores de mãos.
- ✓ Reutilização/reciclagem de 100% de resíduos eletrônicos.

PROGRAMAS AMBIENTAIS

Brasil

- Projeto ambiental integral
- Ações regulares de conscientização dos funcionários, incluindo a manutenção permanente de editais informativos sobre o consumo de água e energia e coleta seletiva

América

Argentina e Uruguai

- Campanha de conscientização para o Dia do Meio Ambiente
- Configurações de impressão frente e verso
- Sistema de hibernação de PCs
- Sensores de movimento em espaços comuns

Colômbia

- Programa de economia e uso eficiente de Água e Energia
- Programa de Gerenciamento Integral de Resíduos Sólidos na Atento
- Programa de Educação e Capacitação Ambiental, programa de economia uso eficiente de Água e Energia
- Programa de Educação e Capacitação Ambiental

Chile

- Instalação de três Pontos de Reciclagem em três sites da Atento. Dois pontos limpos foram instalados na Região Metropolitana e um na Região de Valparaíso.

México

- -

Peru

- Cursos de e-learning do sistema de gestão integrado
- Programa trimestral de divulgação e conscientização
- Mudança de contentores ecológicos nos sites de Ate e Callao

CAM

- "Atento ao seu mundo verde", que inclui iniciativas ambientais nas quais frequentemente incentiva e motiva o cuidado e a conservação do meio ambiente: iniciativas, mensagens e divulgação de conscientização

EMEA

Espanha

- Comemoração do Dia Mundial do Meio Ambiente com curso de fotografia com o tema "Sem poluição do ar: lugar favorito livre de contaminação"

ALIANÇAS ESTRATÉGICAS de promoção do cuidado com o meio ambiente

Brasil

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

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

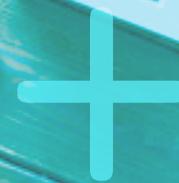
- ✓ Ministério da Produção (Produce) - Entidade competente na área do comércio interno
- ✓ Ministério do Meio Ambiente - Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos
- ✓ Município de Ate (separação de resíduos)
- ✓ Aldeias de Crianças SOS
- ✓ ANIQUEM

CAM: Guatemala e El Salvador

- ✓ Red Ecológica S.A.
- ✓ Defensores da Natureza
- ✓ Fundação Zoológica de El Salvador
- ✓ Funter

Sobre este relatório

Antecedentes e metodologia
 Estudo de materialidade
 Verificação externa
 Índice de conteúdo GRI



Antecedentes e metodologia



Este Relatório Integrado de 2019 contém as informações mais relevantes sobre o desempenho econômico, social e ambiental da Atento. Para montá-lo, foi seguido o Guia para a Elaboração do Relatório de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative (GRI), na versão padrão. Todos os temas discutidos são considerados relevantes pelo impacto gerado ou pela sua influência nos grupos de interesse, de acordo com o Estudo de Materialidade.

- 102-46
- 102-49
- 102-53
- 102-54

Perímetro

Este relatório detalha informações sobre todos os países e subsidiárias em que a Atento está localizada. Quando, por qualquer motivo, não houver dados para todos os países, isso é indicado no documento.

102-45

Todas as informações econômico-financeiras têm como base as Contas Anuais elaboradas pelo Conselho de Administração, revisadas pelo auditor e aprovadas pela Assembleia Geral de Acionistas.

102-48

As informações não financeiras provêm principalmente dos responsáveis de cada país e foi coordenada pelo responsável pela Comunicação Interna e Responsabilidade Social Corporativa

Todas as informações foram coordenadas pelo Departamento de Comunicação Interna e Responsabilidade Social Corporativa e aprovadas pela Alta Diretoria.

Comparabilidade

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

102-54

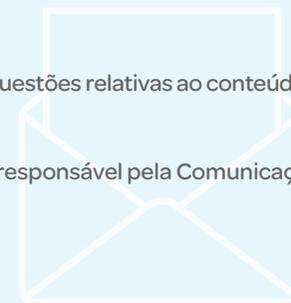
A Atento elabora relatórios de RSC desde 2008. A comparabilidade com relatórios anteriores pode ser diminuída pela exclusão de algum indicador de desempenho em aspectos não materiais para a empresa.

102-51 102-52

Contato

Para solicitar informações sobre questões relativas ao conteúdo, entre em contato com:

- Belén Montero García-Tenorio, responsável pela Comunicação Interna e RSC
- bmontero@atento.com



103-1

102-47

Estudo de materialidade

A Atento realizou um Estudo de Materialidade em 2016 para o incluir no seu Relatório de Sustentabilidade, atualizado com pesquisas dos grupos de interesse mais relevantes para a empresa (funcionários, clientes, investidores, sindicatos, fornecedores e agentes sociais), com uma revisão de fontes secundárias de informação (notícias setoriais e relatórios de empresas relacionadas ao setor de telefonia e call center) e com uma validação por parte dos diretores responsáveis pelas áreas envolvidas em questões de sustentabilidade.

Para incluir os temas mais relevantes neste Relatório Integrado, em 2020 foi atualizada a Matriz de Materialidade, com base em um mapa de 20 temas relevantes feito a partir da análise de fontes internas e externas de informação. Esses temas podem ser segmentados em seis aspectos: governança corporativa, recursos humanos, meio ambiente, negócio e sociedade.



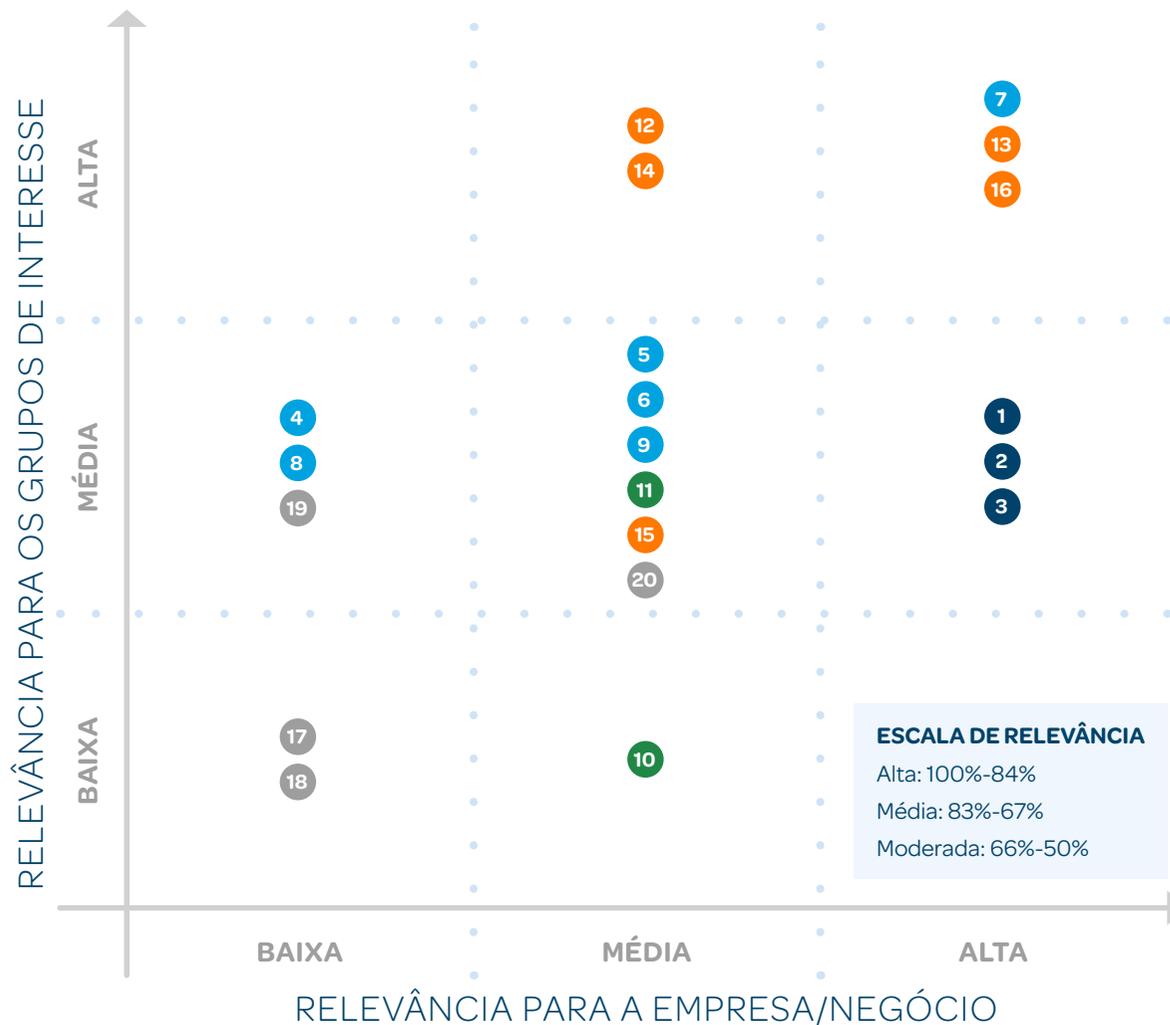
Aspecto material	Tema relevante
Governança corporativa	1 Luta contra a corrupção
	2 Qualidade da informação financeira e da RSC da Atento
	3 Mecanismos de compliance da Atento
	4 Oferta de desenvolvimento de carreira profissional
	5 Inclusão laboral de pessoas desfavorecidas
RH	6 Qualidade do emprego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

Para avaliar e classificar os temas relevantes, as opiniões dos diferentes grupos de interesse e a relevância para a própria empresa foram ponderadas de acordo com as opiniões expressas em 2018 e 2020.

A cada grupo de interesse foi atribuído um peso em função da importância que tem para o negócio da Atento, sendo os que têm maior peso, nesta ordem: clientes, funcionários e investidores/acionistas. Por sua vez, no estudo da relevância para a empresa, a opinião dos executivos da empresa tem sido priorizada em relação às fontes secundárias.

Como resultado desta avaliação, foi elaborada uma nova matriz de materialidade, que reflete que os temas mais relevantes são a segurança cibernética e a proteção de dados, a qualidade do serviço e a saúde e segurança dos funcionários da Atento.

Matriz de materialidade de temas relevantes: Matriz simbólica



Verificação externa

102-56



RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE DO RELATÓRIO INTEGRADO DE ATENTO 2019

O presente documento constitui o resultado da avaliação feita pela AUREN relativo as informações contidas no Relatório Integrado da ATENTO para o ano 2019. Este documento é um relatório de verificação com alcance exaustivo pelo GRI Estándares baseado em os procedimentos estabelecidos pelo GRI.

A verificação efetuada teve em conta a adequação do teor do Relatório os GRI Estándares e a realidade do conteúdo relativo à atividade da ATENTO durante o ano 2019, 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 2019 e os balanços fiscais publicados.

Com base nisto, foram retiradas as seguintes conclusões:

- O Relatório Integrado 2019 da ATENTO contém os teores básicos recomendados pelos GRI Estándares 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) dos GRI Estándares é apropriado.
- Não foram identificados qualquer indicio que possa sugerir que o Relatório contém erros ou que não tinha sido elaborado, em todos os temas materialmente relevantes, de acordo com os GRI Estándares.

Para todos os efeitos e para que assim conste,

SALA
LESEDUARTE
FRANCESC XAVIER
- 38511908H

Firmado digitalmente
por SALA LESEDUARTE -
FRANCESC XAVIER -
38511908H
Fecha: 2021.03.26
09:36:29 +01'00'

Em Barcelona, em 23 de Marzo de 2021

Xavier Sala
Parceira

AUREN CONSULTORES SP, S.L.P

Índice de conteúdo GRI

102-55



Para *Materiality Disclosures Services*, a GRI Services verificou se o índice GRI é claro e se as referências dos Conteúdos 102-40 a 102-49 correspondem às seções indicadas do relatório. O serviço foi realizado na versão em espanhol do relatório.

GRI 101: FUNDAMENTOS 2016

GRI 102: CONTEÚDO 2016

		Página	Comentário
102-1	Nome da organização	5	
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	5	
102-3	Localização da sede	5	
102-4	Localização das operações	5	
102-5	Propriedade e forma jurídica	5	
102-6	Mercados servidos	4	
102-7	Tamanho da organização	4, 56	

GRI 102: CONTEÚDO 2016		Página	Comentário
102-8	Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	69, 75	
102-9	Cadeia de fornecimento	101	
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecimento	7	
102-11	Princípio ou abordagem 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	7	
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	48	
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta	42	
102-17	Mecanismos de consultoria e preocupações éticas	43	
102-18	Estrutura de governança	38	
102-40	Lista de grupos de interesse	22	
102-41	Acordos de negociação coletiva	79	
102-42	Identificação e seleção de grupos de interesse	22	

GRI 102: CONTEÚDO 2016		Página	Comentário
102-43	Abordagens para a participação de grupos de interesse	22	
102-44	Principais questões e preocupações mencionadas	22	
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	107	
102-46	Definição do conteúdo dos relatórios e da cobertura do tema	107	
102-47	Lista dos temas materiais	108	
102-48	Correção da informação	107	
102-49	Mudanças na elaboração de relatórios	107	
102-50	Período coberto pelo relatório		Ano 2019
102-51	Data do último relatório		Dezembro de 2019
102-52	Ciclo de elaboração de relatórios	107	
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	107	
102-54	Declaração de preparação do relatório de acordo com as Normas GRI	107	
102-55	Índice de conteúdo GRI	111	
102-56	Verificação externa	110	

Aspectos materiais

Conteúdo	Descrição	Página	Comentário
GRI 200 DIMENSÃO ECONÔMICA			
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	108
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	94
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	94
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1	Valor econômico gerado e distribuído	94
	201-3	Obrigações do plano de benefícios definido e outros planos de aposentadoria	82
GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	108
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	75, 90
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	75, 90
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1	Proporção entre salário de categoria inicial padrão por sexo em relação ao salário mínimo local	90
	202-2	Proporção de executivos seniores contratados a partir da comunidade local	75

Conteúdo	Descrição	Página	Comentário
GRI 204: PRÁTICAS DE AQUISIÇÃO 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	108	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	100	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	100	
GRI 204: Práticas de aquisição 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	102	
GRI 205: ANTICORRUPÇÃO 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	108	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	47	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	47	
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1 Operações avaliadas para riscos relacionados à corrupção	47	
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos anticorrupção	47	
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	47	
GRI 206: CONCORRÊNCIA DESLEAL 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	108	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	50	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	50	
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais relacionadas à concorrência desleal e práticas monopolistas e contra a livre concorrência	50	

Conteúdo	Descrição	Página	Comentário
GRI 300 DIMENSÃO AMBIENTAL			
GRI 302: ENERGIA 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	108
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	103
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	103
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo energético dentro da organização	103
GRI 303: ÁGUA 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	108
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	103
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	103
GRI 303: Água 2016	303-1	Extração de água por fonte	103
GRI 307: CONFORMIDADE AMBIENTAL 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	108
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	103
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	103
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1	Cumprimento da legislação e regulamentação ambiental	104

Conteúdo	Descrição	Página	Comentário
GRI 400	DIMENSÃO SOCIAL		
GRI 401: EMPREGO 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	108
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	68
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	68
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações de funcionários e rotatividade de pessoal	69, 71, 72
	401-2	Benefícios para os funcionários em tempo integral que não são oferecidos a funcionários em tempo parcial ou temporários	82
	401-3	Licença parental	82, 92
GRI 402: RELAÇÕES TRABALHADORES-EMPRESA 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	108
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	79
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	79
GRI 402: Relações trabalhadores-empresa 2016	402-1	Prazos mínimos de aviso sobre mudanças operacionais	79

Conteúdo	Descrição	Página	Comentário
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	108
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	93
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	93
GRI 403: Saúde e Segurança no Trabalho 2016	403-1	Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança entre os trabalhadores e a empresa	79
	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	79
	403-4	Questões de saúde e segurança abordadas em acordos formais com sindicatos	79
GRI 404: TREINAMENTO E ENSINO 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	108
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	76
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	76
GRI 404: Treinamento e ensino 2016	404-2	Programas para melhorar as competências dos funcionários e programas de assistência na transição	76
	404-3	Porcentagem de funcionários que recebem avaliações regulares do desempenho e desenvolvimento profissional	76

Conteúdo	Descrição	Página	Comentário
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	108	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	90	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	90	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de gestão e entre os funcionários	90, 92	
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	108	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	45, 90	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	45, 90	
GRI 406: Não discriminação	406-1 Casos de discriminação e ações corretivas tomadas	46, 90	
GRI 407: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	108	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	45	
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	45	
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	46	

Conteúdo	Descrição	Página	Comentário
GRI 408: TRABALHO INFANTIL 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	108
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	45
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	45
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	46
GRI 409: TRABALHO FORÇADO OU COMPULSÓRIO 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	108
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	45
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	45
GRI 409: Trabalho forçado ou compulsório 2016	409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	46
GRI 411: DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	108
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	45
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	45
GRI 411: Direitos dos povos indígenas 2016	411-1	Casos de violação dos direitos dos povos indígenas	46

Conteúdo	Descrição	Página	Comentário
GRI 412: AVALIAÇÃO SOBRE DIREITOS HUMANOS 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	108
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	45
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	45
GRI 412: Avaliação sobre Direitos Humanos 2016	412-2	Treinamento de funcionários em políticas ou procedimentos sobre Direitos Humanos	46
	412-3	Acordos e contratos de investimento significativos com cláusulas sobre Direitos Humanos ou submetidos à avaliação de direitos humanos	46
GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	108
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	94
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	94
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1	Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programa de desenvolvimento	95
	413-2	Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	95

Conteúdo	Descrição	Página	Comentário
GRI 414: AVALIAÇÃO SOCIAL DOS FORNECEDORES 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	108
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	100
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	100
GRI 414: Avaliação social dos fornecedores 2016	414-1	Novos fornecedores que passaram nos filtros de seleção de acordo com critérios sociais	100
	414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecimento e medidas tomadas	100
GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	108
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	67
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	67
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1	Reclamações baseadas em violações da privacidade do cliente e na perda de dados do cliente	67
GRI 419: CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA 2016			
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	108
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	65
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	65
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1	Cumprimento de leis e normativas nos âmbitos social e econômico	65

Contato

Belén Montero García-Tenorio
Corporate Communication and Social Responsibility Manager
bmontero@atento.com

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

ATENTO
www.atento.com



2019 Relatório Integrado

Leading
Next Generation CX