

Atento reafirma seu posicionamento como referência em Diversidade e Inclusão

- Com 67% de mulheres, 58% de pessoas negras e 19,6% de pessoas LGBTQIA+, de acordo com pesquisa realizada em parceria com a Goldenberg, empresa possui liderança mais diversa que a média do mercado nacional.
- Para além da contratação, é preciso pensar na retenção e no bem-estar desses funcionários.

São Paulo, agosto de 2022 – Segundo a [B3](#), até 2025 todas as empresas listadas na bolsa de São Paulo deverão se submeter a novas regras para aumentar a diversidade de gênero e a presença de minorias em cargos de liderança. A proposta se faz necessária quando percebemos que 60%, das 423 empresas listadas, não têm mulher entre seus diretores e 37% não possuem participação feminina no conselho de administração. Apesar de não pertencer a este grupo, os caminhos trilhados pela Atento (NYSE: ATTO, "Atento"), uma das maiores provedoras de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios ("CRM BPO") da América Latina, em busca da equidade e maior diversidade podem ser exemplos para essas companhias.

Neste ano, a empresa realizou uma pesquisa interna para realizar uma análise sobre a representatividade de cada grupo e identificar os possíveis pontos de melhorias em seus programas de diversidade e inclusão. Quando comparados com o mercado de trabalho nacional, os números obtidos por autodeclaração em pesquisa anônima, reforçam o papel de referência em inclusão ocupado pela Atento no Brasil.

“Entendemos o nosso papel transformador como um dos maiores empregadores do país, ampliando a diversidade no ambiente corporativo” afirma Dimitrius Oliveira, presidente da Atento na América do Sul. “Acreditamos que a diferença de vivências e conhecimentos de um time diverso, o torna mais criativo e inovador. Esse é o nosso maior ativo.”

Mesmo pertencendo a um mercado majoritariamente feminino (BPO, hoje a Atento conta com 67% do seu quadro de funcionários composto por mulheres – índice muito superior à média nacional de 43,7% e, em cargos de liderança, essa proporção segue ainda maior, com 60% do total. Diferentemente da média do mercado nacional levantada pela Grant Thornton no [International Business Report de 2022](#), que apresentou uma queda na presença feminina em cargos de liderança no país, de 39% em 2021 para 38% neste ano.

Quando falamos de pessoas negras, população historicamente negligenciada e subestimada pelo mercado de trabalho no país, a Atento também está muito acima da média brasileira de 29,6%, segundo o [Índice de Equidade Racial Empresarial \(IERE\) de 2021](#). Na companhia, 58% dos colaboradores se autodeclararam pretos ou pardos, enquanto, na liderança, o número se mantém próximo aos 50% do total – sendo três vezes maior que os 15,8% mapeados pelo IERE.

Em relação à população autodeclarada LGBTQIA+ dentro da Atento, o índice chega a 19,6% dos colaboradores, sendo maior que a própria proporção do [IBGE](#) para populações homo e bissexuais, de 1,2% e 0,7%, respectivamente, e que os 2% de pessoas transgênero e não binárias no país, de acordo com estudo publicado pela Universidade Estadual Paulista (UNESP), na [Nature Scientific Reports](#), de 2021. Essas pessoas também estão em cargos de liderança na Atento, totalizando 17,3%.

“Com o tempo, aprendemos que não basta apenas contratar. É preciso manter uma estrutura contínua, com ações específicas que promovam um sentimento de acolhimento e de pertencimento nesses grupos. Ações como a mentoria para pessoas negras, o Mamãe Nota 10 para gestantes, o Canal Dona Lila para a denúncia e acolhimentos de pessoas em situação de violência doméstica ou familiar, a adoção do nome social no crachá funcional, e-mail corporativo, VR/VA e em muitos dos sistemas da empresa, além do apoio psicológico são alguns dos programas que temos com este fim. Para os demais colaboradores da Atento, trazemos conversas que englobam os mais variados assuntos, com foco em todos os pilares de diversidade, com o intuito de conscientizar a todos que fazem parte do nosso ecossistema,” complementa Dimitrius.

Realizado pela Goldenberg – consultoria especializada em responsabilidade social, investimento social privado e sustentabilidade –, o estudo foi estruturado com base em documentos internos, dados demográficos, escuta remota e entrevistas. Ao todo, 27.235 funcionários do Grupo Atento participaram da pesquisa.

Programas de apoio à diversidade

A diversidade e a inclusão sempre foram pilares estratégicos para a Atento, em toda a sua história. E os resultados da pesquisa interna são um reflexo direto dos esforços realizados ao longo dos anos. Desde a contratação de colaboradores, a empresa conta com a parceria de organizações e movimentos que buscam uma maior inserção de grupos minoritários no mercado de trabalho, como a Transempregos, para pessoas trans e o TEM SAÍDA, para mulheres em situação de violência doméstica e vulnerabilidade social.

Internamente, além de programas de capacitação profissional, a Atento oferece mentorias exclusivas para mulheres e pessoas pretas, com o intuito de estimular o desenvolvimento profissional e pessoal. A empresa também conta com o DNA Talks, que são rodas de conversa sobre os mais variados temas e sem relação direta com o trabalho, como parentalidade, carreira, saúde mental, diversidade e inclusão, entre outros. Ainda pensando na conscientização, a Atento criou coletivos de discussão por assunto tema, com o objetivo de trazer aproximar pessoas que se identificam com aquele grupo para o protagonismo de cada tema. Com isso, a companhia conta a mais de dois anos com os Grupos Aliados LGBTQIA+, de gênero, Étnico-racial, PcD e 50+.

Com foco no bem-estar, o Atento Social foi criado em 2011 para oferecer acolhimento e apoio psicológico para colaboradores e familiares através do Canal Social Atende – dedicado às demandas sociais e psicológicas diversas –, e do Canal Dona Lila, que oferece ~~para o~~ apoio ~~de~~ a pessoas em situação de violência doméstica, familiar e contra a mulher. Desde sua criação, o programa Atento Social já realizou mais de 35.000 atendimentos.

A empresa também investe em programas para grupos específicos como o Mamãe Nota 10, que já atendeu a mais de 10 mil mulheres desde a sua criação e tem o objetivo de dar assistência para gestantes e incentivar a realização adequada do pré-natal. Desde 2013, a Atento também respeita o nome social das pessoas trans e não-binárias, incluindo o uso em crachás, e-mails e em cartões de vale refeição e alimentação. Desde a implementação, mais de 1.300 pedidos já foram atendidos.

Sobre Atento



A Atento é a maior provedora de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios ("CRM BPO") da América Latina e uma das principais provedoras do mundo. A Atento também é um dos principais provedores de serviços de CRM BPO de nearshoring para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 14 países, onde emprega aproximadamente 150.000 pessoas. A Atento conta com mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM BPO através de múltiplos canais. Os clientes da Atento são principalmente empresas multinacionais líderes em setores como telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE). Em 2019, a Atento foi eleita uma das 25 melhores empresas multinacionais do mundo e uma das melhores multinacionais para se trabalhar na América Latina pelo Great Place to Work®. Além disso, em 2021, o Everest nomeou a Atento como uma "estrela performer". O Gartner nomeou a empresa por dois anos consecutivos como líder em seu Quadrante Mágico a partir de 2021. Para mais informações, visite www.atento.com

Contatos para imprensa

Weber Shandwick

atentobrasil@webershandwick.com

Robson Silva - 3021-0200 | rsilva@webershandwick.com

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