

# Aterro ESG

RELATÓRIO  
2021



# 1

## INTRODUÇÃO

1.1. Mensagem do CEO	3
1.2. Sobre a Atento	4
1.3. Nossa estratégia ESG	8

# 2

## SOCIAL Pessoas Servindo Pessoas

<b>2.1. NOSSOS COLABORADORES</b>	14
2.1.1. Diversidade & Inclusão	15
2.1.2. Um ótimo lugar para se trabalhar	27
2.1.3. Apoiando nossos colaboradores	36
<b>2.2. CLIENTES</b>	43
2.2.1. Suporte à jornada do cliente	44
2.2.2. Prosperando através da inovação	51
<b>2.3. FORNECEDORES</b>	56
<b>2.4. COMUNIDADE</b>	58
2.4.1. Interação e contribuição com comunidades	59

# 3

## MEIO AMBIENTE Comprometidos com o planeta

3.1. Emissão de carbono da Atento	65
3.2. Iniciativas relacionadas a mudanças climáticas	72

# 4

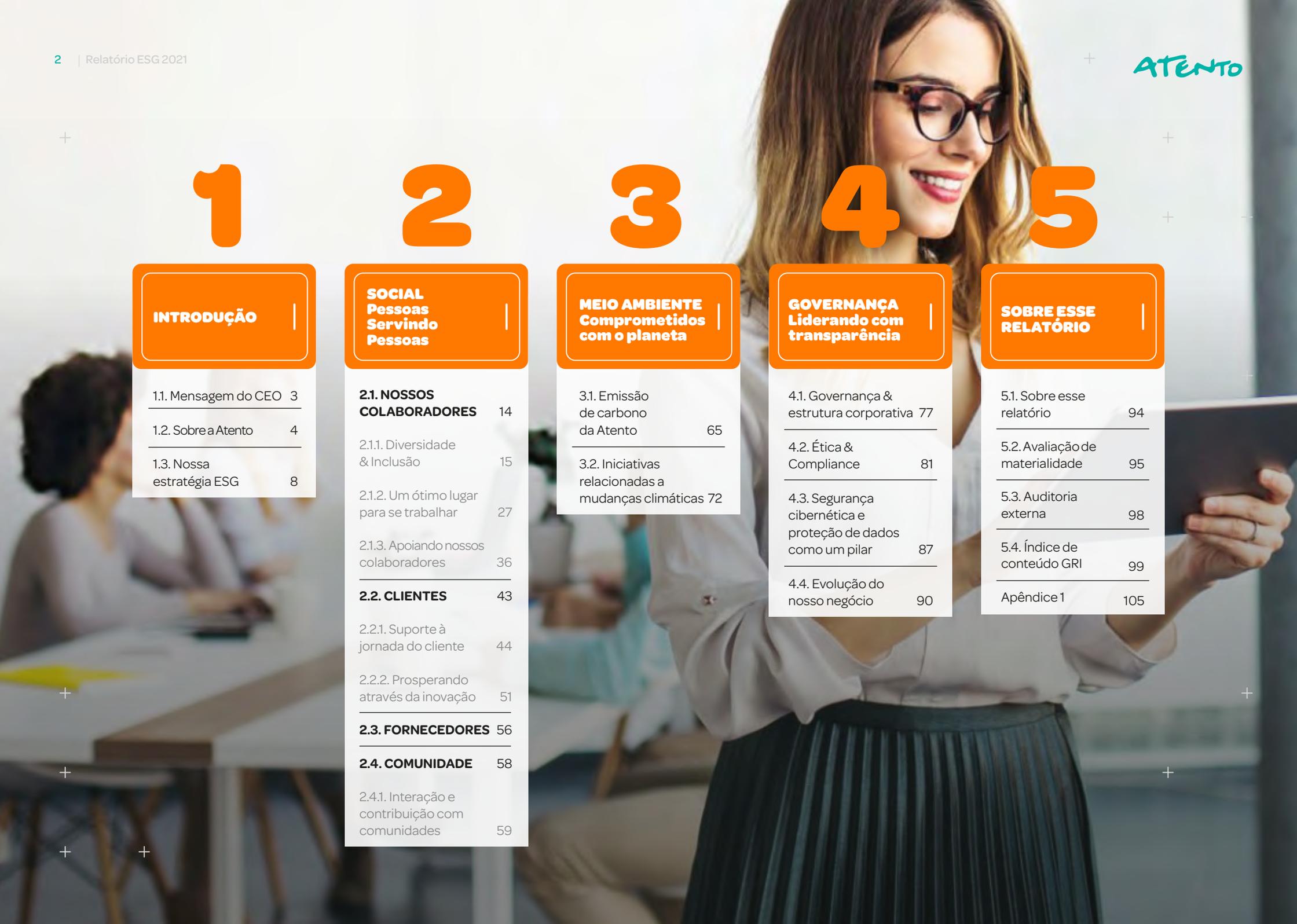
## GOVERNANÇA Liderando com transparência

4.1. Governança & estrutura corporativa	77
4.2. Ética & Compliance	81
4.3. Segurança cibernética e proteção de dados como um pilar	87
4.4. Evolução do nosso negócio	90

# 5

## SOBRE ESSE RELATÓRIO

5.1. Sobre esse relatório	94
5.2. Avaliação de materialidade	95
5.3. Auditoria externa	98
5.4. Índice de conteúdo GRI	99
Apêndice 1	105



## 1.1. Mensagem do CEO

2021 ficou caracterizado como o ano do “novo normal”. Isso fez com que surgisse um cenário desafiador, que a Atento enfrentou com muita motivação. A **habilidade de nos adaptarmos** foi peça-chave para mantermos a segurança de nossos colaboradores, enquanto oferecemos um serviço de alta qualidade a nossos clientes.

Durante esse ano, a Atento enxergou os desafios da pandemia como uma oportunidade para integrar o trabalho remoto às suas operações diárias, através da **Atento@Home**, iniciativa já implementada em 2020. Permitir **flexibilidade** aos nossos times globais nos suportou na luta contínua contra essa situação excepcional.

A Atento buscou aprimorar seu comprometimento social, ambiental e de governança (ESG). Fomos capazes de definir um excelente ponto de partida com a realização do **inventário de emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE)** e continuamos nos aprimorando a partir dele. Também focamos em **diversidade e inclusão**, em todos os nossos times e serviços, entendendo que esse é o único caminho para toda nossa comunidade se sentir atendida. Todas essas iniciativas são sempre marcadas pelos princípios e **valores** da Atento, que nos guiam na governança da empresa.

2021 não foi livre de desafios. Em outubro, sofremos **um ataque cibernético** do qual saímos fortalecidos, e, através de investimentos e parcerias estratégicas, aprimoramos nossos serviços e segurança entregues aos nossos clientes.

Todo o progresso e metas alcançados esse ano não teriam sido possíveis sem o apoio de toda a **comunidade Atento**, a qual eu gostaria de **agradecer** pessoalmente pelo seu esforço e comprometimento.

Te convidamos a ler nosso Relatório de ESG 2021 e aprender mais sobre a performance alcançada nesse ano pela Atento.

### Carlos López-Abadía

CEO da Atento



## 1.2. Sobre a Atento



**140.553**  
colaboradores\*

**72.653**  
colaboradores em trabalho remoto

Número de PAs:

**93.000**

**Aproximadamente 100**  
centrais de relacionamento com o cliente

**Lider**  
na América Latina e um dos maiores fornecedores de Customer Relationship Management (CRM) e Business Process Outsourcing (BPO) no mundo (Maior fornecedor de CRM/BPO na América Latina, com + 14pp vs. segundo lugar)

**NYSE**  
Ações da Atento são negociadas com o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova Iorque (NYSE)

**18**  
anos consecutivos como uma das melhores empresas para se trabalhar na América Latina

**+ 400**  
clientes entre as multinacionais líderes em telecomunicações, bancos e serviços financeiros, saúde, varejo e administração pública

**14**  
Operação em 14 países

\*2021 Média de colaboradores, considerando cada contratação

## ALGUNS DOS NOSSOS PRÊMIOS & RECONHECIMENTOS

### GLOBAL

Posicionada como **Líder** no Quadrante Mágico Gartner para BPO de Serviços ao Cliente.



Reconhecida com **Líder** no Frost Radar™ Outsourcing Services Market: por Customer Experience Outsourcing Services na América Latina, assim como conquista do Prêmio 'Product Leadership Award' em 2021.



Nomeada como um dos **top 10** fornecedores de Digital Contact Center no mundo pela empresa de análises independentes HFS Research.

### REGIONAL



Nomeada no ISG Provider Lens Quadrant Report pela ISG Research como Líder nos EUA, em três categorias em 2021.



SELO MUNICIPAL DE  
Direitos Humanos  
e Diversidade  
4ª Edição

Vencedora da categoria Pessoas com Deficiência.

**Certificação com Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade.**



Melhor empresa para se trabalhar na Espanha.



Melhor iniciativa de Customer Service na "Digital Transformation in HR" no México.



Reconhecida pelo prêmio UN WEPs (Princípios de Empoderamento das Mulheres) Brasil 2021 Award, com menção honrosa pelas ações de equidade de gênero.



Melhor projeto Apexo para Recursos Humanos e Melhor Projeto Apexo de CSR no Peru.



CCN Fenix Award (Melhor gestão de teletrabalho) na Argentina.



Pamoic Award: Melhor Organização para relacionamento com o cliente; Pamoic Awards Best Outsourcing Company; Melhor Gestão de Capital Humano, na Argentina.

## 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 dos nossos stakeholders são amplamente consideradas quando estabelecemos nossas metas e desenvolvemos nossa estratégia.

Como uma empresa multinacional, que opera em comunidades diversas, nos adaptamos às culturas locais e contextos políticos, contribuindo para o progresso, de acordo com necessidades regionais.

Por isso mantemos um relacionamento próximo e respeitoso com nossos stakeholders, através de diferentes canais de comunicação.



# Stakeholders e canais de comunicação



### ACIONISTAS

Criamos valor compartilhado, sustentável e de longo prazo através de:

- Seção de “Relações com Investidores” no nosso website.
- Reunião anual geral para Acionistas.
- Apresentações de resultados trimestrais e anuais.
- Eventos para investidores.
- Newsletters mensais.



### COLABORADORES

Promovemos treinamentos e motivação para garantirmos a qualidade do serviço, através de:

- Pesquisas anuais de Cultura e Comprometimento.
- Canal confidencial de denúncias.



### CLIENTS

Oferecemos serviços de gestão do relacionamento com o consumidor aos nossos clientes, além de outros processos de BPO, com a mais alta qualidade através de:

- Pesquisas bianuais com clientes, contendo perguntas abertas.
- Comunicação diária com as pessoas responsáveis pelos serviços.
- Representantes do departamento de vendas.
- Evento anual digital e ao vivo.



### REPRESENTANTES DOS SINDICATOS DOS TRABALHADORES

Estabelecemos um framework colaborativo, para promovermos um relacionamento saudável com colaboradores.

- Reuniões recorrentes.



### MÍDIA

Provemos todas as informações necessárias, para garantirmos que as comunidades entendam nosso modelo de negócio, para organizações nacionais e internacionais, oferecendo acesso direto através de pessoas chave.

- Press releases.
- Calls, e-mails, e eventos.
- Redes sociais.



### ORGANIZAÇÕES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

Apresentamos nosso ponto de vista e escutamos ativamente as preocupações dos diferentes atores.

- Reuniões recorrentes.
- Código de Ética.



### ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Criamos formas de colaboração que facilitam a criação de sinergias.

- Reuniões recorrentes.



### FORNECEDORES

Desenvolvemos um relacionamento benéfico para todos, de modo que seja positivo para o ecossistema.

- Conversas diárias.



### COMUNIDADES LOCAIS

Construímos projetos colaborativos em parceria com comunidades locais para alcançar o desenvolvimento sustentável da sociedade.

- Projetos com comunidades.

## 1.3. Nossa Estratégia ESG

Temos integrado nossa Responsabilidade Social Corporativa (RSC) no nosso modelo de negócios por mais de uma década. Sabemos que é essencial ter uma Estratégia ESG Corporativa que guie a organização no longo prazo e que nos fará mais resilientes aos riscos sociais, ambientais e de governança.

Por isso, em 2021, demos um passo adiante no nosso comprometimento com a sustentabilidade, desenvolvendo uma estratégia sólida, baseada na performance de iniciativas que impactam positivamente nossos stakeholders e contribuem para a Agenda 2030.

Um dos objetivos alcançados no aspecto ambiental é a conclusão de um Inventário de Carbono para os anos de 2020 e 2021. O maior destaque foi a redução de 6,6% nos GEEs (Gases Efeito Estufa) entre o primeiro e o segundo ano de inventário. Essa redução representa 19 kg de CO<sub>2</sub> a menos por colaborador.

Por outro lado, através do nosso Manifesto de Diversidade, continuamos a promover um ambiente mais diverso e inclusivo no qual nossos colaboradores se sentem representados, atendidos e engajados, com um plano de carreira que promove oportunidades de desenvolvimento de carreira para todos.

Além disso, nos preocupamos em que nossos fornecedores respeitem os direitos humanos e cumpram com as condições de trabalho adequadas. Também asseguramos que nossas medidas anticorrupção sejam sempre aplicadas e atualizadas.

Acima de tudo, garantimos que nossas políticas, regulações e ações levam adiante nossos valores, se estendendo aos colaboradores e fornecedores. Além de continuarmos a apoiar nosso compromisso com a iniciativa do Pacto Global da ONU (*UN Global Compact*).

### Pablo Sánchez

CMO Global e Diretor de ESG



Garantimos que nossa estratégia esteja alinhada aos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs) da Agenda 2030 das Nações Unidas**, suportando o alcance de maiores ambições globais através de ações locais.

Na Atento, além da análise dos ODS, por meio dos quais já temos impactos positivos com nossas ações correntes, focamos nos temas que precisamos ampliar em nossas linhas de ação. Garantimos que cada ODS seja material para nossos stakeholders chave, distribuídos em 3 grupos: planeta e sociedade, colaboradores e Shareholders.



## 2021 EM RESUMO

### AMBIENTAL



#### Classificada como baixo risco

na avaliação de riscos ESG da Sustainalytics (13,4) e ranqueada como 78ª, de 442, em Empresas de Serviços Comerciais 4 Agosto 2022

#### 6,6% de redução nas emissões de CO2

(Escopos 1 e 2)  
2020 vs 2021

#### Redução de +11% no consumo elétrico

2020 vs 2021

#### Redução de +40% no consumo de água nos últimos 2 anos

#### Consumo de papel 51% inferior ao de 2020

#### Suporte ao programa de trabalho remoto WAHA

(Atento Work At Home)

#### Certificação Leed Platinum no edifício Elemento,

na Colômbia

#### Implementação de iniciativas de eficiência e resíduo mínimo

em diferentes localidades

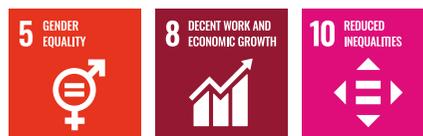
#### Ação de reflorestamento no Brasil

- 1.500 árvores



# 2021 EM RESUMO

## SOCIAL



### Funcionários



#### Diversidade

Manifesto

**14 países**

e 3 continentes

**66,6%**

de mulheres

**53% mulheres**

em cargos de liderança

**Entrada na Comunidade WEPs**

Princípios de Empoderamento das Mulheres

54% de colaboradores **abaixo dos 30 anos**

Grupos de aliados e embaixadores **de diversidade**

Prêmio **UN WEPs Brazil 2021**

**89%** dos contratos são permanentes

**Maior empregador Brasil**

**43%** dos colaboradores em trabalho remoto

**20.836.675** Horas de treinamento

Prêmio **Atento 2021**

### Comunidade



**+ 25 iniciativas** nos países que operamos

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

**+400 equipamentos de TI** doados

**+ 1.500 cestas básicas** doadas no Brasil

# 2021 EM RESUMO

## GOVERNANÇA



Nos tornamos signatários  
**do Pacto  
Global da ONU**

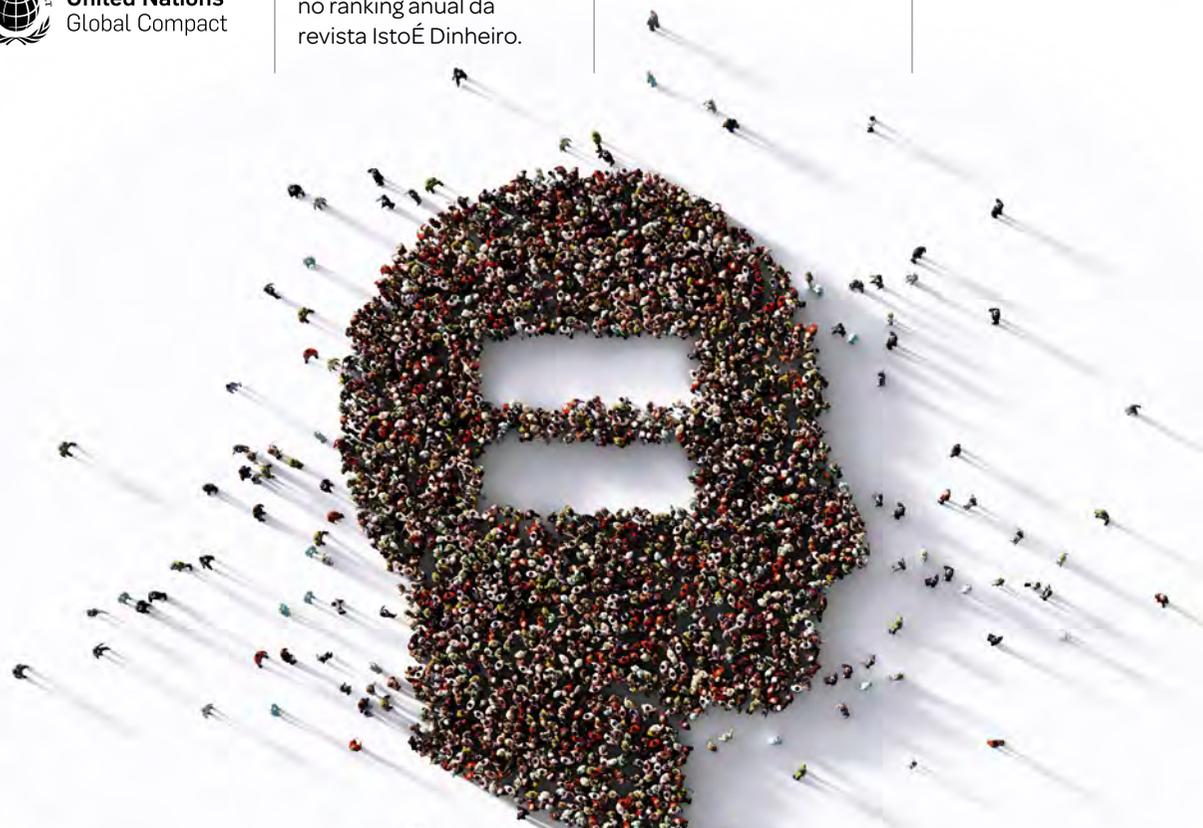


United Nations  
Global Compact

Premiado  
**primeiro  
lugar em  
Governança  
Corporativa**  
no ranking anual da  
revista IstoÉ Dinheiro.

**Comitê Global  
de Compliance**

**Política de  
Integridade,**  
que inclui código  
anticorrupção





ATENÇÃO

2

**SOCIAL**  
Pessoas  
Servindo  
Pessoas



ATENÇÃO

**NOSSOS  
COLABORADORES |  
2.1**

2.1.1. Diversidade & Inclusão

2.1.2. Um ótimo lugar para se trabalhar

2.1.3. Apoiando nossos colaboradores

## 2.1.1. Diversidade & Inclusão

Pessoas são nosso principal pilar. A Atento foi construída por profissionais talentosos e motivados, cuja principal característica é a diversidade.

Sabemos que ser um time diverso é algo único no mercado. Por isso, nos esforçamos para construir e manter um ambiente de trabalho onde todos são representados e se sintam parte integrante da Atento. Um lugar onde a diversidade organizacional é um reflexo verdadeiro das diversidades de cada região em que atuamos.

Somos uma empresa inclusiva, que respeita diferentes opiniões, recebe e integra todos os públicos e, mais importante, é atenta à igualdade como geração de oportunidades de crescimento para todos.

Com isso em mente, expressamos nosso comprometimento em garantir inclusão através do nosso **Manifesto de Diversidade**.



**“Acreditamos que diversidade gera valor, portanto, temos uma forte cultura de inclusão, oferecendo oportunidades equalitárias para todos os nossos colaboradores. Promover ações que contribuam para um ambiente de trabalho mais inclusivo e também para a sociedade, é parte chave da nossa Estratégia ESG.”**

**Pablo Sánchez**  
CMO Global e Diretor de ESG



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, 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. that make up the company.

## GARANTINDO A CONSCIENTIZAÇÃO DE NOSSOS PILARES ESTRATÉGICOS

Na Atento, somos diversos em todas as formas (gênero, raça, idade, histórico profissional e pessoal, cultura, habilidade, ideologia, orientação sexual ou religiosa).

Achamos que o papel de cada um de nós é fundamental para alcançarmos um nível mais elevado de diversidade e inclusão. É por isso que desenvolvemos continuamente iniciativas (ver páginas 19-23) e lançamos uma campanha global focada na conscientização interna, com o conceito:

**Somos diversos. Temos orgulho. Somos Atento.**

Nosso propósito com esta campanha é dar voz para nossas pessoas, sobre nossos cinco pilares estratégicos de diversidade: Equidade de Gênero, LGBTI+, PCD (Pessoas com Deficiência), Étnico-Racial e Geracional 50+.



### Programa DNA (Diversidade Na Atento)

**Para engajar nossas pessoas, lançamos o Programa DNA, uma iniciativa global e permanente, criada no Brasil, que promove conteúdos e eventos relacionados à diversidade, melhorando e reforçando o senso de pertencimento.**



## MEDIDAS DE DIVERSIDADE & INCLUSÃO

Para promovermos Diversidade e Inclusão dentro da Atento, publicamos uma Política de Diversidade, Inclusão e Equidade, que vem sendo implantada globalmente.

Adicionalmente, temos um Comitê Global de Diversidade e Inclusão, focado em apoiar a implantação de uma Estratégia de Diversidade nas diferentes regiões e definir indicadores para ajudar grupos vulneráveis (mais informações no capítulo 4.2. Ética e Compliance). Impulsionados por esse propósito, criamos os Grupos Aliados. Eles são guiados pelos cinco pilares do nosso programa – PCD (Pessoas com Deficiência), LGTBI+, Gênero, Étnico-Racial e Geracional. Esses grupos são compostos por colaboradores de diferentes áreas, regiões e cargos que trabalham voluntariamente promovendo temas importantes relacionados à cada causa.

Da mesma forma, na Atento, desenvolvemos um processo de detecção, prevenção e resposta ao assédio, apoiado por canais específicos e órgão de investigação. Este procedimento abrange todos os tipos de assédio e discriminação reconhecidos sob leis federais, estaduais e locais, atuando em todos os países em que atuamos.



**“Na Atento, acreditamos que a única forma de alcançar a diversidade e inclusão é tomando ações e medidas específicas para promover a inclusão. Você não pode apenas dizer que é diverso; é fundamental trabalharmos todos os dias para nos tornarmos nossa melhor versão.”**

Margarete Yanikian  
Superintendente de Responsabilidade Social Corporativa, Comunicação Interna e Ouvidoria



**“Na Atento, diversidade e inclusão fazem parte do nosso DNA. Esses princípios não são apenas algo que fazemos, mas são parte de quem somos como empresa. Na Atento, acreditamos que a participação significativa e ativa de nossos grupos de afinidade promove agilidade, nos ajuda a sermos líderes na criação de experiências excepcionais aos clientes e cria uma cultura onde a integridade e a responsabilidade são valorizadas e apreciadas. Introduzimos uma Política de Diversidade e Inclusão que oficializará nossa prática de longa data. Nós somos realmente Um time, Uma atento.”**

Latasha Nickel  
Global HR Compliance and Governance Director

## SOMOS UM TIME DIVERSO

### Nossas pessoas por gênero

Nossa equipe conta com **140.553** pessoas diversas e multidisciplinares, em todas as regiões onde atuamos.

Como afirmado em nosso Manifesto da Diversidade, na Atento acreditamos em Talentos Diversos.

Um exemplo claro é a nossa presença em 14 países e 3 continentes, onde temos uma ampla gama de culturas.

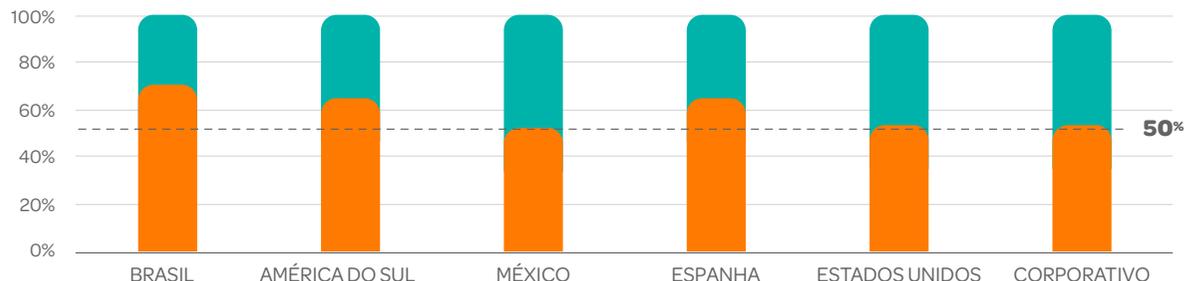
Um fato muito relevante é que empregamos mais mulheres do que homens, com **65,6%** de colaboradoras. As mulheres, em cada região, representam mais da metade da força de trabalho local.

Também podemos ver que sua atuação é distribuída entre gestão e operação, com **53%** em cargos de liderança. Em relação ao tipo de contrato, nos esforçamos para fornecer um trabalho seguro para nossos funcionários. Por isso, **89%** têm contratos permanentes e **47%** têm contratos em tempo integral.

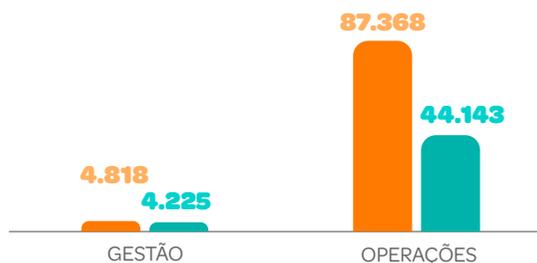


As mulheres representam mais de **65%** da força de trabalho total da Atento

### POR REGIÃO



### COLABORADORES POR GRUPOS E GÊNEROS



### POR TIPO DE CONTRATO



MULHERES HOMEN



**89%**

dos contratos são permanentes

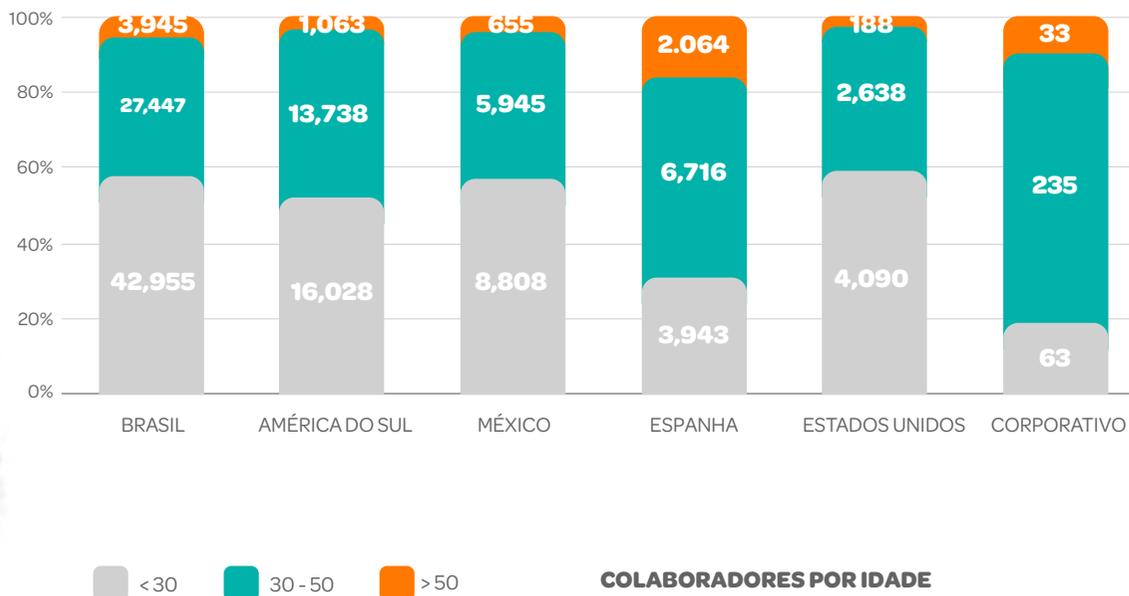
### Nossas pessoas por idade

Em relação à idade de nossos colaboradores, temos uma força de trabalho jovem, com **54%** abaixo dos 30 anos, razão pela qual nos esforçamos para oferecer oportunidades de desenvolvimento profissional ao longo de suas carreiras com a Atento (mais informações na seção 2.1.3).

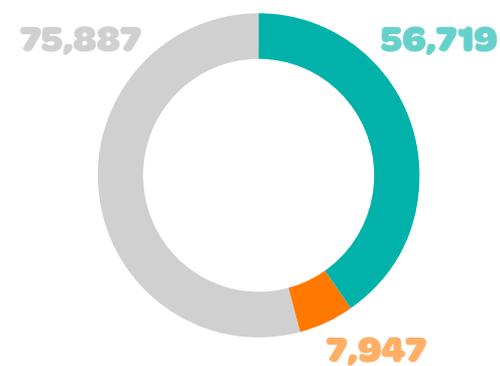
**FORÇA DE TRABALHO JOVEM**  
**54%**



COLABORADORES POR IDADE POR PAÍS



COLABORADORES POR IDADE



## NÓS PROMOVEMOS A INCLUSÃO

Na Atento, sempre trabalhamos para promover projetos que ampliem o papel das mulheres na sociedade, e fazemos isso com a crença de que esse é o caminho a se seguir para construirmos locais de trabalho com mais igualdade, para todos nós.

Somos comprometidos em garantir o bem-estar de nossos colaboradores através de suporte abrangente e considerando o ambiente em que estão inseridos.

**"Na Atento, as oportunidades são para quem está preparado. Não há outra maneira. Não há desigualdade salarial. Há uma faixa salarial, e a preparação é a mesma para todos. Então, se você é um homem ou uma mulher, o que vai contar é a competência para o cargo e a oportunidade. Se você está preparado, é a sua vez!"**

Elaine Marques Cherubino  
Superintendente de Seleção



## Programa Mamãe Nota 10

Um programa de apoio biopsicossocial e acolhimento para gestantes, desenvolvido no Brasil. Presta assistência e incentiva o pré-natal adequado. Alguns benefícios fornecidos são:

- Multivitamínicos
- Palestras sobre parto, amamentação e cuidados com recém-nascidos
- Kit para o bebê.
- Atinge também mães e pais adotivos.
- Apoio psicossocial



**1.203**

gestantes

foram apoiadas em 2021

## A.I.M.A

Uma estratégia na Colômbia que busca atender principalmente as mulheres, orientando sobre violência de gênero, equidade e ações de denúncia, e promovendo a formação e o reconhecimento de gênero. Durante o ano, foram realizadas 195 consultas, principalmente relacionadas a agressão verbal, separação conflituosa e custódia. Mais de 23 ações de treinamento sobre questões de gênero, violência e medidas de proteção.



## Dona Lila

Um canal criado no Brasil para acolher e apoiar qualquer colaborador em situação de violência doméstica. Por meio do nosso projeto chamado Atento Social, oferecemos atendimento individual, realizado por assistentes sociais e psicólogos treinados, que podem esclarecer e tratar dúvidas, medos e incertezas. Tudo com confidencialidade e sigilo.



Na Espanha, aderimos à iniciativa "Empresas para uma Sociedade Livre de Violência de Gênero". Nos juntamos às diferentes campanhas oficiais lançadas pelo Ministério da Igualdade da Espanha para tornar visíveis todos os tipos de violência que acontecem ao nosso redor.

**Na Atento, ter uma deficiência não é um impedimento. Para nós, é fundamental promovermos ações que apoiem a inclusão dentro do local de trabalho e facilitem nosso relacionamento com os clientes.**

**Por isso, não só implantamos iniciativas de recrutamento, como a Atento Impulsa, ou parcerias com diferentes municípios, como também lançamos diferentes iniciativas de inclusão e conscientização, tanto interna quanto externamente.**

Com a participação de surdos e colaboradores com dificuldades auditivas, em todas as regiões onde a Atento atua, a partir de agora, o nome "Atento" será exibido como um símbolo gestual único e exclusivo, sem a necessidade de se soletrar. Isso impacta positivamente a nossa comunicação com a comunidade com deficiência auditiva, incluindo funcionários, clientes e toda a sociedade. Os profissionais da Atento já o promovem, utilizando-o em os serviços de vídeo atendimento para consumidores pertencentes a esse grupo.

Para promover a conscientização de todos os colaboradores, por meio da iniciativa Atento Believe, uma série de conversas e depoimentos sobre diversidade e inclusão, no Chile, pudemos realizar uma transmissão ao vivo via Facebook, onde conversamos com Victor Solis, um funcionário com deficiência que trabalha na Atento há mais de 10 anos. Conversamos com ele sobre os desafios em se gerar uma cultura mais inclusiva.

Para apoiar a comunicação entre ouvintes e surdos, nossa área de formação desenvolveu um curso introdutório gratuito em Libras (Língua Brasileira de Sinais), que qualquer funcionário pode fazer. A empresa também oferece treinamento em português para que os funcionários surdos desenvolvam habilidades de escrita, uma vez que esse modelo de comunicação representa alfabetização em outra língua.



**"A Atento já fez várias adaptações para ajudar os surdos. Atualmente, a empresa possui um curso de "Libras", conta com totens na recepção que passam informações como localização de setores, onde está o RH, mostra os caminhos dos locais. A Atento contratou intérpretes para dar treinamentos aos surdos. Então, posso te dar uma dica? Deseja incluir PCDs (Pessoas com Deficiência) no mercado de trabalho? Confie em nós! Somos tão capazes quanto você, somos todos iguais."**

Thais Martins,  
Especialista em  
Relacionamento com Cliente

ATENTO

Continuamos promovendo, na Espanha,

## "ATENTO IMPULSA"

com uma subsidiária criada em 2009 dedicada à geração de empregos e treinamentos para grupos em vulnerabilidade social.



## Iniciativas para todos

Inclusão é muito importante para a Atento. Estamos cientes da importância de termos diversos canais de comunicação disponíveis, além de atendermos a todos os públicos.

De acordo com a OMS, existem aproximadamente 500 milhões de surdos no mundo. Focada em atender a esse público, a **Atento desenvolveu um atendimento ao cliente por meio de videoconferência, em Linguagem de Sinais.**



**A Atento e outras 44 empresas de destaque, que atuam no Brasil, fazem parte do Mover - Movimento pela Igualdade Racial.**

Esse movimento está empenhado em criar um futuro no qual a igualdade racial seja o ponto de partida, com mais lideranças negras, criação de empregos, ações de empoderamento e treinamento, para a transformação da consciência coletiva. Um movimento que melhora a vida de milhões de pessoas, não sozinhas, mas construindo coletivamente.

A coalizão surgiu da necessidade de combater o racismo no Brasil, motivada pelo trágico incidente ocorrido a um homem vítima deste crime em novembro de 2020.

**A iniciativa visa capacitar três milhões de pessoas para novos empregos e gerar 10 mil novas posições de liderança para populações sub-representadas, até 2030.**

As empresas que fazem parte do movimento se comprometem a estar nessa coalizão pelos próximos três anos, trabalhando para promover mudanças em seus processos estruturais.



"Acredito fortemente na gestão da diversidade e na importância da agenda racial em nossa sociedade e na Atento. Trabalhar com outros CEOs para apoiar esse movimento é fundamental para nossa empresa, que tem um número representativo de profissionais negros na equipe. Esperamos que juntos possamos construir um futuro com mais líderes negros, mais geração de empregos e ações efetivas de transformação, promovendo um processo de inclusão cada vez mais justo em nossa sociedade."

Dimitrius Oliveira  
Presidente da Atento Brasil



"Tenho certeza disso: os negros devem, e estão ganhando espaço e posições de liderança dentro da empresa. Estamos avançando mais a cada dia, e a prova é que estou em uma posição de liderança hoje. Conhecer pessoas e amigos que estão em posições de liderança é muito gratificante."

Larissa Sabino dos Santos Fidelis  
Gerente de Treinamentos

**mo**  
**>ver**

pra ser maior, só fazendo juntos.

# “Aqui você é livre para ser quem você é”

Com esse slogan, a Atento busca apoiar todos os colaboradores da empresa a serem eles mesmos e promoverem o respeito no local de trabalho.



## NOME SOCIAL (Brasil)

**Nome Social** é o nome pelo qual as pessoas são reconhecidas socialmente e reflete sua identidade de gênero. Na Atento Brasil, um funcionário pode solicitar a mudança para seu nome social no crachá, no e-mail e no seu vale-refeição ou vale-alimentação, para ser quem realmente é.

Além disso, desde 2013, promovemos o uso do banheiro social, de acordo com a identidade de gênero de cada indivíduo.



**“Sim, é possível ser uma pessoa LGTBI+ dentro da Atento. As oportunidades estão lá para todos. Não há necessidade de ter medo. Pelo contrário, venha com força e determinação para mostrar suas capacidades, porque é isso que vai diferenciar você e não sua identidade e quem você realmente é.”**

**Nicole Da Silva Ferraz**  
Gerente de clientes bilíngues

## Participação Live 101010 – Fórum de Empresas e Direitos LGTBI+

Este é um Fórum onde, a cada mês, um executivo de uma grande companhia aborda um dos "10 Compromissos Empresariais para a Promoção dos Direitos LGTBI+". Dimitrius Oliveira, presidente da Atento Brasil, abordou o 8º compromisso: "Promover ações de desenvolvimento profissional para as pessoas LGTBI+".

O objetivo foi debater questões que podem levar a ações mais efetivas dentro das empresas e que tenham impacto positivo na vida das pessoas LGTBI+. Consequentemente, contribuirão para aumentar o respeito e a inclusão no ambiente corporativo, impactando positivamente a sociedade.



Associado desde 2014 no Brasil



Membro da Pride Connections no Peru

Na Atento, todos podem contribuir profissionalmente, não importa sua idade. Nós nos esforçamos para garantir que todos tenham a oportunidade de oferecer seu ponto de vista e entregar valor agregado baseado na sua experiência.



**“Essa diversidade, que é um padrão da Atento, motiva você a desenvolver seu trabalho, te deixa mais competente e feliz em realizar suas atividades, sempre pensando no bem para a empresa. [...] Sempre fui bem recebido por qualquer gerente. Nunca me senti incapaz de desenvolver qualquer atividade realizada por jovens”.**

**A história de Francisco José Cartolano**  
(Consultor – Infraestrutura)

Francisco é um Consultor em Infraestrutura, de 71 anos, que vive no Brasil. Ele tem uma esposa, um filho e uma neta de quase 2 anos. Em 2002, ele recebeu a oportunidade de começar a trabalhar para a Atento. Ele agarrou essa chance com grande entusiasmo, pois não se via pronto para se aposentar.

Atualmente, ele está de home office, o que lhe traz a oportunidade de se exercitar antes de começar a trabalhar. Na sua área, convive com jovens, por quem se sente acolhido e onde sua opinião é altamente valorizada. Ele também gosta de aconselhar os jovens sobre sua vida profissional.

## NOSSOS PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Nossos esforços para alcançarmos um ambiente inclusivo foram certificados por diferentes **prêmios e reconhecimentos**.



### Comunidade dos Princípios de Empoderamento das Mulheres

Na Atento, tivemos a honra de integrar a Comunidade WEPs (Women's Empowerment Principles) criada pelo Pacto Global da ONU e pela ONU Mulheres, que promove a igualdade de gênero e o empoderamento das mulheres no ambiente de trabalho. Ao assinar para ingressarmos na comunidade, nos juntamos a várias outras empresas cujos CEOs mostraram seus compromissos em promover práticas comerciais que capacitem as mulheres. Essas práticas incluem salário igual para trabalho de igual valor, práticas de cadeia de fornecimento correspondentes às questões de gênero e tolerância zero contra assédio sexual no local de trabalho.



**"Na nossa sociedade, a igualdade de gênero ainda é uma questão pendente. Apesar dos esforços globais, restaurar futuros resilientes para as mulheres depende de compromissos integrados de governos, sociedade civil e comunidade corporativa. Ao ingressar na Comunidade dos Princípios de Empoderamento das Mulheres, estamos dando um passo adiante em nosso caminho para aumentar a igualdade de gênero, na esperança de que outros sigam o exemplo."**

Carlos López-Abadía  
CEO da Atento



### Prêmio WEPs Brasil 2021, da ONU

Fomos reconhecidos, com menção honrosa às nossas ações de igualdade de gênero. A iniciativa, de propriedade da Organização das Nações Unidas (ONU), é realizada por meio da Rede Brasil do Pacto Global da ONU e da ONU Mulheres no Brasil. Esse reconhecimento promove o empoderamento econômico e a liderança das mulheres como pilar para o crescimento sustentável, inclusivo e equitativo e enaltece os esforços das empresas que promovem a igualdade de gênero e o empoderamento das mulheres no Brasil.



**"Estamos muito orgulhosos em estarmos nesta seleta lista de empresas que trabalham para melhorar as práticas de equidade de gênero. Esse reconhecimento nos incentiva a seguir em frente em nosso compromisso de fortalecer os pilares de Diversidade e Inclusão, sabendo que ainda há um longo caminho pela frente"**

Margarete Yanikian,  
Superintendente de  
Responsabilidade Social  
Corporativa, Comunicação  
Interna e Ouvidoria.



### "Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade".

O selo reconhece as boas práticas de gestão da diversidade e promoção dos direitos humanos em empresas, órgãos públicos e organizações do terceiro setor. O programa surgiu da constatação de que a inserção no mercado de trabalho é fundamental para promover direitos iguais, permitir que as pessoas vivam com dignidade e respeito, e construir sua noção de cidadania. A quarta edição do programa foi realizada em 2021. A Atento teve seu Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência como destaque do prêmio na categoria Pessoas com Deficiência.



SELO MUNICIPAL DE  
Direitos Humanos  
e Diversidade  
4ª Edição

Fomos reconhecidos na categoria **Qualificação e Incentivo à Liderança Feminina (Women in Leadership in Latin America Study)**. Também ocupamos o sexto lugar no percentual de participação feminina no quadro total de funcionários no sub ranking **Great Place To Work Brazil e fomos listados como a Melhor Empresa do Setor de Serviços pelo Guia Exame e Instituto Ethos em questões de diversidade.**



**"Esse reconhecimento pertence a todos nós e simboliza que estamos no caminho certo para consolidar nosso Programa de Diversidade e as práticas voltadas para a inclusão de PCDs na Atento"**

Thais Patrício  
Gestora de  
Responsabilidade  
Social Corporativa.

## 2.1.2. Um ótimo lugar para se trabalhar

### SAÚDE & SEGURANÇA

Seguindo os passos de 2020, 2021 foi um ano em que tivemos que nos adaptar às novas circunstâncias e tentar voltar ao "novo normal" enquanto continuamos a garantir a saúde e a segurança do time Atento, mantendo uma entrega superior de nossos serviços. Nosso objetivo sempre foi garantir o acesso a serviços essenciais à sociedade e a segurança e o bem-estar de nossos colaboradores.

Para assegurarmos a continuidade dos negócios e que os clientes tenham todas as soluções disponíveis para eles, mantivemos medidas de saúde e segurança nas nossas operações, que atendem ou excedem os regulamentos da OMS, bem como as diretrizes atualizadas em 2021:



#### O acompanhamento epidemiológico

dos casos confirmados é uma das medidas fundamentais para reduzir o risco de transmissão da COVID-19, identificando vínculos, permitindo ações rápidas e prevenindo a propagação da doença no local de trabalho.



#### Apoio na internação

e todas as necessidades paramédicas aos funcionários severamente afetados pela COVID-19.



#### Prevenção e contenção da COVID-19

através da vacinação. Diversas campanhas de vacinação foram realizadas dentro da organização, com grande percentual dos colaboradores cobertos (Chile, El Salvador, Peru e Colômbia).



#### O Comitê de Crise

foi uma prática criada para gerir e tomar decisões em tempo hábil em eventos de ordem pública, pandemias e desastres naturais. Reconhecida como uma das melhores práticas na região em 2021.



#### Com o programa de intervenção de risco biomecânico,

aplicamos medidas saudáveis. As pausas ativas saudáveis foram coordenadas por aliados estratégicos e disponíveis presencialmente na nossa sede.

**“As pausas ativas têm sido muito benéficas para o meu trabalho diário. Elas me permitiram ter momentos de relaxamento físico e mental, os alongamentos contribuem para minha saúde e bem-estar, e agora eu posso fazê-los diariamente”.**

**Olga Lucia Arenas**  
Especialista de atendimento



**784** pessoas foram atendidas em 2021

## SAÚDE & SEGURANÇA

A Atento contribuiu com a campanha de vacinação, apoiando a meta de cada país. Essas iniciativas ajudam a reduzir o risco de fechamento de centrais, a diminuir os casos graves e a melhorar a percepção de bem-estar. A estratégia foi implantada em diferentes países, seguindo diretrizes e abordagens dos governos locais. As iniciativas foram realizadas no **Chile, El Salvador, Peru e Colômbia**. Neste último, a oportunidade de vacinação também foi estendida aos familiares.



#Yo tambien me vacuno  
#Igetvaccinatedtoo

6.734

6.734  
pessoas foram  
vacinadas  
em 2021



## SAÚDE & SEGURANÇA

Além das medidas estabelecidas para proteção e segurança contra a COVID-19, a Atento implementou outras **medidas de bem-estar para nossos colaboradores:**



### Social Atende:

Um canal para acolhimento e **apoio psicossocial**. Essa iniciativa faz parte do **Programa Social Atento**, que presta apoio por meio de psicólogos e assistentes sociais para os colaboradores e familiares em demandas como problemas emocionais de qualquer natureza, problemas de saúde, inclusão social, entre outros

### Campanhas mensais de saúde,

ão implementadas para promover o bem-estar e a qualidade de vida de nossos colaboradores. As campanhas são rigorosamente pensadas para esse público, utilizando linguagem e identidade visual adequadas para informar e **conscientizar sobre bons hábitos de saúde**.

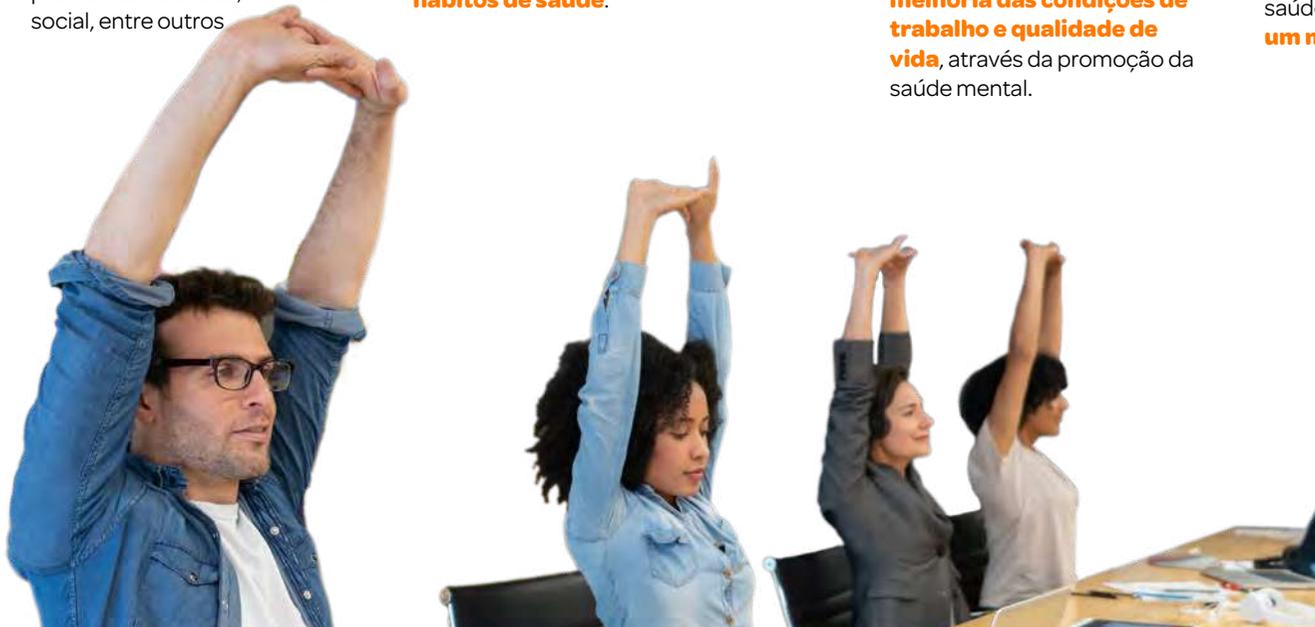


### Em relação à saúde mental,

na Atento temos diversas iniciativas que surgem da necessidade de cumprir as normas do Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional, além da necessidade de dar cobertura a toda a população de colaboradores, resultando na **melhoria das condições de trabalho e qualidade de vida**, através da promoção da saúde mental.

### Promoção e prevenção à saúde

é um dos pilares da organização, por isso ampliamos nossas atividades de promoção e prevenção à saúde para atender às necessidades de nossos usuários. Tivemos o apoio de uma entidade promotora de saúde e a **disponibilidade de um médico na Atento**.



“Estou satisfeito com o cuidado que a empresa tem tomado conosco nestes dias de vacinação e na promoção do autocuidado antes de voltar ao atendimento presencial”

Wilson Ariel Rios  
Coordenador de  
Remuneração e Benefícios

“Pude fazer consultas médicas no local de trabalho, sem a necessidade de viajar, otimizando tempo e recursos, e priorizando minha saúde e bem-estar”

Quiome Caterine  
Fierro Morales  
Gerente de  
Recursos Humanos

## MAIS MEDIDAS DE BEM-ESTAR NA ATENTO



### Plano de treinamento sobre prevenção de riscos ocupacionais,

**prevenção de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais:** O treinamento em saúde e segurança ocupacional é uma atividade sistemática, planejada e permanente, cujo objetivo é promover mecanismos de prevenção. É um processo participativo que envolve toda a comunidade de colaborador



### Aplicativos “Atento a vos” ou “Atento a ti”:

um novo canal de comunicação com os colaboradores. O objetivo do aplicativo é melhorar a comunicação e gerar proximidade com a empresa, facilitando processos de gestão e aumentando sua participação em diferentes temas de interesse interno. Este projeto recebeu o prêmio Bronze na categoria “Melhor Gestão de Capital Humano”, na premiação PAMOIC. PAMOIC awards.



### Bolsas de estudo para filhos de funcionários:

Programa em parceria com a Fundação Forge para oferecer bolsas de estudo aos filhos dos funcionários.



### “Atento a tu techo”:

Programa de apoio aos nossos colaboradores para aquisição da casa própria, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e a construção do patrimônio familiar.



**“Muito obrigada a Atento pelo programa. Minha filha e eu estamos muito felizes”**

María Vergara  
Colaboradora Atento

## ATENTO@HOME

É a combinação de infraestrutura tecnológica e ferramentas de gestão, que transfere a operação dos especialistas para sua casa de forma segura, garantindo uma experiência extraordinária tanto para nossos clientes quanto para nossos colaboradores.



Devido a COVID-19 várias indústrias foram afetadas, tendo que adaptar seus modelos de trabalho.

Transformamos esse desafio em oportunidade de atender às necessidades de nossos clientes através da tecnologia, por isso adotamos uma nova solução, como a Atento@Home.

Um exemplo de modelo flexível é trabalhar em um ambiente remoto. A tecnologia possibilitou o crescimento do trabalho remoto em diferentes indústrias, geografias e empregos.

Atento@Home é a solução que permite que os profissionais trabalhem de casa com segurança. O modelo Atento@Home envolve a gestão de diferentes processos remotamente, como recrutamento, treinamento e gestão de desempenho.



**História de sucesso**  
**Marín M. Morales**  
 (Gerente de Qualidade Comercial e Relacionamento com Cliente Renault Argentina)

### Quais benefícios você destacaria?

Com a estrutura e a infraestrutura corretas em vigor, os benefícios para indivíduos e organizações são infinitos. Ainda temos muito a descobrir com essas novas formas de trabalhar.

### Como foi a experiência de trabalhar sob o modelo de trabalho remoto Atento@Home?

Olhando para trás naquele "turbulento" 2020, o que parecia impossível tornou-se não apenas alcançável, mas também uma enorme oportunidade. Se esse fenômeno global não tivesse ocorrido, sem dúvida teríamos passado meses trabalhando juntos para alcançar parcialmente a mudança na forma como trabalhamos.

Os resultados foram impressionantes. No início, os principais indicadores foram desestabilizados. No entanto, no curto prazo, não só eles se estabilizaram, mas também alcançamos níveis de satisfação nunca antes experimentados em nossa indústria.

**"A Atento quer continuar a oferecer aos nossos clientes os mesmos padrões de qualidade e a mesma força de trabalho, o que nos permitirá continuar com a atividade enquanto cobrimos serviços essenciais em tempos de crise, para que nenhum de nossos clientes perca a capacidade de evoluir"**

Carlos López Abadía,  
CEO da Atento

CX Magazine Issue Nº 6 – October 2021

## RECRUTAMENTO DIGITAL

A Atento promove a inclusão por meio do Atento@Home, o que permitiu que os colaboradores trabalhem de qualquer lugar. Isso facilita a incorporação de talentos específicos e adequados às necessidades de nossos clientes, sem que a localização seja uma barreira. Em outras palavras; processos de recrutamento e seleção também são feitos remotamente, para que os candidatos possam se candidatar a partir de seu notebook ou celular, não importa onde eles moram.

Antes da pandemia, nossos processos de atração, seleção, treinamento, contratação e atendimento a novos funcionários eram 70% digitais. Hoje, esses mesmos processos podem ser 100% digitais:



### Recrutamento virtual

O candidato clica no portal corporativo e interage com um chatbot, apoiado por IA. Processos de seleção virtuais dos melhores talentos para nossos clientes.

Adaptamos todo o processo de recrutamento às necessidades atuais usando Inteligência Artificial e seleção preditiva para identificar perfis bem-sucedidos.



### Entrevista virtual

Uma vez que a inscrição do candidato é revisada, ele recebe uma chamada para agendar uma entrevista virtual. Depois da conversa, enviamos uma proposta.



### Onboarding virtual

Fornecemos equipamentos e suporte de TI para configurá-los, além de treinar os novos integrantes através de programas online (e-learning) e técnicas de aprendizagem baseadas em jogos (gamificação).



**“Na Atento estamos trabalhando na melhoria contínua, adicionando inovação a cada um de nossos processos. Temos sempre que dar um passo à frente pensando em melhorar a vida das pessoas que trabalham ou querem trabalhar conosco”**

**Ignacio Varangot**  
Diretor Global de Talent Acquisition

**“Estou satisfeito com o processo remoto de seleção, achei fácil, e executei sem qualquer acompanhamento”**

**Rehab Ben Sbyh**  
Colaborador Atento

**“Achei uma experiência muito boa, foi muito fácil e muito confortável fazer todos os testes da minha casa”**

**Firdaousse Maimoun**  
Colaborador Atento

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

Nossa reação rápida e adaptação bem-sucedida à pandemia nos rendeu esse reconhecimento em 2021.

# Forbes

**A Atento foi certificada, pela terceira vez consecutiva, como uma das melhores empresas para se trabalhar na Espanha,**

de acordo com o ranking elaborado pela revista de negócios **Forbes**. Essa premiação inclui as 50 melhores empresas, entre as quais a Atento se destaca no setor de Serviços e Empresas.



A **Forbes** realizou um estudo rigoroso que analisou mais de 1.500 empresas espanholas, com mais de 500 funcionários, em todos os setores. As empresas participaram de um processo exigente para classificar os aspectos mais marcantes de sua filosofia empresarial. para os colaboradores.



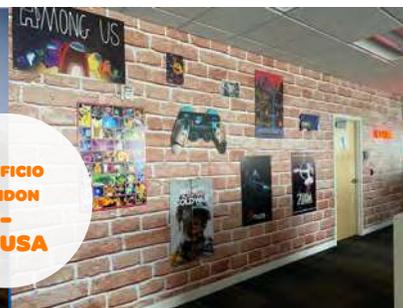
**"A força e a marca registrada da Atento é o trabalho em equipe e o envolvimento de todos. Esse reconhecimento apenas destaca o comprometimento de nossos colaboradores em seu desempenho diário e demonstra a confiança que a Atento deposita em cada um deles para garantir os objetivos da organização, sem negligenciar a satisfação profissional de todos"**

José María Pérez-Melber  
Diretor Regional EMEA

Para mantermos a unidade e o comprometimento de todos os colaboradores e dar continuidade aos negócios de muitas empresas, **Atento@Home** foi lançada. Atento@Home é uma solução segura e nativa em nuvem que expande nosso valor agregado para diversos cenários de negócios, quando flexibilidade geográfica, ramp-up rápido, acesso a talentos especializados, horas adicionais de suporte e/ou planos de continuidade de negócios são necessários em caso de pandemias, desastres naturais ou mudanças na legislação. Trata-se de uma iniciativa em que, no prazo de 45 dias após o estado de emergência, mais de 72 mil profissionais em todo o mundo, representando mais de 50% das operações, migraram para o modelo de teletrabalho para garantir a saúde e a segurança de todos.

Desde o recrutamento, seleção e treinamento dos colaboradores, incluindo o monitoramento diário de performance, tornaram-se tarefas realizadas remotamente, o que foi um grande desafio de implementação em tempo recorde.





**EDÍFICIO  
LINDON  
-  
UT USA**

**EDÍFICIO  
ELEMENTO  
-  
COLÔMBIA**

**UM ÓTIMO  
LUGAR  
PARA SE  
TRABALHAR**



**EDÍFICIO  
MIRANAR  
-  
FL USA**

## PRÊMIOS SOCIAIS & CERTIFICAÇÕES

As iniciativas que desenvolvemos na Atento para melhorar as condições de trabalho de nossos colaboradores nos renderam diversos reconhecimentos e prêmios que nos endossam como um ótimo lugar para se trabalhar:



**Melhores empresas para se trabalhar, Forbes**



**Ranking Top Companies**



**Ranking Top Companies Top Workplaces**



**CCN Fenix Award**  
(Melhor gestão de teletrabalho)



**Pamoic Award**  
(Melhores Organizações de Interação com o Cliente)



**Apexo Melhor projeto de Recursos Humanos**



**Apexo Melhor projeto de CSR**



**Prêmio Melhor Ambiente de Teletrabalho**



**Melhor Iniciativa CX**  
em "Transformação Digital em RH"



**Pamoic Awards**  
Melhor Empresa de Terceirização (Melhor Gestão de Capital Humano)



**Sistemas de Gestão**  
em Saúde e Segurança do Trabalho (ISO 45001)



## 2.1.3. Apoiando nossos colaboradores

Com a convicção de que **"nosso povo é nosso futuro"**, Atento promove uma ampla gama de programas, locais e globais, inspirados nos cinco **valores** que compõem sua cultura: **Integridade, Orientação ao Cliente, One Team, Accountability e Agilidade.**

Sob este prisma, a empresa identifica talentos, cria planos de desenvolvimento programas de incentivo que, juntamente com iniciativas motivacionais, alinham o desenvolvimento profissional dos funcionários aos objetivos do negócio.

Para dar vida a esses programas e fornecer o apoio necessário, mantemos parcerias estreitas com várias instituições de treinamento e desenvolvimento pessoal em diferentes países. Graças aos grandes avanços em digitalização e conectividade pudemos oferecer a nossos funcionários uma ampla gama de ações por meio de formatos on-line.

Dentre as iniciativas e programas realizados para promover talentos, destacam-se as seguintes:



### A Atento motiva seus talentos

por meio de um programa de um **programa de qualificação** dedicado aos funcionários que estão em contato direto com os consumidores e conhecem, melhor do que ninguém, os processos e necessidades das operações. O desenvolvimento do projeto começou em 2019, com o treinamento de 50 especialistas no Centro de Eficiência e Transformação (CET) da companhia, em Sevilha. Em 2020, novos cursos da programação front end e back end foram ativados e, em 2021, novos treinamentos em certificações de gestão Salesforce, a plataforma CRM número 1 do mundo, foi adicionada ao programa.



### O treinamento de nossos profissionais

é essencial para termos uma equipe resiliente, que possa se adaptar às novas tendências e necessidades de forma ágil. Neste sentido, destaca-se o **Programa de Transformação Cultural e Inovação** que oferecemos a nossos funcionários em colaboração com o ICEMD (Instituto de Economia Digital) para ajudá-los a compreender o ambiente digital atual.



**“Além das habilidades técnicas, as habilidades pessoais são igualmente importantes na Atento. Tais como habilidades de liderança, comunicação eficaz e vontade de aprender. Os perfis que mais se destacam continuam a se desenvolver e crescer dentro da empresa”**

**Kiomara Hidalgo**  
Chief People Officer



A Atento realizou

**7075**

promoções





## Semillero de Talentos

Ajudar colaboradores jovens a crescer e desenvolver habilidades tem sido parte fundamental da nossa cultura. O modelo de desenvolvimento para este público possui jornada flexível para quem trabalha e estuda, permitindo turnos mais curtos, a partir de 6 horas, e faltas para cumprir seus compromissos escolares. Uma vez dentro da empresa, a Atento possui planos de desenvolvimento de carreira, buscando promover habilidades como atendimento ao cliente, vendas ou análise de dados, dependendo da operação em que se encontram. Além disso, possuímos o programa Semillero de Talentos, contendo uma série de cursos, cada um com duração de 3 meses, focados nas necessidades específicas de cada colaborador, identificadas a partir de testes psicométricos e avaliações de desempenho, onde detectamos as aptidões de cada pessoa e desenhamos um plano de desenvolvimento baseado em seus resultados individuais.



**"Temos uma cultura onde estamos muito focados na formação de jovens talentos, dando-lhes a oportunidade de aprender para que um dia eles preencham cargos de liderança."**

**Jeff Luttrell**

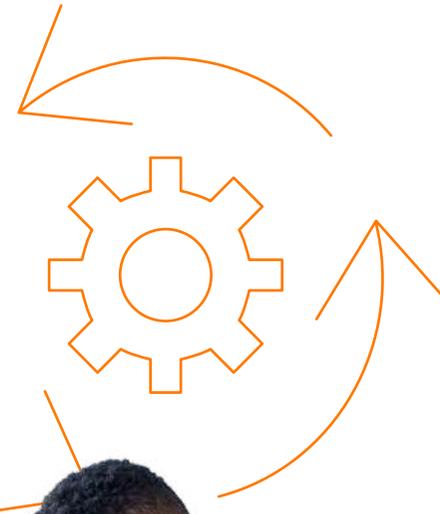
VP Global de Executive Search Talent Acquisition

ATENTO



## Metodologia de Agilidade de Aprendizagem

Da mesma forma, através da **Metodologia de Agilidade de Aprendizagem**, medimos o potencial da média e alta gestão, seu desempenho e suas habilidades interpessoais. Em seguida, um plano de desenvolvimento individual é desenhado com base em um modelo que consiste em 70% de atividades práticas, 20% de networking profissional e 10% de formação formal, complementando a ampliação das redes profissionais para geração de oportunidades de negócios.





## Atento aposta no Talento Interno!

Através do programa **Time to talk**, Identificamos o desempenho e o potencial de nossos colaboradores para impulsionar seu desenvolvimento e crescimento. No último ano tivemos mais de 7.000 promoções internas, que demonstram com sucesso a eficiência dos planos de carreira, programas de mentoria e diversos programas de treinamento que contribuem para o crescimento profissional de nossas equipes.



## Academia Digital

Em 2021 foi lançado a "**Academia Digital**", um programa de treinamento contínuo inovador que, por meio da plataforma virtual Atento Sur Community, nos permitiu abordar 10 edições do plano de desenvolvimento para o grupo de consultores, supervisores e analistas, com a participação de 1.791 colaboradores.



## Partnerships

Para que a comunidade Atento continue seu desenvolvimento profissional, contamos com **parcerias com instituições de ensino**, principalmente universidades privadas e centros de idiomas, que proporcionam benefícios aos colaboradores.



## Expertos formadores

**Treinadores especialistas** é um Programa de Treinamento Interno que busca atender às necessidades de treinamento da empresa por meio de sessões de treinamento fornecidas por colaboradores qualificados, com expertise em determinados temas alinhados à natureza do negócio e às necessidades identificadas. Com essa iniciativa, algumas necessidades de treinamento dos colaboradores da Atento são contempladas por meio de cursos oferecidos em todas as regiões



## Programa de treinamento

Na Atento, também criamos um programa de treinamento e desenvolvimento em todas as regiões para ajudar Supervisores e Coordenadores a enfrentar os desafios e incertezas em suas operações diárias.



## SintonizAtento

é uma iniciativa que consiste em um espaço para transmissão de webinars sobre diversos temas de interesse geral para as equipes.



**"A mensuração do potencial nos permite apoiar a identificação dos principais talentos e ajudá-los a desenvolver e fortalecer seus planos de carreira."**

Alexandra Vicuña  
Gerente de Treinamento & Desenvolvimento de Talentos Sr

**"Somos um bom lugar para jovens talentosos começarem suas carreiras profissionais. Isso se reflete em termos 55% da nossa força de trabalho composta por funcionários com menos de 30 anos."**



### Sales Up!:

Nos últimos 6 meses, **200 colegas** da equipe de vendas global, dos departamentos de vendas, pré-vendas e suporte, passaram por uma jornada transformadora na qual, ao longo de mais de **7.365 horas** de treinamento, tiveram a oportunidade de desaprender para aprender novas metodologias de vendas. Também foram disponibilizadas para eles mais de 40 ferramentas para facilitar a implementação da Metodologia Atento Sales Up! em seu dia-a-dia de trabalho, a-dia de trabalho.

Os números atestam o sucesso do programa. 98% dos participantes acreditam que a nova metodologia impulsionará as vendas da nossa próxima geração de serviços.



**"Treinar nossa equipe de vendas com este programa tem sido uma forma eficaz de fornecer a eles as ferramentas corretas para se tornarem mais eficientes e eficazes em seu trabalho cotidiano."**

Cathy Jooste  
Chief Commercial Officer  
& Diretora Regional USNS

## Sales Up! Em números



**+200**

**Participantes**

**80% Participantes certificados:**

Front: 90%  
Back e Pré-vendas: 71%



**98%**

**Satisfação global**

Taxa de resposta: 65%



**97%**

**Ferramentas**

são úteis para desenvolver novas oportunidades de negócio



**214**

**Sessões virtuais**

Front: 97 sessões  
Back e Pré-vendas: 99 sessões  
NGS: 18 sessões



**+7.365**

**Horas de treinamento**

2.871 atividades finalizadas  
396 sessões de mentoria  
920 sessões com a gerência  
920 Manager's sessions



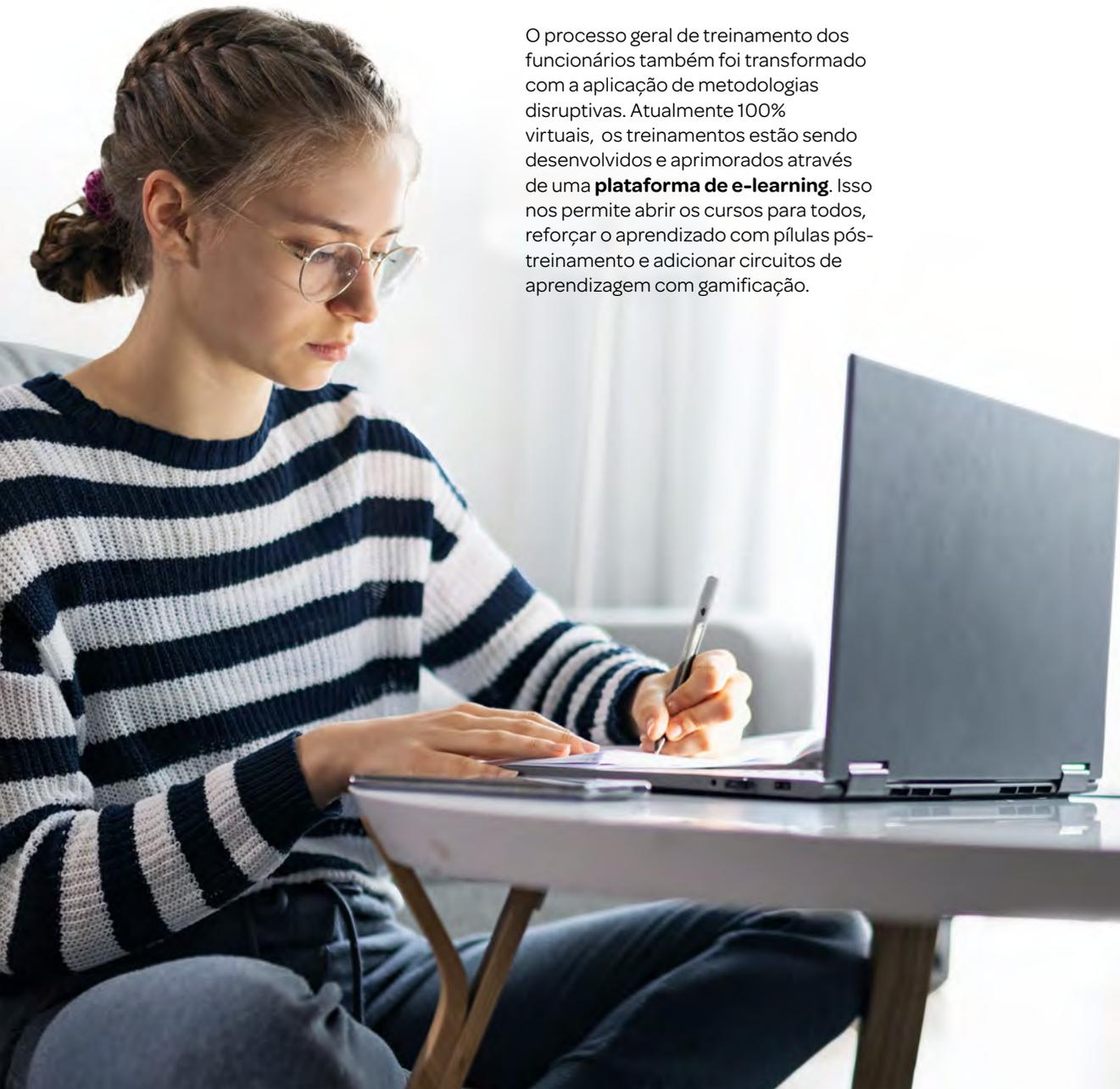
**+40**

**Novas ferramentas**

A partir da metodologia SalesUp!

**#AtentoVendasdeAltaPerformance**





O processo geral de treinamento dos funcionários também foi transformado com a aplicação de metodologias disruptivas. Atualmente 100% virtuais, os treinamentos estão sendo desenvolvidos e aprimorados através de uma **plataforma de e-learning**. Isso nos permite abrir os cursos para todos, reforçar o aprendizado com pílulas pós-treinamento e adicionar circuitos de aprendizagem com gamificação.

**HORAS ACUMULADAS DE TREINAMENTO MINISTRADAS PELA ATENTO**



**75.887**

**COLABORADORES <30**



Além dos programas e ações que temos em vigor, desenvolvemos diversas iniciativas para valorizar o talento de nossos colaboradores. Entre eles, vale destacar o **Atento Awards 2021**, que foi entregue durante nosso Inspiring Innovation Summit, um evento interno onde os líderes da Atento revisaram as realizações do ano, compartilharam informações sobre projetos e reiteraram a estratégia e visão da empresa. Esses são prêmios anuais que fazem parte do nosso processo de transformação, reconhecendo as pessoas e projetos que melhor nos representam e dos quais estamos mais orgulhosos. O Comitê de Liderança esteve envolvido no evento, o que representa uma grande vantagem.



**Best Agent**

**Champions Cup**

**Atento Responsible**

**Best Practices**



Adicionalmente, no ano passado, 2021, implantamos o **Applause**, um programa global para reconhecer qualquer membro da nossa equipe e, assim, contribuir para o fortalecimento da cultura de reconhecimento. Os reconhecimentos são feitos através de nossa rede social interna, a Atento Cloud, e podem ser públicos ou privados, com base em 15 critérios definidos.



Graças a esses projetos e programas, destacando e reconhecendo o valor de nossos colaboradores, também fomos valorizados externamente.



### Partnerships ITM National CX 2021

Ganhamos 3 prêmios no ITM National CX 2021 Award no México. Um deles foi com o case **"Transformando pessoas que inspiram"**, no qual ganhamos a medalha de prata na categoria Melhor Estratégia de Gestão de Talentos.



### Partnerships ITM National CX 2021

Nesse prêmio ganhamos como empresa nas categorias de **Melhor Iniciativa de Contingência CX, Melhor Estratégia de Gestão de Talentos e Melhor Estratégia Multicanal/Omnicanal**. Os ganhadores foram eleitos por um júri de 80 especialistas do setor, que avaliaram mais de 160 cases registrados este ano.





ATENTO

**CLIENTES**  
**2.2**

2.2.1. Suporte à jornada do cliente  
2.2.2. Prosperando através da inovação

## 2.2.1. Suporte à jornada do cliente



Combinamos Data Science, Marketing Digital e Inteligência de Mercado com nossa experiência para converter vendas, enquanto reduzimos custos.

### VENDAS

### CUSTOMER CARE

Canais digitais e tradicionais integrados, oferecendo as melhores experiências de relacionamento com o consumidor, com foco na resolução e agilidade.



Soluções de cobrança que unificam e cobrem todas as etapas e todos os canais, reunindo vários recursos em uma única plataforma. Isso garante um processo simplificado, adicionando agilidade e taxas de ativação e conversão aprimoradas.

### COBRANÇA

### BACK OFFICE

Automação e integração de processos de negócios, captura, análise e controle de documentos, emissão e execução de contratos, suporte de vendas e atendimento ao ciclo de vida do cliente, adicionando agilidade e precisão a todo o processo.



"A chave para o sucesso comercial neste mercado em constante mudança está em conhecer e ouvir seus clientes, oferecendo-lhes uma experiência personalizada, acolhedora e eficiente para ter um impacto favorável na percepção que os consumidores têm de sua marca, produto ou serviço"

Rubén Rivera  
Diretor Comercial  
da Atento México

A indústria está testemunhando a evolução de um consumidor cada vez mais digital, mais informado, exigente e com maior capacidade de influenciar outros usuários. Como exemplo, 70% dos clientes na América Latina têm maiores expectativas em relação ao atendimento ao cliente vs. o ano anterior, **segundo estudo da Zendesk.**

Atualmente, ter uma boa estratégia de Experiência do Cliente (CX) é um diferencial fundamental para o futuro de uma empresa.

Na Atento, focamos em fornecer soluções que rastreiem e melhorem toda a jornada do cliente.



Estamos comprometidos com a transformação digital há vários anos. É por isso que, através da nossa próxima geração de serviços, fomos capazes de aproveitar nossos conhecimentos e aconselhar nossos clientes a ajudá-los nesta jornada desafiadora. Nossa visão é aproveitar a inovação e a tecnologia para oferecer experiências de marca gratificantes e conexões emocionais com os clientes, através de nossa próxima geração de capacidades.

Nossa experiência nos permite oferecer uma consultoria de CX sup, diversas ferramentas e soluções para entender melhor o usuário final, projetar uma jornada que resulte em experiências satisfatórias, ao mesmo tempo que proporciona maior eficiência operacional, tanto em termos de forma e custo.



**"Nossos modelos globais de entrega continuam a evoluir em um mercado digital em constante expansão. Atento@home e nosso VirtualHub permitiram que as empresas transformassem suas tecnologias e processos e atraíssem o talento certo. Nossos modelos de FlexibleCX demonstraram a agilidade necessária para atender às necessidades das empresas emergentes, em constante mudança. Os hubs multilíngues criaram soluções escaláveis para empresas em diferentes países, culturas e idiomas."**

Josh Ashby  
Chief Delivery Officer



## PRÓXIMA GERAÇÃO DE SERVIÇOS

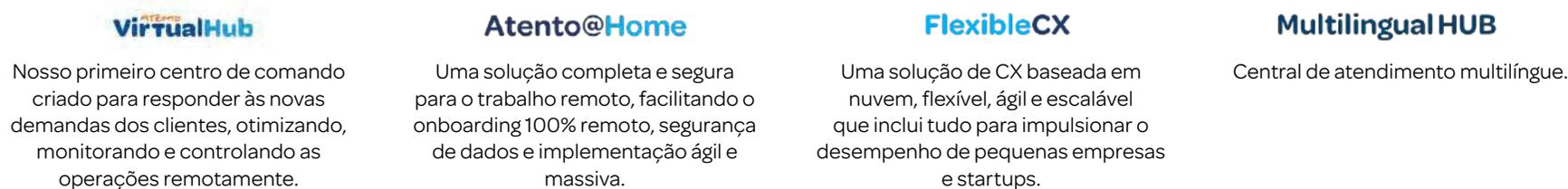


## CAPACIDADES DE PRÓXIMA GERAÇÃO



## FÁBRICA DE INOVAÇÃO E NOVOS PRODUTOS

### MODELO DE ENTREGA



# Atento@Home



O engajamento com supervisores e operadores no novo modelo se correlaciona diretamente com maior **satisfação e produtividade** do cliente.



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



Não comercializamos Atento@Home como uma tecnologia independente. É uma solução end-to-end que expande nossos serviços CX para trabalho remoto: garante **operações confiáveis** e melhora a **satisfação do cliente**.



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



Em um ambiente virtual, ter processos operacionais robustos é ainda mais crítico do que em um ambiente local, e esses processos devem ser **perfeitamente orquestrados com os in loco**, particularmente em modelos híbridos home + on-site.



Quando necessário, **adaptamos soluções que atendam aos requisitos avançados de segurança de dados** de vários setores.



Atento@Home permite uma ampla gama de novas **oportunidades** em desenvolvimento ou ainda a serem exploradas nos próximos meses.



Garantimos valor e excelência tangíveis aos nossos clientes, desenvolvendo nossa própria tecnologia e aproveitando todos os nossos ativos internos, além de obtermos apoio de líderes de mercado e desenvolvermos parcerias estratégicas para concluir nossa entrega.



"Nossa próxima geração de capacidades aceleram nosso trabalho de transformar a experiência do cliente e gerar valor adicional para os negócios. Nossa oferta está em constante evolução, trazendo o melhor de nossos profissionais, tecnologias, parceiros e programas de inovação para nossos clientes, todos os dias e em todos os lugares."

Eduardo Aguirre  
Global Chief Information Officer

## PRÊMIOS E CERTIFICAÇÕES TECNOLÓGICAS

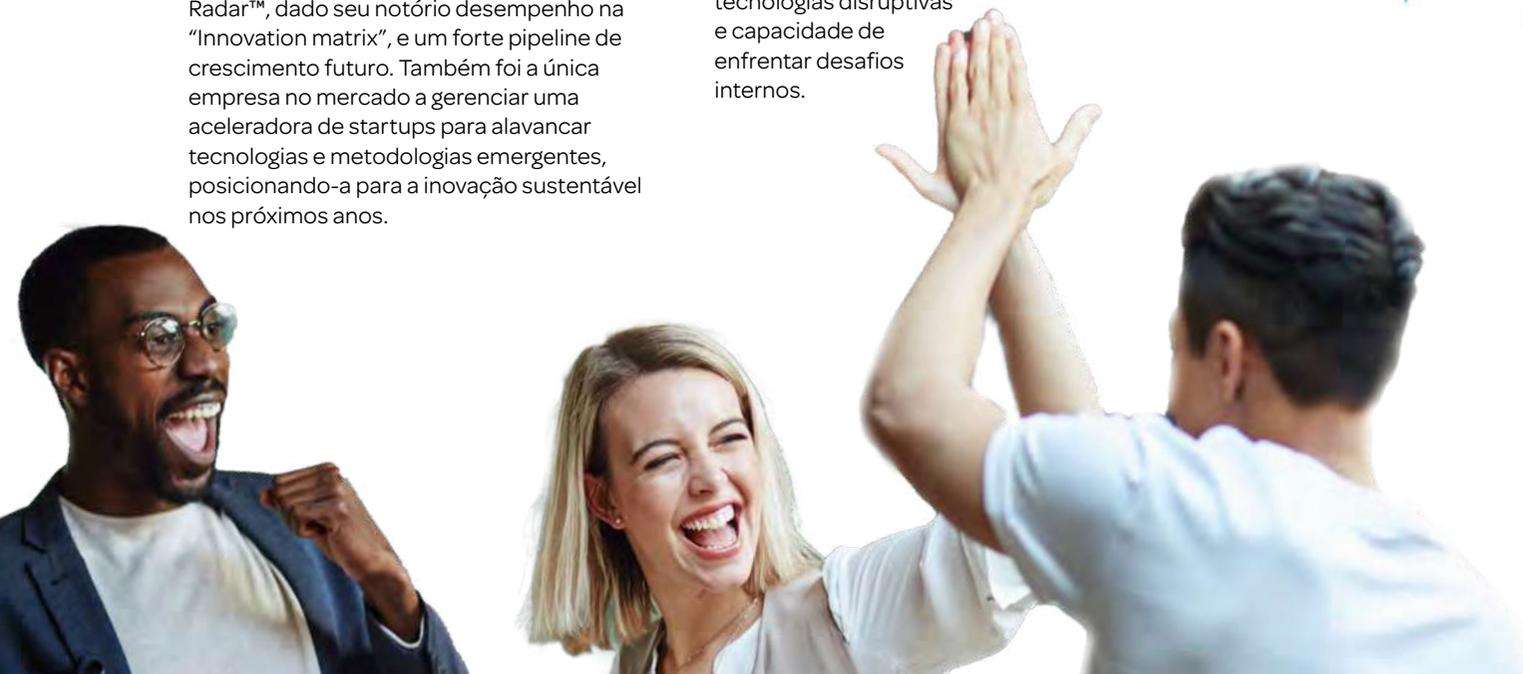


### Inovação Líder

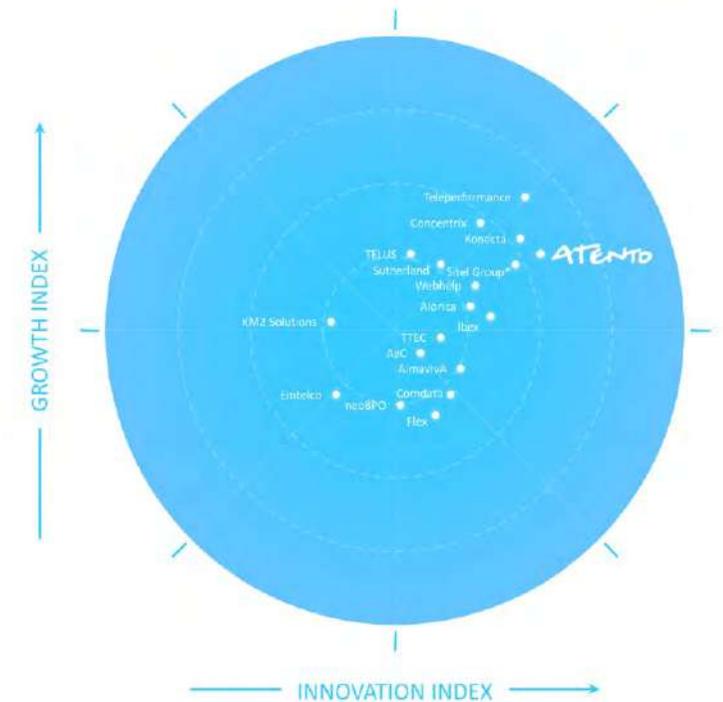
Atento foi reconhecida pela Frost & Sullivan como **Líder de Growth e Inovação** no 2021 Frost Radar™ e lidera a “Innovation matrix for CX Outsourcing” na América Latina. O Frost Radar™ mede as empresas do setor de CX com base em seu desempenho em termos de inovação e crescimento. A Atento foi destaque como uma das principais empresas neste Frost Radar™, dado seu notório desempenho na “Innovation matrix”, e um forte pipeline de crescimento futuro. Também foi a única empresa no mercado a gerenciar uma aceleradora de startups para alavancar tecnologias e metodologias emergentes, posicionando-a para a inovação sustentável nos próximos anos.

### Product Leadership Award' para 'Excellence'

A Atento recebeu o prêmio **'Product Leadership Award' para 'Excellence in Best Practices for Customer Experience Outsourcing Services'** na América Latina. Nas avaliações, os analistas também identificaram três critérios estratégicos para os provedores que competem na América Latina: modelos de negócios inovadores, tecnologias disruptivas e capacidade de enfrentar desafios internos.



FROST RADAR™ : Customer Experience Outsourcing Services Market in Latin America 2021



**"Estamos impressionados com a vocação da Atento para a inovação, que se reflete nos processos de melhoria contínua avançados por seus centros de excelência dentro da América Latina"**

Sebastian Menutti  
Frost & Sullivan

## PRÊMIOS E CERTIFICAÇÕES TECNOLÓGICAS

**A Atento esteve posicionada como Líder 2022 Gartner® Magic Quadrant™** para BPO de Atendimento ao Cliente por dois anos consecutivos.

O relatório do Quadrante Mágico da Gartner avalia a terceirização de processos de atendimento ao cliente. Neste momento crucial, o relatório ajuda os líderes do CSC a "identificar potenciais fornecedores para apoiar suas necessidades de canais digitais e de assistência ao vivo". O relatório avaliou 17 fornecedores, levando em conta o cumprimento de sua visão e capacidade de execução.



### Uma das dez melhores provedoras de Digital Contact Center do mundo

A Atento também foi nomeada **uma das dez melhores provedoras de Digital Contact Center do mundo** pela empresa de analistas independentes **HFS Research**. As classificações de relatórios e fornecedores são baseadas em um extenso trabalho de analistas avaliando um conjunto de recursos de atendimento ao cliente específicos do setor, incluindo execução, inovação, alinhamento do OneOffice e Voz do Cliente. A Atento recebeu as maiores classificações nas categorias escala e entrega, Voz do Cliente e Capacidade de Inovação.



### Líder em Digital Operations

A Atento foi nomeada **líder em três categorias pela ISG Research em seu 2021 ISG Provider Lens Quadrant Report in EEUU**. A Atento foi escolhida como líder para os segmentos de Operações Digitais, Serviços de Trabalho Remoto e Serviços sociais de Experiência do Cliente, e se destacou como um player desafiador no quadrante de Inteligência Artificial e Analytics.



### Atento bets on internal Talent!

Além disso, a Atento obteve três Certificações ISO para: Gestão da Qualidade (ISO 9001) (Argentina, Peru, Chile, Colômbia e Brasil)  
Centros de Contato com o Cliente (ISO18295) (EMEA)

GARTNER e MAGIC QUADRANT são marcas registradas e marcas de serviço da Gartner, Inc. e/ou suas afiliadas nos EUA e internacionalmente e são usadas aqui com permissão. Todos os direitos reservados. O Gartner não endossa nenhum fornecedor, produto ou serviço retratado em suas publicações de pesquisa, e não aconselha os usuários de tecnologia a selecionar apenas aqueles fornecedores com as classificações mais altas ou outra designação. As publicações de pesquisa do Gartner consistem nas opiniões da organização de pesquisa do Gartner e não devem ser interpretadas como declarações de fato. O Gartner se isenta de todas as garantias, expressas ou implícitas, em relação a esta pesquisa, incluindo quaisquer garantias de comercialização ou adequação para um propósito específico. O conteúdo do Gartner descrito aqui, (o "Gartner Content") representa opinião de pesquisa ou pontos de vista publicados, como parte de um serviço de assinatura sindicalizado, pela Gartner, Inc. ("Gartner"), e não são representações de fato. O conteúdo do Gartner Content fala a partir de sua data de publicação original (e não a partir da data deste relatório) e as opiniões expressas no conteúdo do Gartner estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

## 2.2.2. Prosperando através da inovação

A Atento obteve a certificação **ISO 56002** para gestão de inovação pelo segundo ano consecutivo. Foi a primeira empresa do setor de BPO a obter essa certificação e a única empresa no mercado que gerencia uma aceleradora de startups para alavancar tecnologias e metodologias emergentes.

**A tecnologia** é um pilar para a inovação e um componente crucial da experiência do cliente. Permite agilizar as operações, aumentar a produtividade e até mesmo prever cenários de crise, possibilitando oportunidades de melhoria contínua. Na Atento estamos constantemente procurando novas formas de melhorias centradas nas pessoas. A seguir, alguns exemplos de como a tecnologia melhora o CX:

**Como uma empresa especializada na geração de valor para a experiência do cliente em diversos setores, nosso principal objetivo é continuar fornecendo soluções tecnológicas que levem os clientes para a próxima geração de CX, combinando o poder das novas tecnologias com o toque humano para acelerar o crescimento e continuar liderando o setor em sua jornada rumo à transformação digital.**

**A Inteligência Artificial (IA)** é uma das tecnologias mais revolucionárias que temos no setor. Existem várias soluções baseadas em IA que podemos implementar, como **chatbots**, que são programas capazes de entender a linguagem escrita e executar ações predeterminadas dependendo do que o cliente solicita. Os chatbots são capazes de lidar com solicitações completas sem intervenção humana, reduzindo o tempo de resposta.

Em 2021, a Atento registrou um crescimento anual de 30% na implementação de soluções de **IVR (Resposta interativa por voz)**, uma plataforma para chamadas telefônicas que permite aos usuários interagir com o sistema de atendimento ao cliente por meio de menus pré-estabelecidos. 100% dos clientes atuais da empresa possuem algum tipo de solução IVR em suas operações, seja para atendimento ao cliente ou para pesquisas de satisfação.



**Na Atento, estamos em constante evolução, adaptando nossos serviços às demandas de nossos clientes e seus consumidores, a fim de atender às novas características do imediatismo, personalização, autoatendimento e excelência que são solicitadas, e para as quais a tecnologia está desempenhando um papel muito importante.**



## A Atento lançou recentemente o ARI "Atento Virtual Human Expert" no México,

um agente de voz digital que usa Inteligência Artificial para automatizar interações com os usuários de uma marca, direcionando a conversa para perguntas e respostas através de linguagem natural que se adapte às necessidades do cliente.

Da mesma forma, a **automação** tem crescido constantemente, com estimativas de crescimento de **19,5% em 2021**, segundo o Gartner. Isso se deve aos excelentes resultados que proporciona em processos de captura e validação de dados de back office. Temos soluções para converter grandes documentos físicos em arquivos eletrônicos, ler códigos de barras, reconhecimento facial e até identificar caligrafia. Como resultado, podemos otimizar os tempos operacionais e de resposta, ao mesmo tempo em que aumentamos a segurança contra fraudes.

A Atento vem trabalhando em soluções integrais de Back Office e automação de processos por meio da **automação robótica de processos (RPA)**, utilizando tecnologia de nova geração, com o objetivo de agilizar as interações e o atendimento ao cliente no uso de aplicativos de computador, particularmente em tarefas repetitivas e cotidianas.

Na Atento, os processos de RPA vão muito além da simples gestão de software. Eles promovem a automação do processo de ponta a ponta com assertividade, otimização e confiabilidade, priorizando a estratégia comercial dos clientes, **a satisfação do consumidor final e uma melhor experiência** sem erros, isso complementado com consultores e uma equipe de desenvolvimento e suporte altamente qualificada em habilidades técnicas, visão de processos e Experiência do Cliente (CX).

## Em 2021, a Atento apresentou na Espanha o Xtrabot,

sua solução omnicanal para automatizar interações e melhorar a Experiência do Cliente. Xtrabot é uma plataforma omnicanal que permite que as conversas fluam entre canais sem que o cliente perceba, introduzindo bots (voz e texto) em atendimento de primeiro nível para a resolução de consultas frequentes e/ou simples.



**"Às vezes achamos que automatizar é robotizar. No entanto, quando os processos são automatizados, o objetivo é facilitar a gestão[...] A tecnologia deve estar a serviço do processo, sem esquecer o toque humano, do relacionamento com o cliente final".**

**Miguel José López**  
Diretor Comercial da América do Sul

Para promover e patrocinar a inovação, a Atento possui dois programas complementares que incentivam o desenvolvimento de novas ideias para melhorar a experiência do cliente:



A Atento Next, é a aceleradora de startups da Atento, e no ano passado trabalhamos com quatro startups, das 257 inicialmente inscritas para participar do nosso programa de aceleração.



As startups selecionadas tiveram a oportunidade de cocriar projetos relacionados aos desafios mapeados pela Atento, como novas tecnologias e modelos de negócios. Para isso, foram estabelecidas rotinas periódicas e sprints de entregas. Com o objetivo de trazer mais inovação para a empresa, as startups escolhidas e temas abordados em suas propostas foram:

Ciência de Dados

Ativação de marca em redes

Soluções de Inteligência Artificial e Big Data

Inovação na automação de serviços de escritório

**"(...) O processo seletivo nos surpreendeu pelo formato, agilidade e transparência. Estamos entusiasmados com as novas oportunidades de negócios que surgirão."**

Patricia Tavares  
CEO da NeuralMind



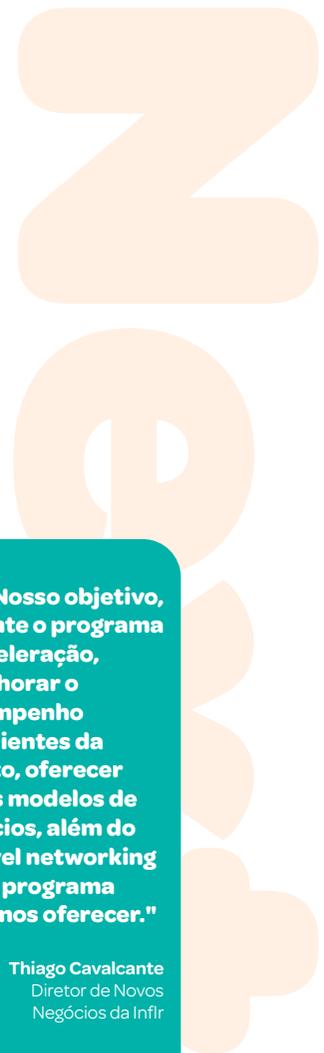
**"Entender as necessidades e demandas de nossos clientes e público é fundamental, pois eles são o condutor do nosso negócio. Graças a essas iniciativas conseguimos expandir nossos horizontes e explorar novas possibilidades sobre os modelos de negócios. O objetivo era melhorar a experiência do cliente, oferecendo uma oportunidade para novas startups se desenvolverem."**

Bruno Pavani  
Superintendente Projetos Inovação

**"(...) Nosso objetivo, durante o programa de aceleração, é melhorar o desempenho dos clientes da Atento, oferecer novos modelos de negócios, além do incrível networking que o programa pode nos oferecer."**

Thiago Cavalcante  
Diretor de Novos Negócios da Inflr

ATENTO



# ATENTO IDEIAS

A Atento Ideias é uma plataforma de fomento à colaboração interna e à cocriação, gerenciando todas as etapas, desde a ideação até a implementação. Funciona como um único canal para receber ideias de todos os colaboradores, centralizando a gestão desde a ideação até a medição dos resultados.

Cria um fluxo de aprovação, com entregas definidas que possibilita as ideias seguirem para a etapa de aprovação. Este programa proporciona o reconhecimento dos colaboradores, com ranking e premiação e fomenta a colaboração e a cocriação de ideias.

LANÇAMENTO  
DO DESAFIO

CAPTAÇÃO  
DE IDEIAS

APROVAÇÃO  
DE IDEIAS

IMPLANTAÇÃO  
DE IDEIAS

GANHO

## ALIANÇAS SATISFATORIAS PARA NOSSOS CLIENTES

Para atender às demandas de um mercado cada vez mais globalizado e melhorar a experiência do cliente, a **Atento e o ManpowerGroup** estão colaborando para fornecer **serviços multilíngues de atendimento ao cliente** e **tecnologia de automação de processos (RPA)**, reforçando a oferta da Atento de soluções de aproximação, proporcionando grandes benefícios aos seus clientes, como proximidade geográfica e cultural, flexibilidade e eficiência de custos.



**"A colaboração entre o ManpowerGroup e a Atento ajuda as organizações a serem bem sucedidas em sua transformação digital."**

**Raúl Grijalba**  
Presidente do ManpowerGroup  
para Espanha, Portugal, Grécia e Israel

## HISTÓRIA DE SUCESSO

**Úbico Corporate Mobility**, parte do Grupo World2Meet, divisão de viagens do **Grupo Iberostar**, tem confiado na Atento e na experiência de nossa equipe de gestão de relacionamento com o cliente por meio de canais remotos, para projetar a jornada do cliente e gerar uma experiência de marca verdadeiramente diferenciada. A partir de uma análise detalhada dos processos de atendimento ao cliente da Úbico, foram identificadas diversas oportunidades para melhorar o atendimento ao cliente.



**"A Atento nos deu velocidade, flexibilidade e também conhecimento, nos acompanhando nesse caminho de conceituação da agência."**

**Alejandro de la Mata**  
Service & Solutions Director  
ÚBICO CORPORATE MOBILITY

A woman in a grey blazer is pointing at a whiteboard filled with business diagrams and notes. In the background, a group of four people (three women and one man) are standing and looking towards the whiteboard. The setting is a modern office with large windows and industrial-style lighting.

ATENTO

**FORNECEDORES**  
**2.3**

## 2.3 Fornecedores

Nossos fornecedores desempenham um papel muito importante dentro da Atento. Eles cobrem todo o ciclo de vida do relacionamento com consumidores. É por isso que valorizamos muito as relações que temos com eles.

Trabalhamos lado a lado para garantir a adaptação contínua dos sistemas e serviços que oferecemos com novas tecnologias. Dessa forma, somos capazes de fornecer um serviço cada vez mais eficiente e rentável para nossos clientes.

Nosso relacionamento e gestão de fornecedores é alcançado graças aos nossos procedimentos de compra, por meio dos quais buscamos agregar valor ao negócio, antecipar demandas, identificar **eficiência, escalabilidade e sinergias**.

Nossa Política de Compras compila um conjunto de **requisitos éticos e econômicos** que os fornecedores com quem trabalhamos devem cumprir. Nossos provedores devem estar alinhados com nossos princípios e protocolos de ação.

Durante o ano de 2021, dentro desta política foram criados cinco novos procedimentos para cobrir cada processo macro de compras:

- Procedimento Operacional para Requisição de Compras
- Procedimento Operacional para 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 para Gestão de Fornecedores**, garantimos que os fornecedores eles cumpram uma série de requisitos, incluindo termos de Responsabilidade Social.

É por isso que nosso **Modelo de Obrigações Contratuais** estabelece diversas responsabilidades dos fornecedores, incluindo o cumprimento de todas as leis trabalhistas aplicáveis, aplicação execução de normas éticas que garantam os direitos humanos e dos trabalhadores, bem como o respeito ao meio ambiente.

Além disso, temos **assessores externos para realizar Due Diligence** para aqueles fornecedores com maiores riscos, entre os quais algumas das questões a serem revistas estão: corrupção e suborno, exposição política por acionistas/parceiros, terrorismo e tráfico de drogas, e trabalho infantil e escravo.

Atendendo à automação do nosso processo de aquisição, para garantir maior integridade e transparência, durante 2021 iniciamos a integração dos sistemas SAP e ARIBA. Os fornecedores foram integrados ao fluxo de informações da Rede ARIBA.

### 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 diverse group of young people, including a man with curly hair, a man in a red shirt, a woman with a large afro, a woman with glasses, a man in a striped shirt, and a woman in a red polka-dot shirt, are gathered around and smiling while looking at their smartphones. The background is a bright, modern building with a glass facade.

ATENÇÃO

## COMUNIDADE 2.4

### 2.4.1. Interação e contribuição com comunidades

## 2.4.1. Interação e contribuição com comunidades

Na Atento, estamos conscientes do grande valor que nosso apoio traz para o progresso da sociedade nas comunidades em que atuamos. Não estamos apenas criando diretamente o emprego local, mas também trabalhamos para desenvolver iniciativas de ação social para facilitar a melhoria da qualidade de vida de populações com menor privilégio econômico-social.

Incentivamos o desenvolvimento de iniciativas adaptadas às características e demandas de cada comunidade. Por essa razão, desenvolvemos programas globais para toda a empresa, bem como locais, para alcançar maior impacto dentro de comunidades específicas.



### HISTÓRIA DE SUCESSO. PROJETO DE ACESSIBILIDADE DO SITE DA ATENTO

A partir de agora, devido ao projeto global da Nossa Atento, nosso site corporativo é **100% acessível para pessoas com deficiência**.

O Projeto Acessibilidade começou como uma exigência legal das autoridades brasileiras para tornar o site acessível a pessoas com deficiência.

Em menos de um mês conseguimos tornar o site acessível para todos, melhoramos nossa pontuação de acessibilidade em 13p.p.

As principais configurações que aplicamos foram:

**Legendas de vídeos em português**

**Simplificação de texto no site**

**Acessibilidade por Libras (Linguagem Brasileira de Sinais)**

**Descrição das imagens**





## BRASIL

**Atento por Elas.**

Este programa se dedica a apoiar o empoderamento feminino, por meio de ações que estimulem a autoestima e ambição das meninas, colocando-as em contato com mulheres que estão em posições de liderança na Atento, para servir de modelo para suas aspirações de vida e de carreira. Quatro edições foram realizadas com 47 meninas



"O evento foi inspirador, muito gratificante. Ouvir sobre o início de uma carreira profissional é sempre muito motivador e eu me identifiquei muito. Eu realmente gostei e participaria com mais frequência."

Evelin Souza Duarte  
Jovem Aprendiz

**O Atentos ao Futuro,**

que existe desde 2011, com mais de 50 turmas e já certificou aproximadamente 800 pessoas em condições socialmente vulneráveis, foi adaptado ao modo virtual, e este ano fechou uma parceria com a ONG Gerando Falcões, possibilitando diversas novas turmas ao longo do ano.

"Eu amei o treinamento! Até então, a Atento era uma empresa que eu não conhecia, e saber disso, ouvir os próprios colaboradores nas apresentações foi ótimo. Pude ver na prática a diversidade e o trabalho prestado pela empresa"

Jovem participante

**Natal sem fome.**

Executivos do Grupo Atento doaram 40 cestas básicas. As cestas foram doadas para a Instituição C – Criança, Cuidado, Cidadão, ONG que atua com famílias de crianças e adolescentes com deficiência e/ou com doenças crônicas, em São Paulo.

"Todos os anos, nossos executivos se mobilizam para fazer algo especial durante a temporada de férias. Em 2021, escolhemos essa ONG porque ela trabalha com crianças, o futuro da nossa sociedade. Além disso, a escolha pelas cestas básicas surgiu por causa da situação de insegurança alimentar que está devastando o país nesses tempos de pandemia e desemprego",

Margarete Yanikian  
Superintendente de  
Responsabilidade  
Social Corporativa,  
Comunicação Interna e  
Ouvidoria.

**G10 favelas Paraisópolis**

Doação de 1.000 cestas básicas, com 11 produtos para o G10 Favelas, para apoiar comunidades diretamente impactadas pela pandemia de COVID-19 - liderada pela equipe de Relações Institucionais e Governamentais (RIG).

**Prefeitura Santo André Santo André Solidária**

Doação de 500 cestas, limpeza e produtos de higiene pessoal à Prefeitura de Santo André (SP) para apoiar comunidades diretamente impactadas pela pandemia de COVID-19 – liderada pela equipe de Relações Institucionais e Governamentais (RIG).

**Movimento Unidos Pela Vacina – Atento**

Doação de cinco (5) Câmaras de Preservação de Vacinas de 120L e quinze (15) Recipientes de Vacina, termômetro térmico de 12 litros para cinco cidades do Espírito Santo (Presidente Kennedy, Mantenópolis, Ponto Belo, Águia Branca e Muqui) para apoiar a campanha de vacinação institucional em municípios de baixa renda diretamente impactados pela pandemia de COVID-19

**Projeto realizado pela Prefeitura de Taboão da Serra e com apoio da Interfile/Atento**

Doação de 452 cestas com alimentos básicos e produtos de limpeza para a Prefeitura Municipal de Taboão da Serra (SP).



COLÔMBIA

## Campanha de doação de sangue

### FUNDAÇÃO CRIANÇAS COM CÂNCER (SANAR).

Apoio do Conselho Consultivo Nacional sobre Câncer Infantil – CONACAI, por meio do descarte de tampinhas de garrafa para proporcionar uma gestão socioambiental adequada (240 kg).



ESPANHA

## Fundação Adecco promoverá a empregabilidade para pessoas em vulnerabilidade social

A Atento, como referência no setor na Espanha, foi convidada a participar e ajudar através de sua experiência. Maite Rey Valiñas, da equipe de recrutamento e treinamento, liderou o workshop "Como preparar um currículo atraente", dando dicas de como obter seu currículo.

## Doação de equipamentos de TI corporativos portáteis

"Para minha ONG Associação de Cultura e Desenvolvimento Esportivo é essencial ter o apoio de empresas como a Atento que nos ajudem a tornar nossas iniciativas sociais realidade. Assim, a última contribuição da Atento, que consistia na doação de 45 notebooks, foi destinada ao projeto Sach'a, iniciativa cuja principal tarefa é a entrada em países que seguem o que está estabelecido na Agenda 2030 das Nações Unidas para o Desenvolvimento. O Projeto Sach'a tem como objetivo criar uma indústria agroflorestal sustentável nos países andinos. Em anos anteriores já contamos com o apoio da Atento para ações de educação e formação, e esperamos manter essa colaboração nos próximos anos"

Miguel Felipe Rodríguez Álvarez  
Presidente da Associação de Cultura e Desenvolvimento Esportivo



ATENTO

## HISTÓRIA DE SUCESSO

### 21 anos de colaboração com a Fundação Inocente

Todos os anos, no dia 28 de dezembro, a festa de gala da Fundação Inocente acontece na TVE (Canal Público Espanhol) com o objetivo de colaborar com diferentes causas.

Nesta edição, focada em crianças que sofrem de câncer, a Atento contou com 625 profissionais voluntários de diferentes centrais da Espanha que atenderam aos chamados dos telespectadores que queriam colaborar com a causa. Na festa deste ano, foram arrecadados 1,9 milhão de euros, 300 mil euros a mais do que no ano passado.

Com o modelo híbrido, Atento@Home, pudemos participar da festa deste ano, onde nosso serviço é fundamental para gerenciar e reconhecer o recebimento de doações.

FUNDACIÓN  
**INOCENTE**   
INOCENTE



CHILE

### Doação para a Fundação Crescendo e Fundação Empreender.

Uma doação de cartão de vale-presente equivalente a US\$ 625 é distribuída entre ambas as fundações que trabalham para garantir que pessoas com deficiência abandonadas por suas famílias tenham uma casa (Fundação Crescendo) e que os estudantes em situação de vulnerabilidade não abandonem seu processo educacional (Fundação Empreender).



ARGENTINA &amp; URUGUAI

### UNICEF A sun for the children ("Un Sol para los Chicos").

Os colaboradores voluntários da Atento continuam aderindo ao projeto, como fazem há quase 20 anos. Este programa de filantropia busca arrecadar fundos para crianças e adolescentes, e, em sua edição de 2021, atingiu US\$ 215.970.245 com 300 colaboradores voluntários.

### Doação de equipamentos fora de uso.

De acordo com nossa Política Ambiental, evitamos a poluição reduzindo o consumo e evitando gerar resíduos, doando para associações especializadas.

Na Argentina, entregamos 83 monitores com falhas irreparáveis ao "Red Reciclar" para reciclagem e reutilização.

No Uruguai, doamos 239 PCs e 63 monitores em

desuso para a FUNDAÇÃO SOPHIA, que reúne 32 centros educacionais nos níveis pré-escolar, fundamental e médio.

### Fundación Leer.

Na Atento, nos unimos para gerenciar os atendimentos telefônicos, convidando as escolas do país a se inscreverem para a Maratona Nacional de Leitura.



PERU

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

o programa de reciclagem da ANIQUEM (Associação de Apoio à Criança Queimada)

### Doação para Hogar del niño Emmanuel e Prefeitura Municipal de Carmen de la Legua.



"Obrigado a Atento por sempre pensar em nós e dar alegria às crianças."

Noel Meza  
PPresidente do Lar  
infantil Enmanue



### TapiAtento.

Coleta de tampinhas plásticas em benefício de crianças com câncer e meio ambiente. 116 kg de material foram entregues ao Banco Nacional até o final de 2021.

### Festa de Compartilhamento

Doação de sangue para vários centros através por meio de uma organização que promove a doação de sangue altruísta no México. 138 doadores participaram da coleta.

### Doar cabelo é dar sorrisos!

Coleta de cabelo para a criação de perucas oncológicas. 70 tranças de cabelo foram entregues na Fábrica de Perucas da Fundação Teleton.

### Juguetón.

Arrecadação de brinquedos para crianças carentes e atividade voluntária na organização de brinquedos. 936 brinquedos foram entregues.

### 1º dia de voluntariado para a organização de distribuição de brinquedos e montagem de pacotes.

### Cozinhando México

("Cocinamos México"). Coleta de alimentos para preparação e entrega aos grupos vulneráveis afetados pela pandemia. Mais de 600 alimentos foram entregues.



### Tent Partnership for Refugees.

A Atento se juntou à **Tent Partnership for Refugees**, comprometendo-se a explorar oportunidades de contratação e treinamento para afegãos nos EUA. A Tent Partnership for Refugees alavancou o apoio a refugiados com recursos oriundos de mais de 190 empresas em todo o mundo.

"A Atento está apoiando os refugiados em um momento muito crítico, e estamos entusiasmados em recebê-los na Tent Partnership for Refugees. Ao contratar refugiados, a Atento não só construirá uma força de trabalho mais diversificada e inclusiva, como também ganhará com colaboradores incrivelmente trabalhadores e leais. Estamos muito orgulhosos da liderança da empresa neste esforço."

Scarlet Cronin  
Diretor Executivo Interino na Tenda



A photograph of three people (two men and one woman) smiling and walking through a field of young trees. The scene is set during sunset or sunrise, with a bright sun in the upper left corner creating a lens flare. The people are dressed in warm clothing, suggesting a cool environment. The woman on the right is carrying a large blue basket filled with branches. The overall mood is positive and focused on environmental care.

ATENTO

3

**MEIO  
AMBIENTE**  
Comprometidos  
com o planeta

## 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 do meio ambiente é de vital importância, e mesmo que a Atento companhia tenha uma baixa exposição às questões de ESG, de acordo com a Sustainalytics, como não somos uma indústria intensiva em emissões, estabelecemos metas e ações para enfrentarmos essa questão relacionada ao carbono, nos levando à Neutralidade de Carbono em 2030. Estamos comprometidos em reduzir nosso impacto para garantir o futuro do planeta.

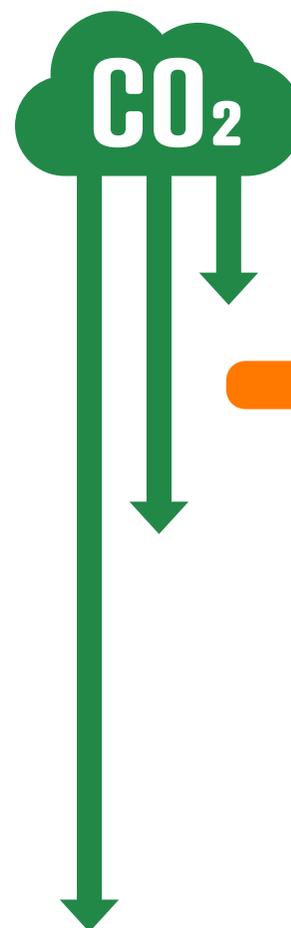
No ano passado, assumimos o compromisso de calcular nossa emissão de carbono; e nós entregamos. Estamos felizes em reportar resultados positivos para o ano de 2021, que implicam reduções quando em comparação ao cálculo de 2020\*.

Vindo de um ano incomum como 2020, em 2021 estávamos preparados para voltar aos escritórios, de forma controlada, e receber todos os colaboradores que quisessem retornar ao modelo presencial. Devido ao planejamento cuidadoso e às nossas iniciativas em 2021, conseguimos uma redução de 6,6% em nossa emissão, mesmo depois que 57% dos nossos colaboradores voltaram a trabalhar presencialmente. A Atento está comprometida em manter o modelo WAHA (Work from Home Atento), não só permitindo aos nossos colaboradores um melhor equilíbrio entre vida pessoal e trabalho, mas também para reduzir as emissões de gases poluentes nas unidades e durante os deslocamentos (Escopo 3).

Nossa redução também é atribuída à nossa migração para o digital, com o uso de soluções Cloud, que nos ajudam a alcançar essa redução na emissão de CO<sub>2</sub>, o que estaria fora de alcance ao usar formatos convencionais. Além disso, a Atento cumpre as leis e regulamentações ambientais e não recebeu nenhuma multa em relação ao assunto em 2021.

*Todos os cálculos para emissões foram feitos de acordo com as normas e recomendações do protocolo GHG.*

*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.*



**EMISSÕES**  
**-6,6%**  
**Vs 2020**

**A Classificação de Risco ESG da Atento, avaliada pela Sustainalytics, é de 13,4, o que é tido como de Baixo Risco.**

**Está incluída no Setor de Serviços Comerciais e ficou em 78º lugar entre 442 empresas**

**Índice de Risco ESG**  
**13,4**  
**Baixo Risco**



Severo 40+
Alto 30-40
Médio 20-30
Baixo 10-20
Negligente 0-10

*Classificação de Risco ESG da empresa - Sustainalytics*

## Em relação aos Escopos 1 e 2, a redução global das emissões é de 6,6% em relação a 2020.

Esse percentual representa uma economia direta de **18,9 KG de CO2 por empregado**.

Além do nosso programa em nuvem, as reduções também são atribuídas às diferentes iniciativas que implementamos para reduzir consumos internos desde 2019. O consumo de papel e água tem sido muito afetado por essas medidas e **reduziu 42% e 77%, respectivamente**, (comparação entre os consumos de 2021 e 2019).

## Também conseguimos reduzir nosso consumo de energia elétrica, com uma redução de 11% desde o ano passado.

Infelizmente, devido a razões fora do nosso controle, essa grande redução no consumo não se reflete como uma redução das emissões no Escopo 2. Isso porque a produção de energia no Brasil depende muito da energia hidrelétrica, e devido à baixa temporada de chuvas, a energia termelétrica tem sido a fonte provedora, resultando em menos energia verde aplicada. (Essa circunstância será revertida em 2022, pois o governo confirmou que o período de chuvas tem sido favorável).

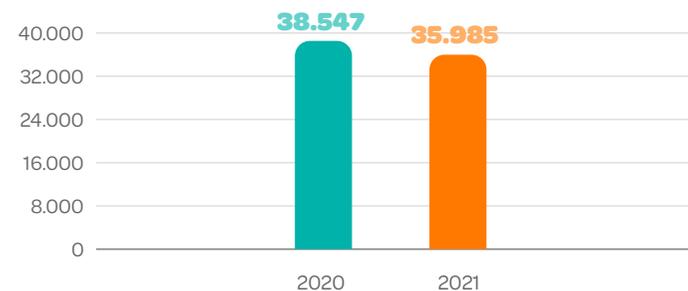
No Escopo 1, observamos uma grande redução de

# 18%

em relação a 2020.



Emissões de CO2



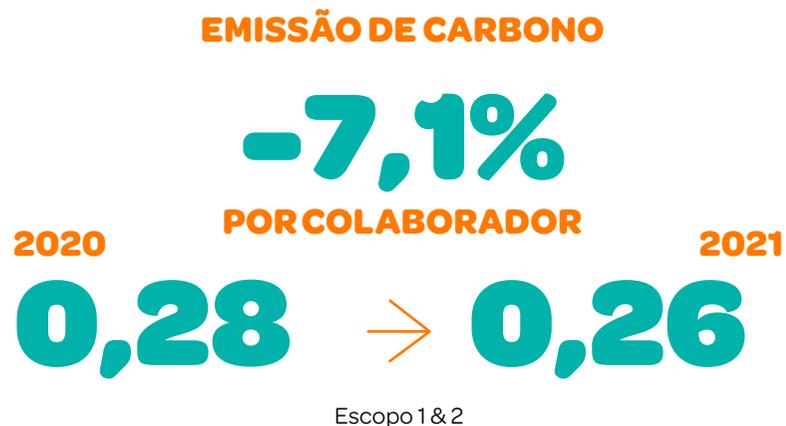
Emissões de CO2



■ 2020 ■ 2021

\*Fontes de energia termoeletrica usam combustíveis fósseis para produzir eletricidade.

Como resultado de nossas ações, a emissão de carbono por empregado também foi reduzida. Dessa forma, todos os nossos planos estão definidos para trabalhar com o intuito de diminuir este número.



A metodologia GHG foi utilizada para o cálculo da emissão de carbono.

### O escopo 1

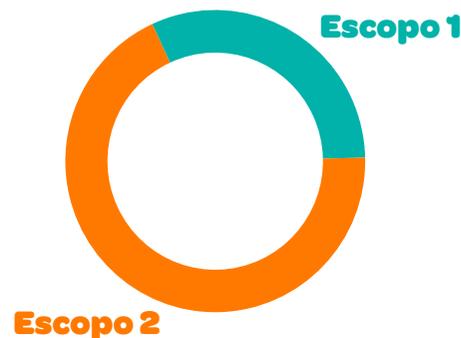
inclui todas as emissões diretas provenientes do consumo de combustíveis fósseis e gases fluoretados usados em sistemas de aquecimento e resfriamento. As emissões a partir de viagens de carro da empresa foram omitidas, pois a representação no cálculo geral é mínima.

### O escopo 2

inclui emissões indiretas derivadas da geração de eletricidade.

Devido à presença global da Atento, para calcular a emissão de carbono, consideramos os fatores de emissão de cada localidade, incluindo as regulamentações das autoridades locais e órgãos oficiais. Além disso, os fatores de emissão de eletricidade foram atualizados de 2020 a 2021, para reconhecer quaisquer mudanças que os provedores de energia elétrica tiveram.

Emissão CO2 2021



O escopo 2 representa

**64%**

das emissões da Atento



"O primeiro passo para se tornar mais sustentável é estar atento ao seu impacto. O cálculo da nossa emissão de carbono nos permitiu adequar iniciativas às nossas necessidades e enfrentar as áreas com maior espaço para melhorias e aumentar a conscientização dos colaboradores".

Andre Bresciani  
Diretor Global de Infraestrutura da Atento

Acreditamos que a transparência é a melhor política ao relatarmos nossa emissão de carbono. Abaixo está uma demonstração, sendo um indicador claro do compromisso da Atento em reduzir seu impacto no meio ambiente.

### Escopo 1\*

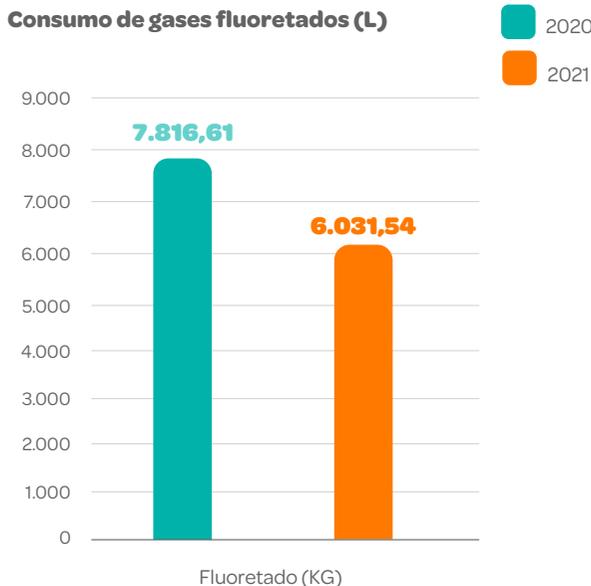
A Atento obteve uma **redução de 18%** nas emissões do Escopo 1, que é responsável por gases fluoretados e combustíveis fósseis.

A empresa está ciente de como estes gases, usados para ar-condicionado ou sistemas de resfriamento, são poluentes. É por isso que fizemos disso uma de nossas prioridades para a redução. Portanto, em 2021, o consumo de gases fluoretados foi **reduzido em torno de um grama por empregado, sendo 22,8% a menos de utilização** do que em 2020. Isso representa 2512,15 toneladas de CO2 a menos do que em 2020.

A outra parte do Escopo 1 são combustíveis fósseis, para sistemas de aquecimento/resfriamento, e para garantir a estabilidade de nossas plataformas por meio dos conjuntos geradores, obtivemos uma **redução de 3,5%** em seu consumo.



Consumo de gases fluoretados (L)



Consumo de Combustíveis Fósseis (KG)



*\*Todas as emissões diretas associadas à combustão de combustível e gases fluoretados utilizados em sistemas de aquecimento e resfriamento. O escopo 1 limita-se ao consumo de combustíveis fósseis e gases fluoretados. As emissões de viagens de carro da empresa foram omitidas, pois a representação no cálculo geral é mínima.*

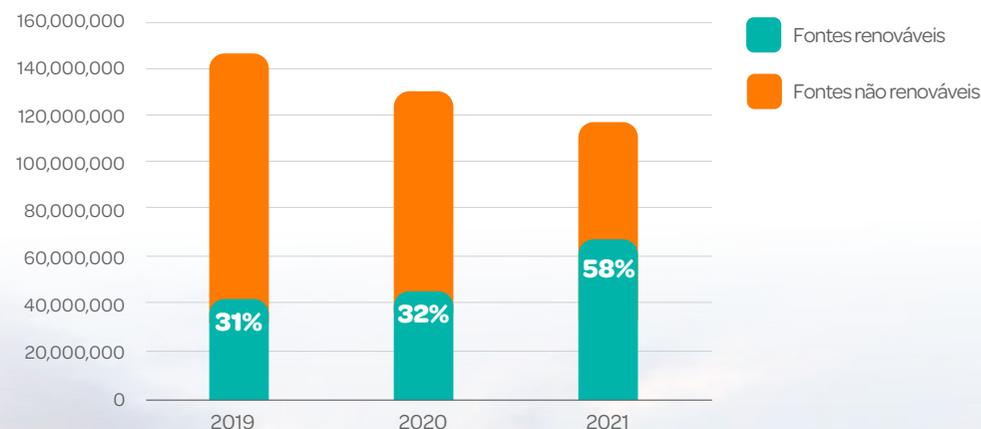
## Escopo 2\*

A eletricidade também é uma grande parte da emissão de carbono da Atento. Devido às diversas iniciativas implantadas, como a atualização de equipamentos de ar condicionado e ventilação mais eficientes, automação de sistemas de ar condicionado, substituição de lâmpadas LED, além da instalação de sensores de movimento e as mudanças do comportamento de consumo e do plano estratégico de eficiência, foi alcançada **uma redução de mais de 11% no consumo de energia elétrica**.

Temos o prazer de informar que **58%\*\* do consumo de energia elétrica da Atento** vem de fontes renováveis, devido a uma cuidadosa seleção de fornecedores e um plano estratégico para reduzir o consumo, focando também na origem das fontes de energia e na utilização das melhores fontes de energia. Isso representa um aumento de **46% no uso de fontes verdes de energia elétrica desde 2019**.

*\*Emissões indiretas associadas à geração de eletricidade*

Consumo de Energia Elétrica (kWh)



### Escopo 3

Passando para outros consumos, uma de nossas metas para 2021 foi reduzir o consumo de papel e água em todas as localidades em 2021, em relação a 2020. A Atento tem o compromisso de conscientizar os colaboradores para que eles adquiram hábitos de vida e consumo mais respeitosos com o meio ambiente. Isso tem sido alcançado com uma comunicação constante, bem como campanhas de conscientização relacionadas ao meio ambiente, reciclagem, água ou terra, entre outras\*.

Os resultados superaram todas as expectativas. Tivemos uma redução de **21%** no consumo de água\*\*\* em todas as localidades em termos absolutos, em relação a 2020. Em apenas dois anos, a Atento obteve uma redução de mais de **40%** no consumo de água.

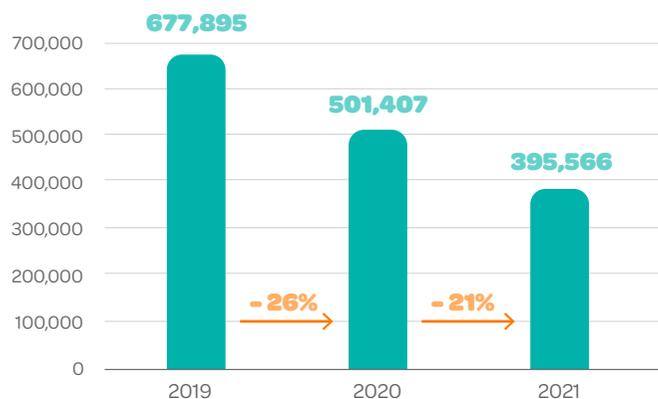
Devido à digitalização dos processos, o consumo de papel\*\* também foi reduzido em **51%**, gerando uma economia de 27 toneladas de papel ao longo do ano.

*\*(Argentina, México, Peru, El Salvador, Guatemala, EUA, PR)*

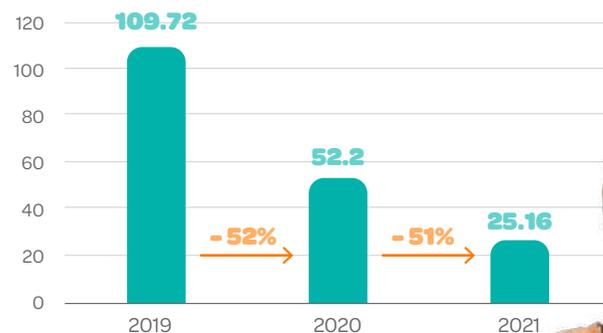
*\*\*Papel de escritório apenas*

*\*\*\*O consumo de água vem do abastecimento municipal de água*

Consumo de água (m3)



Consumo de papel (t)



*Ano 2019, todos os locais, exceto Europa, Oriente Médio e África.*



### Escopo 3

Embora a atividade da Atento não impacte significativamente as mudanças climáticas, considerando o cálculo da nossa Emissão de Carbono para os anos de 2020 e 2021, conseguimos identificar ações imediatas para executar e reduzir nossas emissões.

Para completar nosso cálculo, estimamos a emissão de carbono comum de nossos colaboradores.

O cálculo foi feito a partir de uma inferência com base nos dados de amostra coletados por meio de pesquisas com nossos colaboradores em diferentes localidades (ver Apêndice 1 para metodologia completa da pesquisa). Essa é uma iniciativa que planejamos manter e melhorar ao longo do tempo, mas é um ponto de partida para fazer nossos colaboradores pensarem, não apenas em sua emissão de carbono no ambiente profissional, mas também no pessoal.

**Como dito, a Atento apoia o modelo WAHA, oferecendo aos colaboradores um ambiente saudável e flexível. Esse modelo também traz um benefício adicional, pois o trabalho remoto reduz o consumo de recursos nas localidades e minimiza as emissões de viagens de deslocamento. A emissão de carbono dos deslocamentos dos nossos colaboradores em 2021, foi de 159.520 t CO2 eq\*, o que significou uma redução de**

**aproximadamente**

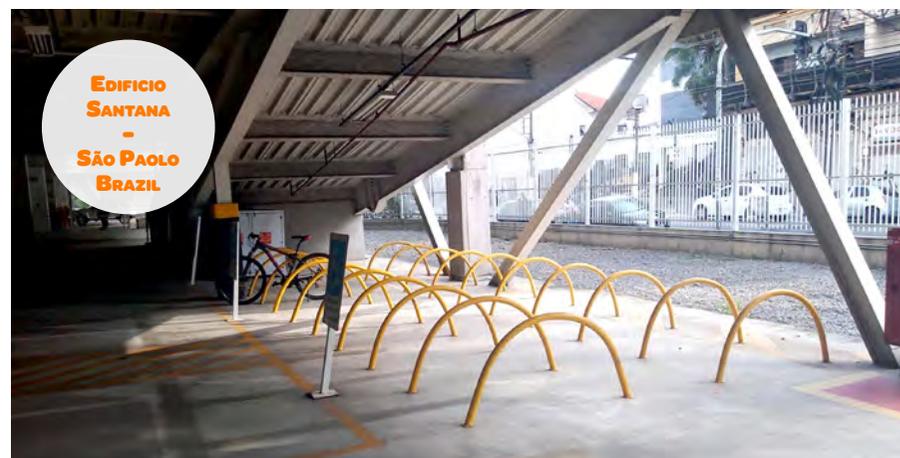
**63%**

**comparando ao caso de a WAHA não estar implantada\*\***



*\*\*Cálculo para footpr\*Os dados foram coletados de uma pesquisa com tamanho amostral de 12.523 colaboradores (9% da população total). Todos os resultados das emissões foram inferidos, para a população total de Atento em 2021, 135.280 empregados.*

*Com o trabalho remoto (WAHA) foi calculada a emissão do deslocamento nos dias em que os colaboradores compareceram ao escritório (dados da pesquisa). O cálculo para a emissão sem trabalho remoto foi calculado estendendo o volume para todos os dias úteis em cada local.*



**Seguindo as mesmas linhas de monitoramento e melhoria da nossa emissão comum de carbono, em 2021, os estacionamentos de bicicletas foram colocados em alguns de nossos locais para promover o deslocamento carbono zero e o estilo de vida saudável.**



## 3.2. Iniciativas relacionadas a mudanças climáticas

Dentro da estratégia de Planejamento de espaço da Atento, há critérios claros para selecionar novos edifícios nos quais o impacto ambiental é considerado. Bem como, isso é fator analisado nas tomadas de decisões, com ação de deixar locais menos sustentáveis, para promovermos e trabalharmos em direção ao nosso objetivo de neutralidade até 2030.

Por isso, temos locais com certificações verdes, que ajudam em nossas metas de eficiência, como o edifício Elemento na Colômbia, onde temos a Certificação Platinum Lead.



**"Incorporamos em nossa cultura a importância de escolher imóveis, o desenvolvimento de projetos arquitetônicos e soluções técnicas onde o cuidado com o meio ambiente por meio da sustentabilidade e da economia circular são essenciais para se manterem confiáveis e competitivos, fortalecendo a história da Atento e de nossos clientes"**

**Dheborá Mari**  
Gerente de Projetos Globais de Infraestrutura e KPIs



Falando sobre as emissões de deslocamento de 2021 quando comparado a 2020, foram reduzidas em 32%, graças a uma flexível assistência e campanhas de conscientização.

Todos os nossos novos colaboradores recebem um **"Kit de Boas-Vindas"**, que inclui um **manual ambiental** para conscientizar sobre o uso dos recursos naturais e garantir que todos estejam alinhados com as metas da Atento.

A Atento já tinha algumas medidas de eficiência em vigor, como a hibernação de PCs em todas as nossas localidades, considerando o cálculo de emissão de carbono, conseguimos alcançar maior eficiência.

Todas as reduções no consumo e a emissão declaradas na seção anterior resultam de um conjunto cuidadosamente planejado de iniciativas que foram desenvolvidas ao longo do ano de 2021. As iniciativas são aplicadas a cada país de acordo com seu contexto individual e adaptadas às suas necessidades, **aqui você pode ver uma representação das ações mais significativas realizadas em nossas localidades para garantir eficiência e desperdício mínimo:**

### Mudança gradual dos sistemas de iluminação

para LEDs (Brasil, Argentina, Espanha, Colômbia, Chile, Peru, El Salvador e México)

### Instalação de sensores de movimento

para ativação do sistema de iluminação (México, El Salvador e Colômbia)

### Reutilização de parte do gás

CO2 dos extintores de incêndio em recargas, a fim de reduzir as emissões de CO2 ao meio ambiente (Brasil)

### Ao digitalizar nossos processos,

conseguimos uma redução no consumo de papel devido a algumas iniciativas, como a implantação de usuários para controlar o número de folhas impressas e estabelecer limites mensais, além de usar cartuchos ecologicamente corretos em impressoras (Argentina, México, EL Salvador, Guatemala, EUA, PR)

### Garantir a classificação de resíduos perigosos e não perigosos,

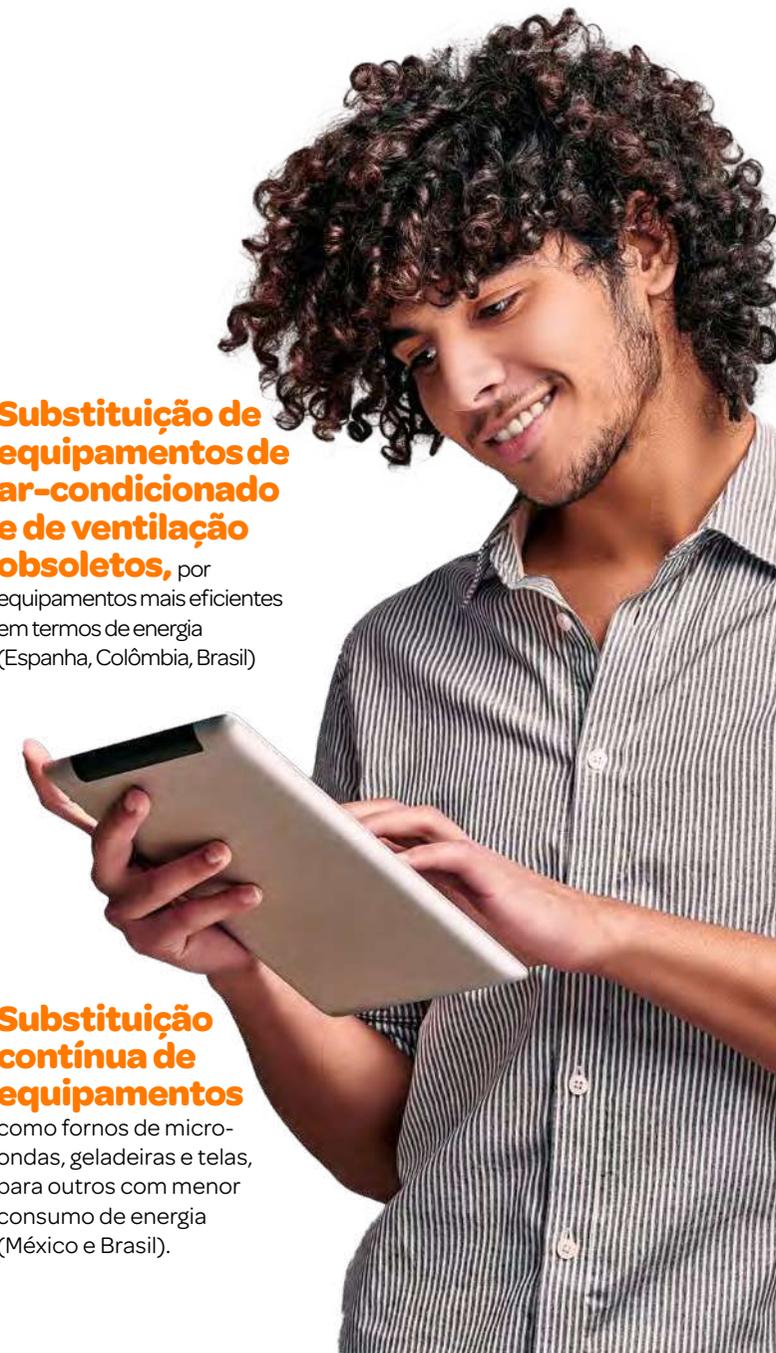
bem como a contratação de fornecedores especializados, seguindo com contratos de coleta de lixo e entrega de manifesto pela empresa, com o relatório sobre o descarte final de resíduos não perigosos, combinado com iniciativas para incentivar a separação de resíduos na fonte em nossos centros de trabalho e sua reciclagem subsequente (BRA, MX, GT, SV, COL, PER, CHI e PR)

### Substituição de equipamentos de ar-condicionado e de ventilação obsoletos,

por equipamentos mais eficientes em termos de energia (Espanha, Colômbia, Brasil)

### Substituição contínua de equipamentos

como fornos de micro-ondas, geladeiras e telas, para outros com menor consumo de energia (México e Brasil).



Na nossa política global de Qualidade, Meio Ambiente e Segurança Social, as bases e diretrizes devem ser respeitadas com o planeta e alinhadas com os compromissos da Atento.

Além das iniciativas realizadas em cada localidade, buscamos manter o engajamento de nossos colaboradores em questões ambientais e de sustentabilidade, bem como retribuir à comunidade. Por isso, mantemos uma comunicação constante sobre esse assunto, conscientizando sobre a sustentabilidade em datas como, o Dia Mundial da Reciclagem, o Dia Mundial do Meio Ambiente, o Dia Mundial da Água, o Dia Mundial da Terra, entre outros, para colaboradores e em redes sociais (Argentina). Outros exemplos representativos são os seguintes:



### Concurso de fotos "Somos a geração que pode fazer as pazes com a natureza" (Espanha)

Podemos cultivar árvores e mais verde nas nossas cidades, repovoar nossos jardins com espécies selvagens, mudar nossas dietas e limpar rios e costas. E para o Dia Mundial do Meio Ambiente, todos os anos organizamos nosso tradicional concurso de fotos.



### SOMOS LAS GENERACIÓN QUE PUEDE HACER LAS PACES CON LA NATURALEZA

Podemos cultivar árboles, reverdecer nuestras ciudades, repoblar nuestros jardines con especies silvestres, cambiar nuestras dietas y limpiar ríos y costas. Con motivo del **Día Mundial del Medioambiente**, un año más organizamos nuestro tradicional concurso de fotografía.

Envía tu foto con la temática **"recuperemos el planeta"** antes del **14 de junio** a: [rsc@atento.es](mailto:rsc@atento.es) indicando en el asunto "Concurso de Fotografía". No olvides incluir el nombre del autor de la foto, el centro y el título de la imagen.

- ❑ Solo se puede enviar **una foto por persona**. La imagen no deberá estar tratada.
- ❑ Deberá ser **inédita**, no presentada anteriormente a ningún concurso.
- ❑ El autor **autoriza su uso a Atento** con fines de comunicación del concurso y sus resultados.
- ❑ El jurado valorará la **calidad artística** y la capacidad de la fotografía para expresar el tema elegido.
- ❑ Premios: tarjetas El Corte Inglés de 50€, 30€ y 20€.
- ❑ Los ganadores se conocerán el próximo **24 de junio**.

**¡Participa!**

### Ação de Reflorestamento (Brasil)

A Atento também vem realizando ações de reflorestamento desde 2014 como forma de compensar suas emissões de CO2.



[plantearvore.com.br](http://plantearvore.com.br)





## CERTIFICAÇÃO/PRÊMIO

## INSTITUIÇÃO

**BRASIL**

Época Negócios 360 – 1ª colocada em Responsabilidade Socioambiental entre 334 empresas segundo a revista Época Negócios



**BRASIL**

Época Negócios 360 – 3º Lugar em Sustentabilidade entre 334 empresas segundo a revista Época Negócios



**BRASIL**

Época Negócios 360 – 5º Lugar em Sustentabilidade entre 334 empresas segundo a revista Época Negócios



**PERU**

ISO 14001 Medio Ambiente



ATENTO

4

**GOVERNANÇA**  
Liderando com  
transparência

## 4.1. Governança & estrutura corporativa

A Atento é constituída por um conjunto de empresas que compõem o organograma global da marca, embora todas elas operem sob uma única governança corporativa e as mesmas políticas e diretrizes. Deve-se notar que a Assembleia de Acionistas é um órgão independente, bem como o Comitê de Auditoria.

A gestão corporativa da empresa e sua operação com os órgãos de governo são regidas por estatutos, pela lei de Luxemburgo, onde está localizado nosso escritório corporativo, bem como pelos requisitos da Bolsa de Valores de Nova York, incluindo aqueles sobre governança corporativa e processos de auditoria.

### Nossa presença no mercado de ações

Nossas ações subiram 87,7% em 2021, bem acima dos concorrentes de mercado, já que nossa empresa apresentou fortes resultados operacionais nos três primeiros trimestres do ano. Começamos o ano fortes, refinanciando nosso título de US\$ 500 milhões, aumentando as receitas e expandindo nos EUA e EMEA.

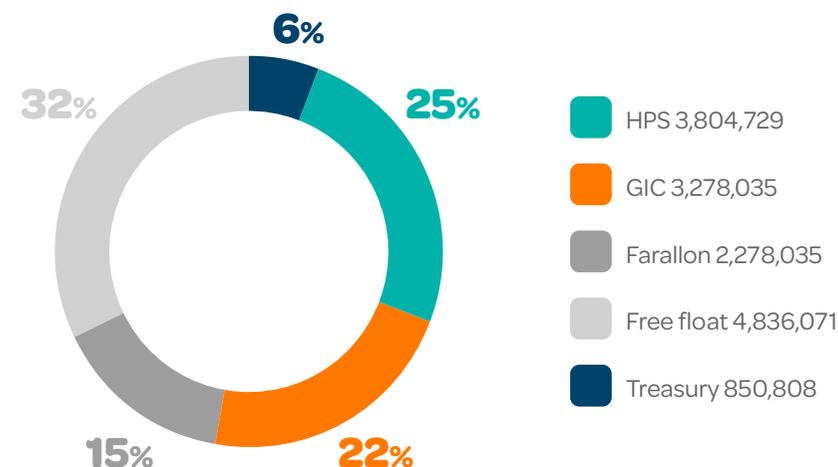
Sofremos um ataque cibernético em outubro, que impactou a trajetória de crescimento da receita, mas o forte compromisso com nosso plano de três anos foi o foco de nossa base de investidores. Continuamos otimistas com nosso desempenho de ações, apoiados pelos Valores, Dedicção e Comprometimento de nossos colaboradores, que se esforçam para criar valor para as partes interessadas.

### Transparência com os acionistas

Na Atento, oferecemos aos nossos investidores todas as informações necessárias para que eles possam tomar decisões bem fundamentadas sobre compras e vendas. Por isso, evitamos possíveis desequilíbrios entre os acionistas majoritários e minoritários.

Nossa Área de Relações com Investidores e Tesouraria Corporativa, atualmente chefiada pelo nosso Diretor Financeiro, é responsável por informar investidores e outros stakeholders sobre a estratégia de crescimento, as expectativas de desempenho e o progresso financeiro e operacional da empresa. Estes relatórios seguem as instruções estabelecidas no International Financial Reporting Standard (IFRS), em todos os momentos. Na seção de Relações com Investidores do nosso site, estão disponíveis todas as informações gerais sobre a empresa, comunicações, relatórios financeiros, apresentações regulatórias, um calendário de eventos e informações relacionadas à governança corporativa. Também temos um sistema para enviar alertas periódicos aos investidores para que eles possam facilmente ficar atualizados.

### DIVISÃO DE ACIONISTAS



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

## GOVERNANÇA CORPORATIVA:

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

### Assembleia Geral dos Acionistas.

Composta pelos proprietários e representantes das ações da empresa.

### Conselho de Administração.

O conselho é composto por sete membros com idade média de 55 anos e diversas nacionalidades. John Madden, Roberto Rittes, Antenor Camargo e Robert W. Payne se juntaram em 2020. Seus currículos estão disponíveis publicamente na seção de Governança Corporativa do nosso site.

Depois de um ano desafiador, a Atento provou ser capaz de se adaptar a novos cenários e à realidade em constante mudança do mundo atual. A Atento é uma empresa confiável que cria valor não só para nossos clientes, mas também para o nosso povo."

Robert Payne  
Presidente do Conselho da Atento

NOME	IDADE	POSIÇÃO	ENTRADA
<b>CARLOS LÓPEZ-ABADÍA</b>	<b>59</b>	<b>DIRETOR</b>	<b>2019</b>
<b>JOHN MADDEN</b>	<b>48</b>	<b>DIRETOR</b>	<b>2020</b>
<b>ROBERTO RITTES</b>	<b>47</b>	<b>DIRETOR</b>	<b>2020</b>
<b>ANTENOR CAMARGO</b>	<b>36</b>	<b>DIRETOR</b>	<b>2020</b>
<b>ANIL BHALLA</b>	<b>64</b>	<b>DIRETOR</b>	<b>2022 (MAY)</b>
<b>ROBERT W. PAYNE</b>	<b>63</b>	<b>PRESIDENTE</b>	<b>2021</b>

Board composition as of July 2022

**Comitê Executivo**

É composto por oito membros - três mulheres e cinco homens - cuja idade média é de 49 anos e são de diferentes nacionalidades.

	NOME	IDADE	POSIÇÃO	ENTRADA
	<b>CARLOS LÓPEZ-ABADÍA</b>	<b>59</b>	<b>CHIEF EXECUTIVE OFFICER E DIRECTOR</b>	<b>2019</b>
	<b>SERGIO PASSOS</b>	<b>48</b>	<b>CHIEF FINANCIAL OFFICER</b>	<b>2022</b>
	<b>VIRGINIA BELTRAMINI TRAPERO</b>	<b>49</b>	<b>CHIEF LEGAL OFFICER</b>	<b>2011</b>
	<b>JOSH ASHBY</b>	<b>36</b>	<b>CHIEF DELIVERY OFFICER</b>	<b>2021</b>
	<b>CATHRINE JOOSTE</b>	<b>47</b>	<b>COMMERCIAL DIRECTOR E NORTH AMERICA REGIONAL DIRECTOR</b>	<b>2020</b>
	<b>DIMITRIUS DE OLIVEIRA</b>	<b>49</b>	<b>SOUTH AMERICA REGIONAL DIRECTOR</b>	<b>2018</b>
	<b>KIOMARA HIDALGO</b>	<b>55</b>	<b>CHIEF PEOPLE OFFICER</b>	<b>2021</b>
	<b>JOSÉ MARÍA PÉREZ-MELBER</b>	<b>50</b>	<b>EMEA REGIONAL DIRECTOR</b>	<b>2014</b>

Committee composition as of July 2022

Há também outros comitês que apoiam a governança da Atento em manter os seus valores, como a Auditoria e o Comitê de Compensação, com o compromisso de garantir a transparência, além do Comitê de Diversidade e o Comitê de Conformidade.

#### **Comitê de Auditoria.**

O Comitê de Auditoria é responsável por nomear, compensar, reter, avaliar, encerrar e fiscalizar nossa empresa independente de contabilidade pública registrada e das demonstrações financeiras apresentadas à SEC, bem como garantir a independência do processo de relatórios e dos auditores externos.

Nosso Comitê de Auditoria composto por Antonio Viana, Robert William Payne e David Garner. Nosso conselho de administração determinou que Antonio Viana se qualifique como um "especialista financeiro do comitê de auditoria", sendo o termo definido no item 407(d)(5)(ii) do Regulamento S-K. Nosso conselho de administração adotou uma carta escrita para o Comitê de Auditoria, que está disponível em nosso site corporativo em <https://atento.com/en/esg/governance/>.

#### **Comitê de Compensação.**

Nosso Comitê de Compensação é composto por John Madden e Roberto Rittes. Nosso conselho de administração adota uma carta para o Comitê de Compensação, que está disponível em nosso site corporativo em <https://atento.com/en/esg/governance/>.



## 4.2. Ética & Compliance

Na Atento respeitamos um forte conjunto de valores, contidos em nosso **Código de Ética**. O Código de Ética é uma diretriz para que todos os nossos colaboradores tomem decisões baseadas em um padrão ético comum, pautado pela honestidade e integridade. Este código está alinhado com nossos valores e foi compartilhado extensivamente com os nossos parceiros e fornecedores.



"Da Atento, lideramos pelo exemplo e estabelecemos as bases para um comportamento ético a partir de dentro. Para nós é preciso que todos nosso ambiente, incluindo fornecedores, funcionários e clientes respeitar nosso código de ética oferecendo-lhes as ferramentas para identificar desvio de nossos princípios."

Virginia Beltrami  
Chief Legal Officer

### Nossos princípios éticos:

- 1** **Defender uma conduta honesta e ética.**
- 2** **Reportar de forma completa, justa, precisa, oportuna e compreensível nos relatórios, documentos e comunicações da empresa.**
- 3** **Cumprindo as leis e regulamentos aplicáveis, bem como nossas políticas internas.**
- 4** **Relatar internamente qualquer violação conhecida do Código ou qualquer norma/regulamento interno imediatamente, com a possibilidade de fazê-lo anonimamente. Todos os relatórios serão tratados com total confidencialidade.**
- 5** **Por fim, na Atento consideramos de extrema importância a responsabilização pela adesão ao código**

**A Atento também possui práticas éticas para contribuir com os estes princípios, dispostas em políticas. Essas políticas e práticas devem ser mantidas por todos que possuem alguma relação com a Atento.**

**O cumprimento da lei:** todos os regulamentos dos países onde operamos devem ser seguidos, bem como políticas e regras internas.

**Conflitos de interesse:** cuidamos do interesse da empresa, para evitar qualquer favoritismo pessoal ou má conduta.

**Proteção e uso de informações corporativas, ativos, sistemas e outros recursos:** estes devem ser usados apenas para questões relacionadas à empresa, e qualquer uso indevido deve ser evitado, incluindo qualquer um que possa prejudicar outra pessoa ou empresa.

**Lei sobre o Mercado de Valores Mobiliários:** é obrigatório proteger as informações não públicas da empresa e não compartilhá-las.

**Suborno, propinas e fraudes:** Pagar, emprestar ou oferecer fundos ou ativos

destinados à influenciar ou comprometer o comportamento do destinatário é expressamente proibido.

**Saúde e segurança no local de trabalho:** na Atento, estamos comprometidos em fornecer um local de trabalho saudável e seguro, que também exige o cumprimento das instruções de segurança da empresa.

**Questões trabalhistas:** promovemos um ambiente de negócios que favoreça igualdade de oportunidades de emprego e que proíba qualquer prática discriminatória.

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

**Registro de documentos:** mantemos tudo o que for necessário e relevante exigido por lei, permitindo assim a revisão de qualquer órgão regulador.

O cumprimento de todos esses princípios e políticas é sustentado por meio da existência de Comitês de Compliance, cuja principal função é garantir o cumprimento regulatório e promover uma cultura ética.

Cada país é governado por um comitê, seja local ou regional. Esses comitês locais e regionais, por sua vez, reportam-se ao comitê global.

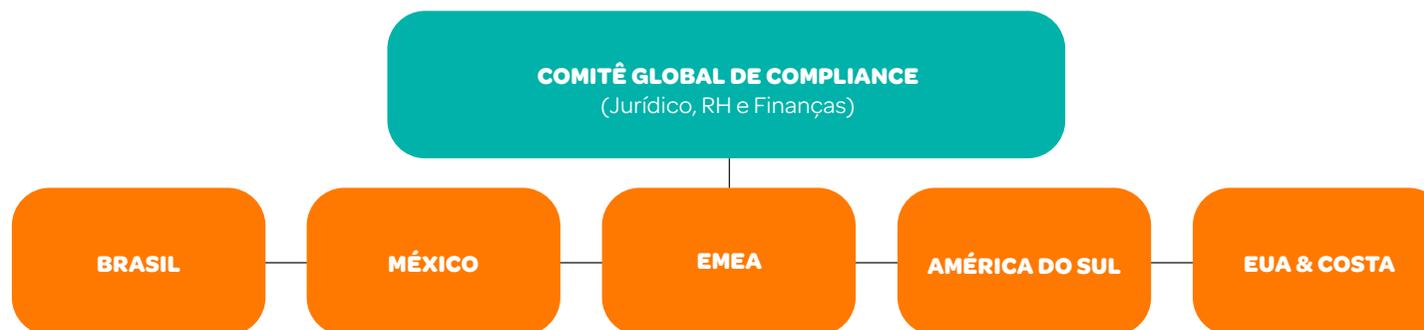
### Comitês de conformidade locais e regionais

Esses comitês foram criados para definir um órgão responsável pela fiscalização de conformidade em cada país ou região. Seus membros são os gerentes sêniores de Finanças, Recursos Humanos e Jurídicos do país ou região ao qual pertencem. Essas comissões possuem regras de procedimento que definem sua estrutura básica, bem como suas competências e procedimentos operacionais.

### O Comitê Global de Compliance

O Comitê Global é responsável por garantir o cumprimento dos objetivos de conformidade em nível global em toda a Atento, e sua composição é análoga a dos outros comitês de compliance. Este comitê supervisiona os comitês locais e regionais e é alimentado pelas informações fornecidas por eles, determinando assim o nível global de conformidade do grupo.

Além disso, em nosso maior mercado, o Brasil, fomos premiados com o primeiro lugar em Governança Corporativa no ranking anual da revista IstoÉ Dinheiro.



### CERTIFICAÇÃO BRASIL 2021

Certificação/Prêmio

**AS MELHORES DA DINHEIRO – 1º LUGAR EM GOVERNANÇA CORPORATIVA**

Instituição

**ISTOÉ DINHEIRO**



Honestidade é um valor central em na Atento. Para isso, temos uma **Política de Integridade**, que inclui um guia anticorrupção, que está atrelado aos contratos de nossos colaboradores em cargos de coordenador, gerente, executivo, e incluído como cláusulas obrigatórias para nossos fornecedores.

A transparência é altamente enfatizada por meio de treinamentos e comunicações, evitando comportamentos diferentes dentro da empresa.

A Atento possui um **Canal de Denúncias**, disponível interna e externamente para todos os envolvidos com ela, clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros ou qualquer outro stakeholder. Este canal destina-se à detecção de uma atividade ou comportamento que implique uma violação n do código de ética, qualquer política (obrigatória ou não) e/ou comportamento antiético.

O acesso direto é feito por meio do 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

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

**México:** +52 800 681 5380

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

**Panamá:** +507 8339697

**Peru:** +51 0800 55781

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

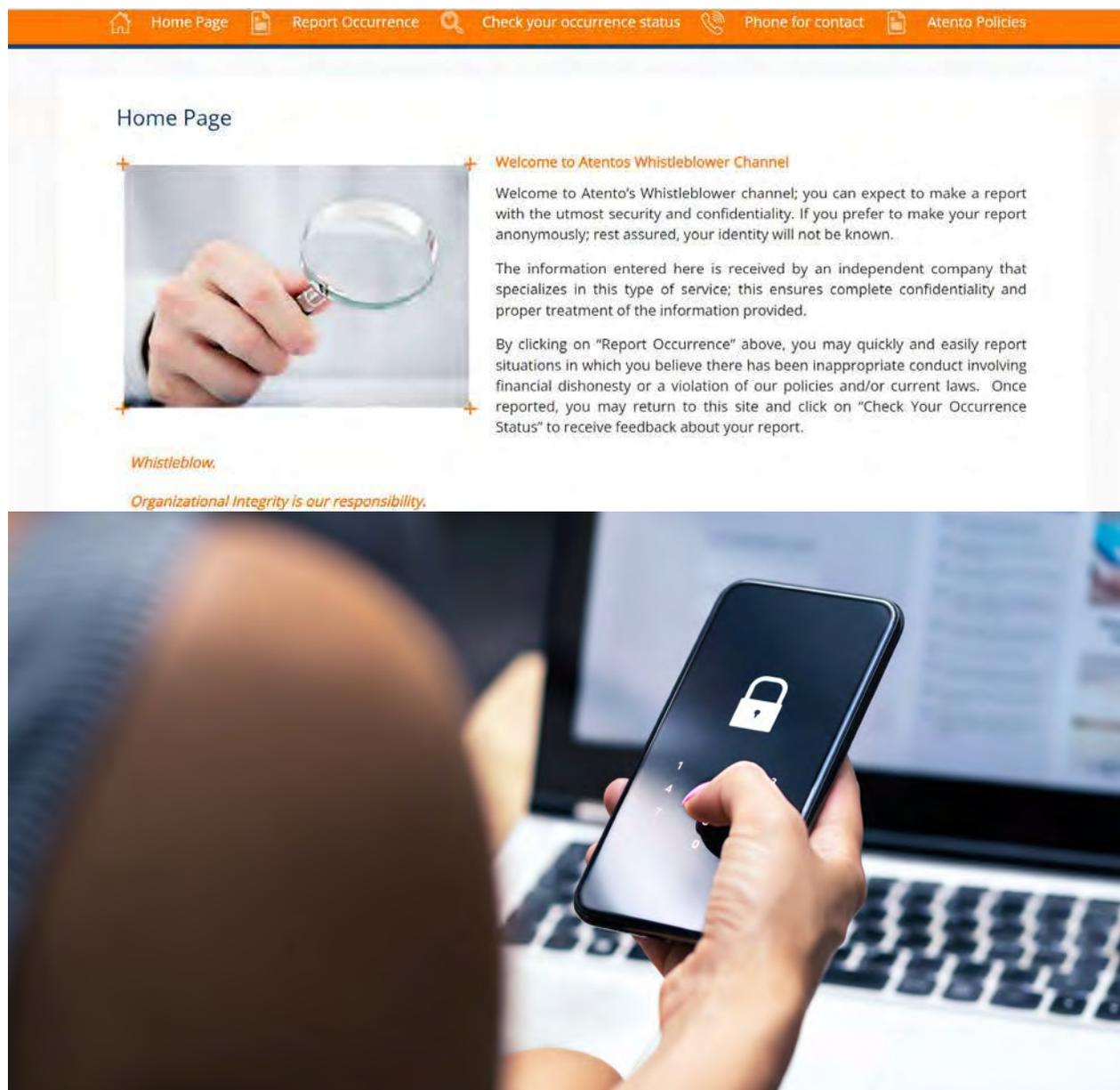
**Uruguai:** +598 000 416 205 1344

**O denunciante pode optar por delatar qualquer violação anonimamente, mas independentemente disso, todas as informações serão tratadas com total confidencialidade.**

Os dados das reclamações precisam ser verificados e, para isso, as reclamações recebidas são primeiramente tratadas por uma empresa externa e depois encaminhadas para a área de Auditoria Interna, onde são processadas e classificadas.

Nesta classificação, o nível de risco associado é avaliado e categorizado em Baixo, Médio e Alto, de acordo com uma matriz onde são estabelecidas definições para cada categoria de reclamação. As reclamações classificadas como de alto risco, são gerenciadas pela Auditoria Interna, que pode contar com o Comitê de Conformidade pertinente em caso de ser uma situação particularmente difícil. O restante das reclamações são encaminhadas para diferentes contatos responsáveis, de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Auditoria Interna.

Durante 2021, 802 relatos de queixas foram processados e aceitos para revisão pelo canal, e apenas 5 deles foram classificados como "Alto". Até 31 de dezembro de 2021, apenas 219 ainda estavam em análise pelas equipes regionais de RH, passando pelos filtros globais, o que representa menos de 30% de todas as reclamações em 2021.



Para perpetuarmos esse compromisso, realizamos programas de treinamento e conscientização todos os anos; denunciaremos qualquer tipo de discriminação e promovemos a liberdade de associação em todas as regiões onde atuamos.

Também garantimos o direito de greve dos nossos empregados, a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva, pois também defendemos seus direitos trabalhistas. Desde 31 de dezembro de 2020, temos acordos coletivos em seis países, incluindo Argentina, Brasil, Chile, Uruguai, México e Espanha, que regem nossas relações com a maioria dos colaboradores desses países. Assim, **74,6% dos nossos colaboradores estão sob acordo coletivo**, o que equivale a mais de 100 mil pessoas.



United Nations  
Global Compact

## ESTAMOS COMPROMETIDOS EM PROTEGER OS DIREITOS HUMANOS

Também estamos vigilantes em rejeitar qualquer forma de exploração infantil ou trabalho forçado, seja em nossos próprios centros ou em nossos fornecedores; avaliamos este último para garantir que eles não usem esse tipo de prática. Além disso, em 2021, isso foi incluído entre outras cláusulas dentro do contrato mestre que é assinado com todos os nossos parceiros e prestadores, como item obrigatório. Tornando-o uma exigência no processo de contratação do fornecedor.

Não identificamos nenhum fornecedor que possa violar qualquer um desses direitos ou permitir qualquer uma dessas formas proibidas de trabalho.

Em relação a essas questões, todos os prestadores de serviço no Brasil, por exemplo, devem assinar o "Termo de Responsabilidade Social", que exige que eles respeitem os direitos humanos.

Além disso, fomos certificados com a Norma Brasileira de Responsabilidade Social NBR 16001, desde 2019, a fim de reforçar nosso compromisso com o respeito aos direitos humanos, sendo renovado anualmente.

Desde 2011,  
aderimos ao  
Pacto Global  
de Direitos  
Humanos  
da ONU

Na Atento, Diversidade e Inclusão é muito importante, como apresentado neste documento. Assim, para propor, acompanhar e fiscalizar todas as iniciativas de diversidade e contribuir para a discriminação zero e comportamento ético, um Comitê de Diversidade foi constituído no Brasil. Entendendo a relevância e os bons resultados desta constituição, a Comissão se tornou global em 2021.

### COMITÊ DE DIVERSIDADE GLOBAL

# 63,6%

## MULHERES

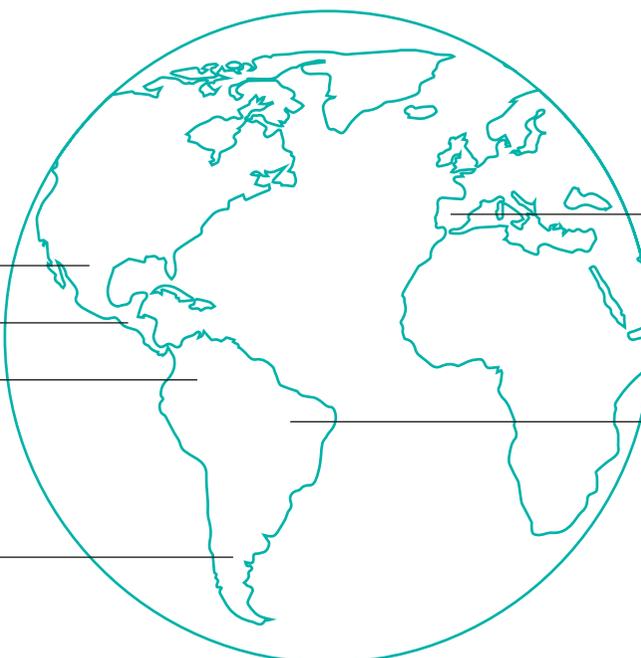
**MULHERES: 7**  
**HOMENS: 4**  
**TOTAL: 11**

**MULHERES: 1**  
**HOMENS: 0**  MÉXICO  
**MULHERES: 1**  
**HOMENS: 0**  GUATEMALA  
**MULHERES: 1**  
**HOMENS: 0**  COLÔMBIA

**MULHERES: 1**  
**HOMENS: 1**  ARGENTINA

ESPAÑA  **MULHERES: 2**  
**HOMENS: 2**

BRASIL  **MULHERES: 1**  
**HOMENS: 1**



**MULHERES: 10**  
**HOMENS: 4**  
**TOTAL: 14**

### COMITÊ DE DIVERSIDADE DO BRASIL



BRASIL

Certificação  
**CERTIFICAÇÃO NBR16001:2012**

Instituição  
**ABNT**

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

O crescimento exponencial da importância da Cibersegurança a torna tópico-chave para as corporações e na Atento isso não é diferente. A nomeação de Isabel María Gómez como CISO da empresa está totalmente integrada ao nosso plano estratégico, bem como nosso compromisso de garantir segurança, proteção e privacidade.

Infelizmente, a Atento sofreu um incidente de Cibersegurança em outubro de 2021. Nossa prioridade foi a segurança das informações e dados pessoais de nossos clientes, onde a comunicação foi cortada para proteção da privacidade e assim garantir a manutenção dos dados.

Devido aos nossos serviços de resposta rápida, às nossas capacidades de resiliência e Planos de Continuidade de Negócios, conseguimos reestabelecer os serviços com os clientes dentro de um período de 24-72h. No entanto, nossas equipes continuaram trabalhando na perícia para saber sobre o ataque e garantir a segurança do ambiente.

A Atento tomou o ataque como uma oportunidade de melhoria, e a vantagem é que saímos da situação fortalecidos. Devido ao grande investimento que foi feito para aprimorar sistemas, as parcerias renovadas com a Microsoft e a CrowdStrike e o estabelecimento de protocolos de detecção precoce o ambiente da Atento tornou-se mais seguro, para que seja possível oferecer um serviço de qualidade com todas as garantias.

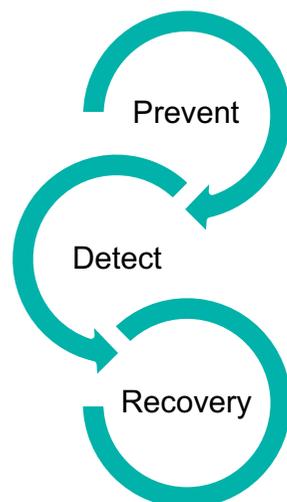
No entanto, infelizmente foi o incidente que, em muitos aspectos, serviu como um aprendizado fundamental para a Atento e nossos clientes. Também gostaríamos de reconhecer o apoio e confiança depositados em nós por nossa comunidade de clientes, que tem sido extremamente positiva, pois o crime cibernético é uma ameaça que assola a todos os negócios éticos. Também agradecemos por todo o apoio que recebemos de nossos fornecedores e colaboradores, especialmente no Brasil. Foi aqui que o movimento #ForçaAtento se espalhou pelas redes sociais com mensagens muito positivas. Acreditamos que, como comunidade, temos a responsabilidade de compartilhar nossos aprendizados para que outros também possam se beneficiar.



**Quando nos concentramos em fomentar o pensamento crítico para alcançar a excelência nos processos de cibersegurança, fazendo o que dizemos e treinando para reagir rapidamente ao inesperado, aumentamos a segurança. Se também melhorarmos a experiência do cliente, os ouvindo ativamente, a segurança cibernética evolui e a inovação chega aplicando uma interrupção positiva para uma sólida evolução de nossa estratégia de cibersegurança. "**

Isabel Gómez  
Chief Information  
Security Officer

As práticas abrangentes de segurança cibernética da Atento foram revisadas e atualizadas para garantir a segurança. Estes são os passos diários e estratégias que têm sido colocados em prática em caso de ataque:



### Melhorar a resiliência da segurança cibernética:

Passar de uma estratégia reativa para uma estratégia proativa e resiliente está ajudando a Atento a garantir a continuidade dos negócios, reduzindo o tempo de inatividade e permitindo passar mais tempo no negócio em si.

### Como evitar invasões:

O GSOC2.0 foi implementado e está evoluindo para incluir mais recursos: sistemas de intrusão, detecção e prevenção (IDS/IPS), novos eventos... Temos os dois melhores provedores do mercado, sendo eles: Microsoft e CrowdStrike.

### Como detectar para evitar invasões:

A estratégia de detecção se concentra na identificação de vulnerabilidades de ativos, ameaças a recursos organizacionais internos e externos e atividades de resposta a riscos, bem como implementação de monitoramento contínuo de segurança, ao mesmo tempo em que implementa atividades de mitigação para evitar a expansão de um evento e resolver o incidente.

### Como se recuperar em caso de incidente:

Falcon Complete remedia ameaças em menos de 1 hora. Caso um incidente não seja remediado pela Falcon, as seguintes etapas são seguidas:

Isolar o segmento de rede afetado

Ativar a equipe de resposta da CrowdStrike para incidentes e recuperação

Ativar plano BCP testado

Ativar protocolo acordado com clientes para relatar incidentes e controlar os riscos

Recuperar sistemas afetados de backups seguros e limpos

### Continuidade de negócios e um plano de recuperação de desastres:

Não importa o quão forte seja nossa infraestrutura, os desastres são imprevisíveis. A melhor maneira de garantir a continuidade dos negócios é definindo um Forte Plano de Continuidade de Negócios e Recuperação de Desastres como parte da estratégia de segurança. Isso, com simulações recorrentes, ajuda a Atento a restaurar o acesso a dados e à infraestrutura de TI após um desastre, ao mesmo tempo em que garante sua capacidade de retornar à funcionalidade completa após um desastre ocorrer.

Para garantir que as boas práticas sejam implementadas, a Atento vem trabalhando em uma **Política de Segurança Pública**, que vai declarar todos os compromissos que ela assume para seus clientes e stakeholders. Essa política será aprovada e lançada em 2022.



Além das atividades principais em relação à Cibersegurança, temos ações complementares contribuindo para garantir a segurança, tais como:

### Programa de Conscientização e Treinamento:

Com uma taxa de rotatividade considerável entre os colaboradores, é fundamental capacitá-los para prevenção de fraudes, por meio da conscientização e treinamento. Isso é bem definido e atualizado dentro da nova estratégia de segurança. Campanhas de conscientização estão em andamento em nossas localidades e a alta gestão tem se engajado em treinamentos específicos sobre segurança.

### Serviços gerenciados por cibersegurança:

Contratar profissionais de segurança qualificados é uma luta em um mercado com alta demanda e habilidades escassas. Os profissionais de segurança dedicam seu tempo nas tarefas mais críticas aos negócios. Ao determinar quais atividades podem ser gerenciadas pelos provedores de SECaaS, os clientes podem priorizar melhor seu tempo e recursos limitados.

### Plano de Conformidade Atualizado:

A identificação da legislação, regulamentos e revisão de políticas aplicáveis ajuda a Atento a manter-se atualizada sobre o cumprimento regulatório atual. Essa parte da estratégia de segurança precisa ser constantemente atualizada para atender aos requisitos das novas regulamentações e legislações, evitando possíveis sanções.



O compromisso da Atento com a Segurança Cibernética levou diferentes localidades a obterem certificações para questões de segurança da informação, detalhados abaixo:

PAÍS	NORMA*
<b>PERU</b>	<b>ISO 27001-SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>
<b>ARGENTINA /URUGUAI</b>	<b>PCI DSS "PADRÃO DE SEGURANÇA DE DADOS DA INDÚSTRIA DE CARTÕES DE PAGAMENTO" (PRIMEIROS DADOS)</b>
<b>COLÔMBIA</b>	<b>ISO 27001-SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>
<b>BRASIL</b>	<b>ISO 27000/27001-SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO ISO 20.000-1 GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>
<b>MÉXICO</b>	<b>PCI*</b>
<b>ESPAÑHA</b>	<b>ISO 27001-SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO ENS Básico* PCI* ISO 20000-PADRÃO PARA GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI</b>

\*Obtido para determinados projetos e clientes

## 4.4. Evolução do nosso negócio

Em 2021, a Atento apresentou três trimestres com desempenho superior em todas as principais métricas. Expandimos em verticais de maior crescimento e maior margem na LATAM e nos EUA, ao mesmo tempo em que geramos níveis mais elevados de receitas em moeda forte. Ao mesmo tempo, entregamos uma grande proporção de serviços com maior valor de próxima-geração à Telefónica, ao mesmo tempo em que expandimos volumes e renovamos acordos com esse cliente-chave. Durante o ano, também continuamos a fortalecer operacionalmente, melhorando nossas capacidades digitais e impulsionando a inovação para ampliar nosso portfólio de serviços CX e BPO.

Infelizmente, como tantas empresas na atualidade, incluindo alguns dos líderes mundiais de tecnologia, fomos atingidos por um ataque cibernético, que impactou nossos resultados do quarto trimestre. Esse impacto mostrou-se muito maior do que esperávamos inicialmente, devido à complexidade desses eventos e à forma como os impactos posteriores se manifestaram.

No entanto, os fundamentos do nosso negócio permanecem fortes, como demonstram nossos resultados recorrentes, e continuamos focados em nossa estratégia de crescimento, que tem se mostrado altamente eficaz nos últimos dois anos e meio. Vamos superar o que consideramos um retrocesso temporário para o nosso negócio, pois somos uma empresa ágil e resiliente. Ao longo da pandemia, demonstramos consistentemente essas características valiosas.

**A receita anual da Companhia aumentou 5,3%, para US\$ 1,45 bilhão, com as vendas multissetorial aumentando 5,4% e as vendas de TEF subindo 5,3%.**

Ano	Receita	EBITDA Recorrente	Lucro líquido	Dívida líquida Q4	Alavancagem (Dívida líquida / EBITDA Ajustada) Q4
2020	1.412,3	161,2	-9,9	518,8	3,2X
2021	1.449,2	191,9	-46,3	589,6	4,0X

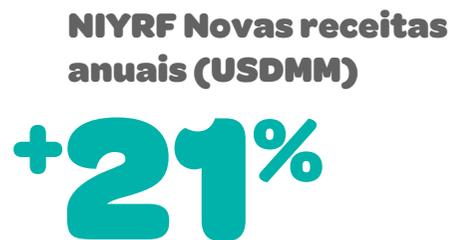


**“Em resumo, a Atento continua sendo uma empresa muito mais ágil e está melhor posicionada no crescente mercado de CX das Américas do que quando lançamos nosso plano de crescimento. Esperamos ter um desempenho ainda maior este ano, retomando a mesma trajetória de crescimento rentável que alcançamos e mantivemos a maior parte do ano passado”.**

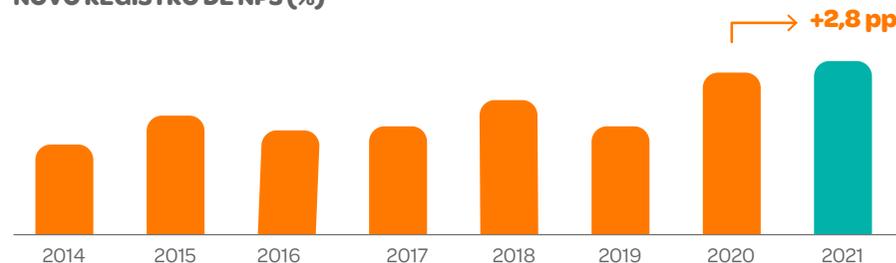
Sergio Passos  
Diretor Financeiro

Em 2021, a Atento teve um recorde de vendas, aumentando em 20% seu Valor Anual Total (USD), proveniente de setores-chave, incluindo Tecnologia, Saúde e E-commerce. Em relação ao NPS, 2021 significou um aumento de 2,8 pp.

**SALES RECORD**

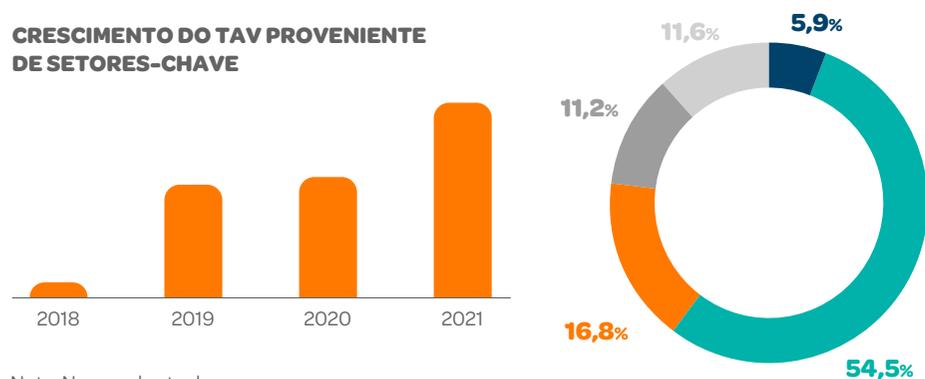


**NOVO REGISTRO DE NPS (%)**



Nota: Pesquisa desenvolvida pela Atento em parceria com a GfKcompany

**CRESCIMENTO DO TAV PROVENIENTE DE SETORES-CHAVE**



Nota: Na moeda atual



**"A Atento apresentou um sólido desempenho das ações, gerando valor exponencial aos acionistas. Nossa experiente equipe de liderança, poderosa presença latino-americana e forte crescimento dos EUA, foram os principais impulsionadores para o desempenho da Atento. Nossos valores e compromisso com as práticas de ESG são profundos em nossos negócios, sendo um exemplo claro para nossos pares do setor"**

**Hernan Van Waveren**  
Diretor de Relações com Investidores



## 2021 CONSOLIDATED

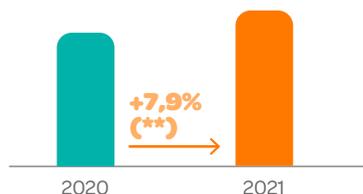
Consolidado em 2021

### RECEITAS

**\$1.484M\***

MS +7,3% \*\*

TEF +9,1% \*\*



#### BRASIL

**\$603,6M\***

MS +1,1% \*\*

**+5,9%\*\***

TEF +22,9% \*\*\*

#### AMÉRICAS

**\$633,9M**

MS +14,1% \*\*

**+11,7% \*\***

TEF +7,1% \*\*\*

#### EMEA

**\$250,1M\***

MS +8,4% \*\*

**+3,1% \*\***

TEF -2% \*\*

### EBITDA

**\$191,9M\***

MS +7,3% \*\*

TEF +9,1% \*\*



**\$92,8M\*\*\***

**+26,2%\*\***

**\$59,5M\*\*\***

**+5,5% \*\***

**\$26,6M\*\*\***

**+72,7% \*\***

### EBITDA MARGIN

**12,9%\***

MS +7,3% \*\*

TEF +9,1% \*\*



**15,4% +2,4 p.p.**

**9,4% +0,33 p.p.**

**10,6% +4,1 p.p.**

ATENTO

AS

**SOBRE  
ESSE  
RELATÓRIO**

OUT

## 5.1. Sobre esse relatório

Em nosso **Relatório Integrado de 2021**, apresentamos as informações mais significativas sobre nosso desempenho nas esferas econômica, de boa governança, social e ambiental. Neste documento, vemos todos os aspectos identificados pela empresa e nossos stakeholders, como significativos em nosso estudo de materialidade (para mais informações, observar item 5.2).

As informações **coletadas abrangem todos os países e subsidiárias da Atento**, de modo a fornecer um reflexo global de toda a empresa. Os chefes de cada país trabalharam juntos no processo de emissão de relatórios fornecendo as informações não financeiras solicitadas, um processo coordenado pelo Departamento Global de ESG.

Os indicadores econômicos e financeiros coletados ao longo do documento foram retirados das **Contas Anuais** elaboradas pelo Conselho de Administração, revisadas pelo auditor e aprovadas pela Assembleia Geral dos Acionistas.

Para garantir a qualidade do relatório, o elaboramos seguindo os requisitos da **Global Reporting Initiative (GRI)**, de acordo com a versão GRI Standards e a opção Core. Como resultado, o relatório foi elaborado seguindo os princípios de confiabilidade, comparabilidade e relevância. Também é possível compará-lo com relatórios de anos anteriores, já que publicamos nossos relatórios de RSE desde 2008.



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

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

## 5.2. Avaliação de materialidade

Na Atento, atualizamos nossa análise de materialidade para 2022 para determinar **quais questões são de maior importância para nossos stakeholders** internos e externos, e que devemos considerar na empresa.

Para identificar onde o foco deveria estar neste relatório, precisávamos de um ponto de vista interno, bem como externo. Por isso, identificamos nossos principais grupos de stakeholders e selecionamos um tamanho amostral de cada grupo de acordo com sua representação para a Atento. As partes interessadas são:



**Clientes**



**Fornecedores**



**Colaboradores**



**Agentes Sociais**

Para coletar as opiniões dos stakeholders identificados, para assim elaborar o relatório, realizamos uma pesquisa para que pudessem avaliar as principais áreas a serem cobertas: sustentabilidade, governança corporativa, recursos humanos, sociedade e negócios. Os interessados foram questionados sobre a importância de 28 tópicos, e pedimos para classificá-los de 1 a 10, sendo este último a maior importância. Todos esses temas são classificados como de alta importância internamente e refletem parte da missão e valores da Atento.

Uma matriz de materialidade foi construída a partir da análise das respostas. Os resultados mostraram que todos os 28 tópicos tiveram alta importância para nossos stakeholders, pois todos estavam acima de 8. No entanto, selecionamos os 10 tópicos mais relevantes, com pontuação mínima de 8,872. A partir dele, podemos extrair os dez assuntos que foram identificados como tópicos materiais, que são os seguintes:





**1** Comportamento ético (Governança Corporativa)



**2** Respeito pelos Direitos Humanos (Sociedade)



**3** Segurança do trabalho e saúde dos colaboradores da Atento (Recursos Humanos)



**4** Combate à corrupção e fraude (governança corporativa)



**5** Gestão da Diversidade e Inclusão (Recursos Humanos)



**6** Satisfação do cliente (Negócios)



**7** Cibersegurança e proteção de dados (Negócios)



**8** Mecanismos de compliance da Atento (Governança Corporativa)



**9** Qualidade do serviço (Negócios)



**10** Integração do mercado de trabalho de pessoas desfavorecidas (Recursos Humanos)

Esses temas foram considerados como materiais devido à alta importância dada pela Atento e ao ponto de vista externo de nossos stakeholders. Depois de comparar os tópicos materiais com os da análise em 2021, vemos que 8 desses tópicos estavam entre os dez primeiros no ano passado. Os novos são Comportamento ético e Segurança no trabalho e saúde dos colaboradores.

Há três aspectos relacionados ao negócio da Atento, outros três temas relacionados à governança corporativa, e outros três itens relacionados com recursos humanos, sendo os demais pertencentes à categoria sociedade. Não foram identificados temas relacionados ao meio ambiente.

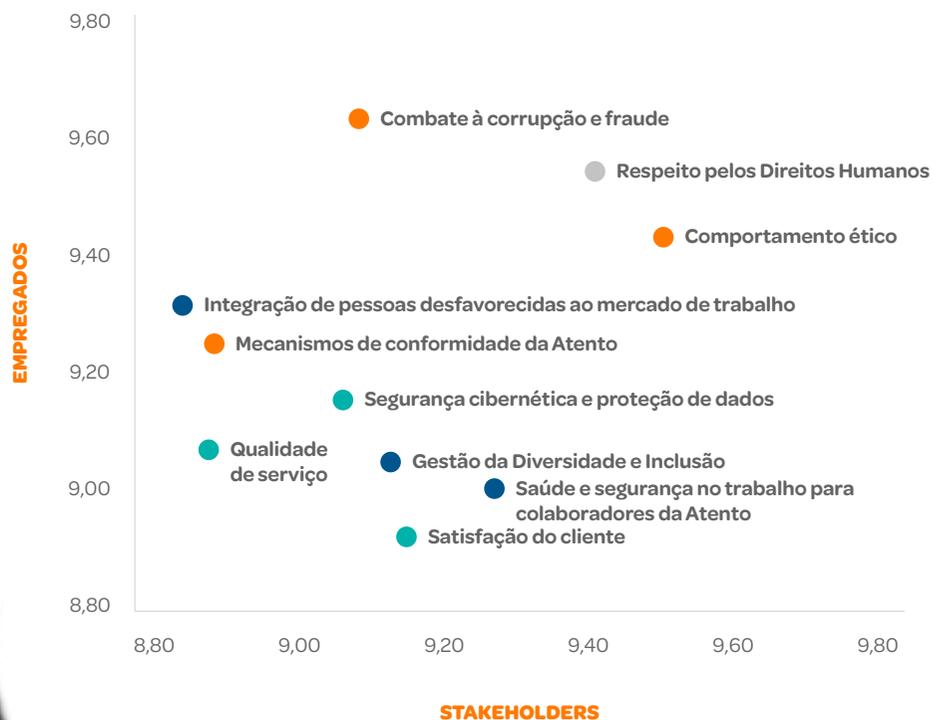
Alguns outros temas levantados e destacados por nossos stakeholders incluem a preocupação com o meio ambiente e a redução da emissão de carbono, bem como a infraestrutura para os colaboradores e a saúde dos mesmos (especialmente a saúde mental).

Depois de conhecer as preferências e prioridades de nossos stakeholders, moldamos nosso relatório para destacar as preocupações que foram apresentadas. Assim, o seu aspecto social tem um peso maior à medida que a maioria dos temas materiais se enquadra nessa categoria.



Esses são os top 10 tópicos que os colaboradores e stakeholders mais valorizam.

### Avaliação da Materialidade | TOP 10



### Legenda & Tópicos por Categoria

GOVERNANÇA CORPORATIVA	3
RECURSOS HUMANOS	3
AMBIENTE	0
SOCIEDADE	1
NEGÓCIO	3

### Outros tópicos que foram considerados na Análise de Materialidade

- Uso racional de matérias-primas e energia
  - Minimização e gestão responsável de resíduos
  - Mobilidade de trabalho sustentável
  - Conscientização ambiental interna
- Qualidade das informações financeiras e não financeiras reportadas
  - Relacionamento com stakeholders
- Qualidade do emprego
  - Igualdade de oportunidades
  - Capacitação e treinamento contínuo
  - Impulso na carreira profissional
  - Atração e retenção de talentos
- Programas de voluntariado corporativo
  - Atração e retenção de talentos
  - Iniciativas de ação social e doações
  - Compromisso com as comunidades locais
- Resultados financeiros
  - Oferta de serviços
  - Inovação tecnológica



## 5.3. Auditoria externa



### Declaración de Verificación Independiente del Informe ESG de Atento Spain Holdco S.L.U correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre 2021

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

Hemos sido requeridos por el consejo de administración de Atento Spain Holdco S.L.U (en adelante, Atento) para realizar una verificación independiente del Informe ESG del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021 (en adelante, el Informe) con un nivel de seguridad limitada. La información verificada se circunscribe a la información contenida en el capítulo 5.4 "Content index GRI" del Informe.

**Responsabilidad de la Dirección**

La Dirección de Atento es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (Estándares GRI), en su opción esencial, según lo detallado en el punto 102-45 del "Content index GRI" del Informe.

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

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

**Independencia y Calidad**

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

**Nuestra responsabilidad**

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

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

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

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

Teléfono 902 44 9001 | (+34) 91 307 86 48 | Fax: 91 357 40 28 | Camino de la Zarzuela 15, Bloque 2 - 1ª Planta | 28023 Madrid | info@eqa.es | www.eqa.es  
European Quality Assurance Spain S.L. inscrita en el R.M. de Madrid, Tomo 11647, libro 0, folio 03, sección 8, hoja M182897, inscripción 1ª, C.I.F. B81584989



- ✓ Comprobación de los procesos de los que dispone Atento para determinar cuáles son los aspectos materiales en relación con sus actividades.
- ✓ Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en el Informe.
- ✓ Revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (Estándares GRI), de conformidad con la opción esencial.
- ✓ Comprobación de datos, en base a la selección de una muestra, y realización de pruebas sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa contenida en el Informe del ejercicio 2021.

**Conclusiones de la Verificación**

Como resultado de los procedimientos que se han realizado y de las evidencias obtenidas no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que el Informe ESG de Atento del ejercicio 2021 no haya sido preparado, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (Estándares GRI), en su opción esencial, según lo detallado en el indicador 102-45 del "content index GRI" del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

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

**Uso y distribución**

La presente Declaración de Verificación se emite a la Dirección de Atento, de acuerdo con los términos del contrato suscrito entre ambas partes en relación con su Informe ESG 2021 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.



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

01 de septiembre de 2022

Teléfono 902 44 9001 | (+34) 91 307 86 48 | Fax: 91 357 40 28 | Camino de la Zarzuela 15, Bloque 2 - 1ª Planta | 28023 Madrid | info@eqa.es | www.eqa.es  
European Quality Assurance Spain S.L. inscrita en el R.M. de Madrid, Tomo 11647, libro 0, folio 03, sección 8, hoja M182897, inscripción 1ª, C.I.F. B81584989

Indicador GRI	Descrição	Localização / Reporte	
<b>101 FUNDAMENTOS - 2016</b>			
<b>102 GENERAL DISCLOSURE - 2016</b>			
102 GENERAL DISCLOSURE - 2016	<b>Perfil organizacional</b>		
	102-1	Nome da organização	1.2 Sobre a Atento
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	2.2 Clientes
	102-3	Localização da sede da organização	1.2 Sobre a Atento
	102-4	Local de operações	1.2 Sobre a Atento
	102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	1.2 Sobre a Atento
	102-6	Mercados atendidos	1.2 Sobre a Atento
	102-7	Porte da organização	1.2 Sobre a Atento 4.4 Evolução do nosso negócio
	102-8	Informações sobre colaboradores e outros trabalhadores	2.1 Nossos Colaboradores
	102-9	Cadeia de fornecedores	2.3 Fornecedores
	102-11	Princípio ou abordagem da precaução	3.1 Emissão de carbono da Atento 3.2 Iniciativas relacionadas a mudanças climáticas
	102-12	Iniciativas externas	2.4 Comunidade
	<b>Strategy</b>		
	102-14	Declaração do mais alto executivo	1.1 Mensagem do CEO
<b>Ética e integridade</b>			
102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	1.2 Sobre a Atento 4.2 Ética & Compliance	
102-17	Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	4.2 Ética & Compliance	
<b>Governança</b>			
102-18	Estrutura de governança	4.1 Governança & estrutura corporativa	
102-21	Consulta a stakeholders sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	4.1 Governança & estrutura corporativa	

Indicador GRI	Descrição	Localização / Reporte	
<b>101 FUNDAMENTOS - 2016</b>			
<b>102 CONTEÚDOS GERAIS - 2016</b>			
102 Conteúdos gerais - 2016	<b>Governança</b>		
	102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	4.1 Governança & estrutura corporativa 4.2 Ética & Compliance
	102-25	Conflitos de interesse	4.2 Ética & Compliance
	102-26	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	4.2 Ética & Compliance
	102-32	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	4.1 Governança & estrutura corporativa
	102-33	Comunicação de preocupações cruciais	4.2 Ética & Compliance
	102-34	Natureza e número total de preocupações cruciais	4.2 Ética & Compliance
	102-36	Processo para determinação da remuneração	4.1 Governança & estrutura corporativa
	<b>Engajamento de stakeholders</b>		
	102-40	Lista de grupos de stakeholders	1.2 Sobre a Atento 5.2 Avaliação de materialidade
	102-41	Acordos de negociação coletiva	4.2 Ética & Compliance
	102-42	Identificação e seleção de stakeholders	1.2 Sobre a Atento 5.2 Avaliação de materialidade
	102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders	5.2 Avaliação de materialidade
	102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	5.2 Avaliação de materialidade
	<b>Prática de relato</b>		
	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	5.1 Sobre esse Relatório
	102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	5.1 Sobre esse Relatório 5.2 Avaliação de materialidade 2.4 Comunidade
	102-47	Lista de tópicos materiais	5.1 Sobre esse Relatório 5.2 Avaliação de materialidade

Indicador GRI	Descrição		Localização / Reporte
<b>101 FOUNDATION - 2016</b>			
<b>102 CONTEÚDOS GERAIS - 2016</b>			
102 Conteúdos gerais - 2016	Organisational Profile		
	102-48	Reformulações de informações	Revisão de informações do Relatório ESG 2020 ESG Reportado: 60% do consumo energético de fontes renováveis Revisão: 32% do consumo energético de fontes renováveis
	102-49	Alterações no relato	5.1 Sobre esse Relatório
	102-50	Data do relatório mais recente	1º de Janeiro – 31 de Dezembro, 2021
	102-51	Data do relatório mais recente	2020
	102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual
	102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	Pablo Sánchez Pérez (pablo.sanchez@atento.com)
	102-54	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	5.1 Sobre esse Relatório
	102-55	Sumário de conteúdo da GRI	5.4 Índice de conteúdo GRI
	102-56	Verificação externa	5.3 Verificação Externa
<b>200 DESEMPENHO ECONÔMICO</b>			
<b>205 COMBATE À CORRUPÇÃO - 2016</b>			
103 Forma de gestão - 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	4.2 Ética & Compliance
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	
205 Combate à corrupção - 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	

Indicador GRI	Descrição		Localização / Reporte
<b>300 TÓPICOS AMBIENTAIS</b>			
<b>302 ENERGIA - 2016</b>			
103 Forma de gestão - 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	
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	
	302-3	Intensidade energética	
	302-4	Redução do consumo de energia	
<b>303 ÁGUA - 2016</b>			
103 Forma de gestão - 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	3.1 Emissão de carbono da Atento
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	
303 Água - 2016	303-1	Extração de água por fonte	
<b>305 EMISSIONS - 2016</b>			
103 Forma de gestão - 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	3.1 Emissão de carbono da Atento 3.2 Iniciativas relacionadas a mudanças climáticas
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	
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	
	305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	3.1 Emissão de carbono da Atento 3.2 Iniciativas relacionadas a mudanças climáticas

Indicador GRI	Descrição		Localização / Reporte
<b>307 CONFORMIDADE AMBIENTAL - 2016</b>			
103 Forma de gestão - 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	3.1 Emissão de carbono da Atento
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	
307 Conformidade ambiental - 2016	307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	
<b>400 TÓPICOS SOCIAIS</b>			
<b>404 CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO- 2016</b>			
103 Forma de gestão - 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	2.1.3 Apoiando nossos colaboradores
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	
404 Capacitação e educação - 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	
<b>405 DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY - 2016</b>			
103 Forma de gestão - 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	2.1.1 Diversidade & Inclusão
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	
405 Diversidade e igualdade de oportunidades - 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	
<b>408 TRABALHO INFANTIL - 2016</b>			
103 Forma de gestão - 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	2.3 Fornecedores 4.2 Ética & Compliance
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	
408 Trabalho infantil - 2016	408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	

Indicador GRI	Descrição	Localização / Reporte
<b>412 AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS - 2016</b>		
103 Forma de gestão - 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite
	103-2	Forma de gestão e seus componentes
	103-3	Avaliação da forma de gestão
412 Avaliação De Direitos Humanos - 2016	412-1	Operações submetidas a avaliações de direitos humanos ou de impacto nos direitos humanos
<b>414 AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES - 2016</b>		
103 Forma de gestão - 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite
	103-2	Forma de gestão e seus componentes
	103-3	Avaliação da forma de gestão
414 Avaliação social de fornecedores- 2016	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais
<b>418 PRIVACIDADE DO CLIENTE - 2016</b>		
103 Forma de gestão - 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite
	103-2	Forma de gestão e seus componentes
	103-3	Avaliação da forma de gestão
418 Privacidade do cliente- 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes
<b>419 CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA - 2016</b>		
103 Forma de gestão - 2016	103-1	Explanation of the material topic and its coverage
	103-2	Forma de gestão e seus componentes
	103-3	Avaliação da forma de gestão
419 Conformidade socioeconômica- 2016	419-1	Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica

## Apêndice 1 – Cálculo de Emissões de Deslocamento (restrições, limitações e suposições)

A informação foi coletada por meio de uma pesquisa com colaboradores.

Foram obtidas 13.169 respostas e 12.523 respostas foram consideradas para a amostra, após invalidar àquelas que foram nulas ou fugiram dos temas analisados.

Deve-se notar que, países para os quais não estavam disponíveis dados confiáveis sobre o fator de emissão, passamos a utilizar os fatores dos países vizinhos, ou, em caso contrário, foram considerados os países de referência com dados oficiais, como a Espanha, por exemplo.

Veja que os fatores de emissão mais afetados pela falta de dados precisos para cada país são os de metrô e trem, uma vez que o mix de energia utilizado por cada região varia.

Foram calculadas duas emissões com dados previstos para 2020 e 2021.

Uma com os dias in loco relatados pelos colaboradores na pesquisa (emissão com WAHA no local).

E outro com o total de dias úteis para cada país (emissões sem WAHA implantado).

Com as emissões e cálculos para o tamanho da amostra, passamos a considerar a inferência para todos os colaboradores (135.280).

(Deve-se notar que o número de respostas constitui uma limitação para calcular uma emissão precisa. Os resultados de deslocamento não correspondem ao quadro mais atualizado da Atento, uma vez que o número de respostas foi de aproximadamente 9% do total de colaboradores.)

**2020**

Redução de emissão utilizando o WAHA (CO2)

**-39%**

**BRA**

**2021**

Redução de emissão utilizando o WAHA (CO2)

**-64%**

**-72%**

**EMEA**

**-63%**

**-65%**

**MEX**

**-63%**

**-73%**

**SUL**

**-61%**

**-51%**

**USCAM**

**-66%**

**-44%**

**GLOBAL**

**-64%**

Atento