

20  
20

Relatório ESG

+

+

+

+ + + + + +  
+ + + + + +  
+ + + + + +  
+ + + + + +  
+ + + + + +  
+ + + + + +

Atento

# Índice



<b>Palavras do nosso CEO</b>	<b>3</b>	<b>5. Social</b>	<b>41</b>
<b>1. Nós somos a Atento</b>	<b>4</b>	5.1. Uma resposta rápida e segura à COVID-19	43
1.1. Uma empresa com valor social	6	5.2. Somos uma equipe diversificada	47
1.2. Nossa cultura One Atento	9	5.3. Um bom lugar para trabalhar	53
<b>2. Pessoas que cuidam das pessoas</b>	<b>14</b>	5.4. O cliente está no centro de nossas decisões	61
2.1. Serviços voltados para as pessoas	16	5.5. Fortalecemos relacionamentos próximos com nossos vendedores	66
2.2. Incorporamos inovação tecnológica de vanguarda	21	5.6. Crescendo com as comunidades locais	69
2.3. Desenvolvimento de um plano estratégico prospectivo	24	<b>6. Governança</b>	<b>74</b>
<b>3. 2020 num relance</b>	<b>27</b>	6.1. Estrutura corporativa e de governança	76
<b>4. Meio ambiente</b>	<b>31</b>	6.2. Nossa governança é governada pela ética e integridade	81
4.1. Comprometidos com a proteção do planeta	33	6.3. Cibersegurança e proteção de dados na era digital	85
4.2. Enfrentando os principais desafios globais	37	6.4. Somos uma empresa próspera	87
4.3. Nossas iniciativas ambientais	39	<b>7. Sobre este relatório</b>	<b>89</b>
		7.1. Foco e escopo	91
		7.2. Verificação externa	93
		7.3. Índice de Conteúdo GRI	95

# Palavras do nosso CEO

ATENTO

“



Na Atento, unimos forças e trabalhamos em conjunto com os nossos clientes para nos adaptarmos rapidamente e oferecermos soluções eficazes às novas necessidades que mudaram repentinamente.

Carlos López-Abadía  
CEO da Atento

Começamos 2020 com grandes desafios e compromissos que logo se desconfiguraram com a eclosão da pandemia COVID-19. Este foi um ano muito difícil e todos tivemos que **enfrentar novos desafios** profissionais e pessoais.

Vivemos tempos de incertezas e distanciamento social, onde a **experiência do cliente** se tornou ainda mais essencial para consumidores em todo o mundo.

Num tempo recorde de dois meses, conseguimos transferir mais de 82.000 empregados, mais da metade da nossa equipe global de profissionais, para teletrabalho por meio da iniciativa **Atento@Home**. Isto permitiu-nos oferecer às empresas e entidades que dele necessitaram um apoio essencial para responder aos seus clientes e, mesmo, ao público nos momentos de maior incerteza vividos no início da pandemia.

Imersos neste período difícil, na Atento concentramos nossos esforços no atendimento às novas necessidades de nossos clientes e reforçamos nosso compromisso com **a responsabilidade social corporativa**.

Não podemos esquecer que tudo o que conquistamos ao longo de 2020 não teria sido possível sem o **empenho e a motivação dos nossos profissionais**, que têm estado nos momentos mais difíceis para garantir a continuidade e qualidade dos serviços que oferecemos num contexto tão complicado.

Com nossos clientes, redescobrimos um novo conceito de trabalho em equipe, o que nos ajudou a ser mais rápidos e a dimensionar melhor as opções.

O ano 2020 surpreendeu a todos, mas fizemos o impossível para manter nossos serviços e saímos mais fortes, graças à comunicação, confiança, proximidade na distância e todo o esforço de cada uma das **pessoas que tornam a Atento possível a cada dia**.

Convido você a saber como 2020 foi para a Atento lendo nosso **Relatório ESG**.

”

Carlos López-Abadía  
CEO da Atento



“  
01  
Nós somos  
a Atento



# 1. Nós somos a Atento

ATENTO

“



Nunca antes uma indústria mudou tão rápido, global e profundamente. Mas quando está no negócio de dar suporte a seus clientes e usuários, você conhece o caminho para a excelência. Trata-se de melhorar constantemente e ser capaz de impulsionar a mudança e apoiar seus clientes em sua jornada e seus desafios.

**Cathy Jooste**

Chief Commercial Officer da Atento



Lideramos a Next Generation CX com tecnologias de ponta impulsionadas pelo toque humano.

[Nós somos a Atento](#)[Pessoas que cuidam de pessoas](#)[2020 num relance](#)[Meio ambiente](#)[Social](#)[Governança](#)[Sobre este relatório](#)

# 1. Nós somos a Atento



## 1.1. Uma empresa com valor social

Oferecemos as melhores experiências ao longo do ciclo de vida do cliente para gerar maior valor para empresas e consumidores.

**Somos líderes em gestão de relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócios (CRM / BPO) na América.**

# 1. Nós somos a Atento

ATENTO

## Atento em números



140.000

funcionários no mundo inteiro, **82.000 da Atento@Home**.



92.000

**estações de trabalho** em todo o mundo.



The only

A única empresa do setor no **ranking World's 25 Best Multinational Workplaces 2019**.



~100

centrais de relacionamento com clientes em todo o mundo.



1º

provedor de serviços de CRM/BPO da América Latina, com +14pp vs. o segundo concorrente.



NYSE

Estamos listados, desde 2014, na **Bolsa de Valores de Nova York (NYSE)** com o símbolo **ATTO**.



18

anos consecutivos como uma das **Melhores empresas para trabalhar na América Latina**.



+ 400

**clientes de multinacionais líderes** nas telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, consumo e administrações públicas.



13

Realizamos operações em **13 países**.



1º

Primeira empresa do mundo no setor a alcançar a **Certificação em gerenciamento da inovação ISO 56002**.

# 1. Nós somos a Atento

ATENTO

## Reconhecimentos

### Frost & Sullivan

De acordo com sua classificação, nos posicionamos como **Líder na América Latina em terceirização de serviços de Contact Center**.

### Gartner

Estamos **entre os quatro principais líderes mundiais** no Quadrante de Gartner.

### Everest

Reconhece a Atento como **star performer** em nossa evolução anual da matriz PEAK em 2020.

### Prêmio Grupo Fleury

Premiados por ser **um dos principais fornecedores** do Grupo, com os melhores resultados em Qualidade, Termos e Condições, Sustentabilidade, Compliance, e Criatividade e Inovação.

### Prêmio ABEMD

**Melhores Práticas de Marketing Direto no Brasil:** Reconhecida como a empresa do ano especializada na categoria Contact Center.

### Distinção de empresa socialmente responsável

Um dos prêmios mais importantes sobre RSE da América Latina, que recebemos no México.

### Ranking Valor Inovação

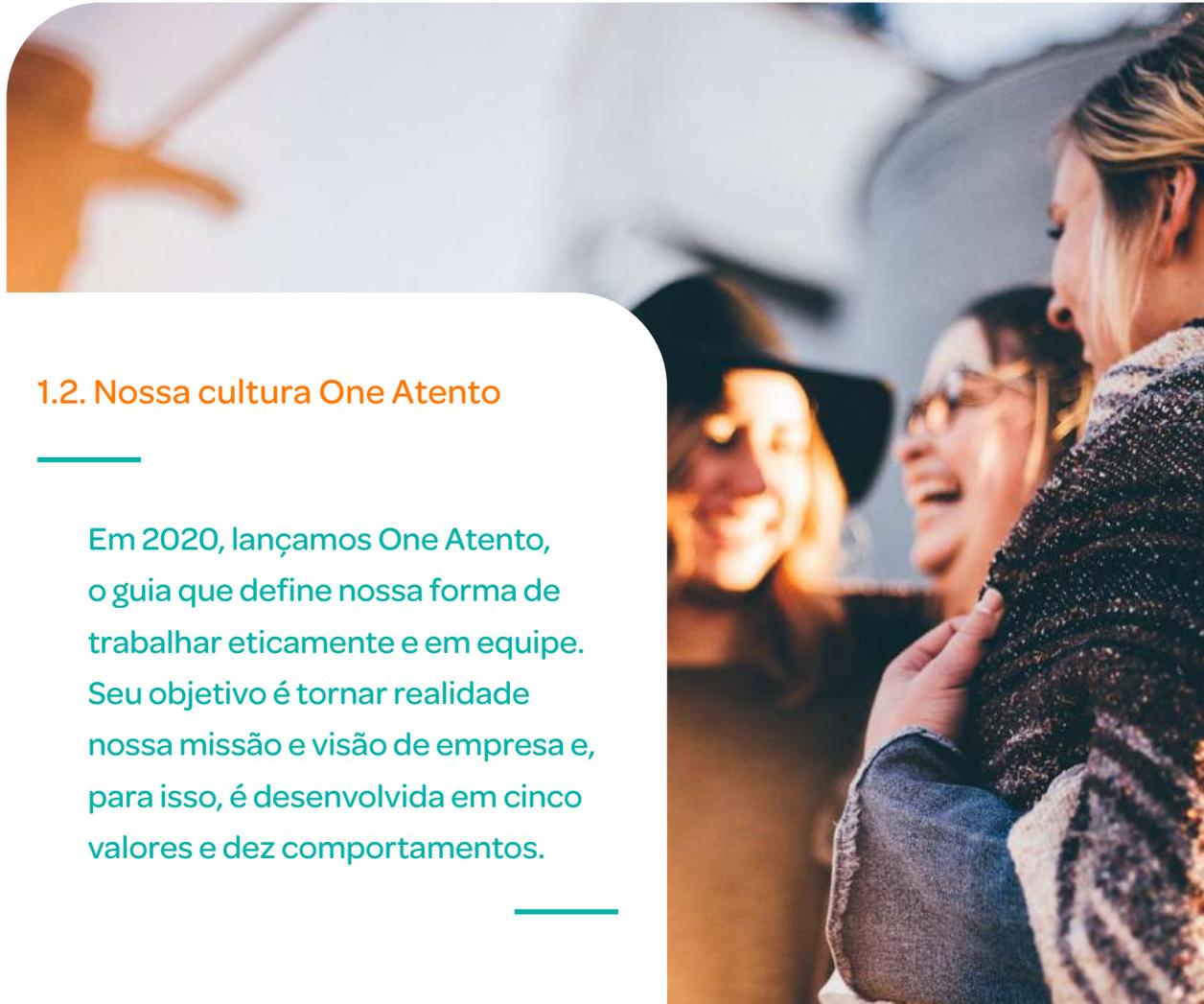
Isso nos posiciona como a terceira **empresa mais inovadora** do setor serviços no Brasil.

### Client SA Award

Reconhecidos como **Empresa de terceirização do ano** pela Aliança Latino-americana de Organizações para Interação com o Cliente.

# 1. Nós somos a Atento

ATENTO



## 1.2. Nossa cultura One Atento

Em 2020, lançamos One Atento, o guia que define nossa forma de trabalhar eticamente e em equipe. Seu objetivo é tornar realidade nossa missão e visão de empresa e, para isso, é desenvolvida em cinco valores e dez comportamentos.

“



Somos uma empresa global com a força de uma equipe unida para alcançar uma liderança sustentável.

# 1. Nós somos a Atento

ATENTO



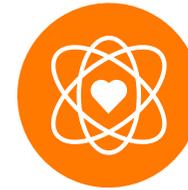
## MISSÃO

Contribuir para o sucesso das empresas garantindo a melhor experiência para seus clientes.



## VISÃO

Tornarmo-nos o principal fornecedor de soluções de experiência do cliente em nossos mercados.



## VALORES NÓS SOMOS ATENTO

### 1. Integridade

**Mostramos honestidade, transparência e repeito no que fazemos. Temos fortes princípios éticos.** Fazemos o certo, mesmo sem sermos vistos ou julgados.

- E se nos vissem, teríamos **orgulho** de nossas decisões.
- Fazemos o que deve ser **feito**.
- Tratamos os outros como gostaríamos de ser tratados. Nós nos colocamos **no lugar do outro**.
- Temos **disciplina** financeira e operacional.

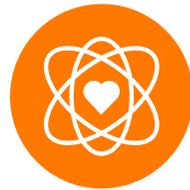
### 2. Accountability

**Somos protagonistas. Cumprimos compromissos** e promessas. Somos confiáveis. Não damos desculpas.

- Com os **colegas**.
- Com os **clientes**.
- Com os **acionistas**.
- Com a **sociedade**.

# 1. Nós somos a Atento

ATENTO



## VALORES NÓS SOMOS ATENTO

### 3. Agilidade

Temos urgência no que fazemos. **Tomamos decisões, agimos rápido.** Cometemos erros...mas não os repetimos.

- **Resolvemos** os problemas que encontramos.
- Testamos, cometemos erros, **aprendemos** e melhoramos.
- **Evoluímos** rapidamente.
- **Compartilhamos** ideias para implementá-las rapidamente.

### 4. Orientados para o cliente

**O cliente está no centro do que fazemos.** Procuramos oferecer o melhor serviço, agregar valor. Os clientes são os últimos a avaliar nossos serviços/resultados.

- **Entendemos o mercado e a estratégia** dos clientes.
- **Entendemos as necessidades** dos clientes para propor os melhores serviços.
- Somos **proativos**.
- Sempre pensamos em **como ajudar os clientes** da melhor maneira.

### 5. One Team

**Uma única empresa global. Trabalhamos e vencemos como uma única equipe.**

- Pensamos **globalmente** e agimos **localmente**.
- Promovemos **ambientes colaborativos**.
- Somos confiáveis, contribuimos para o trabalho de colegas e em projetos **compartilhados**.
- **Criamos sinergias** e compartilhamos boas práticas.

“



**Juntos construímos One Atento. Nosso objetivo é continuar promovendo o desenvolvimento de nossos Serviços das Próximas Gerações através da tecnologia, com a participação humana. Empatia e proximidade com nossos funcionários são fundamentais para continuar aprendendo, crescendo e melhorando.**

**Kiomara Hidalgo**

Diretora de Pessoas Global da Atento

# 1. Nós somos a Atento



## Relacionamento com nossos stakeholders

No nosso **compromisso com a RSE**, consideramos que as expectativas dos nossos stakeholders são essenciais para o desenvolvimento de uma estratégia empresarial com a qual contribuimos para a concretização de objetivos comuns. Como empresa multinacional, as comunidades em que operamos são diversas e nos adaptamos a seus contextos culturais, sociais e políticos, de modo a contribuir para seu progresso de acordo com suas necessidades e exigências.



Fazemos parte das comunidades em que atuamos, por isso incentivamos sua participação no desenvolvimento de projetos colaborativos de desenvolvimento sustentável conjunto.

Por este motivo, temos vários **canais de comunicação** para manter uma relação estreita com nossos stakeholders, baseada no respeito mútuo.



# 1. Nós somos a Atento

## Relacionamento com nossos stakeholders

### Nossos stakeholders e canais de comunicação



#### Acionistas

Criamos **valor compartilhado sustentável** de longo prazo por meio de:

- Seção de "Relacionamento com Investidores" no nosso website.
- Reuniões da Assembleia Geral de Acionistas.
- Apresentações de resultados.
- Eventos de Investidores.



#### Empregados

Promovemos seu **treinamento e motivação** para garantir um serviço de qualidade, por meio de:

- Pesquisas Anuais de Compromisso e Cultura.
- Canal Confidencial de Denúncia de Atos Ilícitos.



#### Clientes

Oferecemos um **serviço da mais alta qualidade na gestão** do relacionamento com os próprios clientes e demais processos de BPO, por meio de:

- Pesquisa ao Cliente Contratante com perguntas abertas.
- Comunicação diária com o responsável pelo serviço.
- Representante da Direção Comercial.



#### Representantes de grupos sindicais

Estabelecemos um **quadro de colaboração** para promover o relacionamento com os funcionários.

- Reuniões periódicas.



#### Mídia

Fornecemos as informações necessárias para que a **sociedade possa entender nosso modelo de negócios**.

- Notas de Imprensa
- Ligações, e-mails e eventos.
- Redes sociais.



#### Organizações nacionais e internacionais

Apresentamos nosso ponto de vista e **ouvimos suas preocupações** em diferentes áreas.

- Reuniões periódicas.



#### Administrações Públicas

Criamos formas de colaboração que facilitam a **criação de sinergias**.

- Reuniões periódicas.



#### Fornecedores

Desenvolvemos um **relacionamento comercial mutuamente benéfico** que é positivo para nosso ambiente.

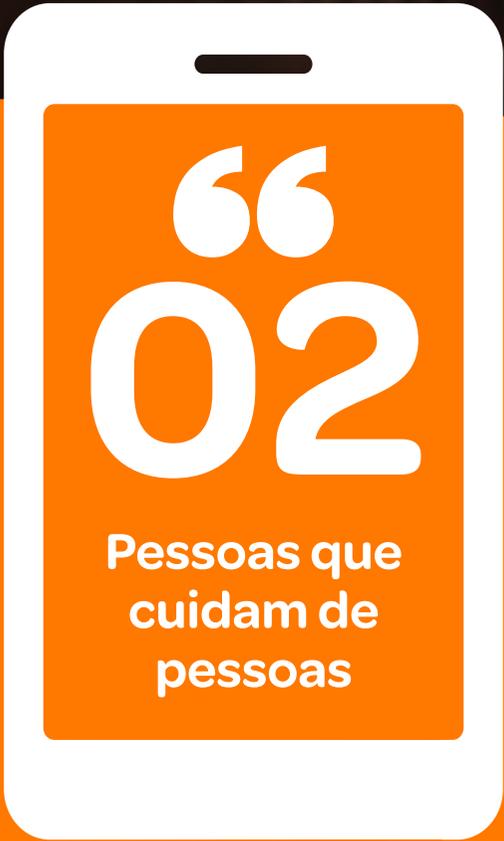
- Conversas fluídas no trabalho diário.



#### Comunidades locais

Construímos juntos **projetos de colaboração** para alcançar o desenvolvimento sustentável da sociedade.

- Projetos de alcance comunitário.

A graphic of a smartphone with an orange screen and white border. The screen displays the number '02' in large white font, preceded by a white quotation mark. Below the number, the text 'Pessoas que cuidam de pessoas' is written in white.

“  
02  
Pessoas que  
cuidam de  
pessoas



## 2. Pessoas que cuidam de pessoas

ATENTO



Focado na experiência do cliente a partir de uma perspectiva ética e baseada na ESG.

“



As pessoas estão na frente e no centro de tudo o que fazemos. Orientamos conversas, solucionamos problemas, apoiamos clientes e cultivamos talentos. Sempre com nossos clientes e funcionários em mente. Isso é o que significa para nós "pessoas que servem as pessoas".

**José Luis Rodríguez**  
Diretor de Recursos Humanos  
Espanha, Atento

# 2. Pessoas que cuidam de pessoas



## 2.1. Serviços voltados para as pessoas

Oferecemos uma ampla gama de serviços por meio de nosso **Next Generation Services**, incluindo High Value Voice, Integrated Multichannel e Automated Back Office. São soluções completas e personalizadas que cobrem todo o ciclo de vida do relacionamento com o cliente e atende a todas as suas necessidades.



## 2. Pessoas que cuidam de pessoas

ATENTO

“



O conjunto de soluções desenvolvidas pela Atento coloca o consumidor no centro do negócio para garantir a melhor experiência possível". Nosso objetivo é agregar valor às ofertas de nossos clientes e garantir que eles sejam o mais assertivos possível em suas interações com seus consumidores.

**Miguel José López**

Diretor de Vendas e Soluções Região América do Sul da Atento

Nosso foco é trazer uma nova abordagem aos processos comerciais por meio de uma análise personalizada da situação de cada empresa de modo a encontrar as **soluções ideais para melhorar seus resultados comerciais**.

Em 2020, além dos planos que tivemos de improvisar para nos adaptarmos ao novo cenário pandêmico, já tínhamos um forte compromisso com a evolução da tecnologia cloud que tem sido uma grande ajuda para reduzir nosso consumo de carbono, bem como um avanço importante para **nossa adaptação para um ambiente muito mais digital e conectado**.



Queríamos ser o parceiro de transformação das operações de nossos clientes e as circunstâncias que moldaram 2020 impulsionaram esse desejo.

## 2. Pessoas que cuidam de pessoas

ATENTO

### JORNADA DO CLIENTE

Entregamos soluções para todo o ciclo de vida do relacionamento com o cliente.

#### Vendas

Combinamos **Data Science, marketing digital e inteligência** de mercado com nossa experiência para converter as vendas enquanto reduzimos os custos.

#### Customer care

Oferecemos **canais digitais e tradicionais** integrados com as melhores experiências de relacionamento com o cliente, com foco na resolução e agilidade.

#### Gerenciamento de cobranças

Unificamos e cobrimos cada etapa e canal por meio de uma única plataforma para garantir um processo **simplificado e racionalizado com melhores taxas de ativação e conversão**.

#### Back Office

Gerenciamos e automatizamos **processos comerciais integrados**, desde a análise e controle da captura de documentos até a elaboração e execução de contratos, suporte de vendas e atendimento ao cliente ao longo de todo o ciclo de relacionamento com o cliente.

### Nossos serviços

### NEXT GENERATION SERVICES

Entregamos soluções para todo o ciclo de vida do relacionamento com o cliente.

#### High Value Voice

Temos **agentes especialmente treinados** com acesso à inteligência artificial e tecnologia para otimizar a experiência do cliente e lidar com demandas mais complexas.

#### Integrated Multichannel

Oferecemos **canais digitais totalmente integrados** (automatizados e orientados a agentes) oferecendo uma experiência de consumo única e sem interrupções.

#### Automated Back Office

Usamos a **inteligência artificial para automatizar tarefas** que antes levavam vários dias e agora levam minutos para serem concluídas, enquanto minimizamos a taxa de erro.



Somos líderes em soluções de Next Generation Services.

## 2. Pessoas que cuidam de pessoas

ATENTO

### Nossas Capacidades

#### NEXT GENERATION CAPABILITIES

O poder da tecnologia avançada integrada com a consciência humana.

#### AI/Cognitive

**Análise dos sentimentos e interações** por meio da inteligência artificial.

#### Analytics

**Data Science** aplicada para gerar mais valor comercial.

#### CX Process Consulting

Melhoria de todo o processo para uma **ótima experiência do cliente**.

#### Atento@Home

Uma solução completa e segura para teletrabalho, proporcionando **onboarding 100% remoto, segurança de dados e uma implementação ágil e massiva**.

#### Automation

**Back-office e front-office automatizados** para maior eficiência.



## 2. Pessoas que cuidam de pessoas

ATENTO



Este último ano também foi um impulso para **as empresas que surgiram em um contexto digital**, um setor no qual nós da Atento nos comprometemos a dar uma resposta rápida às suas necessidades.

Diante da ascensão das empresas nativas digitais, antecipamos suas necessidades com uma proposta que combina tecnologia semântica e de dados com a contribuição humana para promover o desenvolvimento da sociedade.

Somente no primeiro semestre de 2020, **aumentamos nossa presença em empresas digitais nativas em 190%** em relação ao ano anterior em todo o mundo. Nosso papel está focado em melhorar os índices de resposta e satisfação do cliente das empresas que confiam em nossos serviços.

## 2. Pessoas que cuidam de pessoas

ATENTO

### 2.2. Incorporamos inovação tecnológica de vanguarda

A inovação está no coração da estratégia corporativa da Atento e a colocamos em prática diariamente em todos os níveis da empresa. Também representa uma de nossas prioridades de investimento, visando desenvolver uma melhor oferta e proporcionar melhores resultados para nossos clientes.

Nosso Sistema de Gerenciamento da Inovação, e o investimento associado em práticas inovadoras, foi reconhecido em 2020 com a **certificação ISO 56002**. Esse certificado destaca as empresas com práticas consolidadas de gerenciamento da inovação, o que nos garante uma vantagem competitiva por estarmos sempre na vanguarda na busca de soluções inovadoras.



Inovação em tudo  
o que fazemos.



Somos a primeira empresa em nosso setor no mundo a obter a certificação ISO 56002 para o gerenciamento da inovação.

## 2. Pessoas que cuidam de pessoas

A partir do nosso [Atento Innovation Hub](#), aumentamos a capacidade inovadora da empresa, o que nos permite gerar ofertas disruptivas para nossos clientes, melhorando cada vez mais a experiência do consumidor, além de favorecer seu desempenho e resultados.

Ao reunir nossos próprios recursos e alianças estratégicas, criamos um **ambiente colaborativo e aberto** para o intercâmbio de conhecimentos e a promoção de novas ideias que levam ao desenvolvimento de projetos e soluções únicas em nosso mercado. Continuamos a avançar e o Hub tem atualmente várias iniciativas para o desenvolvimento de soluções evolutivas e disruptivas.

### Atento Next, nossa aceleradora de startups

Este é o nosso programa para impulsionar ainda mais a inovação, **abordando startups** cujos projetos estão relacionados à novas tecnologias e modelos de serviço, automação de back-office, gerenciamento da experiência do

cliente, inteligência artificial, serviço ponta a ponta, análise e criação de novos serviços.

Visa impulsionar nossos processos de inovação, gerando novas linhas de negócios e produtos, assim como nos aproximar de **empresas que nasceram digitais**. Com a [Atento Next](#), a iniciativa que desenvolvemos em colaboração com a Liga Ventures, incorporamos a visão destas empresas, que surgiram na era digital, em nosso trabalho cotidiano.

### Quais os benefícios que trazemos com a Atento Next?

- Fornecemos um **programa de aceleração** com a orientação de especialistas do mercado.
- Fornecemos aos participantes uma **rede de mentores da Atento** e suas décadas de experiência no mercado.
- Estamos ajudando a criar oportunidades com um dos líderes do **mercado** mundial e a nos conectarmos com todos os seus participantes.
- Promovemos o **networking** com acesso à rede da Liga Ventures e a conexão com potenciais parceiros e investidores para os participantes.
- Oferecemos um **escritório totalmente equipado** e oportunidades de contato com investidores e grandes agentes do mercado.



Na esteira da pandemia, as empresas estão procurando prestadores de serviços que possam garantir flexibilidade, agilidade e segurança. Esta é uma tendência imparável que está impulsionando a inovação em nossos negócios e nos impulsionando a projetar a experiência do cliente do futuro.

**Mauricio Castro**  
Diretor de Inovação e Desenvolvimento de Produtos da Atento

## 2. Pessoas que cuidam de pessoas

ATENTO

### Programa de Inovação Aberta, impulsionando a inovação entre os funcionários

Na Atento, acreditamos que a inovação não é o resultado do trabalho de uma única área, nem tem necessariamente que estar ligada à tecnologia. Por isso, desenvolvemos esse programa de fomento à inovação interna, visando estimular nossos colaboradores a promoverem o **pensamento inovador**, para poderem contribuir com suas ideias e transformá-las em oportunidades de geração de projetos e melhorias nas operações.

Desenvolvemos uma **plataforma gamificada**, por meio da qual todos os nossos funcionários podem participar, contribuindo com ideias convertidas em pontos e recompensas.

### Personalidades de marcas conversacionais, um melhor ajuste para as empresas

Desenvolvemos uma metodologia única para a **criação de personalidades conversacionais para empresas** em diferentes segmentos. Com essa iniciativa, criamos a identidade da marca por meio de um perfil fictício com foco nos valores, cultura da empresa e necessidades dos consumidores.

Por meio dessa iniciativa buscamos a Experiência do Cliente em todos os canais, **levando a personificação das marcas ao próximo patamar de CX**.

### Estressômetro

Essa é uma ferramenta exclusiva da Atento, **baseada em Inteligência Artificial e Ciência de Dados**. Esse instrumento permite identificar e categorizar possíveis reclamações feitas nos mais diversos canais, tanto por texto quanto por voz, criando um "ranking" dos consumidores com maior estresse e que demandam mais atenção, direcionando ligações para um público pró-ativo e evitando que a situação adquira proporções maiores.

**Integrar percepções diferentes e tirar o melhor de cada uma delas enriquece qualquer projeto. Por isso, incentivamos esse comportamento entre colaboradores, em rotinas e processos internos, no ambiente físico e digital, usando tecnologia de ponta.**



## 2. Pessoas que cuidam de pessoas

ATENTO

### 2.3. Desenvolvimento de um plano estratégico prospetivo

Na Atento trabalhamos em um modelo de **gerenciamento social com impacto positivo**.

Assim, por mais de uma década, integramos a Responsabilidade Social Empresarial (RSE) em nosso modelo de negócios e a materializamos por meio de nossa Política de RSE.

Mas a situação de 2020 nos fez refletir e percebemos que nosso gerenciamento, para ser uma empresa cada vez mais sustentável, tem que ir um passo além. Portanto,

começamos a trabalhar no desenvolvimento de uma nova **Estratégia Corporativa ESG** (Environmental, Social & Governance), nosso plano 2021.

Essa nova estratégia, baseada nos critérios ESG, vai se tornar parte do próprio modelo de negócios da Atento para se tornar o guia que orienta o futuro da empresa e, assim, seremos uma **empresa resiliente** e adaptada aos principais riscos ambientais, sociais e de governança que nossa sociedade enfrenta.

“



Uma estratégia ESG sólida traz benefícios para as pessoas da Atento e toda a sociedade, além de ajudar a amortecer os impactos da atual crise de saúde, acelerar a recuperação, estimular a inovação necessária para se adaptar às novas circunstâncias e minimizar riscos futuros.

**Pablo Sánchez**  
Diretor de ESG na Atento



## 2. Pessoas que cuidam de pessoas

ATENTO

Também procuramos fazer uma **contribuição sustentável** para o desenvolvimento das comunidades nas quais operamos, gerando um impacto positivo em todas as áreas.

### Pilares de nossa Estratégia ESG 2021



#### Meio ambiente

Desenvolver um gerenciamento mais ecológico, combater a mudança climática, impulsionar a eficiência energética e a economia circular e melhorar o gerenciamento de resíduos.

- **Planeta:** Nós nos comprometemos com as comunidades e a mídia, alinhando com os ODS 3, 12 e 13 com o objetivo de sermos **carbon neutro até 2030**.



#### Social

Promover a igualdade de oportunidades, melhorando a diversidade, a saúde, a segurança e a proteção de dados, assim como a proteção dos direitos humanos.

- **Empregados:** Colaboramos com nossos funcionários, alinhando-nos com os ODS 4, 5, 8 e 10 com o objetivo de sermos um **Top employer**.
- **Sociedade:** Colaboramos com nossos fornecedores e clientes, alinhando-nos com o ODS 9 com o objetivo de sermos **o líder em experiência do cliente**.



#### Governança

Governança corporativa baseada na independência da administração, ética corporativa, auditorias, proteção dos direitos dos acionistas e remuneração dos executivos.

- **Acionistas:** Nos comprometemos com investidores e reguladores, alinhando com o ODS 16 e 17 visando desenvolver uma **governança sustentável**.

# 2. Pessoas que cuidam de pessoas

## Nossa contribuição para os ODS

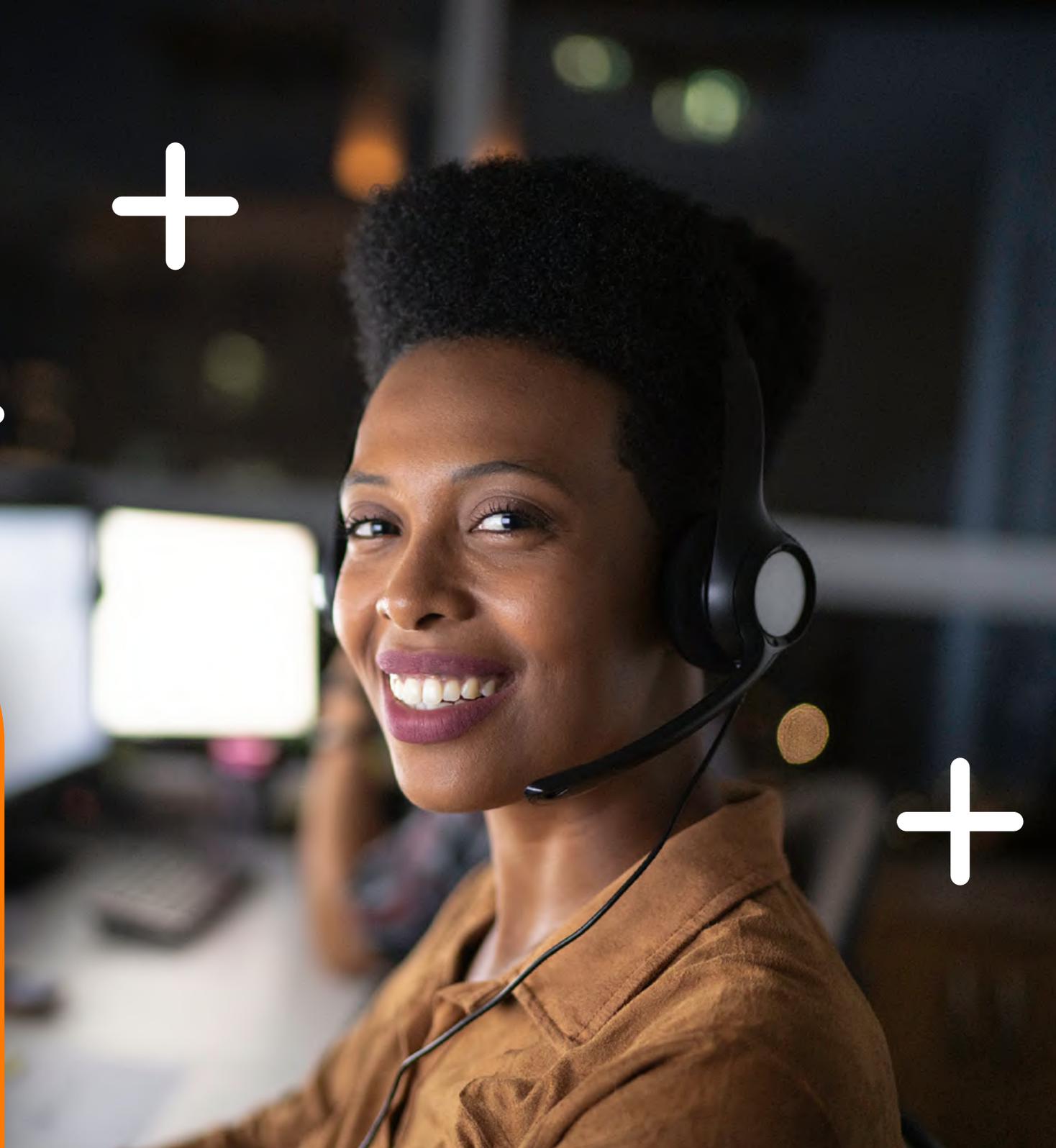
Nossa estratégia também está alinhada com os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** da Agenda 2030 das Nações Unidas, para apoiar a realização dos principais objetivos globais por meio de nossa ação local.

Para isso, analisamos os objetivos para os quais podemos dar a maior contribuição, identificando nove ODS prioritários aos quais nossas atividades e operações podem estar ligadas.



### Nossos compromissos alinhados com os ODS

1	2	3	4
 <p>3 SAÚDE DE QUALIDADE</p>	 <p>3 SAÚDE DE QUALIDADE</p>	 <p>4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE</p>	 <p>8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</p>
<p>Assegurar a continuidade dos serviços essenciais para os cidadãos, como o atendimento à saúde, por meio de um atendimento ao cliente remoto seguro.</p>	<p>Tomar medidas para proteger a saúde e a segurança de nossos funcionários, especialmente da COVID-19, incentivando o trabalho remoto e melhorando os protocolos de higiene.</p>	<p>Promover a entrada no mercado de trabalho por meio da educação nas comunidades em que estamos presentes.</p>	<p>Acelerar a expansão de nossos Next Generation Services para impulsionar o crescimento sustentável, buscando novos canais de crescimento e avançando na excelência operacional.</p>
5	6	7	8
 <p>5 IGUALDADE DE GÊNERO</p>	 <p>10 REDUZIR AS DESIGUALDADES</p>	 <p>12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS</p>	 <p>13 AÇÃO CLIMÁTICA</p>
<p>Promover a inclusão social e trabalhista de pessoas em situações vulneráveis.</p>	<p>Contribuir para o desenvolvimento de uma cidadania responsável por meio do voluntariado corporativo.</p>	<p>Promover o uso otimizado dos recursos naturais por meio da conscientização e do uso de inovações tecnológicas.</p>	<p>Combater o suborno e a corrupção em todas as suas formas e criar colaborações e alianças para apoiar a realização dos ODS em todos os países.</p>



# 3. 2020 num relance

## Negócio



13

Presente em **13 países** com **94 locais** em:

**EMEA** – Espanha e suas filiais na Colômbia e Marrocos.

**MÉXICO.**

**BRASIL.**

**USNS** – Estados Unidos, Guatemala, Porto Rico, El Salvador.

**SOUTH** – Argentina, Chile, Colômbia, Peru, Uruguai.



\$1.412,3M

em receitas.



+4,9%

Aumentamos as receitas multissetoriais em **4,9%** em relação a 2019.



Atento Next

Lançamos a **Atento Next**, nosso acelerador de startups.



1ª

Primeira empresa do mundo no setor a alcançar **Certificação em gerenciamento da inovação ISO 56002.**



Essenciais

Nossos serviços têm sido **essenciais** em vários países durante a pandemia.

## Governança

Trabalhamos em um **modelo de gerenciamento social com um impacto positivo** em nossa cultura de trabalho, economia e sociedade por meio da Política de Responsabilidade Social Empresarial da Atento.



Somos signatários do **Pacto Global das Nações Unidas.**



Somos certificados com a **Norma Brasileira de Responsabilidade Social NBR16001.**



Contribuímos para nove dos 17 ODS: **ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 12, ODS 13, ODS 16** y **ODS 17.**



















Nós somos a Atento	Pessoas que cuidam de pessoas	2020 num relance	Meio ambiente	Social	Governança	Sobre este relatório
--------------------	-------------------------------	------------------	---------------	--------	------------	----------------------

# 3. 2020 num relance

## Social

### Empregados

**139.805**  
funcionários

65% mulheres, 53% mulheres Administrativas, 55% empregados menores de 30 anos e 89,5% contratos sem termo.



**71%**

dos colaboradores em teletrabalho, com níveis de satisfação acima de 80%.



**Diversidade**

Estamos promovendo a diversidade, a inclusão e a igualdade em nossos locais de trabalho.

**Top Employers**

Mais uma vez conquistamos o certificado **Top Employers** na Espanha e no Brasil.



**+86 milhões**

Mais de **86 milhões de horas de treinamento** fornecidas aos nossos funcionários.

**Grupo de Aliados**

Criação do **Grupo de Aliados**, composto de funcionários para apoiar nossa Estratégia de Diversidade.

### Sociedade



**\$1,2 trilhão**

como **valor econômico distribuído** à sociedade.

**“Vozes que ajudam”**

Desenvolvemos iniciativas de voluntariado corporativo por meio de nosso programa **“Vozes que ajudam”**.

**“Atentos al futuro”**

Promovemos a integração no mercado de trabalho de jovens desfavorecidos e grupos em risco de exclusão por meio do programa **“Atentos al futuro”**.

**Iniciativas sociais**

Estamos envolvidos em iniciativas sociais nos diferentes países onde estamos presentes para **apoiar as famílias afetadas pela pandemia**.

# 3. 2020 num relance

ATENTO



## Meio ambiente



**-26%**

de **redução** em nosso consumo de **água**.



**60%**

do consumo de **energia renovável**.

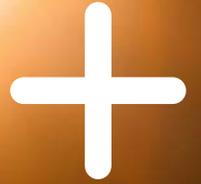
## Plano de Comunicação

Desenvolvemos um plano de comunicação para **aumentar a consciência ambiental entre nossos funcionários**.



A revisão de 2020 mostra a consolidação do nosso Plano Três Horizontes, tendo sido crucial o papel dos nossos colaboradores, dos quais nos orgulhamos pelo seu trabalho árduo para superar os complexos desafios que enfrentamos na empresa apesar da incerteza da situação. Obrigado pela vossa coragem, vocês são nossos heróis!

**Carlos López Abadía**  
CEO da Atento

A white smartphone icon with a black outline, positioned on the left side of the image. The screen of the phone is orange and contains the following text:

“  
04  
Meio ambiente



## 4. Meio ambiente

ATENTO



Ser ambientalmente responsável é essencial para garantir o futuro do planeta e nosso próprio futuro como empresa.

## 4. Meio ambiente

ATENTO

“



Na Atento também nos preocupamos em minimizar ao máximo a nossa pegada ambiental, por isso estamos lançando iniciativas e reforçando uma cultura sustentável de respeito cada vez maior ao meio ambiente, pois cuidar do planeta também faz parte da nossa estratégia corporativa.

**Andre Bresciani**

Diretor Global de Infraestrutura da Atento



### 4.1. Comprometidos com a proteção do planeta

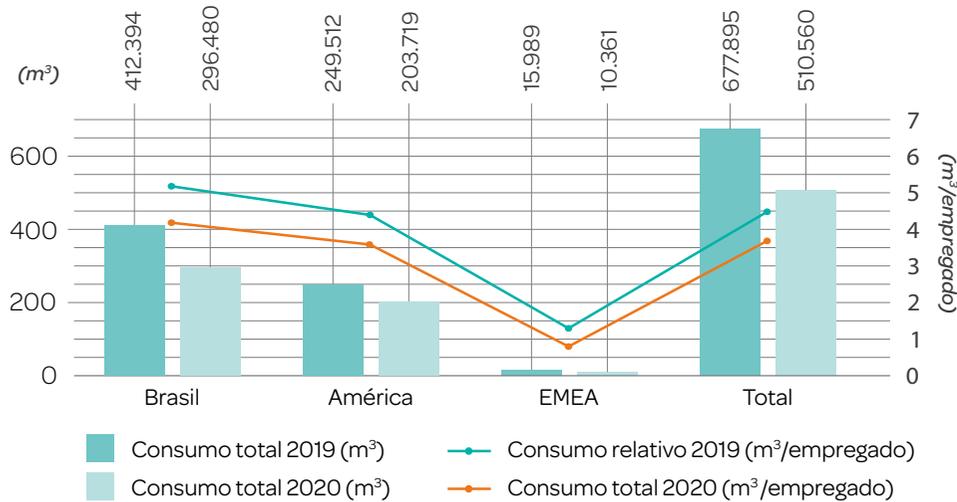
Os desenvolvimentos deste ano nos convidaram a refletir sobre onde estamos e para aonde precisamos ir a partir daqui. Nessas reflexões, a necessidade de **preservação do meio ambiente** tem sido reforçada porque, embora há anos haja uma maior consciência ambiental em escala global, a pandemia nos mostrou a dependência que temos de um planeta saudável para garantir nossa saúde.

Na Atento estamos cientes dessa importância há anos e, embora nossa atividade não esteja relacionada à geração de um grande impacto ambiental devido ao tipo de negócio ao qual nos dedicamos, **estamos comprometidos** em fazer com que esse impacto diminua. Nosso foco é reduzir o consumo de energia, água e papel, assim como o volume de resíduos gerados, minimizando o vazamento de gás refrigerante e reduzindo as viagens corporativas.

O primeiro passo para **minimizar nosso impacto ambiental** é medir os indicadores que nos permitem conhecer a situação em que nos encontramos e analisar sua evolução, a fim de identificar as medidas que estão sendo eficazes.

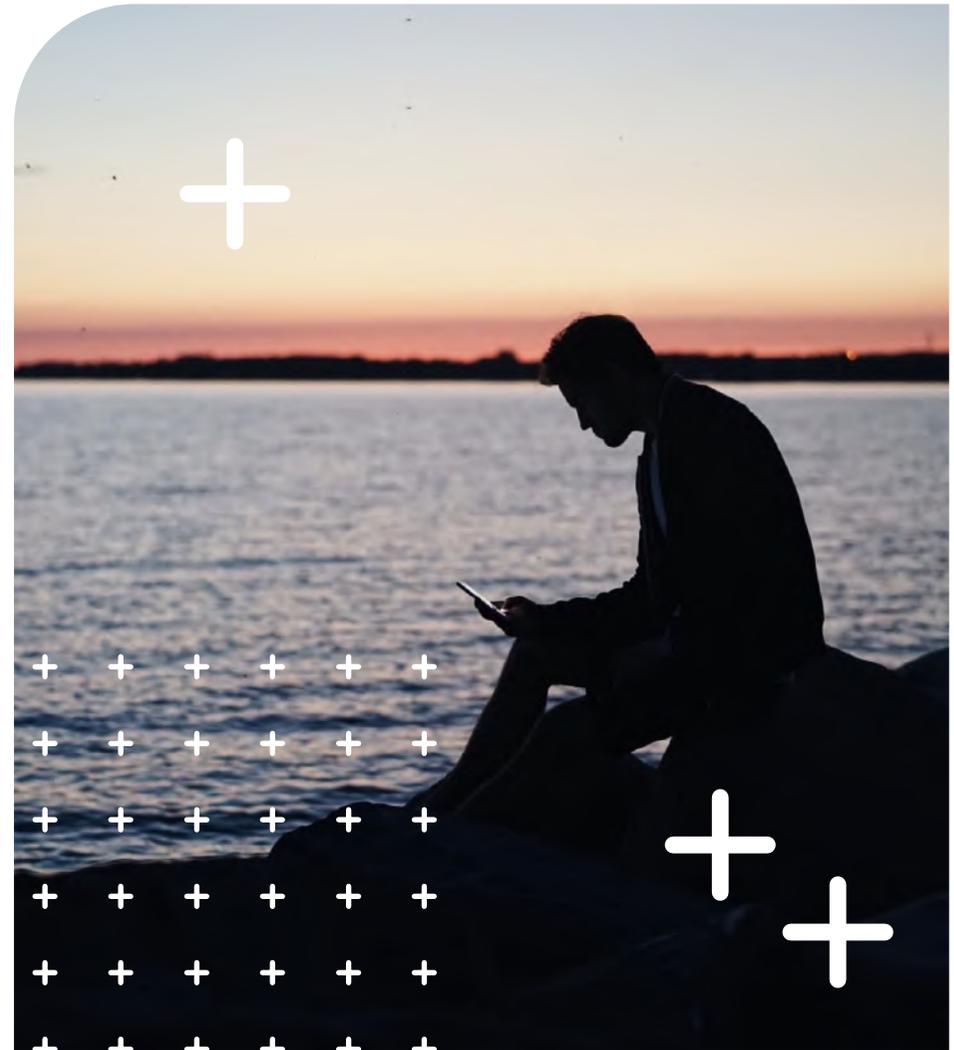
# 4. Meio ambiente

## Nosso consumo de água



Reduzimos nosso consumo de água em 26% em relação a 2019 em termos absolutos. Em termos relativos, quase 1 m³ por funcionário.

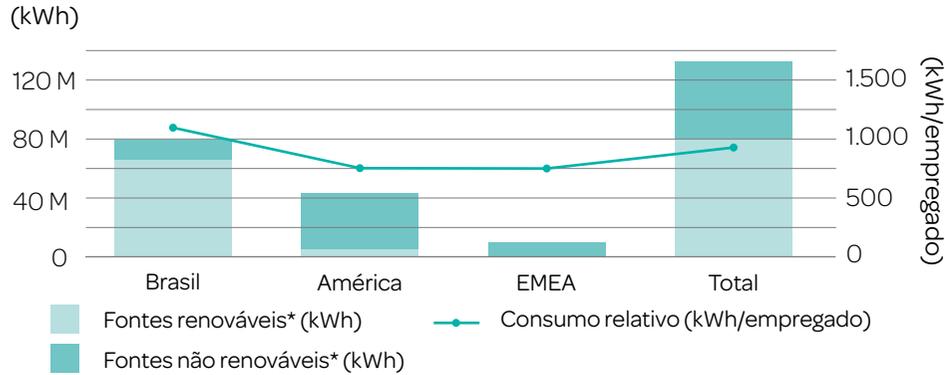
Esta diminuição se deve principalmente ao menor comparecimento em nossos locais de trabalho como resultado da pandemia, embora também estejamos implementando medidas para reduzir o consumo de água entre aqueles que continuam frequentando o trabalho. Estas medidas incluem a instalação de **aeradores nas torneiras** e a instalação de **tanques de coleta de água da chuva** em nossas instalações no Brasil.



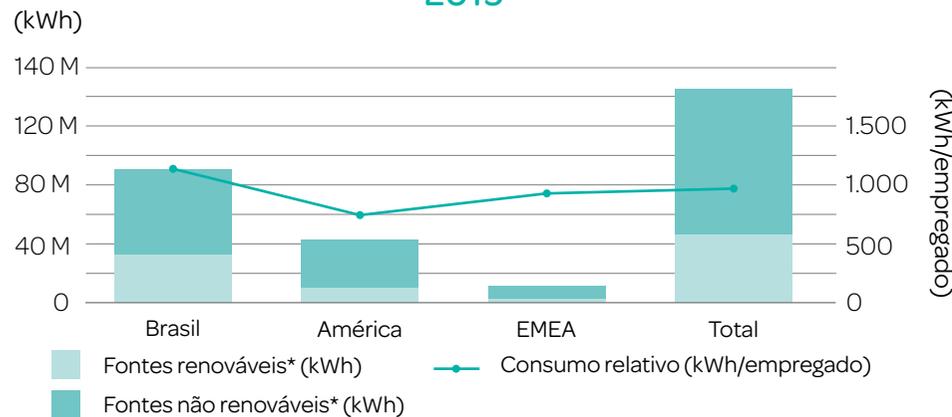
# 4. Meio ambiente

## Nosso consumo de energia

2020



2019



\*Os dados sobre o consumo de energia de fontes renováveis foram estimados com base no mix energético das empresas de eletricidade que abastecem a Atento nos diferentes países.

Também no que se refere ao **consumo de energia** houve uma redução em termos absolutos e relativos, como no caso dos recursos hídricos, em consequência da menor presença nos nossos centros de trabalho e das medidas que implementamos para aumentar a nossa eficiência energética.

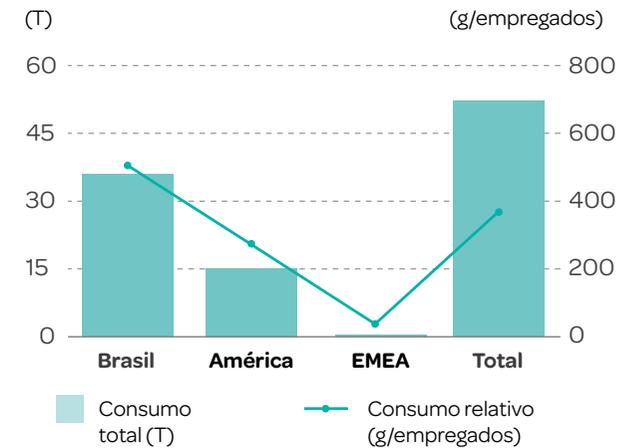
No entanto, neste caso, a redução é menor porque a manutenção e reforma dos centros é necessária desde que haja pessoas utilizando-os, independentemente de seu número.



# 4. Meio ambiente



## Nosso consumo de papel\*



\*Atendendo somente a papel de escritório.

Em 2019, não analisamos este indicador, embora seja provável que ele tenha sido reduzido devido à menor frequência em nossos locais de trabalho, como é o caso dos indicadores anteriores. Além disso, estamos digitalizando cada vez mais todos os nossos processos, o que significa uma menor utilização de recursos de papel.

Além disso, em 2020, começamos a trabalhar na coleta de dados sobre geração de resíduos em nossas instalações através da criação da área de Infraestrutura Global. Assim, no próximo relatório, poderemos informar também sobre o desenvolvimento deste indicador.

# 4. Meio ambiente

ATENTO



## 4.2. Enfrentando os principais desafios globais

A atividade que realizamos na Atento não tem um impacto significativo na mudança climática, embora tenhamos muitos funcionários, por isso consideramos essencial desenvolver um plano para que juntos possamos minimizar o consumo de recursos e matérias-primas. Estamos, portanto, implementando uma série de medidas que contribuem para **reduzir a pegada de carbono** da empresa.

Uma vez que tenhamos nosso primeiro inventário de gases de efeito estufa (GHG), podemos identificar as medidas que serão mais eficazes para reduzi-las, embora não estejamos começando do zero. Estamos empenhados em combater a **mudança climática** e já estamos implementando medidas que nos permitem combatê-la.

“



A fim de definir medidas eficazes, estamos trabalhando em um projeto global com um alto investimento que representa uma mudança de paradigma para a empresa ao colocar o foco na esfera ambiental. Começamos a trabalhar no cálculo de nossa pegada de carbono e esperamos ter os primeiros dados até 2021. Isto nos permitirá saber onde estamos e como devemos agir para atingir nosso principal objetivo ambiental:

**Nosso compromisso é ser neutro em carbono até 2030.**

# 4. Meio ambiente

ATENTO

## Medidas para combater a mudança climática



Implementação do **teletrabalho** em maior escala na força de trabalho, o que reduz o consumo de recursos nos locais de trabalho e minimiza as viagens.



Implementação de medidas de **eficiência energética** para reduzir o consumo de energia.



Implementação de medidas para o **uso responsável da água** em nossos locais de trabalho.



Consumo de energia de fontes renováveis.



Desenvolvimento de um plano de migração para **nossa atividade na nuvem**, que gera um volume menor de emissões de CO<sub>2</sub> do que o uso de outros formatos convencionais.



**Digitalização** de nossos processos para limitar o uso de papel em escritórios.



Desenvolvimento de iniciativas para incentivar a **separação dos resíduos** na fonte em nossos centros de trabalho e sua posterior reciclagem.



Substituição de viagens de negócios por **chamadas de vídeo**, evitando grande parte das viagens corporativas.



**Aumentar a consciência ambiental** de nossos funcionários para eles aplicarem hábitos de vida e de consumo mais ecológicos.



Nosso compromisso de sermos uma empresa cada vez mais amiga do meio ambiente nos impulsiona para a sustentabilidade, impulsiona nossas taxas de produção e aumenta a atração de talentos.



# 4. Meio ambiente



## 4.3. Nossas iniciativas ambientais

Em nossa **Política de Qualidade, Meio Ambiente e Previdência Social**, lançamos as bases para garantir que todos os membros da empresa tomem as medidas necessárias para sermos mais respeitosos com o meio ambiente, em linha com os compromissos assumidos pela Atento.

Assim, em nossos diferentes centros de trabalho, realizamos ações relacionadas à **preservação ambiental** que, em muitos casos, são adaptadas de acordo com as características de cada área.



“



Estamos tomando as medidas necessárias para reduzir nosso impacto sobre o planeta e tornar nosso negócio mais sustentável. Estabelecemos metas no mesmo nível que nossa área de negócios para melhorar e otimizar tudo o que fazemos e em todas as nossas instalações. Um exemplo é nossa campanha de reflorestamento que, embora em 2020 tenha acontecido em formato virtual, conseguimos superar 780 interações no Facebook e, como resultado, doamos mais de 1.600 mudas para o plantio na Mata Atlântica no Brasil.

**Dimitrius de Oliveira,**  
Diretor Regional da Atento para o Brasil

# 4. Meio ambiente

## Principais ações realizadas e marcos alcançados em cada país

### Brasil

- Criação de uma **agenda de comunicação interna e ações de conscientização ambiental** on-line para sensibilizar e envolver nossos funcionários em conformidade com as exigências da certificação de Responsabilidade Social NBR 16001.
- Desenvolvimento de uma **campanha de reflorestamento** que realizamos desde 2014, embora este ano virtualmente. Superamos 780 interações no Facebook, doando mais de 1.600 mudas ao Instituto Brasileiro de Florestas para o plantio na Mata Atlântica.

### Espanha

- **Separação de resíduos** na fonte.
- **Renovação de equipamentos obsoletos de climatização e ventilação** por outros mais eficiente.
- Mudança progressiva para **luminárias LED**.

### Colômbia

- Mudança da tecnologia de iluminação fluorescente para LED e automação da operação do chiller para **melhorar nossa eficiência energética**.

### Argentina e Uruguai

- **Redução do consumo de água** devido ao menor atendimento em nossos centros como resultado da pandemia, bem como medidas tomadas para continuar as economias projetadas para o ano.

### Chile

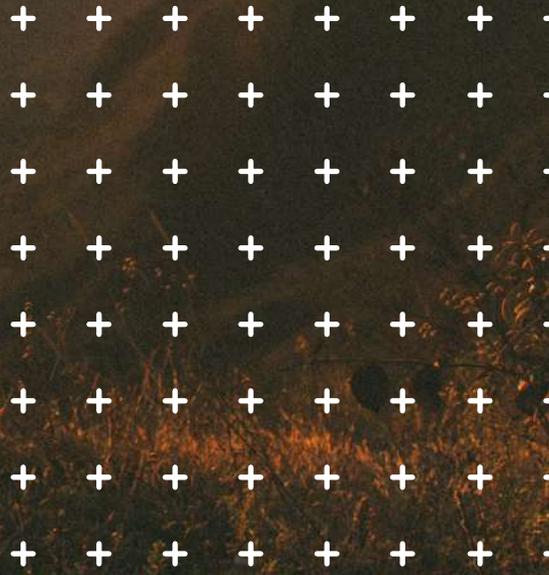
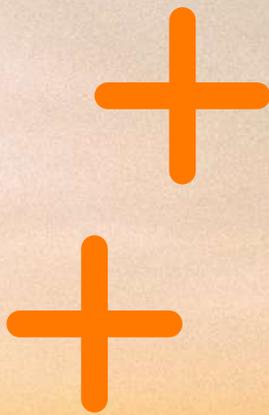
- Fechamento e retorno do Edifício Santo Domingo e Estacionamento, o que significa **eliminar o consumo de recursos** associados a esta instalação e suas emissões de CO<sub>2</sub>.

### Peru

- Ações para facilitar a **separação de resíduos** não-perigosos em nossos locais de trabalho.
- **Redução do consumo de energia**, limitando a presença de pessoal nos locais de trabalho.

### México

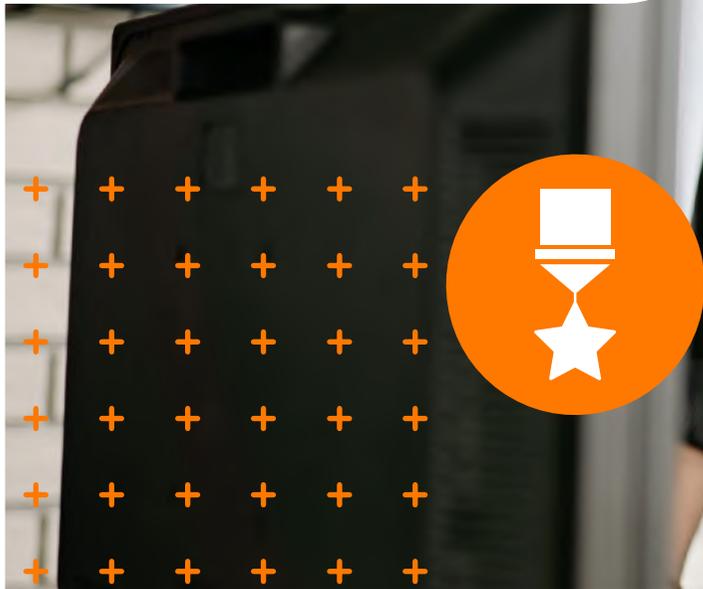
- Substituição de luminárias halógenas por **iluminação LED**.
- Instalação de **sensores de movimento** para ativar as luminárias.
- **Separação de resíduos**, tais como papel sanitário, biológico infeccioso e máscaras.
- Contratos para **coleta de resíduos** com entrega do Manifesto de Destinação Final de resíduos não-perigosos.



# 5. Social

ATENTO

Na Atento, estamos comprometidos em criar valor compartilhado com nossos funcionários, clientes, fornecedores e sociedade.



# 5. Social

ATENTO



Uma média de 74% de nossos profissionais da EMEA puderam trabalhar em casa graças à nossa iniciativa Atento@Home.

## 5.1. Uma resposta rápida e segura à COVID-19

Com o súbito surgimento da pandemia, o maior desafio que enfrentamos foi manter a continuidade dos nossos processos e operações, garantindo sempre a **saúde e o bem-estar dos nossos profissionais**, sem descuidar dos nossos clientes e seus consumidores.

Para conseguir isso, o compromisso, a adaptação, a agilidade e a inovação têm sido componentes fundamentais de nosso trabalho diário. Foi assim que pudemos permitir que **mais de 82.000 funcionários trabalhassem de casa** em um tempo recorde de dois meses.



## 5. Social

ATENTO

Através do modelo **Work At Home Agent (WAHA)**, combinamos a infraestrutura tecnológica com soluções de gerenciamento que permitem aos nossos profissionais trabalharem com segurança em suas casas. Esse modelo, que tem se mostrado eficaz em serviços como atendimento, vendas, back office, suporte técnico e gerenciamento de cobrança, também nos permite gerenciar remotamente processos como recrutamento de agentes, sua incorporação, treinamento e gerenciamento de desempenho.

Tudo isso nos permite **melhorar a experiência do agente**, o que também tem um impacto positivo na Experiência do Cliente (CX). Portanto, implementamos esse modelo em todas as regiões em que atuamos.



### O que a Atento@Home nos trouxe?

- Fornecimento de uma infraestrutura pronta para **trabalhar remotamente** a qualquer momento.
- **Minimização do impacto da continuidade dos negócios** em situações que impedem a presença no local de trabalho.
- Desenvolvimento de **operações ágeis e custos mais acessíveis**.
- **Maior produtividade** e menor rotatividade de nossos agentes.
- Aumento da **atração de novos talentos e maior diversidade**.
- Maior facilidade para a **conciliação profissional e pessoal** de nossos empregados.
- **Aumentar e melhorar o processo de recrutamento** digital.
- **Redução das emissões de CO<sub>2</sub>** em nossos locais de trabalho e devido à redução de viagens aos locais de trabalho e em negócios.
- **Aumento da satisfação** dos nossos agentes, bem como dos nossos clientes.

## 5. Social

ATENTO

“



A pandemia, com seus desafios, nos obrigou a avaliar o essencial. Esta situação nos exigiu, como líderes, alcançar os mais altos níveis de proximidade, sensibilidade e empatia, razão pela qual colocamos nossos funcionários e clientes no centro. A digitalização também desempenhou um papel importante para nos tornar muito mais ágeis e capazes de alcançar todas as nossas equipes.

**Ignacio Varangot**

Diretor de RH da Região América do Sul Atento

Outro importante desafio tem sido **fortalecer a comunicação** sob esta nova dinâmica, onde inovamos rapidamente e continuamos a acrescentar canais que progressivamente ganharam força. Este é o exemplo de nosso **APP Atento** que procura manter a fluidez e a proximidade entre os membros de nossa equipe. Esta nova normalidade tem sido um desafio

totalmente novo para todos nós e conseguimos enfrentá-lo como uma equipe.

Mas fomos além disso e tivemos a oportunidade de **abordar serviços essenciais**, tais como saúde, financeiros e serviços básicos.



# 5. Social

## Prestamos serviços essenciais durante a pandemia

Com o súbito surgimento da pandemia, tivemos que nos adaptar rapidamente às novas circunstâncias a fim de continuar a garantir a segurança e saúde de todas as pessoas que fazem parte da equipe Atento, enquanto continuamos fornecendo nossos serviços. Nosso objetivo sempre foi **salvaguardar a segurança e o bem-estar de nossos funcionários**, ao mesmo tempo, que temos conseguido contribuir para garantir o acesso da sociedade aos serviços essenciais.

Como resultado, fomos declarados um **serviço essencial em todos os países** em que operamos, onde o papel de nossos agentes que continuaram indo aos locais de trabalho foi crucial para tornar isso uma realidade. Eles têm sido "**HERÓIS**".

Vale mencionar que os governos centrais dos diferentes países nos quais estamos presentes confiaram na Atento para implementar serviços que **facilitem vários tipos de procedimentos para os cidadãos**, para que eles não tenham que sair de suas casas. Assim, canalizamos o acesso a serviços relacionados à saúde, emergências, bancos ou obtenção de informações relevantes. Através de nosso trabalho, ajudamos a evitar aglomerações nos escritórios.

Nossas colaborações mais relevantes têm sido:

- Concessão pelo Governo do Peru do **gerenciamento de uma das linhas de seu Ministério da Saúde**, através da qual oferecemos atendimento especializado nas

consultas COVID-19 com a ativação de 850 funcionários em tempo recorde.

- **Serviço de informação** sobre assistência salarial mínima às famílias em El Salvador, instalando-o em apenas três dias com 100 agentes iniciais.
- Contribuindo para o desenvolvimento de **soluções de cunho social** na Colômbia, onde habilitamos uma linha telefônica para as pessoas idosas poderem realizar compras mais facilmente.



Nossos profissionais têm sido **HERÓIS** durante a pandemia, especialmente durante a incerteza do início, quando continuaram seu trabalho para ajudar a grande maioria da população a permanecer em casa.

[Nós somos a Atento](#)
[Pessoas que cuidam de pessoas](#)
[2020 num relance](#)
[Meio ambiente](#)
[Social](#)
[Governança](#)
[Sobre este relatório](#)

# 5. Social

ATENTO



## 5.2. Somos uma equipe diversa

Este ano, nossos profissionais se destacaram mais do que nunca por seu compromisso em tempos tão difíceis. Foi uma verdadeira lição de superação e nos levou a reafirmar o que já temos muito claro, que as **pessoas são o principal ativo da nossa empresa.**

Nossas pessoas são reconhecidas por sua **diversidade**, pois temos profissionais de muitas nacionalidades, raças, idades, etc.



Na Atento, temos uma equipe multidisciplinar de quase **140.000** pessoas, embaixadores fundamentais de nosso modelo de negócio e um pilar estratégico da vantagem competitiva da Atento.

# 5. Social

ATENTO

A riqueza de culturas que encontramos em nossas equipes favorece o desenvolvimento da empresa, pois cada pessoa pode contribuir com diferentes pontos de vista que ajudam a melhorar nosso dia a dia.

Todas as pessoas são bem-vindas na Atento e nos esforçamos para oferecer-lhes as melhores condições de trabalho possíveis para se sentirem confortáveis e para garantir seu bem-estar em todos os sentidos. Portanto, promovemos um **ambiente de trabalho livre de qualquer tipo de discriminação**, seja por raça, cor, sexo, religião, opinião política, origem ou qualquer outra característica. A este respeito, cumprimos os princípios do Pacto Global da ONU, ao qual aderimos.

Também promovemos a **inclusão de todas as pessoas**. Apoiamos a incorporação em nossa equipe de funcionários pertencentes a grupos minoritários ou vulneráveis, bem como pessoas com deficiência, que estão perfeitamente integradas à empresa graças à adaptação de seus empregos às suas necessidades.

## Atento Impulsa, nossa subsidiária para a integração social

Em 2009, foi criada como subsidiária da Atento Espanha com o objetivo de promover o emprego e a formação entre os grupos em risco de exclusão do mercado de trabalho. Para este fim, temos **três centros especiais de emprego** na Espanha administrados pela Atento Impulsa, dos quais oferecemos serviços principalmente à Administração Pública, incluindo entidades como Fre-map, Renfe, Imsero e Cita Previa EPES (Empresa Pública de Emergências Sanitárias).



A Atento Impulsa proporciona emprego a mais de 140 pessoas com deficiência e, a partir de março de 2020, 90% delas trabalham sob o modelo de Atento@Home.

Promove também a **contratação de outros grupos com dificuldades** de acesso ao mercado de trabalho, como jovens ou donas de casa, que também podem encontrar nos nossos contact centers uma oportunidade de desenvolvimento profissional.

Através da Atento Impulsa, também colaboramos com o **projeto Discatel** da AEERC (Associação Espanhola de Especialistas em Relacionamento com o Cliente), que visa demonstrar a contribuição das pessoas com deficiência para o mercado de contact center.

## 5. Social

ATENTO

“



Ao longo dos anos, vimos como nossos esforços para alcançar a igualdade impulsionaram o talento feminino na empresa, alcançando uma força de trabalho feminina de 65%. É também um incentivo ao clima de trabalho que mostra que todas as pessoas, independentemente do gênero, podem crescer profissionalmente apenas por terem um bom desempenho.

**Ignacio Varangot**

Diretor de RH da Região América do Sul Atento

Outro aspecto fundamental na Atento é garantir a **igualdade entre todos os membros de nossa equipe**, principalmente entre mulheres e homens nas diferentes categorias profissionais que temos. Esta é uma das prioridades de nosso Plano Estratégico e de nosso

sistema de gerenciamento de recursos humanos, que materializamos através de nossa política de remuneração, incentivos e promoção interna. Na Espanha, temos um **Plano de Igualdade** para mulheres e homens desde 2019.

### Objetivos de nosso Plano de Igualdade

1

**Garantir a igualdade de tratamento e oportunidades** para mulheres e homens no acesso, seleção, recrutamento, promoção, treinamento e outras condições de trabalho.

2

Aplicar a **perspetiva de gênero de forma transversal** em todas as áreas, políticas e decisões corporativas.

3

Promover o **desenvolvimento profissional igualitário** de homens e mulheres na empresa.

4

Garantir **igualdade salarial** para trabalho de igual valor.

5

**Promover a conciliação** da vida pessoal e profissional de nosso pessoal.

## 5. Social

ATENTO



No Brasil, também estamos fazendo **progressos significativos em matéria de igualdade**, refletidos na assinatura dos sete Princípios de Empoderamento das Mulheres da ONU, o Movimento Mulher 360 e a adesão à Coalizão Empresarial Pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Meninas.

Além disso, criamos um **Comitê de Diversidade** que integra diferentes grupos, tais como LGBTI+, gênero, raça e etnia, e pessoas com deficiência, o que complementa nossa Política de Diversidade e Igualdade, em vigor no Brasil desde 2019. Também estamos trabalhando para criar um Comitê de Diversidade e Inclusão Global para promover estas questões na empresa.

Nossa equipe no Brasil é um claro exemplo de promoção à diversidade, onde 59% dos postos de liderança são ocupados por mulheres, há a atuação de diversas raças e etnias e pessoas com deficiência são acolhidas, seja ela auditiva, visual, física, intelectual ou múltipla.

# 5. Social

Garantimos uma real **igualdade de oportunidades**, onde cada pessoa se sente valorizada por suas atitudes e habilidades de trabalho, independentemente de suas características pessoais. Na Atento, buscamos o profissionalismo e prestamos atenção à meritocracia, tanto para aqueles que já fazem parte da empresa quanto para os novos funcionários.

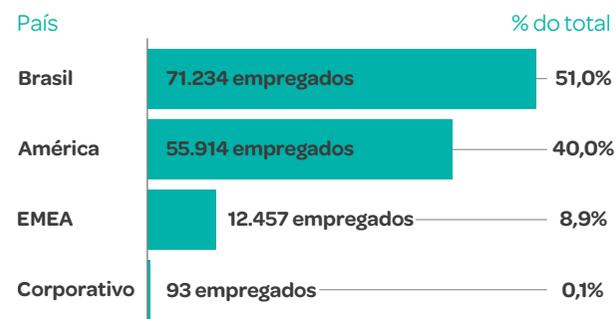
Somos uma das dez maiores empresas que valorizam a diversidade, de acordo com a CNN Brasil, o que ajuda a criar um ambiente criativo, inovador e potencialmente mais produtivo.

Também desenvolvemos um procedimento para a **deteção, prevenção e ação em situações de assédio sexual e de gênero**, que inclui canais específicos para a denúncia e a criação de um órgão de investigação específico no caso de qualquer situação deste tipo.

## Composição da nossa força de trabalho

Nosso pessoal está amplamente distribuído entre os diferentes países nos quais operamos.

### Nossa equipe por país (2020)



Caracteriza-se por uma grande maioria de funcionários com **contratos permanentes**, 89,5%, em comparação com 87,2% em 2019. Isto reflete o fato de que se trata de um pessoal consolidado.

### Segmentação etária



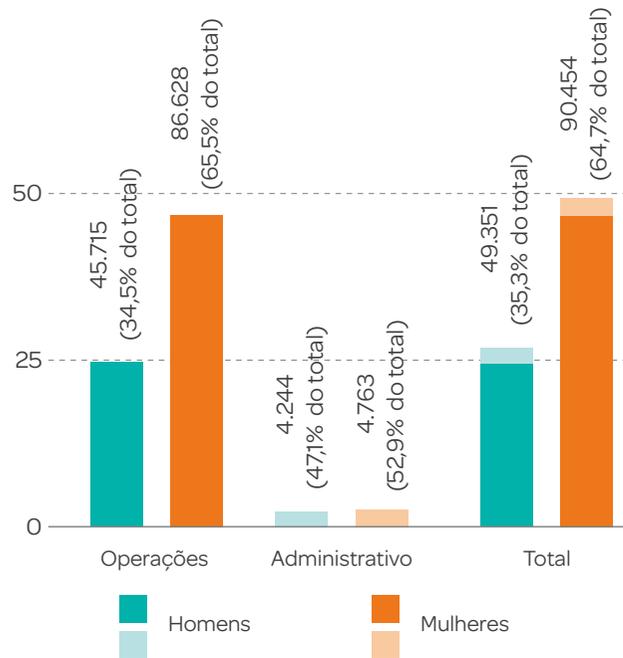
**TOTAL DE EMPREGADOS: 139.805**



Trabalhamos todos os dias para fazer da Atento uma das melhores empresas para se trabalhar, onde as nossas iniciativas com foco no empoderamento da mulher ganham grande relevância.

# 5. Social

## Discriminação por categoria profissional e gênero\*



\*Dados em 31 de dezembro de 2020.

Como podemos perceber, temos uma força de trabalho equilibrada, cuja **representatividade feminina é de 65%**. Essas proporções permanecem mais ou menos estáveis para as diferentes categorias.



# 5. Social

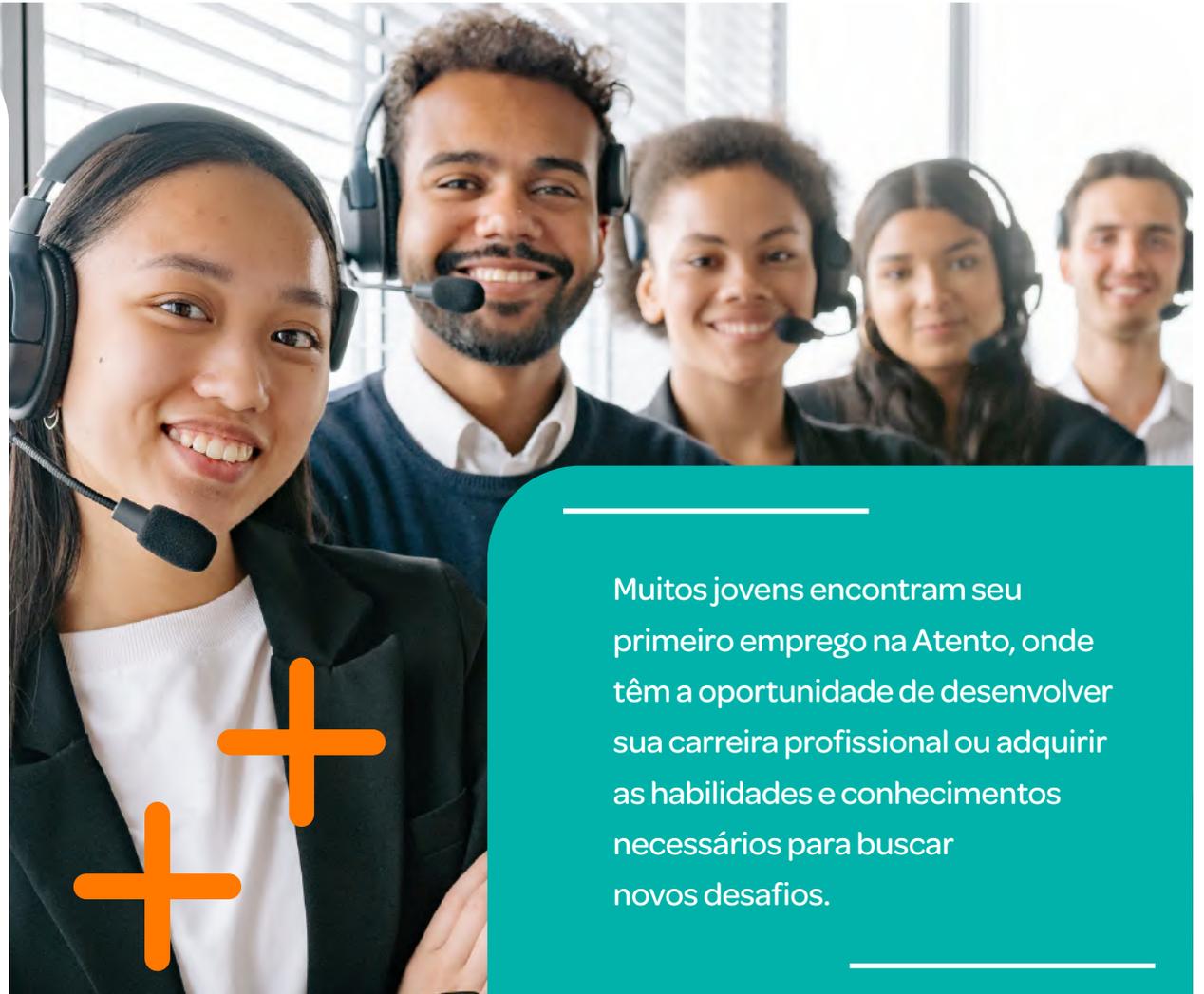
ATENTO

## 5.3. Um bom lugar para trabalhar

Somos uma empresa com alta capacidade de gerar **empregos** nas comunidades em que operamos. Além disso, temos vários programas de estágio para incentivar a incorporação de muitos jovens no mundo do trabalho, que também têm a oportunidade de ingressar na força de trabalho da Atento. Também apoiamos outros grupos, como mulheres em situações difíceis ou membros da comunidade LGBTQIA+.

A fim de realizar estes programas e ter o apoio necessário, mantemos **parcerias estreitas com diferentes instituições de treinamento e desenvolvimento pessoal** nos diferentes países.

Somos um bom lugar para jovens talentosos iniciarem suas carreiras profissionais, o que se reflete nos 55% de colaboradores com menos de 30 anos que fazem parte do nosso quadro de funcionários.



Muitos jovens encontram seu primeiro emprego na Atento, onde têm a oportunidade de desenvolver sua carreira profissional ou adquirir as habilidades e conhecimentos necessários para buscar novos desafios.

# 5. Social

ATENTO



## Prêmios ESG

As iniciativas que desenvolvemos na Atento para melhorar as condições de trabalho de nossos funcionários nos levaram a obter vários reconhecimentos e prêmios que nos endossam como um **bom lugar para se trabalhar**.

- **Certificação Top Employers.** Reconhece a excelência das práticas de gerenciamento de recursos humanos em nossos centros na Espanha e no Brasil, onde as atingimos consecutivamente desde 2011 e 2015, respectivamente.
- **As melhores da Dinheiro.** Nossos centros no Brasil foram classificados em segundo lugar em Responsabilidade Social entre 1.000 empresas na categoria de serviços especializados pela revista ISTOÉ Dinheiro.
- **Estudo das Mulheres na Liderança.** Nossos centros no Brasil têm se destacado na categoria Qualificação e incentivo à liderança feminina segundo Women in Leadership in Latin America, além de nos posicionarmos no posto quinze de 162 empresas na categoria Mulher e Interseccionalidade.
- **Revista Época Negócios 360º.** Terceira posição em Sustentabilidade entre 334 empresas para nossos centros no Brasil.
- **A melhor empresa para trabalhar de acordo com a Forbes.** Um reconhecimento concedido aos nossos centros na Espanha.
- **Best Work Places concedido pela CompuTrabajo.** Este prêmio reconhece nossos centros no México como um bom lugar para se trabalhar.

Também temos nossos próprios prêmios, **The Atento Awards**, nossa abordagem de reconhecimento interno à RSE. Através destes prêmios anuais reconhecemos as pessoas e os projetos que melhor nos representam e dos quais nos orgulhamos mais. Esta é uma iniciativa que faz parte de nosso processo de transformação.

# 5. Social

ATENTO

## Recrutamento Digital

Ao acelerar vários projetos de Recursos Humanos e Operações, conseguimos continuar a operar **100% virtualmente**, graças ao nosso sistema Atento@Home.

Antes da pandemia, nossos processos de atração, seleção, treinamento, contratação e atendimento de novos funcionários eram 70% digitais. Hoje em dia, esses mesmos processos já são 100% digitais.

### Nosso processo de recrutamento e seleção é digital.

Para isso, aplicamos inteligência artificial, o que nos permite habilitar um bot-job advisor que filtra as melhores aplicações e acompanha o candidato desde sua aplicação até o processo de avaliação, gerando lembretes e monitoramento ao longo de todo o processo.

Essa abordagem melhorou a assertividade do perfil em 19% e a rotatividade antecipada em 4 pontos, além de reduzir o custo do processo de recrutamento e seleção em 27%.



A seleção é baseada na identificação de habilidades de serviço para gerar experiências memoráveis e elementos de inteligência artificial (IA) para encontrar preditores de sucesso e permanência futura. Desta forma, podemos **recrutar mais efetivamente**, criando uma melhor experiência para nossos candidatos com apoio e feedback constantes em tempo real.

Temos também um processo paper-less com repositórios cloud que garante a sistematização, acessibilidade e disponibilidade das informações on demand. O processo de treinamento também foi transformado através da aplicação de metodologias de treinamento disruptivas. Atualmente é também 100% virtual e o desenvolvemos através de uma **plataforma de e-learning**, que nos permite massificar os itinerários de treinamento e reforçar o aprendizado com pílulas pós-treinamento e adicionar circuitos de aprendizado com gamificação.

“



Estou muito feliz com meu novo emprego! Agradeço a oportunidade de ingressar na Atento. Espero poder continuar fazendo parte de sua equipe e que possam contar com meu compromisso e dedicação para crescer ainda mais.

**Leandro Alcântara**

Analista de suporte ao cliente da Atento.  
Extraído do LinkedIn

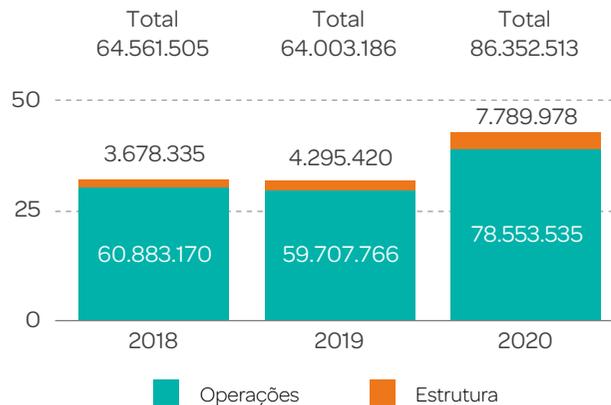
# 5. Social

## Impulsionamos o talento

O treinamento de nossos profissionais é essencial para ter uma equipe resiliente com capacidade de se adaptar às novas tendências e necessidades de forma ágil. Neste sentido, destacamos o **Programa de Transformação Cultural e Inovação** que fornecemos aos nossos funcionários em colaboração com o ICEMD (Instituto de Economia Digital) para ajudá-los a compreender o ambiente digital atual.

Em 2020, com o grande progresso que fizemos na digitalização e conectividade, conseguimos trazer uma gama mais ampla de ações de treinamento para nossos funcionários através de formatos on-line.

### Horas de treinamento fornecidas aos nossos funcionários



Aumentamos o total de horas de treinamento oferecidas em 35% em comparação com 2019, graças à digitalização.

## 5. Social

ATENTO

“



Estou na Atento há 9 anos. Fui contratada quando eu tinha apenas 18 anos e me lembro da entrevista como se fosse ontem. Fui com medo e insegurança, mas com muito desejo de trabalhar, e realmente funcionou muito bem. Com o tempo, subi várias vezes e cada obstáculo me deu mais força, determinação e confiança. Aprendi muito pelo caminho e posso dizer que estou muito feliz aqui.

**Michelle Barbosa**

Analista de Apoio às Operações da Atento.  
Extraído do LinkedIn

### Lançamos um novo programa de treinamento para Supervisores

Nossos **Supervisores ou Coordenadores** desempenham um papel muito importante no dia a dia de nossas operações. Estamos, portanto, realizando processos de treinamento específicos para aqueles que estão liderando suas equipes remotamente.

Em um ano cheio de desafios e incertezas, todos nós tivemos que enfrentar uma situação desconhecida, por isso criamos um **programa de treinamento e desenvolvimento** em todas as regiões para ajudá-los nesta nova fase.



# 5. Social

## Promover a saúde e a segurança

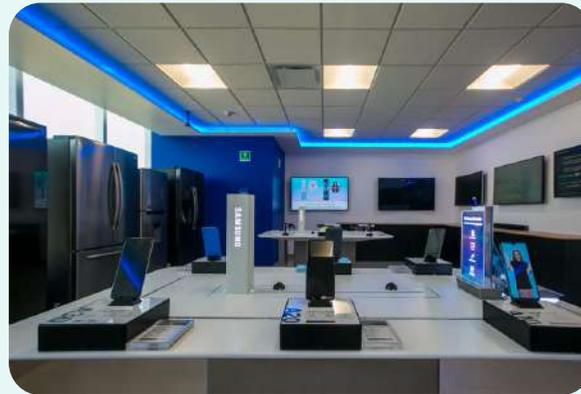
Temos uma Política de Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança, que estabelece a base para a aplicação das medidas necessárias para garantir a **segurança e promover a saúde** dos profissionais em todos os nossos centros.

Para isso, realizamos um processo de **identificação, controle e monitoramento dos possíveis riscos** a que nossos colaboradores possam estar expostos, além de promover e proteger a sua saúde por meio da **prevenção e controle de doenças** e da mitigação dos fatores que possam acarretar.

Nossos edifícios têm **espaços para melhorar o bem-estar** da equipe. Podemos encontrar salas de treinamento, refeitórios, áreas de co-working, terraços e até salas de jogos para desconexão.

Promovemos ambientes de trabalho saudáveis que contribuem para o bem-estar de nossos funcionários, enfatizando a importância de manter a aptidão física, mental e social.

### Fotos dos novos centros no México (1, 2) e no Brasil (3, 4)



1



2



3



4

## 5. Social

ATENTO

### Medidas para garantir a segurança diante da pandemia

Como resultado da crise de saúde causada pela COVID-19 e, dependendo de sua evolução, o principal foco de atenção para garantir a segurança de nossos funcionários em 2020 tem sido a aplicação de medidas para prevenir o contágio. **Adaptamos nosso modo de trabalho e nossas instalações** a todo momento às exigências indicadas pelas autoridades sanitárias para garantir a saúde e a segurança de nossos funcionários. As principais medidas que tomamos foram:

- **Incentivo ao teletrabalho** sempre que possível.
- **Reorganização das estações de trabalho e reorganização dos turnos**, bem como o uso de áreas comuns para garantir uma distância segura entre as pessoas.
- **Ventilação correta** dos espaços internos, otimizando o equipamento de ventilação e garantindo uma boa manutenção do equipamento de ar-condicionado.
- Uso obrigatório **de máscaras**, fornecidas aos nossos colaboradores que prestam serviços presencialmente.
- Aplicação de **protocolos de limpeza e desinfecção** estabelecidos pelas autoridades sanitárias.
- Implementação de **protocolos de ação e acompanhamento** em caso de suspeita de infecção.
- Fornecer **treinamento** contínuo **e informações** aos nossos funcionários sobre os riscos associados à doença, medidas para prevenir infecções e recomendações a seguir.

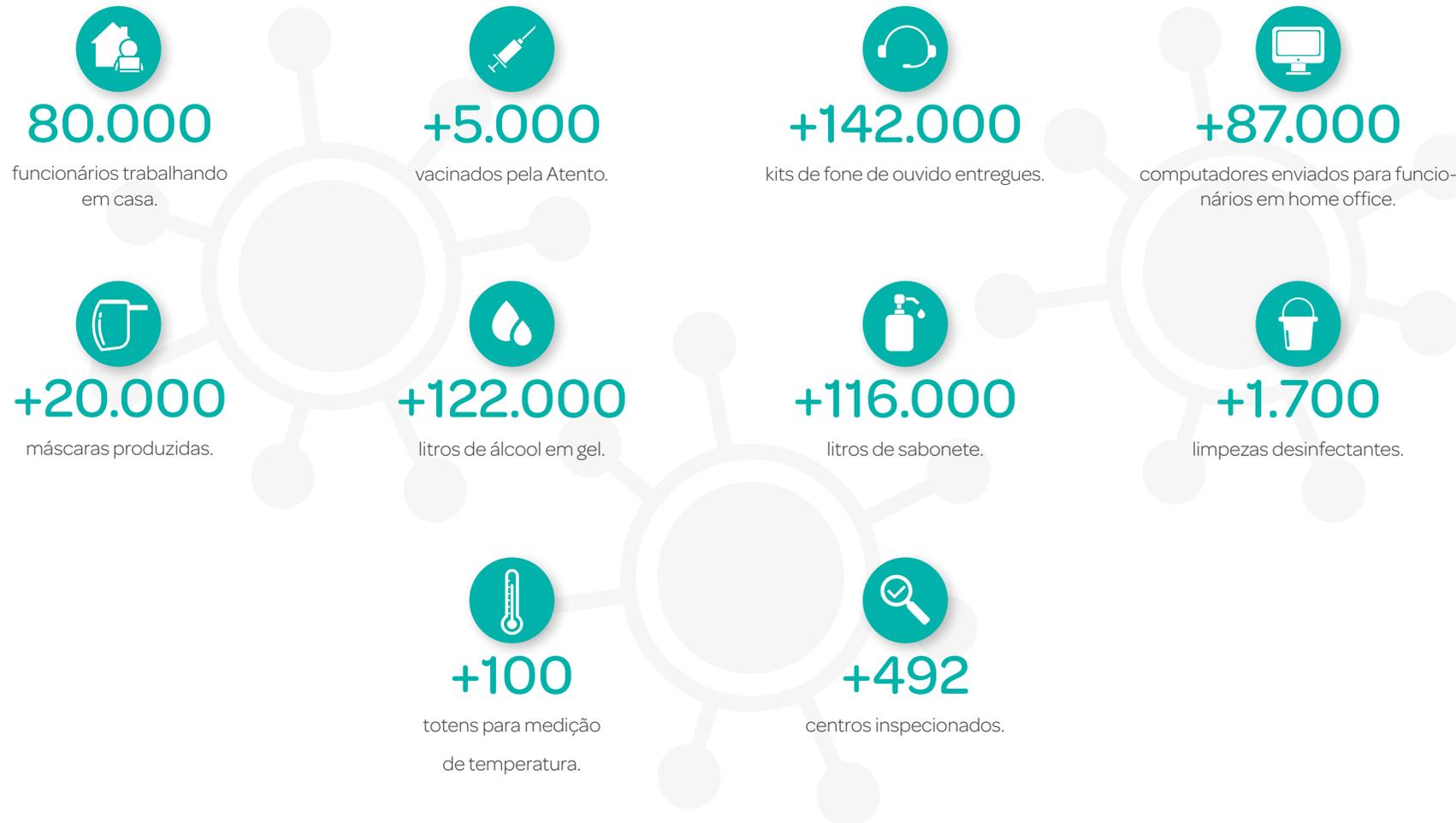


Fomos reconhecidos como Empresa Humana e Solidária 2020 pelo Neurobag Institute e Liderança Rex, graças às medidas e ações tomadas para apoiar nossos funcionários durante a pandemia.



# 5. Social

ATENTO



# 5. Social

ATENTO



## 5.4. O cliente está no centro de nossas decisões

O impacto global da COVID-19 em 2020 afetou a economia em geral causando **flutuações e volatilidade** nos negócios de nossos clientes. Especialmente naqueles pertencentes aos setores de telecomunicações, financeiro e turístico, que sofreram mudanças significativas nos padrões de consumo de seus usuários em decorrência do período de confinamento e teletrabalho.

Para nos adaptarmos a esta situação e podermos responder às novas necessidades dos nossos clientes, reagimos o mais rapidamente possível ao início da pandemia. Assim nasceu a **Atento@Home, uma solução segura e nativa na nuvem**, através da qual expandimos nosso valor agregado a vários cenários de negócios.

Esta nova iniciativa digital permite flexibilidade de localização, rápida aceleração, acesso a talentos especializados, horas extras de suporte e/ou planos de continuidade de negócios em caso de situações difíceis como as experimentadas durante a pandemia.

## 5. Social

ATENTO

“



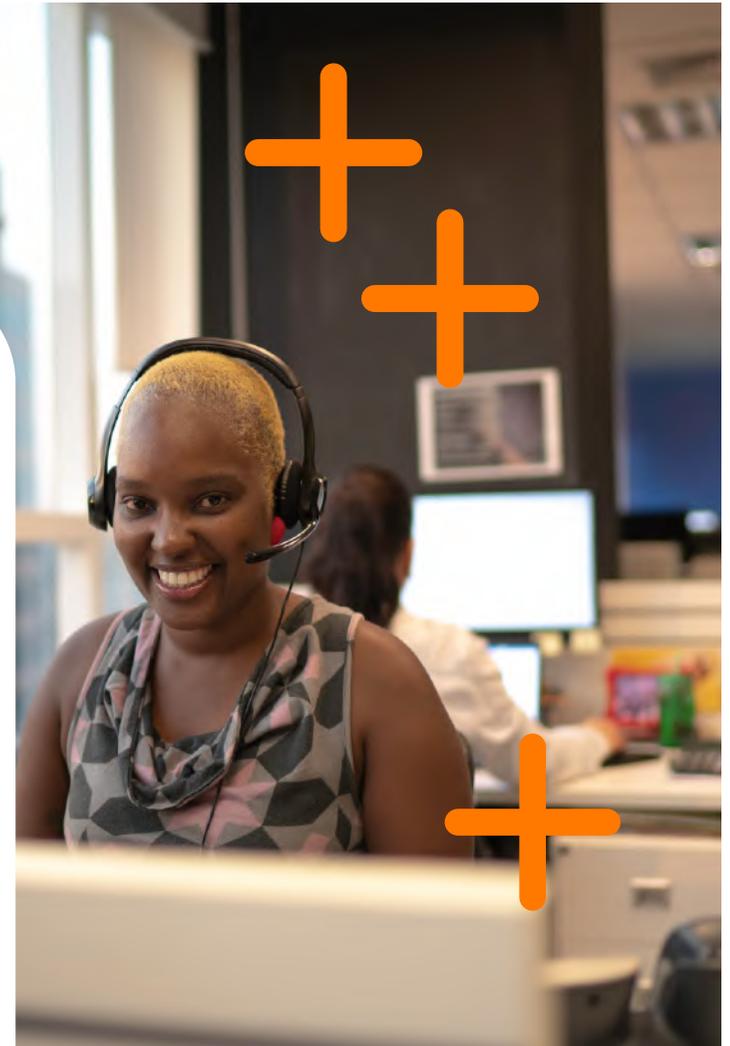
Este ano estamos honrados de ter podido ajudar nossos clientes em sua jornada por uma mudança tão rápida, desde a digitalização até novas formas de conexão com seus próprios clientes. Juntos, projetamos experiências incríveis de atendimento ao consumidor e soluções reais que nossos clientes souberam valorizar.

**Eduardo Aguirre**  
Chief Information Officer da Atento



Além disso, o contexto atual nos proporcionou **novas oportunidades**, permitindo a entrada em mercados relacionados à saúde, entretenimento, comércio eletrônico e serviços de distribuição baseados em aplicações. Com isso, conseguimos consolidar novas colaborações, com destaque para Riot Games, além de estreitar o relacionamento com clientes já existentes.

Adaptamo-nos internamente para oferecer soluções de continuidade às operações de nossos clientes em um ambiente seguro.



## 5. Social

ATENTO

### HISTÓRIA DE SUCESSO

#### Riot Games nos escolhe como parceiro estratégico para ajudar os jogadores brasileiros

Em maio de 2020, assinamos um acordo com esta empresa americana, desenvolvedora de jogos eletrônicos como League of Legends, para o desenvolvimento de um **projeto que implementamos 100% em formato remoto**, impulsionado pela pandemia. O escopo da colaboração inclui as fases de recrutamento, seleção e treinamento dos profissionais envolvidos no projeto.

Estruturar o projeto com a **rápida adaptação ao ambiente digital** a fim de cumprir o prazo foi um desafio que pudemos superar satisfatoriamente. Para isso, contamos com especialistas na área de comunicação social, com experiência comprovada em gerenciamento de experiência do cliente ou jogos de vídeo.



**Estamos muito satisfeitos com nossa parceria com a Atento. Era um desafio reestruturar o processo de recrutamento e treinamento da equipe para um modelo on-line, e era essencial que os Riot Games seguissem os protocolos de segurança recomendados pelas agências de saúde. Nosso objetivo é fornecer um serviço de suporte de alta qualidade que atenda às necessidades dos jogadores.**

**Diego Martínez**

Chefe de Operações da Riot Games no Brasil

#### Atingimos recorde de satisfação de nossos clientes

Um dos aspectos que mais cuidamos com nossos clientes é sua satisfação em relação aos serviços que lhes oferecemos e à forma como colaboramos com eles. Para avaliar sua satisfação, realizamos uma pesquisa interna anual, que este ano nos permitiu bater nosso próprio recorde, já que obtivemos **o maior índice de satisfação da história da Atento**.

Além disso, todos os anos realizamos uma pesquisa de satisfação seguindo a metodologia NPS (Net Promoter Score), que avalia a probabilidade de recomendação e aspectos que afetam a **qualidade do serviço**. Em 2020, os resultados desta pesquisa também foram favoráveis, mostrando uma melhoria de 14 pontos em comparação com a avaliação de 2019 nesta métrica.

**O maior reconhecimento que recebemos neste ano atípico veio de nossos clientes, que nos recompensaram com índices recordes de satisfação.**

## 5. Social

ATENTO

### Mantemos fortes relações com nossos parceiros habituais

Nossos clientes são **líderes em seus respectivos setores** e exigem o melhor serviço para seus usuários. Na Atento atendemos principalmente clientes na área de telecomunicações, serviços financeiros e multissetoriais, que incluem bens de consumo, varejo, administração pública, saúde, viagens, transporte e logística, tecnologia e mídia.

Ano após ano, desde nosso início, temos  **aumentado nossa carteira de clientes** de diferentes setores no mundo inteiro.

Em 2020, as **vendas de serviços Next Generation** representaram metade de todas as novas vendas do ano, em comparação com 40% em 2019, e continuamos atraindo clientes de rápido crescimento, como empresas digitais, de tecnologia e mídia nativas, que favorecem as soluções digitais e tecnológicas de Customer Experience desenvolvidas por nossa nova inovação.



**45,8% de nossas receitas vêm de clientes\* com os quais mantemos um relacionamento de dez anos ou mais.**

\*Excluindo a Telefônica.

Nós somos a Atento

Pessoas que cuidam de pessoas

2020 num relance

Meio ambiente

Social

Governança

Sobre este relatório

## 5. Social

ATENTO



Para apoiar todas as necessidades de nossos usuários, temos uma equipe de **consultores e especialistas em experiência do cliente**, que projetam os momentos ideais de interação entre usuários e marcas, cada um personalizado conforme as características das diferentes empresas. Através de nossa área de Data Science e de nosso Customer Engagement HUB, integramos e monitoramos eventos de múltiplas fontes de dados e sistemas, bem como canais digitais e humanos, para maximizar nossos resultados e gerar novos conhecimentos.

“



Nossa grande força é a combinação da digitalização de processos com recursos humanos especializados. Todas as nossas ofertas são apoiadas por Next Generation Capabilities, tecnologias avançadas e capacidades de consultoria, e Next Generation Services, uma nova geração de serviços que abordam os desafios de transformação de nossos clientes.

**Luis Guilherme Sanches**  
Vice-presidente Comercial da Atento para o Brasil

# 5. Social

ATENTO

## 5.5. Fortalecimento das relações estreitas com nossos fornecedores

Uma das principais partes do motor da Atento são os fornecedores com os quais trabalhamos, pois eles **nos fornecem as soluções necessárias** para cobrir o ciclo completo de relacionamentos com os clientes. Os fornecedores nos setores de tecnologia e telecomunicações têm um papel crucial a desempenhar.

Exigimos **uma adaptação contínua dos sistemas e serviços** que oferecemos com novas tecnologias para oferecer um atendimento cada vez mais eficiente e econômico a nossos clientes. Portanto, temos um procedimento de aquisição através do qual agregamos valor ao negócio, antecipamos a demanda, buscamos eficiência e encontramos benefícios de escala e sinergias.

Em 2020, através de uma série de parcerias estratégicas com uma série de líderes tecnológicos globais, migramos algumas de nossas áreas-chave de negócios para a nuvem, permitindo-nos consolidar nosso lugar no coração da revolução digital para CRM e BPO.

# 5. Social

ATENTO

Procuramos assegurar que aqueles que colaboram com a Atento estejam alinhados com nossos compromissos, valores e políticas da ESG.

Nossa **Política de Compras** compila uma série de exigências éticas e econômicas que os fornecedores com os quais trabalhamos devem cumprir e que estão alinhadas com nossos princípios e protocolos de ação.

Para garantir que esses requisitos sejam atendidos, avaliamos três aspectos-chave para sua seleção: capacidade técnica e econômico-financeira, registro de serviços e conformidade com nossos princípios.

Também temos os **Princípios da Cadeia de Fornecimento** na Norma Corporativa N-2, onde exigimos que todos os fornecedores que trabalham com a Atento apliquem princípios éticos similares aos que temos internamente. Em outras palavras, eles devem evitar a promoção ou a existência de trabalho infantil, trabalho forçado e maus-tratos no trabalho e proporcionar condições de trabalho seguras para a vida de seus funcionários.

## Protocolos de compras para garantir a sustentabilidade de nosso sistema de fornecimento



Conformidade com as **normas ambientais** aplicáveis em seu país.



**Rejeição da corrupção** em todas as suas formas.



Condições de trabalho que garantem **a segurança no trabalho**.



O direito à **liberdade de associação** para seus trabalhadores.



**Não-discriminação** no emprego.



Cumprimento das ações para garantir **a segurança da informação**.

Os novos fornecedores são obrigados a completar nossa **Declaração de Conformidade e Compromisso de Responsabilidade Social** para garantir que estejam alinhados com nossos princípios.

## 5. Social

ATENTO

“



Mantemos um forte relacionamento com nossos fornecedores para construir juntos o modelo de negócios que nos permite atender às necessidades e exigências de nossos clientes, para antecipar e fazer parte da mudança positiva que já começou. Alinhá-las com nossos compromissos com o ESG é, portanto, essencial para avançar em direção ao desenvolvimento sustentável.

**Rodrigo Ledier**  
Global Procurement Director da Atento

Procuramos também obter produtos e serviços de **fornecedores locais** sempre que possível. É uma vantagem para a empresa poder ter uma conexão maior e limitar o período de entrega no caso de produtos, reduzindo assim nossa pegada de carbono. Também contribuímos para o **desenvolvimento das comunidades** nas quais operamos, gerando riqueza compartilhada através do apoio às empresas locais e promovendo a criação de empregos indiretos.

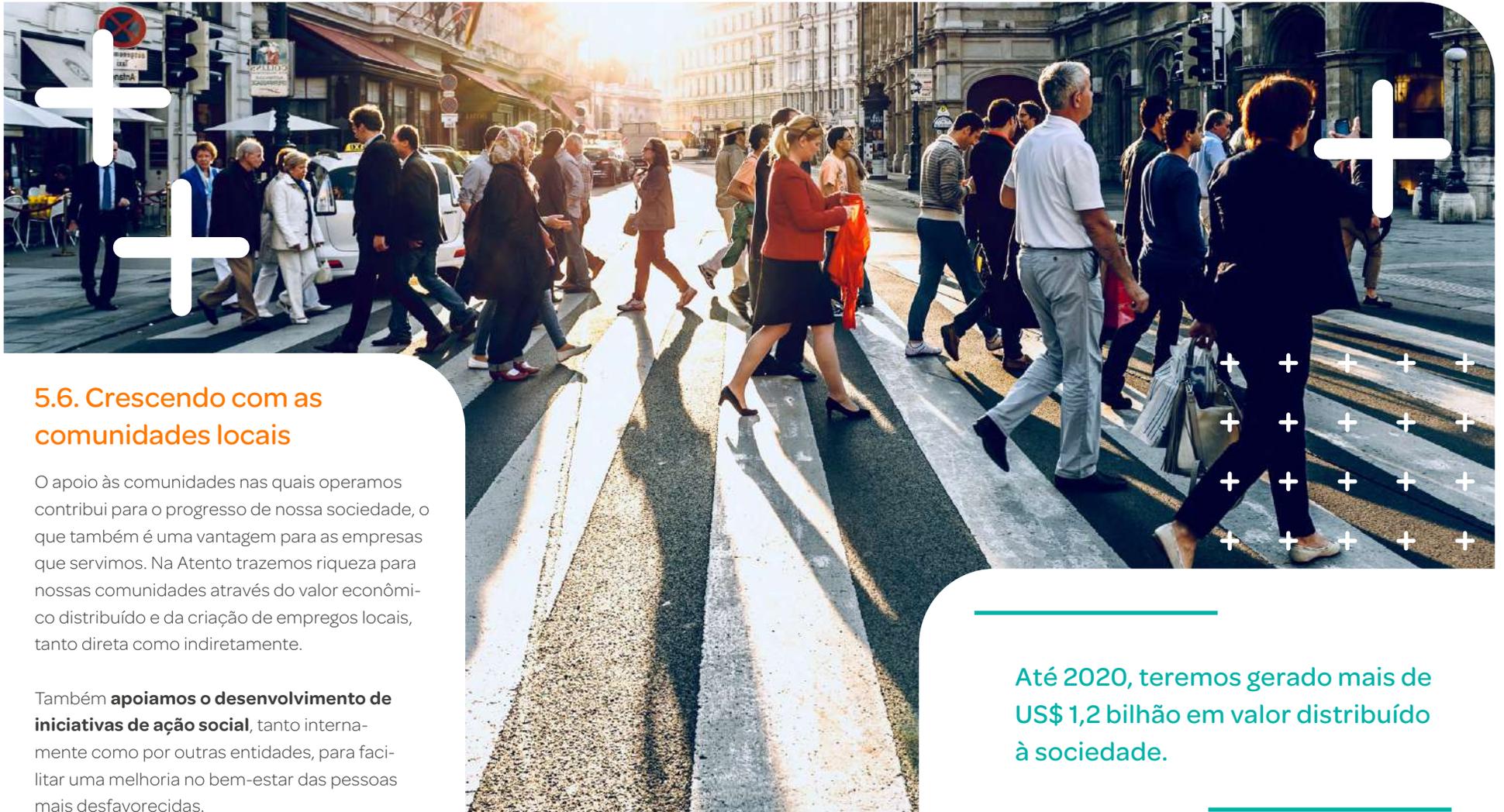
Durante 2020, **não detectamos nenhum incidente** envolvendo nossos fornecedores em relação ao não cumprimento de nenhuma das exigências que estabelecemos em nosso protocolo.

Finalmente, mantemos um forte relacionamento ao facilitar a comunicação nos dois sentidos através da **área de registro e aprovação de fornecedores**, viabilizada através do portal Atento.



# 5. Social

ATENTO



## 5.6. Crescendo com as comunidades locais

O apoio às comunidades nas quais operamos contribui para o progresso de nossa sociedade, o que também é uma vantagem para as empresas que servimos. Na Atento trazemos riqueza para nossas comunidades através do valor econômico distribuído e da criação de empregos locais, tanto direta como indiretamente.

Também **apoiamos o desenvolvimento de iniciativas de ação social**, tanto internamente como por outras entidades, para facilitar uma melhoria no bem-estar das pessoas mais desfavorecidas.

Até 2020, teremos gerado mais de US\$ 1,2 bilhão em valor distribuído à sociedade.

## 5. Social

ATENTO

### HISTÓRIA DE SUCESSO

#### Ajudamos os maiores de 60 anos a fazer pedidos de supermercados durante o confinamento



Criamos uma parceria com Domicilios.com para criar uma linha telefônica que permite que pessoas com mais de 60 anos possam fazer pedidos em supermercados. Desta forma, superamos as dificuldades que estas pessoas podem ter na utilização de websites ou aplicações.

A linha funciona em diferentes cidades da América Latina onde Domicilios.com está presente.



PROP  
LATAM  
SUMMIT  
TECH

Nosso programa "Vocês que Ajudam" foi distinguido com o troféu Prata nos prêmios LATAM, na categoria de Melhor Estratégia de Responsabilidade Social.

### Nossas iniciativas sociais

Incentivamos o desenvolvimento de **iniciativas adaptadas às características e exigências** de cada comunidade. Entre estes, realizamos programas globais para toda a empresa, que são complementados por outras ações realizadas localmente.

#### Programas de ação social globais da Atento

- **Vozes que ajudam:** Programa de voluntariado corporativo por meio do qual implementamos iniciativas como maratonas de caridade em colaboração

com fundações e instituições sem fins lucrativos ou campanhas de alimentação. Sua participação nestes eventos aumenta a motivação das pessoas e seu sentimento de pertencer à empresa.

- **Global Community Month:** Uma iniciativa global para reforçar o compromisso social e a transformação tanto dentro como fora da empresa, graças à colaboração de nossos funcionários, realizando diferentes ações durante o mês de setembro.

# 5. Social

ATENTO

## Principais ações realizadas em cada país

A situação provocada pela pandemia limitou o **desenvolvimento de ações sociais**, razão pela qual temos desenvolvido menos iniciativas do que em outras ocasiões e muitas delas relacionadas com ações de sensibilização / consciencialização, em grande parte promovidas pelos próprios colaboradores.

### Brasil

- **Transformação do programa Sou Voluntário em formato digital** a fim de continuar a atender às demandas durante a pandemia.
- Desenvolvimento de **reuniões virtuais no âmbito do programa Atentos al futuro**, para preparar os grupos vulneráveis para o emprego.

- **Parceria com entidades especializadas no recrutamento de pessoas** com deficiências, estrangeiros, transgêneros ou mulheres em situações vulneráveis, entre outros.
- **Parcerias com instituições educacionais** que oferecem acessibilidade a cursos abertos, idiomas ou educação básica.
- Campanha de emergência para arrecadar bens domésticos e alimentos para **funcionários afetados pelas enchentes** nas regiões de Belo Horizonte, Santos e Rio de Janeiro.
- **Iniciativas relacionadas à pandemia**, tais como doações de produtos de higiene e limpeza e alimentos a várias associações.

### Estados Unidos e Centro América

- Início de programas de promoção e parceria com diferentes organizações para a **reintegração de pessoas no mercado de trabalho**.
- **Alianças estratégicas com universidades** tais como UTSA, Hallmark, UTRGV e STC.
- **Ações de voluntariado corporativo** com as associações TOYS for Tots e Salvation Army Food Drive, bem como a participação em uma campanha de doação de sangue.

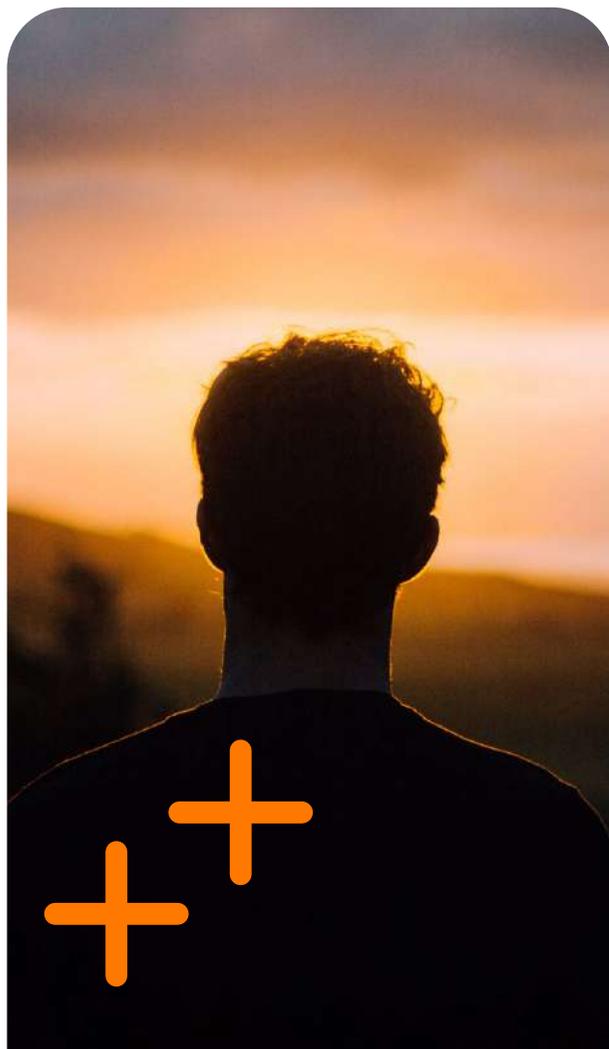
### Colômbia

- Desenvolvimento de workshops sobre como conduzir **entrevistas de trabalho bem-sucedidas**.
- Acordos com entidades que favorecem a **integração de diversas comunidades no mercado de trabalho**.
- Alianças estratégicas com entidades governamentais com acordos para **favorecer a empregabilidade**, tais como a Corporación Universitaria Minuto de Dios, a Universidad Cooperativa de Colombia e a CUN.

**Atentos al futuro é um plano de integração laboral destinado a jovens socialmente desfavorecidos e grupos em risco de exclusão. Este é um programa gratuito de treinamento de habilidades técnicas ministrado por nossos funcionários. Por meio desta iniciativa perseguimos dois objetivos: oferecer aos estudantes a oportunidade de encontrar um emprego, às vezes na própria empresa, e motivar os funcionários que os treinam.**

# 5. Social

ATENTO



## Espanha

- **Colaboração na Gala Inocente**, da qual participaram mais de 600 funcionários respondendo a pedidos de doações, tanto de nossos centros de trabalho como à distância, arrecadando 1.601.788 euros para melhorar a vida das crianças em risco de exclusão.
- Manutenção dos **acordos em vigor com várias universidades**.
- **Doações para diferentes ONGs:**
  - **Banco de Alimentos:** 1.600€ para ajudar pessoas e famílias em necessidade.
  - **Asociación Española Contra el Cáncer:** 1.000€ para apoiar suas iniciativas.
  - **Cáritas:** 2.400€ para os mais desfavorecidos.
- Disponibilização de **workshops de procura de emprego**.

## Chile

- **Doação de caixas de mercadorias** para Hogar de Menores Fundación San José para la Adopción.
- **Doação de 50 almoços** ao Hogar de Ancianos Fundación Las Rosas.

“



**Todos colaboramos de forma voluntária e este ano o dia de "UnSol para los Chicos" na Atento despertou mais do que nunca o espírito de solidariedade de nossa equipe. Embora não pudéssemos compartilhá-lo com os membros da família como em outros anos, demonstramos que diante da adversidade continuamos a somar nossas vozes ao que é mais importante: ajudar.**

**Adrián Di Constanzo**  
Gerente de Negócios da Atento para a Argentina

# 5. Social

ATENTO

## Argentina e Uruguai

- Desenvolvimento de webinars relacionados à **inserção no mercado de trabalho** voltados para o público em busca de seu primeiro emprego.
- **Alianças com entidades** como ONG Conciencia, Institución Numen, UNLAM, Instituto Coder House, Instituto UCA e Instituto UCES.
- **Colaboração na campanha “Un Sol para los Chicos”** do UNICEF pelo 18º ano consecutivo, em que 250 operadoras responderam a pedidos de doações de diferentes sites Atento nas províncias de Chaco, Salta e Tucumán, arrecadando \$141.395.025 em favor de meninas, meninos e adolescentes.

## México

- **Contribuição para o desenvolvimento local no campo acadêmico e social** por meio de cursos, webinars gratuitos e iniciativas altruístas, como doações a grupos vulneráveis.
- Acordo de **colaboração para promover a inserção profissional com instituições de ensino** como CUDE, UNITEC, Universidad Tres Culturas, UAEH (Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo), FRANCO MEXICANA (CUAUTITLAN IZCALLI), UVM e Universidad Metropolitana.

- **Alianças com entidades para favorecer os grupos mais vulneráveis**, tais como a Fundação FORGE, o Serviço Nacional de Emprego e diferentes Intercâmbios de Emprego.
- **Promoção da campanha do Fundo de DespensaMX 2020** do CEMEFI para doar às pessoas afetadas pela pandemia.
- Atividades de **voluntariado corporativo** para a coleta de alimentos e brinquedos, entre outros.
- **Apoio à iniciativa TapiAtento** para a coleta de tampas plásticas e arrecadar fundos reciclando-os para o cuidado de pacientes com câncer até a idade de 21 anos.





# 6. Governança

ATENTO



Nós integramos os critérios ESG na estratégia corporativa da Atento da alta administração.

# 6. Governança



Aplicamos princípios, normas e procedimentos que apoiam nosso crescimento sustentável e a confiança do mercado.



## 6.1. Estrutura corporativa e de governança

A Atento é composta por uma série de empresas que compõem a organização global da empresa, embora todas elas operem sob uma única governança corporativa e as mesmas políticas e diretrizes. Deve-se observar que a Assembleia de Acionistas é um órgão independente, assim como seus comitês mais relevantes, tais como o Comitê de Auditoria.

O gerenciamento corporativo da empresa e o funcionamento dos órgãos sociais são regidos pelos nossos estatutos, bem como pela legislação do Luxemburgo, onde está localizada a nossa sede, e pelos requisitos da Bolsa de Valores de Nova Iorque, incluindo aqueles relacionados com a governança corporativa e processos de auditoria.

## 6. Governança

ATENTO

### Nossa presença na bolsa de valores

Em 2020, devido à irrupção da pandemia, nossa cotação caiu 6,1%, embora tenha se recuperado a partir da segunda metade do ano à medida que nossos negócios se fortaleceram e se tornaram mais importantes, o que levou a uma tendência ascendente desde então.

Estamos listados na Bolsa de Nova Iorque (NYSE) desde 2014 sob o símbolo ATTO.

### Transparência com os acionistas

Na Atento oferecemos a nossos investidores todas as informações necessárias para que possam tomar decisões informadas de compra e venda e assim evitar possíveis desequilíbrios entre acionistas centrais e minoritários.

Nossa **Área de Tesouraria Corporativa e Relações com Investidores**, atualmente dirigida pelo CFO da Atento, é responsável por informar os investidores e outras partes interessadas sobre a estratégia de crescimento da empresa, as expectativas de desempenho e o desempenho financeiro e expectativas. Nesses relatórios, as diretrizes estabele-

cidas na International Financial Reporting Standard (IFRS) são seguidas a todo momento.

Na seção **Relación con inversores** todas as informações gerais da empresa, comunicações, relatórios financeiros, apresentações regulatórias, calendário de eventos e informações relacionadas à governança corporativa estão disponíveis em nosso site. Também temos um sistema para enviar alertas regulares aos investidores para eles poderem facilmente se manter atualizados.

Em 2020, emitimos 26 comunicados à imprensa para a comunidade de investimentos.

### HISTÓRIA DE SUCESSO Lançamento de nossa Newsletter de Relacionamentos com Investidores

Esta é nossa nova iniciativa para fortalecer o relacionamento da Atento com a comunidade de investimentos. Por meio desse boletim informativo, queremos fornecer uma **visão mais profunda de nossa empresa e das iniciativas de crescimento estratégico que estamos desenvolvendo e implementando com sucesso**, especialmente os novos produtos digitais e serviços de tecnologia em que estamos trabalhando para liderar a Próxima Geração de Experiência do Cliente.



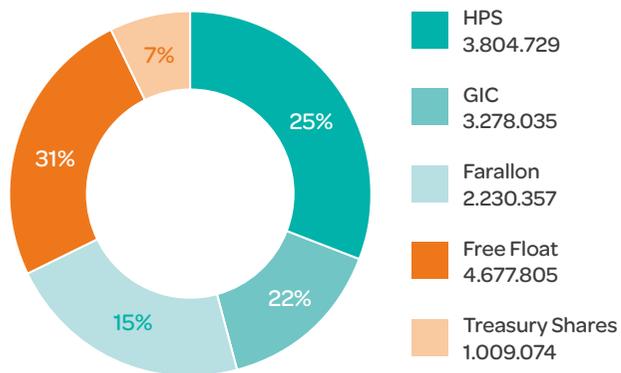
# 6. Governança



## Alterar nossa estrutura acionária

No final de 2019 foi assinado um **Contrato de Transferência de Ações** da Bain Capital com investidores institucionais: HPS Investment Partners, GIC e um fundo de investimento afiliado à Farallon Capital Management. Assim, a partir de 31 de dezembro de 2020, a estrutura de capital da Atento estava distribuída de forma mais uniforme.

### Estrutura acionária em 31 de dezembro de 2020



Esses novos investidores foram atraídos pelo **Plano Três Horizontes** da Atento, um plano estratégico de três anos que estamos efetivamente executando para estabelecer um caminho de crescimento mais sólido e lucrativo que valorize a empresa. Ele é construída sobre três pilares principais: implementar melhorias operacionais, acelerar a construção de um portfólio de serviços da próxima

geração e melhorar as capacidades digitais, e buscar novos caminhos para o crescimento.

Por outro lado, concluímos com **sucesso nosso refinanciamento de dívidas**, demonstrando que os investidores apreciam o processo de recuperação que iniciamos em 2019 e os bons resultados que alcançamos em 2020, apesar do ambiente desafiador relacionado à pandemia. Além disso, este refinanciamento nos dá maior flexibilidade financeira para nossos investimentos digitais e acesso à mercados de alto crescimento com nossos serviços inovadores de CRM e BPO Next Generation.



Cada um dos novos investidores da Atento compartilha nossa visão de estabelecer uma plataforma mais forte a partir da qual aceleramos o desenvolvimento e a expansão de soluções digitais inovadoras que aumentarão significativamente o crescente portfólio de serviços de High Value Voice, Integrated Multichannel e Backoffice. Nossa missão a longo prazo continua sendo a de aumentar o valor para os acionistas capitalizando efetivamente as oportunidades digitais emergentes no CRM/BPO.

**Carlos López Abadía**  
CEO da Atento

# 6. Governança

## Nossa governança corporativa

Ela é regida por três órgãos: a Assembleia Geral de Acionistas, o Conselho de Administração e o Comitê Executivo.

- **Assembleia Geral de Acionistas.** Composto pelos proprietários e representantes das ações da empresa.
- **Conselho de Administração.** É composto por oito membros, com uma idade média de 55 anos e várias nacionalidades. Em 2020, se juntaram John Madden, Roberto Rittes, Antenor Camargo e Robert W. Payne. Seus currículos estão disponíveis para consulta na seção de [Governança Corporativa](#) em nosso site.

O novo Conselho fornece apoio significativo para o desenvolvimento de nosso ambicioso plano de transformação para permanecer como um dos mais inovadores e relevantes fornecedores de BPO e experiência do cliente no mundo.

### Conselho de Administração em 31 de dezembro de 2020

Nome	Cargo	Comitê de Riscos e Auditoria	Comitê de Remuneração e Sustentabilidade	Data de adesão
 <b>Carlos López-Abadía</b>	<i>Diretor</i>			
 <b>Antonio Viana-Baptista</b>	<i>Diretor</i>	<i>Presidente</i>		
 <b>John Madden</b>	<i>Diretor</i>		<i>Membro</i>	<i>2020</i>
 <b>Thomas Iannotti</b>	<i>Diretor</i>	<i>Membro</i>	<i>Presidente</i>	
 <b>Roberto Rittes</b>	<i>Diretor</i>			<i>2020</i>
 <b>Antenor Camargo</b>	<i>Diretor</i>			<i>2020</i>
 <b>David Garner</b>	<i>Diretor</i>	<i>Membro</i>		
 <b>Robert W. Payne</b>	<i>Diretor</i>			<i>2020</i>

# 6. Governança

ATENTO

- **Comitê Executivo.** É composto por nove membros, quatro mulheres e cinco homens, com uma média de idade de 50 anos e várias nacionalidades.

## Comitê Executivo

Nome	Cargo	Data de adesão
 <b>Carlos López-Abadía</b>	<i>Diretor-Geral</i>	
 <b>José Azevedo</b>	<i>Diretor Financeiro</i>	2019
 <b>Virginia Beltramini</b>	<i>Diretora Jurídica</i>	
 <b>Gustavo Tasner</b>	<i>Diretor de Operações e Diretor Regional para a América do Sul</i>	2019
 <b>Cathrine Jooste</b>	<i>Diretor Comercial e Diretor Regional para EUA</i>	2020

Nombre	Cargo	Data de adesão
 <b>Dimitrius de Oliveira</b>	<i>Diretor Regional Brasil</i>	
 <b>José María Pérez Melber</b>	<i>Diretor Regional EMEA</i>	
 <b>Kiomara Hidalgo</b>	<i>Global CHRO</i>	2021
 <b>Elia Santillán</b>	<i>Diretor Regional do México</i>	2021

“



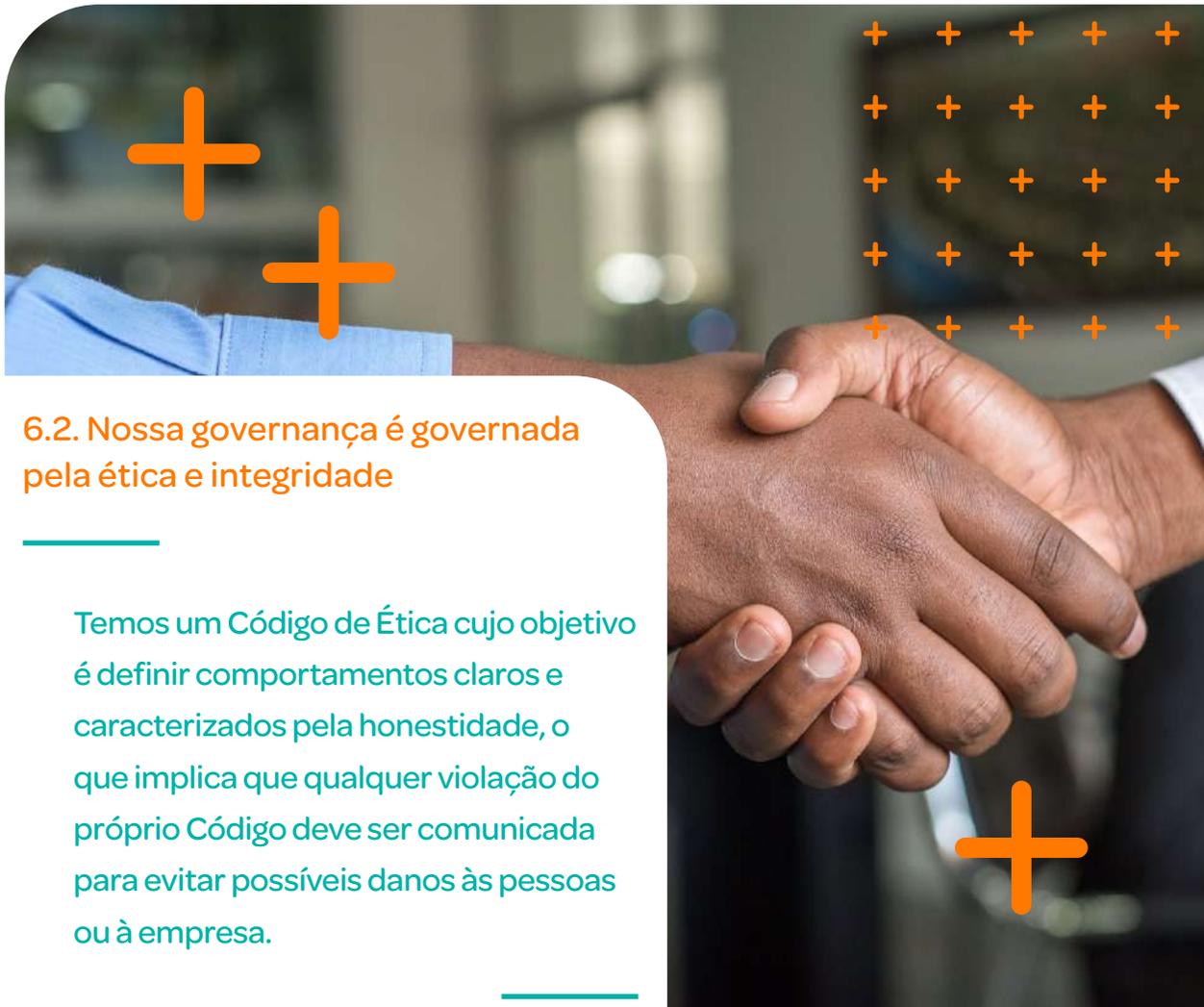
A transformação pela qual passamos no ano passado, nos convida a avançar em um novo caminho cheio de oportunidades que nos permitirá conduzir a excelência operacional, desenvolver nosso portfólio de produtos e serviços digitais da próxima geração com maior valor e penetrar em novos mercados de alto crescimento.

**Bill Payne**

Board Chairman da Atento

# 6. Governança

ATENTO



## 6.2. Nossa governança é governada pela ética e integridade

Temos um Código de Ética cujo objetivo é definir comportamentos claros e caracterizados pela honestidade, o que implica que qualquer violação do próprio Código deve ser comunicada para evitar possíveis danos às pessoas ou à empresa.

“



Na Atento estabelecemos uma cultura corporativa baseada em critérios éticos alinhados com nossos valores, aplicáveis a todas as pessoas que fazem parte da empresa, assim como a nossos funcionários.

# 6. Governança

ATENTO

## Nossos princípios éticos



Manter uma **conduta honesta e ética**.



Reportar de forma **completa, justa, precisa, oportuna e compreensível** nos relatórios, documentos e comunicações da empresa.



**Cumprir** as leis e regulamentos aplicáveis, bem como nossas políticas internas.



**Relatar** imediatamente internamente, de forma anônima e confidencial, qualquer violação do Código de Ética.

## Políticas e práticas éticas

Este documento é acessível a todos os nossos profissionais e colaboradores, sejam eles gerentes, funcionários ou terceiros. Inclui uma série de **políticas e práticas** que todos os vinculados à Atento devem cumprir para manter a boa imagem de todos os seus integrantes e da própria empresa.



**Cumprimento das leis:** todos os regulamentos nos países em que operamos devem ser cumpridos.



**Conflitos de interesse:** cuidamos dos interesses da empresa, impedindo o favorecimento pessoal.



**Proteção e uso de informações, bens, sistemas e outros recursos corporativos:** para ser usado somente para assuntos relacionados à empresa e para evitar o uso indevido, incluindo qualquer outro que possa prejudicar outra pessoa.



**Lei do Mercado de Valores Mobiliários:** é obrigatório salvaguardar as informações não públicas da empresa e não as compartilhar.



**Subornos, propinas e fraude:** é proibido pagar, emprestar ou oferecer fundos, ou bens destinados a influenciar ou comprometer a conduta do destinatário.



**Saúde e segurança no local de trabalho:** A Atento está comprometida em proporcionar um local de trabalho seguro e saudável, o que também exige que os funcionários cumpram as instruções de segurança da empresa.



**Trabalho:** promovemos um ambiente de negócios favorável à igualdade de oportunidades de emprego e proibimos quaisquer práticas discriminatórias.



**Livros e registros:** Realizamos controles contábeis internos para salvaguardar e garantir a exatidão de nossos registros e relatórios financeiros.



**Registro de documentos:** tudo deve ser documentado, tempestivo e em ordem, sujeito a auditoria.

## 6. Governança

ATENTO

Em relação a suborno e corrupção, a Atento tem uma **Política Anticorrupção** anexada aos contratos de nossos funcionários ao nível de coordenador, chefe e gerente, assim como aos de nossos fornecedores. Por outro lado, também enfatizamos este aspecto por meio de ações de comunicação e treinamento em relação às políticas e procedimentos que temos em vigor na empresa para evitar este tipo de ações.

Da mesma forma, por meio de nosso **Canal de Denúncias**, nossos funcionários podem enviar qualquer comunicação em relação a uma atividade ou comportamento que tenham detectado e que envolva uma violação do Código de Ética ou qualquer outra política ou regulamentação obrigatória.

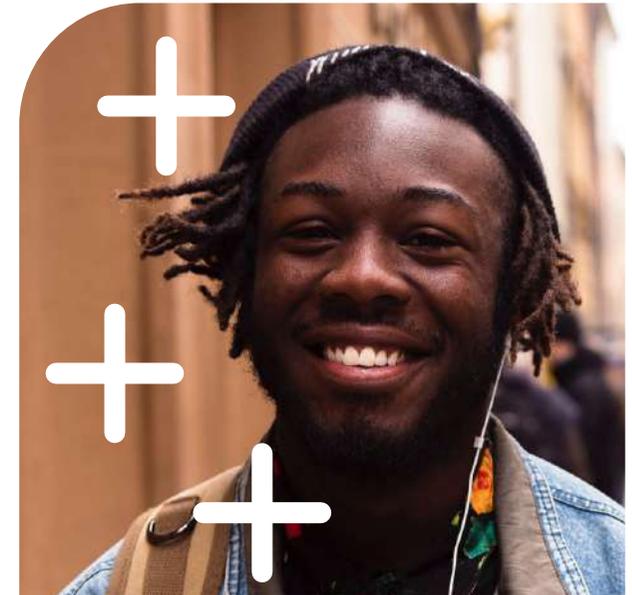
Este canal é habilitado tanto interna quanto externamente e funcionários, clientes, fornecedores e terceiros podem ter acesso, seja por meio de nosso site <https://canalconfidencial.com.br/atento/>, ou por telefone, para o que temos diferentes linhas habilitadas onde estamos presentes:

- **Argentina:** 0800 666 0079
- **Brasil:** 0800 721 0746
- **Chile:** 1230 020 8946
- **Colômbia:** 01800 913 2017
- **Costa Rica:** + 55 11 2739 4501 (aceita chamadas a cobrar)
- **El Salvador:** + 55 11 2739 4501 (aceita chamadas a cobrar)
- **Espanha:** 900 838920

- **EUA:** 1 800 986 3850
- **França:** 0805 089339
- **Guatemala:** + 502 22699458 o + 55 11 2739 4501 (aceita chamadas a cobrar)
- **Luxemburgo:** 800 81059
- **Marrocos:** + 55 11 2739 4501 (aceita chamadas a cobrar)
- **México:** 800 681 5380
- **Nicaragua:** + 55 11 2739 4501 (aceita chamadas a cobrar)
- **Panamá:** + 507 8339697
- **Peru:** 0800 55781
- **Porto Rico:** 1 787 919 0828
- **República Checa:** + 55 11 2739 4501 (aceita chamadas a cobrar)
- **Uruguai:** 000 416 2051344
- **Venezuela:** + 55 11 2739 4501 (aceita chamadas a cobrar).

O reclamante pode optar por **denunciar anonimamente** e seu anonimato é garantido. Entretanto, é necessário assegurar a veracidade dos dados e o cumprimento dos regulamentos de proteção de dados, para os quais o reclamante deve completar um acordo obrigatório antes de prosseguir para a próxima etapa do processo de registro da reclamação.

As reclamações recebidas são tratadas externamente e encaminhadas para a **área de Auditoria Interna**, onde são processadas e avaliadas. Se a estimativa for realizada, o nível



de risco associado é avaliado e aqueles classificados como de "alto risco" são selecionados para investigação. Posteriormente, em caso de dificuldade especial, poderá ser apoiado pelo Comitê de Conformidade Jurídica, enquanto os demais são encaminhados pelo Comitê de Conformidade Regional.

O **Comitê de Conformidade** é um órgão colegiado formado por profissionais das áreas Jurídica, Financeira e de Recursos Humanos. Tem a responsabilidade de Órgão de Administração e tem como principal função zelar pelo cumprimento das normas e promover uma cultura ética.

## 6. Governança

ATENTO

“



**Temos o compromisso de gerar valor para nossos clientes, colaboradores, acionistas e comunidades locais, onde um primeiro requisito essencial é atuar com ética e integridade, e esta deve ser uma máxima para todas as pessoas que se relacionam com a Atento.**

**Virginia Beltramini**  
Diretora Jurídica da Atento

Ao longo do ano, não detectamos **nenhum caso de não conformidade com regulamentos**, externos ou internos, que pudesse ter conduzido ao não cumprimento das obrigações estabelecidas na legislação ambiental, em matéria de saúde e segurança no trabalho, relacionadas com as informações prestadas a terceiros sobre os nossos serviços, os regulamentos que regulam as comunicações de marketing ou o conjunto de regulamentos sociais ou econômicos.

### Protegemos os Direitos Humanos

Para promover este compromisso, realizamos programas de treinamento e conscientização todos os anos, rejeitamos qualquer tipo de discriminação e promovemos a liberdade de associação em todas as regiões onde operamos.

Também garantimos o direito à greve, a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva de nossos funcionários, pois também salvaguardamos seus **direitos trabalhistas**. Em 31 de dezembro de 2020, tínhamos acordos de negociação coletiva em seis países, incluindo Argentina, Brasil, Chile, Uruguai, México e Espanha, que regem nossas relações com a maioria dos funcionários desses países. Assim, 74,3% de nossos funcionários estavam sob acordo de negociação coletiva.

Outro aspecto com que nos preocupamos é o **repúdio a qualquer forma de exploração infantil ou trabalho forçado**, seja nos centros próprios ou de nossos fornecedo-



**United Nations**  
Global Compact

**Desde 2011, aderimos ao Pacto Global de Direitos Humanos da ONU para garantir a conformidade entre todos os nossos funcionários.**

res, os quais avaliamos para garantir que não realizem esse tipo de práticas. Não identificamos nenhum fornecedor em risco de violar nenhum desses direitos ou de permitir qualquer uma dessas formas de trabalho não permitidas.

Em relação a estas questões, no Brasil, por exemplo, todos os fornecedores da empresa são obrigados a assinar o "Termo de Responsabilidade Social", que os obriga a respeitar os direitos humanos. Além disso, desde 2019 estamos certificados com a **Norma Brasileira de Responsabilidade Social NBR16001** para reforçar nosso compromisso com o respeito aos direitos humanos.

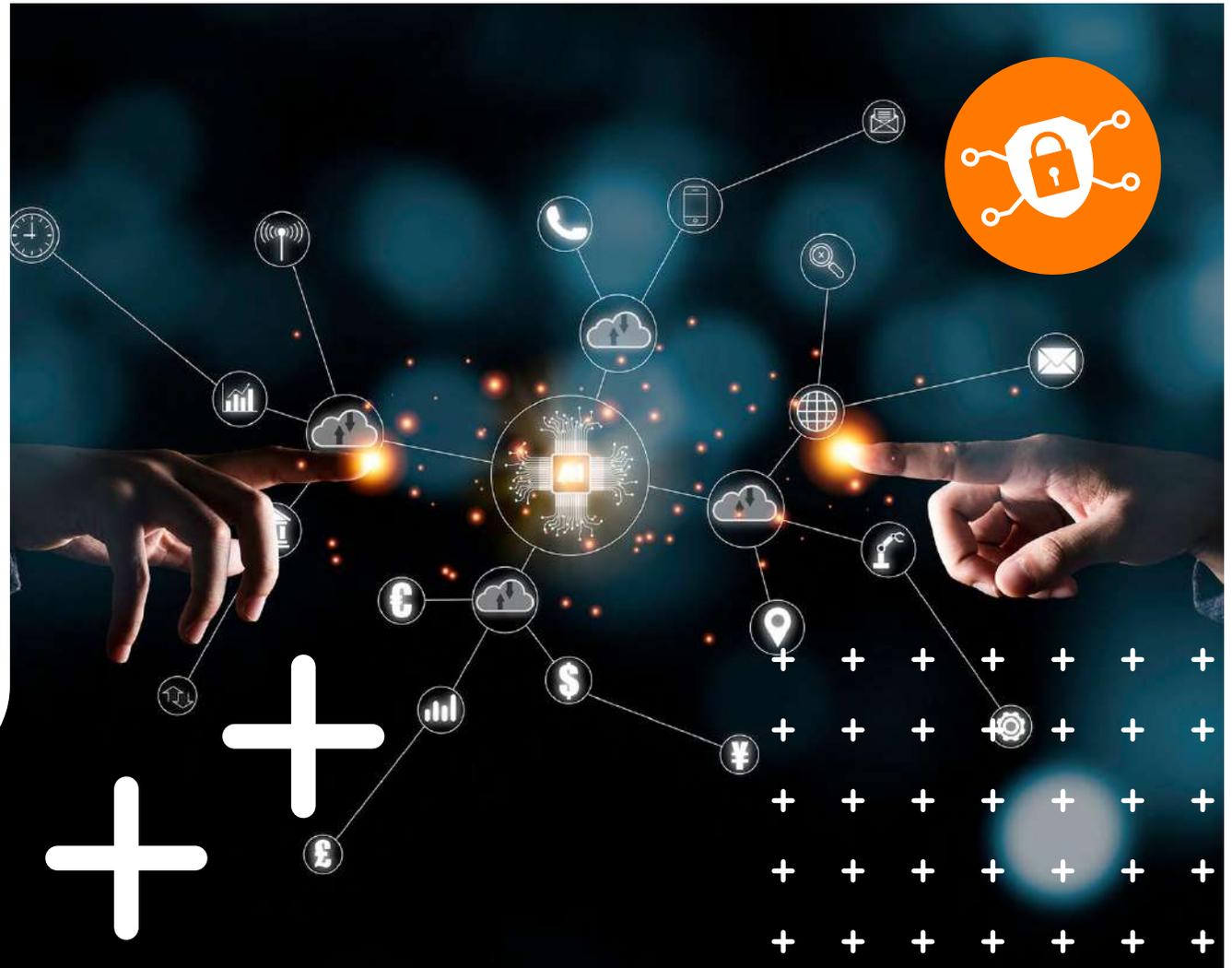
# 6. Governança

ATENTO

## 6.3. Cibersegurança e proteção de dados na era digital

A Cibersegurança tornou-se mais importante com o aumento do teletrabalho e se posicionou como uma de nossas principais prioridades. Portanto, com nosso modelo Atento@Home, nossos agentes podem trabalhar remotamente com a garantia de **manter a segurança nas operações** que realizam.

Protegemos a privacidade e os dados, bem como reforçamos a segurança da informação com a ajuda das melhores soluções de nuvem de última geração.



## 6. Governança

ATENTO

“



A promoção dos nossos Next Generation Services, através da tecnologia que acelera a transformação digital interna das nossas operações, requer a tomada de medidas estritas para garantir a cibersegurança e a proteção dos dados dos nossos clientes e dos seus clientes finais, tendo em conta que em muitas ocasiões trabalhamos com dados de grande valor.

Isabel María Gómez  
Global CISO da Atento

### Medidas para garantir a segurança cibernética e a proteção de dados

**Acesso à plataforma de trabalho por meio de autenticação multifator.** O acesso só é possível por meio do login com um usuário ativo e autenticado no sistema, e requer autenticação em duas etapas para verificar a conta do agente. A cada agente só é permitido o acesso à campanha em que está trabalhando.

**Computadores com portas USB bloqueadas e conexões bluetooth.** Bloqueamos a possibilidade de transmitir informações por meio desses canais. Também não é permitida em nosso órgão regulador de cibersegurança a instalação de programas fora da plataforma de trabalho, tentando evitar que as informações sejam armazenadas no disco rígido, o que facilita a proteção de quaisquer dados no final da jornada de trabalho.

**Equipado com as últimas versões de antivírus, antispyware e antimalware.** Evitamos a exploração de ameaças potenciais, e os administradores podem atualizar remotamente os patches de segurança nos dispositivos. Além disso, a plataforma de trabalho está configurada para se conectar à rede privada virtual (VPN) proprietária da Atento por meio de comunicação criptografada.

**Criptografia de comunicação.** As comunicações entre agentes, clientes finais e sistemas de gerenciamento de informações são criptografadas de ponta a ponta, o que facilita a proteção de dados e a eliminação de ameaças de segurança como a chamada “Man in the middle”.

**Turnos delimitados.** Cada agente tem em seu perfil na plataforma de trabalho horários e dias de trabalho delimitados, bloqueando o acesso fora desses horários, incluindo horários de intervalo e refeições. A sessão também é bloqueada após 120 segundos de inatividade.

**Equipe de monitoramento e equipe READ para analisar o correto funcionamento das medidas de segurança em vigor.** Este equipamento monitora comportamentos anômalos por meio de equipamentos dimensionados para TIER especializados que alertam em caso de comportamento irregular ou suspeito.

**Marca d'água da tela.** Exibe endereço IP, hora, data, usuário e outros elementos de controle para poder rastrear possíveis imagens capturadas.

Também temos **procedimentos específicos para o gerenciamento de incidentes potenciais de cibersegurança** que nos ajudam a aplicar a devida diligência para nos proteger contra riscos aos direitos das pessoas em questão. Estabelecem as diretrizes a serem seguidas no caso de um incidente de cibersegurança, garantindo uma resposta adequada, oportuna e eficiente. Em 2020, não recebemos nenhuma reclamação relacionada à proteção de dados pessoais, nem houve nenhuma violação de segurança ou perda de dados de clientes. No entanto, continuamos trabalhando para prevenir quaisquer riscos e ameaças.

As **medidas de segurança**, tanto técnicas quanto organizacionais, que temos em vigor, nos ajudam a nos proteger contra ameaças. Além disso, nós os revisamos e atualizamos continuamente para adaptá-los às mudanças que podem ocorrer.

## 6. Governança

ATENTO



### 6.4. Somos uma empresa próspera

Em 2020, a **evolução de nossos negócios** foi fortemente moldada pelo desenvolvimento da pandemia, pelos desafios que ela representou para a adaptação de toda a humanidade a um novo contexto e pela capacidade de adaptação a essas condições.

Apesar de, em todos os momentos, termos continuado a nos esforçar para **manter nossos serviços** e responder às novas necessidades de nossos clientes, as dificuldades vividas em alguns dos setores mais afetados levaram a uma redução de receita de 6,1% em comparação com o ano anterior, embora **o EBITDA tenha aumentado 5,1%**.

A receita multissetorial aumentou 4,9% de 2020 para 68,2% da receita total, 3,4 pontos percentuais a mais do que no ano fiscal de 2019, além de uma melhoria sólida no fluxo de caixa operacional durante o ano, o que levou a uma geração de fluxo de caixa de \$40 milhões.

# 6. Governança

## Principais indicadores financeiros para 2020 (em milhões de \$)

Anos	Receitas	EBITDA	Lucro líquido	Dívida financeira líquida	Alavancagem (Dívida líquida/ EBITDA ajustado)
2019	1.707,3	153,4	-80,7	595,9	3,9X
2020	1.412,3	161,2	-46,8	517,6	3,2X

Em relação às **nossas receitas**, o setor de telecomunicações continua sendo o que contribui com a maior parcela, embora tenhamos conseguido detectar um aumento nas receitas de outros setores que não telecomunicações e serviços financeiros, que geralmente são os mais relevantes, detectando um maior aumento nas empresas nativas digitais, de tecnologia e mídia.



Nossa proposta de valor continua atraindo clientes de rápido crescimento, tais como nativos digitais, empresas de tecnologia e mídia, que favorecem soluções de Experiência do Cliente digitais e de tecnologia desenvolvidas por nosso centro de inovação. O mercado reconheceu este desenvolvimento e nós conseguimos um aumento de seis vezes em nosso preço de ações desde abril de 2020 e aumentamos nosso preço de títulos em cerca de 80%.

**José Azevedo**  
Diretor Financeiro da Atento

## Distribuição setorial



**Telecomunicações**  
39,0% de nossas receitas.



**Serviços financeiros**  
32,9% de nossas receitas.



**Multissetorial**  
28,1% de nossas receitas.

## Distribuição geográfica



**Brasil**  
43,2% de nossas receitas e  
50,7% do EBITDA ajustado.



**América (excluindo Brasil)**  
41,2% de nossas receitas e  
41,4% do EBITDA ajustado.



**EMEA**  
16,6% de nossas receitas e  
13,2% do EBITDA ajustado.



“  
07  
Sobre este  
relatório



# 7. Sobre este relatório

ATENTO



Um exercício de transparência por parte da Atento com todos os nossos stakeholders.

# 7. Sobre este relatório

ATENTO

## 7.1. Foco e escopo

Em nosso **Relatório Integrado 2020**, mostramos as informações mais relevantes sobre nosso desempenho nas esferas econômica, de governança, social e ambiental. Neste documento, abordamos todos os aspectos identificados pela empresa e nossas partes interessadas como relevantes em nosso estudo de materialidade.

As informações coletadas **abrangem todos os países e subsidiárias da Atento** para proporcionar uma reflexão global de toda a empresa. Os responsáveis de cada país colaboraram no processo de relatório, fornecendo as informações não financeiras solicitadas, um processo coordenado pela gerência global da ESG.

Com relação aos indicadores econômicos e financeiros incluídos ao longo do documento, eles foram extraídos das **Contas Anuais** preparadas pelo Conselho de Administração, revisadas pelo auditor e aprovadas pela Assembleia Geral de Acionistas.

Para garantir um relatório de qualidade, nós o preparamos de acordo com as exigências da Global Reporting Initiative (GRI) de acordo com a versão das **GRI Standards** e a opção essencial. Portanto, o relatório foi preparado de acordo com os princípios de confiabilidade, comparabilidade e relevância. Também é possível fazer comparações com os relatórios dos anos anteriores, pois publicamos nossos relatórios de RSE desde 2008.



Para informações sobre questões relacionadas ao conteúdo, favor entrar em contato:

**Pablo Sánchez Pérez**

Diretor de ESG Global na Atento

[pablo.sanchez@atento.com](mailto:pablo.sanchez@atento.com)

Nós somos a Atento

Pessoas que cuidam  
de pessoas

2020 num relance

Meio ambiente

Social

Governança

Sobre este relatório

# 7. Sobre este relatório

## Estudo de materialidade

Na Atento, atualizamos anualmente nossa análise de materialidade para descobrir quais são as **questões mais importantes** para nossas partes interessadas, tanto interna como externamente, que precisamos considerar na empresa.

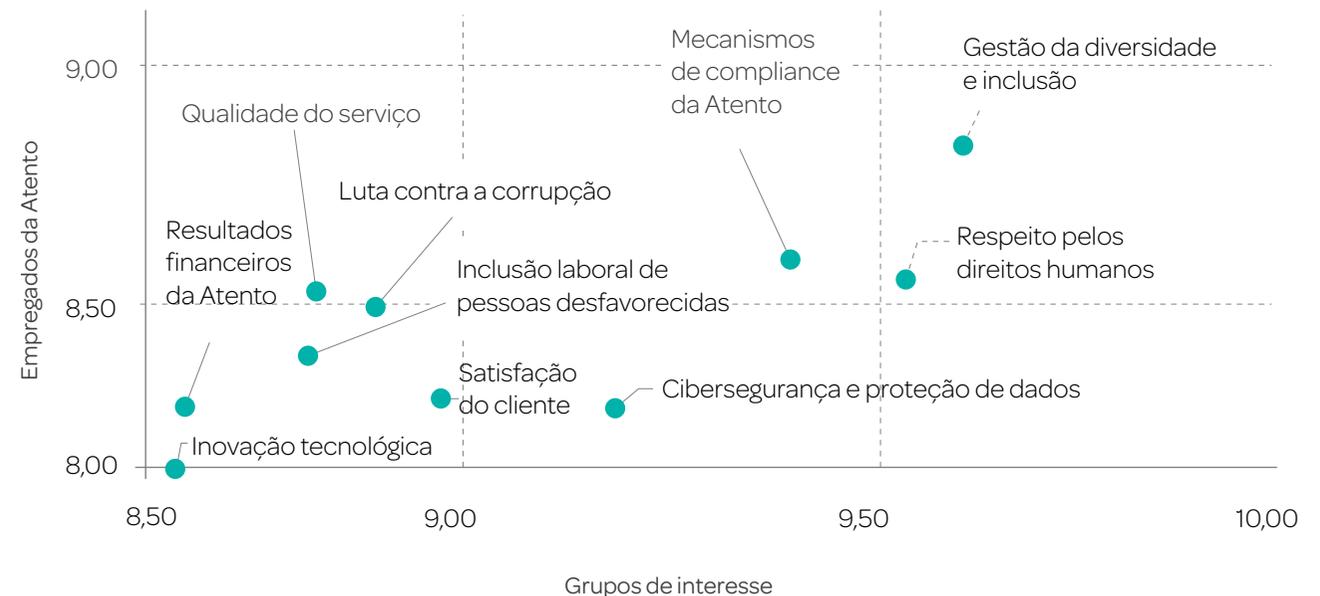
Para nos adaptarmos ao novo contexto, **atualizamos nossa análise de materialidade** em 2021, que é a que foi considerada neste relatório para tratar de nossas questões mais relevantes. Neste estudo, levamos em consideração a opinião de nossas principais partes interessadas, ou seja, clientes, fornecedores, parceiros sociais e funcionários.

Visando contemplar temas que abrangem todos os aspectos mais relevantes atualmente, ampliamos o mapa de temas a serem avaliados para **28**, classificados nas cinco grandes áreas da sustentabilidade: governança corporativa, recursos humanos, meio ambiente, sociedade e negócios. Posteriormente, realizamos um questionário para que nossas partes interessadas os avaliassem.

Os resultados obtidos foram analisados e avaliados numa base ponderada a fim de obter nossa matriz de materialidade, da qual podemos extrair as dez questões identificadas como materiais. Esses aspectos estão listados a seguir, encontrando cinco aspectos relacionados ao negócio da Atento, dois com governança corporativa, dois com recursos humanos e um com a sociedade, não encontrando nenhum relacionado ao meio ambiente.

1. **Gestão da diversidade e inclusão** (Recursos humanos)
2. **Respeito pelos direitos humanos** (Sociedade)
3. **Mecanismos de compliance da Atento** (Governo corporativo)
4. **Cibersegurança e proteção de dados** (Negócio)
5. **Luta contra a corrupção** (Governo corporativo)
6. **Qualidade do serviço** (Negócio)
7. **Satisfação do cliente** (Negócio)
8. **Inclusão laboral de pessoas desfavorecidas** (Recursos humanos)
9. **Resultados financeiros da Atento** (Negócio)
10. **Inovação tecnológica** (Negócio)

### Nossa matriz de materialidade



# 7. Sobre este relatório

ATENTO



7.2. Verificação externa

Nós somos a Atento	Pessoas que cuidam de pessoas	2020 num relance	Meio ambiente	Social	Governança	<b>Sobre este relatório</b>
--------------------	-------------------------------	------------------	---------------	--------	------------	-----------------------------

# 7. Sobre este relatório



## Declaración de Verificación Independiente del Informe ESG de Atento Spain Holdco S.L.U correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre 2020

Al consejo de administración de Atento Spain Holdco S.L.U:

Hemos sido requeridos por el consejo de administración de Atento Spain Holdco S.L.U (en adelante, Atento) para realizar una verificación independiente del Informe ESG del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020 (en adelante, el Informe) con un nivel de seguridad limitada. La información verificada se circunscribe a la información contenida en el capítulo 7.3 "Índice de contenido GRI" del Informe.

### Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Atento es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (Estándares GRI), en su opción esencial, según lo detallado en el punto 102-54 del índice de contenidos GRI del Informe.

La dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el Informe; de la determinación de los objetivos de Atento en lo referente a la selección y presentación de la información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y los asuntos materiales; y del establecimiento de los sistemas de control y gestión de desempeño de los que se obtiene la información.

Estas responsabilidades incluyen el diseño, la implementación y el seguimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe esté libre de incorrección material debidos a fraude o errores.

### Independencia y Calidad

El equipo auditor ha cumplido los requerimientos de independencia, imparcialidad y demás exigencias de ética, basando sus actuaciones en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. EQA es un prestador independiente de servicios de verificación.

### Nuestra responsabilidad

La responsabilidad de EQA se circunscribe en expresar nuestras conclusiones en una declaración de verificación independiente de seguridad limitada basado en los procedimientos realizados y en las evidencias que se han obtenido. El encargo se ha realizado de acuerdo con una metodología propia, basada a su vez en las mejores prácticas recogidas en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000 Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC), y la Norma Internacional UNE-EN ISO/IEC 17029 "Evaluación de la conformidad. Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

El alcance de un encargo de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de un encargo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es menor.

Los procedimientos realizados se basan en el juicio profesional de los expertos que han intervenido en el proceso e incluyen consultas, observación de procesos, evaluación de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- ☒ Reuniones con el personal de los diversos departamentos de Atento involucrados para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener información necesaria para la revisión.



- ☒ Comprobación de los procesos de los que dispone Atento para determinar cuáles son los aspectos materiales en relación con sus actividades.
- ☒ Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en el Informe.
- ☒ Revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (Estándares GRI), de conformidad con la opción esencial.
- ☒ Comprobación de datos, en base a la selección de una muestra, y realización de pruebas sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa contenida en el Informe del ejercicio 2020.

### Conclusiones de la Verificación

Como resultado de los procedimientos que se han realizado y de las evidencias obtenidas no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que el Informe ESG de Atento del ejercicio 2020 no haya sido preparado, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (Estándares GRI), en su opción esencial, según lo detallado en el indicador 102-54 del "índice de contenidos GRI" del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

En otro documento, se proporcionará a la Dirección de Atento un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

### Uso y distribución

La presente Declaración de Verificación se emite a la Dirección de Atento, de acuerdo con los términos del contrato suscrito entre ambas partes en relación con su Informe ESG 2020 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.



European Quality Assurance Spain S.L.  
D. Ignacio Martínez Cabañero  
Director General

25 de noviembre de 2021

Nós somos a Atento

Pessoas que cuidam  
de pessoas

2020 num relance

Meio ambiente

Social

Governança

Sobre este relatório

# 7. Sobre este relatório

ATENTO

## 7.3. Índice de Conteúdo GRI



Nós somos a Atento	Pessoas que cuidam de pessoas	2020 num relance	Meio ambiente	Social	Governança	<b>Sobre este relatório</b>
--------------------	-------------------------------	------------------	---------------	--------	------------	-----------------------------

# 7. Sobre este relatório

Padrões de indicadores GRI	Descrição	Localização das informações no relatório	
<b>101 FUNDAMENTOS - 2016</b>			
<b>102 CONTEÚDOS GERAIS - 2016</b>			
<b>102 CONTEÚDOS GERAIS - 2016</b>	<b>Perfil da organização</b>		
	102-1	Nome da organização	1. Nós somos a Atento
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	2. Pessoas que cuidam das pessoas
	102-3	Localização da sede	2. Pessoas que cuidam das pessoas
	102-4	Localização das operações	2. Pessoas que cuidam das pessoas
	102-6	Mercados servidos	2. Pessoas que cuidam das pessoas
	102-7	Tamanho da organização	2. Pessoas que cuidam das pessoas
	102-8	Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	5.2. Somos uma equipe diversificada
	102-9	Cadeia de fornecimento	5.5. Fortalecemos relac. próximos com nossos vendedores
	102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecimento	1. Nós somos a Atento
	102-11	Princípio ou abordagem de precaução	4. Meio ambiente
	102-12	Iniciativas externas	7. Sobre este relatório
	<b>Estratégia</b>		
	102-14	Declaração dos executivos seniores responsáveis pela tomada de decisões	Palavras do nosso CEO
<b>Ética e integridade</b>			
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta	1.2. Nossa cultura One Atento 6. Governança	
102-17	Mecanismos de consultoria e preocupações éticas	6. Governança	

Nós somos a Atento

Pessoas que cuidam  
de pessoas

2020 num relance

Meio ambiente

Social

Governança

Sobre este relatório

# 7. Sobre este relatório

Padrões de indicadores GRI	Descrição	Localização das informações no relatório
<b>102 CONTEÚDOS GERAIS - 2016</b>		
	<b>Governança</b>	
102-18	Estrutura de governança	6. Governança
	<b>Participação das partes interessadas</b>	
102-40	Lista de grupos de interesse	1.2. Nossa cultura One Atento
102-41	Acordos de negociação coletiva	5.2. Somos uma equipe diversificada
102-42	Identificação e seleção de grupos de interesse	1.2. Nossa cultura One Atento
102-43	Abordagens para a participação de grupos de interesse	1.2. Nossa cultura One Atento 7.1. Foco e escopo
102-44	Principais questões e preocupações mencionadas	7.1. Foco e escopo
	<b>Práticas de relatórios</b>	
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	7.1. Foco e escopo
102-46	Definição do conteúdo dos relatórios e da cobertura do tema	7.1. Foco e escopo
102-47	Lista dos temas materiais	7.1. Foco e escopo
102-48	Correção da informação	Não houve atualização relevante dos indicadores conforme GRI.
102-49	Mudanças na elaboração de relatórios	7.1. Foco e escopo
102-50	Período coberto pelo relatório	1º de janeiro - 31 de dezembro de 2020
102-51	Data do último relatório	2019
102-52	Ciclo de elaboração de relatórios	Anual
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Pablo Sánchez Pérez (pablo.sanchez@atento.com)

# 7. Sobre este relatório

Padrões de indicadores GRI	Descrição	Localização das informações no relatório	
<b>102 CONTEÚDOS GERAIS - 2016</b>			
<b>102 CONTEÚDOS GERAIS - 2016</b>	<b>Práticas de relatórios</b>		
	102-54	Declaração de preparação do relatório de acordo com as Normas GRI	7.1. Foco e escopo
	102-55	Índice de conteúdo GRI	7.3. Índice de Conteúdo GRI
	102-56	Verificação externa	7.2. Verificação externa
<b>200 DIMENSÃO ECONÔMICA</b>			
<b>201 DESEMPENHO ECONÔMICO - 2016</b>			
<b>103 Abordagem de gestão</b>	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	5.6. Crescendo com as comunidades locais
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
<b>201 Desempenho econômico</b>	201-1	Valor econômico gerado e distribuído	
<b>205 ANTICORRUPÇÃO - 2016</b>			
<b>103 Abordagem de gestão</b>	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	6.2. Nossa governança é governada pela ética e integridade
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
	205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos anticorrupção	

# 7. Sobre este relatório

Padrões de indicadores GRI	Descrição	Localização das informações no relatório
<b>300 DIMENSÃO AMBIENTAL</b>		
<b>302 ENERGIA - 2016</b>		
<b>103 Abordagem de gestão</b>	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão
<b>302 Energia</b>	302-1	Consumo energético dentro da organização
	302-3	Intensidade energética
	302-4	Redução do consumo de energia
	302-5	Redução das necessidades de energia de produtos e serviços
<b>303 ÁGUA - 2018</b>		
<b>103 Abordagem de gestão</b>	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão
<b>303 Água</b>	303-3	Extração de água por fonte
<b>307 CONFORMIDADE AMBIENTAL - 2016</b>		
<b>103 Abordagem de gestão</b>	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão
<b>307 Conformidade ambiental</b>	307-1	Cumprimento da legislação e regulamentação ambiental

# 7. Sobre este relatório

Padrões de indicadores GRI	Descrição	Localização das informações no relatório
<b>400 DIMENSÃO SOCIAL</b>		
<b>404 TREINAMENTO E ENSINO - 2016</b>		
<b>103 Abordagem de gestão</b>	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão
<b>404 Treinamento e ensino</b>	404-2	Programas para melhorar as competências dos funcionários e programas de assistência na transição
<b>405 DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES - 2016</b>		
<b>103 Abordagem de gestão</b>	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão
<b>405 Diversidade e igualdade de oportunidades</b>	405-1	Diversidade nos órgãos de gestão e entre os funcionários
<b>408 TRABALHO INFANTIL - 2016</b>		
<b>103 Abordagem de gestão</b>	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão
<b>408 Trabalho infantil</b>	408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil

# 7. Sobre este relatório

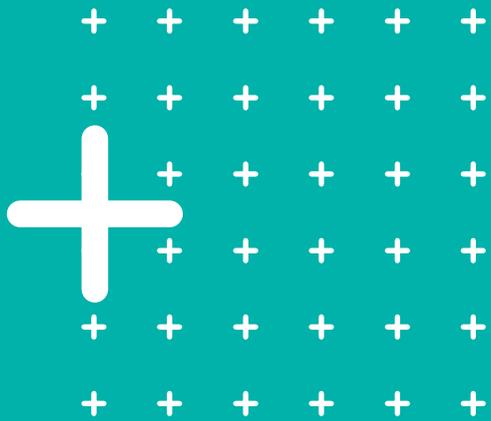
Padrões de indicadores GRI		Descrição	Localização das informações no relatório	
<b>400 DIMENSÃO SOCIAL</b>				
<b>412 AVALIAÇÃO SOBRE DIREITOS HUMANOS - 2016</b>				
<b>103 Abordagem de gestão</b>	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	6.2. Nossa governança é governada pela ética e integridade	
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes		
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		
<b>412 Avaliação sobre Direitos Humanos</b>	412-1	Operações sujeitas a análises ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos		
	412-2	Treinamento de funcionários em políticas ou procedimentos sobre Direitos Humanos		
<b>413 COMUNIDADES LOCAIS - 2016</b>				
<b>103 Abordagem de gestão</b>	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	5.6. Crescendo com as comunidades locais	
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes		
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		
<b>413 Comunidades locais</b>	413-1	Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programa de desenvolvimento		
<b>414 AVALIAÇÃO SOCIAL DOS FORNECEDORES - 2016</b>				
<b>103 Abordagem de gestão</b>	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura		5.5. Fortalecemos relacionamentos próximos com nossos vendedores
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes		
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		
<b>414 Avaliação social dos fornecedores</b>	414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecimento e medidas tomadas		

# 7. Sobre este relatório

Padrões de indicadores GRI	Descrição	Localização das informações no relatório
<b>400 DIMENSÃO SOCIAL</b>		
<b>418 PRIVACIDADE DO CLIENTE - 2016</b>		
<b>103 Abordagem de gestão</b>	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão
<b>418 Privacidade do cliente</b>	418-1	Reclamações baseadas em violações da privacidade do cliente e na perda de dados do cliente
<b>419 CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA - 2016</b>		
<b>103 Abordagem de gestão</b>	103-1	Explicação do tema material e sua cobertura
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão
<b>419 Conformidade socioeconômica</b>	419-1	Cumprimento de leis e normativas nos âmbitos social e econômico

6.3. Cibersegurança e proteção de dados na era digital

6.2. Nossa governança é governada pela ética e integridade



ATENTO

