

A Atento, líder em serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) na América Latina, responsável por cerca de 70 mil empregos no Brasil, informa que garantir a saúde e o bem-estar de seus colaboradores, responsáveis pelo acesso da população a serviços essenciais e de grande importância para a sociedade neste momento de desafio humanitário que estamos vivenciando, é sua principal prioridade. Neste cenário, a companhia se mantém alinhada aos três elementos fundamentais de sua estratégia: proteger suas pessoas, seguir todas as orientações legais e manter a estabilidade e a continuidade dos serviços de seus clientes.

O Decreto 10.282 do Governo Federal, publicado no Diário Oficial da União em 22 de março, que insere a atividade de call center entre serviços essenciais, aumenta a responsabilidade da empresa em garantir um ambiente seguro para os colaboradores. E para tanto, a Atento segue trabalhando incansavelmente para implementar, desde o início, todas as medidas necessárias, de acordo com as recomendações da Organização Mundial de Saúde, Secretaria Especial de Previdência, Trabalho do Ministério da Economia, Vigilância Sanitária e demais órgãos locais.

Até o momento, mais de 30 mil colaboradores foram direcionados para trabalho remoto ou afastados momentaneamente de suas atividades. Para garantir esta iniciativa, foi acionada uma robusta operação de logística e transporte para envio dos equipamentos aos lares dos colaboradores. Entre estes profissionais, destacam-se: mais de 1.250 pertencentes aos grupos de risco – gestantes, pessoas com mais de 60 anos e com doenças crônicas declaradas. Estas medidas contribuíram para a implementação de um maior espaçamento entre os profissionais em 100% dos sites. Hoje, a Atento atua com uma menor densidade de ocupação, respeitando o distanciamento entre os Pontos de Atendimentos (PAs). A prática se estende aos breaks, cujos assentos estão sendo ajustados de acordo com o layout e mobiliário.

As rotinas de limpeza e higienização também foram intensificadas, principalmente nos pontos de maior contato. A empresa adquiriu aproximadamente 45 mil litros de sabão líquido e cerca de 40 mil litros de álcool em gel e segue repondo o estoque constantemente. Para dar mais autonomia para que os profissionais intensifiquem a higienização de suas áreas de trabalho, foi disponibilizado 2 mil frascos de álcool em gel e mais de 1100 bobinas com panos multiuso. Entre outras medidas tomadas pela empresa está a distribuição de 170 mil máscaras para 100% das unidades no Brasil, antes mesmo dos decretos municipais e estaduais, apontando o uso obrigatório deste item. Ainda para segurança dos colaboradores, foi distribuído 40 mil headsets individuais nas últimas semanas.

Complementando as medidas, desde 13 de abril, a companhia realiza a aferição da temperatura corporal dos colaboradores nas operações. Conta também com um programa de comunicação intensivo sobre as medidas de prevenção, orientações dos procedimentos em caso de suspeita da enfermidade (protocolo de atuação) e um canal de comunicação estreito para que possa avaliar e seguir com novas estratégias, de acordo com as necessidades levantadas.

Os órgãos competentes têm tido acesso irrestrito às instalações da Atento no Brasil e acompanhado todas as medidas adotadas pela companhia. Até o momento, mais de 100 visitas foram registradas em todo o país. Cuidar de suas pessoas e de seus clientes está no

centro da estratégia da Atento. A empresa segue com o compromisso de garantir um lugar de trabalho seguro aos colaboradores, o melhor serviço aos clientes e de atuar como uma organização socialmente responsável.