



# Atento ESG

RELATÓRIO  
2022

---



**INTRODUÇÃO**

1.1 Mensagem do CEO	4
1.2 Sobre a Atento	5
1.3 Nossa Estratégia ESG	9

1

**SOCIAL**  
Pessoas servindo  
pessoas

<b>2.1. NOSSOS COLABORADORES</b>	15
2.1.1 Diversidade e inclusão	16
2.1.2 Um ótimo lugar para se trabalhar	37
2.1.3 Apoiando nossos colaboradores	45
<b>2.2 CLIENTES</b>	52
2.2.1 Suporte à jornada do cliente	53
2.2.2 Prosperando por meio da inovação	63
2.2.3. Satisfação do cliente	68
<b>2.3 FORNECEDORES</b>	70
<b>2.4 COMUNIDADE</b>	72
2.4.1 Interação e contribuição nas comunidades	73

2

**MEIO AMBIENTE**  
Comprometidos  
com o planeta

3.1 Emissão de carbono da Atento	79
3.2 Iniciativas relacionadas às mudanças climáticas	86

3

**GOVERNANÇA**  
Liderando com  
transparência

4.1 Governança e estrutura corporativa	93
4.2 Ética e compliance	98
4.3 Segurança cibernética e proteção de dados como um pilar	107
4.4 Gerenciamento de riscos	111

4

**SOBRE ESTE RELATÓRIO**

5.1 Sobre este relatório	114
5.2 Avaliação de materialidade	115
5.3. Auditoria externa	117
5.4 Índice de conteúdo GRI	118

5

ATENÇÃO

INTRODUÇÃO

1



## 1.1. Mensagem do CEO

Em 2022, deixei meu cargo de Presidente da Região da América do Sul, onde era responsável pela operação de seis países: Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Peru e Uruguai, e tive a honra de ser nomeado CEO da Atento. Desde minha nomeação, **tenho trabalhado para orientar a empresa e promover a sustentabilidade, a responsabilidade social e a transparência nos negócios.**

Deixamos para trás anos que foram desafiadores para todos nós. A pandemia nos impulsionou a aproveitar as oportunidades e inovar a forma como trabalhamos e, aqui na Atento isso não foi diferente. Embora tenha sido um período difícil, proporcionou alguns pontos positivos, como o trabalho híbrido. Temos orgulho de compartilhar que alguns dos serviços específicos de nossos clientes agora são WAHA (Work At Home Agent), o que torna mais fácil para nossos funcionários equilibrarem suas vidas profissionais e pessoais.

Em 2022, continuamos a trabalhar para maximizar nossas ações de ESG, dando a elas a importância fundamental que têm para todos nós e para o mundo em que vivemos.

**Conseguimos reduções notáveis em nossa pegada de carbono** por meio da consolidação de nosso plano de iniciativas, totalizando uma redução de mais de 30% desde 2020.

Como empresa, sempre cuidamos das nossas pessoas. **Acreditamos que o apoio à diversidade e à inclusão na empresa beneficia a todos.** Gostaria de reforçar o compromisso que temos com nossos clientes em oferecer a eles o melhor serviço e, para isso, cuidar dos **nossos colaboradores** é fundamental, pois não conseguiríamos ter uma experiência satisfatória para o cliente se não levássemos em conta a experiência de nossos funcionários. **Somos uma empresa de pessoas e para pessoas.**

Aproveito a oportunidade para **agradecer toda a comunidade da Atento por sua dedicação**, pois sem eles nada disso teria sido possível.

Continue lendo nosso relatório ESG 2022 para obter detalhes sobre nosso desempenho.

**Dimitrius Oliveira**  
CEO da Atento



# 1.2. Sobre a Atento



**1º**

Somos a primeira empresa do setor no Brasil a obter a **certificação ISO 26000 de Responsabilidade Social**

**1º**

Somos a primeira empresa do setor no mundo a obter a **certificação ISO 56002 Innovation Management por três anos consecutivos**

**\$ 1.390M**

de receitas

**121.807**

colaboradores\*

**41.374**

colaboradores em trabalho remoto

**92**

centros de relacionamento com o cliente

## Um dos melhores

Um dos cinco maiores provedores mundiais de serviços de gerenciamento de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) e líder na América Latina

## NYSE

As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE)

## Great place to work

O Great Place to Work® tem nos classificado consistentemente como uma das 25 melhores empresas para se trabalhar em todo o mundo

**+ 400**

Mais de 400 clientes de empresas multinacionais líderes em telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, consumo e administrações públicas

**16**

Estamos presentes em 16 países

Informações em dezembro de 2022

\*2022 Média de funcionários, considerando cada contratação

## ALGUNS DE NOSSOS PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

### GLOBAL

Posicionada como líder no Quadrante Mágico da Gartner para BPOs de atendimento ao cliente



Reconhecida como "Grande concorrente" em Customer Experience Management (CXM) nas Américas nas avaliação PEAK Matrix® 2022 da Everest



Líder do Frost Radar™ para o mercado de serviços de terceirização de CX na América Latina

### REGIONAL



Reconhecimento dos Principais Empregadores no Brasil 2022



Nomeada **líder** nos EUA, Europa e Brasil em três categorias pela ISG Research em sua cerimônia de premiação ISG Provider Lens Awards 2022



Forbes Melhores Empresas para Trabalhar na Espanha



Prêmio de Liderança Baseada em Valor para o Cliente e Prêmio de Melhores Práticas no Brasil no Frost & Sullivan Best Practices Awards



Melhores Empresas para Trabalhar 2022, pela Computrabajo na Argentina, México, Chile e Peru



Prêmio Pioneiro CCN Fenix, na Argentina



Vencedor na categoria LGTBI+ no Brasil. Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade



Great Place to Work (GPTW) no Brasil



Vencedor do prêmio bianual WEPs (Women's Empowerment Principles) da ONU Brasil



Prêmio Pamoic Ouro (Melhor Gestão de Capital Humano) e Prêmio Pamoic Prata (Melhor Estratégia de Vendas) na Argentina



Apexo: melhor gerenciamento de trabalho remoto no Peru



Melhor iniciativa de Employer Branding pelo ITM (National CX Awards), no México  
Prêmio Ouro de Melhor Uso de Tecnologia CX pelo ITM (National CX Awards)



Prêmio Cemefi (Empresa Socialmente Responsável), no México



Prêmio CRC Gold Award de Melhor Projeto Estratégico Omnicanal, na Espanha

## CULTURA ONE ATENTO

**One Atento** representa nossa cultura e define nossa forma de agir, como uma companhia global e com a força de um time unido, para transformar nossa visão e missão em realidade.

Integra 5 valores que guiam e lideram nossas ações e decisões, além de 10 comportamentos que todos na Atento devem executar para alcançarmos nossa Agenda de Mudança.



### Integridade

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

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

### Accountability

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

- Com colegas;
- Clientes;
- Acionistas;
- Com a sociedade.

### 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 rapidamente;
- Evoluímos rapidamente;
- Compartilhamos ideias para implementá-las rapidamente.

### 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 nossos clientes da melhor maneira.

### 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.

## RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

As expectativas de nossos acionistas são totalmente levadas em conta na definição de nossos objetivos e no desenvolvimento de nossa estratégia de negócios.

Como uma empresa multinacional, as comunidades em que operamos são muito diversas, portanto, nos adaptamos a seus contextos culturais, sociais e políticos para contribuir com seu progresso, de acordo com suas necessidades e demandas.

Portanto, mantemos um relacionamento próximo e respeitoso com nossos acionistas por meio de vários canais de comunicação.



## Nossos grupos de interesse e canais de comunicação



### ACIONISTAS

Criamos valor compartilhado sustentável de longo prazo:

- A seção "Relações com investidores" do nosso site;
- A Assembleia Geral de Acionistas;
- Apresentações de resultados trimestrais e anuais;
- Boletim mensal.



### FUNCIONÁRIOS

Monitoramos continuamente a experiência do funcionário para garantir uma experiência ideal para o cliente e disponibilizamos várias ferramentas e mecanismos para que os funcionários forneçam sugestões, preocupações e feedback:

- Pesquisas anuais de engajamento e clima;
- Canal confidencial de denúncias.



### CLIENTES

Oferecemos o serviço da mais alta qualidade no gerenciamento de seus próprios relacionamentos com clientes e outros processos de BPO por meio de:

- Contratação semestral de uma pesquisa de clientes com perguntas abertas;
- Comunicação diária com a pessoa responsável pelo serviço;
- Um representante do departamento de vendas;
- Evento anual: Living Digital;
- Webinars, eventos locais, etc.



### REPRESENTANTES DE GRUPOS SINDICAIS

Estabelecemos uma estrutura de colaboração para promover as relações com os funcionários.

- Reuniões regulares.



### MÍDIA

Fornecemos as informações necessárias para que as comunidades entendam nosso modelo de negócios para organizações nacionais e internacionais. Oferecemos acesso direto por meio de pessoas de contato importantes.

- Comunicados à imprensa;
- Chamadas, e-mails e eventos;
- Redes sociais.



### ORGANIZAÇÕES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

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

- Reuniones periódicas;
- Código ético.



### ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS

Criamos canais de colaboração que facilitam a criação de sinergias.

- Reuniões regulares.



### FORNECEDORES

Desenvolvemos um relacionamento comercial mutuamente benéfico que também é positivo para o nosso meio ambiente.

- Conversas fluidas no trabalho diário.



### COMUNIDADES LOCAIS

Criamos projetos colaborativos juntos para alcançar o desenvolvimento sustentável da sociedade.

- Projetos de alcance comunitário.

## 1.3. Nossa Estratégia ESG

### Informações de destaque de 2022

Como empresa, sempre estivemos comprometidos com o ESG, mesmo quando não era chamado de ESG, nós acreditávamos nele. Cuidar das pessoas e do meio ambiente, mantendo a transparência, é a maneira pela qual a Atento pode ser resiliente e prosperar a longo prazo.

Em 2020, começamos a medir nossa pegada de carbono, o que nos permitiu planejar nossa estratégia ambiental. Em 2021, implementamos com sucesso as iniciativas do plano, que só se consolidou e deu frutos em 2022. Nossas atividades diárias têm um impacto no meio ambiente e, ao nos concentrarmos nelas, conseguimos reduzir nossa pegada em 27% em comparação ao ano passado e, em 30%, desde 2020.

Este ano, também trabalhamos para tornar nossos cálculos mais precisos, incluímos nossa frota de carros no escopo e melhoramos nosso método de coleta de dados e o tamanho da amostra para a pesquisa de deslocamento. Todo esse esforço se reflete em classificações externas, como a da Sustainalytics, que nos coloca entre as 10% melhores empresas do mundo.

Em relação à diversidade, desenvolvemos nossa política e continuamos a apoiar a inclusão de todos, com o apoio de nossos acionistas. Conquistamos a ISO 26000 para Responsabilidade Social em muitas de nossas instalações.

Nossos valores no ESG não podem ser compreendidos sem nossos clientes. Entendemos os valores de nossos clientes e alinhamos os nossos aos deles para maximizar os resultados e trabalhar em prol de um objetivo comum.

Continuamos a apoiar nosso compromisso com a iniciativa do Pacto Global da ONU, relatando nossos principais indicadores de desempenho a cada ano.

Todas essas ações nos tornam líderes em nosso setor em termos de práticas de ESG, e pretendemos continuar a ser um exemplo.

**Pablo Sánchez**  
Global CMO and ESG Director



Garantimos que nossa estratégia e execução permaneçam alinhadas com os Objetivos de **Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas**, para apoiar a realização dos principais objetivos globais por meio de nossas ações locais.

Na Atento, nos concentramos não apenas na análise dos ODS em que já temos um impacto positivo por meio de nossas ações, mas também naqueles em que queremos fortalecer nosso posicionamento. Desde

o ano passado, ampliamos nosso escopo e decidimos abordar também os ODS 4 e 16.

Garantimos que cada ODS seja significativo para nossas principais partes interessadas em três grupos: nosso planeta e a sociedade, nossos funcionários e nossos acionistas.



## 2022 EM RESUMO

### AMBIENTAL



#### Classificação como baixo risco ESG

de acordo com a Sustainalytics (13,6) e classificada entre as 100 melhores empresas do setor de serviços empresariais e entre as 10% melhores globalmente.

*A partir de 20 de abril de 2023*

#### Certificação Leed Platinum

para o edifício Elemento, na Colômbia

#### Redução de 26,7% das emissões

de nossa pegada de carbono (Escopo 1 e 2)  
*(2021 VS 2022)*

#### Implantação de iniciativas de eficiência

e desperdício mínimo em diferentes locais.

#### Redução de mais de 5% no consumo de eletricidade

*(2021 VS 2022)*

#### Iniciativas de reflorestamento

(Brasil e México)

#### Apoio ao programa WAHA

(Atento Work At Home Agent)

# 2022 EM RESUMO

## SOCIAL



### Colaboradores



#### Manifesto da

Diversidade

**65,6%**  
de mulheres

**16 países e 3**  
continentes

50% dos funcionários  
**com menos**  
**de 30 anos de**  
**idade**

**54,6% de mulheres**  
**em cargos de**  
**gerência**  
(+1.6pp vs 2021)

#### Como fazer parte da comunidade

dos Princípios de  
Empoderamento  
das Mulheres

**Grupos aliados**  
**e embaixadores**  
da diversidade

Prêmio  
**WEPs 2021 da**  
**ONU no Brasil**

**91%**  
dos contratos são  
permanentes

**Principal**  
**empregador**  
(Brasil)

**34%**  
De colaboradores  
trabalhando remotamente

**30.601.724**  
horas de formação

Atento  
**Awards 2022**

### Sociedade



**+ 40**  
**iniciativas**

nos países onde  
operamos

**Nosso site é**  
**100% acessível**

para usuários com  
deficiência



# 2022 EM RESUMO

## GOVERNANÇA



Somos signatários do **Pacto Global das Nações Unidas sobre Direitos Humanos**



**Comitê de Conformidade Global**

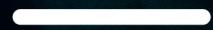
**Política de Integridade,** incluindo orientação anticorrupção

**Treinamento sobre anticorrupção e código de ética**

ATENTO

**SOCIAL**  
Pessoas  
servindo  
pessoas

2



ATENÇÃO

**NOSSOS  
COLABORADORES**

**2.1**

**2.1.1. Diversidade e inclusão**

2.1.2. Um ótimo lugar  
para se trabalhar

2.1.3. Apoiando nossos  
colaboradores

## 2.1.1. Diversidade e inclusão

Na Atento, sabemos que a diversidade de nosso pessoal nos torna únicos no mercado. É por isso que nos esforçamos para construir um ambiente de trabalho onde todos se sintam representados e parte da Atento. Um lugar onde a diversidade organizacional é um verdadeiro reflexo da diversidade do nosso mundo.

Somos uma empresa inclusiva que respeita opiniões e posições diferentes, acolhe todos os públicos e, o mais importante, está atenta à igualdade, criando oportunidades de crescimento para nossos funcionários.

Com isso em mente, expressamos nosso compromisso de garantir a inclusão por meio de nosso **Manifesto de Diversidade**.



**“Estamos trabalhando continuamente para criar ações e programas que permitam que a diversidade seja vivenciada diariamente na Atento. Uma equipe mais diversificada aumenta a capacidade de inovação, gera maior engajamento e colaboração e, conseqüentemente, melhores práticas”**

**Margarete Yanikian**  
Corporate Social Responsibility, Internal Communication and Ombudsman Senior Manager

Na Atento, acreditamos que a **diversidade gera valor** e tem um impacto positivo em nossos clientes e resultados.

Por isso, **acreditamos na DIVERSIDADE E NA INCLUSÃO** de diferentes raças, etnias, idades, gêneros, origens, identidade e orientação sexual, religiões, entidades, diferentes capacidades ou qualquer outra condição como a diversidade de pensamento, trabalhando para **favorecer e potencializar a convivência** entre culturas.

## NA ATENTO ACREDITAMOS...

### QUE AS DIFERENÇAS NOS ENRIQUECEM ...por isso nos comprometemos...

a valorizar as diferentes ideias, pontos de vista e formas de fazer as coisas, visando sempre o relacionamento de maneira construtiva e respeitosa.

### QUE TODAS AS PESSOAS SÃO ÚNICAS E PROPORCIONAM VALOR ...por isso nos comprometemos...

a continuarmos trabalhando no desenvolvimento de uma cultura inclusiva, com ações e políticas que atendam a todas as necessidades profissionais e pessoais, em todos os países.

### NO TALENTO DIVERSO ...por isso nos comprometemos...

em desenvolver um estilo de liderança inclusiva, que possibilite fazer dos diversos talentos uma fonte de geração de valor e signifique uma aprendizagem e um desafio contínuos.

# DIVERSIDADE E NA INCLUSÃO

### NA IGUALDADE DE OPORTUNIDADES ...por isso nos comprometemos...

a continuarmos definindo políticas que previnam a discriminação e garantam a igualdade de fazer parte da empresa, durante o seu desenvolvimento.

### NA NECESSIDADE DE RESPONDERMOS A UM AMBIENTE DIVERSO E EM MUTAÇÃO ...por isso nos comprometemos...

em continuarmos valorizando a diversidade e a singularidade dos nossos clientes, bem como o ambiente, para seguirmos oferecendo um serviço de qualidade e excelência.

### NA RESPONSABILIDADE COMPARTILHADA ...por isso nos comprometemos...

a alcançar, comunicar e sensibilizar os profissionais que compõem a companhia em prol da diversidade e da inclusão.

## GARANTIR A CONSCIENTIZAÇÃO DE NOSSOS PILARES ESTRATÉGICOS

Na Atento, **somos diversos em todas as suas formas (gênero, raça, idade, origem, cultura, habilidade, religião, ideologia, orientação sexual)** e, para dar maior visibilidade a essa diversidade, escolhemos os 5 pilares principais (Gênero, LGBTI+, Pessoas com Deficiência, Raças/Etnias e Gerações). Desde 2020, também introduzimos os Grupos Aliados.

Trata-se de uma estratégia global, que começou no Brasil e foi sendo implementada gradualmente no restante das regiões geográficas onde a Atento está presente.

Nossa estratégia de Diversidade e Inclusão baseia-se em uma política global que estabelece os princípios que regem a não discriminação, a igualdade de oportunidades e o respeito a todos os funcionários da

empresa, em todas as regiões.

Como forma de engajar toda a Atento em ações e práticas para alcançar um nível mais alto de diversidade e inclusão, adotamos uma campanha global focada na conscientização e no engajamento interno, disseminando o seguinte conceito:

### Grupos aliados



Somos diversos.

Somos orgulhosos.

Somos Atento.

Nosso objetivo com essa campanha é dar voz aos nossos funcionários em torno dos principais pilares estratégicos da diversidade.

Os **Grupos de Aliados** são formados por funcionários voluntários de diferentes áreas, regiões e cargos.

Com uma visão orientada para os negócios, os parceiros são alinhados para desenvolver ações durante o ano. Essas ações devem estar sempre associadas a um tema principal e alinhadas com a estratégia e os compromissos comerciais.

### EMBAIXADORES DE GRUPOS ALIADOS

Eles são membros da gerência sênior, com responsabilidade por:

1

Atuar como porta-voz interna e externamente.

2

Participar das reuniões do Comitê de Diversidade, contribuindo para a dinâmica do grupo com uma visão mais estratégica e recebendo solicitações dos representantes do grupo aliado.

3

Ser um elo entre a estratégia e as operações, compartilhando atualizações em reuniões de liderança e apoiando parcerias.

### REPRESENTANTES DE GRUPOS ALIADOS

Membros eleitos de grupos aliados que terão um papel de liderança, atuando também como membros de comitês de diversidade, onde serão porta-vozes de seus grupos:

1

Relatórios sobre as questões discutidas.

2

Enviar reivindicações.

3

Discuta as prioridades junto com os outros representantes.

4

Liderar e implementar as ações planejadas com seu grupo.

No Brasil, cada Grupo Aliado criou um perfil no Instagram, com o objetivo de promover as iniciativas dos grupos e fornecer conhecimento sobre os temas: @vozespelaequidadeatento (Gênero), @racaseetniasatento (Raça e Etnia), @atentospelainclusao (Pessoas com Deficiência), @mundodiversoatento (LGBTI+), @geracoesatento (Gerações).

## CONQUISTAS DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Para promover a Diversidade e a Inclusão na Atento, publicamos uma versão atualizada da **Política de Diversidade, Inclusão e Igualdade** que foi implementada globalmente. Nós a desenvolvemos continuamente para que todos se sintam incluídos.

Também temos um **Comitê Global de Diversidade e Inclusão** focado no apoio à implementação da estratégia de diversidade nas diferentes



**“A diversidade e a inclusão estão no centro da filosofia de negócios da Atento. Acreditamos que uma variedade de raças, identidades de gênero, culturas, origens, crenças e ideias são essenciais para construir um negócio que exceda as expectativas de nossos clientes. Todas as vozes têm valor e nossa cultura coletiva se traduz em melhores interações com nossos clientes”**

**Latasha Nickel**  
Global HR Compliance  
and Governance Director

regiões e na definição de indicadores para ajudar grupos vulneráveis (mais informações em 4.2. Ética e conformidade). Este ano, nos concentramos especialmente em iniciativas e gerações LGBTQI+.

A Atento também desenvolveu um processo para detectar, prevenir e responder ao assédio, apoiado por canais de denúncia específicos e um órgão de investigação. Esse procedimento abrange todos os tipos de assédio e discriminação legalmente reconhecidos pelas leis antidiscriminação federais, estaduais e locais e por qualquer um dos países em que operamos.

ATENTO



### SOMOS UMA EQUIPE DIVERSA

Nossa equipe é composta por **121.807 pessoas diversificadas e multidisciplinares em todas as regiões em que operamos**. Como CRM e BPO são nossos principais negócios, 85% de nossos funcionários são agentes.

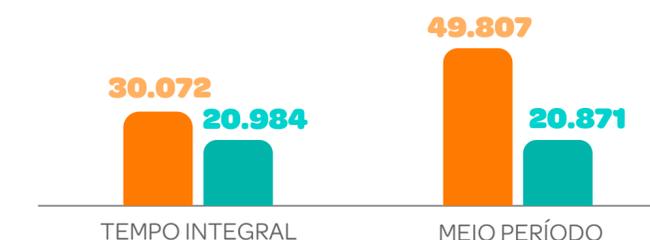
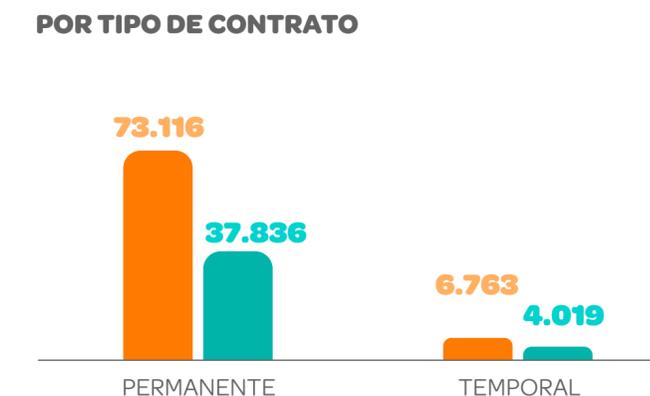
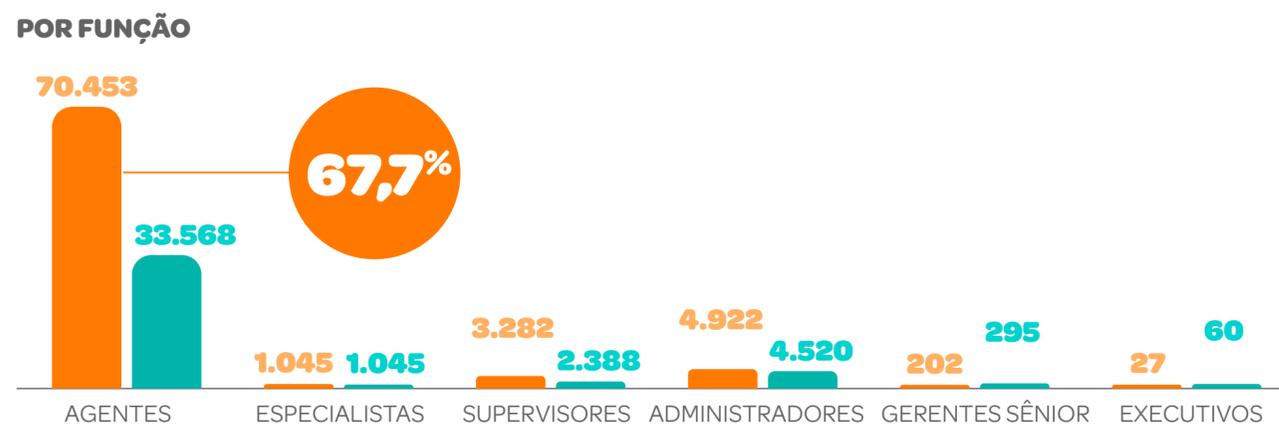
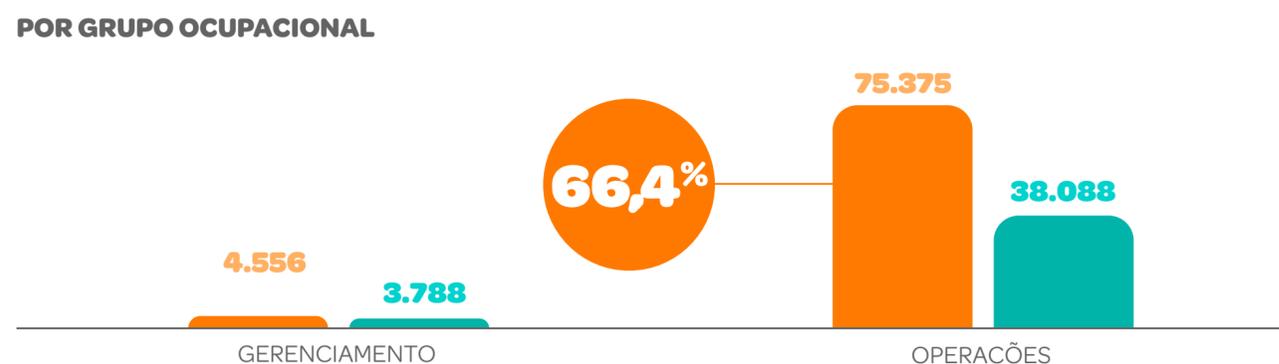
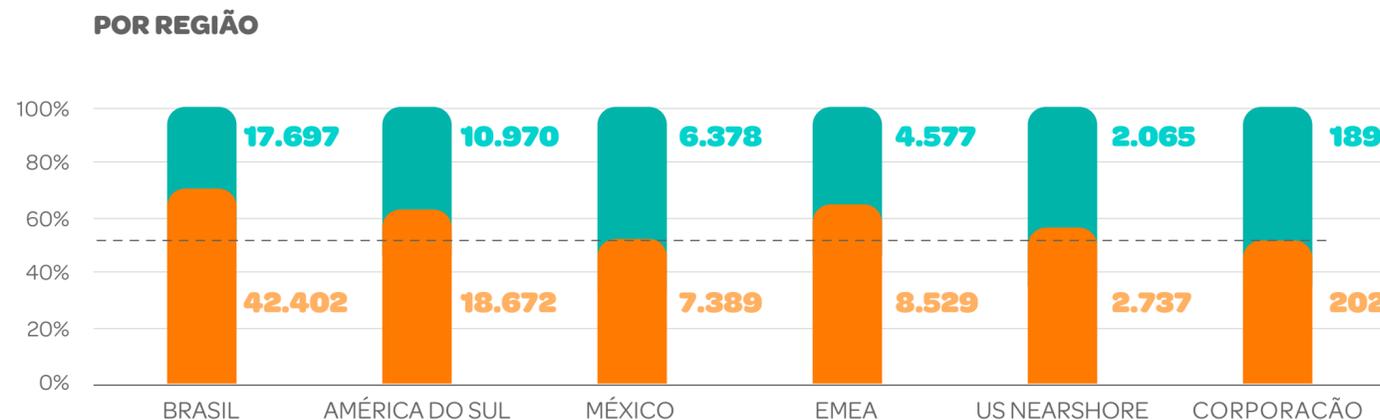
Em termos de diversidade, na Atento acreditamos na diversidade de talentos e um exemplo claro disso é nossa presença em 16 países e 3 continentes, onde temos uma grande variedade de culturas. Além disso, um fato muito relevante é que empregamos mais mulheres do que homens, com as mulheres **representando 65,6% da força de trabalho total**. Em todas as regiões, as mulheres representam mais da metade da força de trabalho.

Também podemos observar que sua participação está distribuída entre grupos profissionais, com **54,6% em cargos de gerência**.

Em termos de tipos de contrato, **91% dos funcionários têm contratos permanentes e 42% têm contratos de tempo integral**.



**91%**  
dos funcionários têm contratos permanentes



MULHERES HOMENS

### NOSSO PESSOAL POR GÊNERO

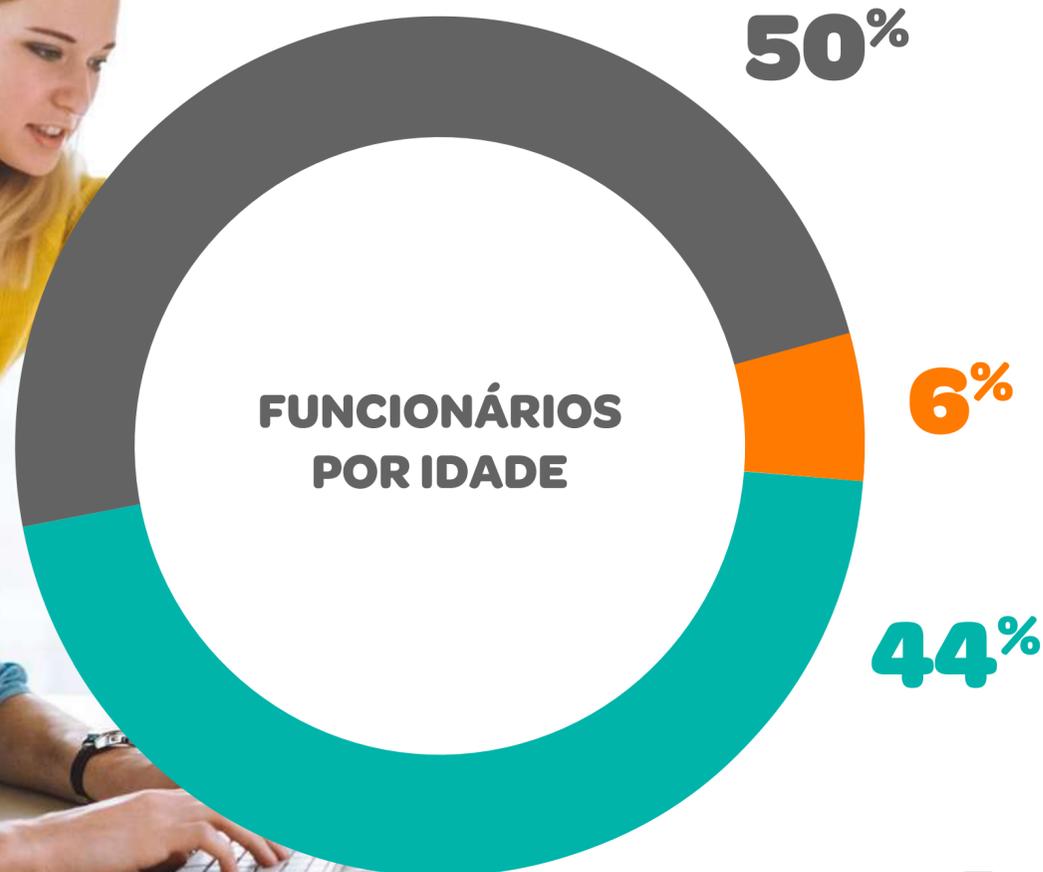
\* Todos os gráficos mostram os funcionários reais em dezembro de 2022.

com as mulheres representando **65,6%** da força de trabalho total

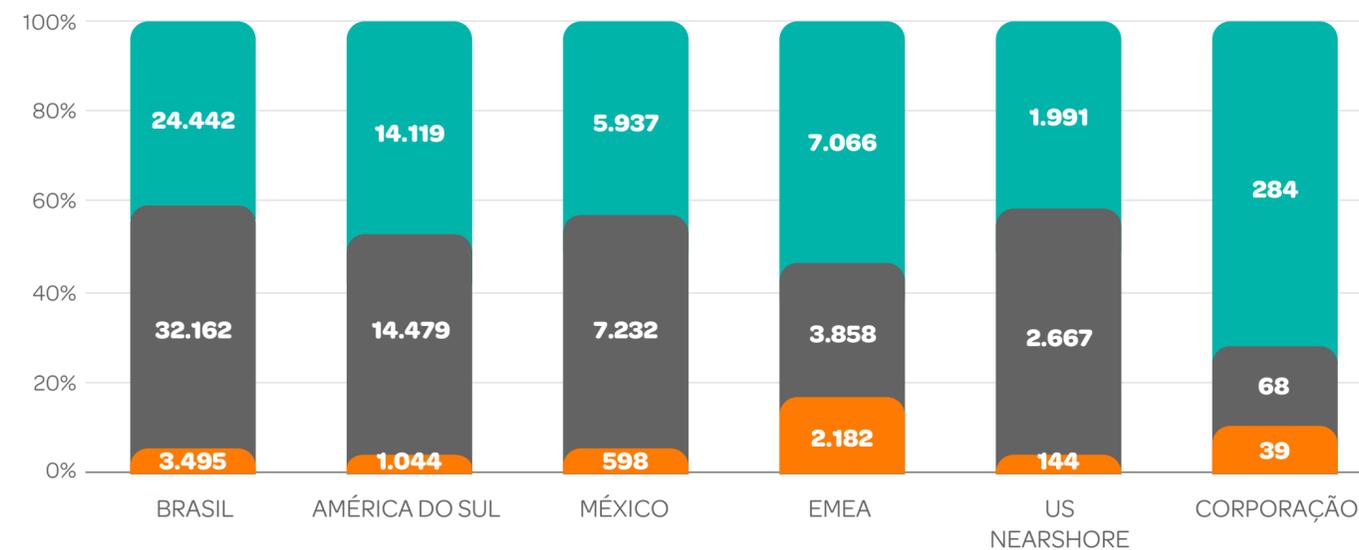


### NOSSO PESSOAL POR IDADE

**Temos uma força de trabalho jovem, com 50% de nossos funcionários com menos de 30 anos,** por isso nos esforçamos para oferecer oportunidades de desenvolvimento profissional ao longo de sua carreira na Atento (mais informações na seção 2.1.3).



NOSSO PESSOAL POR IDADE



■ <30   ■ 30-50   ■ >50

\* Todos os gráficos mostram os funcionários reais em dezembro de 2022.

## DNA TALKS (DIVERSITY IN ATENTO) BRASIL

O DNA Talks é uma iniciativa lançada em 2020 no Brasil e tem como objetivo conversar com nossos colaboradores sobre Diversidade. Em 2022, realizamos 7 edições que trouxeram informações importantes sobre temas como: "Como receber uma pessoa LGTBI+", "Perenes", "Novos avós", entre outros. Atingimos cerca de 1.066 funcionários em todas as edições.

O DNA - Programa de Diversidade da Atento venceu a categoria "Estrutura Interna" para grandes empresas no Prêmio Diversidade na Prática, promovido pela Blend Edu, líder em HRtech e ESGtech especializada em diversidade e inclusão no Brasil.



## CONTAR ATÉ 10 COLÔMBIA

Realizamos uma campanha chamada Conte até 10, na Colômbia, com o objetivo de promover a diversidade que temos na Atento, e que é baseada no respeito e tolerância; produzimos conteúdos em datas especiais, como o Mês do Orgulho, mês do orgulho racial, entre outros.

"Eu estava trabalhando em casa durante a palestra enquanto minha mãe me acompanhava e ela me disse que o conteúdo e a energia da palestra foram maravilhosos".

Erika Carolina Xaubet,  
Training Manager of the Dedicated Resources Training area



## WORKSHOP DE DIVERSIDADE BRASIL

Foram realizados workshops de diversidade para os líderes da Atento no Brasil sobre LGTBI+, Raça e Etnia, Igualdade de Gênero, PcD e Gerações, com o objetivo de orientar e capacitar nossos líderes sobre os mais diversos temas de D,E&I. Em 2022, foram realizados 26 encontros com a participação de 432 líderes.



## PROGRAMA REDI CHILE

Na Atento, acreditamos que a diversidade gera valor para a empresa e tem um impacto positivo em nossos clientes e resultados. Por isso, acreditamos na **diversidade e na inclusão** das pessoas, e trabalhamos para promover e melhorar a convivência entre as culturas. Por isso, criamos o programa REDI ("Recruiting Diverse and Inclusive"), por meio do qual promovemos o recrutamento inclusivo de diferentes talentos, incorporando práticas que reduzem as barreiras de acesso às pessoas com deficiência que ingressam na empresa, para que possam atuar e desenvolver seu potencial profissional, sendo acolhidas e respeitadas. Fazemos isso por meio de:

- Contato com organizações;
- Campanhas externas de conscientização;
- Processos de recrutamento e seleção inclusivos.



## PROMOVEMOS A INCLUSÃO

Na Atento, nos concentramos no apoio às mulheres e na promoção de projetos que melhoram o papel delas mulheres na sociedade. Fazemos isso com a convicção de que esse é o caminho que devemos seguir para construir locais de trabalho muito mais justos e igualitários para todos.

### PROGRAMA MAMÃE NOTA 10 - BRASIL

Programa de apoio biopsicossocial e abrigo desenvolvido no Brasil para mulheres grávidas. Ele oferece assistência e promove o cuidado pré-natal adequado. Alguns dos benefícios oferecidos são:

- Multivitaminas;
- Palestras sobre parto, amamentação e cuidados com o recém-nascido;
- Kit do bebê. Também para mães e pais adotivos;
- Apoio psicossocial.

Em 2022,  
 **1.000**  
 kits para bebês foram entregues a novos pais



### A.I.M.A. - COLÔMBIA

Uma estratégia na Colômbia que busca auxiliar as mulheres, fornecendo orientação sobre violência de gênero, equidade e denúncia, e promovendo treinamento e reconhecimento de gênero.

**Durante o ano, foram realizadas**

**5** palestras sobre violência baseada em gênero

e 144 casos foram relatados



### DONA LILA - BRASIL

Um canal de apoio criado no Brasil para acolher e apoiar qualquer colaborador em situação de violência doméstica. Por meio da Atento Social, oferecemos atendimento individualizado por assistentes sociais e psicólogos treinados, que podem esclarecer e tratar dúvidas, medos e incertezas. Tudo com confidencialidade.

No ano de 2022,

**112**

funcionários ativaram o canal Dona Lila



**“Na Atento, estamos comprometidos com o fim de todos os tipos de violência contra as mulheres em todas as esferas sociais. Na AIMA, somos seus amigos e seu apoio no caminho da denúncia da violência de gênero”**

Diana Beltrán,  
 Head of Communications,  
 Wellbeing and CSR



**de nossos funcionários são mulheres**

**65,6%**

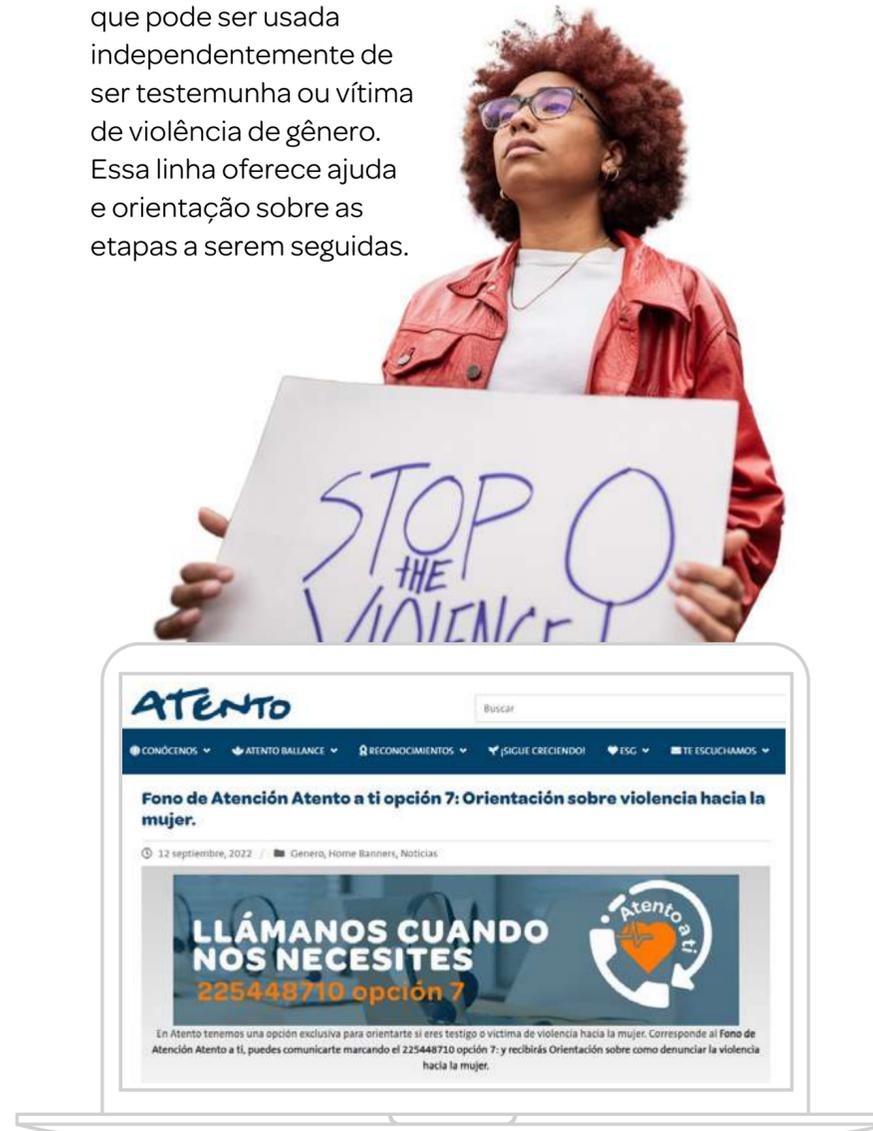
## "YOU SHINE" BRASIL

A sede da Santana sediou o primeiro encontro "Você Brilha", evento promovido pelo grupo parceiro Equidad de Género e destinado exclusivamente a funcionárias de todos os níveis da empresa. O objetivo foi apresentar as histórias inspiradoras de três executivas que ocupam posições estratégicas em nossos clientes. Elas compartilharam suas histórias de sucesso que serviram de inspiração para as 200 funcionárias presentes no encontro: Dyani Bonacordi (Banco Original), Jaqueline Machado (BTG) e Roberta Costa (BMG), todas de três instituições financeiras líderes. Um dos temas mais discutidos foi a equidade de gênero e como podemos empoderar as mulheres para abrir caminho para a inclusão e a diversidade.



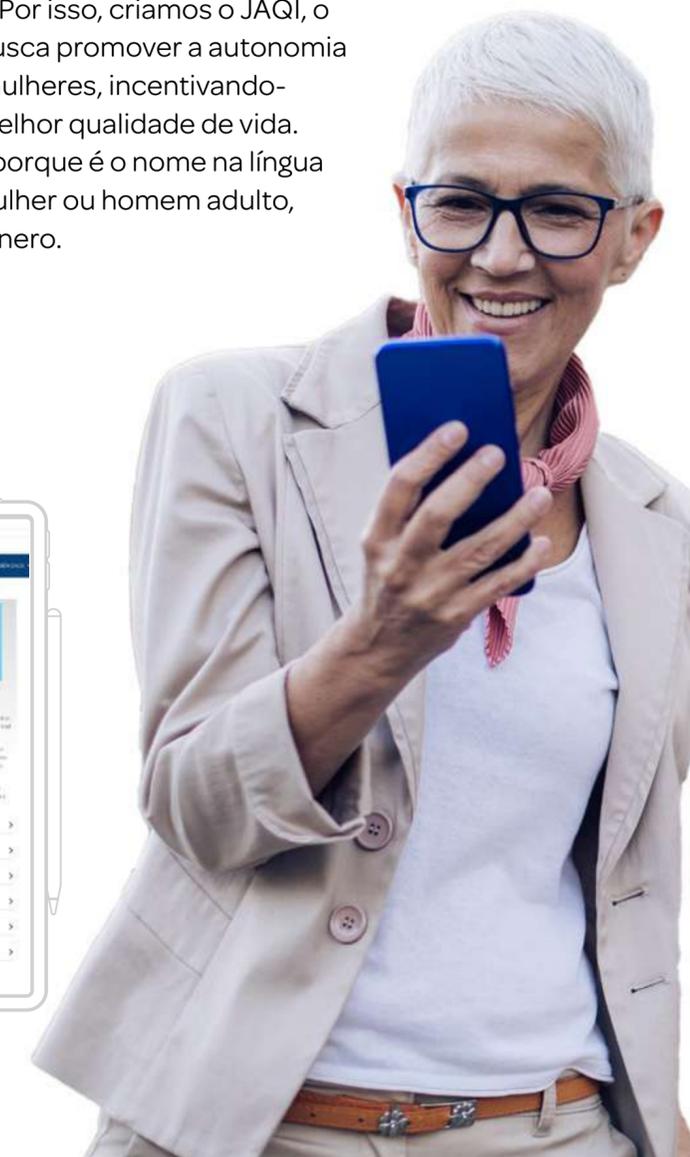
## LINHA DIRETA DE VIOLÊNCIA BASEADA EM GÊNERO CHILE

Na Atento, levamos muito a sério a luta contra a violência de gênero, e é por isso que criamos uma linha telefônica exclusiva que pode ser usada independentemente de ser testemunha ou vítima de violência de gênero. Essa linha oferece ajuda e orientação sobre as etapas a serem seguidas.



## JAQI CHILE

Na Atento, queremos contribuir para a redução da brecha de igualdade de gênero e gerar ações que contribuam para a redução das desigualdades, especialmente para aquelas mulheres que fazem parte da família Atento e para aquelas mulheres que são parte importante do ambiente das pessoas que trabalham na organização. Por isso, criamos o JAQI, o programa da Atento que busca promover a autonomia e o empoderamento das mulheres, incentivando-as a buscar sempre uma melhor qualidade de vida. Escolhemos o nome JAQI porque é o nome na língua nativa aymara para uma mulher ou homem adulto, independentemente do gênero.



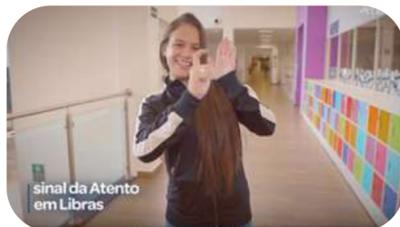
Na Atento, ter uma deficiência não é um impedimento. Para nós, é essencial promover ações que apoiem a inclusão no local de trabalho. Por esse motivo, não apenas implementamos iniciativas de recrutamento, como a **"Atento Impulsa"** ou colaborações com diferentes prefeituras, mas também lançamos diferentes iniciativas de inclusão e conscientização, tanto interna quanto externamente.

## "ATENTO" É MOSTRADO COMO UM SÍMBOLO GESTUAL ÚNICO E EXCLUSIVO

Com a participação de funcionários com deficiência auditiva de todas as regiões, o nome **"Atento" agora é exibido como um símbolo gestual único e exclusivo, sem a necessidade de grafia**. Isso tem um impacto positivo na comunicação entre a comunidade de deficientes auditivos, incluindo funcionários, clientes e comunidades. Os agentes da Atento já começaram a promovê-la por meio dos serviços de vídeo oferecidos exclusivamente para clientes com deficiência auditiva.

Percebendo essa necessidade de nos comunicarmos melhor em nossos espaços, gerando maior interação com as diversas pessoas com deficiência auditiva que trabalham na Atento, preparamos uma série de vídeos no Brasil para estimular o aprendizado da língua de sinais. Tópicos abordados:

- Saudações e parabéns;
- Sentimentos, dias da semana e números;
- Relacionamentos, transporte e esportes;
- A Copa do Mundo;
- Celebrações de Ano Novo.



## ENCONTRÃO PELA INCLUSÃO BRASIL

Em 2022, o Grupo de Aliados Pessoas com Deficiência (PcD) lançou o projeto "Encontrão pela Inclusão" no Brasil, que tem como objetivo reunir nossos funcionários com deficiência e seus líderes para trocar e aprender sobre temas como acessibilidade, representação e experiências de pessoas com deficiência. Duas edições do evento foram realizadas em 2022, com a participação de 270 funcionários.



## "ATENTO IMPULSA" ESPANHA

Continuamos a promover nossa iniciativa **"Atento Impulsa"** na Espanha, com nossa subsidiária criada em 2009 para gerar emprego e treinamento para grupos em risco de exclusão.

# 3

centros na Espanha

# 113

funcionários

# 95%

dos funcionários têm alguma deficiência

# 15%

trabalhando remotamente

### PROJETO GIULIA BRASIL

O Projeto Giulia é uma ferramenta que oferece autonomia a pessoas com deficiência auditiva, com informações sobre o local e seus arredores. Trata-se de um totem interativo, instalado no site **Nova São Paulo**, que dá suporte a 50 surdos com informações em libras sobre o prédio e seus arredores.

### ATENDIMENTO A CLIENTES COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA EM PAÍSES DA AMÉRICA LATINA

Para ajudar um público de aproximadamente 500 milhões de pessoas surdas em todo o mundo - de acordo com a OMS (Organização Mundial da Saúde) - desenvolvemos um plano de atendimento ao cliente em linguagem de sinais por meio de videoconferência.

# ESTUDO DE CASO

**A Atento oferece um serviço de atendimento para consultas e assistência com uma equipe totalmente imersa no mundo da surdez, por meio da solução do próprio cliente. Foi a primeira operação do setor com um serviço voltado para esse perfil, em que 100% da equipe de assistentes era portadora de deficiência. No último ano, foram realizadas mais de mil videochamadas, com um nível de serviço médio mensal de 82%.**

Projeto desenvolvido para uma grande empresa brasileira de serviços financeiros

**O cliente atingiu 94,1% de satisfação do cliente no Brasil, 10% acima da meta. A solução permite o contato com o cliente por vídeo ou chat, facilitando o envio e o recebimento de arquivos, o acompanhamento on-line das informações de volume e a extração de relatórios. A experiência foi tão positiva que foi ampliada para atender clientes no Chile e na Bolívia.**

Projeto desenvolvido para um fabricante de eletrônicos na América Latina

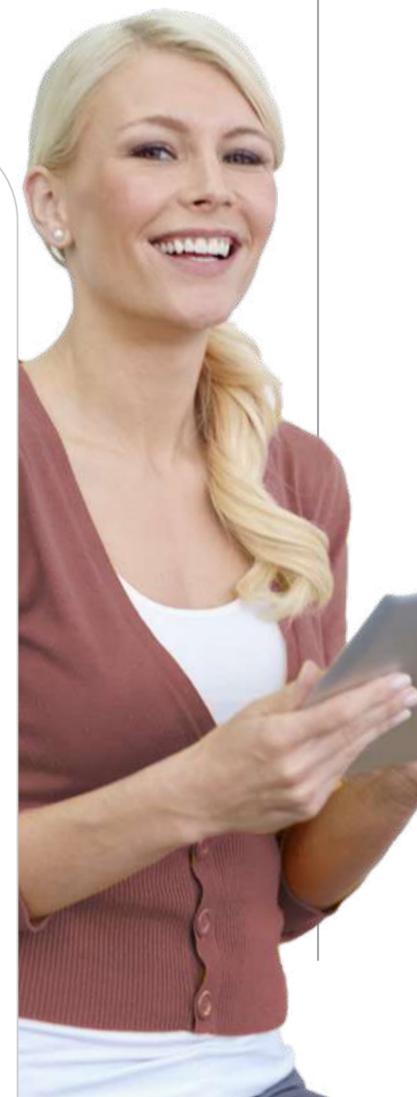
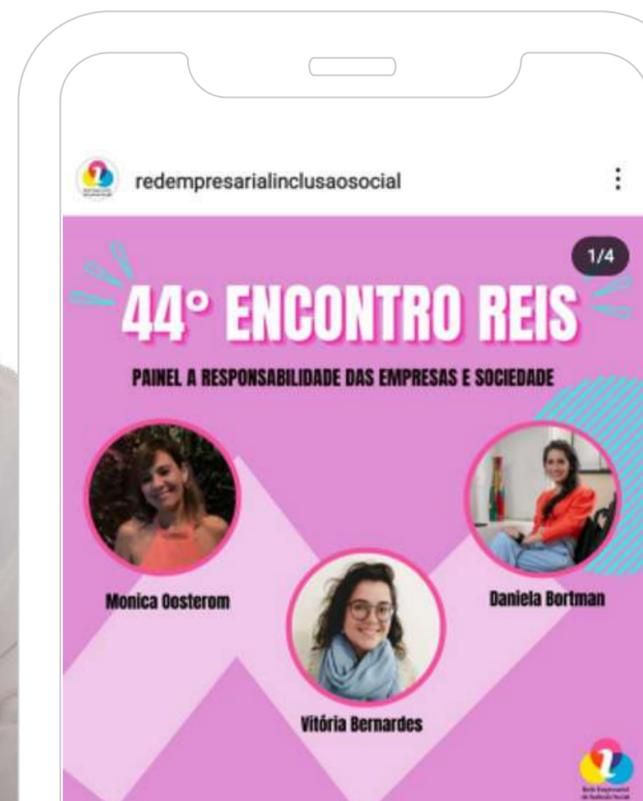
## TREINAMENTO ON-LINE SOBRE VIESES INCONSCIENTE E INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA BRASIL

A Atento Brasil oferece a seus funcionários cursos sobre Vieses Inconscientes e Inclusão de Pessoas com Deficiência. Esses cursos são obrigatórios para todos os funcionários da Atento Brasil e têm como objetivo proporcionar maior conhecimento sobre esses temas. Em 2022, atingiremos aproximadamente 38.000 funcionários no curso de Viéses Inconsciente e 14.000 funcionários no curso de Inclusão de Pessoas com Deficiência.



## REDE DE INCLUSÃO EMPRESARIAL (REIS) BRASIL

Desde 2018, somos signatários e parceiros da REIS (Rede Empresarial para a Inclusão Social) como parte do grupo diretor. O objetivo da REIS é criar um ambiente de negócios mais inclusivo para transformar positivamente a vida das pessoas com deficiência. Para valorizar e promover a Inclusão Social e a Diversidade em 2022, participamos de algumas iniciativas em favor das pessoas com deficiência, como lives e reuniões entre empresas para compartilhar nossas práticas.



## CENTRAL DE ATENDIMENTO CHILE

Dando continuidade ao nosso apoio a pessoas com deficiência, criamos o **"Fono de Atención: Atento a Ti"**, uma plataforma de Recursos Humanos composta inteiramente por funcionários com deficiência visual.

**"Comecei a trabalhar na Atento em 2010, portanto, estou aqui há pouco mais de 12 anos. Trabalho no helpdesk "Atento a ti" e minha função é atender meus colegas que ligam com diferentes perguntas relacionadas a RH. Também fornecemos soluções para as perguntas publicadas em nossas plataformas ou as direcionamos para as áreas relevantes para solução".**

Adan Nicolas Arias  
HR Support

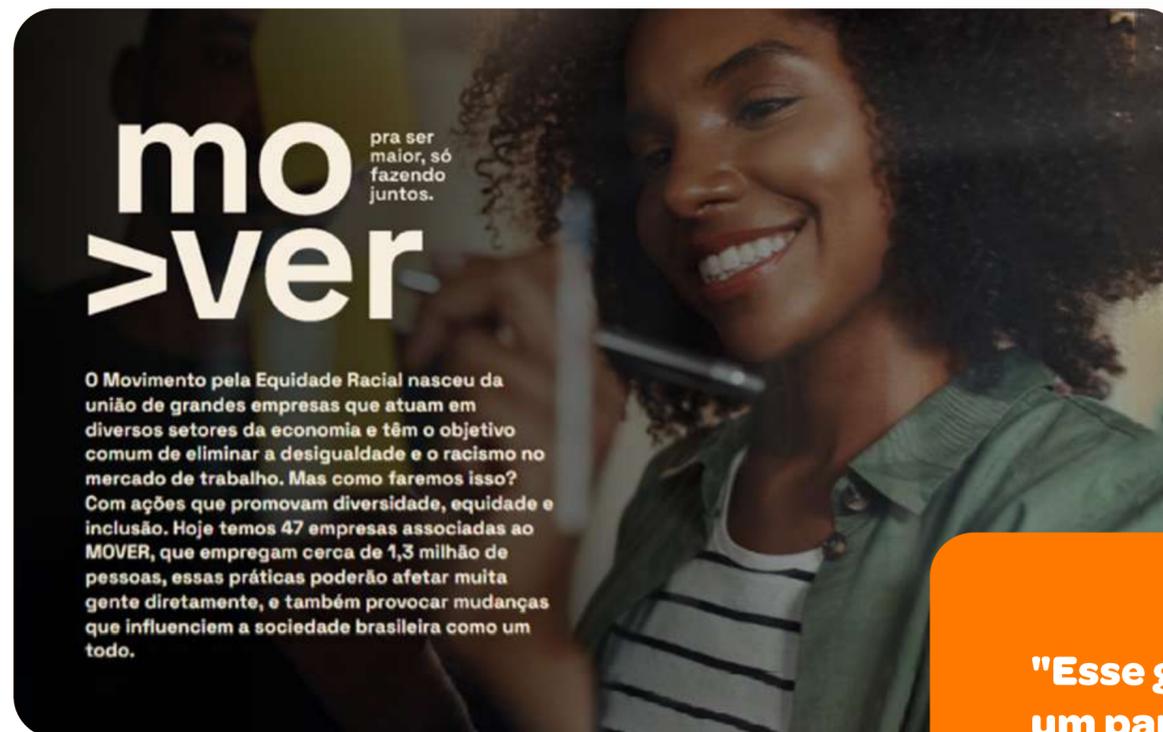
**Fazemos parte do "Mover" - Movimento pela Igualdade Racial no Brasil**

Esse movimento está comprometido com a criação de um futuro em que a igualdade racial seja o ponto de partida, com mais liderança étnica, criação de empregos, ações de capacitação e treinamento para a transformação da consciência coletiva. Um movimento que melhora a vida de milhões de pessoas, não por si só, mas pela construção coletiva..

**A iniciativa tem como objetivo treinar três milhões de pessoas para um novo emprego e gerar 10.000 novos cargos de liderança negra até 2030.** As empresas que fazem parte do movimento se comprometeram a fazer parte dessa coalizão por três anos, trabalhando para promover mudanças em seus processos estruturais.

**REUNIÃO PRESENCIAL DO GRUPO DE ALIADOS SOBRE RAÇA E ETNIA BRASIL**

Em 30 de março de 2022, os membros das Raças Aliadas e Grupos Étnicos se encontraram pela primeira vez pessoalmente. Foi um momento de confraternização, aprendizado e muita troca. O evento também contou com a participação do fotógrafo César Fraga, idealizador e um dos principais responsáveis pela criação do documentário "Sankofa - À África que habita em você", **lançado em 2020 e disponível na Netflix.** Ele contou como foi essa experiência e o quanto aprendeu sobre a verdadeira história da escravidão.



**"Esse grupo desempenha um papel de liderança em termos de letramento racial dentro da empresa e dissemina conteúdo nas mídias sociais. Eles têm um grande alcance, o que mostra como a Atento se preocupa não apenas com questões de diversidade e inclusão dentro da empresa, mas também fora dela: na sociedade, como um todo".**

Dimitrius Oliveira  
CEO



ATENTO

## PROGRAMA DE MENTORIA BRASIL

Em 2022, a área de Desenvolvimento Organizacional, com o objetivo de caminhar lado a lado com a estratégia de Diversidade da empresa, lançou o Programa de Mentoria para funcionários negros. Esse programa é uma ação afirmativa e um desenvolvimento estruturado de benefício mútuo, no qual um Mentor compartilha sua experiência, conhecimento e expertise para estimular o desenvolvimento profissional e pessoal do Mentee. O objetivo desse programa é possibilitar o desenvolvimento e o conhecimento de funcionários negros para acelerar suas carreiras e aumentar a porcentagem de pessoas negras na gerência média e sênior. O programa consiste em uma troca de conhecimento entre o Mentor, que deve ser um líder com experiência em uma ou mais áreas, e o Mentee, que é um funcionário negro interessado em adquirir mais conhecimento e crescer profissionalmente.

## SELO DE DIVERSIDADE ÉTNICA E RACIAL BRASIL

A Atento recebeu o Selo de Diversidade Étnico-Racial na categoria Compromisso. Trata-se de um reconhecimento do nosso compromisso em cumprir as diretrizes voltadas para a promoção da Diversidade Étnico-Racial na empresa. Esse reconhecimento é concedido pela Secretaria de Reparação da cidade de Salvador às empresas que desenvolvem ações contra o racismo no ambiente de trabalho, apresentando propostas que são analisadas por um Comitê Gestor.



**"Foi um prazer representar, mais uma vez, a diversidade que a empresa valoriza, promove e atua com ações afirmativas contra o racismo estrutural! Foi uma manhã enriquecedora. Receber o Selo de Diversidade Étnico-Racial da Prefeitura de Salvador é a prova de que a Atento está no caminho certo. Fico feliz por ser colaboradora dessa empresa, parceira do grupo Raças & Etnias, e mais feliz ainda por poder participar desse momento".**

Monica Almeida,  
Infrastructure Manager



**ATENTO RECEBE A CERTIFICAÇÃO  
"SELO DA DIVERSIDADE LGBTI+"  
DA CÂMARA MUNICIPAL DE SALVA**



Membro da Pride Connections no Peru

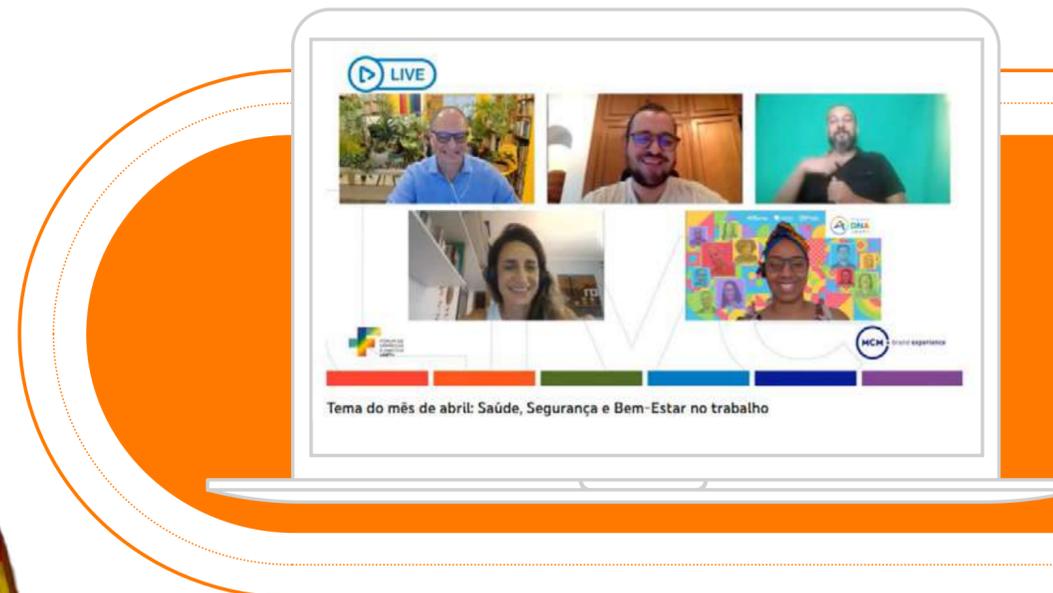


FÓRUM DE  
EMPRESAS  
E DIREITOS  
LGBT+

Parceiros desde 2014 no Brasil



No dia 22 de abril, participamos da "Live on Health, Safety, and Well-Being" promovida pelo Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, com foco na diversidade sexual e de gênero, juntamente com outras empresas signatárias e profissionais de diferentes áreas que divulgaram suas práticas e ações voltadas para a inclusão de pessoas transgêneras nas empresas.



**"LIVE ON HEALTH, SAFETY AND WELL-BEING" BRASIL**

### 1ª BATALHA DE DRAGS BRASIL

Para comemorar o mês do Orgulho LGBTI+ em junho, o Grupo Aliados LGBTI+ realizou a 1ª Drag Battle da Atento. A votação ocorreu por meio da intranet da Atento e todos os funcionários puderam participar da escolha da vencedora. Foram contabilizados 970 votos e o vencedor foi o Arcángel Miguel Alvarado Pérez, funcionário da sede Nova São Paulo.



**"Ganhar foi uma surpresa para mim. Eu estava competindo com pessoas com experiência e arte incríveis. Eu estava com muito medo e, quando soube que tinha vencido, comecei a gritar, e toda a minha equipe e meu supervisor começaram a me parabenizar! Foi incrível e indescritível a emoção que senti naquele momento"**

Arcangel Miguel Alvarado Pérez

### NOME SOCIAL BRASIL

O Nome Social é uma iniciativa adotada pela Atento desde 2014. Graças a ele, quem tem uma identidade de gênero diferente da que lhe foi atribuída no nascimento - pessoa não binária, transgênero, transexual ou travesti - pode usar seu nome social e ser reconhecido pelo nome que lhe corresponde. A Atento garante o uso do nome social na carteira de identidade, e-mail, cartões de alimentação, login na web, voucher de restaurante e voucher de refeição.

### PARTICIPAÇÃO LIVE 101010 - FÓRUM EMPRESARIAL SOBRE DIREITOS LGBTI+ BRASIL

Desde 2014, somos signatários do Fórum LGBTI+, que tem como objetivo reconhecer os direitos da comunidade LGBTI+ por meio da promoção dos direitos humanos em geral. A campanha 101010 é uma ação que contribui para reforçar os "10 compromissos corporativos para promover os direitos LGBTI+".



**"Promover um ambiente respeitoso, seguro e saudável para pessoas LGBTQI+ é uma estratégia essencial para que a Atento e nossos clientes possam atrair, reter e desenvolver talentos. Nosso compromisso com a não discriminação e o tratamento justo é manifestado por meio de nossas políticas de D&I, que são amplamente divulgadas em toda a empresa. A não discriminação abrange recrutamento, contratação, remuneração e desenvolvimento de carreira, e nos orgulhamos de poder criar oportunidades para todas as pessoas, independentemente de orientação sexual, idade, raça, gênero, ideologia, religião, nacionalidade, idioma, estado civil, deficiência, origem social, identidade de gênero ou qualquer outro marcador social"**

Dimitrius Oliveira  
CEO

ATENTO



### ATENTO MÉXICO ORGULHO

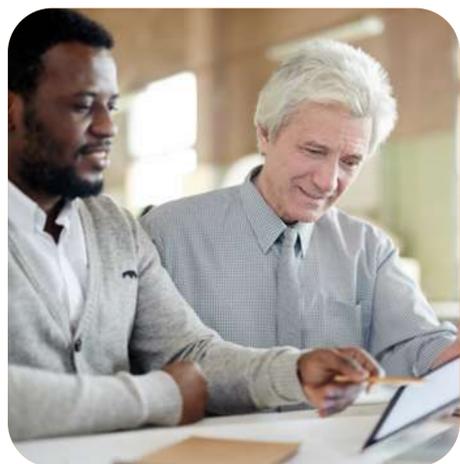
Pela primeira vez na história da Atento México, participamos da marcha do Orgulho LGBTQ+ na Cidade do México, o que nos posiciona como uma organização que apoia abertamente a comunidade LGBTQ+ interna e externa. Participamos com mais de 400 pessoas.



### PROGRAMA 50+

**Na Atento, todos podem contribuir profissionalmente, independentemente de sua idade.** Nós nos esforçamos para garantir que todos possam oferecer seu ponto de vista e agregar valor por meio de sua experiência.

Na Atento Brasil, abrimos inscrições para o Talentos 50+. Essa iniciativa faz parte da política consolidada de diversidade e inclusão da empresa e busca aumentar a presença desses profissionais em todas as áreas da companhia.



**"No Brasil, cerca de 6% dos nossos funcionários têm mais de 50 anos de idade e atuam em uma ampla gama de áreas e funções. Acreditamos que a diversidade geracional permite uma rica troca de experiências, independentemente da idade cronológica, contribuindo para a criação de um ambiente cada vez mais inclusivo".**

Marcio Reis,  
Brazil HR Director



**Para nós, é essencial levar em conta as opiniões de nossos funcionários.** É por isso que priorizamos nossas ações e iniciativas com base nas opiniões de nossos funcionários. O uso de pesquisas nos ajuda não apenas a conhecer a opinião deles em primeira mão, mas também a melhorar como empresa em termos de inclusão e ambiente de trabalho.

Algumas das pesquisas que realizamos incluem as seguintes:

### PESQUISA DE CLIMA E ENGAJAMENTO\* (GLOBAL)

**86%**

Satisfação e comprometimento

**84%**

Orgulho de pertencer a

### DIMENSÃO DA DIVERSIDADE

**89%**

dos entrevistados acham que a gestão da diversidade e da inclusão é uma prioridade na Atento.

**94%**

dos entrevistados sentem que são tratados de forma justa na Atento, independentemente de seu cargo, idade, cor, gênero, orientação sexual, crenças religiosas ou deficiência.

### PESQUISA DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO\*\* (MÉXICO)

**73%**

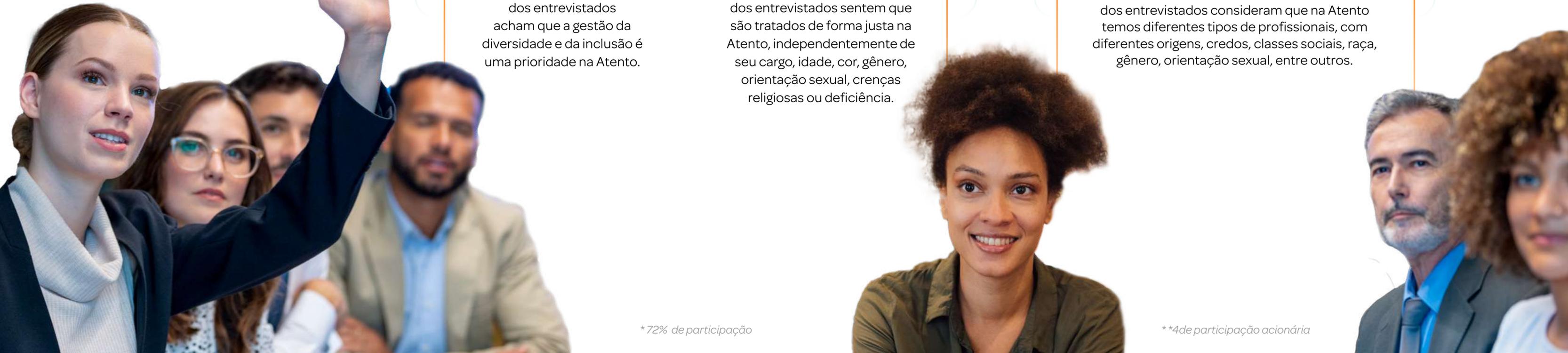
Inclusão e igualdade de oportunidades

**80%**

dos entrevistados consideram que na Atento temos diferentes tipos de profissionais, com diferentes origens, credos, classes sociais, raça, gênero, orientação sexual, entre outros.

\*72% de participação

\*\*4 de participação acionária

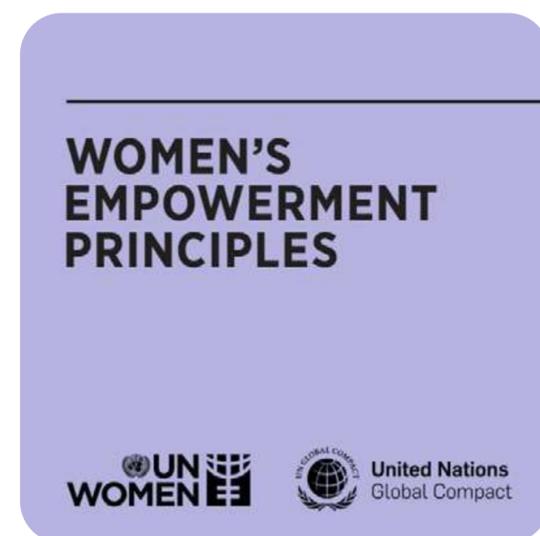


## NOSSOS PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Nossos esforços para alcançar um ambiente inclusivo foram recompensados com vários **prêmios e reconhecimentos**.

### Comunidade de Princípios de Empoderamento das Mulheres

Na Atento, tivemos a honra de nos unir à Comunidade WEP (Women's Empowerment Principles) estabelecida pelo Pacto Global das Nações Unidas e pela ONU Mulheres, que promove a igualdade de gênero e o empoderamento das mulheres no local de trabalho. Ao nos inscrevermos na comunidade WEP, nos juntamos a várias outras empresas cujos CEOs demonstraram seu compromisso com a promoção de práticas comerciais que empoderam as mulheres. Essas práticas incluem remuneração igual para trabalho de igual valor, práticas de cadeia de suprimentos sensíveis ao gênero e tolerância zero para assédio sexual no local de trabalho.



### Prêmio WEPs Brasil da ONU

Fomos reconhecidos com o prêmio bianual UN WEPs (Women's Empowerment Principles), com uma menção honrosa por nossas ações de igualdade de gênero. Essa iniciativa, de propriedade da Organização das Nações Unidas (ONU), é realizada por meio da Rede Brasileira do Pacto Global da ONU e da ONU Mulheres no Brasil. Esse reconhecimento promove o empoderamento econômico e a liderança das mulheres como um pilar para o crescimento sustentável, inclusivo e equitativo, e reconhece os esforços das empresas que promovem a igualdade de gênero e o empoderamento das mulheres no Brasil.



### Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade

Em 2022, fomos premiados na categoria LGBTI+. O objetivo do SELO é reconhecer ações de inclusão e promoção dos direitos humanos e da diversidade no setor privado, órgãos públicos e entidades do terceiro setor, que sejam consideradas práticas inovadoras na promoção da empregabilidade, gestão de pessoas, cultura organizacional, investimento social e posicionamento de marca, bem como no combate à discriminação e à desigualdade, como forma de promover a diversidade e a cidadania.



## NOSSOS PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

### Posição #19 no ranking da revista **Expansión: "Super Empresas para Mulheres 2022" na Atento México**

A revista Expansión reconheceu a Atento México como uma das "Super Empresas para Mulheres 2022", essa conquista é possível graças ao trabalho diário de todas as mulheres que colaboram nessa grande família.



### ESR no México

A Distinção ESR (Empresa Socialmente Responsável) é um reconhecimento concedido pelo Centro Mexicano de Filantropia (CEMEFI) e pela organização "ALIARSE por México" às empresas que adotam o modelo de Responsabilidade Social Empresarial (RSE) em sua organização. Na Atento México, promovemos ações de desenvolvimento para gerar impactos e benefícios econômicos, sociais e ambientais.

**Melhor empresa do setor de serviços pelo Guia Exame de Diversidade e pelo Instituto Ethos no Brasil.**

**Prêmio Top Companies (Empresa Culturalmente Poderosa 2022) no México**



## CERTIFICAÇÕES

Obtivemos a **certificação ISO 26000** em Responsabilidade Social em várias unidades na **Espanha, no Brasil, no Peru, na Colômbia, no México e em Porto Rico.**

A ISO 26000 é uma norma internacional da ISO que fornece orientação sobre Responsabilidade Social. Ela foi criada para ser usada por organizações de todos os tipos, tanto no setor público quanto no privado, em países desenvolvidos e em desenvolvimento, bem como em economias em transição.





ATENÇÃO

**NOSSOS  
COLABORADORES**

**2.1**

- 2.1.1. Diversidade e inclusão
- 2.1.2. Um ótimo lugar para se trabalhar
- 2.1.3. Apoiando nossos colaboradores

## 2.1.2. Um ótimo lugar para se trabalhar

### Saúde e segurança

Nosso objetivo sempre foi garantir o acesso da sociedade a serviços essenciais e salvaguardar a segurança e o bem-estar de nossos funcionários. Portanto, implementamos as seguintes **medidas de bem-estar para nossos funcionários:**

### Campanhas regionais



#### SIPAT - SEMANA INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO BRASIL

A SIPAT é uma exigência legal estabelecida pela Norma Administrativa 3.214/78, por meio da Norma Brasileira Regulamentadora nº 05 CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes. É considerada um dos eventos mais importantes do Grupo Atento, pois visa conscientizar os funcionários sobre a preservação da saúde, a prevenção de acidentes e a importância do trabalho da CIPA, em conjunto com as áreas de Engenharia de Segurança do Trabalho e Saúde e Bem-Estar. Este ano o tema é "ERGONOMIA", com orientações sobre ergonomia física, cognitiva e organizacional. A SIPAT 2022 teve grande participação, com aproximadamente 61.645 participantes, representando 92% dos funcionários. Contamos também com a forte atuação dos membros da CIPA e associações das áreas de Infraestrutura / Equipe de Engenharia de Riscos Ocupacionais e Comunicação Interna (CI), que trabalharam na organização e realização da SIPAT 2022.



#### "ATENTO A TU SALUD" ESPANHA

Programa de conscientização e sensibilização dedicado à prevenção de riscos ocupacionais e à promoção da saúde. Em 2022, realizamos várias campanhas mensais destinadas a prevenir doenças e promover hábitos saudáveis: esporte, nutrição, técnicas de relaxamento, ergonomia...

#### PROGRAMA DE PROMOÇÃO E PREVENÇÃO DE DOENÇAS DE ORIGEM COMUM BRASIL

Em 2022, realizamos campanhas mensais destinadas a prevenir doenças e promover a saúde.

#### CAMPANHA VOZ E AUDIÇÃO COLÔMBIA

Também foi realizada uma campanha de **cuidados com a voz e a audição**, oferecendo diferentes atividades para promover a saúde. A **saúde mental** também desempenhou um papel importante, com tópicos como pausas para recreação e gerenciamento do estresse.



### CENTRO DE ESCUTA COLÔMBIA

Várias campanhas foram realizadas durante o ano para promover e fortalecer nosso Centro de Escuta entre os funcionários atuais e novos na Colômbia. Mais de 400 pessoas foram alcançadas.

### CAMPANHA QUINZENA DA SAÚDE COLÔMBIA

Durante a campanha Quinzena da Saúde, foram realizadas palestras sobre cuidados com a audição, saúde bucal, saúde visual e conscientização sobre doação de sangue, entre outras atividades, para promover e prevenir doenças.

### SAÚDE E BEM-ESTAR BRASIL

Realizamos campanhas regulares para falar sobre saúde auditiva, ocular, vocal e mental; a importância da atividade física e da alimentação saudável, saúde da mulher, prevenção do câncer de mama e de próstata, vacinação, entre outros.

### SOCIAL ATENDE BRASIL

Um canal de acolhimento e apoio psicossocial. Essa iniciativa faz parte do Programa Social da Atento, que oferece apoio por meio de psicólogos e assistentes sociais aos funcionários e suas famílias. Em 2022, atendeu 5.118 funcionários. Além do canal Atento Social, em 2022 abordamos a saúde mental nas campanhas mensais: Janeiro Branco, Saúde Mental da Mulher e Setembro Amarelo. O Programa Atento Social também realizou seis Oficinas de Saúde Mental, das quais participaram 227 funcionários.

### DIA MUNDIAL DA SAÚDE MENTAL ESPANHA

Por ocasião do Dia Mundial da Saúde Mental, a Atento participou de uma reunião no Círculo de Bellas Artes de Madri, juntamente com a Fundação Adecco. A reunião analisou o impacto do emprego como um fator de reabilitação psicossocial, os mitos e preconceitos que impedem a inclusão e como superá-los.

### CAMPANHA SANAMENTE COLÔMBIA

Durante o mês de outubro, em comemoração ao Dia Mundial da Saúde Mental, foi realizada uma campanha chamada "Sanamente" para aumentar a conscientização sobre o assunto entre nossos funcionários e mobilizar esforços em apoio à saúde mental.



**“Nos últimos anos, concentramos todos os nossos esforços em proporcionar bem-estar aos nossos funcionários e suas famílias com programas de alto impacto que respondem às necessidades atuais e futuras de uma população jovem e vulnerável como a que temos no mundo hoje. A saúde mental se torna uma prioridade, especialmente em um ambiente como o nosso, principalmente devido às demandas emocionais e ao ritmo acelerado do trabalho em geral, às mudanças às quais a sociedade, a economia do país e o mundo foram expostos e à acelerada mudança social. Por isso, na Atento, estaremos sempre buscando formas de prestar mais e melhores serviços aos nossos funcionários”**

Pilar Patiño,  
Colombia HR Director

### CAMPANHA DE VACINAÇÃO CHILE

Criamos uma nova seção na intranet local da Atento “#Cuidémonos”. Graças a ela, conseguimos publicar semanalmente os calendários de acordo com o plano nacional de vacinação fornecido pelas entidades de saúde do país.

### “#YOTAMBIENMEVACUNO” COLÔMBIA

Onze campanhas de vacinação foram realizadas para aliviar a emergência de saúde da COVID-19, entre outras, com a participação de 5.326 pessoas.

### OUTRAS CAMPANHAS DE VACINAÇÃO COLÔMBIA

Entre outras atividades, foi realizado um dia nacional de vacinação contra a gripe e a hepatite B, do qual participaram 9.276 pessoas.



### APLICATIVO "ATENTO A VOS" OU "ATENTO A TI"



Canal de comunicação com os funcionários, o aplicativo tem por objetivo melhorar a comunicação, gerar proximidade com a empresa, facilitar os processos de gestão e aumentar sua participação em diferentes temas de interesse interno.



### "ATENTO A TU TECHO" COLÔMBIA

Programa para apoiar nossos funcionários no caminho da casa própria, contribuindo para melhorar a qualidade de vida e construir o patrimônio familiar. Realizamos atividades como: palestras em grupo, workshops em grupo, aconselhamento personalizado (individual), acompanhamento e reorientação.



**"ALÉM DE LANÇAR NOSSAS MEDIDAS DE BEM-ESTAR, ESTAMOS CIENTES DA GRANDE IMPORTÂNCIA DE MITIGAR A DISCRIMINAÇÃO POR MOTIVOS DE SAÚDE. PORTANTO, ESTAMOS TOTALMENTE COMPROMETIDOS COM O MONITORAMENTO DESSAS CIRCUNSTÂNCIAS, GARANTINDO O RESPEITO E O TRATAMENTO IGUALITÁRIO DE TODOS OS NOSSOS FUNCIONÁRIOS"**



**Na Atento, celebrar e desfrutar de momentos únicos faz parte de nossa cultura.** É uma ótima maneira de promover o orgulho de pertencer, o compromisso e a camaradagem. É por isso que vemos as comemorações e atividades divertidas como uma dimensão do desenvolvimento de nossos funcionários. Com isso em mente, implementamos uma variedade de atividades de diversão e entretenimento que criam um ambiente gratificante durante todo o ano.

Esse é, sem dúvida, um valor diferencial que nos permite introduzir a surpresa e a diversão em nosso trabalho diário, como um elemento de motivação. Destacamos algumas das atividades que são realizadas em nossos centros:

- **Atividades associadas a eventos ou festividades relevantes**, como Dia do Agente, Dia das Mães, Dia dos Pais, feriados de Natal, fim de ano ....
- **Dias Mundiais** (Dia da Mulher, do Câncer de Mama, do Autismo, Contra a Violência de Gênero, LGBTI...).
- **Competições e/ou atividades recreativas, competições esportivas, oficinas artísticas:** Halloween, Dia do Livro, coleta e entrega de brinquedos, decoração de nossa sede, concurso de talentos....
- **Ações específicas para reconhecer** agentes e supervisores com desempenho excepcional.
- **Comemorações dos aniversários** de nossos locais de trabalho e de nossos serviços e campanhas.



**Copa do Mundo de Futebol de 2022**



**Dia dos Pais**



**Dia da Mulher**



**Reconhecimento de agentes**



**Campanha de distribuição de brinquedos de Natal**



**Concurso de Halloween e PSP**



**Conscientização sobre o câncer de mama**

**EDIFÍCIO TORRE DE LAS AMÉRICAS - PARAGUAI**



**UM ÓTIMO LUGAR PARA SE TRABALHAR**

**EDIFÍCIO LINDON - UT EUA**



# Forbes

A principal força da Atento é sua presença global e sua capacidade de atender empresas de diversos setores, como telecomunicações, serviços bancários e financeiros. Nos últimos anos, a Atento recebeu vários prêmios que atestam nossa cultura centrada nos funcionários, como a certificação Top Employers e o reconhecimento Great Place to Work.

A Atento foi reconhecida quatro vezes consecutivas como uma das melhores empresas para trabalhar na Espanha, de acordo com o ranking elaborado pela revista de negócios Forbes. Esta distinção inclui as 75 melhores empresas, entre as quais se destaca a Atento no setor de Serviços. Para a elaboração do ranking, a Forbes realizou um rigoroso estudo no qual foram analisadas mais de 2.000 empresas espanholas com mais de 250 funcionários de todos os setores. As empresas participaram de um processo exigente para qualificar os aspectos mais destacados de sua filosofia empresarial em relação aos funcionários. O reconhecimento deste ano se deve, em grande parte, às iniciativas que a empresa continuou a implementar para fazer com que as pessoas se sintam bem-vindas e respeitadas, permitindo que se concentrem em aprimorar suas habilidades e maximizar seu potencial.



**"Na Atento, uma de nossas principais prioridades é promover o desenvolvimento pessoal e profissional de todos os nossos funcionários para que eles se sintam confortáveis e engajados em seu trabalho diário. Ouvimos as necessidades de nossos funcionários e tentamos evoluir a cada ano para continuar motivando-os. Dessa forma, a Atento sabe que pode contar com o talento e o profissionalismo das pessoas em todos os níveis"**

María García-Trevijano  
EMEA HR Director



Pelo 8º ano consecutivo, a Atento foi eleita Top Employer no Brasil. Essa certificação reconhece as empresas com as melhores práticas de RH em todo o mundo e, mais uma vez, reconheceu a Atento Brasil como uma das melhores empregadoras. O Top Employers Institute realiza uma rigorosa análise das condições que as empresas oferecem aos seus funcionários e, por isso, somente as líderes podem obter esse reconhecimento. No Brasil, apenas 47 empresas receberam essa certificação. Isso significa que a Atento está entre as empresas que criam as melhores condições de carreira e crescimento profissional do país!



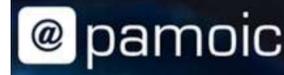
Flavia da Costa Argenton,  
Brazil Talent Development Manager

ATENTO

**"Desenvolvemos nossas práticas e processos de RH, sempre muito focados em oferecer a melhor experiência para nossos funcionários. Tão importante quanto nossos clientes são nossos funcionários, que tornam o negócio possível. Nos últimos anos, priorizamos questões como Diversidade, Mentoria, Segurança Psicológica, além de estabelecer objetivos de desempenho tangíveis, claros e transparentes, alinhados aos desafios da empresa. Acredito que a chave para o sucesso é permanecermos atentos e conectados às necessidades de nossos clientes externos e internos e, a partir daí, construirmos juntos um caminho positivo para nossos funcionários"**

## PRÊMIOS E CERTIFICAÇÕES SOCIAIS

As iniciativas que desenvolvemos na Atento para melhorar as condições de trabalho de nossos funcionários nos renderam vários reconhecimentos e prêmios que nos avalizam como um bom lugar para trabalhar:

 <b>Top Employer Brasil</b> 	 <b>Melhores empresas para se trabalhar, Forbes</b> 	 <b>Melhores Empresas para Trabalhar 2022</b> Computrabajo 	 <b>Prêmio Pioneiro CCN Fenix</b> 					
								
 <b>Apexo Better Telework Management</b> (Melhor Gerenciamento de Teletrabalho) 	 <b>Melhor iniciativa de Employer Branding pelo ITM (National CX Awards)</b> em "Assinatura digital, um passo em direção à sustentabilidade". 	 <b>Classificada em 26º lugar pela revista Expansión no ranking "Super Empresas 2022".</b> 	 <b>Prêmio Pamoic de Melhor Empresa de Outsourcing</b> (Melhor Gestão de Capital Humano) 	 <b>Great Place to Work no Brasil</b> 				



ATENÇÃO

**NOSSOS  
COLABORADORES**

**2.1**

- 2.1.1. Diversidade e inclusão
- 2.1.2. Um ótimo lugar para se trabalhar
- 2.1.3. Apoiando nossos colaboradores

## 2.1.3. Apoiando nossos colaboradores

À medida que a Atento continua a crescer e se transformar, é essencial que nossos líderes continuem a impulsionar o desenvolvimento de sua equipe e a criar uma cultura de excelência, que é uma vantagem competitiva fundamental para o nosso futuro.

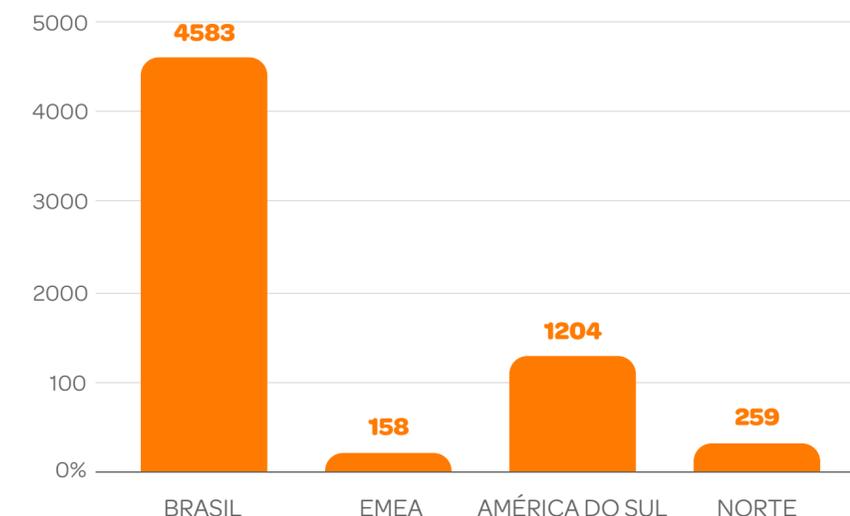
Para isso, **criamos nosso Modelo Global de Excelência em Liderança (LEAD)** para identificar, desenvolver e reter de forma consistente todos os líderes da Atento, a fim de promover nossa cultura de excelência e orientar as pessoas para que alcancem o sucesso organizacional. LEAD, nosso novo modelo, é baseado em quatro práticas que devem estar presentes em nosso trabalho diário como líderes. O novo modelo é composto por 12 competências, 3 para cada prática de liderança.



**“Com a convicção de que "Nosso pessoal é nosso futuro", na Atento promovemos programas e atividades para desenvolver nossos líderes e funcionários, impactando assim o crescimento de nossos negócios”.**

Kiomara Hidalgo,  
Chief People Officer

PROMOÇÕES POR REGIÃO



**A Atento promoveu internamente**  
**6.699**  
pessoas



### PROGRAMA DE RESKILLING

O programa *Reskilling* demonstra o forte compromisso da empresa com a melhoria contínua dos processos por meio da transformação do talento humano. O programa, que começou em 2019 e atualmente tem mais de 200 participantes, permite que os agentes de atendimento ao cliente desenvolvam as habilidades técnicas necessárias para adquirir novas funções dentro da organização. Assim, muitos dos participantes são agora programadores de diferentes tecnologias de programação ou consultores de operações. Nesta nova edição, 50 agentes receberam treinamento nas diferentes áreas necessárias para o desenvolvimento de novas tecnologias usadas nos serviços de relacionamento com o cliente. Alguns receberão treinamento na área de RPA (*Robotic Process Automation*), outros se tornarão desenvolvedores e uma terceira equipe se tornará consultora de operações.

**"Essa revolução tecnológica pela qual estamos passando causa resistência à mudança. No entanto, temos que ser flexíveis. É um ótimo momento para inovar e "nos reinventar", e o programa de reciclagem me ajudou nisso. No meu caso, pude treinar em programação com uma das principais linguagens, como Python. Isso também me permitiu aprender sobre outros campos, como automação, chatbots e serviços cognitivos, com grandes profissionais que vêm desenvolvendo e inovando nesse campo há anos"**

Tatiana Viejo,  
Xtrabot Technical Specialist

**"Evoluir, não estagnar e crescer, tanto pessoal quanto profissionalmente, são algumas das palavras que me vêm à mente quando falo sobre o programa Reskilling da Atento. Para mim, foi uma mudança total, uma oportunidade de entrar no mundo da tecnologia, um setor que está avançando e crescendo a cada dia. Tanto durante o curso como depois no trabalho, pude aprender e trabalhar com programação, metodologias, automações.... Aprendo algo novo todos os dias"**

Silvia Sanjosé,  
WEB/RPA Developer



**"Na Atento, continuamos a apoiar o talento interno e o desenvolvimento das pessoas em nossas equipes. Continuamos buscando novas maneiras de aproximar a tecnologia dos agentes para que eles possam trazer todo o seu conhecimento para a programação de tecnologias de automação. Ninguém melhor para projetar do que alguém que tem gerenciado a realidade das operações e dos clientes"**

Javier Noguera,  
EMEA Transformation & Digital Director



Dentro do Projeto Discatel, a AEERC - Associação Espanhola de Especialistas em Relacionamento com o Cliente, entrevistou nossos colegas Tatiana Viejo Álvarez e Sidney A. Martín Siles como um exemplo de transformação para motivar os participantes em seus programas de treinamento.

Recebemos o **prêmio de Melhor Projeto de Experiência do Funcionário no Platinum Contact Centre Awards, na Espanha**, graças ao nosso projeto Reskilling. Esse prêmio reconhece as melhores práticas em atendimento ao cliente e valoriza as melhores práticas em estratégias de experiência do cliente e inovação tecnológica.

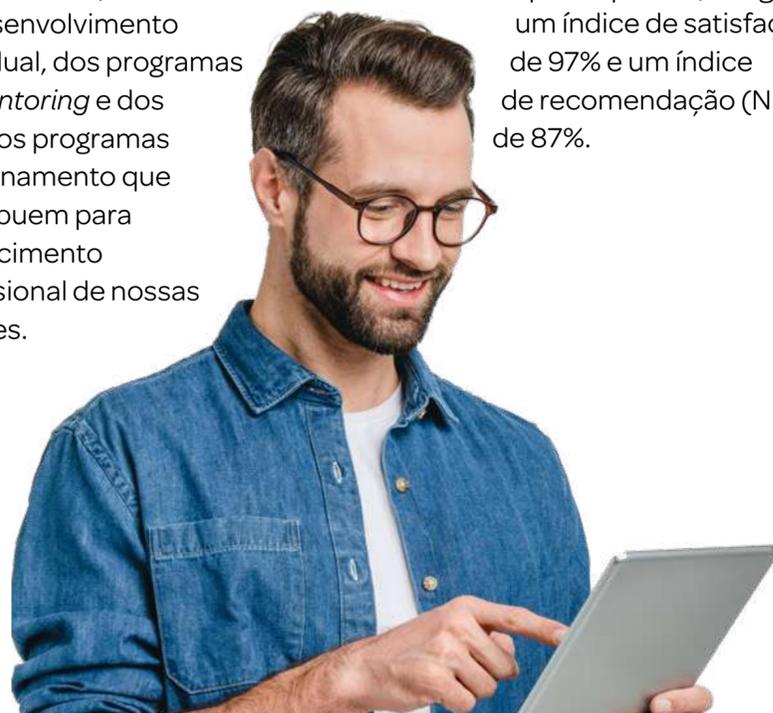


**"Transformar nossos agentes em programadores de tecnologia RPA não apenas capacita seu talento, mas também nos permite aproveitar seu profundo conhecimento das operações e das expectativas dos clientes"**

Carlos Arconada,  
EMEA Telefonica Business  
& Delivery Director

### A ATENTO ESTÁ COMPROMETIDA COM O TALENTO INTERNO

Por meio do programa "Time to Talk", identificamos o desempenho e o potencial de nossos funcionários para impulsionar seu desenvolvimento e crescimento. Além disso, com a iniciativa "Open Feedback", incentivamos o feedback 360º durante todo o ano, entre todos os funcionários da Atento, independentemente da área e do país a que pertencem, buscando um feedback constante que nos permita agir de forma mais ágil e que o gerente tenha uma visão mais ampla ao avaliar sua equipe. No último ano, tivemos **6.699 promoções internas**, o que demonstra com sucesso a eficácia dos planos de desenvolvimento individual, dos programas de *mentoring* e dos diversos programas de treinamento que contribuem para o crescimento profissional de nossas equipes.



### "EXPERT TRAINERS"

é um Programa de Treinamento Interno que busca atender às necessidades de treinamento da empresa por meio da implantação de sessões virtuais síncronas ministradas por funcionários qualificados, especialistas em diversos conteúdos alinhados às necessidades do negócio, certificados em metodologias de ensino virtual, o que lhes permite compartilhar seus conhecimentos de forma adequada. Como se trata de um programa global, participam funcionários dos 14 países em que operamos. Nessa iniciativa, em 2022, foram realizadas cerca de 6.000 horas de treinamento, +2.300 participantes, atingindo um índice de satisfação de 97% e um índice de recomendação (NPS) de 87%.



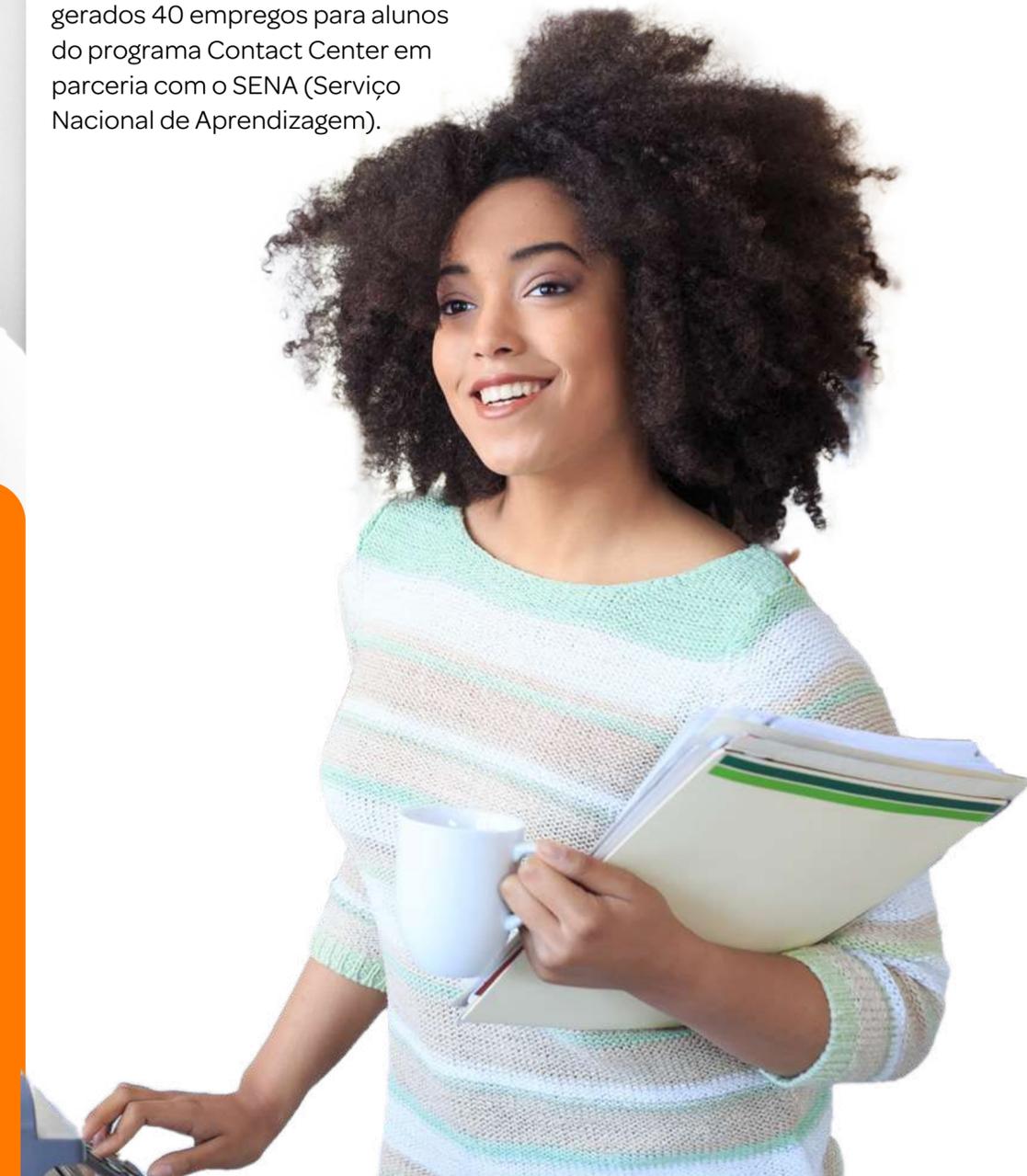
**"Identificar o potencial nos permite fortalecer nosso planejamento sucessório e garantir que as oportunidades criadas pela mudança constante sejam aproveitadas pelos melhores talentos"**

Alexandra Vicuña,  
Global Learning  
& Development Manager

### COLOCAÇÃO RESPONSÁVEL NO MERCADO DE TRABALHO

Um programa que busca promover e gerar empregos para jovens, começando pela cidade de Quibdó, na Colômbia, onde foram gerados 40 empregos para alunos do programa Contact Center em parceria com o SENA (Serviço Nacional de Aprendizagem).

Temos alianças com universidades de todo o país que oferecem benefícios para a comunidade da Atento México.

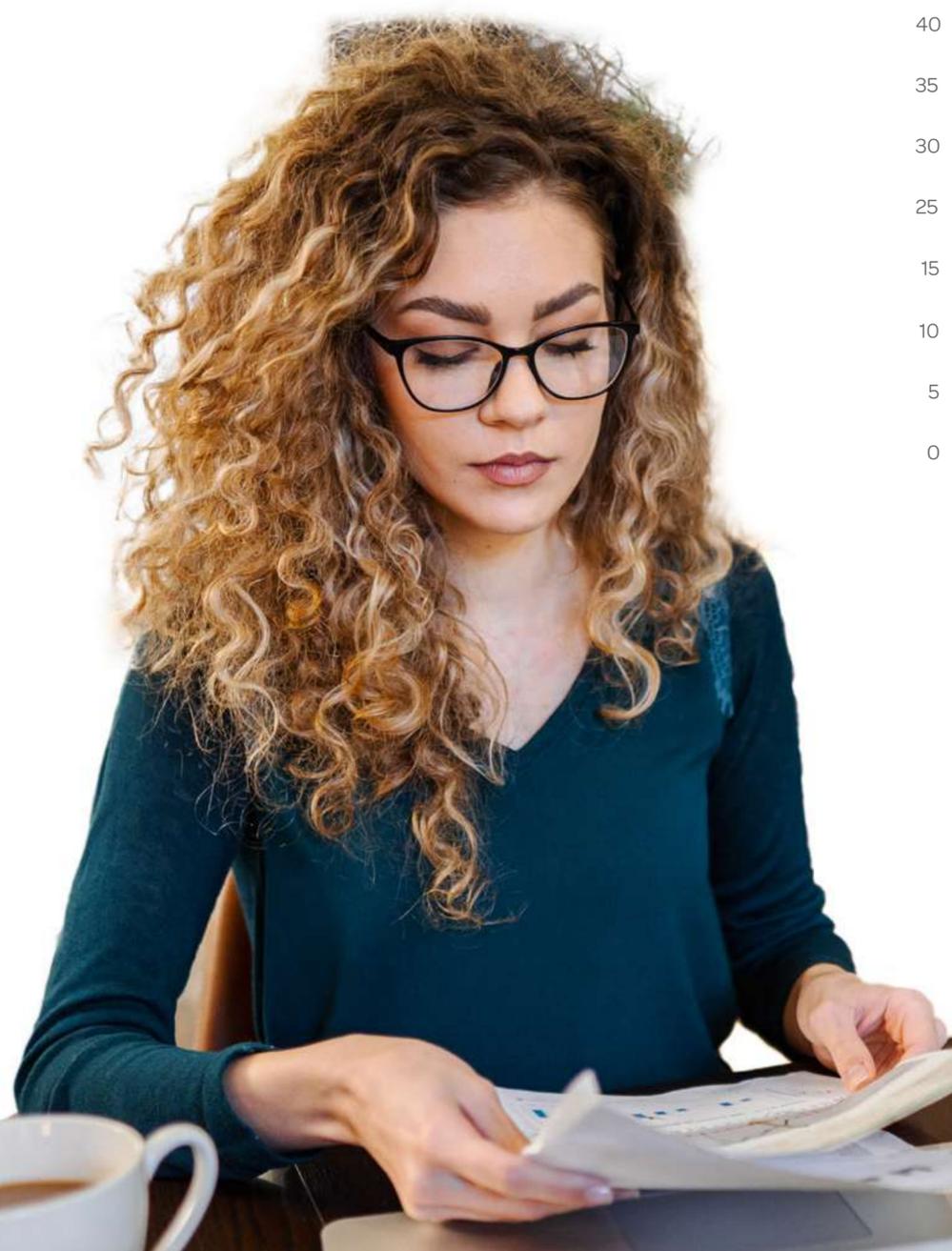


Na Atento, incentivamos os jovens a entrarem no mercado de trabalho. Prova disso é que 50% de nossa força de trabalho é composta por jovens com menos de 30 anos de idade.

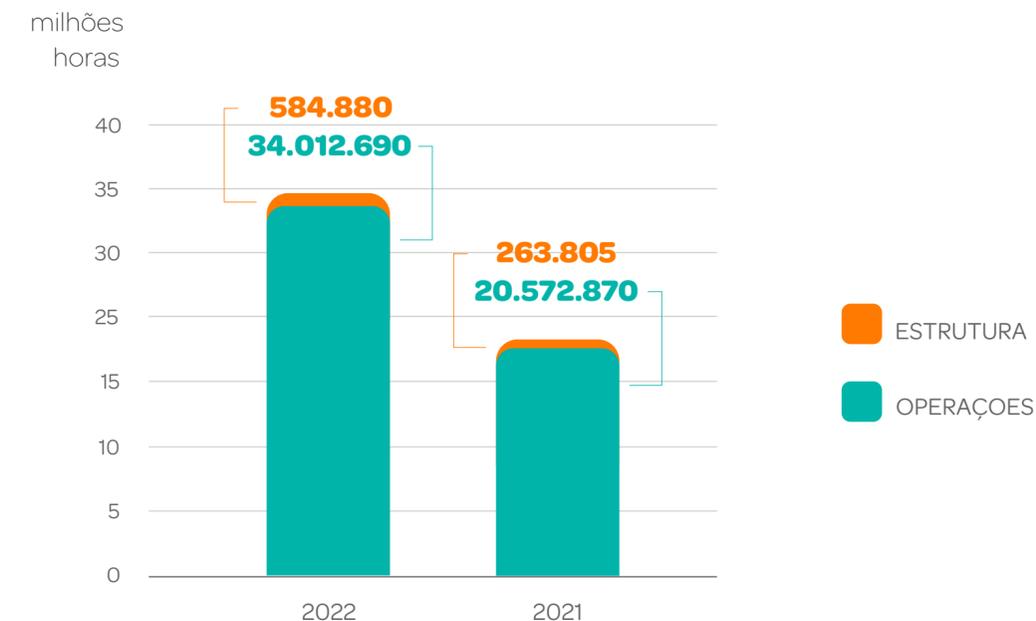
**Acreditamos que o treinamento é um elemento-chave em seu desenvolvimento profissional.** Essa é uma filosofia orientadora que aplicamos não apenas aos jovens, mas a todos os funcionários da Atento.

É por isso que nos esforçamos para oferecer aos nossos funcionários o melhor treinamento para que tenham sucesso nas áreas de sua escolha.

REGIÃO	HORAS DE TREINAMENTO 2022
<b>BRASIL</b>	<b>29.072.251</b>
<b>EMEA</b>	<b>1.077.230</b>
<b>AMÉRICA DO SUL</b>	<b>2.596.383</b>
<b>NORTE</b>	<b>1.851.704</b>
<b>TOTAL</b>	<b>34.597.569</b>



### HORAS DE TREINAMENTO



# 60.466

**Colaboradores <30**



Diferentes iniciativas e atividades são realizadas em diferentes regiões geográficas para destacar o talento de nossos funcionários. Entre elas estão os Atento Awards 2022. Esses são os prêmios anuais de nossa empresa, que fazem parte do programa de transformação e que reconhecem as pessoas e os projetos que melhor nos representam e pelos quais nos sentimos mais honrados..



Uma das iniciativas de que mais nos orgulhamos é o "Applause". Trata-se de um programa de reconhecimento global para reconhecer qualquer membro das equipes da Atento e, assim, contribuir para gerar uma cultura de reconhecimento. Os reconhecimentos são feitos por meio de nossa rede social interna, Atento Cloud, e podem ser públicos ou privados.



**Best Agent**

**Champions Cup**

**Responsibles Atento**

**Best Practices**



**ATENÇÃO**

**CLIENTES**

**2.2**

**2.2.1. Suporte à jornada do cliente**

**2.2.2. Prosperando por meio da inovação**

**2.2.3. Satisfação do cliente**

## 2.2.1. Suporte à jornada do cliente

Atualmente, oferecer uma excelente Experiência do Cliente (CX) é o principal diferencial para o presente e o futuro da empresa. Na Atento, nos concentramos em oferecer soluções que nos permitam entender e melhorar toda a jornada do cliente.

### Soluções para todo o ciclo de vida do relacionamento com o cliente:



#### Vendas

Combinamos ciência de dados, marketing digital e inteligência de mercado com nossa experiência para converter vendas e reduzir custos.



#### Customer Care

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



#### Cobrança

Unificamos e cobrimos todos os estágios e canais por meio de uma única plataforma para garantir um processo simplificado e otimizado com melhores taxas de ativação e conversão.



#### Back Office

Gerenciamos e automatizamos processos integrados, desde a análise e o monitoramento da captura de documentos, a elaboração e a execução de contratos, até o atendimento ao cliente durante todo o relacionamento com ele.

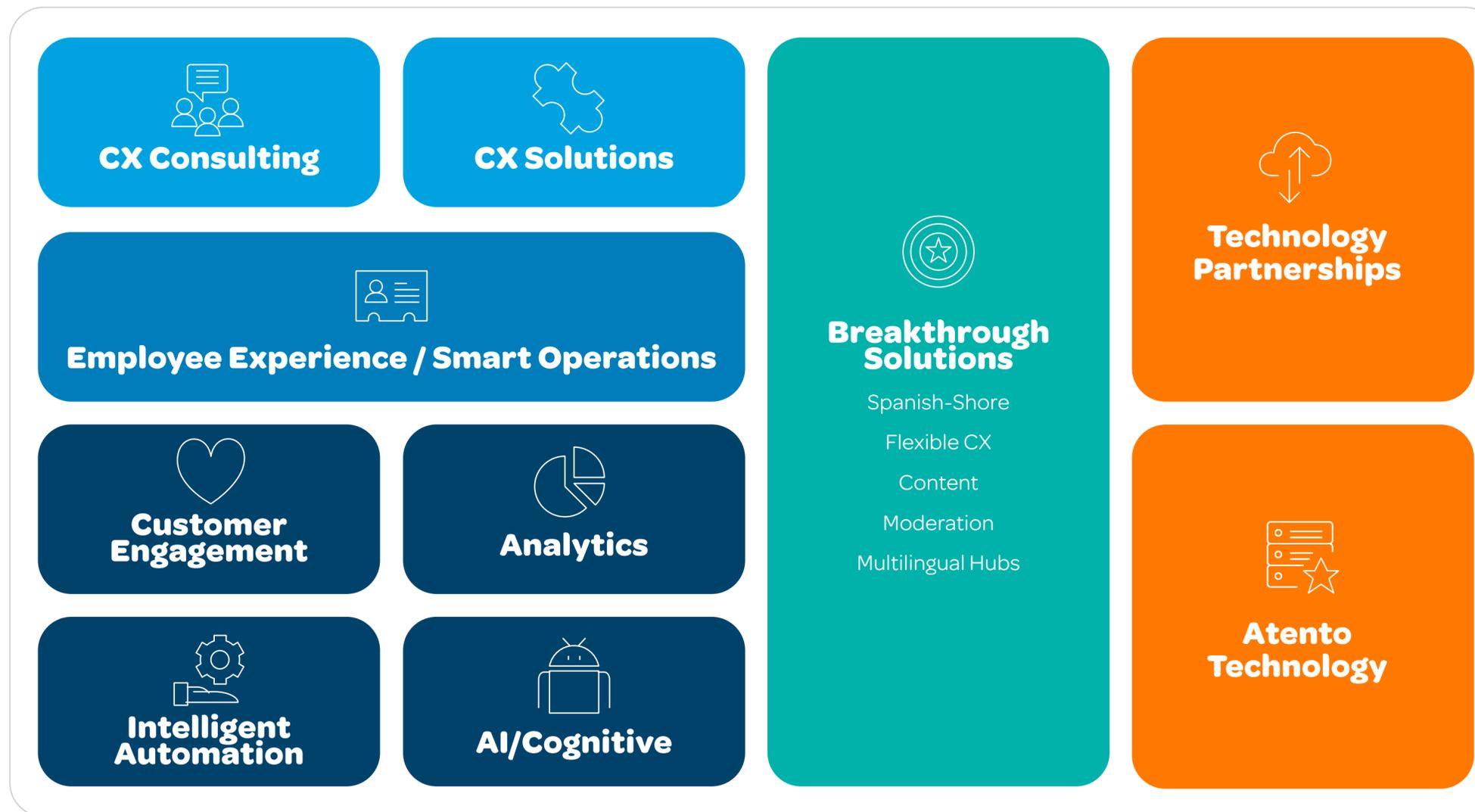


**“A chave para o relacionamento entre as empresas e seus clientes hoje não é apenas ser capaz de responder às suas necessidades, mas, acima de tudo, ser capaz de antecipá-las. Na Atento, ajudamos as empresas a fornecer soluções que combinam tecnologia (por meio de IA, análise de dados, consultoria, etc.) com o fator humano. Devemos contar com aqueles que melhor conhecem nossos clientes, os agentes que os escutam e prestam o serviço no dia a dia, para fazer evoluir os diferentes modelos de atendimento ao cliente”**

Marta Ramos,  
EMEA Multisector Accounts &  
Delivery Director



Nosso portfólio de serviços está em constante evolução para criar a experiência do cliente do futuro. Nesse sentido, com a CX Consulting, podemos garantir o melhor envolvimento do cliente. Além disso, temos várias soluções para entender melhor o usuário final, a fim de projetar uma jornada que resulte em experiências satisfatórias, ao mesmo tempo em que proporciona maior eficiência operacional, tanto em termos de tempo quanto de forma e custo.



“Na Atento, adaptamos continuamente nosso portfólio de soluções às necessidades de nossos clientes, com base principalmente em nosso amplo conhecimento adquirido em nossas operações atuais. Como exemplo, desenvolvemos algumas soluções baseadas em IA, como nosso VDA (Virtual Digital Agent) ou Brand Personas, Stress-o-Meter, entre outras”.

Pablo Sánchez,  
Global CMO and ESG Director

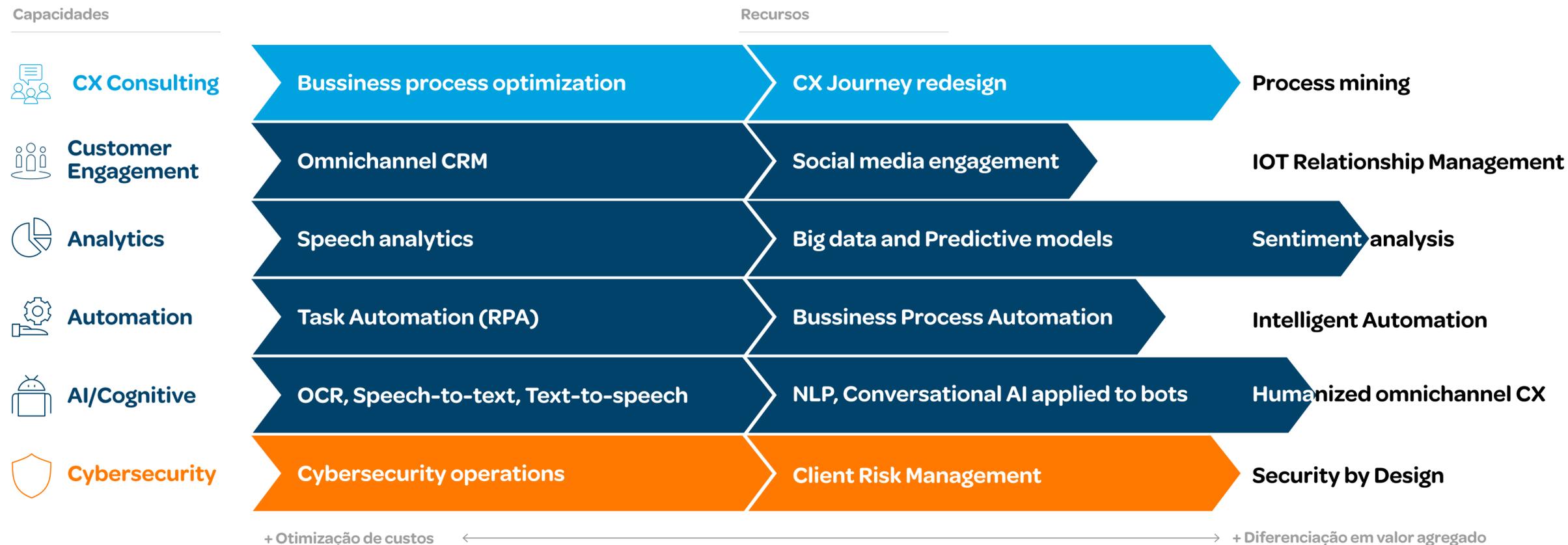
## SOLUÇÕES CX

Na Atento, unificamos todo o portfólio de soluções com foco na jornada do cliente, mapeando-a de acordo com suas necessidades em cada etapa.



## EVOLUÇÃO DOS RECURSOS DE PRÓXIMA GERAÇÃO

Nossos recursos continuam a evoluir da otimização de custos para a diferenciação dos negócios.



**“A evolução dos recursos da próxima geração da Atento nos permitiu entender melhor nossos clientes finais, oferecer a eles novos canais de contato personalizados e novas formas disruptivas de autoatendimento. À medida que avançamos, estamos encurtando os ciclos de desenvolvimento e adoção dessas tecnologias, permitindo que nossos clientes se diferenciem da concorrência gerando valor. Com esses recursos, os consultores da Atento estão prontos para abordar e resolver os problemas mais complexos dos clientes no primeiro contato”**

Miguel José López  
South Commercial Director

# Atento@Home

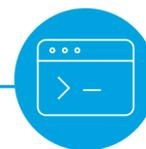
A **Atento@Home** é a combinação de infraestrutura tecnológica e ferramentas de gestão para transferir as operações dos agentes para suas casas de forma segura e garantir uma experiência extraordinária tanto para nossos clientes quanto para nossos colaboradores.



O envolvimento com supervisores e agentes no novo modelo está diretamente relacionado à maior **satisfação e produtividade do cliente.**



Uma estratégia sólida de tecnologia nativa da nuvem é fundamental para fornecer serviços flexíveis e de, **alta qualidade**, reforçada por nossas parcerias **com líderes de alta tecnologia** em todo o mundo.



Não comercializamos o Atento@Home como uma tecnologia autônoma. Trata-se de uma solução E2E que amplia nossos serviços CX para trabalho remoto: **ela garante operações confiáveis e melhora a satisfação do cliente.**



A segurança é uma questão fundamental e envolve muito mais do que apenas tecnologia: **a segurança deve ser gerenciada E2E**, desde a seleção do perfil até o design da experiência do cliente, conectividade, vigilância, design do local de trabalho, etc.



Num ambiente virtual, a robustez dos processos operacionais é ainda mais crítica do que num ambiente presencial, e estes processos devem ser bem **orquestrados com os processos presenciais**, especialmente em operações híbrida.



**Adaptamos soluções que atendem aos requisitos avançados de segurança de dados** de vários setores.



O Atento@Home permite uma ampla gama de novas **oportunidades** em desenvolvimento e ainda a serem exploradas, que serão apresentadas nos próximos meses.



À medida que a transformação digital e o mercado global mudam continuamente, a Atento está desenvolvendo novos modelos de entrega global para se adaptar a essas mudanças.

Nosso *Atento Virtual Hub* é o primeiro centro de comando criado para responder às novas demandas dos clientes, otimizando, monitorando e controlando remotamente as operações.



**“A Atento está na vanguarda do cenário digital em constante mudança. Nosso Virtual Hub é alimentado por tecnologias de ponta e pelos modelos de entrega global da Atento para atender às necessidades em evolução de cada um de nossos clientes”**

Josh Ashby,  
Chief Delivery Officer



# ATENTO VirtualHub



Ter a combinação certa de tecnologia proprietária e parcerias é fundamental para agregar valor aos nossos clientes.



“Continuamos a agregar valor aos nossos clientes, superando suas expectativas, garantindo excelentes níveis de serviço, contendo seus custos e oferecendo oportunidades de crescimento totalmente novas. A combinação de tecnologias de ponta, como IA, CCaaS, Analytics e Automação, com o melhor capital humano é o facilitador para alcançar os mais altos padrões de CX e EX. Fazemos parcerias com líderes em tecnologia CX e também inovamos e desenvolvemos nosso próprio IP, com ativos personalizados para nossos clientes que criam as melhores experiências”

Eduardo Aguirre  
Chief Information Officer

Organizamos um evento exclusivo para nossos clientes, no qual os líderes de CX discutiram as novas tendências do setor. Esse evento contou com os seguintes painéis:

- **Apresentação de Arianna Huffington**, uma das 100 pessoas mais influentes de acordo com a revista Time
- **Painel geracional:** O que torna uma experiência do cliente memorável?
- **Painel de clientes:** Como mudou o relacionamento entre as marcas e os consumidores?
- **Painel sobre tecnologia:** Mudanças tecnológicas na nova realidade pós-pandêmica
- **Painel de recursos humanos:** Mudanças pandêmicas no relacionamento entre empresas e trabalhadores.

# Living Digital

## Navigating Altered DNA

**+500**  
participantes no  
evento *Living Digital*



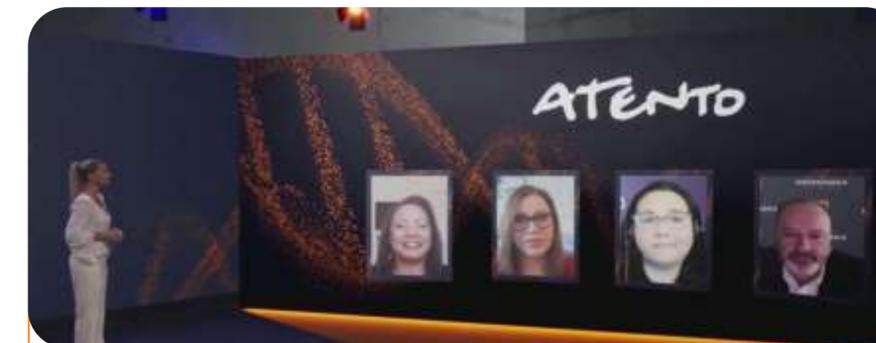
### A OPINIÃO DE ARIANNA HUFFINGTON SOBRE O CENÁRIO PÓS-PANDEMIA

Arianna Huffington, fundadora do The Huffington Post e da Thrive Global, fez um discurso inspirador sobre sua experiência pessoal com o esgotamento e a situação criada pela pandemia no local de trabalho.



### PAINEL DE TECNOLOGIA

Carlos Valero Alcántara, CIO do Grupo Día, e Nick Delis, SVP Eastern USA e International Sales da Five9, reuniram-se com Eduardo Aguirre, CIO da Atento, para discutir as estratégias de suas empresas para enfrentar os desafios tecnológicos durante a pandemia.



### PAINEL DE RECURSOS HUMANOS

Kiomara Hidalgo, Chief People Officer Global da Atento, convidou os especialistas em RH Mary Mauck (Parceira Sênior de Negócios de RH da Five9), Monica Hernandez (CEO da Mas Global Consulting) e Nick Alonso Jr. (Presidente e CEO da Careerxchange) para falar sobre "A Grande Demissão" e os desafios que as empresas enfrentam no recrutamento e retenção de talentos.

## PRÊMIOS E CERTIFICAÇÕES DO SETOR

A Atento foi reconhecida pela Frost & Sullivan como **líder** no Frost Radar™ 2022 para serviços de terceirização de CX na América Latina. O Frost Radar™ mede as empresas do setor de CX com base em seu desempenho em termos de inovação e crescimento..

A Atento recebeu o Prêmio Frost & Sullivan de Liderança em Valor ao Cliente e o Prêmio de Melhores Práticas no setor de Serviços de Terceirização da Experiência do Cliente no Brasil. Com isso, a Atento se destaca por oferecer serviços de Next Generation a uma base global de clientes, por ter uma estratégia focada na conquista de clientes na vertical born-digital e por atrair e desenvolver consistentemente marcas-chave com clientes desde 2018.

A Atento foi posicionada como Líder no Quadrante Mágico 2022 do Gartner® para BPO de Atendimento ao Cliente por dois anos consecutivos. O relatório do Quadrante Mágico do Gartner avalia a terceirização de processos de negócios de atendimento ao cliente. Neste momento crucial, o relatório ajuda os líderes de CSS (Customer Service Support) a "identificar fornecedores em potencial para apoiar suas necessidades de canais de suporte digital e ao vivo". O relatório avaliou 17 fornecedores, levando em conta sua visão, entrega e capacidade de execução.

A Atento participou da cerimônia de premiação do ISG Provider Lens 2022, onde foi nomeada **líder em três categorias pela ISG Research em seu relatório ISG Provider Lens Quadrant 2021 nos EUA, Europa e Brasil**. A Atento foi selecionada como líder nos segmentos Digital Operations, Work from Home Services, Social Media CX Services e se destacou como um player desafiador no quadrante Artificial Intelligence and Analytics.

Além disso, a Atento obteve três certificações ISO para:

- Gestão da qualidade (ISO 9001) (México, Argentina, Peru, Chile, Colômbia, Espanha, Marrocos, Brasil e Guatemala)
- Centros Contact Center (ISO 18295) (Espanha, Marrocos, Filial da Colômbia)
- Gestão da inovação (ISO 56002) (Brasil)

Certificación COPC de Experiencia del Cliente (CX) en Guatemala

*GARTNER and MAGIC QUADRANT are registered trademarks and service marks of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and are used herein with permission. All rights reserved. Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose. The Gartner content described herein, (the "Gartner Content") represent(s) research opinion or viewpoints published, as part of a syndicated subscription service, by Gartner, Inc. ("Gartner"), and are not representations of fact. Gartner Content speaks as of its original publication date (and not as of the date of this [type of filing]) and the opinions expressed in the Gartner Content are subject to change without notice.*



### A ATENTO RECEBEU O PRÊMIO DE MELHOR PROJETO ESTRATÉGICO OMNICHANNEL

por sua operação com a MediaMarkt, empresa líder na distribuição de produtos eletrônicos de consumo e serviços associados, como parte dos prêmios CRC de Oro. A Atento implementou o novo assistente virtual da MediaMarkt, o EMMI, capaz de responder corretamente a até 93% das consultas dos usuários por meio de Inteligência Artificial.

### PELO SEGUNDO ANO CONSECUTIVO, A TOP COMPANIES CERTIFICA A ATENTO MÉXICO

como "Culturally Powerful Company 2022", por cumprir os mais altos padrões de qualidade e serviço.

- Nos Prêmios Nacionais CX do IMT (Instituto Mexicano de Telesserviços), a Atento ganhou o Prêmio Ouro na categoria Melhor Uso de Tecnologia CX com o caso "ARI, Atento Virtual Human Expert";
- Participamos do ranking anual mais importante da revista Expansión: "As 500 Empresas Mais Importantes do México 2022", no qual a Atento ocupou o 389º lugar, o mais alto entre seus concorrentes;
- O Everest Group selecionou a Atento como uma "Major Contender Company" em Customer Experience Management (CXM) na região das Américas na avaliação PEAK Matrix® 2022. Esse reconhecimento é baseado na capacidade da empresa de melhorar e evoluir;
- Fomos premiados na categoria "Melhor Estratégia de Vendas" com um prêmio de prata no PAMOIC Awards na Argentina.



## Atento recebe o prêmio de melhor projeto estratégico omnichannel

ATENÇÃO

CLIENTES

2.2

- 2.2.1. Suporte à jornada do cliente
- 2.2.2. Prosperando por meio da inovação
- 2.2.3. Satisfação do cliente



## 2.2.2. Prosperando por meio da inovação

A Atento obteve a certificação **ISO 56002** para a gestão da inovação pelo terceiro ano consecutivo no Brasil. É a primeira empresa do setor de BPO a obter essa certificação e a única no mercado a gerenciar uma aceleradora de startups para aproveitar as tecnologias e metodologias emergentes.

Aproveitando a tecnologia, a Atento apresenta uma **solução exclusiva para melhorar o atendimento por meio de uma ferramenta de vídeo**, que fornece automação na validação de dados, reconhecimento de intenções e maior precisão na identificação do cliente.

Usando **inteligência artificial (IA)** e aprendizado de máquina, a solução permite a extração de insights para melhor orientação e tomada de decisões durante o atendimento. Ela foi projetada para dar suporte a empresas de todos os setores e pode ser facilmente integrada aos sistemas dos clientes.

A solução oferece mais **agilidade no atendimento ao cliente** e mais assertividade na compreensão do desejo do cliente, direcionando melhor a resolução da demanda. Além disso, com o uso da inteligência artificial, é possível validar com mais precisão a identidade do consumidor, contribuindo para a prevenção de fraudes nesse tipo de interação. Todo o processo é 100% automatizado, baseado na análise de reconhecimento facial. Caso o speech to text encontre alguma inconsistência, a validação será direcionada para um serviço humano especializado.

A utilização de recursos de Inteligência Artificial e Machine Learning permite que a ferramenta esteja em **constante evolução**, aprendendo a cada interação, o que permite a rápida identificação de novas demandas e auxilia na tomada de decisões.



### HISTÓRIA DE SUCESSO

A Lyreco decidiu confiar à Atento o desenvolvimento de **um projeto de RPA**. Essa tecnologia permite automatizar processos por meio de robôs, minimizando assim a intervenção humana no uso de aplicativos de computador e, portanto, eliminando tarefas tediosas e mecânicas. Por outro lado, também foi demonstrado que os processos de automação reduzem significativamente os erros que são cometidos ao realizar essas tarefas manualmente.

Uma equipe de profissionais da Atento, especialistas em automação de processos, desenvolveu em um mês um projeto para gerenciar o envio automático de faturas de clientes para os diferentes portais de compras. Para isso, foram criadas várias automações com o software RPA UiPath. Dessa forma, a Lyreco reduzirá em 80% o tempo que sua equipe gastava com essas tarefas, tempo que agora pode ser dedicado ao desenvolvimento de projetos de maior valor que proporcionem um melhor atendimento e otimizem a experiência do cliente, sempre em linha com a inovação e a promoção do talento interno.



**"O uso de um sistema automatizado, além de evitar erros, agiliza o trabalho da equipe, otimiza e aumenta a eficiência no atendimento ao cliente, facilitando o acesso aos dados do cliente, por exemplo. Além disso, o aumento do uso de ferramentas digitais para transações entre empresas e consumidores aumenta a vulnerabilidade dos criminosos. Portanto, as empresas precisam investir em novos métodos de detecção de fraudes e em tecnologias cada vez mais sofisticadas ao longo da jornada do cliente, para que a segurança da transação não afete a experiência integrada do cliente"**

**Alexandre Martins**  
Brazil Transformation,  
Products and Solutions & IT Director

A iniciativa **"Atento Next"**, que é um dos pilares do *Atento Hub Innovation*, e que nasceu inicialmente como uma plataforma de aceleração de startups - englobando a prospecção, seleção e desenvolvimento de provas de conceito relacionadas a temas estratégicos e prioritários para a empresa - amplia sua abordagem on-line com o objetivo de oferecer aos clientes soluções de ponta em *Customer Experience*.



**"A cada ano, amadurecemos nossa estratégia de inovação aberta. Vemos o ecossistema de startups como um grande acelerador de inovação"**

Bruno Pavani  
Innovation Senior Manager

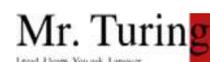
## INNOVATION HUB ATENTO NEXT

### INOVAÇÃO



#### "Atento NEXT Ventures"

Nosso programa de aceleração de startups tem como objetivo acelerar o crescimento de startups inovadoras com oportunidades de negócios para nossos clientes, além de enriquecer nosso portfólio de soluções e recursos.



### EMPREENDEDORISMO



#### Campanhas de empreendedorismo

Por meio de uma plataforma de gamificação, os funcionários da Atento podem participar compartilhando ideias que podem levar a projetos de melhoria para nossas operações e nossos negócios.



## IDEIAS ATENTO

Em 2022, 3 novas campanhas sob o guarda-chuva "Atento Ideas" foram selecionadas entre mais de 2.000 colaboradores da Atento na busca de novos casos inovadores. Mais de 200 propostas foram registradas e muitas delas foram reconhecidas e implementadas por trazer inovação para as operações e para nossos clientes.

**"Vi o programa como uma oportunidade de dar visibilidade a uma ideia operacional, que visa ajudar a Atento a superar desafios e gerar novos negócios. Esperamos influenciar mais funcionários para reforçar esse movimento de transformação digital pelo qual estamos passando. Foi uma honra participar desse projeto e ter representado toda uma Equipe de Pensadores. O Be.digital 2023 está aqui"**

Felipe Moreno da Silva Fonseca,  
Client Manager, site Uruguay



### CAMPANHA "BE.DIGITAL"

Entre setembro e dezembro, lançamos a campanha Atento Ideas "Be. Digital", uma edição especial do programa Atento Ideas, na qual os funcionários puderam apresentar ideias focadas na Transformação Digital, com o objetivo de apoiar e evoluir a cultura de inovação na Atento.

Durante os quatro meses da campanha, 48 propostas de ideias foram registradas de acordo com as seguintes linhas:

- Adoção de novas tecnologias e canais;
- Modernização dos modelos de negócios;
- Aprimore a experiência do cliente final em negócios novos, antigos ou híbridos.

Depois de passar por várias fases de avaliação pelos comitês técnico e financeiro, bem como por um painel envolvendo o Comitê de Gestão, as quatro melhores ideias foram aprovadas para implementação. A vencedora foi a **"EXOS - transformando a experiência do cliente em uma experiência aprimorada"**: essa ideia melhorou o envolvimento e a experiência do usuário, o que se refletiu na melhoria do NPS e na redução das reclamações.

**Devido ao sucesso da iniciativa, já estamos planejando uma nova edição para o segundo semestre de 2023!**

**"Adorei a ideia da campanha, principalmente por se tratar de um tema pelo qual sou particularmente apaixonada e que está muito presente no mercado/empresas. Esse tipo de ação abre a mente e, acima de tudo, fortalece a empresa com novas ideias e soluções para nossos clientes. A frase "pense fora da caixa" se encaixa perfeitamente nesta campanha, pois é o que estamos tentando fazer constantemente em nossas operações. Foi gratificante reunir as ideias das operações, pois estamos totalmente conectados com as necessidades dos clientes, e ter uma delas vencedora foi sensacional! Sem dúvida, junto com minha equipe, estamos ainda mais comprometidos com o próximo desafio! Obrigada, Atento"**

Daniele Cristina de Vicente,  
Client Superintendent, site  
Nova São Paulo.

## ATENTO E ENEL X WAY COLABORAM PARA IMPULSIONAR A MOBILIDADE ELÉTRICA NA EUROPA

A **Enel X Way** é a divisão italiana do grupo Enel que possui uma plataforma focada em oferecer uma das conexões mais poderosas do mercado por meio de mais de 30.000 carregadores de veículos elétricos em toda a Europa e América.

Com o objetivo de promover esse meio de transporte mais sustentável e oferecer a melhor experiência ao cliente, a Enel X Way confiou à equipe da Atento a gestão de seus canais de atendimento ao cliente.

Assim, a Atento administra através do **Hub Multilíngue** na cidade de Valência, de onde 70 agentes prestam atendimento aos clientes da empresa de eletricidade em vários idiomas e para vários países.



## ATENTO, UM PARTICIPANTE IMPORTANTE NA ADOÇÃO DE ENERGIA SUSTENTÁVEL

A Atento firmou várias parcerias com fornecedores de painéis solares e de energia renovável para **promover o crescimento de opções de energia sustentável** que ajudam a proteger o meio ambiente.

Os agentes da Atento atuam como aliados das empresas que comercializam esse tipo de energia, orientando os clientes e solucionando suas dúvidas com a máxima agilidade. Se o cliente, após uma primeira consulta informativa em que são avaliadas suas necessidades e condições, ainda estiver interessado no produto, é agendada uma visita física ou remota.

Desde o lançamento da iniciativa, o número de consultas de clientes potenciais **triplicou**, o que indica que o interesse pela energia sustentável está crescendo de forma constante. Consequentemente, a Atento também teve que triplicar o número de agentes que oferecem esse serviço.



**"Vender esses produtos remotamente é possível graças às tecnologias como chamadas de vídeo, integração multicanal e aceitação e assinatura biométrica de contratos"**

Marta Ramos,  
EMEA Multisector Accounts  
& Delivery Director

ATENÇÃO

CLIENTES

2.2

2.2.1. Suporte à jornada do cliente

2.2.2. Prosperando por meio da inovação

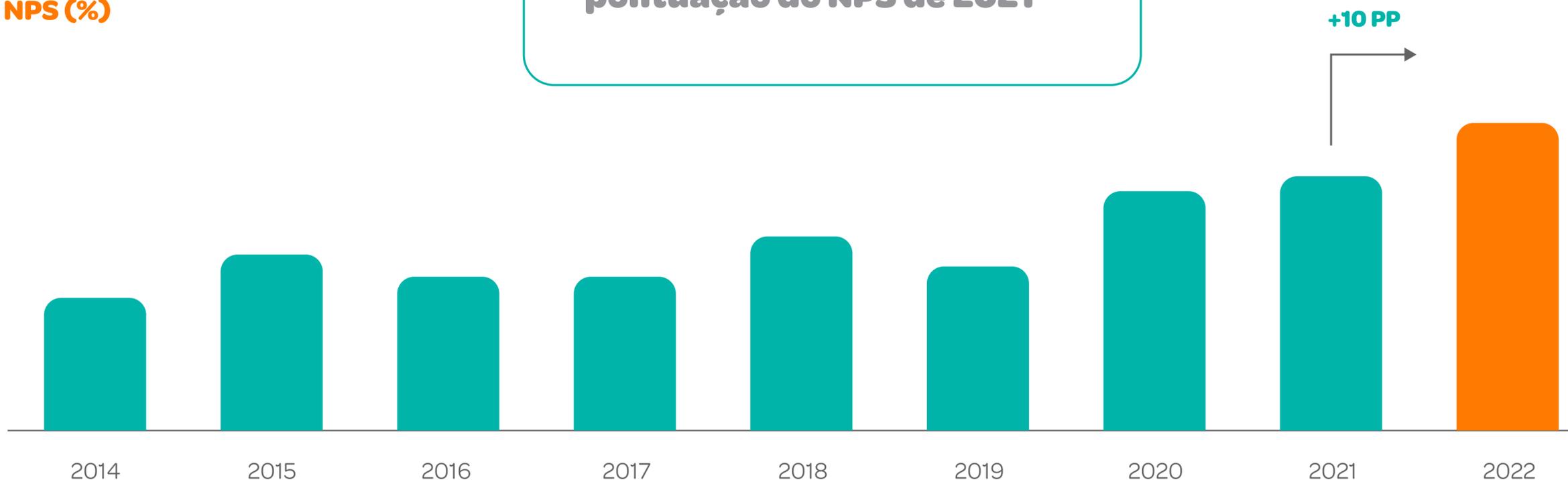
2.2.3. Satisfação do cliente

A satisfação e o compromisso de nossos clientes são importantes para nós. Por esse motivo, desde 2014, implementamos a Pesquisa de Satisfação que mede a percepção de nossos clientes sobre a gestão da Atento.

Em 2022, a Atento superou a pontuação do NPS de 2021 com um aumento de +10 pp. atingindo o recorde histórico da pontuação do indicador NPS.

▶ **NPS (%)**

**NPS 2022**  
**Novo recorde do NPS**  
**A Atento superou a pontuação do NPS de 2021**



*Nota: Pesquisa desenvolvida pela Atento em parceria com a empresa GFK*



ATENTO

FORNECEDORES

2.3



## Nossos fornecedores devem estar alinhados com nossos princípios e nosso código de conduta

Nossos fornecedores desempenham um papel muito importante na Atento. Eles cobrem todo o ciclo de vida de relacionamento com nossos clientes. É por isso que valorizamos muito as relações que temos com nossos fornecedores de tecnologia e telecomunicações.

Trabalhamos lado a lado para garantir a adaptação contínua dos sistemas e serviços que oferecemos às novas tecnologias. Dessa forma, podemos oferecer um serviço cada vez mais eficiente e econômico aos nossos clientes.

Nosso relacionamento e gestão de fornecedores são realizados graças aos nossos procedimentos de compras, por meio dos quais buscamos agregar valor ao negócio, antecipar a demanda, identificar eficiência, escalabilidade e sinergias.

Nossa **Política de Compras** compila um conjunto de requisitos éticos, sustentáveis e econômicos que devem ser atendidos pelos fornecedores com os quais trabalhamos. Nossos fornecedores devem estar alinhados com nossos princípios e protocolos de desempenho.

Essa política inclui cinco procedimentos para cobrir cada macroprocesso de aquisição:

- Procedimento Operacional para Requisição de Compras;
- Procedimento operacional para a negociação de compras - Sourcing;
- Procedimentos Operacionais para Gestão de Contratos de Aquisição;
- Procedimentos Operacionais para Gestão de Fornecedores;
- Procedimentos Operacionais para Registros de Materiais.

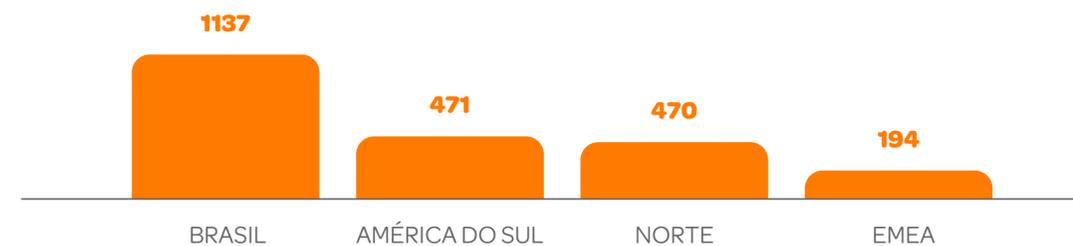
**Com nossos Procedimentos Operacionais de Gerenciamento de Fornecedores**, garantimos que os fornecedores cumpram vários requisitos, inclusive os termos de Responsabilidade Social.

Por esse motivo, nosso **Contrato de Estrutura** estabelece uma série de responsabilidades do fornecedor, incluindo a conformidade com todas as leis trabalhistas aplicáveis, a aplicação de padrões éticos que garantam os direitos humanos e dos trabalhadores, bem como o respeito ao meio ambiente.

Além disso, temos consultores externos para conduzir a devida diligência para fornecedores com riscos mais altos, incluindo corrupção e suborno, exposição política por parte de acionistas/parceiros, terrorismo e tráfico de drogas e trabalho infantil e escravo.

A fim de automatizar nosso processo de compras, para garantir maior integridade e transparência, começamos com a integração dos sistemas SAP e ARIBA. Os fornecedores foram integrados ao fluxo de informações da Rede ARIBA.

NÚMERO DE FORNECEDORES POR REGIÃO



### MODELO DE OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

- Não há trabalho infantil;
- Não há situações de trabalho forçado;
- Não há condições de trabalhadores em risco ou tratamento desumano;
- É realizado o cumprimento da legislação ambiental;
- Não há restrição do direito à liberdade de associação;
- Não há discriminação;
- Comprometimento contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno, bem como a apresentação dos princípios de integridade e transparência nos processos de aquisição.



A group of diverse young people, including a man with a beard and glasses, a woman with long blonde hair, a woman with curly hair and glasses, and a man with glasses, are smiling and looking at a smartphone together. The background is a blurred outdoor setting with buildings.

ATENÇÃO

COMUNIDADE

2.4

---

## 2.4.1. Interação e contribuição com comunidades

Estamos cientes do valor que agregamos à sociedade nas comunidades em que operamos. Na Atento, não apenas criamos empregos locais diretamente, mas também trabalhamos para desenvolver ações sociais que melhorem a qualidade de vida dos mais desfavorecidos.

Incentivamos o desenvolvimento de iniciativas adaptadas às características e demandas de cada comunidade. Portanto, desenvolvemos programas globais para toda a empresa, bem como programas locais para obter um impacto maior em comunidades específicas.



### HISTÓRIA DE SUCESSO. PROJETO DE ACESSIBILIDADE PARA O SITE DA ATENTO

Graças ao projeto global da Atento, nosso site corporativo é

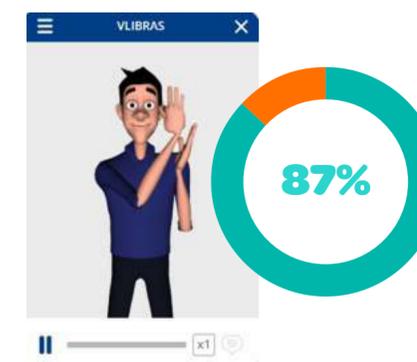
**100% acessível para pessoas com deficiência.**

Em menos de um mês, tornamos o site acessível a todos e melhoramos nossa pontuação de acessibilidade em 13 pontos percentuais.

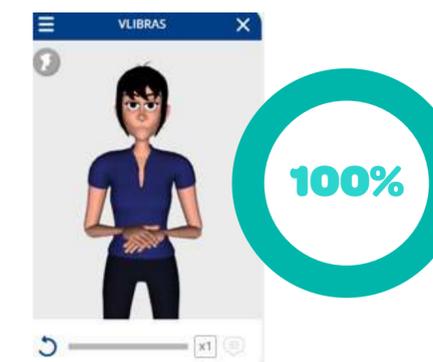
As principais novidades foram:

- **Legendas de vídeo em português;**
- **Simplificação do texto em todo o site;**
- **Acessível por “Libras” (Língua Brasileira de Sinais);**
- **Descrição das imagens.**

#### Acessibilidade



#### Acessibilidade



## BRASIL

**“Atentos al Futuro”  
(Atentos ao Futuro)**

Uma iniciativa de treinamento que existe desde 2011, com mais de 50 cursos e a certificação de aproximadamente 800 pessoas em condições de vulnerabilidade social.

**Ação de Natal 2022  
da Atento no “Espaço Amigo CCA”**

Os funcionários da Atento entregaram presentes para 62 crianças do Espaço Amigo CCA - centro de atendimento a crianças e adolescentes em situação de extrema vulnerabilidade social. Os presentes foram distribuídos com base em cartas escritas pelas crianças e recolhidas pela equipe de Responsabilidade Social Corporativa.

**“Conseguimos ajudar a realizar os sonhos das crianças dessa instituição, cujos pais, ou avós, não têm condições de presentear-las”** **Thais Patrício, Especialista em Responsabilidade Social Corporativa**

Thais Patrício,  
Expert of Corporate  
Social Responsibility

**Movimento “Unidos  
pelas Vacinas”**

Realizamos comunicação periódica orientando sobre postos de vacinação do SUS (Sistema Único de Saúde), informações gerais sobre vacinas e orientações sobre fake news.

**Ovos de Páscoa para  
o Instituto C e para a  
ONG Gerando Falcões**

Doamos 260 ovos de Páscoa para o Instituto C e para a ONG Gerando Falcões. Isso aconteceu graças à parceria entre o Clube de Descontos Atento e a Cacau Show.

**Campanha do  
Agasalho 2022**

A campanha foi realizada nas sedes da Zona Sul de São Paulo, Santana, São Bento, Liberdade e República. Cerca de 5 mil agasalhos foram doados e encaminhados ao Exército da Salvação.

**Ações de revitalização  
da “Casa do Cristo  
Redentor”**

A Telefônica, um de nossos clientes, realizou ações de revitalização da Casa do Cristo Redentor, e os funcionários da Atento puderam colaborar com esse projeto. Sete funcionários participaram. Os voluntários ajudaram a organizar os itens que compõem o bazar com o objetivo de gerar fundos para manter as atividades sociais da Casa do Cristo Redentor. Além disso, como parte do projeto DVT (Dia do Voluntariado Telefônico), a Atento doou cinco computadores ao Instituto Mater Dei, cuja missão é prestar atendimento especializado a pessoas com deficiência intelectual.

**Treinamento  
para pessoas com  
deficiência**

Em colaboração com o Instituto Alicerce, a Atento capacita pessoas com deficiência com o objetivo de inseri-las no mercado de trabalho formal. Em 2022, 55 pessoas foram treinadas no programa.

**Solidariedade Estado  
da Bahia**

A ação interna da Atento teve como foco a promoção de uma campanha institucional de apoio às comunidades diretamente afetadas pelas fortes chuvas no sul da Bahia. Foram doadas 340 cestas básicas, com 10 gêneros alimentícios e 5L de água mineral.



**Campanha do Agasalho 2022. Participe!**  
Deixe suas doações nos nossos sites; confira os locais participantes



## COLÔMBIA

### Campanhas de doação de sangue

Cerca de 200 funcionários participaram ativamente de várias campanhas.



### Tampas de plástico para crianças

Essa iniciativa foi realizada com o objetivo de coletar o maior número possível de tampas plásticas para serem doadas à "Fundación Sanar". Essa fundação ajuda crianças e adolescentes com câncer por meio de seus programas de apoio psicológico e social. Conseguimos coletar mais de 9.729 tampas plásticas em todos os pontos de coleta em nossas filiais.

### Coleta de alimentos e produtos de higiene pessoal

pelos funcionários de Bucaramanga para o lar geriátrico da FUNDELUZ e entrega do donativo a mais de 200 idosos.

### “Mãos Atentas”

Por meio da "Manos Atentas", foram realizadas diferentes iniciativas durante o ano, como a doação de brinquedos, roupas e alimentos para a Fundação Romelio, um lar com mais de 200 crianças em condições vulneráveis, no norte da cidade de Bucaramanga.

### Doação de equipamentos fora de uso

Foram realizados seis workshops com a participação de 115 pessoas. Aqui recebemos os certificados pela coleta nos diferentes escritórios da Atento.

### Voluntariado Atento

Já estão abertas as inscrições para o Voluntariado Atento, um programa que busca fazer com que os funcionários ajudem ativamente em nossas práticas de responsabilidade social.

### Estudo de caso A ATENTO APOIA CIDADÃOS E REFUGIADOS UCRANIANOS

A Atento e a “Generalitat de Catalunya” oferecem apoio e informação aos cidadãos e refugiados ucranianos. A Atento lançou uma iniciativa com a Generalitat de Catalunya para oferecer apoio, por meio do número de telefone 012, a refugiados e voluntários ucranianos. O Consulado da Ucrânia ficou sobrecarregado com o número de solicitações de informações após o início do conflito. A Generalitat de Catalunya coordenou com o consulado e a Atento, e todas as partes concordaram que o melhor canal para centralizar a atenção aos refugiados e voluntários era o telefone.



## ESPANHA

### 22 anos de colaboração com a “Fundación Inocente Inocente”

Todos os anos, no dia 28 de dezembro, a TVE celebra a gala televisionada da Fundação Inocente com o objetivo de colaborar com diferentes causas. Nesta edição, que teve como foco as crianças com deficiência, a Atento disponibilizou cerca de 600 agentes voluntários de diferentes centros de toda a Espanha, que atenderam às chamadas dos telespectadores que queriam colaborar com a causa deste ano. Foram arrecadados mais de 1.900.000 euros. Com o modelo misto, Atento@Home, pudemos fazer frente à gala deste ano, onde nosso serviço é fundamental para a gestão e a contabilidade do recebimento das doações.



### Coleta de alimentos

O serviço da AXA organizou uma coleta de alimentos no centro "Ilustración", uma doação para a "Mensajeros por la Paz" para ajudar pessoas com menos recursos. A fundação reconheceu e endossou nossa colaboração com um certificado de doação.

### Campanha de doação de sangue,

com a participação de 45 doadores.

### Colaboração com o Banco de Alimentos das

diferentes províncias, obtendo cerca de 900 kg de produtos.

## CHILE

### Programa de bolsas de estudo da PTU ("Premio Transición Universitaria")

para apoiar nossos funcionários e suas famílias, oferecemos bolsas de estudo disponíveis para funcionários e seus filhos para as melhores pontuações nos exames de admissão à universidade. No total, foram concedidas 4 bolsas de 50.000 pesos chilenos, duas delas para funcionários e as outras duas para filhos de funcionários.

## ARGENTINA E URUGUAI

### UNICEF "Un Sol para los Chicos"

Os funcionários voluntários da Atento continuam participando, como vêm fazendo há quase 20 anos. Esse programa de solidariedade é a campanha anual de arrecadação de fundos mais importante do UNICEF para garantir os direitos das crianças e adolescentes no país e no mundo. Em sua edição de 2022, alcançou \$ 26.201.178 ARG com mais de 300 funcionários voluntários da Atento, representando 11,64% da arrecadação total de fundos do UNICEF.

### Doação de equipamentos fora de uso

Fizemos 3 doações de equipamentos e materiais.

### Fundación Leer

Colaboramos pelo 19º ano consecutivo no gerenciamento da Maratona Nacional de Leitura.

## PERU

### A Atento Peru assinou um acordo para apoiar o programa "RAEEcicla para ayudar"

o programa de reciclagem da ANIQUEM, "Asociación de Ayuda al Niño Quemado". Entregamos 5 toneladas de material reciclável.

### Doação para o "Hogar del niño Emmanuel y Municipio de Carmen de la Legua"

### Doação de presentes no programa "Padrinhos Mágicos"

Mais de 100 crianças apoiadas.

### Doação para a associação de catadores de lixo com deficiência mental

Mais de 10 toneladas de material reciclável doadas.

### Participação na maratona da Apexo

Participação de colaboradores em corridas de 5 e 10 quilômetros.

### Aliados do Peru Champs

Pelo segundo ano consecutivo, formamos uma aliança com a Peru Champs, uma associação sem fins lucrativos que contribui para reduzir as lacunas de desigualdade educacional no Peru, implementando um programa de bolsas de estudo para os filhos dos funcionários da Atento. Começamos com uma convocação massiva de candidaturas, na qual conseguimos atrair mais de 50 candidatos para a primeira fase, após um filtro realizado pela Peru Champs. Vinte meninos e meninas de Ate e Callao, em Lima, foram selecionados para fazer o teste de conhecimento. Após um dia de testes educacionais, duas crianças foram aprovadas para receber uma bolsa de estudos na rede pública de escolas Innova Schools.

### Campanha de doação de sangue no local

Mais de 50 funcionários doaram sangue nas instalações da Atento.



"Acreditamos firmemente no valor compartilhado gerado por nossas ações de sustentabilidade, porque elas são genuínas e têm um alto impacto. Como um dos maiores empregadores de jovens talentos no Peru, temos uma responsabilidade muito importante com nossa comunidade e com as populações mais vulneráveis, que assumimos com muito orgulho e alegria"

Francisco Grillo,  
Peru Country Director

## MARRUECOS

### Torneio de futebol em colaboração com a Associação "Niños del Paraíso"

cujo objetivo é ajudar pessoas com necessidades especiais. A ONG "Cooperación Internacional" também participou.

### Doação de alimentos, brinquedos e roupas

para associações ou pessoas em risco de exclusão.

### Voluntariado

para apoiar associações de crianças com necessidades especiais.



## MÉXICO

### TapiAtento

Coleta de tampinhas plásticas em benefício de crianças com câncer e do meio ambiente. Foram coletados 84 kg.

### "Share Party"

Doação de sangue para vários centros por meio de uma organização que promove a doação altruísta de sangue no México. 104 doações e 312 vidas impactadas.

### "Juguetón"

Arrecadação de brinquedos para crianças carentes e atividade voluntária na organização dos brinquedos. Entregamos 1.958 brinquedos e participamos durante uma semana com 40 voluntários, embalando e separando os brinquedos.

### Você sempre pode ajudar!

Coleta em favor da "Casa de la amistad", uma organização que apoia crianças e jovens com câncer. Foram entregues 1.651 itens para apoiar o tratamento de crianças com câncer.

### "Back to school"

Coleta de material escolar para a Fundação Rincón, no Estado do México, e para o refeitório infantil Mensajero de Paz, em Monterrey. Entrega de 4.420 materiais escolares para famílias de baixa renda.

### Somos três

Curso de aleitamento materno com informações e conscientização para a comunidade interna da Atento. 96 participantes e 11 formandos.

## EUA

### "Tent Partnership for Refugees"

A Tent é uma rede global de negócios com mais de 190 grandes empresas em todo o mundo, comprometidas em apoiar os refugiados por meio de recrutamento e treinamento. Assim, a Atento contratou mais de 500 refugiados na América do Sul (Colômbia, Peru, Argentina e Brasil) e se comprometeu a contratar 50 refugiados nos Estados Unidos nos próximos três anos, identificando potenciais talentos em posições presenciais e virtuais.

"A comunidade empresarial dos EUA está demonstrando uma liderança incrível, e estou muito orgulhoso das empresas, incluindo a Atento, que estão defendendo os refugiados hoje". Hamdi Ulukaya, CEO da Chobani e fundador da Tent.



**ATENÇÃO**

**MEIO AMBIENTE**  
**Comprometidos**  
**com o planeta**

**3**



ATENTO

EMISSÃO DE  
CARBONO DA  
ATENTO

3.1

—



## 3.1. Emissão de carbono da Atento

A mudança climática é um problema global que afeta a todos nós. Na Atento, acreditamos que a proteção ambiental é de vital importância. Embora, de acordo com a Sustainalytics, tenhamos uma baixa exposição a questões de ESG, já que não somos um setor de emissões intensivas, estamos tomando medidas e estabelecendo metas para lidar com nossa pegada, caminhando para a neutralidade de carbono até 2030. Temos o compromisso de reduzir nosso impacto para garantir um planeta mais sustentável no futuro.

Em linha com nosso compromisso com o meio ambiente, temos o prazer de informar uma grande redução nas emissões de nossa pegada de carbono em 2022. De acordo com nossas iniciativas e planejamento, reduzimos as emissões em **26,7%** em 2022 em comparação com 2021\*. Um total de **31,6%** desde 2020.

Também fizemos melhorias em nossos cálculos de emissões para torná-los mais abrangentes. Incluímos nossa frota de veículos no Escopo 1 e melhoramos a amostra da pesquisa de viagens para obter uma estimativa de emissões muito mais representativa.

Há vários fatores por trás da redução deste ano. O primeiro é o nosso apoio à energia renovável, que responde por mais de 60% do nosso consumo de eletricidade. Outro fator foi o aprimoramento ativo da eficiência energética e de nossos sistemas HVAC\*\*\*.

Embora tenhamos voltado a ter escritórios em todas as nossas unidades este ano, continuamos a manter o sistema WAHA (Work At Home Agent), que nos permite não apenas reduzir nossa pegada de deslocamento (Escopo 3), mas também proporcionar um melhor equilíbrio entre vida pessoal e profissional para nossos funcionários. Embora tenhamos conseguido reduzir nossas emissões, trazer as pessoas de volta ao escritório levou a um aumento no consumo de papel e água, apesar de mantermos as iniciativas de redução e conscientização do ano passado. Temos o compromisso de recuperar esses números até 2023.

Estamos incluídos no CDP porque respondemos ao seu questionário para dar continuidade à nossa política de transparência. Além disso, a Atento cumpre as leis e regulamentos ambientais e não recebeu nenhuma multa relacionada a esse assunto em 2022.

Todos os cálculos de emissão foram realizados de acordo com os padrões e recomendações do protocolo GHG.

\*Comparação entre a soma dos Escopos 1 e 2 em 2020 e 2021.

\*\* Em 31 de dezembro de 2022, de acordo com o melhor conhecimento da equipe jurídica e ambiental na data de publicação deste relatório.

\*\*\*Aquecimento, ventilação e ar condicionado (HVAC).



O ESG Risk Rating da Atento, avaliado pela Sustainalytics, é de **13,6**, o que a classifica como de **baixo risco**



Emissões t CO2 eq 2022



■ Escopo 1 ■ Escopo 2

O Escopo 2 representa **76%** das emissões da Atento

**EMISSÕES**  
**- 27%**  
**Vs 2021**

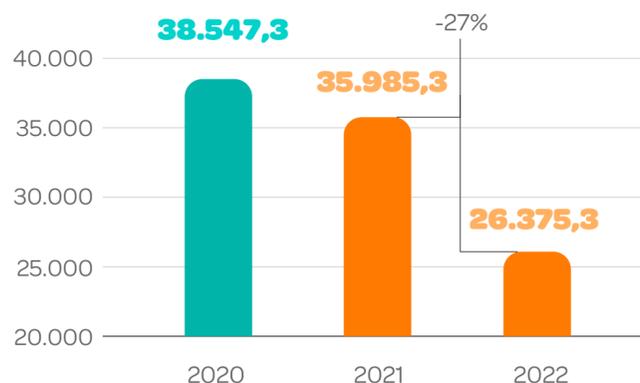
*Aviso: As informações fornecidas são apenas para fins informativos, não comerciais, não constituem assessoria de investimento e estão sujeitas a condições disponíveis em nossa Isenção de Responsabilidade Legal. O uso como classificação de crédito ou como benchmark não é permitido. A menos que seja explicitamente acordado por escrito, o uso de produtos e serviços, criação de índices, trabalho derivativo, gestão de portfólio ou fundo ou qualquer outro uso não são permitidos. Por exceção, o uso é permitido apenas para a empresa avaliada, limitada a uma única referência de suas próprias informações em um site anual de relatórios e sustentabilidade, mencionando a Sustainalytics como fonte.*

Para os Escopos 1 e 2, a redução geral das emissões é de **26,7%** em comparação com 2021. Essa redução drástica se traduz em uma economia de quase **80 kg de CO2 por funcionário**.

A redução é resultado da diminuição de quase a metade das emissões do Escopo 1 e da redução das emissões do Escopo 2.

Como resultado da redução de nossas emissões, a pegada de carbono por funcionário também foi reduzida. Todos os nossos planos têm como objetivo reduzir esse número.

Emissões totais (tCO2 e)



### EVOLUÇÃO DA PEGADA DE CARBONO POR COLABORADOR

Escopos 1 e 2



A metodologia GHG foi usada para calcular a pegada de carbono.

#### O Escopo 1

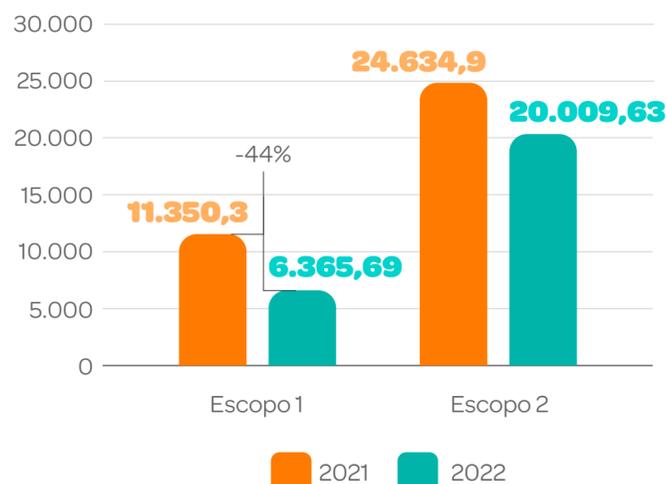
Inclui todas as emissões diretas do consumo de combustíveis fósseis e gases fluorados usados em sistemas de aquecimento e resfriamento, bem como geradores de contingência. Inclui também as emissões da frota de veículos da empresa Atento.

#### O Escopo 2

Inclui todas as emissões indiretas da geração de eletricidade.

Devido à presença global da Atento, o cálculo da pegada de carbono obteve os fatores de emissão para cada localidade das autoridades locais e agências governamentais e atualizou os fatores de emissão de eletricidade de 2021 a 2022, para reconhecer as mudanças nos fornecedores de eletricidade.

t Emissões de CO2 e por escopo



**“Nossas ações reforçam nosso compromisso com a vida e com um presente e um futuro mais conscientes”**

**Andre Bresciani,**  
Global Infrastructure Director

Acreditamos que a transparência é a melhor política ao relatar nossa pegada de carbono. Abaixo, está um detalhamento de nossa pegada de carbono. Um indicador claro do compromisso da Atento com a redução de nossa pegada de carbono é a redução significativa em todo o consumo de serviços públicos alcançada em 2022. A tendência da Atento é reduzir, ano a ano, o consumo de serviços e, conseqüentemente, as emissões produzidas. Esse é o resultado de um processo que começou em 2020, calculando nossa pegada e definindo um plano. Em seguida, em 2021, implementamos as iniciativas incluídas nesse plano. E, finalmente, em 2022, estamos consolidando os resultados.

Dando continuidade ao nosso compromisso ambiental, ampliamos nosso cálculo do ano passado, incluindo o consumo de nossa frota de veículos corporativos no cálculo.

### ESCOPO 1\*

A Atento alcançou **uma redução de 43,9%** nas emissões de Escopo 1, que representa gases fluorados, combustíveis fósseis e veículos próprios.

Graças ao planejamento cuidadoso e ao trabalho árduo, as reduções deste ano são muito significativas. Nós nos concentramos nesse escopo ao longo de nossa jornada porque sabemos que as fontes de emissão incluídas no Escopo 1 estão longe de ser sustentáveis.

Como sabemos o quanto os **gases fluorados** usados em sistemas de ar condicionado ou refrigeração são poluentes, trabalhamos para **reduzir nosso consumo em 2022 em 46%, ou seja, 2,3 gramas a menos por funcionário.** A redução representa 5.000 toneladas de CO2 a menos do que em 2021.

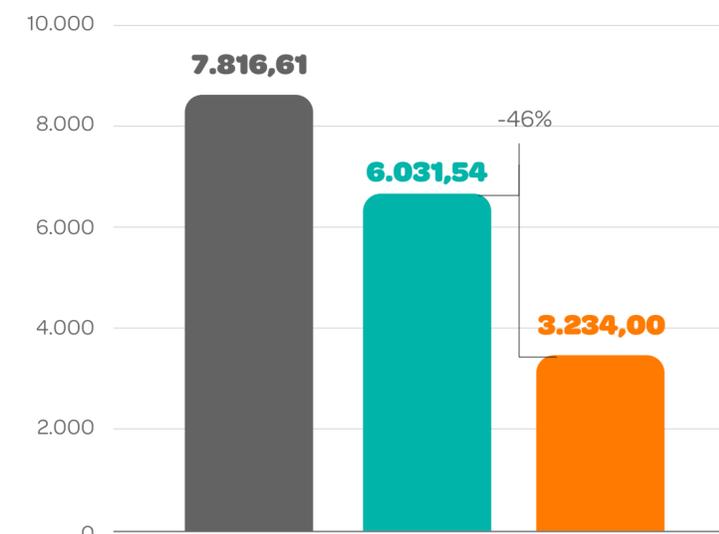
Outra parte do Escopo 1 são os **combustíveis fósseis**, tanto para os sistemas de aquecimento/resfriamento quanto para os geradores de contingência, nos quais conseguimos uma **redução de 8,7%** no consumo.

Por fim, no Escopo 1, incluímos as emissões de nossa **frota de automóveis**, que totalizam 109,5 t CO2, representando menos de 2% das emissões do Escopo 1. A partir de agora, poderemos monitorar essas emissões e nos concentrar em reduzi-las, como nas outras categorias.

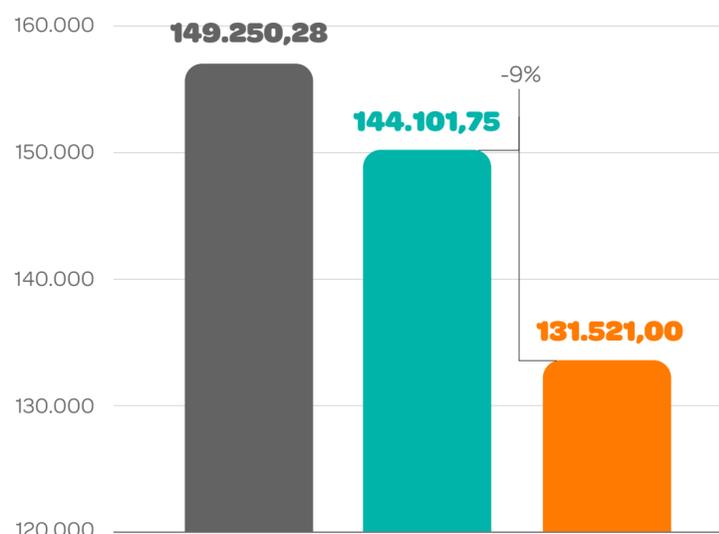
*\*Todas as emissões diretas associadas à combustão de combustíveis e gases fluorados utilizados em sistemas de aquecimento e resfriamento, bem como as emissões da frota de veículos corporativos da Atento. As emissões da frota de carros foram aproximadas usando km de acordo com as especificações do GHG Protocol.*

*\*\*Consumo de combustível fóssil para aquecimento/resfriamento e geradores de contingência.*

Consumo de gases fluorados (KG)



Consumo de Combustíveis Fósseis (L)\*\*

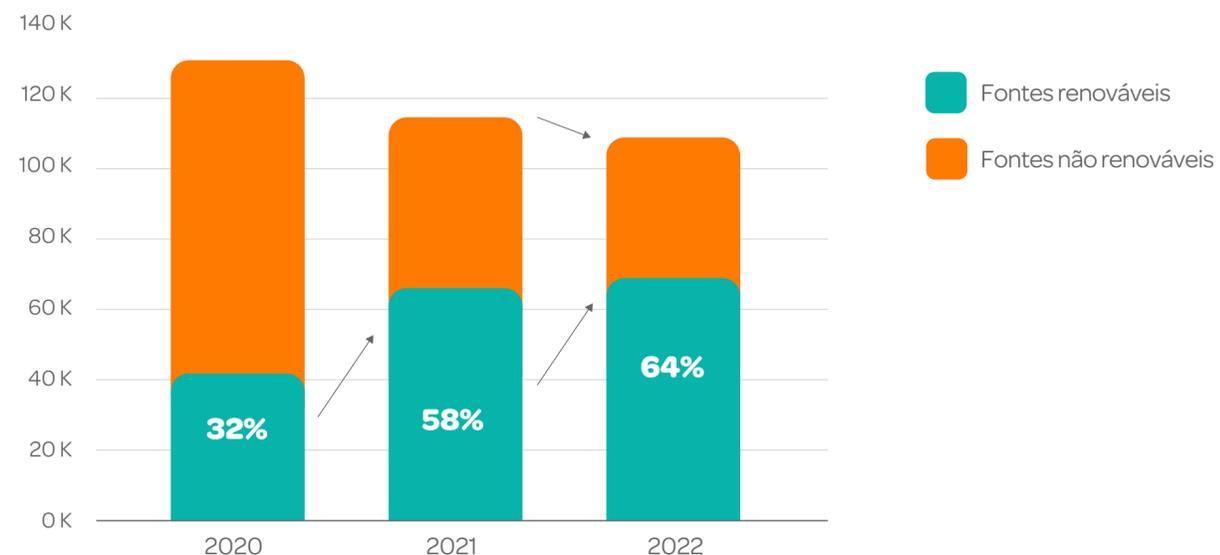


### ESCOPO 2\*

Em 2022, demos continuidade às nossas iniciativas para reduzir o consumo de eletricidade, atualizando as lâmpadas LED, modernizando os equipamentos de ar condicionado e instalando sensores de movimento (mais informações em 3.2). Mas, neste ano, também nos concentramos em reduzir o consumo estudando a capacidade e a ocupação dos edifícios para dimensioná-los de acordo com as necessidades reais de equipamentos. Dessa **forma, conseguimos uma redução de 5% em nosso consumo, o que é um sucesso, considerando que tivemos um grande retorno de funcionários aos escritórios.**

Mas o que a Atento está realmente comprometida é com o uso de fontes de energia renováveis. Este ano, aumentamos nosso uso de energia renovável para 64% do consumo total de energia\*\*. Graças a todas as nossas iniciativas ao longo dos anos, **dobramos nosso uso de energia renovável desde 2019 (+52%).**

Consumo de eletricidade (kWh)



\*Emissões indiretas associadas à geração de eletricidade

\*\*% calculado com base em dados oficiais e certificações de governos locais e fornecedores de eletricidade

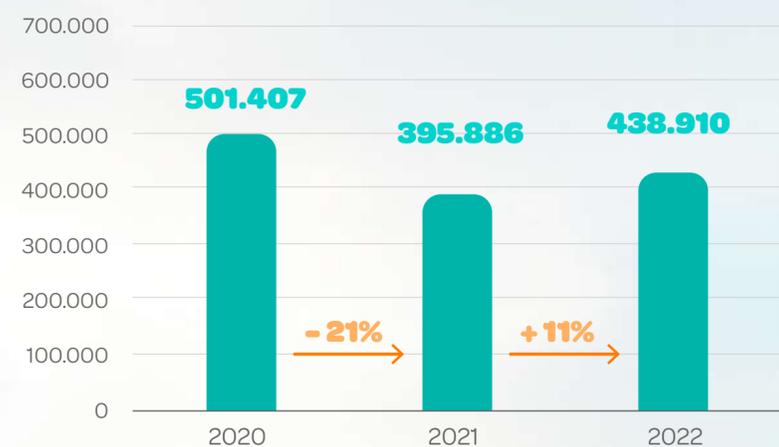


**ESCOPO 3\***

Na Atento, continuamos a conscientizar nossos funcionários sobre o impacto que suas ações podem ter sobre o meio ambiente.

Apesar de mantermos nossas iniciativas de economia de papel e água, e devido ao retorno de nossos funcionários ao escritório, vimos nosso consumo de água\* e papel\*\* aumentar em 11% e 15%, respectivamente\*\*\*.

É verdade que as reduções e margens do ano passado não foram totalmente revertidas e já estamos trabalhando em novos planos para economizar e alcançar reduções até 2023. A digitalização dos processos continua sendo o compromisso da Atento para alcançar uma política de papel zero.

**Consumo de água (m3)****-12%**  
(2020-2022)**Consumo de papel (t)****-44%**  
(2020-2022)

\*O consumo de água é proveniente do abastecimento de água municipal

\*\*Somente papel de escritório

\*\*\*Os dados sobre o consumo de água nos EUA e o consumo de papel nos EUA e no Marrocos não foram incluídos no cálculo, pois o número de funcionários no local representa menos de 1% do total.

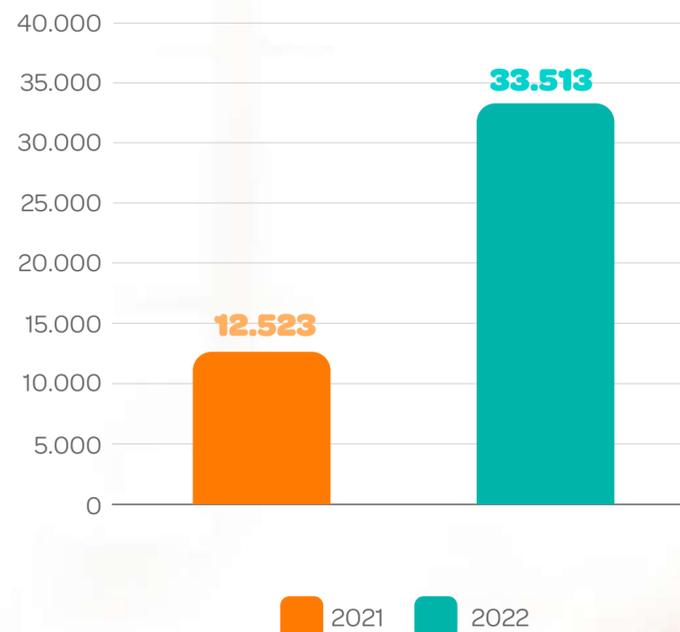
### ESCOPO 3

Embora os negócios da Atento não tenham um impacto significativo nas mudanças climáticas, temos trabalhado progressivamente para reduzir nossa pegada para contribuir com a sustentabilidade.

O cálculo foi feito a partir de uma inferência baseada em dados de amostra coletados por meio de pesquisas com nossos funcionários em diferentes locais (consulte o Anexo 1 para obter a metodologia completa da pesquisa). Mas, de acordo com nossa tendência de progresso, melhoramos o cálculo da pegada de carbono do deslocamento de nossos funcionários: usamos um tamanho de amostra maior e uma pesquisa mais precisa para garantir que todos os dados fossem utilizáveis. A Atento apoia o modelo WAHA (Work At Home Agent), para que possamos oferecer aos funcionários um equilíbrio flexível entre trabalho e vida pessoal. Esse modelo também traz um benefício adicional, uma vez que o teletrabalho reduz o consumo de recursos na sede e minimiza as emissões de deslocamento.

A pegada de carbono do deslocamento dos funcionários da Atento em 2022 foi de 304.447 t CO2 eq\*, uma redução de quase 30% da pegada, se a WAHA não estivesse em vigor\*\*.

Tamanho da amostra para a pesquisa de deslocamento (#)



### Pegada de carbono das viagens por funcionário

**-29%**

Por colaborador

Não WAHA

**2,36**



Com a WAHA

**1,68**

\*Os dados foram coletados de uma amostra de pesquisa de 33.513 funcionários (27,5% da população total). Todos os resultados das emissões foram inferidos para a população total da Atento de 121.807 funcionários em 2022.

\*\*O cálculo da pegada com trabalho remoto (WAHA) foi calculado com a pegada de deslocamento para os dias em que os funcionários foram ao escritório (dados da pesquisa). O cálculo da pegada sem trabalho remoto foi feito estendendo a pegada a todos os dias úteis em cada local.



**ATENÇÃO**

**INICIATIVAS  
RELACIONADAS  
ÀS MUDANÇAS  
CLIMÁTICAS**

**3.2**



## 3.2. Iniciativas relacionadas a mudanças climáticas

### ECONOMIA CIRCULAR

Além de todos os esforços para reduzir nossa pegada direta, fomos além e criamos iniciativas em busca de fornecedores que nos permitissem entrar na economia circular para também colaborar com nossos objetivos de sustentabilidade. Assim, no Brasil, onde temos uma presença maior, fizemos uma parceria com um fornecedor especializado em economia circular para gerenciar o descarte sustentável da Atento para nós, o que nos permitiu dar um novo uso aos resíduos.

Este fornecedor atua no segmento de sustentabilidade, Manufatura Reversa, Gestão e Reciclagem. Possui certificação ISO 9001, 1401 e outras certificações locais e internacionais. Essa parceria favorece o meio ambiente ao fornecer um serviço que gera o gerenciamento correto dos ativos derivados dos processos de remoção.

- A separação e a triagem de resíduos são realizadas por classe de reciclagem, o que nos permite reduzir a geração de resíduos e a poluição ambiental;
- Devolver materiais ao mercado como matérias-primas, mantendo materiais e produtos em uso;
- Garantir um destino seguro e ambientalmente correto, regenerando os sistemas naturais.

Em 2022, graças a essa aliança, descartaremos aproximadamente 9 toneladas de materiais diferentes que podem ser reutilizados e reciclados, promovendo assim um melhor uso dos recursos naturais e aumentando a vida útil dos itens.

A Atento acredita que, por meio dessa parceria, estamos fortalecendo a participação cíclica nos 4 pilares da economia circular: Inovar, renovar, reutilizar e reciclar.

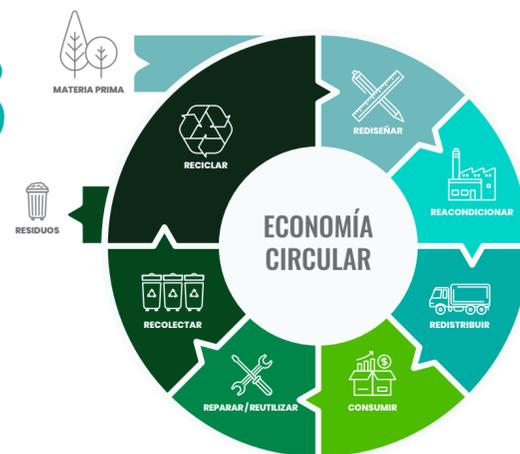
### APROXIMADAMENTE

# 9 TONELADAS

de metal, plástico, vidro e madeira reutilizados e reciclados

Vantagens geradas:

Reutilização, Reciclagem, Receita



**"O mundo está mudando constantemente e, na Atento, estamos totalmente comprometidos com a economia circular e a promovemos"**

Dheborá Mari,  
Global Infrastructure  
Projects and KPIs Manager



Em 2022, a Atento tinha um plano abrangente de iniciativas ambientais para implementar e alcançar as reduções que apresentamos. Esse plano é uma continuação das iniciativas dos anos anteriores. Essas iniciativas são focadas no país com base nas necessidades específicas de cada site e no contexto local. A tabela a seguir representa os principais planos de toda a empresa implementados em 2022:

	BRASIL	MÉXICO	COLÔMBIA	ARGENTINA	URUGUAI	CHILE	PERU	GUATEMALA	EL SALVADOR	EUA	PORTO RICO	ESPAÑA	MARROCOS
Obtenção e uso de fornecedores e produtos sustentáveis (por exemplo, móveis ou papel de impressão com certificação FSC)	●		●				●					●	
Reciclagem de resíduos e certificação de descarte sustentável de resíduos, incluindo resíduos elétricos e de fornecedores	●	●	●				●	●	●			●	
Atualização de sistemas de ar-condicionado (reforma, retrofit ou manutenção) que geram menos vazamento de gás fluorado	●	●	●				●	●	●		●	●	
Realizar ações de conscientização ambiental	●	●	●	●	●				●			●	●
Medidas de economia de energia levando em conta a capacidade de construção e a assistência	●	●	●	●	●	●	●				●	●	
Sensores de movimento em espaços comuns e/ou mudança para luzes de LED para eficiência energética		●	●	●	●		●	●	●		●	●	●
Ativação/desativação dos sistemas de ar-condicionado e PC sob demanda		●	●	●	●	●	●	●	●			●	
Manutenção proativa e detecção de vazamento de água		●	●				●	●	●			●	

A Atento tem iniciativas mais específicas, que buscam influenciar questões específicas em cada país, como, por exemplo:



**Reutilização de CO2 na recarga de extintores de incêndio**  
(continuação do ano passado)

**Brasil**



**Limitação de folhas impressas à gerência sênior e à equipe**

**Argentina, Uruguai, Brasil**



**Exploração de alternativas para a implementação de projetos de energia renovável não convencional, eficiência energética em ar condicionado\* e iluminação**

**Colômbia**



**Pontos de recarga de água para economizar plástico**

**Porto Rico**



**Busca de propriedades para crescimento com certificações sustentáveis**

**Espanha**



Também trabalhamos para identificar os principais desafios que enfrentamos como empresa em 2023, para planejar e antecipar o que a Atento enfrentará como empresa em termos de meio ambiente:



**Continuar a manter um processo sustentável de aquisição de fornecedores**



**Mudar para fontes de energia sustentáveis, como a fotovoltaica**



**Continuar a atualizar os sistemas de ar-condicionado\* e os dispositivos eletrônicos para garantir a eficiência energética**



**Atualizar as ações de manutenção realizadas durante 2022**



**Foco na recuperação da redução do consumo de água e papel**

\*HVAC: Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado

Para continuar trabalhando em prol da sustentabilidade, além das iniciativas e dos planos realizados na matriz, procuramos manter o compromisso de nossos funcionários com as questões ambientais e de sustentabilidade, bem como retribuir à comunidade. Por esse motivo, implantamos ações locais voltadas para os funcionários e as comunidades de nossos países. Ações como a realização de um treinamento na Colômbia "Conscientização sobre como podemos ajudar nosso planeta" ou a realização de um concurso de fotos por ocasião do Dia Mundial do Meio Ambiente para aumentar a conscientização na Espanha.

### ACÇÃO DE REFLORESTAMENTO BRÁSIL

Em parceria com o Sesc Interlagos, em São Paulo, o programa Sou Voluntário realizou o plantio de mudas da espécie araucária, também conhecida como pinheiro brasileiro. Essa árvore faz parte do ecossistema da Mata Atlântica e corre sério risco de extinção. Como parte das ações do Mês da Comunidade Global, o objetivo da atividade foi compensar as emissões de CO2 por meio do plantio de árvores e contribuir com o meio ambiente por meio da recuperação de áreas degradadas, da preservação da biodiversidade, da proteção dos recursos hídricos e do combate ao aquecimento global.



**"Durante a atividade, recebemos orientações e instruções passo a passo sobre como fazer o plantio, onde colocar a muda, cobrir a raiz com adubo e finalizar com a rega. As crianças se divertiram muito regando o solo"**

**Robson Oliveira,**  
Communication analyst  
and volunteer in the action

**"Foi uma experiência de aprendizado! Estar com pessoas legais em um ambiente agradável nos ajuda a criar proximidade e a colecionar boas lembranças. Pude levar minha família para essa ação e eles puderam ver que a empresa em que minha mãe trabalha também se preocupa com o meio ambiente, o que gera um exemplo a ser seguido e admiração! "**

**Larissa Sabino,**  
HR Business Consultant



### REFLORESTAMENTO MÉXICO

Em parceria com o Centro Integral de Educación Ambiental Sierra de Guadalupe, plantamos 800 árvores de maguay que ajudarão a melhorar o meio ambiente.

### CONCURSO DE FOTOS PARA O DIA MUNDIAL DO MEIO AMBIENTE ESPANHA

Mais uma vez este ano, organizamos nosso tradicional concurso de fotografia para comemorar o Dia Mundial do Meio Ambiente sob o slogan "Uma Terra". O primeiro prêmio foi para a fotografia "The world in your hand", de Virgina García Camacho, do centro de Rivas.



CERTIFICAÇÃO/PRÊMIO	INSTITUIÇÃO
BRASIL, COLÔMBIA, PERU, MÉXICO, ESPANHA E PORTO RICO	ISO 26000 
PERU	ISO 14001 
BRASIL	NBR 160001  ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS
COLÔMBIA	CERTIFICAÇÃO LEED SILVER ("ELEMENTO DE CONSTRUÇÃO") 
COLÔMBIA	CERTIFICAÇÃO ACERCAR SMA  SECRETARIA DE AMBIENTE 

ATENTO

**GOVERNANÇA**  
Liderando com  
transparência

4





ATENÇÃO

**GOVERNANÇA  
E ESTRUTURA  
CORPORATIVA**

**4.1**

## 4.1 Governança e estrutura corporativa

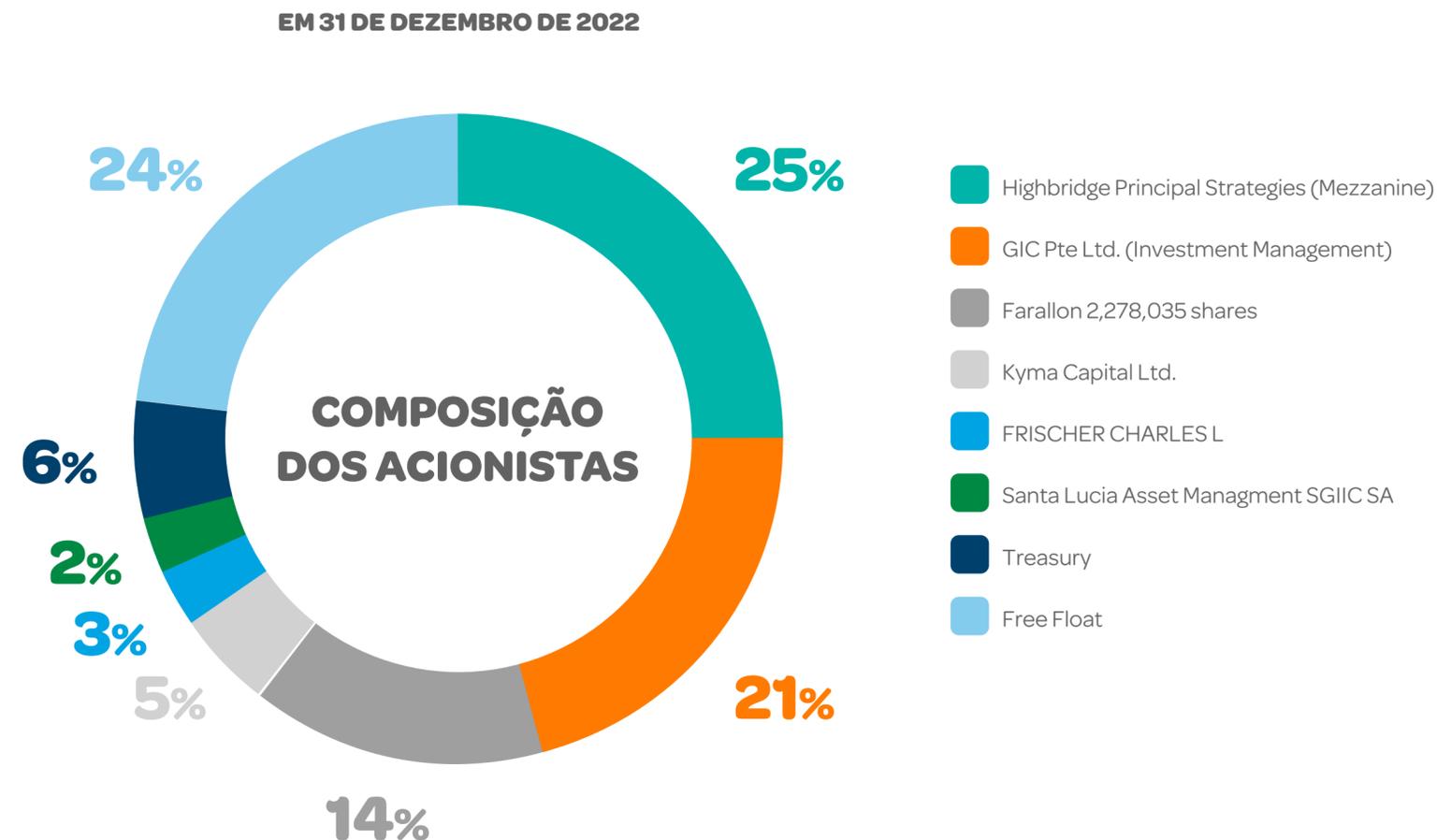
A Atento é formada por um grupo de empresas que compõem a organização global da empresa, liderada pela Atento, S.A. como a empresa controladora do grupo, registrada em Luxemburgo e listada na Bolsa de Valores de Nova York. Todas as empresas do grupo Atento operam sob a mesma estrutura de governança corporativa e sob as mesmas políticas e diretrizes.

No nível de governança corporativa, a Atento, S.A. é administrada por um Conselho de Administração, um Comitê de Auditoria e um Comitê de Remuneração e Sustentabilidade. O funcionamento desses órgãos de governança é regido por nossos Estatutos Sociais e regulamentos aplicáveis, bem como pelas leis de Luxemburgo, onde está localizada a sede social da empresa controladora, e pelas exigências da Bolsa de Valores de Nova York.

### Transparência com os acionistas

Na Atento, fornecemos aos nossos investidores todas as informações necessárias para que tomem decisões informadas de compra e venda, a fim de evitar qualquer possível desequilíbrio entre os acionistas principais e os minoritários.

Nosso **Departamento de Relações com Investidores** é responsável por informar os investidores e outras partes interessadas sobre a estratégia de crescimento do Grupo, as expectativas de desempenho e os resultados financeiros e operacionais. Esses relatórios estão sempre em conformidade com os padrões exigidos pelo International Financial Reporting Standard (IFRS). Algumas informações gerais sobre o grupo estão disponíveis na seção de Relações com Investidores do nosso site, incluindo comunicados à imprensa, relatórios financeiros, registros regulatórios, um calendário de eventos e outras informações sobre governança corporativa. Também temos um sistema para enviar alertas regulares aos investidores para que eles possam se manter atualizados com facilidade. O departamento de Relações com Investidores pode ser contatado por e-mail: [investor\\_relations@atento.com](mailto:investor_relations@atento.com)



## Governança corporativa

É governado por três órgãos: a Assembleia Geral de Acionistas, o Conselho de Administração e o Comitê de Gestão.

### Assembleia Geral de Acionistas.

Formada pelos proprietários e representantes das ações da empresa.

### Conselho de Administração.

Ele é composto por seis membros com idade média de 52 anos e várias nacionalidade.

**Seus currículos estão disponíveis ao público na seção Governança Corporativa do nosso site.**

**"Apesar dos recentes contratempos financeiros, a Atento demonstrou seu profundo compromisso com os princípios ESG até 2022. Toda a organização está totalmente comprometida em apoiar essa estrutura e alcançou excelentes resultados"**

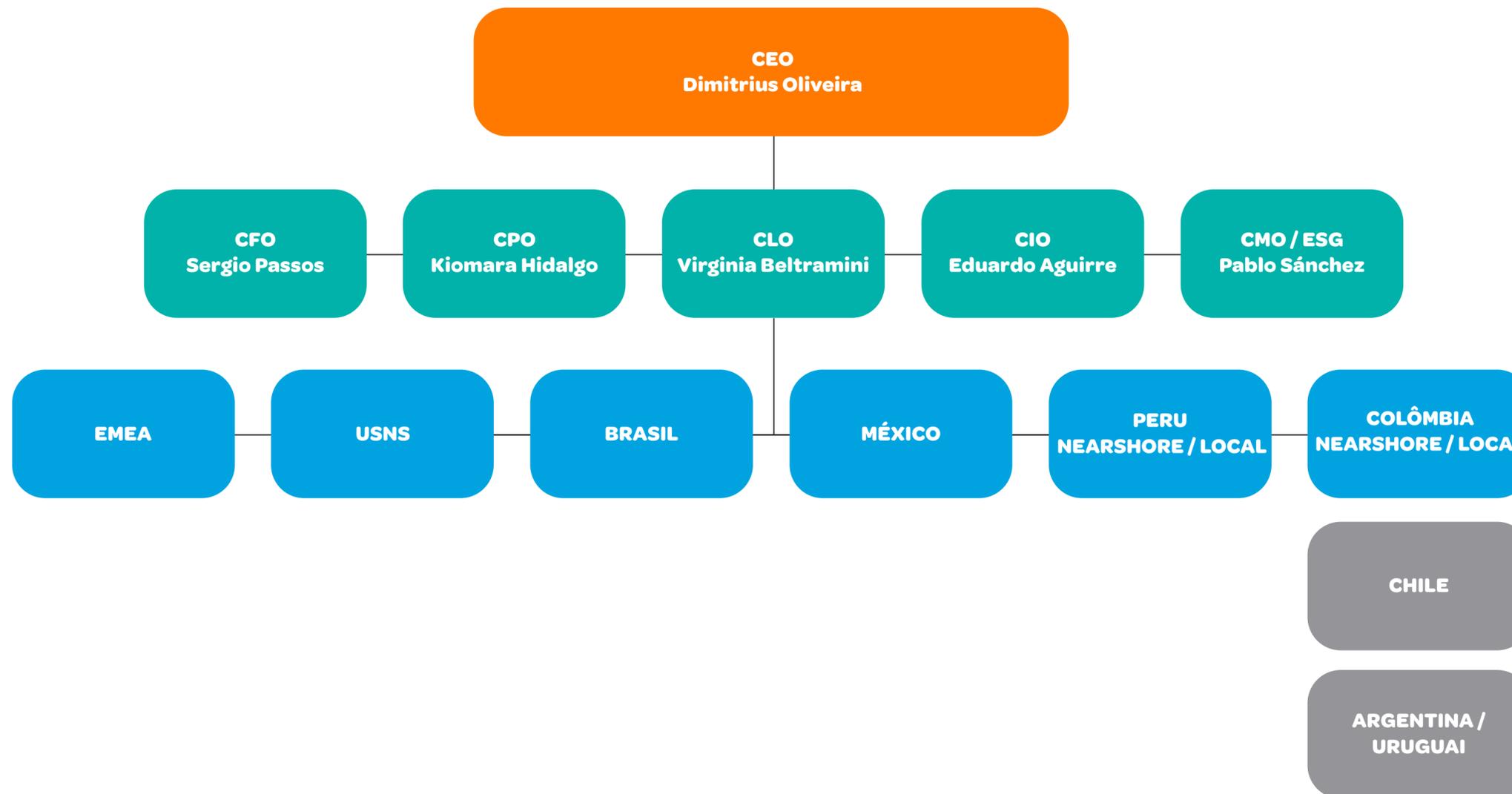
Anil Bhalla  
Executive Chairman at Atento

NOME	IDADE	POSIÇÃO	INCORPORAÇÃO	NACIONALIDADE
<b>ANIL BHALLA</b>	<b>57</b>	<b>CHAIRMAN</b>	<b>2022</b>	<b>CANADÁ</b>
<b>AKSHAY SHAH</b>	<b>43</b>	<b>DIRECTOR</b>	<b>2022</b>	<b>REINO UNIDO</b>
<b>DIMITRIUS OLIVEIRA</b>	<b>49</b>	<b>DIRECTOR</b>	<b>2022</b>	<b>BRASIL</b>
<b>JOHN MADDEN</b>	<b>49</b>	<b>DIRECTOR</b>	<b>2020</b>	<b>EUA</b>
<b>ROBERTO RITTES</b>	<b>48</b>	<b>DIRECTOR</b>	<b>2020</b>	<b>BRASIL</b>
<b>ROBERT W. PAYNE</b>	<b>63</b>	<b>DIRECTOR</b>	<b>2021</b>	<b>REINO UNIDO</b>

*composição em 31 de dezembro de 2022*

## Comitê de Direção

Ele é composto por seis membros  
 - duas mulheres e quatro homens  
 - com idade média de 52 anos e  
 diferentes nacionalidades.



Há também outros comitês que ajudam a governar a Atento, mantendo seus valores, como o Comitê de Remuneração e Sustentabilidade para garantir a transparência, o Comitê de Auditoria, o Comitê de Conformidade e o Comitê de Diversidade (consulte a próxima seção para obter mais informações sobre os dois últimos comitês).

### Comitê de Compensação e Sustentabilidade

Em 31/12/2022, nosso Comitê de Compensação e Sustentabilidade era composto por John Madden, Roberto Rittes e Kiomara Hidalgo (Secretária, não é Diretora). Nosso Conselho de Administração aprovou o estatuto do Comitê de Remuneração, que está disponível em nosso site em : <https://atento.com/en/esg/governance/>.

### Comitê de Auditoria

O Comitê de Auditoria é responsável por nomear, remunerar, reter, avaliar, encerrar e supervisionar nossa empresa independente da contabilidade pública registrada e as demonstrações financeiras arquivadas na SEC, além de garantir a independência do processo de relatório e dos auditores externos.

Nosso Comitê de Auditoria era composto por Robert William Payne, Roberto Rittes e Virginia Beltramini (Secretária, não é Diretora). Nosso conselho de administração determinou que Roberto Rittes é um "especialista financeiro do comitê de auditoria", conforme definido no Item 407(d)(5)(ii) do Regulamento S-K. O estatuto desse comitê, conforme aprovado pelo conselho de administração, está disponível em nosso site: <https://atento.com/en/esg/governance/>.



ATENÇÃO

**ÉTICA  
E COMPLIANCE**

**4.2**

—

## 4.2 Ética e compliance

Na Atento, somos regidos por um forte conjunto de valores, que estão definidos em nosso Código de Ética, que é um guia para que todos os nossos funcionários tomem decisões com base em um padrão ético comum, orientado pela honestidade e integridade. Esse Código está alinhado aos nossos valores e se estende a nossos parceiros e fornecedores.

### Nossos princípios éticos:

**1** Manter uma conduta honesta e ética

**2** Fornecer informações completas, justas, precisas, oportunas e compreensíveis nos relatórios, documentos e comunicações da empresa

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

**4** Denunciar internamente quaisquer violações conhecidas do Código ou de quaisquer regras/regulamentos internos imediatamente, com a possibilidade de fazê-lo de forma anônima. Todas as denúncias serão tratadas com total confidencialidade

**5** Por fim, na Atento, consideramos de suma importância a responsabilidade pelo cumprimento do Código

**A Atento também tem práticas éticas para contribuir com os princípios, que são definidos em políticas.**

**Conformidade com a lei:** todos os regulamentos dos países em que operamos, bem como as políticas e os padrões internos, devem ser seguidos.

**Conflitos de interesses:** cuidamos dos interesses da empresa para evitar qualquer favoritismo pessoal ou má conduta.

**Proteção e uso de informações corporativas, ativos, sistemas e outros recursos:** eles devem ser usados somente para assuntos relacionados aos negócios, e qualquer uso indevido, inclusive aquele que possa prejudicar outra pessoa ou empresa, deve ser evitado.

**Lei do Mercado de Valores Mobiliários:** é obrigatório proteger as informações não públicas da empresa, não compartilhá-las e não usá-las para ganho pessoal.

**Suborno, propina e fraude:** é expressamente proibido pagar, emprestar ou oferecer fundos ou ativos com a intenção de comprometer o comportamento do destinatário ou obter um benefício (que resulte em prejuízo para outra pessoa).

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

**Aspectos trabalhistas:** promovemos um ambiente de negócios que favorece a igualdade de oportunidades de emprego e proíbe quaisquer práticas discriminatórias.

**Livros e registros:** Temos controles contábeis internos para proteger e garantir a confiabilidade de nossos registros e relatórios financeiros.

**Manutenção de registros:** mantemos todos os documentos necessários e relevantes exigidos por lei, permitindo assim a prestação de contas.



**“Nosso Código de Ética é nosso farol, orientando todas as partes interessadas em direção a valores compartilhados de honestidade, integridade e responsabilidade. Nossos controles internos de contabilidade e a manutenção de registros garantem ainda mais transparência e prestação de contas. A Atento é sinônimo de excelência ética, fomentando uma cultura de integridade desde o início, onde cada decisão ecoa nossos princípios fundamentais”**

Virginia Beltramini  
Chief Legal Officer

Na Atento, desenvolvemos um processo global para identificar, compreender e avaliar todas as regulamentações possíveis (em qualquer campo), a fim de antecipar e gerenciar seu impacto. Também temos um plano de comunicação para novas regulamentações, código de ética, denúncia de irregularidades e segurança cibernética.

Em termos de monitoramento e promoção da conformidade, os comitês de conformidade garantem a conformidade com os regulamentos internos e externos e promovem uma cultura ética.

Cada país é governado por um comitê, seja ele local ou regional. Esses comitês locais e regionais se reportam ao comitê global, que tem funções consultivas e de supervisão.

### Comitês de conformidade locais e regionais

Esses comitês foram criados para definir um órgão responsável pela supervisão da conformidade em cada país ou região. Seus membros são os diretores de Finanças, Recursos Humanos e Jurídico do país ou região a que pertencem. Esses comitês têm regras internas de procedimento que definem sua estrutura básica, competências e procedimentos operacionais.

### O Comitê Global de Conformidade

O Comitê Global supervisiona a realização dos objetivos globais de conformidade em toda a Atento, e sua composição é semelhante à dos outros comitês de conformidade. Esse comitê supervisiona os comitês locais e regionais e recebe informações deles, determinando assim o nível geral de conformidade do grupo.



A honestidade é um valor fundamental na Atento. Para isso, além do Código de Ética, contamos com uma Política de Integridade, que inclui um guia Anticorrupção, anexado aos contratos de nossos funcionários em cargos de coordenação, gerência e diretoria, e incluído como cláusula obrigatória a ser assinada por nossos fornecedores.

É dada ênfase especial à transparência por meio de treinamento e comunicações para evitar comportamentos inadequados.

A Atento conta com um **Canal de Denúncias**, disponível interna e externamente para todos os envolvidos com a Atento: clientes, funcionários, fornecedores, parceiros ou qualquer outra parte interessada. Este canal foi concebido para comunicar uma suspeita bem fundamentada da existência de uma atividade ou conduta que envolva uma violação do código de ética, de qualquer política (obrigatória ou não) e/ou comportamento antiético. Para nós, é fundamental continuar a aprimorar nosso canal. Por isso, elaboramos um processo de otimização para garantir que todos os funcionários estejam cientes do canal e de como ele funciona, e que o tempo médio de resolução seja reduzido.

O acesso direto é feito pelo nosso site:

**<https://canalconfidencial.com.br/atento/>**

Ou por telefone, nas diferentes linhas disponíveis para os países em que operamos:

**Argentina:** +54 0800 666 0079

**Brasil:** +55 0800 721 0746

**Chile:** +56 1230 020 8946

**Colômbia:** +57 01800 913 2017

**Costa Rica:** + 55 11 2739 4501 (aceita chamadas a cobrar)

**El Salvador:** + 55 11 2739 4501 (aceita chamadas a cobrar)

**Espanha:** +34 900 838920

**EUA:** +1 800 986 3850

**Guatemala:** + 502 22699458 ou  
+ 55 11 2739 4501 (aceita chamadas a cobrar)

**Luxemburgo:** +352 800 8 1059

**Marrocos:** + 55 11 2739 4501 (aceita chamadas a cobrar)

**México:** +52 800 681 5380

**Nicaragua:** + 55 11 2739 4501 (aceita chamadas a cobrar)

**Panamá:** + 507 8339697

**Peru:** +51 0800 55781

**Porto Rico:** +1 787 919 0828

**Uruguai:** +598 000 416 205 1344

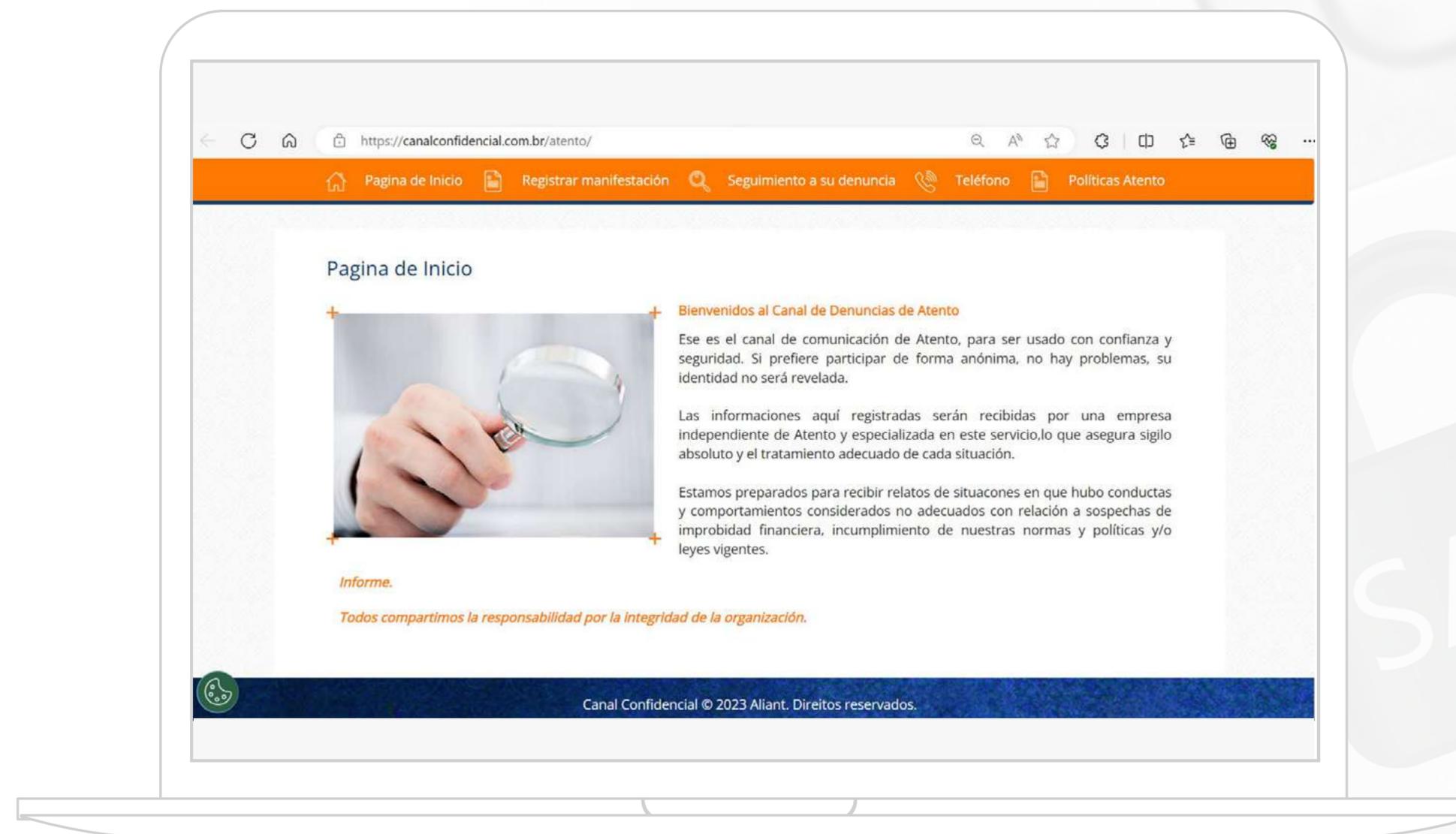


**O denunciante pode optar por relatar qualquer não conformidade de forma anônima, mas, independentemente disso, todas as informações serão tratadas com total confidencialidade.**

Os dados das denúncias devem ser verificados e, para isso, as denúncias recebidas são primeiramente processadas por uma empresa externa e, em seguida, encaminhadas para a área de Auditoria Interna, onde são processadas e estimadas.

Nessa estimativa, o nível de risco associado é avaliado e classificado como Baixo, Médio e Alto, de acordo com uma matriz que estabelece definições para cada categoria de reclamação. As reclamações classificadas na última categoria, que são as de alto risco, são gerenciadas pela Auditoria Interna, que pode recorrer ao Comitê de Conformidade relevante se elas forem particularmente difíceis. O restante das reclamações é encaminhado às diferentes pessoas responsáveis, de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Auditoria Interna.

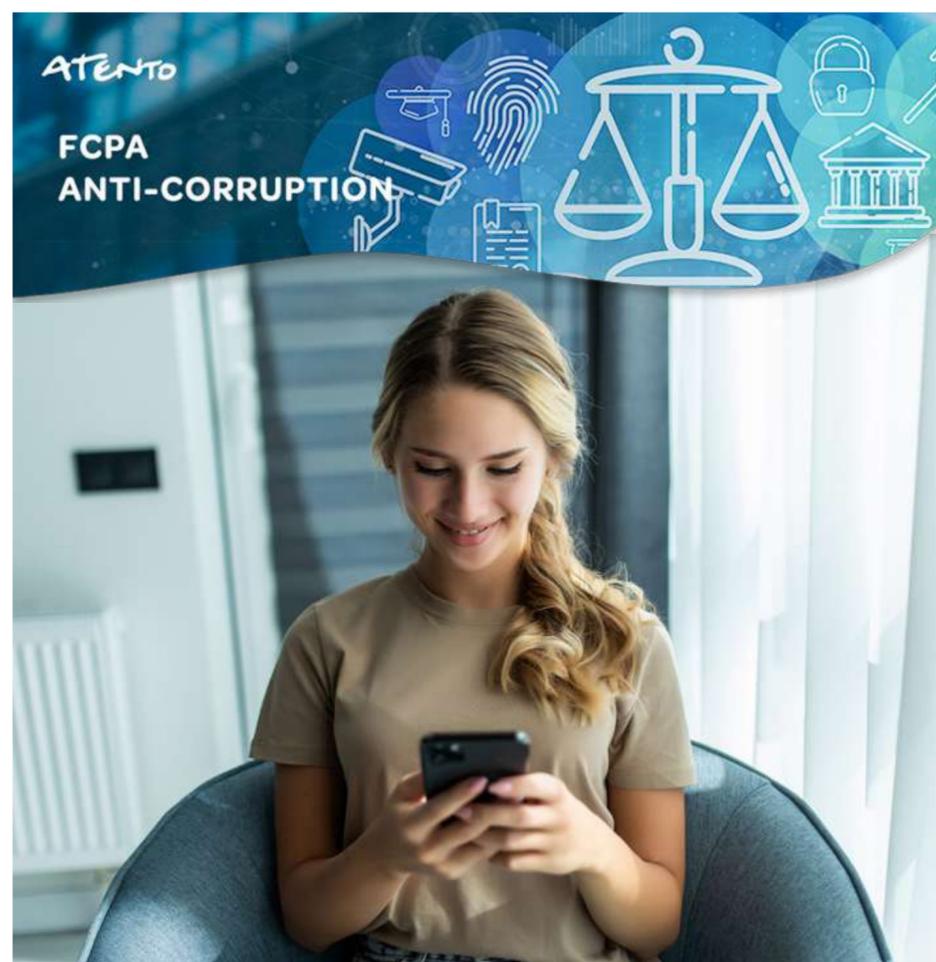
Em 2022, 1.188 relatórios de reclamações foram processados por meio do canal. Temos o prazer de informar que, durante 2022, tivemos apenas 4 reclamações classificadas como de alto risco e menos de 13% como de médio risco. As demais foram classificadas como de baixo risco. No final de 2022, 95% dessas reclamações haviam sido processadas e encerradas.



Na Atento, estamos comprometidos com o cumprimento de nosso Código de Ética. Acreditamos que todos os nossos funcionários devem nos ajudar a manter e disseminar nossos valores. Para isso, implementamos uma série de ações de treinamento:

### O treinamento anticorrupção

foi elaborado e ministrado para toda a estrutura administrativa da empresa. Ele será renovado a cada dois anos e, para garantir que todos os novos funcionários tenham acesso a ele, está incluído no pacote de integração. Implementado a partir de fevereiro de 2022, em conformidade com a FCPA e a lei brasileira nº 12.846.6.



**“Na Atento, entendemos a conformidade como o resultado da cultura corporativa, que molda o comportamento para reforçar nosso compromisso de sempre fazer a coisa certa, tornando a conformidade um elemento essencial do negócio. Não acreditamos que uma cultura de conformidade seja alcançada por meio da imposição e do controle, mas sim pelo cultivo da integridade, atraindo e retendo os funcionários que a defendem e sustentam, e reagindo de forma clara e decisiva àqueles que a colocam em risco”**

Gregorio Burgueño  
Compliance Officer

### Treinamento do Código de Ética para todos os nossos funcionários

onde nos concentramos em disseminar nossa cultura de compliance por toda a empresa, sempre com o apoio dos comitês de compliance.



Para garantir que todos os nossos treinamentos estejam atualizados e em conformidade com as regulamentações necessárias, o conteúdo do treinamento de conformidade incluído nos pacotes de integração de todos os países foi atualizado e padronizado para garantir que todos os novos funcionários, independentemente da empresa ou do país de contratação, recebam treinamento:

**Código de ética**

**Proteção de dados**  
(se aplicável)

**E modelos específicos para a legislação local de cada país.**

(por exemplo, Prevención Penal na Espanha, SAGRILAFT/PTEE na Colômbia)

**Canal de Reclamações**

**Segurança da informação**  
(quando aplicável)

**Anti-corrupção**

- Além do treinamento anticorrupção, os comitês de Auditoria Interna analisam as interações com partes interessadas externas, concentrando-se em doações e despesas de viagem, bem como interações com funcionários públicos. Graças à nossa gestão anticorrupção, por exemplo, fomos incluídos entre as 500 melhores empresas anticorrupção do México pela revista Expansión.
- A fim de manter a transparência em todas as nossas atividades, foram realizadas várias ações, algumas delas localmente:
- **Consolidação do modelo SAGRILAFT** (Sistema de automonitoramento e gestão integrada de riscos de Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo/ Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa).
- **PTEE** (Programa de Transparência e Ética Empresarial) na Colômbia.



**MÉXICO**

**366º LUGAR NO RANKING DA REVISTA EXPANSIÓN:  
"500 EMPRESAS CONTRA A CORRUPÇÃO 2022"**



Para promover esse compromisso, realizamos programas de treinamento e conscientização todos os anos; denunciemos todas as formas de discriminação e promovemos a liberdade de associação em todas as regiões em que operamos.

Em 31 de dezembro de 2022, 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 nesses países. Assim, **72,5% de nossos funcionários estão sob um acordo de negociação coletiva.**

Além disso, garantimos o direito de greve, a liberdade de associação e o direito de negociação coletiva para nossos funcionários, pois também defendemos seus direitos trabalhistas.

Também somos vigilantes na rejeição de qualquer forma de exploração infantil ou trabalho forçado, seja em nossas próprias instalações ou nas de nossos fornecedores; avaliamos esses últimos para garantir que não utilizem tais práticas. Além disso, em 2021, isso foi incluído entre outras cláusulas no contrato-quadro assinado com todos os nossos parceiros e fornecedores como obrigatório. Tornando-o um requisito no processo de certificação de fornecedores.

Não identificamos nenhum fornecedor que violasse qualquer um desses direitos ou permitisse qualquer uma dessas formas proibidas de trabalho.

Em relação a essas questões, todos os fornecedores da empresa em todas as regiões, por exemplo, devem assinar as "Condições de Responsabilidade Social", que os obriga a respeitar os direitos humanos.

Além disso, somos certificados pela Norma Brasileira de Responsabilidade Social NBR 16001 desde 2019 para reforçar nosso compromisso com o respeito aos direitos humanos, sendo renovada anualmente.

**Desde 2011, aderimos ao Pacto Global das Nações Unidas sobre Direitos Humanos para garantir sua conformidade com todos os nossos parceiros**



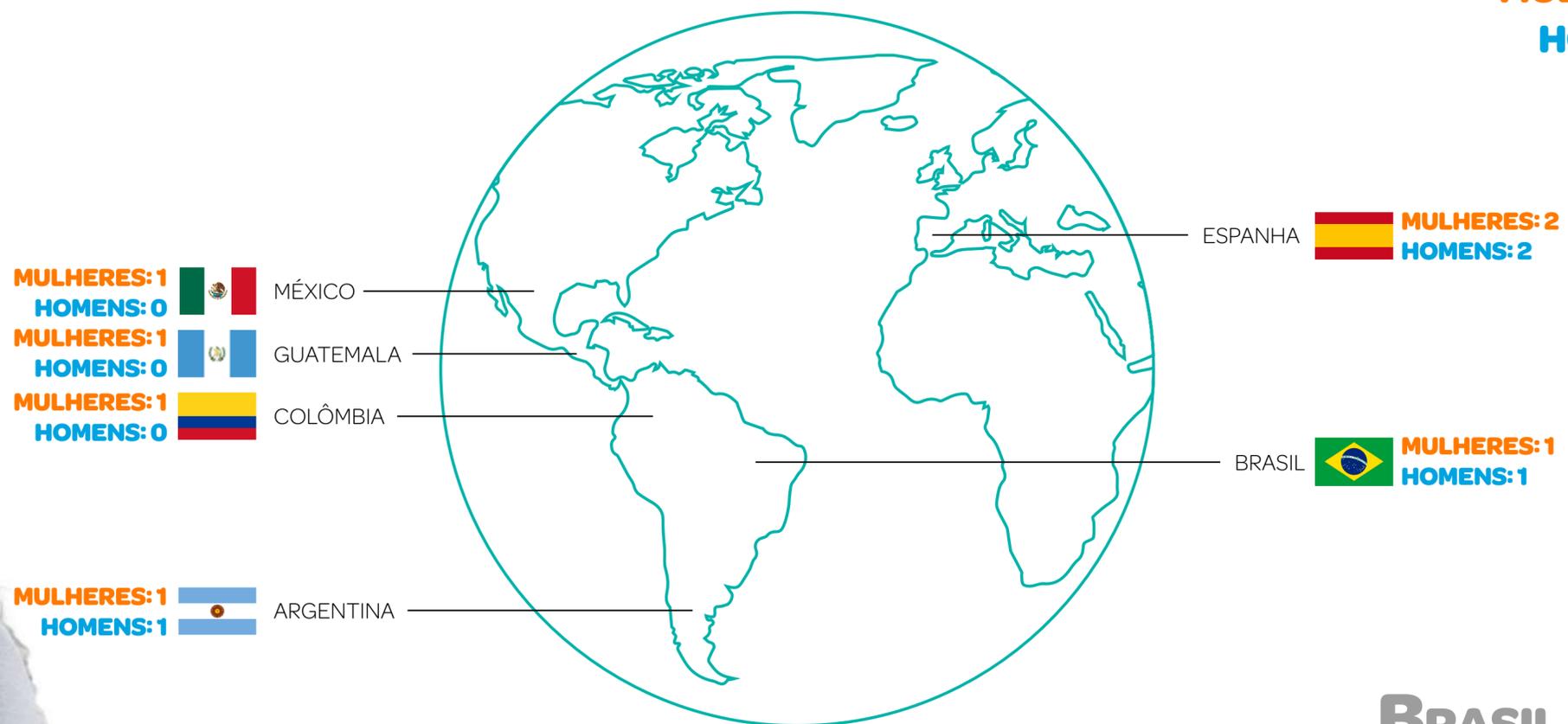
**United Nations**  
Global Compact

## ESTAMOS COMPROMETIDOS COM A PROTEÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS



Na Atento, a Diversidade e a Inclusão são fundamentais. Por isso, para monitorar e supervisionar todas as iniciativas de diversidade e contribuir para a zero discriminação e o comportamento ético, temos dois Comitês de Diversidade no Brasil e no mundo.

### COMITÊ DE DIVERSIDADE GLOBAL



**MULHERES: 7**  
**HOMENS: 4**  
**TOTAL: 11**

**47** Reuniões mensais em 2022



**BRASIL**  
**MULHERES: 9**  
**HOMENS: 4**  
**TOTAL: 13**  
COMITÊ DE DIVERSIDADE NO BRASIL

Certificação  
**NBR16001:2012 CERTIFICATION**

Instituição  
**ABNT**

# ATENÇÃO

**SEGURANÇA  
CIBERNÉTICA E  
PROTEÇÃO DE DADOS  
COMO UM PILAR**

**4.3**



## 4.3 Segurança cibernética e proteção de dados como um pilar

Na era digital em que vivemos, **a segurança cibernética e a proteção de dados são fundamentais** para qualquer organização. A tecnologia avançada trouxe inúmeras oportunidades, mas também expôs empresas a ameaças cada vez mais sofisticadas. Nesse contexto, a segurança cibernética emerge como um pilar indispensável para garantir a continuidade dos negócios e a confiança dos clientes.

Em nossa empresa, reconhecemos a importância vital de proteger as informações confidenciais e sensíveis que nos são confiadas. A segurança cibernética é tratada como uma prioridade em todas as nossas operações e é incorporada em todos os aspectos do nosso ambiente de negócios.

Implementamos **uma estrutura abrangente de segurança cibernética**, que inclui políticas e procedimentos atualizados, bem como tecnologias de ponta. Nossa equipe de segurança da informação trabalha continuamente para identificar e mitigar riscos, implementando controles e medidas de segurança adequadas. Isso inclui o monitoramento constante de nossa infraestrutura tecnológica, análise de vulnerabilidades e resposta a incidentes de segurança.

Além disso, a conscientização e a educação são fatores-chave em nossa abordagem. Investimos no **treinamento regular de nossos funcionários**, para que todos estejam cientes das ameaças cibernéticas e saibam como agir de forma segura. Reconhecemos que a segurança cibernética é responsabilidade de todos os membros da equipe, e encorajamos uma cultura de segurança em toda a empresa.

Nossa abordagem à proteção de dados vai além do cumprimento das regulamentações aplicáveis, como a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**. Buscamos constantemente garantir a privacidade e a confidencialidade

das informações pessoais dos nossos clientes, parceiros e funcionários. Implementamos medidas técnicas e organizacionais para garantir que os dados sejam coletados, armazenados e processados de acordo com os mais altos padrões de segurança e privacidade.

Entendemos que a segurança cibernética e a proteção de dados são processos contínuos. Estamos comprometidos em monitorar as tendências e as ameaças emergentes, atualizando constantemente nossas práticas e sistemas para lidar com essas evoluções.

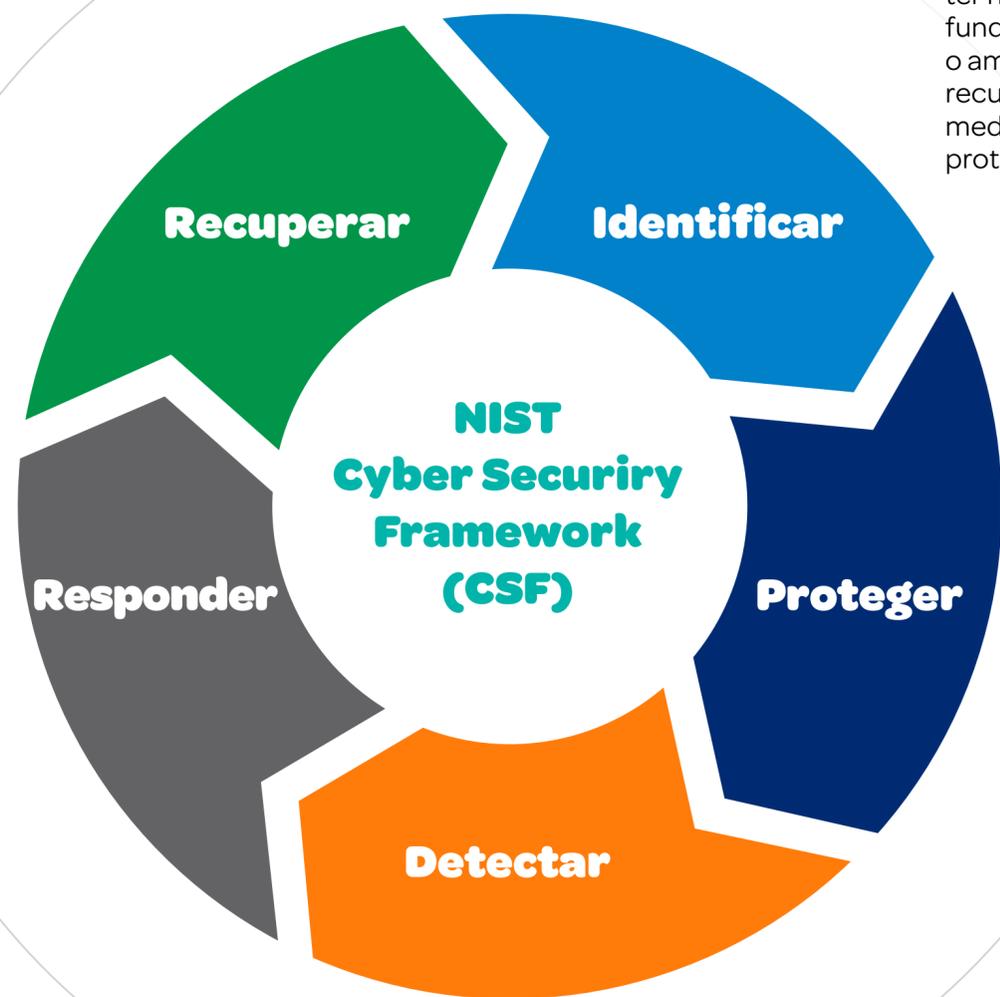
Em suma, na nossa empresa, a segurança cibernética e a proteção de dados são pilares sólidos. Estamos empenhados em salvaguardar informações confidenciais, mantendo a confiança de nossos clientes e parceiros.



**“Na era digital, enfrentamos ameaças cibernéticas cada vez mais sofisticadas, e é fundamental que as empresas do bem se unam e compartilhem informações para combater esse cenário. Os hackers têm se organizado em comunidades e fóruns, trocando conhecimentos e táticas de ataque. Para garantir a segurança cibernética efetiva, é essencial que as empresas adotem uma mentalidade de cooperação e colaboração, compartilhando informações sobre ameaças, vulnerabilidades e soluções. Ao se unirem e compartilharem conhecimentos sobre ataques bem-sucedidos, técnicas de mitigação e melhores práticas de segurança, as empresas podem fortalecer suas defesas coletivas. Com uma abordagem colaborativa, é possível criar uma rede de proteção mais robusta, na qual as organizações se ajudam mutuamente, aprendendo com os incidentes e se preparando de forma proativa para enfrentar ameaças emergentes. Ao compartilhar informações sobre ataques cibernéticos, como padrões de comportamento, vetores de ataque e indicadores de comprometimento, as empresas podem alertar umas às outras e agir rapidamente para prevenir e responder a incidentes de segurança. Além disso, o compartilhamento de conhecimentos sobre soluções e práticas eficazes de segurança pode ajudar as empresas a se protegerem de maneira mais abrangente. Nesse cenário, a cooperação não apenas fortalece a segurança cibernética individual de cada empresa, mas também beneficia toda a comunidade empresarial, pois juntas podem enfrentar ameaças com maior eficácia. É necessário superar a mentalidade de competição e adotar uma postura de colaboração, entendendo que, ao compartilhar informações e unir forças, podemos construir um ambiente digital mais seguro e resiliente para todos”**

**Luiz Henrique Frota Ferreira**  
Security Information Senior Manager

Com a adoção do **Framework do NIST** a Atento adotou uma abordagem amplamente utilizada para aprimorar a segurança cibernética em organizações. Ele é composto por cinco tópicos principais:



**Como Identificar:**  
A identificação de ativos de informação, avaliação de riscos e a compreensão dos impactos que as ameaças podem ter na organização. É fundamental conhecer o ambiente e os recursos para tomar medidas adequadas de proteção.

**Como Proteger e Detectar:**  
A proteção consiste na implementação de medidas de segurança para mitigar riscos. Isso inclui o estabelecimento de políticas e procedimentos de segurança, o acesso controlado aos recursos, a criptografia de dados sensíveis e a conscientização dos usuários sobre práticas seguras. Um processo efetivo de gestão de acessos e usuários, combinado com uma sólida gestão de vulnerabilidades, juntamente com a implementação de uma solução de XDR (Extended Detection and Response), garante a proteção abrangente de todas as superfícies de ataque. O XDR é uma abordagem avançada que integra dados de diversas fontes, como endpoints, redes, nuvens e aplicativos, fornecendo uma visibilidade completa e contextualizada das ameaças. Essa solução permite uma detecção mais precisa e em tempo real de atividades suspeitas, facilitando a resposta imediata a incidentes de segurança. Ao combinar a gestão de acessos e usuários, a gestão de vulnerabilidades e a implementação do XDR, as empresas podem fortalecer suas defesas contra ataques cibernéticos, garantindo a proteção abrangente de todas as áreas expostas a ameaças.

**Como Responder:**  
Nossa empresa tem uma resposta efetiva a ataques cibernéticos, baseada em uma abordagem coordenada e ágil. Contamos com uma equipe especializada em segurança da informação, prontamente mobilizada para isolar e conter ameaças, investigar incidentes e determinar a extensão do comprometimento. Além disso, mantemos um processo eficiente de notificação às partes interessadas e implementamos medidas de mitigação para prevenir futuros ataques. Por meio de análises pós-incidente e melhorias contínuas nas nossas defesas, garantimos uma postura de segurança resiliente, protegendo nossos ativos e preservando a confiança de nossos clientes e parceiros.

**Como Recuperar:**  
Nossa empresa está preparada para recuperar de forma eficiente em caso de um ataque cibernético. Contamos com um plano de recuperação de desastres bem estruturado, que inclui ações imediatas de isolamento e contenção da ameaça, a mobilização de uma equipe especializada em resposta a incidentes, a restauração de sistemas afetados e a implementação de medidas corretivas. Além disso, realizamos análises pós-incidente para identificar lições aprendidas e aprimorar continuamente nossas defesas, garantindo assim a rápida recuperação de nossas operações e a resiliência de nossa organização diante de possíveis ataques cibernéticos.

**Em resumo, o Framework do NIST abrange a identificação de ativos e riscos, a proteção contra ameaças, a detecção de atividades suspeitas, a resposta efetiva a incidentes e a recuperação para garantir uma postura de segurança cibernética robusta e resiliente**



ISO 27001 Segurança da Informação (Brasil, México, Peru, EMEA e Colômbia)



Norma internacional ISO 20000 para gerenciamento de serviços de TI (Brasil e EMEA)



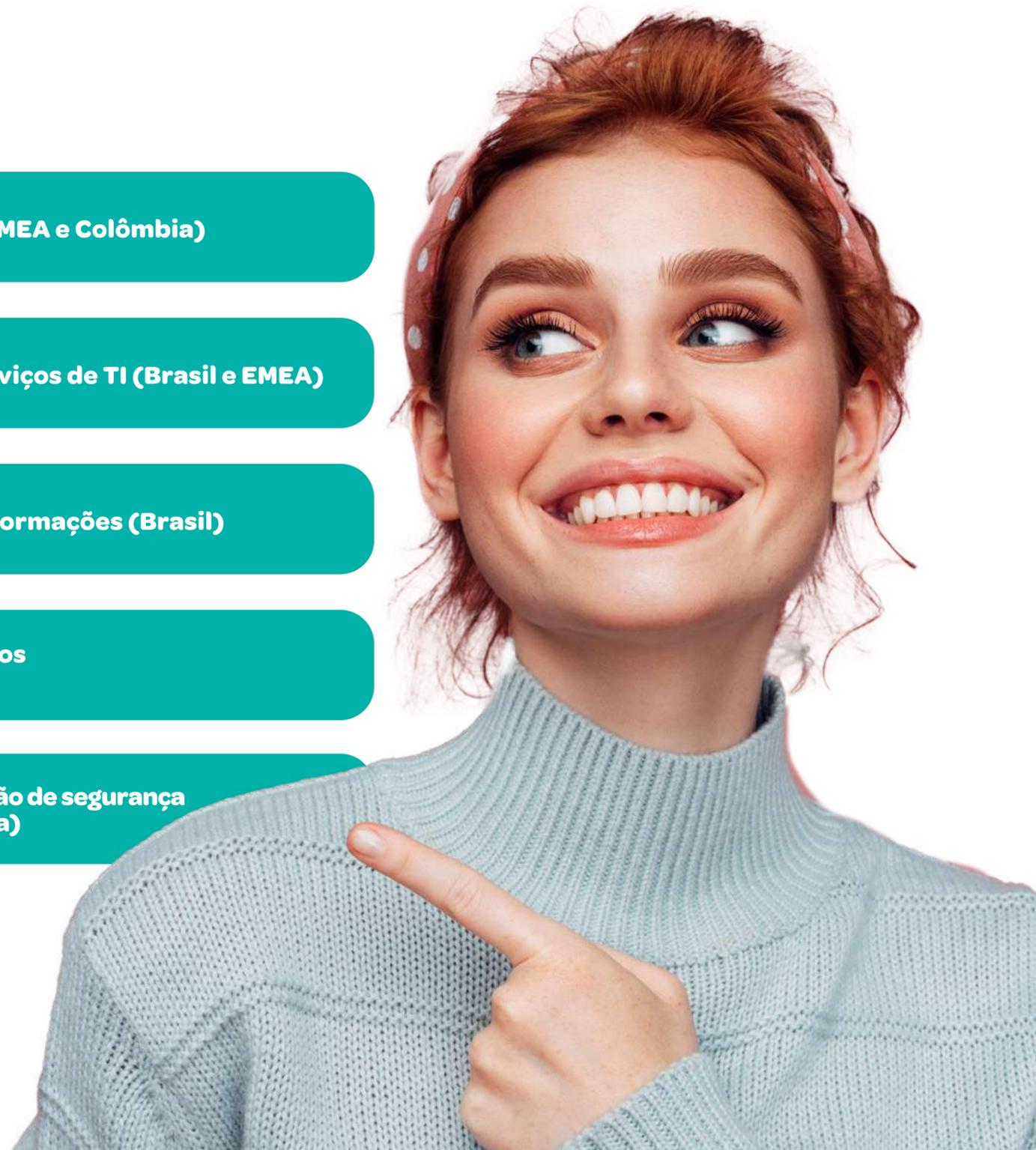
ISO 27701 Sistemas de gerenciamento de privacidade de informações (Brasil)



Certificado na Espanha em privacidade de proteção de dados ("Ley Orgánica de Protección de Datos")



PCIDSS "Payment Card Industry Data Security Standard" Padrão de segurança de dados do setor de cartões de pagamento (México e Argentina)



ATENÇÃO

GERENCIAMENTO  
DE RISCOS

4.4



## 4.4 Gerenciamento de riscos

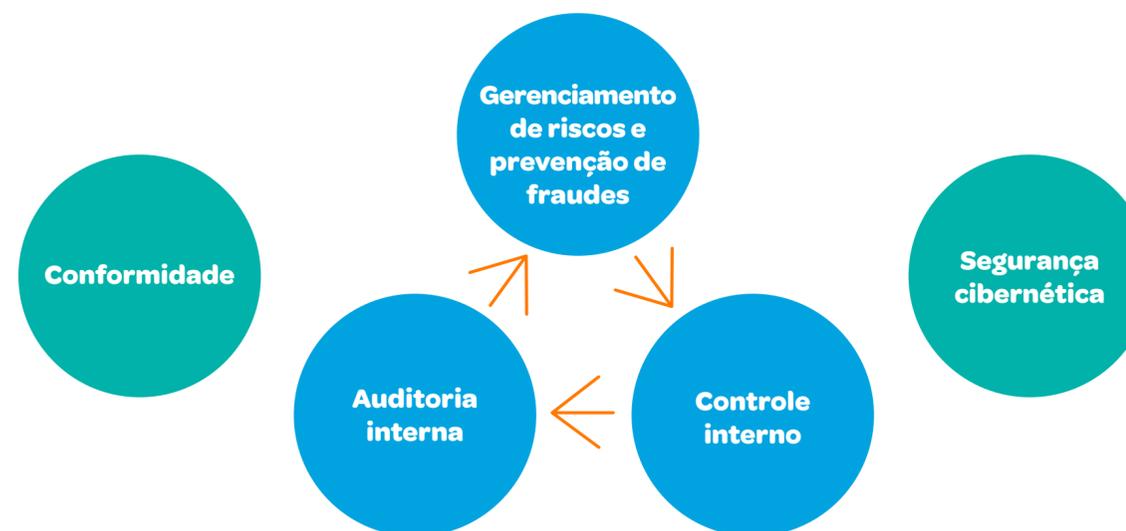
Reconhecemos que o gerenciamento de riscos é uma função organizacional fundamental. Ele envolve o alinhamento de estratégias, processos, pessoas, tecnologias e conhecimentos para gerenciar a incerteza que toda empresa enfrenta. Ele se refere tanto aos riscos de contingência quanto aos perigos inerentes a todas as atividades comerciais.

Em 2022, criamos uma área de gerenciamento de riscos que, a partir de agora, consolidará e centralizará todas as atividades dentro desse espectro, tais como:

- **Desenvolvimento de avaliação de risco e BCP padronizados e aprovados globalmente;**
- **Gerenciamento de prevenção de fraudes e processos associados;**
- **Análise de contratos para mitigar riscos;**
- **Formar uma regulamentação eficiente e eficaz, aprovada e padronizada globalmente;**
- **Acompanhamento de auditorias internas e externas.**

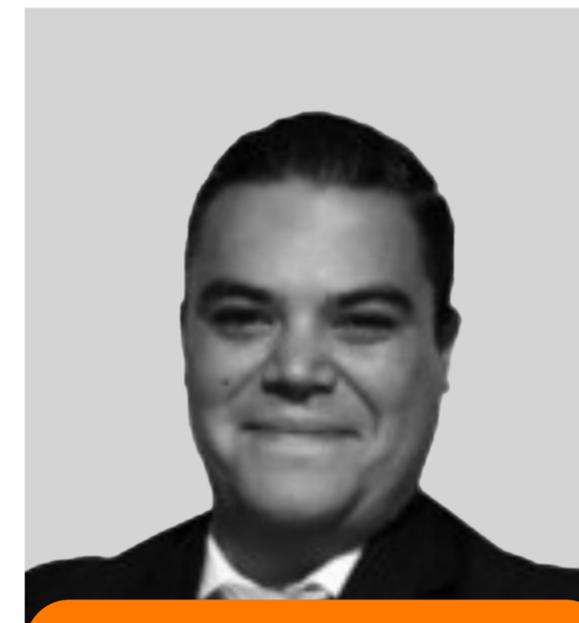
Para supervisionar a criação desse departamento e suas atividades, Carlos Pico foi nomeado diretor de Gerenciamento de Riscos. A equipe criada inclui especialistas em BCP, prevenção de fraudes, monitoramento de auditorias, análise de políticas e aquisições e avaliação de riscos.

A equipe inteira estará conectada a todas as partes da organização, bem como a algumas áreas de suporte, como Auditoria Interna, Controle Interno, Conformidade ou Segurança Cibernética.



**3100**  
Risk-Management

**ISO 31000 - Gerenciamento de riscos (Brasil, México, EMEA, Região Sul, El Salvador e Porto Rico)**



**“O Gerenciamento de Riscos é uma das partes mais importantes de qualquer organização. O mundo dos negócios de hoje tem muitos riscos externos e internos que precisamos mitigar para obter os resultados certos”**

**Carlos Arturo Pico Jaime**  
Global Risk and Fraud prevention  
Sr. Manager

+

+

ATENTO

**SOBRE ESTE  
RELATÓRIO**

**5**

—

+

+



## 5.1 Sobre este Informe

Em nosso **Relatório Integrado de 2022**, apresentamos as informações mais significativas sobre nosso desempenho nas áreas de governança, desempenho social e ambiental. Neste documento, examinamos todos os aspectos que a empresa e nossos stakeholders consideram significativos em nossa análise de materialidade (consulte a seção 5.2 para obter mais informações).

As informações coletadas **abrangem todos os países e subsidiárias da Atento** para fornecer um reflexo global de toda a empresa. Os responsáveis por cada país colaboraram com o processo de relatório, fornecendo as informações não financeiras solicitadas, um processo coordenado pelo Departamento Global ESG.

Para garantir a qualidade do relatório, nós o preparamos de acordo com as exigências da Global Reporting Initiative (GRI), em consonância com a versão das **Normas GRI** e a opção Essencial. Dessa forma, o relatório foi preparado de acordo com os princípios de confiabilidade, comparabilidade e relevância. Ele também é comparável aos relatórios dos anos anteriores, já que publicamos nossos relatórios de CSR desde 2008.



Para solicitar informações sobre questões relacionadas ao conteúdo deste relatório, entre em contato:

**Pablo Sánchez Pérez**  
Diretor Global de ESG da Atento  
[pablo.sanchez@atento.com](mailto:pablo.sanchez@atento.com)



## 5.2 Avaliação de materialidade

Na Atento, atualizamos nossa análise de materialidade em 2023 para determinar **as questões de maior importância** para nossos stakeholders internos e externos que precisamos considerar na empresa.

Para identificar onde deveria estar o foco deste relatório, precisávamos de um ponto de vista interno e externo. Portanto, identificamos nossos principais grupos de partes interessadas e selecionamos um tamanho de amostra de cada grupo com base em seu tamanho e representação na Atento. Os grupos de partes interessadas são:



**Clientes**



**Fornecedores**



**Funcionários**



**Parceiros sociais**

A fim de obter sua contribuição para a elaboração do relatório, realizamos uma pesquisa para que eles classificassem as principais áreas a serem abordadas: sustentabilidade, governança corporativa, recursos humanos, meio ambiente, sociedade e negócios. As partes interessadas foram questionadas sobre a importância de 28 tópicos e foram solicitadas a classificá-los de 1 a 10, sendo o último o mais importante. Todas essas questões são classificadas internamente como altamente importantes e refletem parte da missão e dos valores da Atento.

Com base na análise das respostas, foi desenvolvida uma matriz de materialidade. Os resultados mostraram que todos os 28 tópicos eram muito importantes para nossos acionistas, já que todos obtiveram pontuação acima de 7. No entanto, selecionamos os 10 tópicos mais importantes, com uma pontuação básica de 8,550, que foram identificados como tópicos materiais.

- 
**1** **Comportamento ético (governança corporativa)**
- 
**2** **Integração de pessoas carentes no mercado de trabalho (Recursos Humanos)**
- 
**3** **Gerenciamento de Diversidade e Inclusão (Recursos Humanos)**
- 
**4** **Igualdade de oportunidades (Recursos Humanos)**
- 
**5** **Qualidade de emprego na Atento (Recursos Humanos)**
- 
**6** **Anticorrupção e fraude (Governança Corporativa)**
- 
**7** **Mecanismos de conformidade na Atento (Governança Corporativa)**
- 
**8** **Respeito aos direitos humanos (sociedade)**
- 
**9** **Segurança cibernética e proteção de dados (Negócios)**
- 
**10** **Segurança e saúde ocupacional dos funcionários da Atento (Recursos Humanos)**

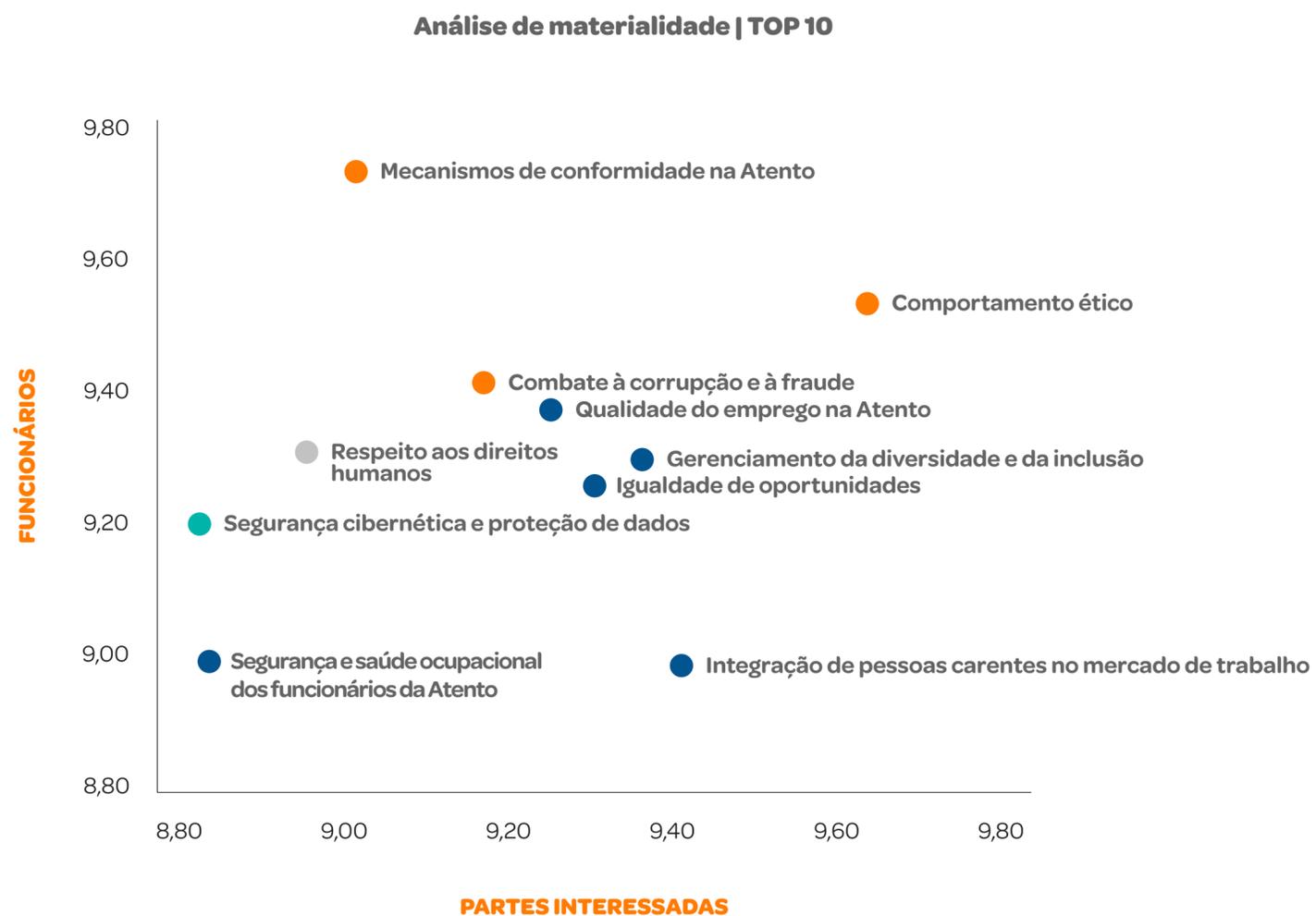
*\* Os temas sublinhados coincidem com os temas materiais para 2022.*

Esses tópicos foram destacados como materiais devido à alta importância que a Atento, como empresa, atribui a eles, além do ponto de vista externo de nossos stakeholders. Comparando os tópicos materiais com os da análise de 2022, vemos que oito desses tópicos estavam entre os dez primeiros no ano passado. Os novos são Igualdade de oportunidades e Qualidade do emprego na Atento. Há um aspecto relacionado aos negócios da Atento, três à governança corporativa, cinco aos recursos humanos e o restante pertence à categoria de parceria. Não foi identificado nenhum aspecto relacionado ao meio ambiente.

Outras questões levantadas e destacadas por nossos stakeholders incluem preocupações ambientais e redução da pegada de carbono, infraestrutura e saúde dos funcionários (especialmente saúde mental).

Depois de conhecer as preferências e prioridades de nossos acionistas, moldamos nosso relatório para destacar as preocupações que foram levadas ao nosso conhecimento. Assim, o aspecto social do relatório tem maior peso, pois a maioria das questões materiais se enquadra nessa categoria.

Essas são as 10 questões que os funcionários e as partes interessadas mais valorizam:



#### Legenda e temas por categoria

- GOVERNANÇA CORPORATIVA 3
- RECURSOS HUMANOS 5
- MEIO AMBIENTE 0
- SOCIEDADE 1
- NEGÓCIOS 1

#### Outras questões que foram consideradas na análise de materialidade

- Uso racional de matérias-primas e energia
- Minimização e gerenciamento responsável de resíduos
- Mobilidade sustentável da mão de obra
- Conscientização ambiental interna
- Qualidade das informações financeiras e não financeiras divulgadas
- Relações com as partes interessadas
- Educação e treinamento contínuos
- Desenvolvimento de carreira
- Atração e retenção de talentos
- Programas de voluntariado corporativo
- Aplicação de critérios sustentáveis na cadeia de suprimentos
- Iniciativas de ação social e doações
- Envolvimento com as comunidades locais
- Resultados financeiros
- Serviços oferecidos
- Qualidade do serviço
- Satisfação do cliente
- Inovação tecnológica



## 5.3 Auditoria externa

DECLARACIÓN DE VERIFICACIÓN

**Declaración de Verificación del Informe ESG 2022 con referencia a GRI Standards de ATENTO SPAIN HOLDCO S.L.U.**

Al órgano de administración de ATENTO SPAIN HOLDCO S.L.U.:

Hemos realizado la verificación, con alcance de seguridad limitada del Informe ESG (en adelante la Memoria) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de Diciembre de 2022, de ATENTO SPAIN HOLDCO S.L.U. (en adelante el Grupo).

El contenido de la Memoria del Grupo puede incluir información adicional a la contemplada en el alcance de este encargo y que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el índice de indicadores utilizados con referencia al Estándar GRI (Global Reporting Initiative) incluido en la citada Memoria.

**Responsabilidad de la Dirección**

La Dirección de la Organización, es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación de la Memoria. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implementación y el seguimiento del control interno que se considere necesario para permitir que dicha Memoria esté libre de incorrección material. Asimismo, la Dirección de la Organización es responsable de definir, implementar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de la Memoria.

**Independencia y Competencia**

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.

**Objetivo de la verificación**

El objetivo de la verificación es asegurar que la información reportada por la Organización en el Informe ESG 2022 con referencia a GRI Standards, es precisa, completa, transparente y libre de errores u omisiones.

**Número: 11851**

Fecha de Verificación: 07 / 12 / 2023

Página 1 de 3

European Quality Assurance Spain, S.L. (EQA España) - Calle Joaquín Bau nº 2 | 1ª Planta | Escalera Derecha | 28036 Madrid  
Queda sujeto al "Procedimiento de Certificación y Condiciones Generales" establecido por EQA

DECLARACIÓN 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 y los requisitos de la Norma Internacional UNE-EN ISO/IEC 17020 "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:

- ✓ Comunicaciones con el personal de los diversos departamentos de la Organización o con la persona responsable involucrada 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 la Organización 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 la Memoria.
- ✓ Comprobación de datos, en base a la selección de una muestra, y realización de pruebas sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa contenida en la Memoria del ejercicio 2022.

**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 la información contenida en la Memoria de ATENTO SPAIN HOLDCO S.L.U. correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31/12/2022, no haya sido preparada, con referencia al Estándar GRI (Global Reporting Initiative) lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas respecto de sus indicadores incluidos en el índice de contenidos GRI de la citada Memoria.

**Número: 11851**

Fecha de Verificación: 07 / 12 / 2023

Página 2 de 3

European Quality Assurance Spain, S.L. (EQA España) - Calle Joaquín Bau nº 2 | 1ª Planta | Escalera Derecha | 28036 Madrid  
Queda sujeto al "Procedimiento de Certificación y Condiciones Generales" establecido por EQA

DECLARACIÓN DE VERIFICACIÓN

**Uso y distribución**

La presente Declaración de Verificación se emite al Órgano de administración de ATENTO SPAIN HOLDCO S.L.U., de acuerdo con los términos del contrato suscrito entre ambas partes.

Esperanza Martínez Garola  
Directora de Certificación

**Número: 11851**

Fecha de Verificación: 07 / 12 / 2023

Página 3 de 3

European Quality Assurance Spain, S.L. (EQA España) - Calle Joaquín Bau nº 2 | 1ª Planta | Escalera Derecha | 28036 Madrid  
Queda sujeto al "Procedimiento de Certificación y Condiciones Generales" establecido por EQA

Indicador GRI Standards	Descrição	Localização / Resposta direta	
<b>CONTEÚDO GERAL</b>			
GRI - 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	1.2 Sobre a Atento
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Não se aplica
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	1.2 Sobre a Atento
	2-4	Reformulações de informações	Não se aplica
	2-5	Verificação externa	5,3 Auditoria externa
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	1.2 Sobre a Atento 2.2 Clientes 2.3 Fornecedores
	2-7	Empregados	2.1 Nossos colaboradores
	2-9	Estrutura de governança e sua composição	4.1 Governança e estrutura corporativa
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	4.1 Governança e estrutura corporativa
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	4.1 Governança e estrutura corporativa
	2-15	Conflitos de interesse	4.2 Ética e compliance
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	4.2 Ética e compliance
	2-20	Processo para determinação da remuneração	4.1 Governança e estrutura corporativa
	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	1.1 Mensagem do CEO
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	4.2 Ética e compliance
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	4.2 Ética e compliance
	2-28	Participação em associações	4.2 Ética e compliance
2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	1.2 Sobre a Atento	
2-30	Acordos de negociação coletiva	4.2 Ética e compliance TEMAS MATERIAIS	
<b>TEMAS MATERIAIS</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	5.2 Avaliação de materialidade
	3-2	Lista de temas materiais	5.2 Avaliação de materialidade

Indicador GRI Standards	Descrição		Localização / Resposta direta
<b>ANTICORRUPÇÃO</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	5.2 Avaliação de materialidade
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	4.2 Ética e compliance
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	4.2 Ética e compliance ENERGIA
<b>ENERGIA</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	5.2 Avaliação de materialidade
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	3.1 Emissão de carbono da Atento
	302-2	Consumo de energia fora da organização	
	302-4	Redução do consumo de energia	
<b>ÁGUA E EFLUENTES</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	5.2 Avaliação de materialidade
GRI 303: Água e efluentes 2018	303-5	Consumo de água	3.1 Emissão de carbono da Atento EMISSÕES
<b>EMISSÕES</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	5.2 Avaliação de materialidade
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	3.1 Emissão de carbono da Atento
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	
	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	
	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	
	305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	

Indicador GRI Standards	Descrição		Localização / Resposta direta
<b>RESÍDUOS</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	5.2 Avaliação de materialidade
GRI 306: Resíduos 2020	306-3	306-3 Resíduos gerados	3.1 Emissão de carbono da Atento 3.2 Iniciativas relacionadas às mudanças climáticas
<b>EMPREGO</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	5.2 Avaliação de materialidade
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	2.1.1 Diversidade e inclusão
<b>SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	5.2 Avaliação de materialidade
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-3	Serviços de saúde do trabalho	2.1.2 Um ótimo lugar para se trabalhar
<b>TREINAMENTO E EDUCAÇÃO</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	5.2 Avaliação de materialidade
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	2.1.3 Apoiando nossos colaboradores
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	2.1.3 Apoiando nossos colaboradores
<b>DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	5.2 Avaliação de materialidade
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	2.1.1 Diversidade e inclusão 4.2 Ética e compliance
<b>TRABALHO INFANTIL</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	5.2 Avaliação de materialidade
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	2.3 Fornecedores 4.2 Ética e compliance

Indicador GRI Standards		Descrição	Localização / Resposta direta
<b>TRABALHO FORÇADO OU COMPULSÓRIO</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	5.2 Avaliação de materialidade
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	2.3 Fornecedores
<b>COMUNIDADES LOCAIS</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	5.2 Avaliação de materialidade
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	2.4.1 Interação e contribuição nas comunidades
<b>AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	5.2 Avaliação de materialidade
GRI 414: Avaliação Social de fornecedores 2016	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	2.3 Fornecedores
<b>PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	5.2 Avaliação de materialidade
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	4.3 Segurança cibernética e proteção de dados como um pilar

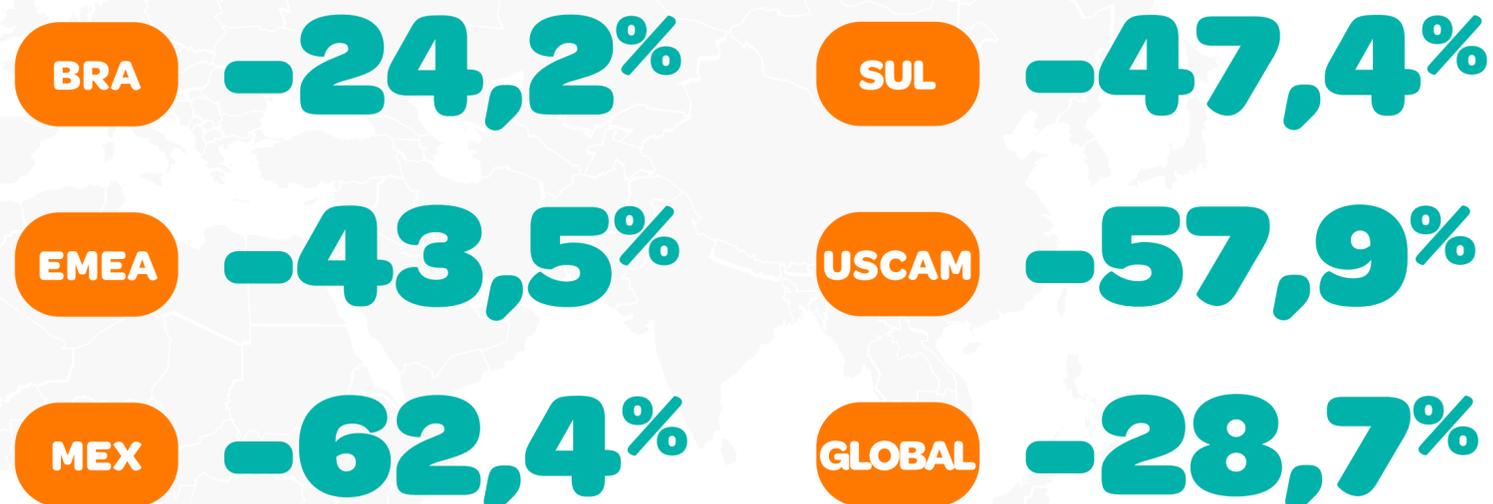
## Apêndice 1 - Cálculo das emissões de deslocamento (restrições, limitações e suposições)

- As informações foram coletadas por meio de uma pesquisa aprimorada com os funcionários, para resolver respostas invalidadas devido ao excesso ou à falta de quilometragem, como foi o caso no ano passado.
- Foi obtido um total de 33.513 respostas, e um total de 30.387 respostas foi usado para o cálculo. A diferença foram os outliers, que não estavam em conformidade com os desvios normais de quilômetros percorridos e foram descartados para manter a confiabilidade dos valores.
- Deve-se observar que, para os países para os quais não havia dados confiáveis sobre fatores de emissão disponíveis, foram usados fatores de emissão de países vizinhos ou, alternativamente, de países de referência com dados oficiais, como a Espanha.
- Observe que os fatores de emissão mais afetados pela falta de dados precisos para cada país são os de metrô e trem, já que o mix de energia usado por cada país varia de um país para outro.

Duas emissões foram calculadas com os dados fornecidos para 2022:

- Um com os dias de trabalho presenciais declarados pelos funcionários na pesquisa (questão com WAHA em operação);
- Outro com o número total de dias úteis para cada país (Emissões sem WAHA em vigor).

**2022**  
Redução de emissão  
utilizando o WAHA (t CO<sub>2</sub>)



Com os cálculos das emissões e do tamanho da amostra, passamos a calcular a inferência para todos os funcionários (121.807) por região.

(Deve-se observar que o número de respostas é uma limitação no cálculo de uma pegada precisa, pois o tamanho da amostra selecionada é de 25% da população total).

Atento