Atento fortalece sua liderança ESG com foco nas pessoas e impacto ambiental positivo

- Empresa consolida seu modelo sustentável alinhado com os padrões europeus (ESRS) e promove o uso estratégico da tecnologia para ampliar seu impacto social, ambiental e de governança

Madri, 08 de setembro de 2025. A Atento ("Atento" ou a "Companhia"), uma das maiores provedoras mundiais de serviços de gestão da experiência do cliente e terceirização de processos de transformação de negócios (CXM/BTO) e líder do setor, apresenta seu Relatório ESG 2024, um ano marcado pelo fortalecimento de seu compromisso com a sustentabilidade como eixo estratégico.

Em linha com as Normas Europeias de Relatórios de Sustentabilidade (ESRS), a companhia consolidou uma cultura organizacional baseada na ética, inclusão e inovação com propósito.

“Na Atento, acreditamos que a sustentabilidade não é um caminho paralelo, mas uma forma de agir que integra tecnologia, ética e pessoas. Em 2024 fortalecemos nosso compromisso ESG por meio de uma gestão mais analítica, inclusiva e automatizada, antecipando novos marcos regulatórios e promovendo soluções que gerem valor agregado e desenvolvimento sustentável”, comenta Pablo Sánchez, Diretor de Marketing e ESG da Atento.

Meio ambiente: eficiência energética e operações mais limpas

No último na, a Atento alcançou conquistas significativas em seu desempenho ambiental. Desde 2020, a empresa obteve uma redução acumulada de 27,5% em suas emissões de gases de efeito estufa (GEE), superando as metas anuais graças à consolidação de medidas de eficiência energética, ao redesenho de processos operacionais para reduzir o consumo desnecessário e ao uso crescente de energias mais sustentáveis. Soma-se a isso o fato de que 63,2% do consumo global de energia já vem de fontes renováveis, o que reforça seu compromisso com uma operação mais limpa e resiliente.

O uso de papel também foi reduzido em 60% e o de água em 12,7%, em comparação com os níveis de 2020. Essas melhorias foram acompanhadas por iniciativas específicas, como ações de reflorestamento em diferentes regiões ou programas de reciclagem de equipamentos eletrônicos, como parte de sua colaboração com organizações sociais para o reaproveitamento responsável de resíduos tecnológicos.

Por outro lado, a organização CDP (Carbon Disclosure Project), uma das mais prestigiadas organizações ambientais sem fins lucrativos do mundo, reconheceu a Atento com uma classificação B em termos de gestão ambiental e hídrica, a melhor nota que a empresa recebeu nos últimos anos, demonstrando assim o seu compromisso com o meio ambiente e a gestão sustentável.

Social: diversidade, empregabilidade e tecnologia a serviço do talento

O escopo social do relatório reflete o compromisso da Atento com a equidade, o desenvolvimento profissional e a inclusão. Em 2024, 64,7% de sua força de trabalho global era composta por mulheres, e metade dos cargos de gestão também eram ocupados por mulheres, consolidando sua liderança em diversidade de gênero. Além disso, 91,7% de seus colaboradores tem contratos permanentes, sendo que 44% têm menos de 30 anos, evidenciando o forte papel da empresa como geradora de emprego jovem e de qualidade.

Um dos principais avanços em 2024 foi a aplicação da inteligência artificial generativa ao recrutamento, com a implantação do sistema **Smart Recruiter**. Esta solução inovadora, baseada num chatbot conversacional de IA, permite que os candidatos sejam avaliados em cenários reais simulados, identificando objetivamente os perfis mais alinhados com a cultura do cliente. A ferramenta não apenas melhora a eficiência, mas também garante processos mais inclusivos e transparentes.

Em termos de treinamento, a Atento investiu mais de 42 milhões de horas em treinamento, promovendo a empregabilidade interna, e conseguiu 4.915 promoções, 67% delas na área operacional. A empresa também lançou a Atento Academy, uma plataforma global que centraliza e padroniza o treinamento de equipes, e fortaleceu seu ecossistema de aprendizagem com o **Atento CXLab**, um ambiente imersivo com simuladores de realidade virtual e recursos de IA para treinar habilidades em contextos realistas.

Além disso, programas sociais de alto impacto, como REDI (recrutamento diverso e inclusivo), Atento Impulsa (empregabilidade para pessoas com deficiência ou em risco de exclusão) e DNA, a estratégia global de diversidade que promove espaços seguros, representativos e colaborativos em toda a organização, foram mantidos e ampliados.

Governo: Ética Digital e Conformidade Global

Em termos de governança, a Atento deu um passo fundamental com a adoção de sua primeira política corporativa para o uso responsável da inteligência artificial generativa, estabelecendo princípios éticos e mecanismos de controle para sua aplicação em produtos, processos e relações de trabalho.

Da mesma forma, o compromisso com a transparência e a integridade tem se refletido na consolidação do modelo de compliance, que inclui um Comitê Global, canais de denúncia ativos e treinamentos regulares em ética, anticorrupção e proteção de dados. Tudo isso enquadrado em um ambiente tecnológico de ponta, apoiado pela certificação ISO 27000 em segurança cibernética e ISO 56002 em gestão da inovação, que a Atento renovou pelo quarto ano consecutivo.

Compromisso tecnológico e sustentável

Um dos aspectos mais relevantes tem sido o compromisso da Atento com o uso responsável da tecnologia, elemento central em seu modelo de negócios. Como líder em soluções BTO, a empresa aplica tecnologias avançadas, como IA e automação para otimizar a experiência do cliente, garantindo que sua implementação esteja alinhada com princípios éticos, inclusivos e sustentáveis. Assim, no último ano, a Atento implementou

uma abordagem que combina eficiência operacional, graças ao uso estratégico da tecnologia, com um compromisso real com a responsabilidade social e ambiental.

Com este relatório, a Atento reafirma sua ambição de continuar desenvolvendo uma organização mais tecnológica, mais humana e sustentável, onde a inovação esteja alinhada aos grandes desafios sociais e ambientais de nossa era, e onde cada avanço tecnológico tenha um impacto positivo e mensurável na vida das pessoas.

"Na Atento, sustentabilidade, inovação e compromisso humano convergem no mesmo propósito: liderar com integridade e transformar o futuro do atendimento ao cliente reforçando a empatia com toque humano, com a Melhor tecnologia", destaca Pablo Sánchez, Diretor Global de Marketing e ESG.

Sobre a Atento

A Atento é a maior provedora de serviços de gestão da experiência do cliente e terceirização de processos de negócios ("CXM BTO") na América Latina e uma das principais provedoras globais. A Atento também é uma das principais fornecedoras de serviços de BTO CXM nearshoring para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 17 países, empregando mais de 90.000 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, 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