

Atento

Memória de Sustentabilidade 2015

Construímos juntos um mundo sustentável



Contenido



Mensagem Do CEO	4
Sobre ATENTO	7
Sobre o Relatório	10
Ética e Integridade	15
Responsabilidade Social Corporativa	18
Desempenho Econômico	31
Nossos Clientes	41
Compromisso com a nossos funcionários	47
Compromisso Social	59
Assuntos regulatórios e direitos humanos	65
Principais canais de denúncia	66
Compromisso com o meio ambiente	71
Desafios 2016	76
Estrutura de governo corporativo e capital	78
Anexos	81

Mensagem Do CEO

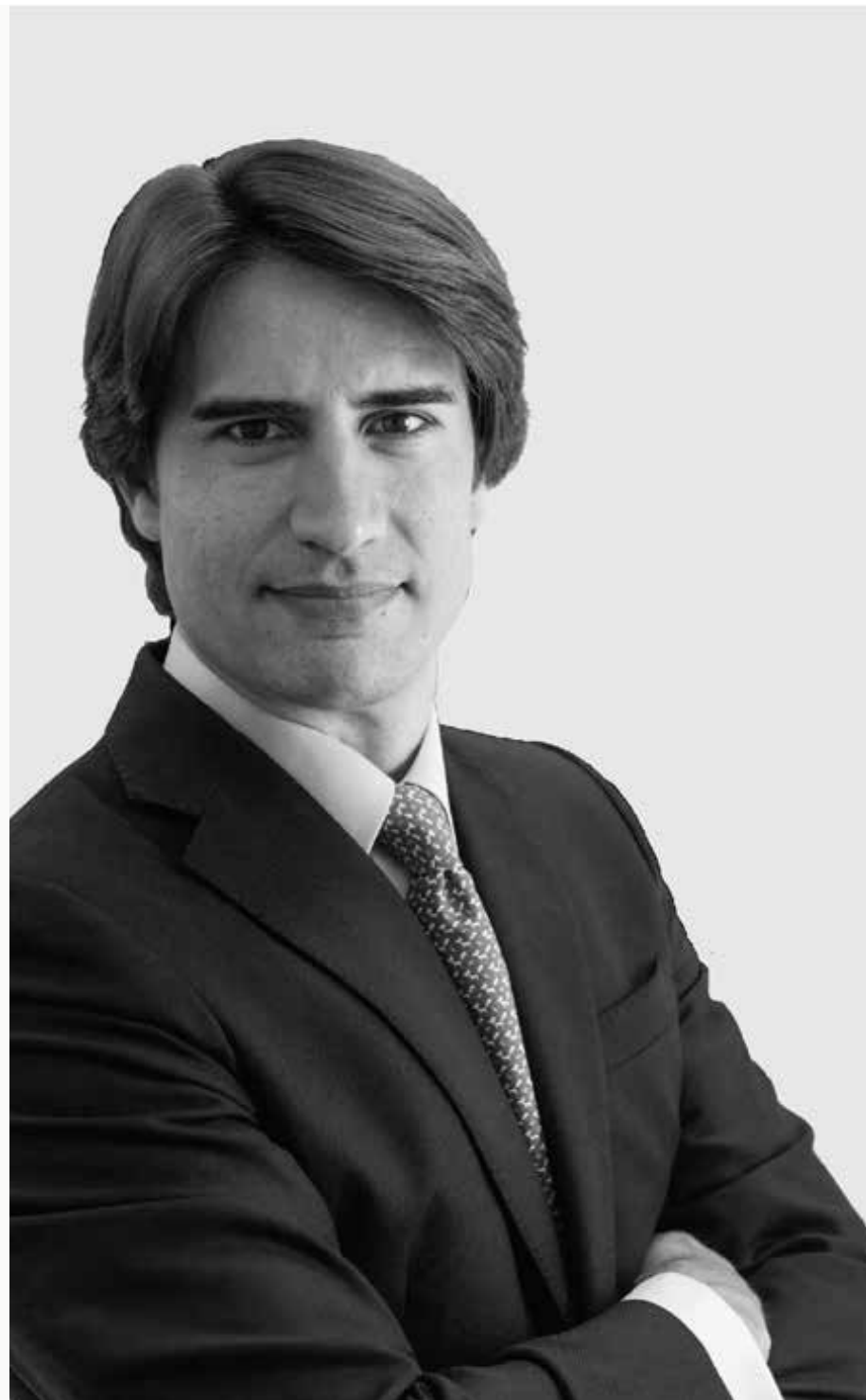
Prezado/a amigo/a:

Hoje mais do que nunca, a sociedade em que vivemos enfrenta novos desafios e oportunidades decorrentes do acelerado avanço dos processos de digitalização. A cada dia, fica mais evidente o impacto da era digital nas nossas vidas, tendo a mesma influência tanto nas pessoas, como nas comunidades e organizações. Novas formas de comunicação e relacionamento, novos sistemas de educação e entretenimento, novos costumes de consumo, as inúmeras possibilidades que oferece o big data e os processos de automatização, ou o IOT, entre outros fenômenos que identificam uma mudança de época.

Em uma companhia como a Atento, cuja missão é a geração de valor através de experiência única e excepcional dos nossos clientes, o impacto da era digital vive-se em primeira linha. Somos testemunhas e agentes de mudança na forma de interação entre consumidores e marcas, assim como da grande transformação que passam os processos de negócio das empresas. Neste contexto de rápida mudança, a nossa atividade de negócio, em conjunto com o restante das nossas atividades como organização, evoluem para se adaptarem aos novos tempos, ao mesmo tempo que permanecem fiéis a um objetivo principal: gerar valor aos nossos clientes, funcionários e acionistas, bem como às comunidades onde desenvolvemos nossa atividades. Muitas coisas mudam, porém a nossa essência ou a forma como entendemos a Responsabilidade Social Corporativa neste novo contexto permanece, através da contribuição de valor constante aos nossos grupos de interesse.

Este é o nosso relatório de Responsabilidade Social Corporativa do exercício 2015, que abrange, principalmente, as atividades que realizamos durante o ano. Um exercício no qual, em um ambiente cada vez mais digital e de grandes desafios nas principais economias da América Latina, nossa companhia continuou a desenvolver o imenso potencial que temos como empresa independente e, sendo fiel a sua missão de geração de valor. Exercício onde também aceleramos a execução da nossa estratégia para sermos o fornecedor líder de soluções de experiência do cliente nos nossos mercados. A presente visão em médio prazo fundamenta-se em três pilares estratégicos que definem as prioridades da nossa companhia cada ano. Crescimento que transforma, Excelência nas Operações e Pessoas que Inspiram.

4 www.atento.com



A visão a médio prazo e os pilares estratégicos são partes fundamentais de uma folha de rota da companhia cujo objetivo principal e último é fazer da Atento uma empresa líder de mercado e em constante crescimento dentro de um ambiente de mudança, bem como oferecer um valor diferencial aos seus clientes, funcionários e comunidades onde desenvolvemos as nossas atividades.

Durante 2015, em um ambiente marcado pela difícil situação macroeconômica do Brasil, bem como a desaceleração do crescimento de outras grandes economias da América Latina, as nossas soluções de experiência do cliente ajudaram às empresas a serem mais competitivas e gerar relacionamentos de longo prazo com os consumidores. Durante um ano onde se exigia um aumento na eficiência nas empresas o índice de satisfação dos nossos clientes foi além do 87% com as soluções da Atento. Essas soluções foram extremamente reconhecidas pelo segmento através de reconhecimentos tão importantes como o prêmio AMAUTA, Latam Awards, IMT, Consumidor Moderno ou ABEMD. A Atento, durante 2015, também foi reconhecida como uma das Líderes do *Magic Quadrant da Gartner* sobre serviços de gerenciamento de cliente Contact Center BPO. No relatório da Gartner, o mais importante do nosso segmento, a nossa companhia foi, por sua vez, colocada como a empresa com maior capacidade de execução entre as analisadas.

Nosso segundo fator de geração de valor durante 2015, focou-se, mais uma vez, nas pessoas e na nossa aposta estratégica no desenvolvimento, motivação e satisfação dos nossos funcionários. Temos avançado significativamente na otimização dos nossos processos de seleção e treinamento. Isso nos permitiu reduzir a rotatividade precoce dos nossos funcionários e contribuir no aumento da satisfação no ambiente de trabalho. Durante 2015 realizamos mais de 16 milhões de horas de treinamento, 3,3 milhões a mais que no ano de 2014, o índice de satisfação dos nossos funcionários, ICC, atingiu o 76% e a rotatividade total do grupo Atento foi reduzida em um 1,6%. No fator pessoas, a Atento foi também reconhecida pelo quarto ano consecutivo como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar no Mundo pelo Great Place to Work. um reconhecimento que se

tornou, ao decorrer dos anos, em fonte de inspiração e orgulho para todos os que fazemos parte desta grande companhia. Nosso compromisso pela geração de valor nas comunidades onde desenvolvemos nossas atividades também foi fortalecida durante 2015. Atento consolidou-se como uma das principais geradoras de primeiro emprego, investindo no treinamento, na inclusão e na diversidade. Definitivamente contribuindo para que as pessoas possam ser motores do futuro e desenvolvimento social.

Durante 2015 continuamos, também, a apostar na geração de cidadania e aumentamos nosso impacto na comunidade através da implementação do *Global Community Month*, uma nova ação de voluntariado corporativo que fez parte, com sucesso, da ampla oferta que a Atento oferece aos seus funcionários nessa área. Como parte do nosso compromisso fundamental com a sociedade, é o nosso desejo reafirmar desde aqui nossa adesão no ano de 2015 ao Pacto Global das Nações Unidas, do qual fazemos parte desde 2011 assim como aos seus dez princípios de Ação, vinculados aos âmbitos de Direitos Humanos, trabalho, Meio Ambiente e anticorrupção.

Realmente, 2015 foi um ano onde, guiados pelos nossos valores de compromisso, integridade, confiança e paixão, nossa companhia fortaleceu sua capacidade de gerar valor aos clientes, funcionários, acionistas e às comunidades onde temos presença. Dentro de um contexto de crescente digitalização, onde os processos de transformação se aceleram, a confiança renovada dos nossos mais de 400 clientes mais o compromisso excepcional dos nossos mais de 160,000 funcionários, nos permitiu fazer que nossa oferta de valor evoluísse e assim continuar a ser o melhor aliado de ambos os dois nestes novos tempos que vivemos.

Agradecemos a todos mais uma vez por fazer da Atento uma empresa admirada e comprometida, uma empresa que dia após dia acrescenta sua capacidade de impacto a fim de fazer da nossa sociedade um mundo mais sustentável, também na era digital.

Alejandro Reynal
CEO da Atento

ATENTO

Sobre a ATENTO

Construímos juntos um mundo sustentável



Sobre ATENTO

Atento é uma empresa privada multinacional sob a forma jurídica de sociedade anônima que oferece serviços de **CRM** (*Costumer Relationship Managment*) e **BPO** (*Business Process Outsourcing*).

Nossos serviços

Carteira de soluções



Back Office

Automatização de atividades rotineiras, gerência de volume elevado de informação e processos do negócio, vendas e suporte técnico.



Cobrança

Gerência de chamadas recebidas a fim de obter informações, atender solicitações, sugestões e queixas relativas a produtos ou serviços através de diversos canais e ao longo de todo o ciclo de vida do cliente.



Atendimento ao cliente

Gerência de chamadas recebidas a fim de obter informações, atender solicitações, sugestões e queixas relativas a produtos ou serviços através de diversos canais e ao longo de todo o ciclo de vida do cliente.



Vendas

Processo que visa todas as fases do processo de vendas, incluindo a identificação dos potenciais consumidores até as ações pós-venda.



Suporte técnico avançado

Diagnóstico, análise e definição de problemas técnicos à distância.

Soluções adicionais



Gestão da reclamação

Prevenção e gestão dos processos de reclamação em todos os segmentos do mercado, principalmente aqueles de volume elevado. Atenção e solução às demandas dos clientes finais e dos órgãos regulatórios, para diminuir as reclamações, mitigar as recorrências e aumentar a satisfação do cliente.



Seguros

Soluções integrais focadas no setor de seguros. Atendimento ao cliente em todas as fases do seu ciclo de vida.



Gestão de crédito

Análise e execução de crédito, controle da formalização de todos os aspectos do contrato e oferta de suporte de vendas e cobrança a devedores.



Métodos de pagamento

Execução de processos de métodos de pagamento, que compreendem toda a cadeia de valor: vendas, análise de crédito, gestão do uso dos cartões, solicitações gerais, reclamações e cobrança para emissores e compradores.



Serviços presenciais

Assistência na execução de estratégias nos pontos de venda (PDV) mediante o uso dos canais mais adequados.

Atento no mundo

Hoje a Atento está presente em 14 países no mundo e tem 102 centros de serviço e 163.974 funcionários (sem contar estagiários e até o 31 de dezembro de 2015).

O escritório central da organização localiza-se em Madrid, na Espanha. Além disso, durante 2015 a Atento contou com escritórios corporativos em diferentes cidades no mundo: Cidade do México/México e São Paulo/Brasil.

REGIÃO	PAÍS** (G4-17)	Centros de serviço	
		2014	2015
BRASIL	Brasil	29	33
AMÉRICA	Argentina (1)	11	11
	América Central (2)	3	5
	Chile	2	3
	Colômbia	6	9
	México	17	16
	Peru	3	4
	Os Estados Unidos (3)	3	3
EMEA	Marrocos	4	4
	Espanha	15	14
TOTAL		93	102

(1) Inclui Uruguai. (2) Inclui Guatemala e El Salvador. (3) Inclui Porto Rico.

*Tanto os Estados Unidos quanto Porto Rico são chamados de região Near-Shore.

**Todos os países aparecem nos balanços financeiros consolidados da organização.

Durante 2015, os escritórios de Responsabilidade Social Corporativa da Governo Atento foram situados na Cidade do México, além de cada escritório regional para acompanhamento das situações vinculadas à RSC e *Compliance* de forma mais próxima.

Clientes

Atento oferece uma grande variedade de serviços para mais de 400 clientes. Os clientes da Atento pertencem a diferentes setores que abrangem desde empresas multinacionais e de comércio de varejo até administrações públicas.

Em 2015, aproximadamente 49% de nossa renda veio das vendas no setor das telecomunicações, 35.6% de serviços financeiros e 15.2% de clientes multissetoriais.

Tipos de setores atendidos



Serviços Bancários,
Financeiros e Empresas
de Seguros



Serviços Públicos



Saúde



Comunicação e Meios



Tecnologia



Logística e Transportes



Comércio de Varejo
e Eletrônico



Automobilística



Bens de Consumo



Farmacêutica



Governo

ATENÇÃO

Sobre o Relatório

Construímos juntos um mundo sustentável



Sobre o Relatório

O presente relatório inclui as atividades realizadas por Atento de janeiro até dezembro de 2015 sobre Responsabilidade Social Corporativa e Sustentabilidade. Baseia-se nos alinhamentos da *Global Reporting Initiative* (GRI) G4, o que permitiu definir o conteúdo e garantir a qualidade da informação.

Antecedentes

Desde 2008 a Atento elabora relatório GRI anualmente. Conseguiu superar seus níveis do relatório de GRI G3.1 de nível C para nível B+ em sua edição global de 2012 e continuou nesse nível no ano de 2013, quando aumentou o número total de indicadores relatados.

O ano de 2015 foi a segunda vez que a Atento alinhou aos requerimentos do GRI G4, opção Essencial, que é um requisito indispensável à realização de uma Análise de Materialidade, no intuito de conhecer os interesses dos principais públicos da empresa.

G4-18, G4-22.

Relatório	GRI	Ano	Opção/Nível
	G3.1	2008	C
	G3.1	2009	C
	G3.1	2010	B+
	G3.1	2011	B+
	G3.1	2012	B+
	G3.1	2013	B+
	G4	2014	Essencial
	G4	2015	Essencial

O documento abrange as iniciativas direcionadas aos clientes, funcionários, fornecedores e sociedade em geral de todos os países onde Atento opera. Indica-se, no relatório, quais correspondem a cada país.

Mudanças significativas no alcance e abrangência dos aspectos sobre memórias anteriores

G4-23

Se compararmos a memória GRI 2014, com a edição 2015, fortalecemos o conteúdo dos seguintes aspectos relatados:

- Indicadores laborais: maiores informações sobre cada um deles.
- Prêmios e reconhecimentos
- Certificações
- Benefícios e Remuneração
- Programas de desenvolvimento e gestão de talento: diversidade e inclusão, saúde e prevenção e treinamento e formação por região.
- Participação ativa com a comunidade: *Global Community Month*.

As mudanças refletem as prioridades das nossas principais audiências e o alinhamento da memória aos requerimentos do relatório **GRI G4**.

Diálogo com grupos de interesse

G4-24, G4-25

Para a Atento é muito importante conhecer os interesses, necessidades e expectativas dos seus principais grupos de interesse, pois é daí que é possível priorizar novas estratégias e derivar planos de ação eficientes. O vínculo com os grupos de interesse é particularmente importante para a

elaboração deste relatório. Foi realizada uma análise de materialidade no intuito de conhecer os aspectos mais importantes relativos à empresa para os públicos internos e externos da Atento.

Análise de materialidade

G4-18, G4-26

Segundo o guia de implementação do Global Reporting Initiative G4, as questões materiais são assuntos que relevantes para uma organização seja porque manifestam o impacto econômico, social e ambiental ou porque influem de forma importante nas decisões dos grupos de interesse e consequentemente, no desempenho da organização.

A materialidade de um assunto determina-se por fatores internos e externos que as audiências da empresa expressam em forma de interesses, preocupações, expectativas e necessidades satisfeitas e insatisfeitas através de instrumentos de avaliação.

O conhecimento da a materialidade dos diferentes assuntos da organização permite identificar novas oportunidades, diagnosticar as próximas tendências e ver se elas estão relacionadas com a prevenção de riscos e desenvolvimento sustentável. Também, permite priorizar novas estratégias e derivar adequados planos de ação segundo as necessidades do públicos internos e externos da organização.

Grupos de interesse consultados

G4-24, G4-25

Tipo de entrevista:

Questionário online

Seleção amostra:

Amostra de critério. São as amostras nas quais cada participante é selecionado baseado nos objetivos do estudo

Público alvo:

Identificaram-se 7 audiências internas e externas à Atento e, para cada uma destas, foi solicitado o contato de uma a três pessoas para participarem nas entrevistas

- Audiências externas com Fornecedores, organizações nacionais e internacionais da sociedade civil, meios de comunicação e clientes.
- Audiências Internas Colaboradores e representantes de grupos sindicais.

Países participantes:

Argentina, Brasil, Colômbia, Espanha, Peru, Chile e Marrocos

Tamanho de amostra:

91 questionários emitidos e 13 respondidos

Data de realização:

12 de abril a 20 de maio de 2016



G4-18, G4-26

O seguinte foi o processo realizado para a análise de materialidade:

1. Elaboração de uma lista completa dos tópicos de sustentabilidade que abrangem todos os aspectos do negócio da Atento baseado nos desafios estabelecidos no relatório GRI 2015, os objetivos 2015 da empresa e outros assuntos prioritários.
2. Mapear ambos os grupos de interesse, internos e externos, das filiais da Atento no mundo a participar na análise.
3. Seleção das principais audiências da organização por categoria de interesse (Fornecedores, organizações nacionais e internacionais da sociedade civil, meios de comunicação e clientes). Dessas foram selecionadas aleatoriamente por filial, 3 de cada.
4. Entrevistar os grupos do interesse selecionados, através de um questionário online onde classificaram os assuntos por ordem de importância para eles e seu vínculo com a Atento.
5. Representar graficamente os resultados em eixos de X e Y para, com clareza, identificar os assuntos que ambas as audiências consideram relevantes.

Este é o segundo ano que uma análise de materialidade RSC foi realizada. Não obstante, anteriormente Atento realizou diagnósticos sobre os grupos de interesse internos e externos.

Mais uma vez, a principal dificuldade da análise de materialidade, foi a capacidade do Corporativo em vincular as principais audiências com as das filiais a fim de obter as informações necessárias. Este fato denota a indispensabilidade de fortalecer os relacionamentos entre o Corporativo e as filiais, bem como fortalecer o vínculo entre as filias e suas principais audiências (internas e externas) a fim de garantir qualquer futuro contato.

G4-27

Este é o segundo ano que uma análise de materialidade RSC foi realizada. Não obstante, anteriormente a Atento realizou diagnósticos sobre os grupos de interesse internos e externos.

Resultados: matriz de materialidade simplificada
G4-18, G4-19

CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES

- + Gerar políticas globais que regulem práticas, estabeleçam objetivos e metas de acordo as necessidades regionais e locais.
- + Aumentar a satisfação dos funcionários e fortalecer a oferta de desenvolvimento profissional para evitar a alta rotatividade.
- + Promover a utilização sustentável dos recursos naturais através da conscientização e do uso de inovações tecnológicas.
- + Capacitar os funcionários sobre a aplicação da Política Anticorrupção.
- + Desenhar a estratégia para permear a abordagem de sustentabilidade da Atento entre seus fornecedores (fóruns, oficinas e materiais).
- + Promover a inclusão social e no mercado de trabalho de pessoas em vulnerabilidade.
- + Continuar oferecendo serviços de qualidade e alta tecnologia a nossos clientes, através de soluções tecnológicas inovadoras.
- + Conhecer as políticas globais criadas e ajustadas em 2015 (Diversidade e Inclusão, Doações, RSC, Anticorrupção, Meio
- + Posicionamento no Great Place To Work, Clima e Cultura Atento por meio de iniciativas como a Semana de Voluntariado Atento, a renovação do prêmio Responsables Atento e integrar atividades de RSC e no Rally Atento.
- + Criar um mecanismo de acompanhamento e prestação de contas.
- + Realizar auditorias de RSC para nossos fornecedores a nível global.
- + Continuar impulsionando a inserção no mercado de trabalho através de formação nas comunidades onde temos influência, para crescermos juntos económica e culturalmente.
- + Novas oportunidades de negócio: serviços e produtos.
- + Adequar as políticas globais e publicitárias em sua nova versão em matéria de Doações, Relacionamento com ONGs e Responsabilidade Social.
- + Desenvolvimento de programas para gestão e promoção do desenvolvimento de talentos.

- + Contabilizar os contratos e acordos de investimentos significativos que incluam cláusulas de Direitos Humanos.
- + Continuar com a promoção de cidadania responsável através do voluntariado corporativo.
- + Aumentar a satisfação de nossos clientes e dos clientes dos nossos clientes e dar resposta ágil e eficiente a suas questões.
- + Adaptação dos serviços e necessidades dos clientes; Valor diferencial respeito da competência.
- + Elaborar o informe RSC 2015 com a mais nova norma GRI.
- + Redesenhar o programa de voluntariado, alinhando ao core business e dando um enfoque mais sustentável: *Global Community Month*.
- + Garantir o cumprimento dos alinhamentos de doações e tornar um reporte e informe de gestão mensal com as regionais para reportar a Corporativo a gestão de doações, atividades e indicadores de CSR.
- + Homogeneizar as condições de trabalho de todas as subsidiárias da Atento e reunir informação agregada para estes futuros relatórios de sustentabilidade.
- + Buscar um posicionamento superior da área de RSC Corporativa a nível regional.
- + Capacitar as equipes de segurança sobre os procedimentos da organização em matéria de Direitos Humanos.

CONSIDERAÇÕES + IMPORTANTES



ATENÇÃO

Ética e Integridade

Construímos juntos um mundo sustentável



Atento Compass

“**Atento Compass**” é o guia da cultura empresarial de Atento; compreende nossos valores, padrões de liderança e princípios de ação a fim de cumprir com a nossa missão de ajudar no êxito das empresas com as quais colaboramos, garantindo a melhor das experiências para os nossos clientes.

Valores	Padrões de liderança	Princípios de ação
<ul style="list-style-type: none">• Compromisso. Estamos comprometidos com o êxito dos nossos clientes.	<ul style="list-style-type: none">• Agimos guiados pelos nossos valores e lideramos com o exemplo.	<ul style="list-style-type: none">• Trabalhamos como uma equipe, entendendo as necessidades locais dos nossos clientes mas nos apoiando nas nossas capacidades e escala de multinacional.
<ul style="list-style-type: none">• Paixão. Trabalhamos com paixão, entusiasmo e com o desejo de sermos melhores a cada dia.	<ul style="list-style-type: none">• Estamos focados no cliente e nos comprometemos com o êxito dos seus negócios.	<ul style="list-style-type: none">• Fomentamos um espírito empreendedor e inovador.
<ul style="list-style-type: none">• Integridade. Agimos com integridade, fieis aos nossos valores e assumindo a responsabilidade por nossas ações.	<ul style="list-style-type: none">• Lideramos motivados pela paixão por ganhar, pela excelência e pela inovação.	<ul style="list-style-type: none">• Somos eficientes, ágeis e focalizamos-nos em criar valor para os nossos clientes.
<ul style="list-style-type: none">• Confiança. Garantimos a confiança, transparência e respeito nas relações com todos os nossos grupos de interesse (clientes, funcionários, fornecedores, sociedade e acionistas).	<ul style="list-style-type: none">• Nossa ótica é a execução agindo rapidamente na tomada de decisões, mas tendo cuidado com as nossas ações e assumindo riscos com inteligência.	<ul style="list-style-type: none">• Colocamos paixão em tudo que nós fazemos, motivados pelo desejo de sermos melhores e pela ambição de atingirmos todos os nossos objetivos.
	<ul style="list-style-type: none">• Estimulamos a colaboração, compreendendo as necessidades locais e aproveitando as nossas fortalezas globais.	<ul style="list-style-type: none">• Temos disciplina financeira e operacional.
	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilizamos-nos de facilitar o desenvolvimento dos nossos funcionários.	<ul style="list-style-type: none">• Temos orgulho de construir um lugar grande para trabalhar.

Código de ética

Atento tem um Código Ético avaliado pelo Conselho de Administração de Atento S.A. Esse código é conhecido e aplicável para todos os funcionários sem exceção. Seu alvo principal é que todas as decisões tomadas pela empresa, tenham os mesmos critérios éticos e acordem aos princípios e valores da cultura empresarial. O Código divide-se em seis principais áreas de interesse:

- **Na prática:** os colaboradores da Atento agem pelo interesse profissional da empresa e não pelos seus interesses particulares.
- **Compatibilidade de horário com outras atividades:** os colaboradores podem desempenhar atividades fora da Atento desde que as tais atividades não afetem negativamente a empresa de forma alguma.
- **Propriedade uso da informação:** as informações sobre a Atento ou sobre os nossos clientes tem caráter confidencial. É estritamente proibido compartilhá-las fora do contexto de trabalho. Igualmente, rejeitamos toda informação que tiver sido obtida irregularmente.
- **O que pertence a Atento é da Atento... E para ajudar:** as instalações, equipamentos, bens ou sistemas são propriedade da Atento e estão disponibilizados para todos os funcionários. O uso com propósitos ou benefícios particulares, poderá se permitir de forma excepcional, mas nunca se, caso for assim, interferir com o trabalho. É rigorosamente proibido usar os recursos de Atento a fim de difundir conteúdos ofensivos.
- **Você é a Atento:** a saúde e segurança dos funcionários são prioridades da Atento, bem como o respeito e tratamento decente a todas as pessoas, sem discriminação nem abuso de nenhuma classe. É importante que os funcionários informem sobre qualquer irregularidade a fim de intervir em benefício de todos.
- **Atentos à legalidade:** caso algum dos nossos funcionários recebesse uma citação judicial, denúncia ou evidência documental que envolva a Atento, não deverá respondê-la nem difundi-la, mas deverá comunicá-la imediatamente ao Diretor de Cumprimento Legal e Normativo da empresa.

✎ ****Durante o ano de 2015 implementou-se uma iniciativa global para comunicar o Código de Ética da Atento a todos os funcionários, através de uma campanha que distribuiu o documento, bem como um resumo dele em três línguas. Esta campanha solicitou assinaturas eletrônicas dos funcionários, pelas quais certificavam e aceitavam o conteúdo do Código de Ética. Assim garantiu-se a divulgação de um conteúdo muito importante para a empresa, apoiado pelo esforço de emitir o documento e obter a conformidade particular de cada empregado, atingindo um total de 160,000 destinatários.**

*** A equipe de comunicação corporativa e as equipes regionais comunicam essa informação a todos os funcionários da Atento através de diferentes formas de comunicação interna. Além disso, essa informação irá se compartilhar com os funcionários durante seu treinamento de integração à empresa.

ATENÇÃO

Responsabilidade Social Corporativa

Construímos juntos um mundo sustentável



Responsabilidade Social Corporativa

Pacto Global das Nações Unidas

O Pacto Global promove os Direitos Humanos, do trabalho e do meio ambiente e evita a corrupção impulsionando a cidadania corporativa, conciliando seus interesses particulares com o bem comum. Atento aderiu-se ao Pacto Global em 2011 e desde então mostra compromisso para melhorar em matéria de Responsabilidade Social Corporativa.

O Pacto Global baseia-se em dez princípios:

Direitos Humanos:

Princípio 1: As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos Direitos Humanos fundamentais. Anticorrupção reconhecidos internacionalmente dentro de seu âmbito de influência.

Princípio 2: As empresas devem garantir que suas companhias não são cúmplices da violação dos Direitos Humanos.

A Atento cumpre com este princípio mediante o reconhecimento das necessidades dos colaboradores, do tratamento respeitoso e dignidade e que se conduz sob normativas e protocolos, penalizando comportamentos adversos a isso. A Atento, também, procura vincular-se com organizações que igualmente apoiem os Direitos Humanos.



+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Direitos do trabalho:

Princípio 3: As empresas devem apoiar a liberdade de filiação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.

Princípio 4: As empresas devem apoiar a eliminação de toda forma de trabalho forçado ou feito sob coação.

Princípio 5: As empresas devem apoiar a erradicação do trabalho infantil.

Princípio 6: As empresas devem apoiar a abolição das práticas de discriminação no emprego e ocupação.
** INDICADOR MATERIAL

Atento está comprometido com o direito dos funcionários a se filiar e considera os pedidos dos trabalhadores nas sessões de negociação onde se estabelecem as condições laborais.

Atento rejeita o trabalho infantil e todo tipo de trabalho forçado. A contratação de pessoal está estritamente baseada nas normativas de idade mínima legal para trabalhar vigorantes em cada país e o critério principal de seleção de pessoal é a capacidade das pessoas para desempenharem sua tarefa, sem considerar nem seu gênero, idade, religião, origem étnica, condição migratória ou deficiência física, coadjuvando à inclusão de grupos vulneráveis.

+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Meio Ambiente:

Princípio 7: As empresas deverão manter uma abordagem preventiva a fim de favorecer o Meio Ambiente.

Princípio 8: As empresas devem fomentar iniciativas que promovam a responsabilidade ambiental.

Princípio 9: As empresas devem favorecer o desenvolvimento e difusão das tecnologias que respeitem o Meio Ambiente.

A Atento constantemente se esforça para incrementar o aproveitamento dos recursos naturais e por minimizar o impacto ambiental das suas atividades em todas as suas filiais, principalmente através da utilização de tecnologias sustentáveis e da medição do consumo dos recursos naturais.

Anticorrupção:

Princípio 10: As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas suas formas. Incluindo a extorsão e o suborno.


Continuamente a Atento trabalha na sua Política Anticorrupção a fim de adaptá-la às necessidades globais e regionais. Não houve nenhum registro de práticas corruptas na empresa em 2015.



Objetivos 2015

O principal objetivo da Atento é satisfazer as necessidades de nossos clientes, garantindo um serviço inovador e eficiente que os ajudem atingirem suas metas de negócio e possam nos ver como um aliado.

A fim de conseguir tais propósitos, possuímos objetivos concretos pautados em três pilares estratégicos:

+  Sobre o desempenho econômico, os grandes indicadores financeiros da companhia são os objetivos que se passam explicitamente aos funcionários: EBITDA ajustado, geração de caixa e contribuição à Agenda de Transformação da Atento.



Crescimento que transforma

Ser o fornecedor de soluções CRM e BPO com quem todos desejam trabalhar.

- Crescimento Agressivo da nossa carteira de clientes.
- Desenvolver e oferecer soluções CRM e BPO.
- Entrar no mercado *Near-Shore* dos EE.UU.



Excelência nas operações

Usar nossa escala para desenvolver os melhores processos e ferramentas que nos coloquem como referenciais de competitividade no setor.

- Melhorar a produtividade das operações.
- Operações de RR.HH. Eficientes.
- *One procurement* (Plataforma Global de Compras).
- Plataforma única e eficiente de IT.
- Localização competitiva de plataformas.








Pessoas que inspiram





Possibilitar a transformação através da nossa cultura única e nossas pessoas.

- Fortalecer a cultura e valores que nos fazem únicos.
- Contar com a melhor e mais comprometida equipa do setor.
- Ser uma organização de alto rendimento.

Prêmios e reconhecimentos

Na Atento constantemente nos preocupamos em oferecer soluções inovadoras mediante os nossos serviços, além de gerenciar corretamente nossos recursos e realizar atividades em prol da comunidade. Por essas razões recebemos diversos reconhecimentos por nossos esforços. A seguir alguns dos prêmios recebidos em 2015:

Prêmio ou reconhecimento	Descrição	Países que o obtiveram
 Empresa Socialmente Responsável	O Distintivo ESR ® é um reconhecimento anualmente concedido no México pelo Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) e AliarSE.	Argentina, México, Peru Porto Rico
 Prêmio Nacional Contato à Excelência	Prêmio concedido pela Associação Peruana de Centros de Contato (APECCO).	Peru
 Exportador do ano	Prêmio concedido pelo Ministério de Comércio Exterior e Turismo do Peru.	Peru
 Prêmio Amauta	É o máximo prêmio ao Marketing Direto e Interativo da América Latina. Organiza ALMADI, a Federación de las Asociaciones de Marketing Directo e Interactivo de América Latina, criada em 1999 a fim de promover o crescimento da indústria e entre os países da região.	Argentina, Brasil
 Melhor Estratégia de Serviço a Clientes	O Instituto Mexicano de Teleservicios concede o prêmio às empresas, instituições ou áreas de interação com clientes ou cidadãos, que se distinguem pela sua excelência e mostram um desempenho destacado na realização de projetos e estratégias no intuito de aprimorar a relação empresa - cliente e governo - cidadão.	Argentina, Uruguai





Prêmio Ou Reconhecimento	Descrição	Países Que O Obtiveram
 Melhor Estratégia De Operador Terceirizado	Através deste prêmio o Instituto Mexicano de Teleservicios reconhece as estratégias da melhoria na operação que têm um impacto importante, nos indicadores de gestão, a satisfação do cliente, o incremento da competitividade e nos resultados de negócio da organização.	México
 Melhor Contribuição Tecnológica	Através deste prêmio o Instituto Mexicano de Teleservicios reconhece os projetos vinculados ao desenvolvimento, a optimização, incorporação e uso de soluções tecnológicas que impactam de forma importante na operação, inovação, satisfação dos clientes/usuários, o incremento da competitividade e dos resultados do negócio.	México
 Prêmio Nacional Excelência na Relação Empresa - Cliente e Centros de Contato	Na décima edição outorgou-se o prêmio Diamante pela primeira vez e o critério indispensável para participar neste prêmio, foi ter ganhado Ouro durante alguma edição do Prêmio Nacional "Excelência na Relação Empresa - Cliente e Centros de Contato".	México
 Prêmio Latam Interação com Clientes	Prêmio de reconhecimento às melhores práticas de interação com os clientes.	Argentina, Uruguai
 AMDIA	A Asociación de Marketing Directo e Interactivo de la Argentina (AMDIA) avala a estratégia, a criatividade e os resultados dos casos apresentados.	Argentina, Uruguai
 Incorpora - CGEM	Concedido pela Confederação Geral de Empresas de Marrocos (CGEM) e da fundação bancária espanhola O Caixa.	Marrocos
 Prêmio Top Employers	Concede-se às empresas no mundo que mostraram possuir os mais elevados padrões nas suas ofertas para os empregados.	Espanha, Brasil
 Fortius	Concedido pela Altitude Software e AECCC (Associação Espanhola de Contact Center).	Espanha
 Madrid Excelente	Concedido pela Fundação de Madrid pelo Excelência. Trata-se de um prêmio à excelência de gestão e a confiança que os clientes colocam nas empresas.	Espanha

Prêmio Ou Reconhecimento	Descrição	Países Que O Obtiveram
 CRC Ouro	Este prêmio é concedido pela Associação de Peritos na Relação com Clientes (AEERC) e IFAES elzo System.	Espanha
 Prêmios à liderança	Este prêmio é concedido pela European Frost & Sullivan Award. Este prêmio é dado às companhias destacadas nos mercados regionais e globais, reconhecem as companhias que demonstram um desempenho excelente e superior nas áreas como a liderança, a inovação tecnológica, o serviço ao cliente e o desenvolvimento estratégico do produto.	Espanha
 Prêmio Nacional à Qualidade 2015	Este prêmio, concedido pelo pela Presidência da Nação Argentina, é a máxima distinção às organizações que são referências nacionais de qualidade e competitividade a fim de que seu exemplo sirva como inspiração no andar à excelência das organizações.	Argentina
 Reconhecimento Municipalidade de Santiago	A municipalidade de Santiago reconheceu a Atento por seu trabalho de recuperação da praça Manuel Rodriguez, que se transformou em uma zona mais segura para deslocamento dos trabalhadores da Atento e da sociedade.	Chile
 Ordem Cruz de Fundadores	O prêmio, concedido pela+ Prefeitura de Pereira, tem por objetivo condecorar o trabalho e serviço na cidade com nossa contribuição na geração de emprego.	Colômbia
 Jovens em Ação+	Este prêmio é outorgado pelo Presidente da República através do programa Jovens em Ação às empresas que participaram com o assunto de inclusão de trabalho.	Colômbia
 Selo Paulista da Diversidade	É um prêmio concedido pelo governo do Estado de São Paulo às companhias que realmente realizam práticas de inclusão e de diversidade.	Brasil
 As Melhores da Dinheiro	Prêmio concedido pela revista Dinheiro às empresas que sobressaírem em termos de gestão financeira, ambiental, inovação, recursos humanos e governança corporativa.	Brasil
 Prêmio Investe SP	Outorga-se este prêmio às empresas que sobressaiam entre as 26 que maiores investimentos tivessem realizado na localidade de São Paulo.	Brasil

Prêmio Ou Reconhecimento	Descrição	Países Que O Obtiveram
 Prêmio Fórum Brasileiro de Relacionamento com o Cliente	O Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente outorga este prêmio aos <i>Call Centers</i> que se distinguiram por oferecer os melhores serviços de atendimento ao cliente.	Brasil
 ABEMD	Prêmio concedido pela Associação Brasileira de Marketing Direto à Agência do ano com especialidade de <i>Call Center/Contact Center</i> pela qualidade das suas campanhas de Marketing.	Brasil
 Maiores e Melhores Exame	A revista Exame, especializada em economia, premia às 500 melhores empresas todos os anos, segundo diversas categorias de gestão econômica.	Brasil
 Valor Inovação Brasil	O jornal Valor Econômico de Estratégia e Consultoria, parte da rede da PWC, premia às empresas que se destacam no desenvolvimento e inovação tecnológica.	Brasil
 Guia Época Negócios 360	A revista especializada em negócios Época Negócios, faz uma classificação anual e premia às empresas que se destacam pela sua gestão econômica segundo o setor ao que elas pertencem.	Brasil
 Valor 1000	A revista especializada em economia Valor 1000, premia às melhores empresas do Brasil pelo seu desempenho na gestão econômica.	Brasil
 As Empresas Mais Admiradas no Brasil 2015	A revista Carta Capital outorga o prêmio às empresas mais admiradas do Brasil pelo seu desempenho segundo seu setor de negócio.	Brasil
 Consumidor Moderno MPV - Mais Valor Produzido	MVP avalia a capacidade de uma empresa para gerar valor para seus diferentes grupos de interesse, especialmente os clientes, os acionistas e os funcionários; gerando uma classificação que reconhece às melhores no Brasil.	Brasil

Certificações

Igualmente, a Atento recebeu certificações internacionais que corroboram o cumprimento de normas e padrões da maior exigência em diferentes aspectos da operação da empresa. As filiais da Atento receberam as seguintes:

Certificação	Descrição	País
 ISO 9001-2008	A ISO 9001:2008 é a base do sistema de gestão da qualidade pois é uma norma internacional que se foca em todos os elementos da administração da qualidade com os quais uma empresa deve contar no intuito de ter um sistema eficiente que irá lhe permitir administrar e melhorar a qualidade dos seus produtos ou serviços.	Argentina, Uruguai, Guatemala Chile, Brasil, Peru
 ISO 14001	A norma ISO 14001 exige que a empresa crie um plano de manejo ambiental que inclua: objetivos e metas ambientais, políticas e procedimentos para conseguir tais metas, responsabilidades definidas, atividades de treinamento do pessoal, documentação e um sistema para controlar qualquer mudança e avanço realizado. A normal.	Peru, Espanha
 ISO 27001:2013	A ISO 27001 é uma norma internacional emitida pela Organização Internacional de Normalização (ISO) na gestão da segurança da informação em uma empresa. É a norma principal a nível internacional sobre segurança da informação.	Brasil, Peru
 SA 8000	A norma. SA8000 baseia-se nos princípios internacionais dos direitos humanos da Organização Internacional do Trabalho, a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança e a Declaração Universal dos Direitos Humanos. Esta norma mede o rendimento das companhias em oito áreas importantes com a responsabilidade social no lugar de trabalho: o trabalho infantil, o trabalho forçado, a saúde e a segurança, a liberdade de associação e a negociação coletiva, discriminação, práticas disciplinares, horas de trabalho e compensações.	Brasil

Certificação	Descrição	País
 SSAE16	<p>(SSAE) 16 é uma norma de auditoria para as organizações de Serviço e um padrão de certificação apresentado pelo Conselho de Normas de Auditoria (ASB) do Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICAPA) que se ocupa dos compromissos assumidos por um auditor de serviços para informar sobre os constróis nas organizações que oferecem serviços.</p>	El Salvador
 PCI Versión 3.1	<p>O padrão de Segurança de Dados para a Indústria do Cartão de Pagamento (<i>PaymentCard Industry Data Security Standard</i>) é um guia que ajuda as organizações que processam, armazenam e/ou transmitem dados de proprietários (ou titulares) de cartões, a resguardar esses dados, no intuito de evitar as fraudes que envolvem cartões de pagamento, débito e crédito.</p>	El Salvador
 OHSAS 18001	<p>OHSAS 18001 é um marco para um sistema de gestão de segurança e saúde ocupacional. Contribui à colocação das políticas, procedimentos e constróis necessários no lugar correto para fornecer as melhores condições possíveis de trabalho, alinhadas com as melhores práticas internacionais de trabalho.</p>	Peru
 ISO 20000-1:2011	<p>Esta norma encontra-se sustentada em um sistema de gestão de serviços reconhecido internacionalmente e se base na entrega e melhoramento de um bom serviço aos clientes.</p>	Brasil
 Certificación según la Guía para la Mejora de Desempeño COPC	<p>A certificação foi desenhada para colocar ao alcance das organizações as orientações necessárias para um alto desempenho e reconhecer aquelas que o conseguiram. Certifica-se que uma organização tenha implementado os processos fundamentais na produção do desempenho e atingiu o padrão mínimo de resultados.</p>	Chile, Peru
 PROBARE	<p>PROBARE - Programa auto regulação do setor de relacionamento. Selo de Ética: Certifica e classifica a maturidade da gestão do segmento do Call Center da empresa, considerando os processos de gestão estratégica, gestão de processos e gestão de pessoas.</p>	Brasil

Great Place to Work

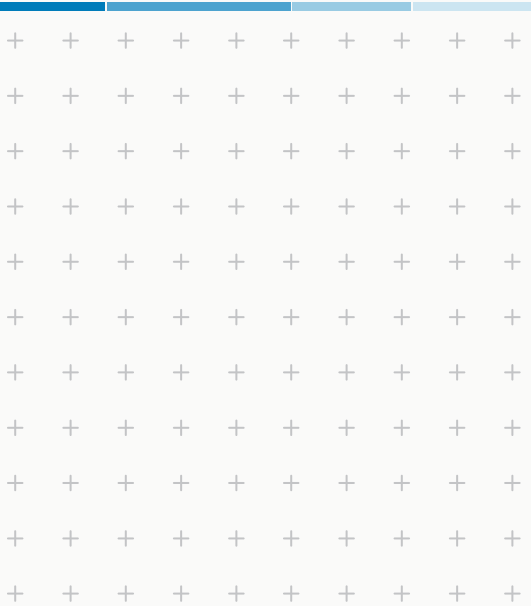
Great Place to Work tem sido, por mais de 25 anos, a instituição internacional por excelência na análise e avaliação de ambientes de trabalho através de pesquisa de clima entre funcionários, análise de práticas e políticas de gestão das organizações. Argentina, Brasil, Colômbia, El Salvador, Guatemala, México, Peru e Uruguai receberam o reconhecimento desta instituição no ano de 2015.



PRÊMIOS GREAT PLACE TO WORK - ATENTO S.A.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Peru	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
México		●	●	●		●	●	●	●	●	●
Argentina			●	●	●	●	●	●	●	●	●
Uruguai			●	●	●		●	●	●	●	●
El Salvador				●	●	●	●	●	●	●	●
Guatemala					●	●	●	●	●	●	●
Porto Rico					●	●	●	●	●	●	
Espanha							●	●	●	●	
Colômbia								●	●	●	●
Brasil								●	●	●	●
Chile									●		●

Atento foi a única empresa de seu setor que ocupou uma vaga nessa classificação de 2014 das **25 Melhores Multinacionais para Trabalhar no Mundo.**



Prêmio Atento Responsável

Também internamente temos nos preocupado em reconhecer e celebrar as ideias inovadoras. Fizemos isso mediante ao “Atento Responsável”; programa criado no ano 2013 para premiar um alto desempenho no negócio, no setor da responsabilidade social e criar consciência sobre a RSC dentro da empresa. O prêmio impulsionou os esforços das filiais por desenvolvimento das comunidades, atuação no meio ambiente e a conscientização. Foram apresentadas nove iniciativas pelas filiais em 2015. Foram avaliadas por um comitê externo sobre seu impacto, originalidade, sustentabilidade e difusão, entre outra características. Esse júri foi composto de cinco instituições de países diferentes (sediadas nos mesmos espaços geográficos que nossas regiões, mais o Pacto Global da ONU como organismo internacional e para voto de desempate):

- **Fundação MAIS FAMÍLIA (Espanha)**, proprietária do esquema de certificação EFR em matéria de conciliação da vida familiar e laboral.
- **Great Place to Work** no Brasil.
- **VON DER HEIDE**, serviços de Dialogic Executive Search, Leadership Development & Business Intelligence para posições de Top & Middle Management.
- **Pacto Global das Nações Unidas (Global Compact)**, que procura implementar 10 princípios aceitos universalmente para impulsionar a RSE.

A iniciativa vencedora foi “Vozes que Ajudam” da Atento Argentina, onde voluntários da Atento ajudaram Organizações não Governamentais na arrecadação de fundos para propósitos solidários.

CEMEFI: Melhores práticas

O Centro Mexicano para a Filantropia premia todos os anos, através de editais promove “Reconhecimento às Melhores Práticas RSE”, aquelas práticas que se destacam pelo seu impacto e inovação. A Atento, durante o ano 2015, obteve um reconhecimento América Latina pela iniciativa “Inclusão de Pessoas com Deficiências”, da Atento Brasil.²

Participação em Associações de Classe

Atento ocupa-se por se consolidar como uma empresa implicada nas necessidades do setor das telecomunicações e por ajudar ao seu fortalecimento. Isto se encontra expressado no compromisso de participar em associações ou câmaras setoriais nos diferentes países onde opera. A Atento fez parte de vinte câmaras, associações ou redes setoriais no mundo, durante 2015.



Criado no ano de 2013 para premiar o alto desempenho no negócio, as melhores práticas e o compromisso com a responsabilidade social

+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

2.. Favor de ler os Anexos para maiores informações.

ATENTO

Desempenho Econômico

Construimos juntos um mundo sustentável



Desempenho Econômico

Atento na Bolsa de Valores de Nova York

A partir do ano 2014, Atento tornou-se uma companhia cotada na Bolsa de Valores de Nova Iorque com 13,6 do seu capital social. A Atento leva suas principais atividades financeiras a cada ano para a Bolsa de Valores mediante o Formulário 20-F.

Compra e venda de Centros de Serviço

G4-13

- Em comparação com o ano passado, a Atento registou a abertura de 11 centros e o fechamento de 2 centros:

Filial	Centros novos	Centros Fechados	Motivo da mudança
Brasil	4	0	Crescimento do negócio
CAM	2	0	Crescimento do negócio
Chile	1	0	Crescimento do negócio
Colômbia	3	0	Crescimento do negócio
México	0	1	Custos elevados do aluguel (o pessoal migrou a outro centro do contato)
Peru	1	0	Crescimento do negócio
Espanha	0	1	Custos elevados do aluguel e acondicionamento inadequado por causa da antiguidade do local (o pessoal migrou a outro centro do contato.)
Total	11	2	

Dados relevantes

- As vendas netas da empresa se incrementaram a 1,965.6 milhões de dólares americanos durante 2015.
- Em 2015, os ativos totais atingiram 1,378.4 milhões de dólares americanos.

G4-9

Número de Operações

Ano terminado até o 31 de dezembro

(\$ em milhões de dólares) País	2014	2015
Espanha	306.6	233.0
Marrocos	18.4	14.3
Outras eliminações(*)	0.3	0.1
EMEA	334.8	247.4
Argentina	151.9	162.1
Chile	79.3	79.6
Colômbia	69.5	59.5
El Salvador	13.9	19.2
Estados Unidos	20.7	28.9
Guatemala	15.3	17.1
México	275.0	242.4
Peru	131.8	145.4
Porto Rico	12.8	14.0
Uruguai	8.0	3.7
Panamá	0.8	4.6
Outras eliminações(*)	0.4	13.3
América	779.4	789.8
Brasil	1,184.8	930.2
Outras eliminações(*)	(0.7)	(1.8)

(*) Inclui a renda da empresa controladora, bem como os ajustes de consolidação.

Capitalização em termos de dívida e patromônio

Ano terminado até o 31 de dezembro

(\$ em milhões de dólares) Dívida	2014	2015
7.375% Sr Sec Notas até 2020	300.3	301.7
Títulos de crédito Brasil	245.9	168.1
Nota de empréstimo a fornecedor	-	-
Instrumento de valor contingente	36.4	26.4
Certificados de ações preferentes	-	-
Dívida por locação financeira	9.0	4.7
Outros empréstimos	61.7	74.8
Total da dívida	653.3	575.6
Certificados de capital preferenciais	-	-
Dívida total excluindo PECs	653.3	575.6
Dinheiro e equivalente em dinheiro	(211.4)	(184.0)
Investimentos financeiros em curto prazo	(26.9)	-
Dívida líquida	415.0	391.6
Ajustada EBITDA LTM (não - GAAP) (sem auditar)	306.4	250.3
Dívida líquida / Ajustada EBITDA LTM (3) (não GAAP) (sem auditar)	1.4x	1.6x

Atento

Ano terminado até o 31 de dezembro

(\$ em milhões de dólares)	2014	2015
Renda	2,298,324	1,965,600
Renda de outras operações	4,579	4,322
Trabalho próprio capitalizado	475	6
Outros ganhos	35,092	-
Despesas de operação:		
Provisões	(104,808)	(78,447)
Despesas por benefício a funcionários	(1,636,373)	(1,422,700)
Depreciação	(59,001)	(51,085)
Amortização	(60,819)	(51,773)
Mudanças nas disposições comerciais	(1,665)	(1,230)
Outras despesas de operação	(360,192)	(245,093)
Cargos por deficiência	(31,792)	-
Ganhos (perda) de operações	87,150	119,600
Renda financeira	17,326	15,459
Despesas financeiras	(122,064)	(75,682)
Mudança no valor razoável dos instrumentos financeiros (**)	27,272	17,535
Ganho (perda) líquida de divisas	(33,363)	(3,979)
Despesas financeiras líquidas	(110,769)	(46,667)
Ganho (perda) antes de impostos	(23,619)	72,933
Renda por despesas de impostos	(18,533)	(23,785)
Ganho/(perda) durante o período	(42,152)	49,148
Ganho/(perda) do período atribuível aos investidores da matriz	(42,152)	49,148
Resultado básico por ação (USD)	(0.57)	(0.67)
Resultado diluído por ação (USD)	(0.57)	(0.66)

- **Acionistas efetivos**

A Atento iniciou o ano de 2015 com um total de 73,619, 511 de ações ordinárias e em 4 de agosto do mesmo ano o Conselho aprovou o aumento de capital social mediante a emissão de 131,620 ações. Para tanto, o total de ações reportadas ao final do ano foi de 73,751,131 ações ordinárias. A continuação se apresenta informação, relacionada com (i) qualquer pessoa conhecida por nós como proprietários de mais de 5% de ações ordinárias em circulação e (ii) o aporte total das ações ordinárias de propriedade dos membros de nosso Conselho de Administração e Executivos:

Investidores principais:		
Atalaya PikCo S.C.A.	62,660,015	85.1%
Executivos e Diretores:		
Alejandro Reynal*	21,000	0.03%
Mauricio Montilha*	—	—
Reyes Cerezo*	—	—
Iñaki Cebollero*	—	—
Michael Flodin*	—	—
Mariano Castaños*	—	—
Mario Mota Camara	—	—
Miguel Matey*	—	—
Juan Enrique Gamé*	—	—
Jose Maria Pérez Melber*	—	—
Bruce Dawson*	—	—
Francisco Tosta Valim Filho*	—	—
Melissa Bethell	—	—
Vishal Jugdeb	—	—
Thomas Iannotti	12,195	0.02%
Mark Foster	—	—
Stuart Gent	—	—
Devin O'Reilly	—	—
Todos os executivos e diretores como grupo (18 pessoas)	—	—

*Atalaya Gestión Gibco possui 582,005 ações, ou aproximadamente o 0,78% das nossas ações em circulação. Determinados membros de nossa gerência têm uma participação indireta nestas ações, incluindo (a porcentagem é das ações em circulação da companhia nas mãos de Atalaya Gestión Gibco): Alejandro Reynal (41,6%), Mauricio Montilha (5,7%), Michael Flodin (6,0%), Nelson Armbrust (2,6%), Miguel Matey (10,5%), Juan Enrique Gamé (7,9%), José María Pérez Melber (1,4%), Bruce Dawson (4,9%) e Francisco Tosta Valim Filho (10,3%).

- Vendas e renda por países e regiões que constituem o 5% ou mais da renda total.

Até 31 de dezembro

Renda (\$ em milhões)	2014	2015
Brasil	1,184.8	930.2
Américas	779.4	789.8
EMEA	334.8	247.4
Outros e eliminados ⁽¹⁾	(0.7)	(1.8)
Renda total	2,298.3	1,965.6

Indicadores Económicos ³

Indicador		2014	2015	
EC1	Renda	2,298,324	1,965,600	Milhões de dólares
	Fluxo líquido de dinheiro para atividades de operação	135.3	37.0	Milhares de dólares
	Impostos	18,533.0	23,785.0	Milhões de dólares
	Despesas por benefício a funcionários	1,636,373.0	1,422,700.0	Milhões de dólares
	Pagamento aos fornecedores de capital	-	50.003.454.48	Milhares de dólares
	Doações **INDICADOR MATERIAL	48.752.49 (Argentina, Brasil, El Salvador)	642.355.33 (informação de 10 filiais)	Milhares de dólares
	Outros benefícios distribuídos (Patrocínios ou qualquer outro tipo de apoio econômico)	-	25,581.16	Milhares de dólares
EC4	Reduções e créditos fiscais		570.261.85 (Chile e Espanha)	Milhares de dólares
	Subvenções		264.32 (Chile)	Centenas de dólares
	Apoios ao investimento, bolsas de pesquisa e desenvolvimento e outros tipos pertinentes de subvenções		1.946.961.53 Argentina	Milhões de dólares
	Apoios financeiros recebidos dos governos	\$5.545.857.63	2.517.487.70 (Chile: subvenções, reduções e créditos fiscais; Espanha: reduções e créditos fiscais; e Argentina: Apoio ao investimento)	Milhões de dólares

Indicadores Económicos³

Indicador		2014	2015	
EC7	Desenvolvimento e impacto do investimento em infraestruturas ou serviços	Desenvolvimento e impacto do investimento em infraestruturas ou serviços	642,138.15	Milhares de dólares
EC8	Impactos económicos indiretos importantes e alcance dos mesmos.	-	<p>O impacto relatado principal é a geração de emprego nas filiais</p> <p>Na Argentina particularmente relata-se um impacto positivo na criação de empregos a partir da instalação de plataformas nas localidades do país. Relata-se a geração de negócios na região do México e o Peru e na Guatemala e El Salvador a geração de renda para as famílias através do emprego para um total de 4,400 pessoas.</p>	
EC9	Porcentagem do orçamento para aquisições que é gastado em fornecedores locais	-	91% (número aproximado)	-


3. Números em milhões dólares americanos.

Cadeia de fornecimento

Compras responsáveis

A Atento estabelece nos seus Princípios da Cadeia de Fornecimento e da Política de Responsabilidade da Cadeia de Fornecimento que, todos os fornecedores deverão ter exigências mínimas indispensáveis de operação como:

- Não promoção ou existência do trabalho infantil.
- Não promoção ou existência de trabalho forçado.
- Não existência de condições laborais de risco para a vida dos empregados.
- Não existência de violência laboral.

+  **Em nenhuma das filiais da Atento, durante 2015, houve incidentes de fornecedores com importante risco de serem origem de casos de trabalho infantil, ou de trabalho forçado, nem de impactos negativos importantes, nem potenciais por causa das ações de fornecimento por parte da companhia. G4-HR5, G4-HR6** +

É igualmente necessário que todos os fornecedores observem os protocolos de aprovação de contratos e que seja feita uma avaliação de viabilidade das mesmas. O protocolo analisa as seguintes variáveis:

- Não existência ou promoção de trabalho infantil.
- Não existência de situações de trabalho forçado.
- Não se apresentação de condições de trabalho de risco para a vida dos trabalhadores nem tratamento desumano na prestação de serviço.
- Não existência de violação da legislação ambiental aplicável para sua atividade.
- Não limitação d o direito à liberdade de associação aos trabalhadores. **G4-HR4 **INDICADOR MATERIAL**
- Não existência de discriminação no ambiente de trabalho.
- Existência e compartilhamento da Política anticorrupção em todas suas formas, incluída a extorsão e o suborno, bem como a sujeição, especialmente, aos princípios de integridade e de transparência no processo de compras, quanto aos Princípios de Ação da Atento, evitando os conflitos de interesse.

Princípios do Modelo de compras

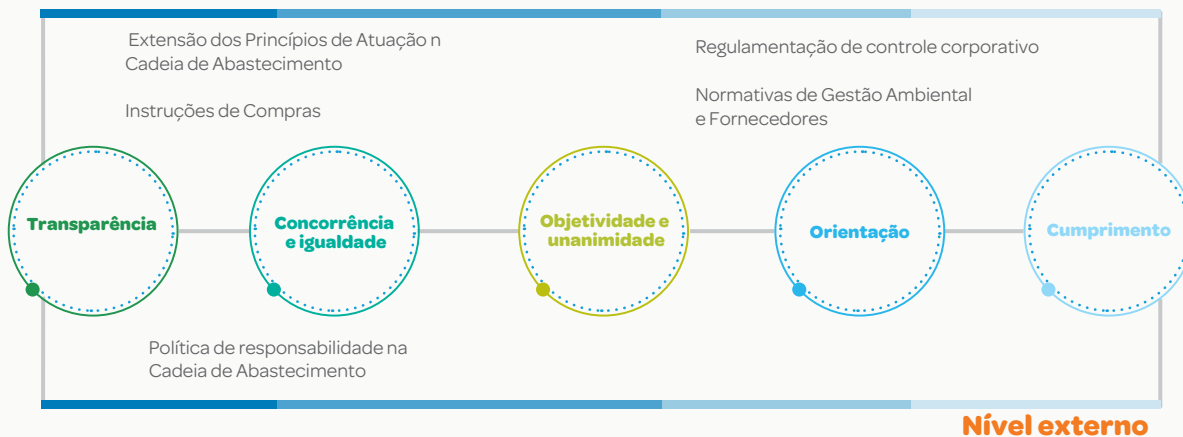
Segundo a Política de Compras da Atento, qualquer processo de aquisição deve estar ligado ao valor do negócios, sendo avaliado constantemente perante a atual crise econômica, procurando oportunidades para reduzir o custo total, benefícios de escala e sinergia, e fazê-lo no intuito de se antecipar à demanda.

Todo o processo da aquisição deve ser feito com transparência absoluta na tomada de decisão, procurando a concorrência e a competição entre os fornecedores.

Neste processo de aquisição deve sempre se considerar a capacidade técnica e econômico-financeira do fornecedor, o histórico de serviço que faça evidente a sua confiabilidade, bem como a correta observação dos critérios de responsabilidade social corporativa estabelecidos pela Atento.

+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Nível interno



A Atento busca que seus fornecedores cumpram as normas básicas de operação, responsabilidade social e Direitos Humanos. A Atento conta com uma Normativa Corporativa, N-02: Princípios da Atento, onde se mencionam os princípios de ação da empresa no que se refere aos funcionários, clientes, fornecedores e a sociedade. Explica-se que é requisito que o desenvolvimento do negócio dos fornecedores aplique princípios semelhantes a aqueles da Atento, além de exigir-lhes o cumprimento da lei e da regulação existente em cada país. Além disso, algumas filiais como o Brasil acrescentam mais um requisito, que seus fornecedores assinem uma carta de compromisso baseada na Norma SA8000 para garantir práticas de trabalho decente.

Tipo de fornecedores



Administrativos



Pessoal



Comunicação



Telecom



Infraestrutura



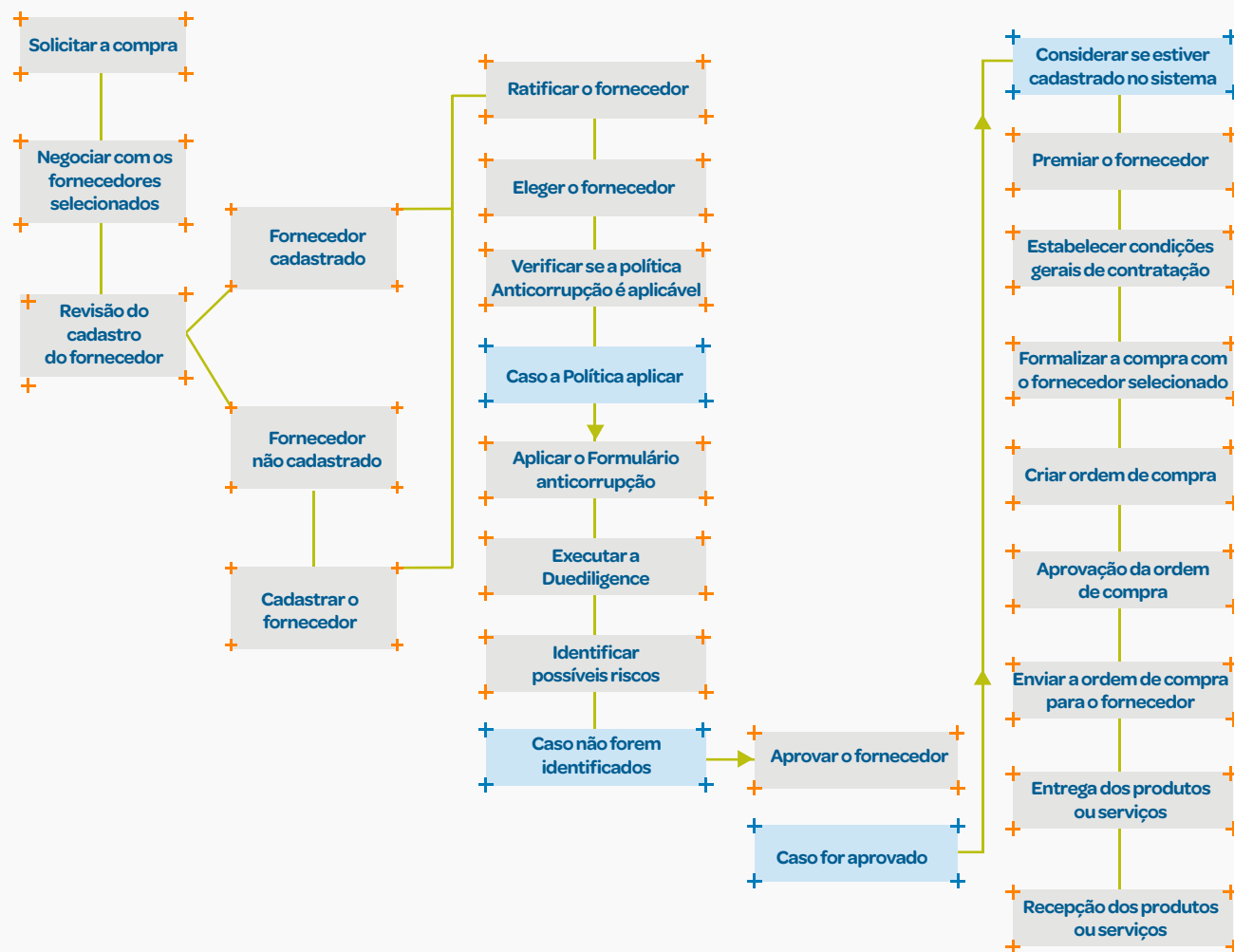
Tecnologias da informação



Logística

Segundo o indicado pelo procedimento AF-02 Gestão de Contratos, a área de contratos, junto com a área usuária, realiza uma constante avaliação aos fornecedores qualificados, pelo menos duas vezes por ano no intuito de verificar se a entrega de novos produtos ou a realização de novos serviços cumpram com as especificações acordadas.

Processo simplificado de compras



Por causa do controle que implica esse processo, não foram identificados fornecedores com impactos importantes negativos reais ou potenciais sobre as práticas laborais em 2015. O compromisso de Atento é o fortalecimento dos processos de avaliação de fornecedores a fim de identificar impactos relevantes futuros na cadeia de fornecimento.

⌚ Durante 2015 apenas os EEUU e Porto Rico tiveram novos fornecedores e o 25% deles foram avaliados em função de critérios relativos às práticas de trabalho e de impacto social. Dos fornecedores já estabelecidos nas filiais, avaliaram-se 7 fornecedores na Argentina, 2 no Uruguai, 5 em Porto Rico e os EUA e 3 no Brasil. Não se identificaram casos com impactos negativos potenciais ou reais. ****INDICADORES MATERIAIS**
G4-LA14, G4-LA15, G4-SO9, G4-SO10.

Relatório de despesas por compras a fornecedores por localização

Fornecedores

	Filiais Atento	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	El Salvador	Espanha	Guatemala	México	Nicarágua	Peru	Polônia	Porto Rico	R.U.	Uruguai	EUAU	Despesas em US\$
Brasil			1,632				9							1		3	360,34.0
Colômbia				2	174		2			1				1	2	1	21,767.0
CAM					2	110	2	151	3		1	1				6	12,767.0
México							9		336					1		1	48,263.0
Porto Rico												4					34,496.0
Espanha							235							1		1	34,496.0
Peru			1	2							139					1	37,496.0
Chile				570			11										13,241.0
Argentina		271		1	1		1									1	28,370.0
Uruguai							1								47		1,276.0

ATENÇÃO

Nossos Clientes

Construímos juntos um mundo sustentável



Nossos Clientes

Atento orgulha-se de oferecer serviços para mais de 400 clientes: empresas multinacionais líderes em seus setores como telecomunicações, bancos e financeiras, assistência médica e seguros, bens de consumo, Administração Pública, entre outros. A nossa tarefa é prestação de serviços de forma efetiva e eficiente para as necessidades dos nossos clientes tornando um aliado estratégico no desenvolvimento das empresas, atingindo assim a satisfação dos nossos clientes. Nossa prioridade é atender as necessidades dos nossos clientes de forma personalizada e através de inovações tecnológicas, com serviços que abrangem diferentes meios para os usuários, tais como atendimento ao cliente, gestão de vendas, de crédito, entre outros, através de diferentes canais de voz e digitais (SMS e-mail, chat, redes sociais, aplicativos).

Alguns dos nossos clientes



Qualidade dos nossos serviços

Trabalhamos com os líderes de mercado em setores como telecomunicações, serviços financeiros e negócios multissetoriais, que abrangem bens de consumo, serviços, administração pública, TV por assinatura, assistência médica, transporte, tecnologia e indústria da mídia.

Nossa tecnologia

Nossa estratégia tecnológica foca-se em (i) o fornecimento de uma infraestrutura de IT lucrativo e confiável no intuito de satisfazer as necessidades dos nossos clientes já existentes e apoiar a expansão da margem (ii= a melhora da nossa capacidade para rapidamente adicionar uma infraestrutura de custos variáveis de novos negócios (iii) o desenvolvimento de novas soluções e replicá-las rapidamente em outros países (iv) o oferecimento de ferramentas e processos operativos padrão a fim de oferecer a melhor experiência para os clientes dos nossos clientes, e (v) o estabelecimento de plataformas comuns para facilitar a centralização de serviços básicos de IT.

Garantia da qualidade

temos uma plataforma tecnológica flexível, e confiável o que nos permite oferecer serviços personalizados e soluções para os nossos clientes. Os três componentes chave da nossa estratégia tecnológica são:

1. **Infraestrutura segura, que inclui centros de dados, telefonia e outros sistemas, a fim de suportar e automatizar nossos serviços.**
2. **Aplicativos, que inclui sistemas, análise e ferramentas de inteligência que melhoram e aprimora nossa oferta de soluções.**
3. **A organização de nossa tecnologia que nos permite oferecer serviços 365 dias do ano, 24 horas por dia.**





Clientes novos

** INDICADOR MATERIAL

Na Atento nos preocupamos em estudar os nossos potenciais clientes e ingressar a novos mercados através de um processo padronizado.

- O Diretor Comercial e sua equipe global definem o “quê” trabalhar em cada período alinhado à estratégia. A equipe global orienta a organização a fim de: penetrar segmentos de mercados onde Atento já está presente, entrar em novos segmentos de mercado e impulsionar novas ofertas de soluções.
- Ao mesmo tempo, a equipe comercial local, junto com a área regional de *Business Intelligence* localizada no Peru, mapeia nossa competência em termos de clientes, infraestrutura, tecnologia, etc., avalia a tendência de TI e Soluções sobre a base da demanda do mercado. Isso todo nos permite conquistar um melhor posicionamento competitivo. O Comitê Regional aconselha os países no intuito de: desenvolver soluções de valor agregado; desenvolver soluções existentes

dentro da cadeia de valor dos clientes; identificar clientes estratégicos onde aprofundar a oferta de soluções e definir clientes essenciais a conquistar. O Comitê alinha-se no início do ano a fim de trabalhar a estratégia de cada período fiscal.

- No momento de identificar os nossos clientes mais importantes, consideramos não apenas a renda e rentabilidade deles, mas também consideramos outros fatores. Entre eles podemos salientar
- sua capacidade potencial de crescimento, sua antiguidade como clientes, localização geográfica (concedendo importância a clientes globais ou com presença em mais de um país) mais os resultados da ECC. Essas variáveis são todas colocadas numa matriz que nos permite classificá-los e ordená-los por relevância.

Serviços novos

** INDICADOR MATERIAL

O compromisso de Atento é o desenvolvimento de novos serviços que atendam as necessidades dos nossos clientes através de estratégias tecnológicas

Principais inovações

Argentina e Uruguai	A Suite digital Atento 4.0 foi incorporada durante 2015. Ai se encontram os serviços digitais da Atento como "sensores web" "escutas de redes sociais" "operador de redes sociais" "App" e "Assessor Virtual".
Brasil	Sete novas soluções surgiram depois de análise exaustiva da nossa experiência e capacidades, junto com as necessidades dos principais setores da economia. Meios de Pagamento, Seguros, de crédito, Faturação Avançada, Suporte Técnico Avançado, B2B, Vendas, Gestão de Reclamações.
Espanha	<p>A nível local, não se desenvolveu nenhum produto novo durante 2015. A criação de produtos, na Atento tem vindo na mão das soluções, que são serviços específicos que devem cumprir uma série de requisitos (processos especializados + integração de canais + sw específico + inteligência de serviço). Durante 2015 estiveram disponíveis as seguintes soluções:</p> <ul style="list-style-type: none">• Smart Collections• Insurance management• Smart Credit Solution• Complaints Handling• B2B Efficient Sales• Credit Card Management• Advanced Technical Support• Multichannel Customer Experience <p>Se detecta a necessidade/oportunidade de gerar serviços/projetos ah-hoc que não existem até a data, de distintos departamentos de Atento se colocam a trabalhar para sua criação</p>

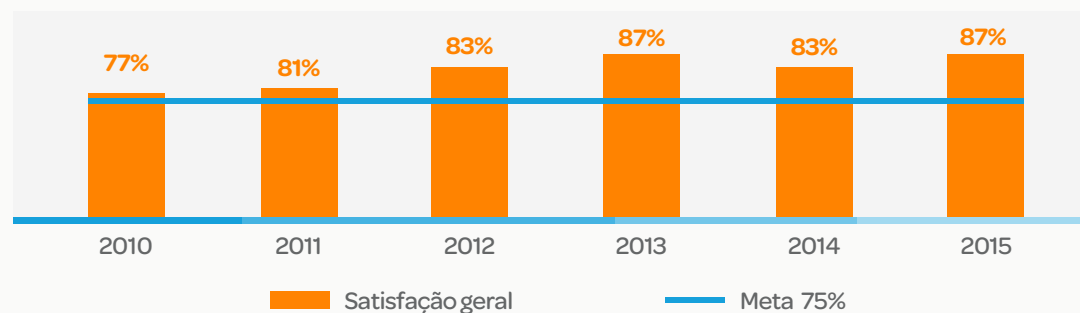
Satisfação dos nossos clientes

G4-PR5

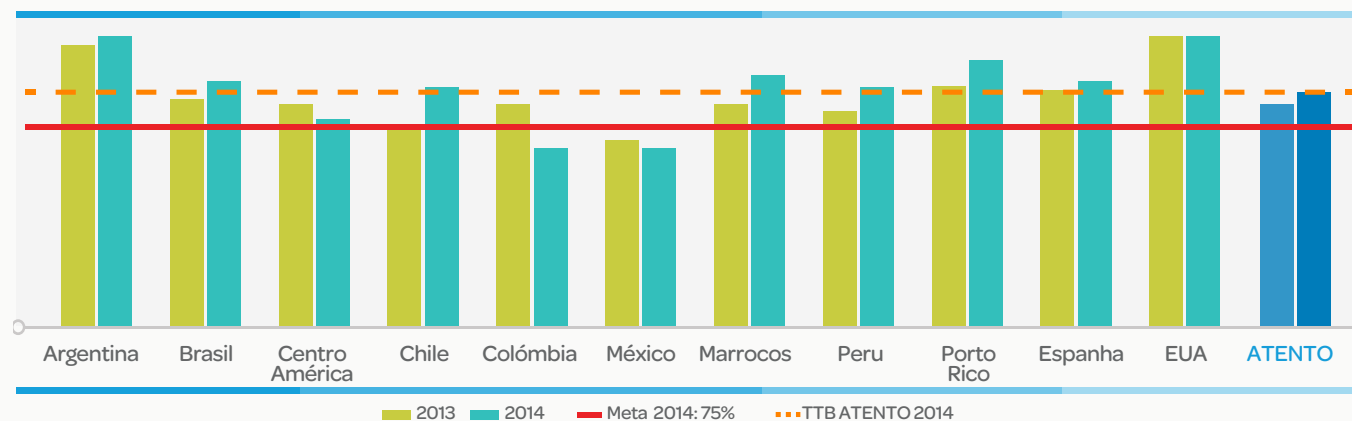
**INDICADOR MATERIAL

Uma prioridade para Atento é ofertar serviços de qualidade que atendam às necessidades de seus clientes através de recursos tecnológicos inovadores. Durante 2015, a Atento realizou uma pesquisa de satisfação do cliente onde foi apurado um índice 87% de satisfação, ultrapassando por doze pontos a meta para esse ano (75%) e houve um acréscimo de quatro pontos comparado a 2014 (83%), mesmo apurando uma redução no índice da América Central e Colômbia e México estando abaixo do índice alvo.

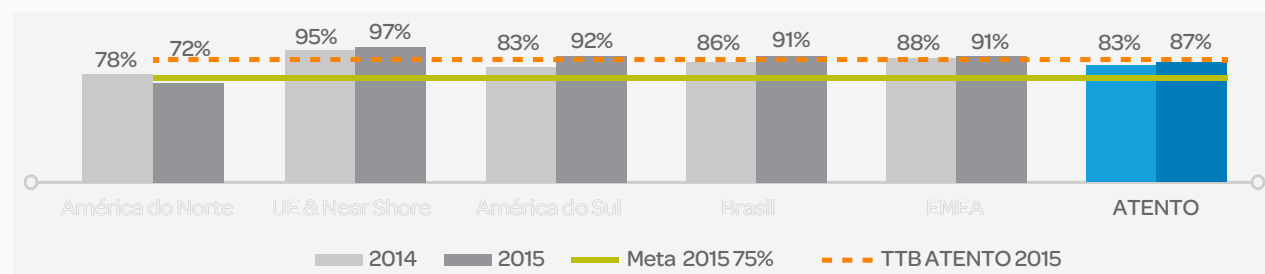
Atento



Satisfação do usuário final



Satisfação total por região



Atento

Compromisso com nossos funcionários

Construímos juntos um mundo sustentável



Compromisso com a nossos funcionários

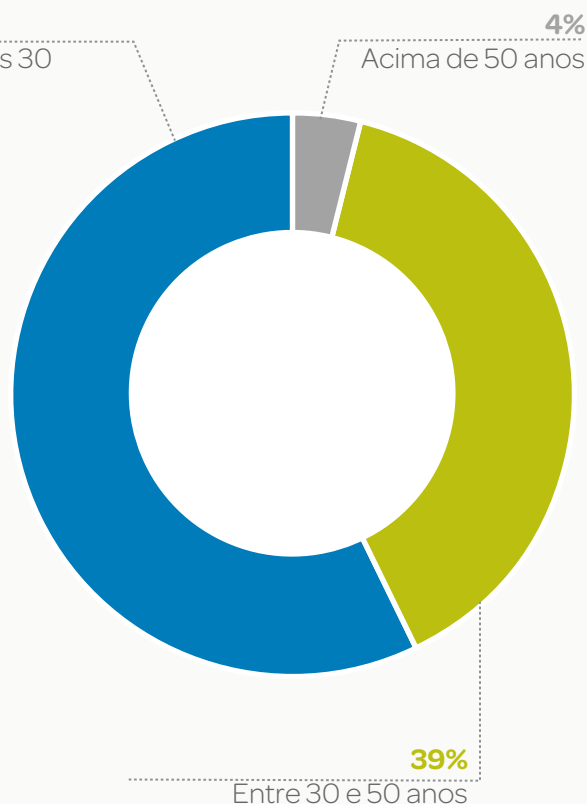
Perfil do funcionário Atento

Total de funcionários: 163.974

Distribuição por sexo

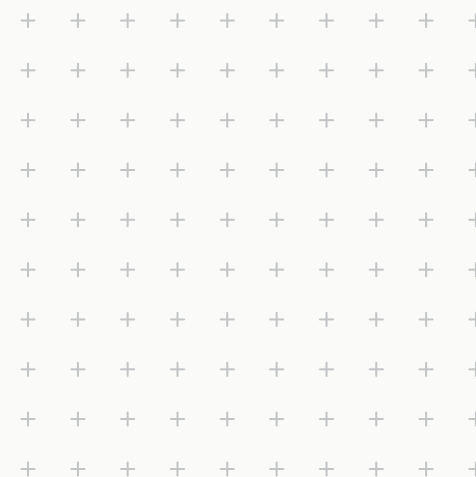


Distribuição por idade



Nós temos certeza de que o trabalho em equipe

é sinônimo do sucesso do negócio e a satisfação dos nossos clientes. Consequentemente, é uma tarefa permanente para nós atender as necessidades laborais dos nossos funcionários.



Ambiente de trabalho

A Atento assume o compromisso de oferecer um ambiente sadio, confortável, diverso, de igualdade e de compromisso para a promoção do bem-estar e a eficiência dos seus funcionários nos 14 países onde operamos. Um exemplo das atividades desenvolvidas com essa intenção é o “**Programa Rally.**”, implementado em todas as nossas filiais e está dedicado somente a motivar as nossas equipes no dia a dia. Cada filial implementa programas que atuam em melhorar o ambiente de trabalho e a confiança dos colaboradores no intuito de reduzir a rotatividade segundo as características do seu entorno.

Pesquisa de Clima

A pesquisa realizada durante 2015, ponderou o ambiente de trabalho da Atento nas áreas de confiança, credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho e camaradagem. Obtiveram-se os seguintes resultados:

		ICC	Credibilidade	Respeito	Imparcialidade	Orgulho	Camaradagem
EMEA	Espanha	65%	67%	59%	65%	64%	73%
	Marrocos	57%	57%	54%	54%	64%	60%
	Meia Região	64%	65%	58%	62%	64%	70%
Brasil		70%	71%	66%	70%	73%	73%
Sur	Argentina	92%	93%	92%	91%	90%	94%
	Uruguai	78%	79%	78%	77%	69%	84%
	Peru	89%	89%	88%	88%	91%	92%
	Chile	72%	73%	70%	71%	68%	75%
	Meia Região	88%	87%	86%	86%	87%	90%
Norte	México	77%	77%	74%	77%	81%	81%
	Colombia	87%	88%	83%	86%	90%	90%
	Guatemala	76%	76%	74%	73%	83%	80%
	El Salvador	90%	90%	88%	87%	94%	94%
	EUA	59%	57%	55%	58%	60%	64%
	Porto Rico	69%	71%	62%	68%	71%	74%
	Meia Região	80%	79%	76%	78%	83%	82%
Global Atento		76%	77%	73%	75%	77%	80%

**Em todas as filiais da Atento se realizam atividades de convivência que impulsionam a comunicação entre os colaboradores.

**Através do programa “*Crazy Activities*”, as filiais da Guatemala e El Salvador promovem a motivação dos colaboradores nos diferentes serviços operacionais.

**A cada três meses, no México, se reconhece aos melhores executivos pelo seu bom desempenho, onde o site management entrega diplomas de agradecimento.

**Gera-se, em Marrocos, um Plano Anual de Motivação, que inclui, entre outras atividades, prêmios para fomentar a aderência e o não absentismo, melhoramento das condições laborais (infraestrutura, flexibilidade horária, etc.), e um Plano de Formação Contínua.

Remuneração e Benefícios

O plano de carreira total é o modelo de remuneração onde Atento se apoia para atrair, reter e motivar os funcionários. Consiste num plano remuneração, benefícios, reconhecimento do desempenho e oferta de oportunidades para o desenvolvimento pessoal e de carreira. Os pilares que sustentam o modelo são:

- A equidade interna
- A equidade externa
- A diferenciação por desempenho e mérito
- A remuneração variável

Atento oferece duas classes de incentivo para seus funcionários:

- No curto prazo: no coletivo da estrutura, a remuneração variável dos funcionários é anual, e para sua obtenção são considerados os resultados da companhia (em escala global, regional, ou local, dependendo do âmbito de responsabilidade do funcionário) e os próprios objetivos pessoais. No coletivo das operações, todos os funcionários têm uma remuneração variável por mês ou trimestre, vinculada aos resultados do serviço ou negócio onde estiverem localizados. Assim, todos os funcionários trabalham de acordo com a estratégia da empresa.
- Incentivos de médio e longo prazo: indicados particularmente para os funcionários com funções de direção e que mostram um desempenho

relevante de forma constante, bem como um potencial de desenvolvimento para postos de maior responsabilidade na Diretoria da companhia. Tais incentivos estão relacionados à geração de valor para os nossos acionistas.

Durante os últimos três anos a despesa com salários e benefícios para funcionários teve um aumento em vários dos países onde a Atento opera, principalmente na América Latina, onde a demanda por serviços CRM BPO aumentou com necessidade de pessoal qualificado.

Durante 2015, a Atento investiu \$1,422.7 milhões de dólares em benefícios para os trabalhadores, o que representa o 72,4% da renda durante esse ano. **G4-EC3**

** INDICADOR MATERIAL

Despesas em benefícios aos empregados	2014	2015
Salários	1,296,861.0	11,099,564.0
Segurança social	153,821.0	131,268.0
Contribuições às pensões complementares	850.0	3,240.0
Benefícios por demissão	22,347.0	35,654.0
Outras despesas em benefícios	162,494.0	152,974.0
Total	1,636,373.0	1,422,700.0

Em cumprimento às disposições legais em matéria de associação e representação coletiva, Atento garante aos seus funcionários a liberdade de se associarem e aderir-se a convênios coletivos, quando assim o desejarem.

Benefícios Segundo Particularidades Locais

País/ benefício	Seguro de vida	Seguro médico	Cobertura por deficiência ou invalidez	Licença de parto ou de paternidade	Fundo de pensões	Outros benefícios
Argentina	Somente pessoal administrativo	Somente pessoal administrativo	Não aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Uruguay	Não se aplica	Somente para chefes e gerentes	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Chile	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Espanha	Somente para Diretores e Gerentes	Somente para Diretores, Gerentes, Chefes e Responsáveis	Somente para Diretores e Gerentes	Todo o grupo	Não se aplica	Não se aplica
S. Colômbia	Não se aplica	Todo o grupo	Todo o grupo	Todo o grupo	Todo o grupo	Fundo de Compensação Familiar: todo o grupo
Colômbia	Não se aplica	Todo o grupo	Todo o grupo	Todo o grupo	Todo o grupo	Não se aplica
Porto Rico e os EEUU	Todo o grupo	Todo o grupo (cooperação do 80%)	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Peru	Pessoal de tempo integral e meio período depois de 4 anos de trabalho	Todo o grupo	Todo o grupo após 4 anos de trabalho	Todo o grupo	Não se aplica	Não se aplica
Brasil	Todo o grupo	Todo o grupo	Todo o grupo	Todo o grupo	Todo o grupo	Vale-transporte e comida, serviço dental, creche, etc.
Marrocos	Todo o grupo	Todo o grupo	Todo o grupo	Todo o grupo	Todo o grupo	Seguro contra acidentes industriais
México	Somente para o pessoal administrativo	Todo o grupo	Todo o grupo	Todo o grupo	Não se aplica	Não se aplica
Guatemala	Somente para o pessoal administrativo	Somente para o pessoal administrativo	Todo o grupo	Todo o grupo	Não se aplica	Não se aplica
El Salvador	Somente para o pessoal administrativo	Somente para o pessoal administrativo	Todo o grupo	Todo o grupo	Não se aplica	Não se aplica

Maternidade e paternidade

Sobre a igualdade de gênero, estamos comprometidos com a igualdade de tratamento e oportunidades entre homens e mulheres. Um dos principais compromissos que Atento assume com seus funcionários são que pais ou mães que precisam coordenar suas responsabilidades de trabalho e seus planos de carreira com a responsabilidade do cuidado dos seus filhos, é garantir a não discriminação por motivos de maternidade, obrigações familiares, estado civil, ou situação socioeconômica. A licença maternidade é um direito de todos os funcionários de todas as filiais de Atento.

- O índice de incorporação dos funcionários que retornaram de licença maternidade ou paternidade durante 2015 foi aproximadamente de 78.83%.
- Estima-se que aproximadamente 7,991 funcionários exerceram seu direito de licença maternidade ou paternidade durante 2015.

País	Funcionários que exerceram seu direito de licença maternidade ou paternidade
Argentina	310
Uruguai	8
Chile	1,723
Espanha	327
Suc. Colômbia	52
Colômbia	195
Porto Rico e os EUA	0
Peru	584
Brasil	3,864
Marrocos	19
México	710
Guatemala	138
El Salvador	61
Total	7,991

Atento Brasil: Programa Mamãe Nota 10

- Mais de três mil funcionárias da Atento receberam apoio do programa, que oferece informação e assistência pré-natal de qualidade para as mulheres grávidas, no intuito de orientar ao nascimento de crianças saudáveis, reduzindo as complicações durante a gravidez, e contribuir à eliminação de preconceitos sobre esse estágio.
- As mulheres que fazem parte do programa recebem palestras sobre a gestação, amamentação e cuidados com recém nascido; além disso, elas contam com esclarecimento de dúvidas, bem como outros benefícios durante a gravidez.
- Em 2015 o programa acompanhou 864 gestantes; a média por unidade é de 30 gestantes, com exceção das centrais da Bahia, onde a média é de 67 gestantes.

Programa de desenvolvimento de talentos

G4-LA10

** INDICADOR MATERIAL

Atento tem o compromisso de receber, acompanhar e desenvolver aos seus funcionários num ambiente de respeito, de reconhecimento mútuo e a aplicação de sua Cultura e Valores. Constantemente começamos fortes iniciativas para a medição e controle dos indicadores de gestão de Recursos Humanos. Focando-nos particularmente na rotatividade e a produtividade.



Programa Bem Vindo

Programa focado a facilitar a **adaptação** de colaboradores novos na Atento, ou na função com o propósito de que possam realizar contribuições positivas para a organização. O funcionário recebe as informações básicas que irão lhe permitir **se integrar** ao local de trabalho (conhecendo nossa estratégia, nossa cultura, nossas metodologias de trabalho, principais processos, etc.).



Universidade Atento

Espaço para o desenvolvimento sustentável e consistente de líderes através da implementação de Programas alinhados com o Modelo de Liderança Transformacional da Atento. O objetivo é **criar uma cultura de liderança** que seja tangível e compartilhada por toda a organização, alinhada à estratégia da companhia.



Programas de Treinamento e Desenvolvimento

A Atento implementa diferentes ações de formação e desenvolvimento cujo propósito é potencializar as competências chave para a função que os colaboradores ocupam atualmente, ou bem para seu próximo passo de carreira. A partir da revisão do desempenho anual, se estabelece **um Plano de Desenvolvimento Individual** focado no fortalecimento dessas competências mediante ações experiências, de aprendizado através de treinamento formal.

Foram realizadas mais de 16,8 milhões de horas de treinamento para nossos funcionários no mundo no ano de 2015, mediante diversos programas: Mais de 3.3 milhões a mais comparado a 2014 e mais de 6.5 se comparado a 2013. ****INDICADOR MATERIAL**

G4-LA9, G4-LA10

Região	País	Operações	Estrutura	Total 2015
Região de Brasil	Brasil	9,169,601.0	96,765.0	9,266,366.0
Região Norte	México	1,652,997.0	4,347.0	1,657,344.0
	Colômbia	2,034,262.0	20,508.0	2,054,770.0
	El Salvador	115,423.0	1,930.0	117,353.0
	Guatemala	90,785.0	28.0	90,813.0
Nearshore		3,893,467.0	26,813.0	3,920,280.0
	Porto Rico	167,892.0	164.0	168,056.0
	El Salvador NS	275,262.0	67.0	275,329.0
	Guatemala NS	115,905.0	0.0	115,905.0
	EUA	98,801.0	96.0	98,897.0
		657,860.0	327.0	658,187.0
Reg. Norte e Nearshore		4,551,327.0	27,140.0	4,578,467.0
Região Sul	Argentina	406,087.0	26,091.0	432,178.0
	Chile	726,167.0	4,929.0	731,096.0
	Peru	1,391,068.0	29,241.0	1,420,309.0
		2,523,322.0	60,261.0	2,583,583.0
Região EMEA	Espanha	414,191.0	7,214.0	421,404.0
	Marrocos	7,404.0	282.0	7,686.0
		421,595.0	7,496.0	429,090.0
TOTAL ATENTO		16,665,845.0	191,662.0	16,857,507.0

Em média foi oferecido 102.45 horas de treinamento por empregado durante 2015.



Boas práticas

G4-LA10

**INDICADOR MATERIAL

Desenvolvimento humano e formação para o trabalho

Argentina e Uruguai	<p>Implementaram-se mais de 80 programas de formação em 2015, cujo objetivo foi gerar e fortalecer as competências dos funcionários segundo sua função. Alguns destes programas são:</p> <ul style="list-style-type: none">- Comunicação e relações Interpessoais- Desenvolvimento de habilidades comerciais- Gerência de projetos- Criatividade e câmbio- Oficina de Novidades em Desenvolvimento e Soluções- Oficina de planejamento e dimensões do serviço	Chile	<p>Academia "Líderes Potenciais": realiza-se duas vezes por ano no intuito de que os colaboradores de Atento possam exercer a função de Supervisor de Operações.</p> <p>Também se oferecem outros cursos que os funcionários podem realizar segundo sua função:</p> <ul style="list-style-type: none">- Gestão Integral de Capital Humano- Cursos de Especialização para o Trabalho- Certificação COPC- Curso Auditor Líder ISO 9001- Curso Gestão do Processo de Treinamento, entre outros
Brasil	<p>Oferecem-se diferentes oportunidades de carreira e formação para o pessoal. Alguns destes são:</p> <ul style="list-style-type: none">- Academia gestores- Programa de Orientação- Simulação OJT- Semana Universitária	Espanha	<p>Dentro do marco do programa de formação Academia Atento se forneceram os seguintes programas de formação segundo a função dos funcionários: 921 funcionários se beneficiaram durante 2015.</p>

Prevenção e Saúde

Nos países a seguir, Atento tem um Comitê de Saúde e Segurança com o intuito de atender os funcionários em relação à segurança e a saúde:

- Uruguai
- Chile
- Espanha
- Colômbia
- Peru
- Brasil
- Marrocos
- México
- El Salvador
- Guatemala

Os comitês formais de saúde e segurança operam em todos os níveis e se são transversais à organização (organograma adaptado ao contexto de cada país), cobrindo o 100% dos seus funcionários. **G4-LA5**

Durante 2015 a média de acidentes de trabalho foi aproximadamente de 12,29% e a taxa de doenças ocupacionais de aproximadamente 1,82%. **G4-LA6**

As profissões que desempenham os funcionários da Atento não implicam exposição a riscos elevados de doenças ou acidentes. Os acidentes relatados são leves e correspondem principalmente a lesões características da nossa área de negócio, como doenças respiratórias, otite ou lesões musculares por causa de acidentes. Não houve vítimas fatais por acidentes de trabalho. **G4-LA7**

No Peru, El Salvador e Brasil, os assuntos de saúde e segurança dos funcionários estão cobertos através de acordos formais com os sindicatos. Além do mais, em países como a Espanha, o Brasil e o México se investe em saúde preventiva através de palestras, capacitações e feiras de saúde. **G4-LA8**



Atento a favor da diversidade:
oferecemos serviços em
mais de 15 idiomas.

+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+

Diversidade e Inclusão

Para Atento, a diversidade é uma oportunidade para gerar soluções criativas que facilitem uma melhor abordagem das necessidades dos clientes. É parte fundamental de qualquer estratégia de negócio e está baseada no reconhecimento das características que fazem única a cada pessoa. A diversidade não é simplesmente um assunto de gênero, idade ou raça: inclui todas as fases da pessoa que atua à construção de uma organização.

Particularmente, para aqueles que trabalham na Atento:

- O compromisso com a discriminação e o tratamento justo não se manifesta nos processos de seleção, contratação, mérito e desenvolvimento profissional, que estão baseados sempre nas capacidades e no desempenho.
- Compreendemos que a composição da equipe de trabalho nas diferentes operações e áreas de Atento deve espelhar, na medida do possível, a composição e a diversidade presentes em cada região.

Argentina, Uruguai, Brasil e Peru	"Atentos ao Futuro" : apoiamos a capacitação de jovens em vulnerabilidade social auxiliando na sua inserção no mercado de trabalho. Por meio de módulos, tais como: <ul style="list-style-type: none">- Atendimento ao cliente.- Comunicação- Técnicas de comercialização.- Meio Ambiente.- Encontro com funcionários.- Informática (Word e Excel).- Empregabilidade (Elaboração de Currículo, Entrevista e Dinâmica)		
Chile	Programa Aprendizes : é um programa impulsionado pelo Governo chileno, cujo propósito é treinar através de métodos teóricos (ensino relacionado ou capacitação) e práticos (formação na empresa) para gerar empregabilidade a aquele que está aprendendo e produtividade para a empresa através do desenvolvimento de competências com as quais a pessoa poderá desempenhar uma ocupação. Durante o ano 2015, a Atento Chile treinou e contratou um total de 43 aprendizes. Por cada dia de assistência, a Atento recebe uma subvenção do Governo equivalente (proporcionalmente) cada mês à metade de um salário mínimo	Brasil	Diversidade e inclusão a pessoas com deficiência : programa que procura fazer da Atento uma opção de trabalho para pessoas com deficiência. Atento as recruta e treina considerando suas habilidades para desempenhar seu trabalho, levando em consideração seus limites tanto físicas quanto intelectuais. Inclui campanhas de sensibilização e conscientização de todos os funcionários a fim de desmistificar o trabalho das pessoas com deficiência, além da adaptação das instalações de Atento para satisfazer as necessidades dos seus funcionários.
Espanha	Fundação Integra : oficinas de orientação laboral focadas em grupos em risco de exclusão social e vítimas de violência de gênero	El Salvador	Feira da inclusão ao mercado de trabalho para pessoas com deficiência

Indicadores laborais		Unidades	2015	2014
LA1	Total de trabalhadores (até o 31 de dezembro de 2014)	Pessoas	163,974.0	159,681.0
	Total de agentes contratados (sem incluir a zona Near-Shore)	Pessoas	120,648.0	129,998.0
	Taxa da média mensal de rotatividade	%	5.5	7.1
LA4	Termos mínimos de pré-aviso de mudanças operativas e possível inclusão delas nos acordos coletivos	Semanas	Média de duas semanas, dependendo do tipo de mudança operativa e da filial	Média de duas semanas, dependendo do tipo de mudança operativa e da filial
LA11	Porcentagem dos empregados que recebem avaliações regulares do desempenho e do desenvolvimento profissional **	%	48	100
INDICADOR MATERIAL				
LA12	Porcentagem de homens no órgão de governo	%	72	100
	Porcentagem de mulheres no órgão de governo	%	28	99
	Membros do órgão de governo com menos de 30 anos de idade	%	3	0
	Membros do órgão de governo entre 30 e 50 anos	%	89	50
	Membros do órgão de governo de mais de 50 anos	%	8	75
	Membros do órgão de governo que pertencem a grupos minoritários	%	10	50
	Membros do órgão de governo com deficiência	%	0	0
LA13	Relação média entre o salário base das mulheres com respeito ao dos homens	%	89.46	96
EC5	Relação entre o salário inicial repartido por sexo e o salário mínimo local em lugares onde se desenvolvem operações importantes	%	Mulheres: 90.97 Homens: 90.92	87
EC6	Gerentes, chefes e diretores originários de comunidades locais. (aqueles com documentos oficiais que garantam sua origem no país onde trabalham)	%	55	73

Atento

Compromisso Social

Construímos juntos um mundo sustentável



Compromisso Social

Atento procura gerar condições sociais necessárias para proporcionar o desenvolvimento e crescimento das comunidades onde operamos. Durante o ano de 2015 foram realizadas atividades para fomentar o desenvolvimento comunitário em 100% das nossas filiais e não foi registrado impacto negativo possível ou real em nenhuma das filias.

**** INDICADOR MATERIAL G4-SO1, G4-SO2**



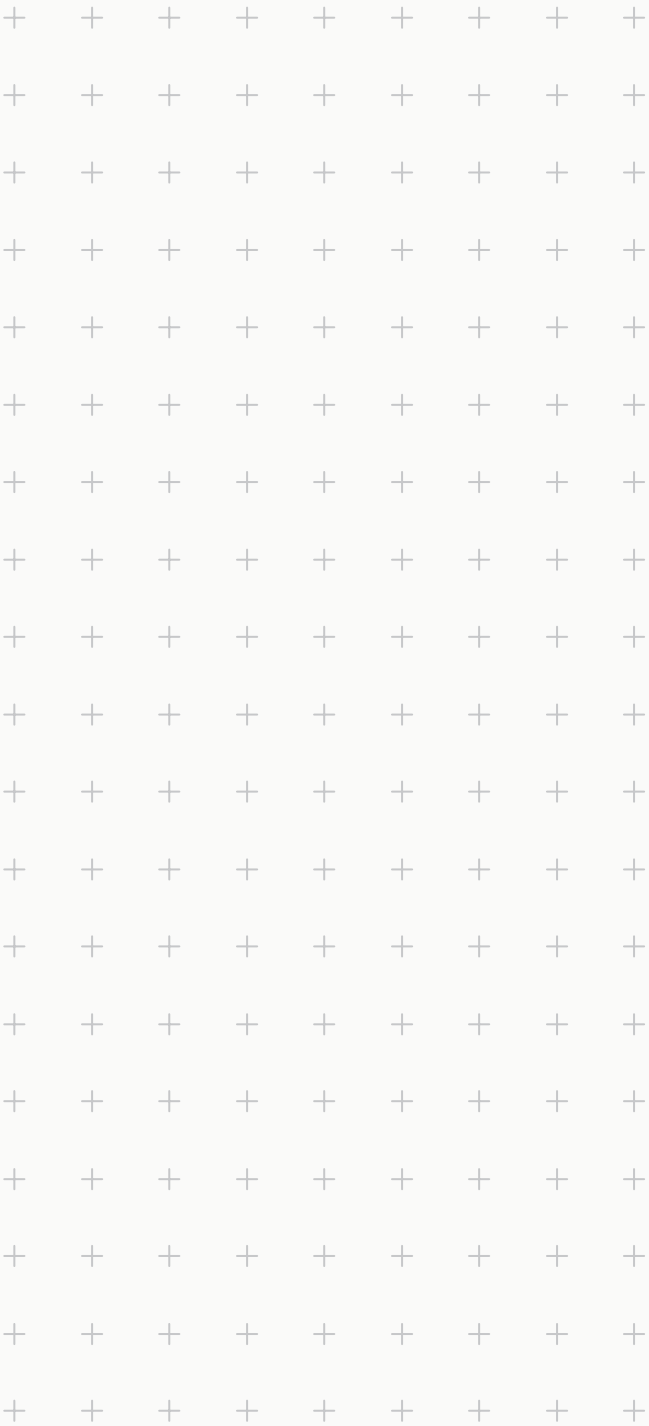
INSTRUÇÃO, CULTURA E DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES

Argentina	<p>Maratona anual de leitura: colaboramos desde 2004 com a Fundação Leer na Maratona Nacional de Leitura. Durante 2015, 3 voluntários da Atento em Buenos Aires realizaram contato com instituições educativas a nível nacional no intuito de informar sobre a Maratona Nacional de Leitura e fomentar a inscrição ao evento.</p>		<p>Inclusão de pessoas com deficiência: o projeto procura fazer da Atento uma opção de trabalho para pessoas com deficiência. Atento as recruta e treina considerando suas habilidades para desempenhar seu trabalho, levando em consideração seus limitantes tanto físicos quanto intelectuais. Inclui sensibilização e conscientização de todos os funcionários a fim de desmistificar o trabalho das pessoas com deficiência, bem como a adaptação das instalações de Atento para a inclusão dos seus funcionários.</p>
Argentina e Uruguai	<p>“Digital Literacy” (Alfabetização Digital) é um curso realizado em parceria entre Atento e Microsoft no intuito de aproximar as comunidades das novas tecnologias. Fornece conceitos básicos e habilidades a fim de que as pessoas possam usar um computador no dia a dia, o que irá lhes proporcionar oportunidades sociais e econômicas em benefício próprio, das suas famílias e comunidades. Dirige-se aos familiares dos funcionários da Atento com mais de 35 anos de idade. Voluntários oferecem estes cursos nos nossos centros que se postulam para oferecer o treinamento.</p>	Brasil	<p>Jovem Aprendiz: o propósito deste programa é desenvolver jovens no comportamento em espaços de trabalho é oferece-lhes a oportunidade de experimentarem em várias áreas da empresa. Em 2015, mais de 500 jovens participaram no programa e muitos deles tiveram a possibilidade de serem contratados ao cumprirem os 18 anos de idade.</p>
Argentina, Brasil, Peru e Uruguai	<p>Atentos ao Futuro com este programa apoiamos a formação de jovens que estão finalizando seus estudos secundários, em tópicos que favoreçam sua futura inserção ao mundo laboral. É um programa de 27 horas de treinamento que compreende as seguintes áreas temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicação - Atendimento ao cliente. - Técnicas de comercialização. - Meio Ambiente. - Encontro com funcionários. - Informática (Word e Excel). - Postulando-se a um emprego (desenho de CV e como se apresentar a uma entrevista de trabalho) <p><i>Realiza-se em escolas de educação média pública próximas ao lugar onde Atento opera. No curso "Postula tu Escuela", os funcionários propõem escolas através de Atento Web, nosso canal de comunicação. Oferecemos os materiais, o local, um lanche e, inclusive, às vezes, passagens diárias. Os monitores são os funcionários que ministram voluntariamente cada um dos módulos.</i></p>	Espanha	<p>Fundação Integra: oficinas de orientação laboral fornecidas por voluntários de Atento focado a grupos com risco de exclusão social ou vítimas de violência de gênero, Durante 2015, sessenta jovens participaram nas oficinas.</p>
		Marrocos	<p>Oferece cursos de idiomas e telemarketing para comunidades em vulnerabilidade social através da área de Recursos Humanos.</p>
		Chile	<p>“Más Capaz” (Mais Capaz): programa de capacitação profissional em Atendimento ao Cliente e Assistente Administrativo, que consiste em formar habilidades para o emprego. Todos os participantes são pessoas em vulnerabilidade social sem acesso a tais programas educativos e de trabalho. Em 2015 foram realizados 8 cursos e certificando mais de 210 pessoas.</p>

Global Community Month (Mês do Voluntariado Global)

Durante o ano de 2015 foi realizado pela primeira vez o Mês do Voluntariado Global cujo principal propósito foi que todas as filiais da Atento se planejassem e realizassem atividades de voluntariado durante o período de um mês. Esta iniciativa acontece anualmente e pretende transformar-se em um selo que demonstre o compromisso social da empresa. A cada ano priorizaremos uma problemática anual particular e as filiais adaptarão as ações segundo suas condições locais.

Em 2015 o GCM foi realizado em setembro e o tópico principal foi atender as necessidades dos jovens (principal grupo de idade entre os nossos colaboradores) mediante a revitalização de espaços públicos que atuam com jovens em situação de vulnerabilidade, bem como o apoio para sua inserção deles no mercado de trabalho.



PARTICIPAÇÃO ATIVA NA COMUNIDADE *** INDICADOR MATERIAL

Chile, El Salvador, Guatemala	Vozes que Ajudam: homens e mulheres voluntários da Atento que ajudam ONGs, arrecadando fundos para fins solidários.		
Argentina	<p>"Un sol para los chicos" (Um sol para as crianças): em parceria com UNICEF, mais de 1,000 voluntários atenderam as ligações de doadores da maratona televisiva "un Sol para los Chicos". Em 2015 a nova marca de arrecadação telefônica foi de \$28,304,959 pesos argentinos, o que corresponde ao 61% da arrecadação total da UNICEF.</p> <p>Voluntários da cidade de Mar del Plata: durante a Feira anual de Artesanías con Fines Solidarios, os funcionários da Atento expõem seus artesanatos, obras ou produtos elaborados. Os produtos doados pelos expositores são rifados e contribuem em atividades de arrecadação de fundos para sua doação a uma instituição beneficente.</p> <p>"Llenemos juntos la biblioteca": é uma iniciativa marco do programa "Pessoas que inspiram" onde todos os funcionários da companhia coletaram mais de 1500 livros que, junto com estruturas das bibliotecas foram doadas pela Atento e entregues a escolas de educação pública de recursos limitados, de diferentes localidades.</p>	Brasil	<p>Programa Sou Voluntário: Voluntários dedicam seu tempo a diferentes ações corporativas que podem ser campanhas de arrecadação de alimentos, agasalhos, leite, brinquedos, presentes de Natal, bem como formação de jovens para o mercado de trabalho, entre outras atividades com as instituições parceiras. Em 2015, houveram 486 voluntários dedicados a este projeto, que beneficiaram mais de 19.700 pessoas, em mais de 30 ações.</p> <p>"Mês Do Voluntariado Global": entre setembro e outubro de 2015, 150 voluntários participaram de iniciativas voltadas a pessoas em situação de vulnerabilidade social e ajudaram a sustentabilidade do planeta, tais como palestras de inclusão no mercado de trabalho e de conscientização sobre doenças sexualmente transmissíveis, doações de brinquedos e livros; e ações de reflorestamento.</p> <p>Projetos Incentivados: A Atento apoia projetos que contribuem com o desenvolvimento social das comunidades, no intuito de fomentar a integração social das minorias. Em 2015, a Atento implementou a execução de três projetos: o Transformações Arte Urbana (inclusão por meio do grafite), Ver Bem (doações de óculos de grau) e Teto (construções de casas de emergência).</p>
Uruguai	"Llenemos juntos la biblioteca: é uma iniciativa marco do programa "Pessoas que inspiram" onde todos os funcionários da companhia coletaram mais de 60 livros que, junto com estruturas das bibliotecas foram doadas pela Atento e entregues a escolas de educação pública de recursos limitados, de diferentes localidades.	México	"Global Community Month 2015": Incluiu diversas atividades tais como: visitas a lares de idosos com Alzheimer; visitas a instituição que abriga cães; visitas a orfanatos e a participação no Teletón. Houve uma participação com aproximadamente 400 voluntários internos e 200 externos (parentes/amigos de colaboradores)
Espanha	Doações de sangue foram feitas em 2015, rifas solidárias e denúncia as prefeituras dos espaços com barreiras: calçadas quebradas, ausência de rampas, escadas em más condições, etc.	EE.UU. e Porto Rico	<ul style="list-style-type: none"> - Adopt a Highway: Limpeza de estradas - Adopt a Beach: Limpeza de praias - Toys for tots: doação de brinquedos - Food Drive: doação de alimentos - Blood Drive: doação de sangue

COMUNICAÇÃO RESPONSÁVEL: CAMPANHAS DE COMUNICAÇÃO PARA AUDIÊNCIAS INTERNAS E EXTERNAS SOBRE SUSTENTABILIDADE ****INDICADOR MATERIAL**

Argentina, Uruguai	<p>Através do canal de comunicação e-mail "Notícias", intranet e revista interna, comunicamos aos nossos colaboradores as campanhas sobre sustentabilidade.</p> <p>No intuito de nos comunicar com as nossas audiências externas emitimos uma nota de imprensa sobre as nossas colaborações.</p>
Espanha	<p>Os programas "Sabías que..." e "Colabora" procuram comunicar e aproximar a todos os nossos funcionários a assuntos vinculados à Responsabilidade Social Corporativa e sustentabilidade. Divulgamos nossas principais atividades através do boletim quinzenal. Atento informa e da internet</p>
Peru	<p>Comunicamos as nossas ações de Responsabilidade Social Corporativa através de canais como Atento Vox (intranet), boletins, e-mails murais e painéis, entre outros.</p>
El Salvador	<p>Publicamos e partilhamos com os nossos colaboradores as campanhas e atividades de RSC, mediante canais de comunicação interna: e-mail, mensagens instantâneas, cartazes/murais e telas LCD.</p>
México	<p>Realizaram-se campanhas internas de comunicação, no intuito de convidar e informar sobre as ações a serem desenvolvidas no GCM 2015. A mais disso, criaram-se campanhas de conscientização com mensagens para poupar energia, poupar papel, bem como as campanhas mensais de saúde.</p>

Vínculo com Organizações da Sociedade Civil (OSC)

Ao realizar as atividades correspondentes ao nosso princípio de Cidadania Responsável, criamos alianças estratégicas com OSCs e ONGs internacionais. Isso tudo nos permite canalizar os nossos esforços e contribuir oportunamente na solução de problemas sociais.

ATENÇÃO

Assuntos regulatórios e direitos humanos

Construimos juntos um mundo sustentável



Assuntos regulatórios e direitos humanos

Atento procura desempenhar tanto suas operações comerciais quanto com os seus funcionários baseando-se no cumprimento de regulamentos, normas e políticas internas e externas, nacionais e internacionais, caso contrário, poderiam restringir as operações comerciais ou expor a companhia a multas ou sanções importantes. Consequentemente, Atento assume o compromisso de gerenciar os processos comerciais e de tratamento com base nessas normas em todas as nossas filiais.

Multas e reclamações

** INDICADOR MATERIAL

- Atento não relatou nenhuma multa durante 2015 por demandas de concorrência desleal em nenhuma de suas filiais. Tampouco por descumprimento da normativa ao fornecimento e uso de produtos e serviços, nem por impactar negativamente a saúde ou segurança dos seus clientes. **G4-SO7, G4-PR2, G4-PR9.**
- Atento não relatou nenhum caso de reclamações por impactos sociais através de mecanismos formais durante 2015. **G4-SO11**
 - Nenhuma das filiais de Atento realizou
- Contribuições a campanhas políticas no intuito de evitar conflito de interesses. **G4-SO6**
 - Não obstante, na filial da Argentina, a companhia pagou \$91.72 USD devido a uma penalidade pelo

conceito da falta do pagamento da arrecadação, pois não se informou que os serviços não eram mais fornecidos em determinada cidade. **G4-SO8**

- Durante 2015 a Atento recebeu um total de 16.308 reclamações sobre práticas de trabalho **G4-LA16**

Queixas	Total 2015	Total 2014
Total de reclamações sobre práticas de trabalho	16,308.0	10,659.0
Queixas abordadas	15,182.0	3,941.0
Queixas resolvidas	8,725.0	4,024.0



Anticorrupção

G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5

** INDICADORES MATERIAIS

A Atento tem implementado diferentes estratégias para evitar e atender os casos de corrupção em suas diferentes filiais. A Atento tem uma Política Anticorrupção que todas as lideranças das filiais e do corporativo devem conhecer e assinar no momento de ingresso à companhia. Igualmente eles recebem treinamento periódico sobre as práticas anticorrupção da empresa e em filiais como na Espanha e o México, todo o pessoal recebe treinamento, administrativo e operacional, sobre estes assuntos.

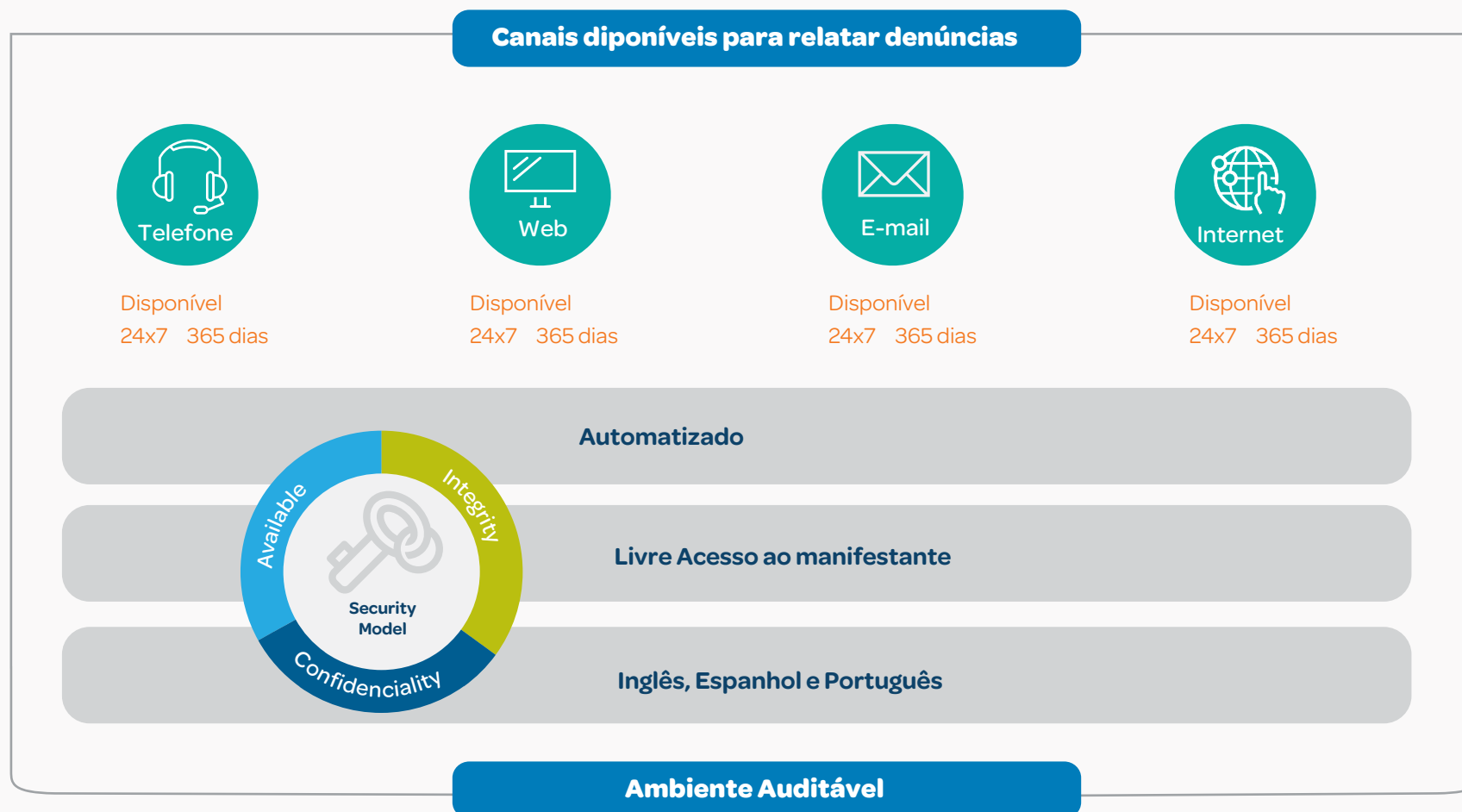
Porcentagem

Média dos membros do órgão de governo que foram informados sobre as políticas e procedimentos da organização para evitar a corrupção.	100%
Média da porcentagem dos membros do órgão de governo que receberam treinamento sobre a luta contra a corrupção	100%
Média da porcentagem empregados administrativos que receberam treinamento sobre a luta contra a corrupção	96%

Além da Política Anticorrupção temos também uma Normativa da Fraude, o Código de Ética e uma linha de denúncia.

Os principais riscos identificados de corrupção na Atento são os conflitos de interesse, tanto no *Key Personal* da companhia como com os fornecedores na Espanha e a fraude na Guatemala e El Salvador. Não obstante, graças aos diferentes mecanismos de prevenção, durante 2015 a Atento não registrou penalizações nem demandas, cujo a causa de casos de corrupção.

Principais canais de denúncia



Proteção de dados

G4-PR8

** INDICADOR MATERIAL

Não se registraram reclamações de violação à vida privada ou perda de dados dos clientes em nenhuma das filiais de Atento.

Derechos Humanos

** INDICADOR MATERIAL

Os Direitos Humanos, sem distinção, são inerentes a todos os seres humanos, pelo que resulta que as empresas garantam e analisem o impacto que suas operações possam causar sobre os direitos civis, políticos, sociais, culturais e econômicos dos seus principais públicos de relacionamento. Na Atento temos dado ênfase a não discriminação e a grupos vulneráveis, onde podem se observar iniciativas fortemente consolidadas.

Embora não exista registro dos contratos e acordos de investimento que incluam cláusulas de direitos humanos, ou que sejam sujeitos à análise em matéria de direitos humanos, sim foram realizadas atividades de formação sobre políticas e procedimentos relativos aos aspectos dos direitos humanos importantes para as operações da organização: **G4-HR1, G4-HR2**

País	Número de horas	Porcentagem de funcionários
Argentina	1,991.0	100%
Uruguai	23.0	100%
Espanha	3,544.0	74%
Agência Colômbia	178.0	16%
Brasil	6,203.0	7%
México	1,361.0	-
Guatemala	980.0	0.13%
El Salvador	523.0	0.09%

** Durante 2015 se registraram reclamações contra a Atento sobre direitos Humanos no Brasil e no México:

Reclamações sobre Direitos Humanos	2015		2014
	Brasil	México	
Total de reclamações	548	2	0
Queixas abordadas.	548	2	0
Queixas resolvidas	432	0	0

G4-HR12

**No Brasil em 60% das unidades receberam capacitação em matéria de Direitos Humanos.
G4-HR9

**Em matéria de avaliação sobre Direitos Humanos para novos fornecedores, Espanha avaliou 100%, enquanto EUA e Porto Rico 25%. No entanto, todas as filiais da Atento aderiram aos princípios de compra responsável e, em casos como o Brasil, exigem cumprimento de normas como a SA8000. Em 2015, não houve registros de fornecedores com avaliações negativas sobre Direitos Humanos e nem impactos negativos, quer potenciais ou reais foram identificados no que se refere a Direitos Humanos.

**** INDICATIVO MATERIAL**
G4-HR10, G4-HR11

**Em 2015 o pessoal de segurandas das filiais do Brasil (100%), México (100%) e EUAPorto Rico (80%) receberam capacitações em matéria de Direitos Humanos.

**** INDICATIVO MATERIAL**
G4-HR7

** Durante 2015 não houve casos de violação dos direitos humanos dos povos indígenas em nenhuma das filiais de Atento. G4-HR8

Em matéria de discriminação, foram apresentadas 44 denúncias, que foram atendidas em sua totalidade pelos mecanismos formais de denúncia e concluídos de maneira satisfatória em todos os casos: **G4-HR3**
Argentina 2
Brasil 42

Capacitação dos funcionários sobre as políticas da Atento

Atento preocupa-se por garantir que todos os funcionários saibam sobre as diversas políticas que regulam a companhia. Consequentemente, se desenvolvem as atividades a seguir:

TREINAMENTO

Chile	O principal canal de comunicação das informações sobre as políticas é o de mensagens em cascata.
México	Rede social para Orgulho Atento. É um canal de dupla via onde interagem colaboradores de todos os Sites.
Guatemala e El Salvador	Campanhas de conscientização, lembretes, <i>briefs</i> , treinamentos e programas de indução.

Inclusão e não discriminação

PERU

- **Inclusão de pessoas com deficiência:** mediante o Conselho Nacional para a Integração de Pessoas com deficiência (CONADIS), coordenamos a contratação de pessoas com deficiência em Atento.

ESPANHA

- **Aliança com Fundação Integra:** a Fundação trabalha em prol da inserção no mercado de trabalho de pessoas em situação de risco social e pessoas com deficiência. A Atento colaborou em duas iniciativas: apoio para o desenvolvimento de campanha de treinamento dos sócios e voluntários, onde os funcionários da Atento com o desejo de participar, recebem um treinamento e desempenham atividades na Fundação fora do horário de trabalho.

BRASIL

- Programa de inclusão de pessoas com deficiência: parte importante do projeto é acabar com os estereótipos sobre as pessoas com deficiência e ajudar à erradicação da discriminação dentro e fora de Atento.
- Fórum de Empresas LGBT: A Atento apoia a diversidade e seus valores políticos e enfatiza o respeito, inclusão e o bom convívio interno com as diferenças. Somos uma das 25 empresas a assinar a Carta de adesão ao Fórum LGBT negócios e os dez compromissos LGBT.
- Incentivo ao Primeiro Emprego: através do Programa Jovem Aprendiz atendemos as necessidades de cada vez mais jovens na inclusão ao mercado de trabalho. Em 2015, tivemos mais de 500 jovens inscritos no programa. Somos o 4º maior empregador do Brasil e somente em 2015 demos a oportunidade de primeiro emprego a mais de 10.000 jovens.

MÉXICO

- **Programa de inclusão laboral:** acessibilidade dos espaços para pessoas com deficiência.
- **Programa primeiro emprego:** dirigido a mães solteiras que procuram emprego.

EL SALVADOR E GUATEMALA

- **Inclusão de Pessoas com deficiência:** através de feiras de emprego, promove-se a inclusão ao mercado de trabalho junto com entidades governamentais. Temos instalações desenhadas para a mobilidade e fácil acesso, fomentando o emprego de pessoas com deficiência.
- **Programa primeiro emprego:** participamos de feiras juvenis organizadas pelo Ministério do Trabalho, cujo principal objetivo é a inclusão dos jovens sem emprego, recém-formados que cumprem com as características que procuramos em novos funcionários.

ATENTO

Compromisso com o meio ambiente

Construímos juntos um mundo sustentável



Compromisso com o meio ambiente

A responsabilidade da Atento com o nosso ambiente e com o desenvolvimento sustentável consiste em procurar a melhoria do Meio Ambiente, especificamente mediante a utilização de tecnologias que diminuem o consumo de recursos naturais e obtêm a máxima eficiência no fornecimento dos nossos serviços.

O setor de BPO e CRM não é de alto impacto ambiental, porém, devemos reconhecer que, nas nossas atividades do dia a dia, os principais impactos ambientais da Atento são:

- Consumo de recursos como papel, energia e água.
- Geração de resíduos.
- Emissões diretas de gases de efeito estufa consequência, principalmente, do consumo de energia.

Consequentemente, procuramos desenvolver serviços sustentáveis com o meio ambiente e reduzir nossos impactos, ao desenharmos e construirmos novos centros, bem como na operação das instalações que já temos. Caso uma nova tecnologia adotada, pudesse trazer riscos para o Meio Ambiente, haveríamos de tomar medidas de proteção, em consonância às nossas capacidades e em virtude do Princípio de Precaução.

Boas práticas

** INDICADOR MATERIAL

Nossas filiais executaram várias iniciativas a fim de minimizar o impacto ambiental e compensá-lo. As seguintes são algumas das que operaram durante 2015:

Chile:

- Recuperação de espaços públicos junto ao município de Santiago: transformação de uma zona por onde se deslocam os trabalhadores da Atento em seu percurso. Tornou-se uma zona mais segura e um ambiente mais limpo.
- Fomentar o uso da bicicleta.
- Campanhas para poupar energia, luz, água e papel.

Peru:

- Exposição da Política para o Meio Ambiente e Parceria com SOS Mata Atlântica.

Marrocos:

- Atividades de reflorestação.

Brasil:

- Reflorestamento da Mata Atlântica em Parceria com a SOS Mata Atlântica. A Atento doou mil para reflorestamento e realizou uma atividade de plantio simbólico de 40 mudas com voluntários em Itu/SP.
- Consciência eco eficiente: preocupados com a sustentabilidade do planeta, a Atento adotou medidas para melhor uso das fontes de água e energia, além da implementação de práticas sustentáveis vinculadas à gestão de resíduos.

✓ ÁGUA

Iniciativas de redução de consumo de água: Torneiras de pressão com aerjadores e válvulas de pressão nos banheiros e iniciativas de reutilização da água do ar condicionado em algumas das nossas unidades.

✓ ENERGIA

Redução no consumo de energia nos períodos de baixa utilização, uso de produtos eletrodomésticos com selo Procel (novas aquisições) e compra de energia renovável.

✓ RESÍDUOS

Reutilização / Reciclagem de 100% dos resíduos eletrônicos, em algumas unidades não utilização de copos descartáveis e instalação de secadores de mãos no intuito de reduzir o consumo de papel.

Algumas filiais da Atento se preocuparam em aderir a normas e protocolos que garantam o cuidado do Meio Ambiente. Por exemplo: Peru: Política e Manual do Sistema Integrado de Gestão, ISO 14001 e o Brasil: norma "GHG Protocol". Na Espanha, a filial se inscreveu aos princípios do Certificado do Meio Ambiente 14001 no centro de Sevilla

Indicadores ambientais

	Conceito	Indicador	Países considerados*	2015	Unidades de medida
EN1	Materiais	Materiais usados, por peso ou volume	Espanha El Salvador	9	Toneladas
EN2		Porcentagem dos materiais usados que são materiais reciclados	Espanha e EEUU	0.23	Porcentagem
EN3	Energia	Consumo interno de energia: eletricidade	Todas as filiais Atento	1.1518E+12	Watts/hora
EN3		Consumo interno de energia: aquecimento	Espanha	2,963,989,000	Watts/hora
EN3		Consumo interno de energia: refrigeração	Brasil, Espanha, El Salvador, Guatemala	424,416,475,563.59	Watts/hora
EN3		Consumo total de energia	Brasil, Colômbia, Espanha, El Salvador, EEUU, Guatemala, Porto Rico, PeruMarrocos	10,650,826,694,544.00	Joules
EN4		Consumo energético externo	Chile, Espanha, México El Salvador	891,740,512.00	Joules
EN5		Intensidade energética consumida total	Espanha	55,711,359.09	Kw/h
EN5		Combustível	Espanha, Colômbia Marrocos	4,050,831.99	Litros
EN5		Eletricidade	Espanha, Colômbia, Marrocos, México, El Salvador	107,747,559.42	Kw/h
EN5		Aquecimento	Espanha	13,472,677.27	-
EN6		Redução do consumo energético	Espanha	Eletricidade: 588.989.748.80 Aquecimento: 296.398.900,00 Refrigeração: 251.406.000.00	Kw/H - -
EN7		Reduções das exigências energéticas dos produtos e serviços.	Todas as filiais Atento	Informação não disponível	-

Indicadores ambientais

	Conceito	Indicador	Países considerados*	2015	Unidades de medida
EN8	Água	Volume de captação total de água segundo a fonte	Espanha Colômbia Peru Brasil Guatemala El Salvador	708,646.82	m³/utilizados
EN9		Fontes de água que foram afetadas significativamente pela captação de água	Todas as filiais Atento	Nenhuma fonte de água foi afetada de forma alguma pela captação de água	-
EN10		Porcentagem e volume total de água reciclada e reutilizada	Marrocos	6,488.00	m³
EN11	Biodiversidade	Instalações operativas adjacentes, que contenham ou estejam localizadas dentro de áreas protegidas e áreas não protegidas de grande valor para a biodiversidade	Todas as filiais Atento	Unicamente os centros operativos da Colômbia, minimizam o impacto ambiental.	-
EN15	Emissões 2015	Emissões diretas de gases de efeito estufa (Alcance 1)	Todas as filiais Atento	Informação não disponível	-
EN16		Emissões indiretas de gases de efeito estufa ao gerar energia (Alcance 2)	Espanha Brasil	20,939.93	Toneladas CO ₂
EN17		Emissões indiretas e atividades de onde vêm	Brasil	Viagens aéreas e transporte corporativo	-
EN18		Intensidade das emissões de efeito estufa	Brasil	14,463.01	Toneladas CO ₂
EN19		Redução das emissões de gases de efeito estufa NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas importantes	Brasil	80% de reducción (alcance 2)	-
EN21	Efluentes e Resíduos	NO _x , SO _x y otras emisiones atmosféricas	Todas as filiais Atento	NA	-
EN22		Derramamento total de água segundo sua qualidade e destino	Espanha Peru	58,362.0 (Espanña: 24.4800.0 Peru: 33.882.0)	m³
EN23		Peso total dos resíduos segundo o tipo e método de tratamento	Chile Espanha	5,400.0	Toneladas
EN24		Número e volume totais dos derramamentos significativos	Todas as filiais Atento	Não foi registrado nenhum tipo de derramamento	-
EN27	Produtos e serviços ** INDICADOR MATERIAL	Mitigação do impacto ambiental dos produtos e serviços	Todas as filiais Atento	Não existe evidência nenhuma de que tivessem sido feitas atividades desse tipo	-
EN29	Cumprimento regulatório	Multas ou sanções pelo incumprimento da legislação e normativa ambiental	Todas as filiais Atento	Não se registrou multa ou sanção nenhuma por essa causa	-



A Atento utiliza lâmpadas de baixo consumo e sanitários de consumo reduzido de água, aplica medidas de redução de recursos naturais. Igualmente, ao reduzir o consumo de papel, promover a separação dos resíduos e desligar luzes e computadores quando não forem utilizados.

+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Indicadores ambientais

	Conceito	Indicador	Países considerados*	2015	Unidades de medida
EN30	Transporte	Impactos ambientais significativos por causa do transporte de produtos ou pessoal	Peru México Argentina	Transporte coletivo de pessoal (Peru e México) Programa da mobilidade em bicicleta (Argentina)	-
EN31	Despesas e investimentos ambientais	Custos da prevenção e da gestão ambiental (reflorestamento)	Brasil	190,571.31	Dólares americanos
EN32	Avaliação ambiental dos fornecedores	Número dos fornecedores avaliados em matéria ambiental	Todas as filiais Atento	Não se realizaram avaliações desse tipo Não obstante, temos mecanismos de aquisições responsáveis (ler apartado Aquisições Responsáveis)	-
EN33	Avaliação ambiental dos fornecedores	Número dos fornecedores identificados com impactos ambientais reais ou potenciais na cadeia de fornecimento	Todas as filiais Atento	Não se identificaram	-
EN34	Mecanismos de reclamação	Número de queixas ambientais apresentadas, enfrentadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação.	Todas as filiais Atento	Só na Argentina houve uma reclamação por poluição auditiva. Essa reclamação foi atendida e resolvida favoravelmente. Em 2014 não houve reclamação nenhuma.	-
	Princípio de Precaução	Atento e os serviços que fornece não se caracterizam por terem um alto impacto ambiental. O princípio de Precaução, consequentemente, não procede. G4-14			

Para medir as emissões de CO₂
 **Usam-se, no Brasil, as ferramentas do programa GHG Protocol, coordenado pelo Instituto de Recursos Mundiais (WRI). É, também, compatível com a Norma ISO 14.064 padrão e os métodos de quantificação do Grupo Intergovernamental de Peritos na Mudança Climática (IPCC)

* Os países relatados na tabela a seguir são aqueles que arrecadam e relatam essa informação. Os países não mencionados são os que não têm tal informação

ATENÇÃO

Desafios 2016

Construimos juntos um mundo sustentável



**INDICADOR MATERIAL



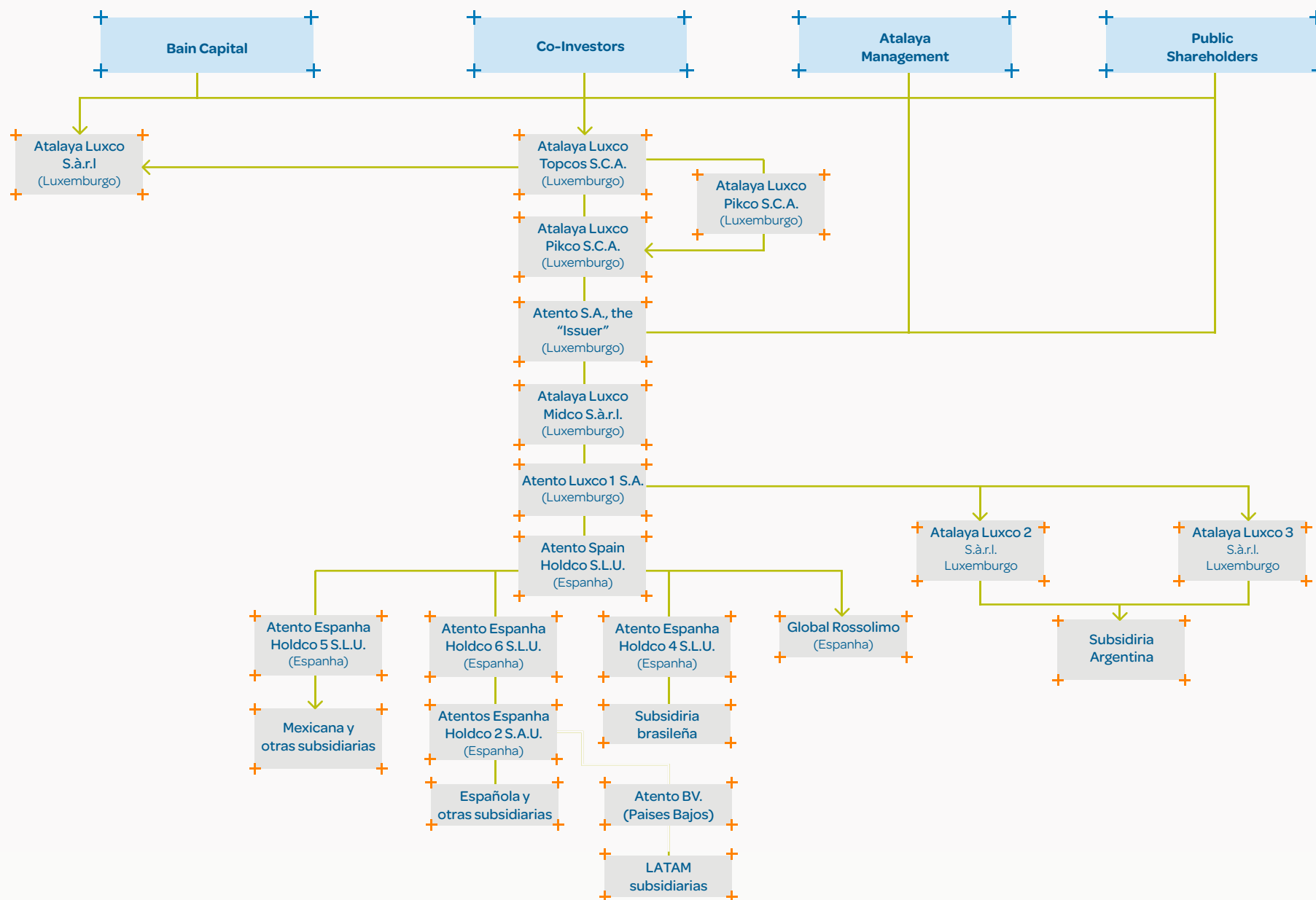
ATENTO

Estrutura de governo corporativo e capital

Construímos juntos um mundo sustentável



Estrutura de governo corporativo e capital



Os acionistas realizam uma reunião geral anual com a equipe da diretoria da empresa no intuito de definir os processos através dos quais se administram assuntos de foro econômico, ambiental e social.

Membros do Comitê de Direção

Situação em 31 de dezembro de 2015

Nome	Posição
Alejandro Reynal	CEO
Ma Reyes Cerezo	Conselheiro Geral
José Ignacio Cebollero Bueno	Diretor de Recursos Humanos
Daniel Flgueirido	Diretor Comercial
Mauricio Montilha	CFO
Nelson Armbrust	Diretor Regional do Brasil
Miguel Matey Marañón	Diretor Regional América do Norte
Juan Enrique Gamé	Diretor Regional América do Sul
Jose Maria Pérez Melber	Diretor Regional EMEA
Michael Flodin	Diretor de Operações

Membros do Conselho de Administração

G4-34

Situação em 31 de dezembro de 2015

Nome	Posição
Melissa Bethell	Diretora
Aurelien Vasseur	Diretor
Luis Javier Castro Lachner	Diretor
Francisco Tosta Valim Filho	Diretor
Thomas Iannotti	Diretor
Stuart Gent	Diretor
Devin O'Reilly	Diretor
Alejandro Reynal	Diretor

Comissões do Conselho de Administração

- Comissão de Auditoria:** orienta o Conselho de Administração. Suas principais funções são a supervisão de processos do relatório financeiro, controles internos, avaliações de riscos e relação com o auditor externo.
Integrantes da Comissão: Mark Foster, Thomas Iannotti e Francisco Tosta Valim Filho.
- Comissão de Remunerações:** orienta o Conselho de Administração sobre assuntos basicamente vinculados com a seleção, remuneração e desempenho do CEO, remuneração dos membros do Conselho de Administração, planos de incentivos da empresa e cumprimento da normativa SEC que aplicar.
Integrantes da Comissão: Melissa Bethell, Stuart Gent, Alejandro Reynal e Thomas Iannotti.

ATENÇÃO

Anexos

Construimos juntos um mundo sustentável



A1. Índice do conteúdo GRI G4 e Pacto Mundial

Indicador	Descrição	Dimensão	Página	Nível de aplicação	Nível do materialidade	Categoria de materialidade	Pacto Mundial das Nações Unidas
Indicadores corporativos							
Estratégia e análise							
G4-1	Declaração do máximo responsável da tomada de decisões da organização (diretor geral, presidente, ou função equivalente) sobre a importância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.	Mensagem do CEO	4 e 5	Completo			
Perfil da organização							
G4-3	Nome da organização.	Capa	1	Completo			
G4-4	Marcas, produtos e/ou serviços principais.	Sobre Atento	6	Completo			
G4-5	Localização da sede principal da organização.	Atento no mundo	7	Completo			
G4-6	Número de países onde a organização opera y nome dos países onde importantes atividades são desenvolvidas, ou aquelas atividades especificamente relevantes para os aspectos de sustentabilidade descritos na memória.	Atento no mundo	7	Completo			
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica.	Sobre Atento	6	Completo			
G4-8	Mercados atendidos (separação geográfica, setores que fornece e os tipos de clientes/beneficiários).	Atento no mundo, Clientes, Tipos de setores atendidos	7	Completo			
G4-9	Dimensões da organização informante	Desempenho econômico, Compromisso com nossa equipe de trabalho	26 – 31 e 41	Completo			
G4-10	Dimensões da organização informante	Desempenho econômico, compromisso com nossa equipe de trabalho	26 – 31 e 41	Completo			Princípio 6
G4-11	Porcentagem de funcionários abrangidos por acordos coletivos.	Indicadores laborais e anexo 6	50 - 51 e Anexo 6	Completo			
G4-12	Descreva a cadeia de fornecimento da organização.	Cadeia de fornecimento	31 - 35	Completo			
G4-13	Mudanças significativas durante o período descrito na memória a respeito da dimensão, estrutura e propriedade da organização	Desempenho econômico	26	Completo			
Perfil organizacional: compromissos e iniciativas externas							
G4-14	Indique como é abordado o princípio de precaução pela organização.	Compromisso com Meio Ambiente	60	Completo			
G4-15	Cartas, os princípios ou outras iniciativas externas de caráter econômico, ambiental e social das quais a organização faz parte ou adotou.	Responsabilidade Social Corporativa, assuntos regulatórios e Direitos Humanos	14 – 15, 55 – 57	Completo			
G4-16	Principais associações das que faz parte (tais como associações setoriais) e/ou entidades nacionais e internacionais que a organização apoia.	Anexo 8	88- 90	Completo			

Indicador	Descrição	Dimensão	Página	Nível de aplicação	Nível do materialidade	Categoria de materialidade	Pacto Mundial das Nações Unidas
Aspectos materiais e abrangência							
G4- 17	Entidades que aparecem nas demonstrações financeiras consolidadas da organização e outros documentos equivalentes.	Atento no mundo	7	Completo			
G4- 18	Processo seguido a fim de determinar o conteúdo da memória e o abrangência de cada aspecto.	Análise do materialidade	9 - 11	Completo			
G4- 19	Lista dos aspectos materiais identificados durante o processo de definição do conteúdo da memória.	Análise do materialidade	11	Completo			
G4-20	Indique o Abrangência de cada Aspecto material dentro da organização.	Anexo 2	84 e 85				
G4-21	Indique o limite de cada aspecto material fora da organização	Anexo 3	86				
G4- 22	Consequências das reformulações da informação oportunizada em memórias anteriores e suas causas.	Sobre o relatório	8	Completo			
G4- 23	Indique toda mudança significativa no alcance e abrangência de cada Aspecto sobre memórias anteriores.	Sobre o relatório	8	Completo			
Participação dos grupos de interesse							
G4-24	Listagem dos grupos de interesse vinculados à organização.	Dialogo com grupos do interesse, análise de materialidade	10	Completo			
G4-25	Razão para ter elegido os grupos de interesse com os quais trabalhamos.	Análise do materialidade	10	Completo			
G4-26	Perspectiva da organização sobre a participação dos grupos de interesse, o que inclui a frequência como se colabora com os diferentes tipos e grupos de partes interessadas, ou indique se a participação dum grupo foi realizada especificamente durante o processo de elaboração da memória.	Análise do materialidade	9 e 10	Completo			
G4-27	Surgiram assuntos e problemas chave como consequência da participação dos grupos de interesse e descreva a avaliação realizada pela organização de outros aspectos mediante sua memória.	Análise do materialidade	10	Completo			
Perfil da memória							
G4- 28	Período objeto da memória.	Sobre o relatório	8	Completo			
G4-29	Data da última memória.	Sobre o relatório	8	Completo			
G4-30	Ciclo de apresentação das memórias.	Sobre o relatório	8	Completo			
G4-31	Ponto de contato para assuntos relacionados à memória ou seu conteúdo.	Contracapa	93	Completo			
G4-32	a. Opção «em conformidade» com o Guia que a organização escolheu . B. Índice do GRI da opção selecionada. c. Referência ao relatório da verificação externa	Sobre o relatório, Índice do conteúdo GRI, Pacto Global e anexos	8, 67- 83 e 90 - 92	Completo			

Indicador	Descrição	Dimensão	Página	Nível de aplicação	Nível do materialidade	Categoria de materialidade	Pacto Mundial das Nações Unidas
Verificação							
G4-33	Política e prática atual no relativo à petição de verificação externa da memória.	Anexo 9	90-92	Completo			
Governança							
G4-34	Estrutura do governo da organização, mantendo em consideração os comitês do órgão superior de governo.	Estrutura de governo corporativo e capital	66 - 68	Completo			
Ética e integridade							
G4-56	Descreva os valores, os princípios, os padrões e as normas da organização, tais como códigos de conduta ou códigos éticos.	Ética e integridade	12	Completo			
G4-58	Mecanismos internos e externos de denúncia de condutas pouco éticas ou ilícitas e de assuntos vinculados à integridade da organização, tais como a notificação de modo escalonado aos mandos da diretoria, os mecanismos de denúncia de irregularidades ou as linhas telefônicas de auxílio.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	55 - 56	Completo			Princípio 10
Indicadores econômicos							
Desempenho Econômico							
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	Desempenho econômico	26 - 31	Completo			
G4-EC3	Abrangência das obrigações da organização derivadas de programas de benefícios sociais.	Benefícios e Compensações	43 - 45	Completo	RELEVANTE	Direitos Humanos e Práticas Laborais	
G4-EC4	Apoios financeiros significativos recebidos dos governos. Indique o valor monetário total do apoio econômico que a organização tem recebido da parte de entidades governamentais.	Indicadores econômicos	30 e 31	Completo			
Presença no mercado							
G4-EC5	Relação entre o salário inicial repartido por sexo e o salário mínimo local em lugares onde se desenvolvem operações importantes.	Indicadores laborais	50 e 51	Completo			
G4-EC6	Porcentagem de quadros superiores procedentes da comunidade local em lugares onde se desenvolvem operações importantes.	Indicadores laborais	50 e 51	Completo			
Consequências econômicas indiretas							
G4-EC7	Desenvolvimento e impacto do investimento em infraestrutura e os tipos de serviços.	Indicadores econômicos	30 e 31	Completo			

Indicador	Descrição	Dimensão	Página	Nível de aplicação	Nível do materialidade	Categoria de materialidade	Pacto Mundial das Nações Unidas
G4-EC8	impactoseconómicos indiretos importantes e abrangimento dos mesmos. Forneça exemplos de impactos económicos importantes, tanto positivos quanto negativos, da organização e descreva a importância desses impactos perante às referências externas e as prioridades dos grupos de interesse, tais como as normas, os protocolos e os programas políticos nacionais e internacionais.	Indicadores económicos, compromisso social	30 e 31, 51 – 54	Completo			
Práticas da aquisição							
G4-EC9	Porcentagem do custo nos lugares com operações significativas que corresponde aos fornecedores locais.	Indicadores económicos	30 e 31	Parcial			
Outros indicadores econômicos a serem relatados pela sua Materialidade.							
	Informação sobre a criação de novos serviços de Atento.	Serviços novos	39	Completo	RELEVANTE		
	Informação sobre processo de investigação de clientes novos.	Clientes novos	38	Completo	RELEVANTE		
Indicadores Sociais							
Práticas laborais e trabalho digno							
Emprego							
G4-LA1	O número e a taxa de contratações e rotatividade média de funcionários, distribuídos por grupo etário, sexo e religião.	Indicadores laborais	50 e 51	Parcial			
G4-LA2	Benefícios sociais para funcionários a tempo inteiro que não recebem os empregados temporários e de tempo parcial, classificados por posições importantes de atividade.	Compromisso com a nossa equipe de trabalho	41	Completo			
G4-LA3	Índices de reintegração no trabalho e de retenção após licença maternidade ou paternidade, distribuídos por sexo.	Maternidade e paternidade	45 - 46	Parcial			
Relações entre os trabalhadores e a diretoria							
G4-LA4	Termos mínimos de pré-aviso de mudanças operativas e possível inclusão delas nos acordos coletivos.	Indicadores laborais	50 e 51	Completo			Princípio 3
Saúde e segurança no trabalho							
G4-LA5	Porcentagem de trabalhadores representados nos comitês formais de segurança e saúde conjuntos para diretoria e funcionários, estabelecidos para ajudar no controle e conselheira sobre programas de segurança e saúde laboral.	Compromisso com nossos funcionários	48	Completo		Direitos Humanos e Práticas Laborais	
G4-LA6	O tipo e a taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e número de vítimas fatais relacionadas ao trabalho.	Compromisso com nossos funcionários	48	Parcial			
G4-LA7	Trabalhadores cuja a profissão apresenta elevada incidência, ou elevados riscos de enfermidade.	Compromisso com nossos funcionários	48 e 49	Completo			
G4-LA8	Assuntos de saúde e segurança abrangidos pelos acordos formais com os sindicatos.	Compromisso com nossos funcionários	49	Completo			

Indicador	Descrição	Dimensão	Página	Nível de aplicação	Nível do materialidade	Categoria de materialidade	Pacto Mundial das Nações Unidas
Treinamento e formação							
G4-LA9	Média de horas anuais de treinamento por funcionário.	Compromisso com nossos funcionários	47	Parcial	RELEVANTE	Direitos Humanos e Práticas Laborais	
G4-LA10	Programas de gestão de habilidades e de formação continua a fim de criar a empregabilidade nos trabalhadores e lhes ajudam a gestionar o final das suas carreiras profissionais.	Compromisso com nossos funcionários	47 - 48	Completo	RELEVANTE	Direitos Humanos e Práticas Laborais	
G4-LA11	Porcentagem de empregados que recebem avaliações regulares sobre seu desempenho e desenvolvimento profissional, distribuídos por sexo e por categoria profissional.	Indicadores laborais	50 e 51	Parcial	RELEVANTE	Direitos Humanos e Práticas Laborais	
Diversidade e igualdade de oportunidades							
G4-LA12	Composição dos órgãos de governo e distribuição dos funcionários por categoria profissional e sexo, idade, pertença a minorias e outros indicadores de diversidade.	Indicadores laborais, perfil do empregado Atento	50 e 51, 41	Completo			
Igualdade de remuneração entre homens e mulheres							
G4-LA13	Relação entre o salário base dos homens a respeito do salário das mulheres, distribuída por categoria profissional e por posições importantes de atividade.	Indicadores laborais	50 e 51	Parcial			
Práticas laborais e trabalho digno							
Avaliação das práticas laborais dos fornecedores							
G4-LA14	Porcentagem de fornecedores novos que foram avaliados em função de critérios vinculados a práticas laborais.	Cadeia de fornecimento	35	Parcial	RELEVANTE	Direitos Humanos e Práticas Laborais	Princípios 2-6
G4-LA15	Impactos negativos importantes, reais e potenciais, nas práticas laborais na cadeia de fornecimento e medidas a respeito.	Cadeia de fornecimento	35	Completo	RELEVANTE	Derechos humanos y prácticas laborales	Princípios 2-6
Mecanismos de reclamação sobre práticas laborais							
G4-LA16	Número de queixas sobre práticas laborais apresentadas, enfrentadas, atendidas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	55	Completo	RELEVANTE	Derechos humanos y prácticas laborales	Princípios 2-6
Direitos Humanos							
Investimento							
G4-HR1	Número e porcentagem de contratos e acordos de investimento que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram sujeitas a análise sobre direitos humanos.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	57	Não se relata			Princípios 1 e 2

Indicador	Descrição	Dimensão	Página	Nível de aplicação	Nível do materialidade	Categoria de materialidade	Pacto Mundial das Nações Unidas
G4-HR2	Horas de formação dos funcionários sobre políticas e procedimentos relacionados com os aspectos dos direitos humanos de relevância para suas atividades, incluída a percentagem de empregados treinados.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	57	Parcial	RELEVANTE	Direitos Humanos e Práticas Laborais	Princípios 1 e 2
Não-discriminação							
G4-HR3	Número de casos de discriminação e medidas corretivas adotadas.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	58	Parcial			Princípio
Liberdade de associação e negociação coletiva							
G4-HR4	Identificação de centros e fornecedores importantes que podem infringir ou ameaçar a liberdade de associação e o direito a se aderir a convênios coletivos, e medidas adotadas para a defesa desses direito.	Cadeia de fornecimento	32	Parcial	RELEVANTE	Promover a RSC na cadeia de valor	Princípio 3
Trabalho Infantil							
G4-HR5	Identificação de centros e fornecedores com importante risco de casos de exploração infantil e medidas adotadas para coadjuvar com a abolição da exploração infantil.	Cadeia de fornecimento	31	Parcial			Princípio 5
Trabalho forçado							
G4-HR6	Centros e fornecedores com importante risco de serem a origem de episódios de trabalho forçado, e medidas adotadas para contribuir à eliminação de toda forma de trabalho forçado.	Cadeia de fornecimento	31	Parcial			Princípio 4
Medidas de segurança							
G4-HR7	Porcentagem do pessoal de segurança que recebeu treinamento sobre as políticas ou procedimentos da organização sobre direitos humanos de relevância para as operações.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	58	Completado	RELEVANTE	Direitos Humanos e Práticas Laborais	
Direitas da população indígena							
G4-HR8	Número dos casos da violação dos direitos dos povos indígenas e medidas adotadas.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	58	Completado			
Avaliação							
G4-HR9	Número e percentagem de centros que foram examinados ou avaliados pelos impactos na matéria de direitos humanos	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	59	Não se relata			

Indicador	Descrição	Dimensão	Página	Nível de aplicação	Nível do materialidade	Categoria de materialidade	Pacto Mundial das Nações Unidas
Avaliação dos fornecedores sobre direitos humanos							
G4-HR10	Porcentagem de fornecedores novos que foram examinados em função de critérios relativos aos direitos humanos.	Cadeia de fornecimento	58	Parcial	RELEVANTE	Promover a RSC na cadeia de valor	
G4-HR11	Impactos negativos consideráveis em matéria de direitos humanos, reais e potenciais, na cadeia de fornecimento e medidas adotadas.	Cadeia de fornecimento	58	Parcial	RELEVANTE	Promover a RSC na cadeia de valor	
Mecanismos de reivindicação bem matéria de direitos humanos							
G4-HR12	Número de queixas sobre direitos humanos apresentadas, enfrentadas, atendidas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	58	Completo			
Sociedade							
Comunidades locais							
G4-SO1	Porcentagem dos centros onde os programas do desenvolvimento, as avaliações dos impactos e a participação da comunidade local executam-se.	Compromisso social	51	Parcial	RELEVANTE	Participação ativa e desenvolvimento da comunidade	Princípio 1
G4-SO2	Centro de operações com importantes repercussões negativas, possíveis ou reais sobre as comunidades locais.	Compromisso social	51	Completo			Princípio 1
Luta contra a corrupção							
G4-SO3	Número e porcentagem dos centros onde há avaliação de riscos relacionados à corrupção e riscos consideráveis detectados.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	55 e 56	Completo	RELEVANTE	Práticas justas de operação	Princípio 10
G4-SO4	Políticas e procedimentos de comunicação e treinamento sobre a luta contra a corrupção.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	55 e 56	Completo	RELEVANTE	Práticas justas de operação	Princípio 10
G4-SO5	Casos de corrupção confirmados e medidas adotadas.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	55 e 56	Completo	RELEVANTE	Práticas justas de operação	Princípio 10
Política pública							
G4-SO6	Valor das contribuições políticas, por destinatário.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	55	Completo			Princípio 10
Práticas de concorrência desleal							
G4-SO7	Número de demandas por concorrência desleal, práticas monopólicas ou contra a livre concorrência e resultado disso.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	55	Completo	RELEVANTE	Práticas justas de operação	

Indicador	Descrição	Dimensão	Página	Nível de aplicação	Nível do materialidade	Categoria de materialidade	Pacto Mundial das Nações Unidas
Cumprimento regulatório							
G4-SO8	Valor das contribuições políticas, por destinatário.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos: Multas	55	Completo			
Avaliação da repercussão social dos fornecedores							
G4-SO9	Porcentagem de novos fornecedores avaliados em função de critérios vinculados à repercussão social.	Cadeia de fornecimento	35	Parcial	RELEVANTE	Promover a RSC na cadeia de valor	
G4-SO10	Impactos negativos consideráveis e potenciais para a sociedade na cadeia de fornecimento e medidas adotadas.	Cadeia de fornecimento	35	Completo	RELEVANTE	Promover a RSC na cadeia de valor	
Mecanismos da reivindicação pelo impacto social							
G4-SO11	Número de queixas sobre impactos sociais apresentadas, enfrentadas, atendidas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	55	Completo			
Responsabilidade sobre produtos							
Saúde e segurança dos clientes							
G4-PR2	Número de incidentes derivados do incumprimento da normativa ou dos códigos voluntários vinculados aos impactos dos produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, distribuídos em função do resultado desses incidentes.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	55	Completo	RELEVANTE	Produtos e serviços	
Nome dos produtos e dos serviços							
G4-PR5	Resultados dos enquetes para medir a satisfação dos clientes.	Nossos clientes	39 y 40	Completo	RELEVANTE	Produtos e serviços	
Privacidade dos clientes							
G4-PR8	Número de reclamações fundamentadas na violação da privacidade e perda de dados dos clientes.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	57	Completo	RELEVANTE	Práticas justas de operação	
Cumprimento regulatório							
G4-PR9	Custo das multas importantes pelo incumprimento da normativa e a legislação vinculadas ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos	55	Completo			

Indicador	Descrição	Dimensão	Página	Nível de aplicação	Nível do materialidade	Categoria de materialidade	Pacto Mundial das Nações Unidas
Outros indicadores sociais a serem relatados pela sua Materialidade							
	Atividades de RH para evitar a rotatividade.	Compromisso com nossos funcionários	41 y 42	Completo	RELEVANTE		
	Programas para gerenciar e promover o desenvolvimento do talento.	Compromisso com nossos funcionários	46 y 47	Completo	RELEVANTE		
	Programas de treinamento para a inclusão de grupos vulneráveis ao mercado de trabalho (Atento).	Assuntos regulatórios e Direitos Humanos e Compromisso social	49 y 50	Completo	RELEVANTE		
	Programas de voluntariado.	Compromisso social	52 - 54	Completo	RELEVANTE		
	Campanhas de comunicação para audiências internas e externas sobre sustentabilidade.	Compromisso social	54	Completo	RELEVANTE		
	Doações realizadas.	Indicadores econômicos	30	Completo	RELEVANTE		
Indicadores Ambientais							
Materiais							
G4-EN1	Materiais usados, por peso ou volume.	Indicadores ambientais	61	Parcial			Princípios 7, 8 e 9
G4-EN2	Porcentagem dos materiais usados que são materiais reciclados.	Indicadores ambientais	61	Parcial			Princípios 7, 8 e 9
Energia							
G4-EN3	Consumo energético interno.	Indicadores ambientais	61	Parcial			Princípios 7, 8 e 9
G4-EN4	Consumo energético externo.	Indicadores ambientais	62	Parcial			Princípios 7, 8 e 9
G4-EN5	Intensidade energética.	Indicadores ambientais	62	Parcial			Princípios 7, 8 e 9
G4-EN6	Redução do consumo energético.	Indicadores ambientais	62	Parcial			Princípios 7, 8 e 9
G4-EN7	Reduções das exigências energéticas dos produtos e serviços.	Informação não disponível	-	Não se relata			Princípios 7, 8 e 9
Água							
G4-EN8	Volume de captação total de água segundo a fonte.	Indicadores ambientais	71 y 72	Parcial			Princípios 7, 8 e 9
G4-EN9	Fontes de água que foram afetadas significativamente pela captação de água.	Indicadores ambientais	71 y 72	Completo			Princípios 7, 8 e 9
G4-EN10	Porcentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	Indicadores ambientais	71 y 72	Completo			Princípios 7, 8 e 9

Indicador	Descrição	Dimensão	Página	Nível de aplicação	Nível do materialidade	Categoria de materialidade	Pacto Mundial das Nações Unidas
Biodiversidade							
G4-EN11	Instalações operativas próprias, arrendadas, gerenciadas que sejam adjacentes, que contenham ou estejam localizadas dentro de áreas protegidas e áreas não protegidas de grande valor para a biodiversidade.	Indicadores ambientais	63	Completo			Princípios 7, 8 e 9
Emissões							
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (Alcance 1).	Indicadores ambientais	63	Não se relata			Princípios 7, 8 e 9
G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa ao gerar energia (Alcance 2).	Indicadores ambientais	63	Parcial			Princípios 7, 8 e 9
G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Alcance 3).	Informação não disponível	-	Parcial			Princípios 7, 8 e 9
G4-EN18	Intensidade das emissões de gases de efeito estufa.	Indicadores ambientais	63	Parcial			Princípios 7, 8 e 9
G4-EN19	Redução das emissões de gases de efeito estufa.	Indicadores ambientais	63	Parcial			Princípios 7, 8 e 9
G4-EN21	NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas importantes.	Indicadores ambientais	63	No aplica			Princípios 7, 8 e 9
Efluentes e resíduos							
G4-EN22	Derramamento total de água segundo sua qualidade e destino.	Indicadores ambientais	63	Parcial			Princípios 7, 8 e 9
G4-EN23	Peso total dos resíduos segundo o tipo e método de tratamento.	Indicadores ambientais	63	Parcial			Princípios 7, 8 e 9
G4-EN24	Número e volume totais dos derramamentos significativos.	Indicadores ambientais	63	Completo			Princípios 7, 8 e 9
Produtos e serviços							
G4-EN27	Grau de mitigação do impacto ambiental dos produtos e serviços.	Indicadores ambientais	63	Completo	RELEVANTE	MEIO AMBIENTE	Princípios 7, 8 e 9
Cumprimento regulatório							
G4-EN29	Valor em dinheiro das multas consideráveis e número de sanções não monetárias pelo incumprimento da legislação e normativa ambiental.	Indicadores ambientais	63	Completo			Princípios 7, 8 e 9
Transporte							
G4-EN30	Impactos ambientais relevantes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados para atividades da organização, bem como do transporte de empregados.	Indicadores ambientais	63	Parcial			Princípios 7, 8 e 9

Indicador	Descrição	Dimensão	Página	Nível de aplicação	Nível do materialidade	Categoria de materialidade	Pacto Mundial das Nações Unidas
Geral							
G4-EN31	Distribuição das despesas e dos investimentos ambientais.	Compromisso com Meio Ambiente	64	Parcial			Princípios 7, 8 e 9
Avaliação ambiental dos fornecedores							
G4-EN32	Porcentagem dos fornecedores novos que foram examinados em função de critérios ambientais.	Desafios 2015	64	Completado			Princípios 7, 8 e 9
G4-EN33	Impactos ambientais negativos importantes, reais e potenciais, nas práticas laborais na cadeia de fornecimento e medidas a respeito.	Indicadores ambientais	64	Completado			Princípios 7, 8 e 9
Mecanismos de reclamação em matéria ambiental							
G4-EN34	Número de queixas ambientais apresentadas, enfrentadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação.	Indicadores ambientais	64	Completado			Princípios 7, 8 e 9
Outros indicadores ambientais a serem relatados pela sua Materialidade							
	Alianças estratégicas e atividades de promoção do cuidado do meio ambient.	Compromisso com Meio Ambiente	60 e 61	Completado	RELEVANTE	MEIO AMBIENTE	
	Alianças estratégicas e atividades para a diminuição do impacto contra o meio ambiente.	Compromisso com Meio Ambiente	60 e 61	Completado	RELEVANTE	MEIO AMBIENTE	

A2. Resultados da análise de Materialidade por tipo de audiência

G4-20

O quadro indica a pontagem média obtida e o nível de relevância dos diferentes assuntos, numa escala de 1 a 10, onde 1 é o mais importante e 10 o de menor importância.

Temática	Assuntos	Audiências Internas		Audiências Externas	
		Média	Relevância	Média	Relevância
Governança da organização	Gerar políticas globais que governem práticas, estabeleçam objetivos e metas segundo as necessidades regionais e locais.	1.5	1	1.2	1
	Adaptar as políticas globais e divulgá-las na sua nova versão sobre Doações, relação com ONGs e Responsabilidade Social.	2.5	2	3	3
	Garantir o cumprimento dos alinhamentos de doações e levar um relatório e informe de gestão mensal com as Regiões para relatar para o Corporativo sobre a gestão de doações, atividades e indicadores de RSC.	2.8	3	3.8	4
	Conhecer as políticas globais criadas e atualizadas em 2015 (Diversidade e Inclusão, Doações, RSC, Anticorrupção, Meio Ambiente).	3.2	4	2	2
Direitos Humanos e Práticas Laborais	Aumentar a satisfação dos empregados e fortalecer a oferta de desenvolvimento a fim de evitar a alta rotatividade.	1.5	1	1.6	1
	Homogeneizar as condições de trabalho em todas as filiais de Atento e arrecadar as informações desagregadas destas para futuros relatórios de sustentabilidade.	3.5	3	3.4	3
	Treinar o pessoal de segurança sobre políticas ou procedimentos da organização sobre Direitos Humanos.	4.2	5	3.4	3
	Posicionamento de <i>Great Place to Work</i> , Ambiente de Trabalho e Cultura Atento através de iniciativas como a Mês do Voluntariado Atento, a renovação do prêmio Responsáveis Atento ou a integração de atividades de RSC com o Rally Atento.	1.8	2	4.2	4
	Desenvolvimento de programas para gerenciar e promover o desenvolvimento do talento.	3.8	4	2.4	2
Meio Ambiente	Promover o uso adequado dos recursos naturais mediante a conscientização e o uso de inovações tecnológicas.	1.2	1	1	1
	Definir representantes locais em matéria de meio ambiente.	1.8	2	2	2
Práticas justas de operação	Treinar aos empregados e empregadas sobre a aplicação e quadro de ação da Política Anticorrupção.	1.5	1	1.4	1
	Criar um mecanismo de acompanhamento e prestação de contas.	1.5	1	1.6	2
Promover a responsabilidade social na cadeia de valor	Digir o relatório RSC 2015 com os mais recentes padrões GRI.	3	3	3.6	4
	Realizar auditorias de RSC para os nossos fornecedores ao nível global.	3.7	5	2.4	2
	Contabilizar los contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos.	3.3	4	3	3
	Buscar un mayor posicionamiento del área de RSC Corporativa a nivel regional.	2.3	1	4.4	5
	Desenho da estratégia para comunicar a visão de sustentabilidade de Atento entre os seus fornecedores (fóruns, oficinas, materiais).	2.7	2	1.6	1

Temática	Assuntos	Audiências Internas		Audiências Externas	
		Média	Relevância	Média	Relevância
Participação ativa e desenvolvimento da comunidade	Continuar impulsionando a inclusão no mercado de trabalho através da capacitação nas comunidades em que estamos inseridos influencia, para crescimento econômica e culturalmente.	2.2	2	2.2	1
	Promover a inclusão social e laboral de pessoas em circunstâncias vulneráveis.	1.2	1	2.4	2
	Continuar a promover a cidadania responsável mediante o voluntariado corporativo.	2.7	3	3	3
	Redesenhar o programa de voluntariado, alinhando-o ao core business e lhe outorgando uma visão mais sustentável. <i>Global Community Month.</i>	4	4	2.4	2
Produtos e serviços	Continuar a oferecer serviços de qualidade e alta tecnologia para os nossos clientes, através de soluções tecnológicas inovadoras.	1.8	1	2	1
	Aumentar a satisfação dos nossos cliente e a dos clientes dos nossos clientes ao fornecermos respostas eficientes e ágeis para seus problemas.	2.2	2	2	1
	Divulgar preços e tarifas dos serviços ofertados.	3.8	3	4	2
	Adaptação dos serviços às necessidades dos clientes.	2.2	2	2	1
Objetivos de negócio	Valor diferencial a respeito da concorrência.	2	2	1.2	1
	Novas oportunidades de negócio: serviços e produtos	1	1	1.8	2

A3. Aspectos materiais importantes para as audiências externas

G4-21

Audiências externas que consideraram esses aspectos importantes

		Governança da organização	Direitos Humanos e Práticas Laborais	Meio Ambiente	Práticas justas de operação	Promover a responsabilidade social na cadeia de valor	Participação ativa e desenvolvimento da comunidade	Produtos e serviços	Objetivos de negócio
Aspectos de maior importância para as audiências externas	Organizações da sociedade civil	Gerar políticas globais que governem práticas, estabeleçam objetivos e metas segundo as necessidades regionais e locais.	Aumentar a satisfação dos funcionários e fortalecer a oferta de desenvolvimento profissional para evitar a alta rotatividade.	Promover o uso adequado dos recursos naturais mediante a conscientização e o uso de inovações tecnológicas.	Treinar aos funcionários e funcionárias sobre a aplicação e quadro de ação da Política Anticorrupção.	Desenho da estratégia para comunicar a visão de sustentabilidade de Atento entre os seus fornecedores (fóruns, oficinas, materiais).	Promover a inclusão social e laboral de Pessoas em Condições de vulnerabilidade.	Continuar oferecendo serviços de Qualidade e alta tecnologia a nossos clientes, através de soluções tecnológicas inovadoras.	Novas oportunidades de negócio: serviços e produtos.
	Clientes								
	Fornecedor								
	Organizações internacionais								

A4. Funcionários distribuídos por região

País	2015
Brasil	90,418.0
América Central	4,687.0
Chile	4,615.0
Colômbia	7,770.0
Espanha	10,497.0
Marrocos	1,348.0
México	19,934.0
Peru	15,279.0
Porto Rico	832.0
EEUU	629.0
Argentina e Uruguai	7,829.0
Corporativo	136.0
Total	163,974.0

A5. Alguns dos nossos clientes*

- Telefónica
- Itaú Unibanco
- Elavon
- Banco Bradesco
- Santander
- HSBC
- BBVA
- Nikon
- Samsung
- Motorola
- Orbitz
- L'oreal
- Natura
- Whirlpool
- Nestle
- Promed
- Zurique
- McDonald's
- Aeon
- Carrefour
- FIAT

*Por razões de confidencialidade, Atento não pode publicar a totalidade dos seus clientes nem por nome, nem por logotipo, consequentemente mencionamos alguns deles somente.

A6. Porcentagem de funcionários abrangidos por acordos coletivos

G4-11

Funcionários com contrato coletivo

Região	País	Porcentagem
EMEA	ESPAÑA	100.00%
	Agência Colômbia	0.00%
	Agência Marrocos	0.00%
	MARROCOS	0.00%
	FRANÇA	0.00%
AMERICA DO NORTE	MÉXICO	92%
	COLÔMBIA	0.02%
	EL SALVADOR	100%
	GUATEMALA	0.00%
	PORTO RICO	0.00%
	TEXAS	0.00%
BRASIL	BRASIL	100.00%
AMÉRICA DO SUL	ARGENTINA	88.25%
	URUGUAI	100.00%
	CHILE	47.25%
	PERU	0,44%
MÉDIA		41.83%

A7. Relação entre o salário inicial e o salário mínimo local

Relação salário inicial e salário mínimo local	
País	Porcentagem
Argentina	100%
Uruguai	100%
Chile	8%
Espanha	47%
Colômbia	100%
Porto Rico	100%
Peru*	100%
Brasil	100%
EUA	28%
Marrocos	143%
México	100%
Guatemala	100%
El Salvador	100%
TOTAL	87%

*O 63.17% dos trabalhadores no Peru recebe até o 30% mais do salário mñinimo local dependendo das suas funções e produtividade. independente de gênero ou localização geográfica.

A8. Associações setoriais onde a Atento participa

G4-16

País	Câmara ou Associação	Quem são
ARGENTINA	CÁMARA ARGENTINA DE CENTROS DE CONTACTOS	Plataforma cujo objetivo é que as empresas de Centros de Contato da Argentina tenham um nível de desenvolvimento integral e sustentável com o tempo e promovam em conjunto o posicionamento da indústria argentina de Centros de Contato como a mais importante no continente.
	Asociación de Marketing Directo e interactivo de Argentina (AMDIA)	Organismo de vinculação das empresas e as ONG que usam e apoiam as ferramentas e técnicas multicanal do marketing direto e interativo, e aos seus fornecedores e profissionais independentes.
URUGUAI	Cámara de Telecomunicaciones de Uruguay (CTU)	Associação que abrange empresas de telefonia móvel, transmissão de dados, longa distância internacional, <i>call centers</i> , integradores de conteúdos, aplicativos móveis e multimídia, e fornecedores de infraestrutura, equipamento e serviços.
BRASIL	Associação Brasileira de Telesserviços	Órgão representativo principal da indústria de BPO no Brasil.
COLOMBIA	Asociación nacional de empresarios (ANDI)	Organização sem fins lucrativos, cujo objetivo é comunicar e propiciar os princípios políticos, económicos e sociais dum sadio sistema de empresa livre. Hoje em dia é o grêmio empresarial de maior importância da Colômbia.
	Asociación Colombiana de Contact Center (ACCM)	Associação cujo propñosito é congregar as pessoas jurídicas e demais entidades <i>call centers</i> , fornecedores de <i>hardware</i> , <i>software</i> e serviços para a indústria dos <i>call centers</i> , bem como as pessoas jurídicas que dentro das suas organizações tenham seu próprio <i>callcenter</i> ou <i>contact center</i> .
CHILE	Cámara de Comercio de Santiago	Associação Gremial sem fins lucrativos com o objetivo de apoiar o desenvolvimento empresarial do Chile. Hoje em dia agrupa aproximadamente 1300 empresas.
	Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (Icare)	Corporação privada sem fins lucrativos que congrega aproximadamente 1,200 empresas, disponibiliza informação e treinamento sobre assuntos importantes no afazer das empresas.
	Asociación Chilena de Empresas de Call Center (ACEC)	Associação que congrega aproximadamente 14 empresas <i>call center/contact center</i> . Sua tarefa principal é discutir e promover os temas laborais e comerciais ligados ao setor.

País	Câmara ou Associação	Quem são
MARROCOS	Associação Marroquina da Relação Cliente. (AMRC)	AMRC reúne de sua criação em 2003, os principais terceirizadores históricos especializados na gestão das relações remotas com os clientes de Marrocos. Os membros compartilham valores e práticas na ética e no nível social.
	União de Câmaras de Comércio e de Indústrias Francesas no Exterior. (UCCIFE)	É um grupo de empresas que realiza eventos de relações públicas, reuniões de membros, exposições, campanhas de promoção, etc. no intuito de trocar informações de negócios e tomar vantagem do apoio e experiência do grupo.
GUATEMALA	Asociación gremial de exportadores (Agexport)	É uma organização privada, sem fins de lucro, que impulsiona e desenvolve exportações de produtos e serviços na Guatemala. Congrega e representa empresas guatemaltecas pequenas, médias e grandes, lhes ofertando apoio para se colocarem e permanecer no mercado mundial.
	Cámara Americana de Comercio (AmCham)	Associação privada, sem fins de lucro, conformada por pessoas de negócios interessadas no serviço à comunidade, e na promoção do investimento e o comércio entre os Estados Unidos e a Guatemala. AmCham opera através das suas empresas sociais, realizando diferentes atividades.
EL SALVADOR	Cámara Americana de Comercio (AmCham)	Instituição independente, sem fins lucrativos que representa e desenvolve os interesses de negócios dos Estados Unidos em El Salvador, igualmente serve à comunidade empresarial em geral, promovendo o comércio e investimento entre os Estados Unidos e El Salvador.
ESPAÑA	Asociación del Contact Center (ACE)	Organização sem fins lucrativos integrada à Asociación de la Economía Digital. Representa as empresas associadas e oferece serviço aos seus membros como informações, assessoramento e formação, no relativo com o <i>contact center</i> . Hoje em dia congrega as empresas mais importantes dentro do setor dos <i>contact center</i> .
MÉXICO	Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI)	Associação que anualmente realiza estudos e eventos que permitem saber mais sobre as tendências da internet e a percepção dos usuários sobre tópicos fundamentais em torno à internet. Diretamente colabora com organizações aliadas, autoridades, reguladores, funcionários, legisladores, membros da academia, a indústria e da sociedade civil em favor dum devido aproveitamento e uso responsável e produtivo da internet e das tecnologias da informação e a comunicação.
	Cámara Española de Comercio en México (Camescom)	Associação civil sem fins lucrativos oficialmente reconhecida pelo Estado espanhol e criada no intuito de fortalecer o desenvolvimento das relações económicas e empresariais entre a Espanha e o México, impulsionando os investimentos e o intercâmbio comercial entre ambos os países.
PERU	Asociación Peruana de Centros de Contacto (APECCO)	Associação civil sem fins lucrativos que congrega empresas que oferecem serviços de centros de contato ou semelhantes, bem como fornecedores especializados da indústria.
	Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)	Organização independente e sem fins lucrativos, que representa empresas peruanas, americanas e do exterior. Tem cerca de 3,000 membros que representam a mais de 580 empresas filiadas.
	Associação Bons Em empregadores (ABE)	Associação que pertence ao AMCHAM que tem o objetivo de promover a responsabilidade social laboral, fomentando o respeito aos empregados e contribuindo à erradicação do emprego informal.

A9. Verificação da Memória

A verificação da memória foi feita por uma consultoria externa a Atento no intuito de obter uma avaliação imparcial, evitar conflito de interesses e confirmar legitimamente a veracidade das informações aqui apresentadas. Já que este relatório foi realizado baseado nos alinhamentos da GRI- G4, a verificação consistiu em avaliar a correspondência a Análise de Materialidade e as informações apresentadas.

Os órgãos superiores de governo não participaram diretamente da solicitação de verificação externa para a memória.





ATENTO

G4-31

www.atento.com

Atento S.A.

4 rue Lou Hemmer
L-1748 Luxembourg Findel
R.C.S. Luxembourg: B185.761

Contacto

Belén Montero García-Tenorio
Corporate Communication and
Social Responsibility Manager
bmontero@atento.com