

Atento reforça plano de ESG comprometido com a igualdade de oportunidades, promoção de talentos e preservação do meio ambiente

- A Atento assegura assim que seu compromisso com os pilares de ESG contribuirá para acelerar a recuperação e a sustentabilidade
- 60% do consumo energético da empresa já provém de fontes renováveis e seu objetivo é ser *Carbon Neutral* até 2030
- Pablo Sánchez ampliou suas responsabilidades na Atento e foi nomeado Diretor de ESG

Madrid, 21 de dezembro de 2021 – A Atento S.A. (NYSE: ATTO, “Atento” ou a “Empresa”), uma das cinco maiores provedoras mundiais e empresa líder em serviços de relacionamento com o cliente e outsourcing de processos de negócios (CRM / BPO) da América Latina, lança sua nova estratégia de ESG e o relatório ESG 2020. As siglas correspondem, respectivamente, a “Environmental, Social and Governance” (Meio Ambiente, Social e Governança).

A Atento é uma das cinco maiores provedoras mundiais de serviços de gestão do relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios. A empresa conta com cerca de 100 centros de atendimento ao cliente e mais de 140.000 funcionários no mundo todo. Suas atividades se estendem por 13 países de todo o mundo, entre os quais estão Espanha, México, Estados Unidos, Colômbia e Brasil. A Atento tem implementado uma estratégia de responsabilidade social corporativa no mundo todo desde 2007, uma vez que faz parte do DNA da multinacional ter um impacto positivo real sobre as comunidades em que atua.

A estratégia de ESG é fundamental para a Atento, pois já está demonstrado que um bom plano de ESG ajuda as empresas a garantirem seu futuro financeiro em termos de retorno e gestão de riscos e serve como referência com relação a como uma empresa administra seus riscos não financeiros, o que contribui para gerar confiança no mercado e maior valor para seus acionistas. Ou seja, o plano de ESG não afeta apenas o meio ambiente e os funcionários, mas também é um aspecto positivo para os clientes, fornecedores, acionistas e comunidades locais.

A Atento conta com uma estratégia de responsabilidade corporativa no mundo todo desde 2007, mas neste ano, no contexto de uma crise sanitária global, deu um passo definitivo na sua evolução. A Atento notou que os programas de ESG podem ajudar a mitigar o impacto negativo da crise gerada pela COVID-19, acelerar a recuperação, favorecer a inovação e reduzir os riscos frente a crises futuras. É por isso que escolheu este ano para renovar e reforçar seu compromisso.

No marco dessa aposta na responsabilidade social, governança e meio ambiente, Pablo Sánchez foi nomeado diretor de ESG, ampliando suas responsabilidades anteriores na empresa. Com esse movimento, a Atento renova e amplia seu compromisso com as pessoas, o meio ambiente e outros aspectos como segurança cibernética e transparência.

Os três pilares de ESG no plano da Atento

O plano de ESG de Atento inclui compromissos associados às três áreas. Embora a parte de *Governança* esteja intrinsecamente conectada com as outras duas que compõem a estratégia,

os pilares fundamentais da Atento são o compromisso com diversidade, igualdade e inclusão, assim como o impacto ambiental e o objetivo de ter um impacto positivo e fomentar a criação de um mundo e uma sociedade mais equitativos.

Do mesmo modo, na área de *Governança*, são reforçadas práticas tão relevantes quanto ética corporativa, auditorias, cumprimento das normas, proteção de dados e segurança cibernética, ou garantir transparência em suas operações.

Por outro lado, há muitos anos a Atento também tem implementado planos de carreira com ênfase na igualdade de oportunidades para seus funcionários no mundo todo. O novo plano de ESG está reforçando as ações para garantir que igualdade e inclusão sejam valores transmitidos às equipes e áreas em todos os níveis e de forma global na empresa, para que façam parte do DNA da organização. Nesse sentido, 65% da equipe na Atento são mulheres, que representam 53% dos cargos administrativos. Do mesmo modo, com interessantes planos de carreira e formação, 55% dos funcionários têm menos de 30 anos de idade, e atualmente 89,5% dos contratos já são permanentes.

Algumas das iniciativas de inclusão incluem “Atentos ao futuro”, um projeto de incorporação no mercado de trabalho para jovens em situação de vulnerabilidade social e grupos sob risco de exclusão, ou “Vozes que ajudam”, um programa de voluntariado da Atento.

Outra forma em que a Atento promove a inclusão é por meio do Atento@Home, que tem permitido que 71% dos funcionários trabalhem de forma remota a partir de qualquer lugar. Isso facilita a incorporação de talentos humanos específicos e adequados para atender às necessidades de seus clientes sem que sua localização seja uma barreira para acessar esses postos de trabalho. Em outras palavras, os processos de recrutamento e *onboarding* também podem ser realizados de forma remota, para que as pessoas não sejam excluídas devido ao seu local de residência.

“Na Atento estamos implementando uma cultura de inclusão e oferecendo oportunidades equitativas para todos os nossos funcionários. A diversidade nos permite ter diferentes pontos de vista para um mesmo problema ou decisão, enriquecendo assim o processo de tomada de decisões e o futuro da empresa,” afirma Pablo Sánchez, diretor de ESG da companhia.

O cuidado com o meio ambiente é outro pilar da estratégia da Atento. A empresa tem estabelecido objetivos de preservação ambiental para melhorar a gestão de resíduos, otimizar sua eficiência energética, promover uma economia circular e alcançar a neutralidade de carbono até o ano 2030. Esses objetivos são coerentes com a filosofia da empresa de gerar um impacto real positivo sobre o meio ambiente. Durante o exercício 2020 a Atento reduziu seu consumo de água em cerca de 26%, e aproximadamente 60% da energia consumida vem de fontes renováveis.

A visão de melhoria contínua que caracteriza as atividades da Atento estimula a empresa a renovar todos os anos seus objetivos e trabalhar constantemente com suas equipes para estabelecer metas realistas que continuem a impulsionar atividades sustentáveis e responsáveis com as pessoas e o meio ambiente.

Sobre a Atento

A Atento é uma das maiores provedoras de serviços de gestão de relacionamentos com clientes e terceirização de processos de negócios (“CRM BPO”) da América Latina, e está entre as cinco principais provedoras em nível global. A Atento também é uma provedora líder de serviços CRM/BPO nearshoring



para empresas que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa tem desenvolvido seu modelo de negócios em 13 países, está presente na Espanha, e conta com cerca de 150.000 funcionários. A Atento conta com mais de 400 clientes para os quais presta uma ampla gama de serviços CRM/BPO por meio de vários canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores como telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE). Em 2019, a Atento foi reconhecida pela 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. Em 2021, a Gartner reconheceu a empresa como líder no seu relatório 2021 Gartner Magic Quadrant. Para obter mais informações, acesse www.atento.com

Contatos para imprensa

Weber Shandwick

atentobrasil@webershandwick.com

Mariana Rezk - 3021-0200 | mrezk@webershandwick.com

Paula Boracini - (11) 98415-0314 | pboracini@webershandwick.com