



Atento consolida seu compromisso Ambiental, Social e de Governança (ESG) em 2023 com avanços e novas iniciativas para garantir um futuro sustentável e equitativo

- O novo relatório ESG da empresa mostra uma diminuição em sua pegada de carbono em 32,6% desde 2020 e uma redução nas emissões do Escopo 1 em 11,65%.
- O compromisso da Atento com o desenvolvimento profissional de seus colaboradores se refletiu em mais de 43 milhões de horas investidas em treinamento, 25% a mais do que em 2022

Madri, 20 de agosto de 2024 - A Atento Luxco 1 ("Atento" ou a "Companhia"), uma das maiores provedoras mundiais de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de transformação de negócios (CRM/BTO) e líder do setor na América Latina, apresentou o seu [Relatório ESG 2023](#), destacando avanços significativos em questões ambientais, sociais e de governança. Essas conquistas fazem parte da estratégia da empresa de construir um futuro mais sustentável e equitativo, colocando as pessoas no centro e aproveitando o potencial da tecnologia para continuar rumo à liderança responsável do mercado de BTO.

Comprometidos com um presente e um futuro mais verdes

Os dados do relatório revelam uma redução constante da pegada de carbono da empresa, graças a iniciativas como o programa de trabalho remoto Atento Work at Home Agent (WAHA), a otimização do consumo de energia e a promoção de energias renováveis. Nesse sentido, a caminho de atingir a neutralidade de carbono até 2030, a empresa reduziu suas emissões em um total de 32,63% nos últimos 3 anos, reduzindo as emissões do Escopo 1 em 11,65%, diminuindo o consumo de eletricidade em 5% em relação a 2022 e apostando em energia limpa, com 60% de seu consumo total de energia proveniente de fontes renováveis.

"Na Atento, nosso compromisso com as ações ESG é firme e refletido em todas as nossas operações. Os resultados alcançados em 2023 em áreas como o meio ambiente e a implementação de iniciativas de Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI), alinhadas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, são um sinal de nossos esforços para construir um futuro melhor em nosso setor de CX. Nesse sentido, por meio da inovação tecnológica e do empoderamento de nossos colaboradores, estamos construindo um setor mais humano e responsável", afirma Dimitrius Oliveira, CEO da Atento.

Além disso, a Atento intensificou seus esforços na gestão de resíduos e na digitalização de processos, aproximando-se cada vez mais de seu objetivo de eliminar o papel. Assim, no ano passado, a empresa reduziu o consumo desse ativo em 17,8%, registrando seu menor valor desde que o relatório foi elaborado.

Colaboradores no centro: diversidade e inclusão como um compromisso inerente à Atento

O compromisso da Atento com as pessoas é um pilar fundamental de sua cultura corporativa, por isso os resultados em torno da diversidade e inclusão desempenham um papel muito relevante no relatório ESG 2023. Nesse sentido, a Atento mantém uma representação feminina de 65% em sua força de trabalho, com 50,97% em cargos de gestão. A aposta no desenvolvimento profissional também é evidenciada por



4.752 promoções internas, 91,9% de contratos permanentes e mais de 43,1 milhões de horas investidas em treinamento, 25% a mais do que em 2022.

Desde a sua criação, a Atento promove uma cultura de diversidade e inclusão, baseada em sua política global de fomentar a igualdade de oportunidades e o respeito a todos os seus colaboradores. Além de contar com um Comitê Global de Diversidade e Inclusão, a Atento continuou implantando iniciativas como o programa DNA, projetado para criar um ambiente de trabalho mais inclusivo. Além disso, desenvolveu ações específicas para diversos grupos, incluindo a comunidade LGBTQI+, com espaços de diálogo e promoção de empregos ou dedicados às mulheres, por meio de programas como o JAQI, no Chile, voltado para o estímulo da autonomia e empoderamento das mulheres, ou o canal de denúncias e apoio, Dona Lila.

Também continuou a promover iniciativas em torno de pessoas de diferentes raças e etnias, com novas ações como o Move Challenge, que contou com a participação de 237 pessoas. Este ano, a empresa também deu um passo adiante ao lançar sua primeira campanha global de doação de sangue, que contou com mais de 700 colaboradores no primeiro semestre de 2023.

"Essas ações coletivas posicionaram a Atento como líder em nosso setor, estabelecendo uma referência para as práticas ESG. Estamos determinados a manter essa liderança, buscando continuamente a excelência e a inovação em nosso caminho para a sustentabilidade e a equidade", acrescenta Pablo Sánchez, chefe global de ESG e CMO da Atento.

Ênfase no compromisso com a ética, transparência e proteção dos Direitos Humanos

Alinhada aos seus valores corporativos, a Atento sempre priorizou a governança com ações como a adesão ao Pacto Global das Nações Unidas, desde 2011. A empresa possui uma estrutura de compliance robusta, que inclui um Comitê Global de Compliance, políticas de integridade com diretrizes anticorrupção, um canal de denúncias confidencial e programas de treinamento em ética nos negócios. Além disso, a Atento segue os princípios de segurança cibernética do NIST, garantindo a proteção das informações e a privacidade dos dados.

Os resultados do novo relatório destacam como a Atento continua implementando sua estratégia ESG com o objetivo de impactar positivamente seus funcionários, clientes e sociedade. Por meio de colaboração e compromisso contínuos, a empresa garante que seus esforços ESG continuem a posicioná-la como líder no setor, em linha com seu compromisso e vasta experiência em inovação tecnológica para redefinir o futuro do setor de CX.

Sobre a Atento

A Atento é a maior provedora de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios ("CRM BTO") na América Latina e uma das principais provedoras mundiais. A Atento também é uma das principais fornecedoras de serviços de CRM de nearshoring BTO para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 17 países, empregando aproximadamente 110.000 pessoas. A Atento, que atende a mais de 400 clientes, oferece uma ampla gama de serviços de CRM BTO por meio de vários canais. A maioria dos clientes da Atento são empresas multinacionais líderes nos setores de telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, varejo e governo. Nos últimos anos, a empresa foi reconhecida por sua excelência por vários analistas globais do setor, incluindo Everest, Gartner, Frost & Sullivan e ISG. A Forbes reconheceu a Atento como uma das 100 melhores empresas para trabalhar na Espanha em 2023,

ATENTO

enquanto o Great Place to Work® nos classificou continuamente como uma das 25 melhores empresas para se trabalhar em todo o mundo. Também fomos reconhecidos como a 1ª empresa do setor em todo o mundo a conquistar a Certificação ISO 56002 de Gestão da Inovação, que mantemos por quatro anos consecutivos. Para obter mais informações, visite www.atento.com