

RELATÓRIO DE ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS

ATENTO

Outubro 2019

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. HISTÓRICO E CONTEXTUALIZAÇÃO	3
2.1 Mapeamento de públicos de Interesse	4
3. LEVANTAMENTO DE EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS.....	5
3.1 Engajamento dos Colaboradores.....	5
3.1.1. Resultado.....	6
3.1.2. Outras formas de Engajamento	9
3.2 Engajamento Representante Sindical	10
3.2.1. Resultado.....	10
3.2.2. Outras formas de Engajamento	11
3.3 Engajamento Fornecedores	11
3.3.1. Resultado.....	12
3.3.2. Outras formas de Engajamento	13
3.4 Engajamento Clientes Contratantes	13
3.4.1. Resultado.....	13
3.4.2. Outras formas de Engajamento	15
3.5 Engajamento Representante da Imprensa	15
3.5.1. Resultado.....	15
3.5.2. Outras formas de Engajamento	16
3.6 Engajamento Representante da Sociedade Civil	16
3.6.1. Resultado.....	17
3.6.2. Outras formas de Engajamento	17
3.7 Engajamento Poder Público e Acionistas.....	18
4. MONITORAMENTO DOS RESULTADOS.....	18

1. INTRODUÇÃO

A Atento entende a importância de manter diálogo e bom relacionamento com suas partes interessadas e, por essa razão, busca desenvolver uma relação baseada na escuta e participação para a construção da confiança entre as partes.

Diante dessa premissa, a empresa vem estruturando seus canais de comunicação e diálogo com os colaboradores, acionistas, clientes, fornecedores, entidades sindicais, imprensa, poder público, e sociedade civil.

Este *Relatório de Engajamento de Partes Interessadas* está alinhado ao posicionamento de Responsabilidade Social da Atento e apresenta as diretrizes e instrumentos utilizados pela empresa para a construção e manutenção do relacionamento com seus públicos de interesse e partes afetadas.

As atividades de consulta aos stakeholders foram iniciadas em maio de 2019, e têm previsão de conclusão em dezembro de 2020.

2. HISTÓRICO E CONTEXTUALIZAÇÃO

Com o objetivo de aprofundar o relacionamento com as partes interessadas¹ e aumentar a compreensão sobre os efeitos de sua atuação e decisões sobre os principais públicos de interesse, a Atento realizou ações que permitiram levantar as expectativas de seus principais stakeholders e contribuíram para o aumento da transparência no relacionamento, reforçando parcerias, que contribuem para o alcance de objetivos benéficos para todos.

¹ Partes interessadas no projeto/empresa são pessoas e organizações ativamente envolvidas ou cujos interesses podem ser afetados como resultado da execução ou do término do projeto/empresa. Eles podem também exercer influência sobre os objetivos e resultados do projeto/empresa.

As ações contemplaram o mapeamento do público de interesse, levantamento de estudo setorial e formação de grupos de trabalho. Além disso, a empresa possui outras formas de engajamento, realizadas de forma constante entre o stakeholder e seu ponto focal.

2.1 Mapeamento de públicos de Interesse

Em 2017 foi realizado o mapeamento dos públicos de interesse da Atento, tendo como base o levantamento realizado pela matriz global da empresa, localizada na Espanha. Desta forma, definiu-se como principais stakeholders os colaboradores, acionistas, clientes, fornecedores, representantes sindicais, representantes do poder público, imprensa e representantes da sociedade civil.

A partir desta identificação, o processo foi aprimorado, sendo realizado um levantamento de estudo setorial, que incluiu análise de registros internos da Atento e de práticas realizadas por empresas do mesmo segmento.

Foram estruturados Grupos de Trabalho de Responsabilidade Social, que contaram com a participação das principais lideranças da empresa de diversos setores. Os grupos de trabalho se reuniram nas unidades em que estavam lotados e tiveram papel fundamental na identificação das partes interessadas e nas principais formas de engajamento.

Foram realizadas ainda ações de benchmarking com parceiros comerciais, por meio de verificação de relatórios públicos disponíveis para consulta.

3. LEVANTAMENTO DE EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS

Seguindo as diretrizes do PR-260 (Procedimento para Identificação e Engajamento de Partes Interessadas), que tem por objetivo definir a estrutura de governança, os processos e as principais ferramentas utilizadas para a gestão do relacionamento com partes interessadas do escopo do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social da Atento, foram realizadas pesquisas de levantamento de expectativas com os públicos de interesse.

A pesquisa foi enviada a todos os colaboradores da empresa, clientes, representante sindical, fornecedores, representantes da imprensa e representantes da sociedade civil. Para os acionistas e representantes do poder público, foi enviado comunicado sobre o SGRS da Atento.

3.1 Engajamento dos Colaboradores

Os colaboradores da empresa foram convidados a participar da Pesquisa de Levantamento de Expectativas, que ficou disponível no portal AtentoMundi, entre os dias 14/08/19 e 03/10/19 (<https://www.atentomundi.com.br/quiz/242>).

Semanalmente, a área de Comunicação Interna disponibilizou informativos sobre a ação, pelo canal “Atento Notícias”.



ATENTO

Pesquisa Levantamento de Expectativas

Quer ganhar uma pipoqueira elétrica?

Responda à **Pesquisa de Levantamento de Expectativas** e participe do sorteio!

A pesquisa ajuda a promover a melhoria contínua de avaliar os temas centrais que norteiam o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social.

Você tem até **03 de outubro** para participar.

Se você já respondeu a esta pesquisa, fique tranquilo!
Todos participarão do sorteio.

[Clique aqui e participe](#)

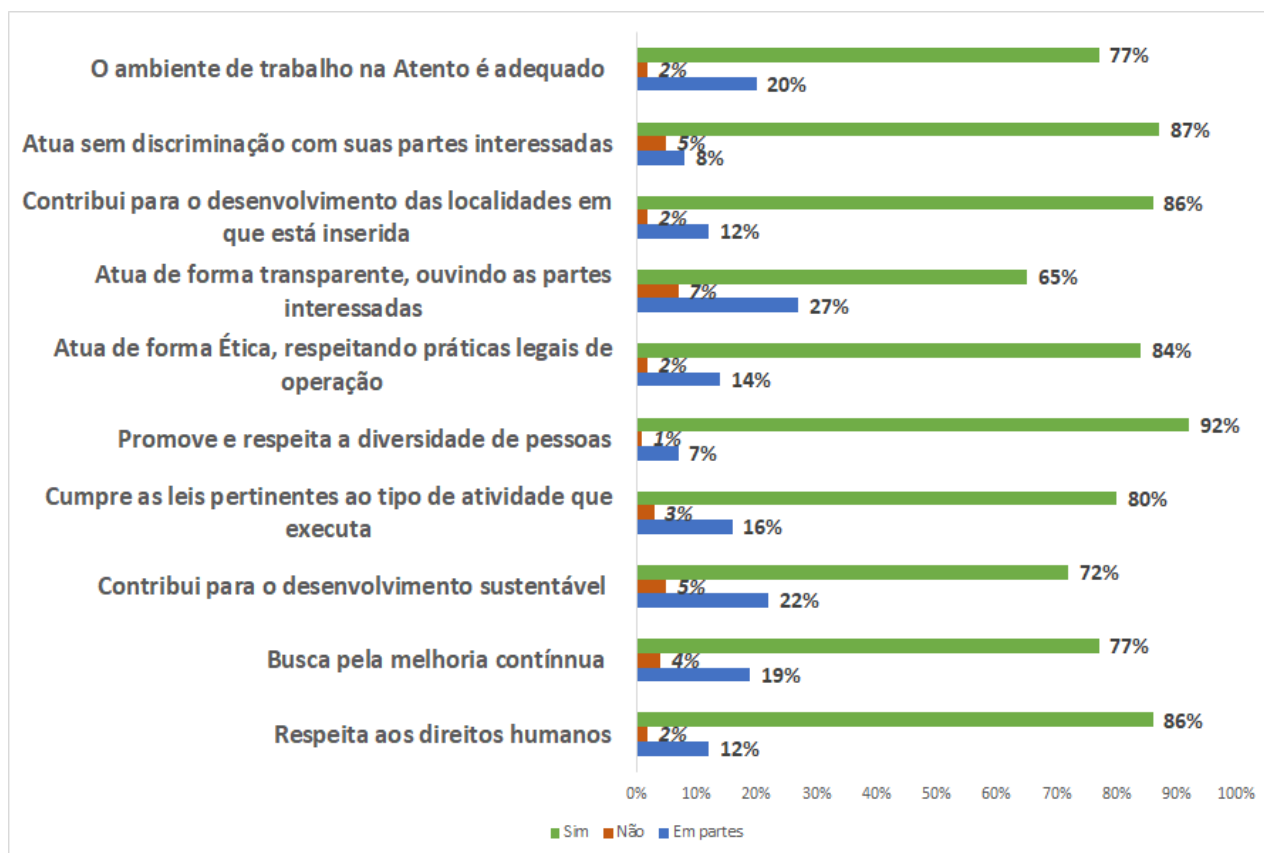
*imagem meramente ilustrativa.

O objetivo da empresa, era que, pelo menos 1.000 colaboradores participassem (20 de cada unidade). Ao final do período, 5.922 pessoas responderam.

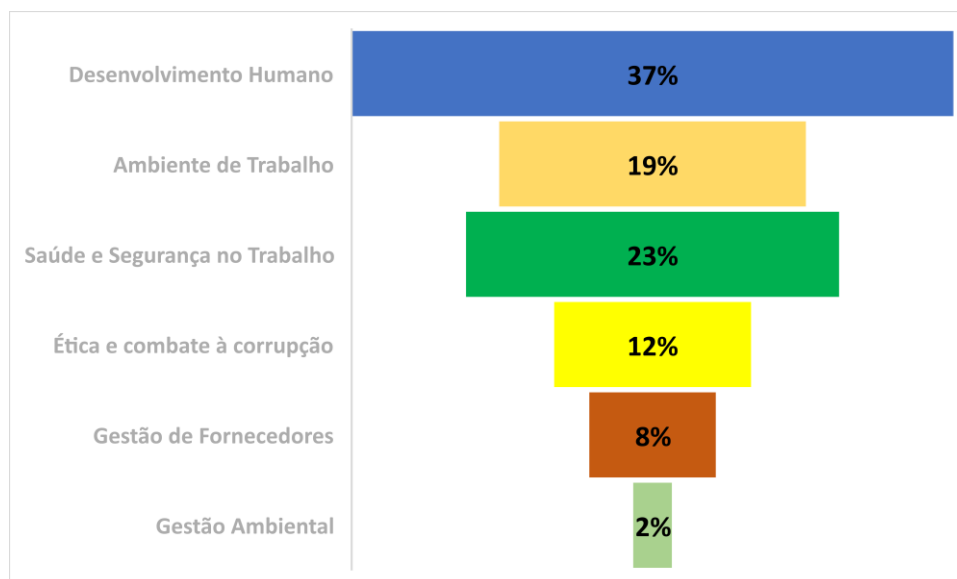
3.1.1. Resultado

Na primeira parte da pesquisa foi solicitado que os colaboradores avaliassem como a Atento implementa ações relacionadas aos temas centrais de Responsabilidade Social. Foram apresentadas 10 perguntas, em que deveria se identificado o atendimento total, parcial, ou o não atendimento do assunto em questão.

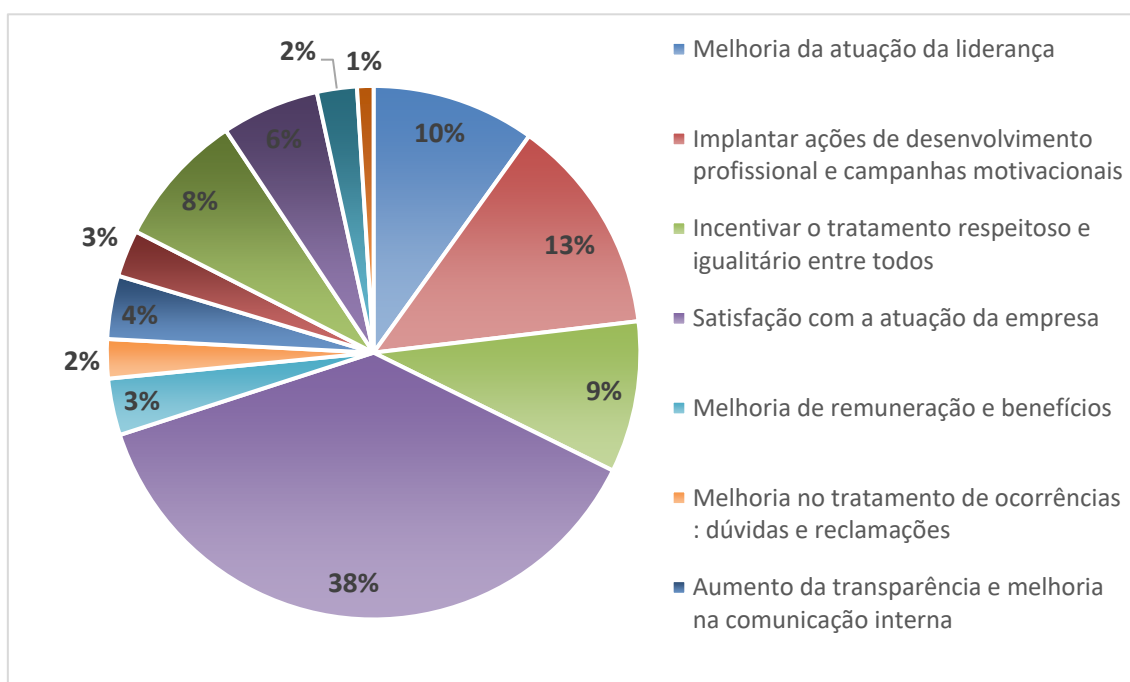
Analisando o resultado, destaca-se o item de promoção e respeito à diversidade, que obteve 92% de respostas afirmativas. Neste cenário, mesmo o item com menor avaliação (atua de forma transparente, ouvindo as partes interessadas) é avaliado por 65% dos respondentes, como integralmente atendido.



Num segundo momento, foi solicitado aos colaboradores que identificassem, dentre 6 temas, aquele considerado mais relevantes para atuação da empresa. O resultado mostrou que o tema Desenvolvimento Humano foi apontado como o mais significativo, com 37 pontos percentuais.

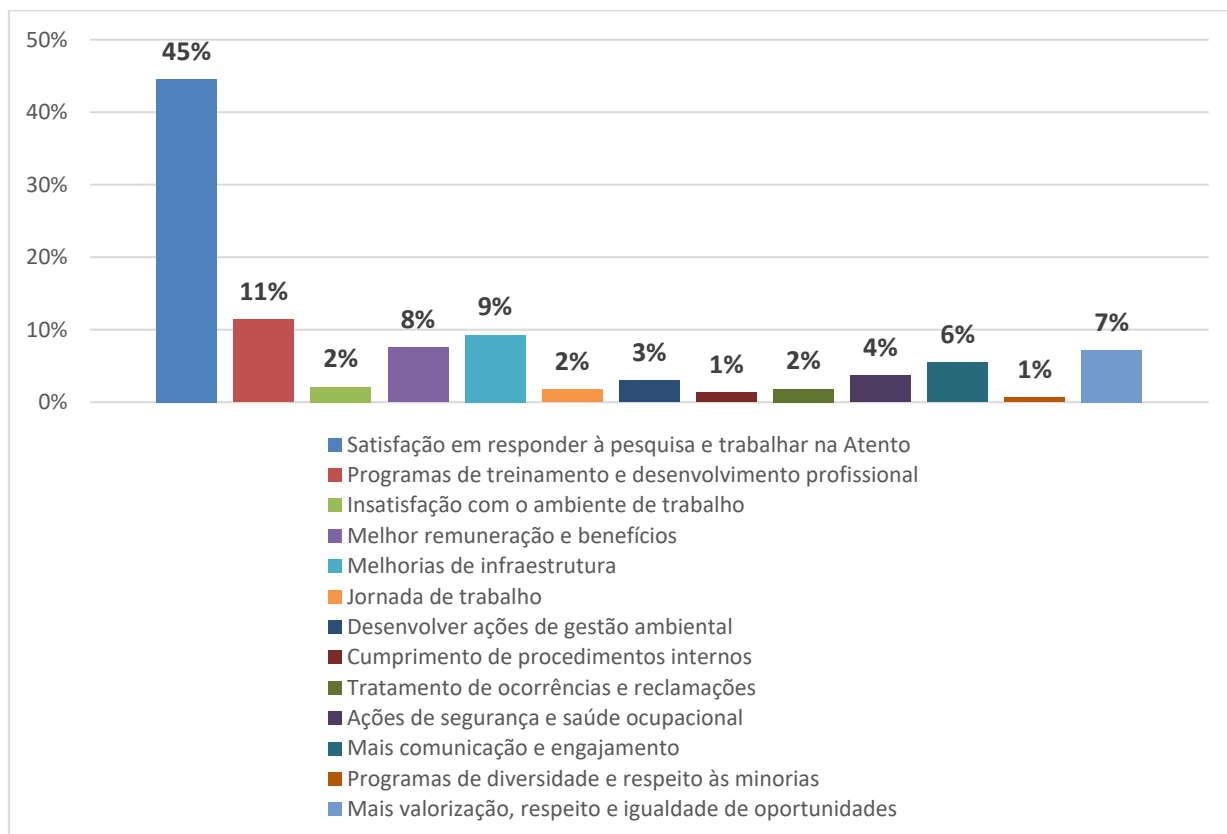


A pesquisa ainda solicitou que os colaboradores identificassem como a Atento poderia melhorar sua atuação com relação ao tratamento digno e respeitoso a todos.



Sobre este aspecto, destaque para a maioria dos respondentes (38%), que consideram que não há necessidades de melhorias, uma vez que a Atento já atua de forma a oferecer respeito e dignidade a todos.

Ao final da pesquisa, foi dada a oportunidade para que os colaboradores apresentassem comentários ou sugestões. Os registros foram agrupados por temas:



45% dos respondentes externaram sua satisfação em responder à pesquisa e trabalhar na Atento.

3.1.2. Outras formas de Engajamento

Além da pesquisa realizada, a Atento mantém outras formas de engajamento com seus colaboradores, como:

- Pesquisa de clima (anual)
- Treinamentos, workshops e seminários (temas diversos)
- Quiz e enquetes – Pessoas Online e Atento Mundi (temas diversos)
- Campanhas online e presenciais
- Programa Jovem Aprendiz

- Comitês de gestão
- Ouvidoria
- Programa de avaliação de desempenho e feedbacks
- Programa Escalada

3.2 Engajamento Representante Sindical

A Atento conta com uma área específica para gestão do relacionamento com os representantes sindicais. Esta área foi a responsável por realizar a Pesquisa de Levantamento de Expectativas, em 30/07/2019.

3.2.1. Resultado

Num primeiro momento foi solicitado que o representante sindical avaliasse a atuação da empresa com relação aos temas centrais de Responsabilidade Social.

Tema / Questão	Atendimento
Respeita aos direitos humanos	Sim
Busca pela melhoria contínua	Sim
Contribui para o desenvolvimento sustentável	Sim
Cumpre as leis pertinentes ao tipo de atividade que executa	Em parte
Atua de forma Ética, respeitando práticas legais de operação	Sim
Atua de forma transparente, ouvindo as partes interessadas	Em parte
Contribui para o desenvolvimento das localidades em que está inserida	Sim
Atua sem discriminação com suas partes interessadas	Sim
O ambiente de trabalho na Atento é adequado	Sim

O consultado entende que a empresa atende totalmente 78% dos temas apresentados. Apenas dois foram considerados parcialmente atendidos, uma vez que, de acordo com a percepção do avaliador, há necessidade de melhoria na remuneração e benefícios oferecidos.

Foi solicitado ainda, que o representante sindical priorizasse temas, classificando-os de 1 a 10, de acordo com a relevância (1 itens menos relevantes e 10 itens mais relevantes).

O resultado mostra que o item de maior relevância é “Funcionário e Ambiente de Trabalho”, conforme classificação abaixo:

10	Funcionário e Ambiente de Trabalho
9	Corrupção e Prestação de Contas
8	Corrupção e Lavagem de Dinheiro
7	Capacitação e Treinamento - Desenvolvimento Humano
6	Saúde e Segurança no ambiente de Trabalho
5	Fornecedores: gestão e capacitação
4	Comunidades e Programas de Voluntariado
3	Mudanças Climáticas
2	Efluentes e Resíduos: Gestão e Geração
1	Engajamento e Relacionamento com as Partes Interessadas

3.2.2. Outras formas de Engajamento

A área de Relações Trabalhistas e Sindicais (RTS), responsável pelo relacionamento direto com os sindicatos representantes das categorias que atuam na empresa, conduz periodicamente reuniões e negociações com o setor.

Além disso, há presença física de membros do sindicato nas diversas unidades da Atento, realizando ações de comunicação e engajamento com os funcionários.

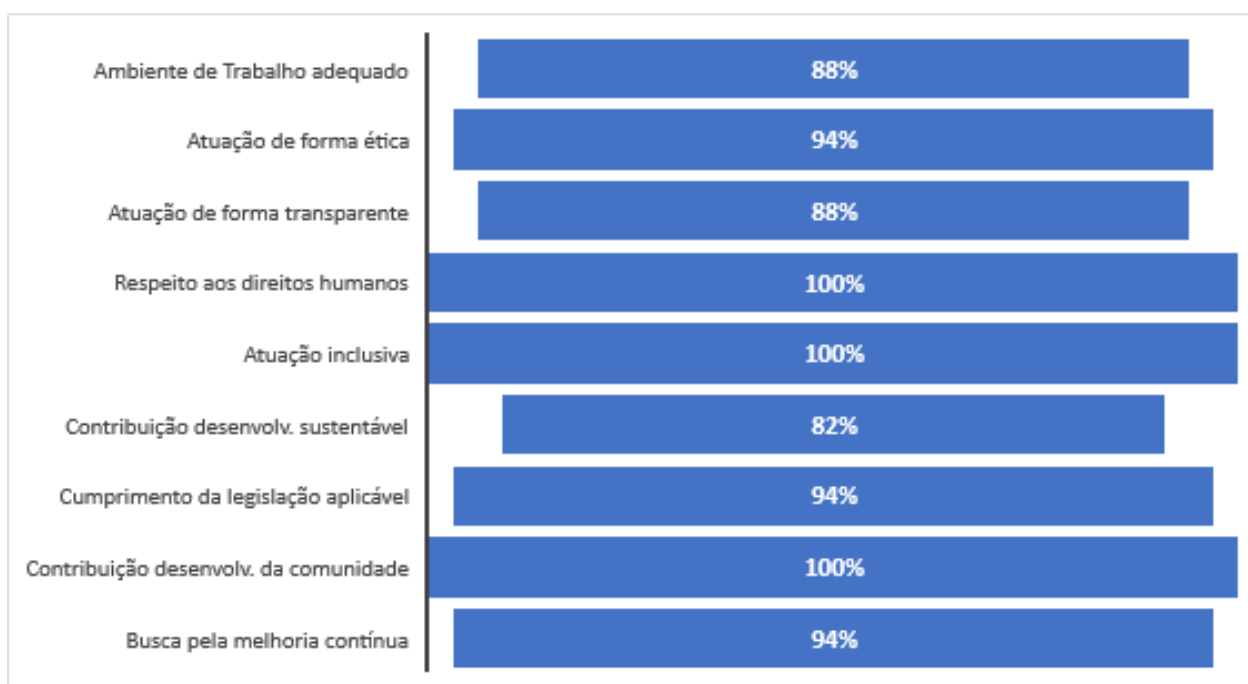
3.3 Engajamento Fornecedores

Como ação de engajamento, a Atento realizou, por meio das áreas de Compras e de Certificações, workshop com grupo de fornecedores de diversos segmentos, a fim de apresentar o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social, realizar a Pesquisa de Levantamento de Expectativas e lançar o novo Programa de Avaliação de Fornecedores, que foi reestruturado, considerando critérios sociais. O evento aconteceu em 25/10/2019.

3.3.1. Resultado

Assim como para os outros públicos de interesse, foi solicitado que os fornecedores respondessem perguntas referentes à sua percepção quanto à atuação da Atento no atendimento aos temas centrais de Responsabilidade Social.

Para este grupo, a empresa atua integralmente no respeito aos direitos humanos, com uma atuação inclusiva, contribuindo para o desenvolvimento da comunidade.



Foi solicitado também aos fornecedores que priorizassem temas, classificando-os de 1 a 10, de acordo com a relevância (1 para itens menos relevantes e 10 para itens mais relevantes).

O resultado da pesquisa aponta que o item de maior relevância para o grupo de fornecedores é “Corrupção e Lavagem de Dinheiro”, conforme classificação abaixo:

10	Corrupção e Lavagem de Dinheiro
9	Fornecedores: gestão e capacitação
8	Saúde e Segurança no ambiente de Trabalho
7	Capacitação e Treinamento - Desenvolvimento Humano
6	Corrupção e Prestação de Contas
5	Engajamento e Relacionamento com as Partes Interessadas
4	Efluentes e Resíduos: Gestão e Geração
3	Funcionário e Ambiente de Trabalho
2	Comunidades e Programas de Voluntariado
1	Mudanças Climáticas

3.3.2. Outras formas de Engajamento

A Atento mantém canais de comunicação permanentes com seus fornecedores, com o objetivo de preservar e aprimorar as relações comerciais, garantindo as melhores práticas de mercado para as duas partes:

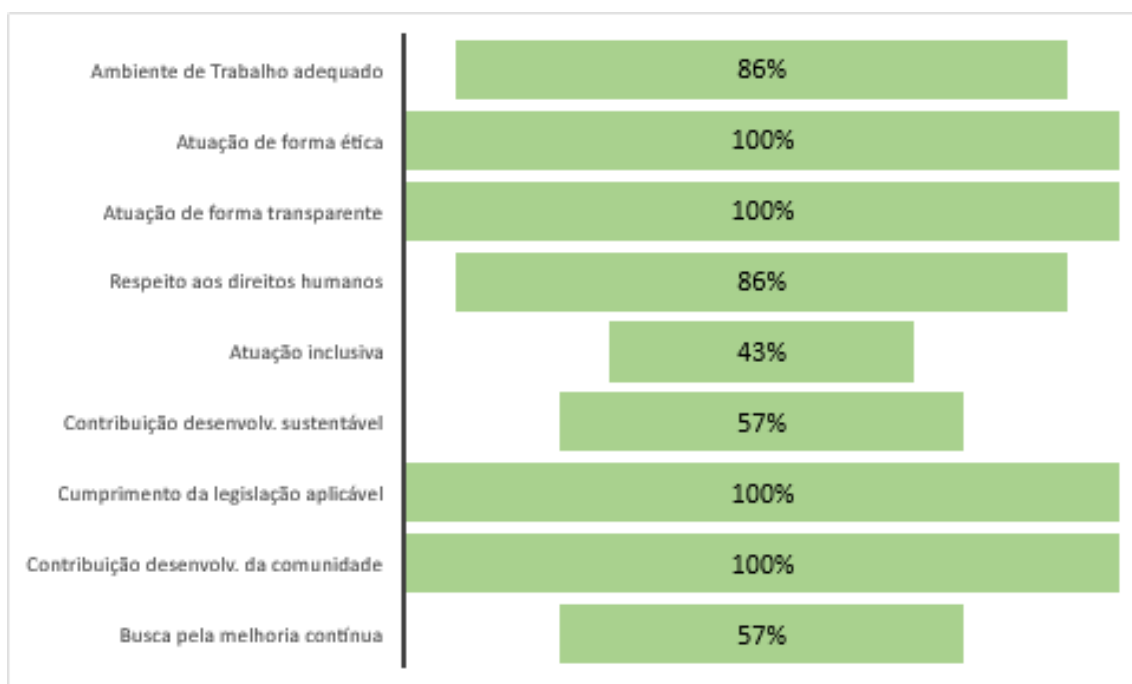
- Pesquisa de satisfação dos fornecedores
- Monitoramento e avaliação – critérios de qualidade e responsabilidade social
- Reuniões periódicas com gestores dos contratos

3.4 Engajamento Clientes Contratantes

A pesquisa de levantamento de expectativas dos clientes foi encaminhada pelos respectivos gestores e gerentes de contrato. Sete clientes responderam o questionário, que, como o dos demais stakeholders, avaliou a percepção sobre os temas centrais de Responsabilidade Social e o nível de relevância de itens para a atuação da empresa.

3.4.1. Resultado

Com relação à percepção quanto ao atendimento aos temas centrais de Responsabilidade Social, os clientes entendem que a Atento atua de forma ética e transparente, cumprindo a legislação e contribuindo para o desenvolvimento das comunidades em que está inserida.



A pesquisa também possibilitou que os clientes registrassem sugestões e opiniões sobre a atuação da empresa:

- Mais pró-atividade e agilidade na solução de problemas;
- Melhor divulgação de ações sobre gestão ambiental realizadas;
- Melhoria de mobiliário

Foram ainda apresentados temas para que os clientes identificassem, de acordo com seu ponto de vista, o nível de relevância. O resultado demonstra que este público tem mais preocupação com ações voltadas ao combate à corrupção.

10	Corrupção e Lavagem de Dinheiro
9	Corrupção e Prestação de Contas
8	Capacitação e Treinamento - Desenvolvimento Humano
7	Funcionário e Ambiente de Trabalho
6	Engajamento e Relacionamento com as Partes Interessadas
5	Saúde e Segurança no ambiente de Trabalho
4	Fornecedores: gestão e capacitação
3	Comunidades e Programas de Voluntariado
2	Efluentes e Resíduos: Gestão e Geração
1	Mudanças Climáticas

3.4.2. Outras formas de Engajamento

A relação da Atento com seus clientes contratantes é constante e visa, entre outros aspectos, garantir mais transparência, agilidade e atendimento às demandas apresentadas.

Dentre as ações de engajamento realizadas pela Atento com seus clientes, pode-se destacar:

- Pesquisa de satisfação do cliente contratante (anual)
- Auditorias de 2ª parte (realizadas durante todo o ano)
- Reuniões periódicas com gestores dos contratos
- Indicação do call center do cliente para prêmios no mercado
- Visitas de benchmarking

3.5 Engajamento Representante da Imprensa

A área de Marketing, Comunicação e Relações com a Imprensa enviou a Pesquisa de Levantamento de Expectativas para três representantes do setor. Houve retorno de um dos consultados.

3.5.1. Resultado

A primeira parte da pesquisa solicitou que fosse verificada a percepção do respondente sobre o atendimento aos temas centrais de Responsabilidade Social. Para o representante da imprensa, a Atento atende integralmente 8 dos 9 itens apresentados.

De acordo com o avaliador, há necessidade de maior divulgação das ações de promoção do desenvolvimento sustentável realizadas pela Atento.

Tema / Questão	Atendimento
Respeita aos direitos humanos	Sim
Busca pela melhoria contínua	Sim
Contribui para o desenvolvimento sustentável	Em parte
Cumpe as leis pertinentes ao tipo de atividade que executa	Sim
Atua de forma Ética, respeitando práticas legais de operação	Sim
Atua de forma transparente, ouvindo as partes interessadas	Sim
Contribui para o desenvolvimento das localidades em que está inserida	Sim
Atua sem discriminação com suas partes interessadas	Sim
O ambiente de trabalho na Atento é adequado	Sim

Foi solicitado ainda que o respondente identificasse o nível de relevância de alguns temas. O resultado foi demonstra que, para este público, o item mais significativo é “Engajamento e Relacionamento com as Partes Interessadas”

10	Engajamento e Relacionamento com as Partes Interessadas
9	Corrupção e Prestação de Contas
8	Corrupção e Lavagem de Dinheiro
7	Capacitação e Treinamento - Desenvolvimento Humano
6	Comunidades e Programas de Voluntariado
5	Funcionário e Ambiente de Trabalho
4	Saúde e Segurança no ambiente de Trabalho
3	Fornecedores: gestão e capacitação
2	Efluentes e Resíduos: Gestão e Geração
1	Mudanças Climáticas

3.5.2. Outras formas de Engajamento

A área de Marketing, Comunicação e Relação com a Imprensa mantém diálogo constante com os representantes da imprensa, snedo a área responsável e autorizada ao contato direto com o setor.

3.6 Engajamento Representante da Sociedade Civil

A Atento realizou consulta a um representante da sociedade civil, convidando a responder a Pesquisa de Levantamentos de Expectativas (07/10/2019).

3.6.1. Resultado

Ao avaliar a atuação da Atento com relação aos temas centrais de Responsabilidade Social, o consultado entende que a empresa atende parcialmente os itens relacionados à contribuição para o desenvolvimento sustentável e das localidades em que atua. Para os demais itens avaliados, considera que são atendidos integralmente.

Tema / Questão	Atendimento
Respeita aos direitos humanos	Sim
Busca pela melhoria contínua	Sim
Contribui para o desenvolvimento sustentável	Em parte
Cumprir as leis pertinentes ao tipo de atividade que executa	Sim
Atua de forma Ética, respeitando práticas legais de operação	Sim
Atua de forma transparente, ouvindo as partes interessadas	Sim
Contribui para o desenvolvimento das localidades em que está inserida	Em parte
Atua sem discriminação com suas partes interessadas	Sim
O ambiente de trabalho na Atento é adequado	Sim

O representante da sociedade civil ainda classificou a relevância de temas para a atuação da empresa.

10	Comunidades e Programas de Voluntariado
9	Engajamento e Relacionamento com as Partes Interessadas
8	Funcionário e Ambiente de Trabalho
7	Capacitação e Treinamento - Desenvolvimento Humano
6	Saúde e Segurança no ambiente de Trabalho
5	Fornecedores: gestão e capacitação
4	Corrupção e Prestação de Contas
3	Corrupção e Lavagem de Dinheiro
2	Mudanças Climáticas
1	Efluentes e Resíduos: Gestão e Geração

3.6.2. Outras formas de Engajamento

A Atento realiza diversas ações voltadas para a sociedade e comunidade em que atua, destacando-se a realização de parcerias e ações de voluntariado.

3.7 Engajamento Poder Público e Acionistas

O engajamento dos representantes do poder público e dos acionistas foi informativo, sendo apresentada a Política de Responsabilidade Social da Atento e disponibilizado canal de comunicação para esclarecimento de dúvidas e envio de sugestões e opiniões.

Atento Brasil | Comunicado Responsabilidade Social



Nayara Capelassi Cortez
Para kaio.lead@salvador.ba.gov.br
Cc [Gustavo Assuncao Faria](#); [Rosa Maria Guedes Soares Monteiro](#)

Responder

Responder a Todos

Encaminhar

...

sexta 16/08/2019 14:09



NBR16001_Comunicação Partes Interessadas.pdf
108 KB

Prezado (a),

A **Atento Brasil**, visando a consolidar as ações do seu **Sistema de Gestão de Responsabilidade Social**, comunica que estão sendo implantados os requisitos da **Norma ABNT NBR 16001:2012**, baseados na **Política de Responsabilidade Social (RSC)** da empresa.

Como um dos principais **stakeholders** da Atento, encaminhamos anexo, arquivo contendo o **Comunicado Oficial** referente a este processo de certificação e descritivo para que conheça os principais pilares de nossa Política de RSC.

Agradecendo a atenção, estamos à disposição para **sugestões e esclarecimentos** que se fizerem necessários.

Cordialmente,



4. MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

Seguindo as diretrizes do PR-260, a gestão do relacionamento com as partes interessadas será realizada por meio do monitoramento de planos de ação desenvolvidos a partir do resultado da pesquisa de levantamento das expectativas e retornos sobre a apresentação do SGRS Atento.

As áreas responsáveis pelos temas avaliados serão envolvidas no planejamento e estruturação de programas e atividades, que deverão contemplar as demandas dos stakeholders.