

Resumo da Revisão Ambiental e Social (RRAS) Facilidade de Crédito Rotativo do Projeto Atento

Idioma original do documento: Espanhol
Data da emissão: Outubro, 2021

1. Visão geral da operação

A Atento, S.A ("Atento" ou "Empresa") é uma provedora global de serviços globais de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos comerciais, incluindo atendimento ao cliente, vendas, cobranças, back office e suporte técnico. A Companhia está presente em 11 países da América Latina.¹ Essa transação consiste em uma facilidade de crédito rotativo para financiar as necessidades de expansão da Atento na América Latina (a "Transação").

2. Escopo da revisão ambiental e social da BID Invest

A devida diligência ambiental e social ("DDAA") da Transação consistiu em uma revisão documental do Sistema de Gestão Ambiental e Social ("SGAS") da Companhia e de sua subsidiária no Brasil,² bem como sua atuação ambiental e social. As Normas de Desempenho (ND) ativadas pela Transação são: (i) ND1: Avaliação e Gestão de Riscos e Impactos Socioambientais; (ii) ND2: Condições de Emprego e Trabalho; e (iii) ND3: Eficiência de Recursos e Prevenção da Poluição.

3. Classificação ambiental e social e sua justificativa

De acordo com a Política de Sustentabilidade Ambiental e Social da BID Invest, a operação proposta foi classificada na categoria C porque os impactos incrementais que gerará são baixos ou nulos, e facilmente gerenciáveis do ponto de vista da Transação. Os riscos decorrentes das operações da Atento estão principalmente relacionados à (i) gestão do capital humano e à Saúde e Segurança de seus Trabalhadores; (ii) o uso eficiente dos recursos (água e eletricidade); e (iii) a geração e gestão de resíduos.

4. Riscos ambientais e sociais

4.1 Avaliação e gestão de riscos e impactos ambientais e sociais

O Sistema de Gestão Ambiental e Social ("SGAS") da Atento é composto por um conjunto de políticas e ações que visam alcançar as metas da Companhia de acordo com os compromissos ambientais e sociais adquiridos no âmbito do Pacto Global das Nações Unidas, ao qual aderiu em 2011. A subsidiária da Atento no Brasil tem as certificações ISO 9001:2015, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 27001.

Políticas. Em sua política de Qualidade e Meio Ambiente e Segurança e Saúde, a Atento resume seus compromissos de gestão de questões ambientais, trabalhistas, de saúde e de segurança. A política é comunicada à parte interna e externa da organização e atualizada anualmente. Os compromissos da Atento com as comunidades estão estabelecidos em sua Política de Responsabilidade Social.

¹ Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Salvador, Guatemala, México, Panamá, Peru e Uruguai.

² Em 31 de dezembro de 2020 a Atento Brasil representava 43% da receita e 51% de sua renda antes de impostos, juros, depreciação e amortização ("EBITDA", por sua sigla em inglês) do grupo.

Procedimento para identificar riscos e impactos. Embora no nível corporativo a Atento tenha uma metodologia para identificar seus riscos internos e externos, ela não aborda riscos e impactos ambientais e sociais ("A&S"). A Atento Brasil, por sua vez, tem procedimentos documentados para identificar riscos e impactos A&S em suas operações.

Programas de Gestão. A Atento desenvolveu medidas ou atividades para gerenciar riscos e impactos A&S com base nas diretrizes estipuladas nas leis locais dos lugares onde atua.

Capacidade administrativa e competências. A gestão das questões A&S é de responsabilidade do pessoal ambiental, social e de governança ("ESG") de cada região em que a Atento atua. Esses funcionários se reportam ao Inspetor ESG que, por sua vez, reporta diretamente ao Gerente Geral da Atento. As questões de trabalho e de saúde e segurança do trabalho ("SST") são tratadas por profissionais de cada subsidiária da Companhia. Ao nível do Conselho de Administração, a Atento formou um Comitê de Compensação e Sustentabilidade no qual são monitoradas as ações implementadas para mitigar os riscos A&S e trabalhistas. Os funcionários da Atento recebem treinamento para conscientizar sobre diferentes questões relacionadas à proteção ambiental.

Preparação e Resposta perante Emergências. A Atento tem planos de resposta a emergências adaptados às regulamentações locais e estaduais. Esses planos incluem sempre provisões para pessoas vulneráveis, de acesso limitado ou com deficiência.

Participação de Atores Sociais. A Atento mantém diversos canais de comunicação com a sociedade civil, incluindo atividades voluntárias com comunidades de interesse e reuniões regulares com Organizações Não Governamentais ("ONGs"). Além disso, de forma específica, a Atento participa de diversos fóruns, oficinas e atividades relacionadas aos temas A&S.

Comunicações Externas e Mecanismos de Reclamação. O Canal de Denúncias Atento está disponível para que qualquer parte interessada (interna ou externa) possa registrar suas denúncias ou reclamações por telefone ou preenchendo um formulário no site.³ Denúncias podem ser feitas anonimamente.

Relatórios periódicos para comunidades afetadas. A Atento elabora Relatórios de Sustentabilidade nos quais compartilha informações relacionadas a: (i) aspectos trabalhistas, (ii) reclamações recebidas através do Canal de Denúncias, (iii) consumo de energia e água, e atividades realizadas para o uso eficiente dos recursos e (iv) reciclagem de resíduos.

Monitoramento e Avaliação. Os planos de monitoramento da Atento visam principalmente o cumprimento dos requisitos regulatórios locais e, no caso da Atento Brasil, a atualização de suas certificações ISO. Como parte de seu SGAS, a Companhia desenvolverá um procedimento corporativo para monitorar sistematicamente os aspectos A&S, incluindo o estabelecimento de indicadores-chave de desempenho.

4.2 Trabalho e condições de trabalho.

A Atento possui 139.805 colaboradores diretos e indiretos, dos quais 64,7% são mulheres.

³ <https://canalconfidencial.com.br/atento/>

Políticas e Procedimentos de Recursos Humanos. Embora a Atento ainda não tenha implementado uma política formal de recursos humanos, certos compromissos (igualdade de oportunidades, direito de associação, eliminação do trabalho forçado e erradicação do trabalho infantil, etc.) se refletem em vários dos documentos corporativos da Companhia.

Organizações trabalhistas. A Atento respeita o direito de livre associação. A Companhia tem convenções coletivas locais válidas por um a três anos, que são negociadas periodicamente com os principais sindicatos de cada país. Essas convenções incluem acordos sobre remuneração, salário mínimo, complementos salariais, horas extraordinárias, benefícios, gratificações e incapacidade parcial, entre outros aspectos. Aproximadamente 74,3% dos empregados da Atento estão sob convenções coletivas.

Não discriminação e igualdade de oportunidades. A Empresa garante igualdade de oportunidades de emprego sem discriminação por idade, cor, deficiência, nacionalidade, raça, religião, sexo ou qualquer outra condição protegida pelas leis.

Redução da Força de Trabalho. Durante 2020 e 2021, a Atento reduziu sua força de trabalho em 6% como resultado da diminuição do volume de suas operações. Nesse processo, a Empresa esforçou-se para realocar os colaboradores de melhor desempenho e qualidade. Os trabalhadores que não puderam ser realocados foram dispensados seguindo as diretrizes da legislação local e dos acordos coletivos, incluindo: (i) formalização do afastamento de forma individual para cada empregado, informando a data e o tipo de demissão; (ii) a concessão de 30 dias de aviso prévio trabalhado, ou indenizado; e (iii) pagamento de férias e o décimo terceiro mês de salário proporcional. Como parte do processo de rescisão de trabalho, os trabalhadores assinaram um acordo no qual aprovaram os termos da rescisão de seu vínculo empregatício. Os trabalhadores que não estavam satisfeitos com os termos da rescisão tiveram acesso a: (i) Canal de Ouvidoria para mediar com a Companhia, e (ii) a Justiça do Trabalho.

Mecanismo de Atendimento de Reclamações. Os funcionários da Atento têm a possibilidade de registrar denúncias (de forma confidencial e sem medo de retaliações) relacionadas a ações discriminatórias, assédio e SST por meio do Canal de Denúncias Atento. As restantes reclamações trabalhistas são geridas através da Diretoria de Recursos Humanos. Na Atento Brasil, há também a figura da Ouvidoria, canal online que atende à mediação de conflitos e reclamações interpessoais dos funcionários. Até esta data, a Atento possui processos trabalhistas ativos que foram ajuizados por empregados ou ex-funcionários da Empresa.

Proteção da força de trabalho. A Atento não apoia, promove ou tolera o trabalho infantil; nem convive com práticas de trabalho obrigatório ou forçado.

Saúde e Segurança no Trabalho. Os riscos de SST são gerenciados por cada subsidiária para cumprir as regulamentações locais. As estatísticas de SST são atualmente gerenciadas localmente. A Atento ainda não adotou procedimentos de nível corporativo para identificar, gerenciar e monitorar os riscos de SST de forma padronizada.

Como resultado da pandemia COVID-19, a Atento adotou medidas para garantir a segurança de seus colaboradores, incluindo a adoção massiva de tele-trabalho em suas operações globais. Como resultado, até o final de maio de 2020, a Companhia conseguiu ocupar mais de 60% de seus trabalhadores para trabalhar em casa. Além disso, a Empresa implementou rigorosas medidas de segurança e saúde para as operações que continuaram operando de forma presencial, incluindo: protocolos de detecção e

quarentena precoces, controle de temperatura e limpeza de álcool, uso obrigatório de máscaras e medidas rigorosas de distanciamento social.

Trabalhadores Contratados por Terceiros. Aproximadamente 5% da folha de pagamento da Atento constitui pessoal subcontratado. Os contratados da Atento comprometem-se contratualmente a realizar suas atividades garantindo o cumprimento dos direitos humanos e trabalhistas, incluindo a obrigação de proporcionar um ambiente seguro para seus trabalhadores. Os trabalhadores indiretos têm acesso aos mesmos mecanismos de reclamação que os colaboradores diretos.

4.3 Eficiência no uso dos recursos e prevenção da poluição.

A Atento está em processo de documentação de sua pegada de carbono (escopos I e II) com o apoio de assessores externos. Como parte de seu compromisso com o meio ambiente, a Companhia implementou uma série de medidas voltadas para o uso eficiente dos recursos e prevenção da poluição, tais como: (i) contratação de energia renovável; (ii) desenvolvimento de grande parte de sua atividade eletrônica na nuvem (o que minimiza o volume de emissões de CO₂); (iii) digitalização de seus processos para limitar o uso de papel no escritório; (iv) Desenvolvimento de iniciativas para promover a separação de resíduos em seus locais de trabalho e incentivar sua reciclagem; (v) Substituição de viagens de negócios por chamadas de vídeo; e (vi) realização de campanhas de conscientização ambiental para todos os funcionários.

Em relação à sua cadeia de suprimentos, a Atento busca atender aos seus objetivos de sustentabilidade ambiental, priorizando aqueles fornecedores que colocam maior foco na gestão e cuidado do meio ambiente (como compras de lâmpadas LED de baixo consumo, folhas de impressão recicladas, etc.).

4.4 Saúde e Segurança da Comunidade.

A Transação não vai gerar nenhum impacto na saúde e segurança da população.

A Atento contrata empresas que prestam serviços de segurança cujo pessoal não está armado.