



A sustentabilidade no **centro** do **negócio**



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE
ESET AMÉRICA LATINA

Na ESET, entendemos que um progresso tecnológico seguro é essencial para o desenvolvimento sustentável.

Por isso, proteger a tecnologia, motor de avanço e de um futuro melhor para toda a humanidade, tornou-se o núcleo de nossa atividade.

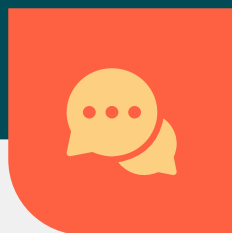
Em 20 anos, consolidamos essa visão, fortalecendo-a nos quatro pilares de nossa Estratégia de Sustentabilidade regional.

Traçamos um roteiro baseado nos indicadores ESG (ambientais, sociais e de governança), considerando as diversas expectativas de nossos investidores, colaboradores, parceiros de negócios e comunidade em geral.

Cada um destes atores desempenha um papel essencial para alcançar resultados econômicos, sociais e ambientais positivos e equilibrados.

Nossa cultura também coloca no centro o respeito aos Direitos Humanos, à diversidade, à inclusão e igualdade de oportunidades, com a certeza de que as diferenças nos enriquecem e contribuem com nosso desenvolvimento pessoal e organizacional.

Relatório de Sustentabilidade acessível e inclusivo



Medidas de acessibilidade e inclusão consideradas:

Idiomas:

Espanhol, inglês e português¹.

Linguagem inclusiva:

A redação e o design consideram a perspectiva de gênero. Por sua vez, utilizamos informação e imagens livres de preconceitos e estereótipos tanto de gênero como de qualquer condição de diversidade. Além disso, tentamos evitar tecnicismos, siglas, jargão ou outro conteúdo que seja de difícil compreensão para todas as pessoas.

Navegabilidade e legibilidade:

Acesso à informação através de índices, infográficos e tabelas, links, anexos, pdf navegável e site entre outras ajudas. Além disso, consideramos as diferentes particularidades de pessoas com deficiência visual³.

Violações tecnológicas:

Consideramos que o design seja acessível e adaptável em dispositivos tecnológicos, tablets, smartphones etc.

¹ Este documento foi redigido em espanhol e traduzido posteriormente a inglês e português. Se houverem discrepâncias entre a versão original e as versões traduzidas, prevalecerá o conteúdo e significado do documento original.

² Priorizamos o uso de substantivos genéricos quando for possível e sempre que não afete a fluidez da leitura.

³ Usamos formatos de textos em tamanho, cores e contrastes adequados para este grupo.



4

Conteúdo

Carta do presidente

GRI 2-22



FEDERICO PÉREZ ACQUISTO
Presidente da ESET América Latina

Apresentamos uma nova edição do nosso relatório de sustentabilidade relativo a 2024. Este ano foi mais do que especial, já que festejamos os primeiros 20 anos da ESET América Latina.

Começamos a traçar as primeiras linhas de um projeto incipiente, mas ambicioso. Trabalhamos para construir uma empresa sólida e integral que represente, na América Latina, os valores e princípios que levaram a ESET Global a se tornar a se tornar uma referência de cibersegurança na Europa.

Nestes 20 anos, tendo Buenos Aires como base, a expansão por toda a América Latina foi muito desafiadora, já que foi necessário compreender diferentes culturas e ultrapassar certas barreiras. Nesse processo, a estrutura de canais foi chave para fortalecer os escritórios locais do México e do Brasil e, assim, conseguir uma evolução muito satisfatória, marcada pelo crescimento sustentável e pela geração de impacto social em geral.

Nos últimos anos, o crescimento das vendas foi exponencial, ao ponto de quase duplicar o volume de nossas operações. Mas indo além das estatísticas, o mais importante é que a partir da América Latina, encaramos projetos que logo foram adotados por nossa matriz (por exemplo, os quatro pilares sobre os quais são construídos os Comitês de Sustentabilidade, a criação dos ESET Security Days e campanhas pontuais que foram replicadas em nível global, entre outras iniciativas).

Durante 2024, alcançamos várias realizações. Uma delas foi obter (pela terceira vez) a recertificação da norma ISO 9001 para os processos de Suporte Técnico e Comercial. Isso reforça nosso compromisso em atingir níveis de excelência na qualidade de nossos serviços. Temos orgulho de ser a única empresa de cibersegurança com esta certificação nestes processos.

Assim, nossa vocação para educar as comunidade se completa exitosamente com a qualidade de nossa tecnologia e os mais de 30 anos de experiência no mercado; por exemplo, nós nos destacamos pela nossa constância em qualidade e efetividade em todas as avaliações independentes, como Virus Bulletin, AV-Comparatives, AV-Test o MITRE.

Como presidente, observo que temos uma oportunidade muito grande no futuro: saber ler as tendências emergentes e nos adaptarmos constantemente para proteger as pessoas cada vez mais e melhor. Não apenas contribuímos para melhorar a proteção digital com nossas soluções, mas também o fazemos através de educação e conscientização. Para alcançar a segurança, além do produto em si, são necessários usuários(as) conscientes dos riscos e capacitados(as) para estar atentos e saber como responder diante deles.

Somos uma grande equipe. Temos o necessário para seguir inovando e para cumprir com nosso propósito institucional: que todas as pessoas possam aproveitar o progresso advindo da tecnologia de uma forma mais segura.

Federico Pérez Acquisto

Saudações de boas-vindas



CAROLINA KAPLAN

Líder de Sustentabilidade e Diversidade de toda a região

Damos as boas-vindas ao décimo terceiro Relatório de Sustentabilidade da ESET América Latina.

Para desenvolvê-lo, continuamos usando os padrões GRI, os 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, os padrões SASB e a Agenda 2030 dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Administrar sob estes alinhamentos nos fortalece e nos traz orgulho porque reflete o que somos e o que fazemos, e nos destaca como a única empresa na indústria que assume o compromisso de reportar em nível regional.

Durante 2024, trabalhamos para colocar a sustentabilidade e a gestão da diversidade no centro do negócio, em alinhamento com nossa matriz, sem perder de vista as diferentes conjunturas e identidades da ESET em geral e da ESET América Latina em particular. Deste modo, continuamos com nosso propósito de promover uma cultura diversa e inclusiva.

Anualmente, apresentamos nossas melhores práticas em diversos campeonatos de sustentabilidade.

Este ano, recebemos o Prêmio APSAL e o Prêmio RSC Comunicativa, por nossa Estratégia de Diversidade e Inclusão, o Prêmio Acciones Positivas da Câmara de Comércio Suíço Argentina, por nossos programas de educação em Cibersegurança e fomos finalistas do prêmio Corresponsables pelo nosso Relatório de Sustentabilidade.

Isso totaliza, desde 2016, 28 reconhecimentos recebidos, dos quais:

- ▶ 6 foram pelo relatório de sustentabilidade (1 em caráter de finalista)
- ▶ 12 pelas iniciativas de educação e promoção da cibersegurança na comunidade
- ▶ 6 pela gestão de diversidade e inclusão (2 como

finalista)

- ▶ 1 pelo programa de desenvolvimentos de nossas empresas distribuidoras exclusivas
- ▶ 3 por nossa gestão laboral e o desenvolvimento de colaboradores

Todas estas realizações são o resultado do compromisso de nossas equipes, da permanente colaboração dos 3 Comitês de Sustentabilidade e do trabalho diário de todas as áreas da empresa.

Carolina Kaplan



A SUSTENTABILIDADE COMO FORMA DE GESTÃO



Nosso propósito

GRI 2-23, 2-24



Missão

Trabalhar com ética e paixão, construindo um ambiente tecnológico mais seguro e protegendo o progresso para que todas as pessoas possam desfrutar sem preocupações. Nós nos propomos a realizá-lo de uma forma socialmente responsável, através da educação e do compromisso com a investigação, e do desenvolvimento de soluções tecnológicas.



Visão

Permitir que todos(as) os(as) usuários(as) possam desfrutar de seu potencial máximo e da tecnologia em um mundo digital seguro. Nós nos propomos a administrar nosso negócio de maneira sustentável, como fonte de referência obrigatória em capacitação e conscientização sobre a segurança da informação.

Nossa matriz na Eslováquia é a responsável por difundir e comunicar nossa Missão e nossa Visão em todos os escritórios da ESET em seu idioma local.





Valores

Os valores são promovidos a partir de nossa matriz na Eslováquia, exceto os valores de Trabalho em Equipe e Responsabilidade Social, que são próprios da nossa região.

Todos os anos, realizamos atividades ou campanhas para reforçar a adesão a nossos Valores e principais marcos institucionais, que se aplicam a nossas atividades e relações comerciais.



Coragem



Integridade



Confiabilidade



Paixão



**Responsabilidade
Social**



**Trabalho
em equipe**

Iniciativas de comunicação e reforço da cultura organizacional

Em nossos três Comitês de Sustentabilidade é promovida a integração de toda a força de trabalho na adoção de uma conduta empresarial responsável, em todas as nossas atividades e relações comerciais.



TONY FADELL EMMANUELLE CHARPENTIER GARIK ISRAELSON

RICHARD MARKO SIR BRIAN MAY, CBE DR. JANE GOODALL, DBE

Connect with the world's brightest minds

STARMUS VII | Powered by **ESET**

ESET is partnering with Starmus, a unique global festival of science and music





Mês dos Valores

Regionalmente, definimos outubro como o Mês dos Valores, com o propósito de implementar atividades relacionadas com os valores institucionais. E em nível global, foi definido como o *Mês da Conscientização sobre a Diversidade*

Organizado pelo Comitê Global de DEI, coordenado pela matriz e integrado por todos os escritórios da ESET no mundo, realizamos com alcance a todos os escritórios:

- ▶ Fizemos uma conversa virtual sobre neurodiversidade.
- ▶ Fizemos um quizz sobre neurodiversidade.
- ▶ Publicamos vídeos com mensagens motivacionais, que exploram diferentes perspectivas da diversidade, de [Kathryn Thornton](#), [Donna Strickland](#), [Tony Fadell](#) e [Edvard Moser](#), participantes da última edição de [Starmus](#). Nesta última edição, fomos parceiros estratégicos deste festival de ciência e música.
- ▶ Fizemos um novo episódio do podcast [ESET Women in Tech](#) con [Zuzana Legáthová](#).

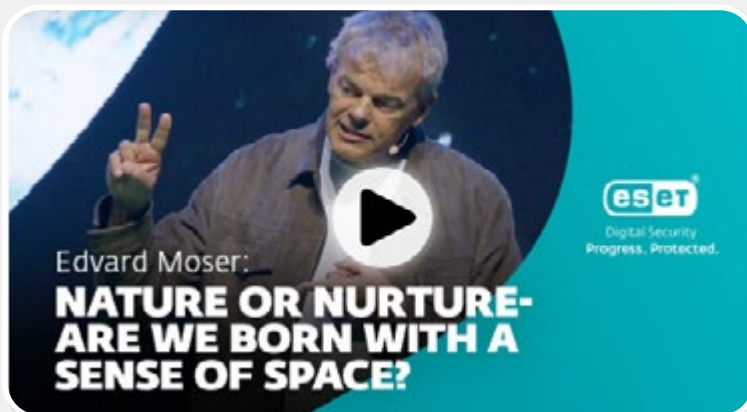
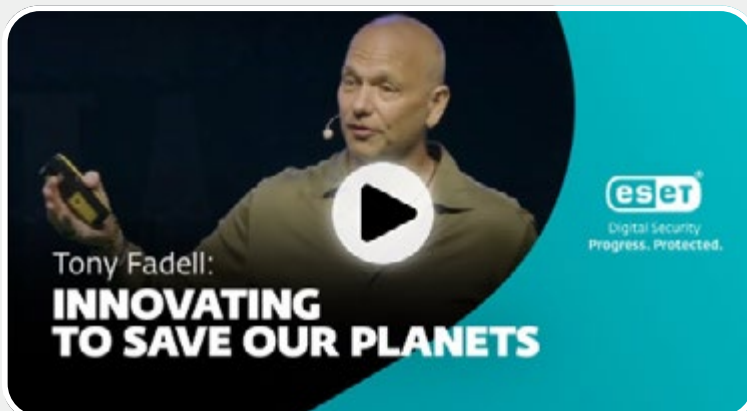


Mês da Conscientização
sobre a Diversidade



Em nível local:

- ▶ Na Argentina, participamos do evento anual “Encontro na Diversidade”, organizado pela fundação Encontrarse en la Diversidad com nossa equipe de voluntariado.
- ▶ Juventude prolongada. Realizamos uma conversa para adultos sobre privacidade e tecnologia, aberta à comunidade, das mãos de [Argentina Cibersegura](#).
- ▶ No Dia Internacional da Saúde Mental, realizamos uma conversa sobre segurança psicológica para toda a empresa.



Comunicação institucional

Em nossa área de imprensa, é promovida a conscientização dos temas da diversidade e inclusão interna e externamente.



19 Notas desenvolvidas

1.936
Publicações em
diferentes meios
de toda a região

6,35 %
do impacto total
da imprensa na
região foi sobre
questões de
sustentabilidade

Todas estas iniciativas, junto a nosso Relatório de Sustentabilidade, constituem os mecanismos-chave para integrar e difundir nossa Estratégia de Sustentabilidade.

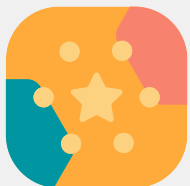




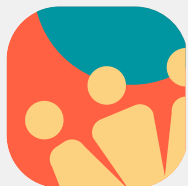
Pilares de nossa gestão sustentável

GRI 3-3, 2-25

Nós nos apoiamos em quatro pilares para administrar nosso negócio de forma sustentável:



Desenvolvimento e educação da comunidade



Bem-estar e gestão do talento dos colaboradores



Cuidados com o ambiente



Enriquecimento da cadeia de valor

Para o desenvolvimento das atividades comerciais, tanto em nossos escritórios como entre as empresas distribuidoras exclusivas, exigimos o cumprimento da legislação vigente e dos tratados internacionais de Direitos Humanos, através de diferentes políticas e ações.

Através do núcleo do nosso negócio e nossa Missão, Visão e nossos Valores, buscamos mitigar os impactos negativos dos avanços tecnológicos. Além disso, a fundação e participação da *ONG Argentina Cibersegura* é nossa iniciativa mais relevante. No entanto, neste contexto, não implementamos uma avaliação formal de riscos de Direitos Humanos.

Nossa Política de Diversidade e Não Discriminação e nosso Código de Ética e Anticorrupção nos permitem dialogar com nossas partes interessadas e remediar os impactos negativos. Além disso, fazemos um acompanhamento dos mecanismos de queixas e reclamação através da Comissão de Ética.



Anualmente, realizamos uma análise de materialidade ou dos principais temas relevantes através de consultas a nossas partes interessadas, sobre os impactos econômicos, sociais e ambientais aplicáveis a nosso negócio e nossa gestão de sustentabilidade.

A gestão de sustentabilidade é realizada a partir da Gerência Financeira, de Recursos Humanos e Sustentabilidade. Conta com uma posição responsável dos temas de sustentabilidade e é a encarregada de coordenar e gerir as atividades, os projetos e as iniciativas dos três comitês: Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade e Comitê de Assuntos Ambientais

Ela é publicada na Intranet da empresa e um resumo de notícias interno para todos os escritórios, com novidades e ações dos Comitês e da área em geral.



Investimento de sustentabilidade por pilar 2024

EUR 1.034.508
de investimento
estratégico de
sustentabilidade



EUR 53.963

Comunidade

EUR 337.330

Colaboradores

EUR 1.155

Dimensão Ambiental

EUR 642.059

Cadeia de valor



Compromissos de conduta empresarial responsável

GRI 2-23, 2-28

Aderimos, através da forma do órgão máximo de governo da empresa, aos seguintes compromissos voluntários:



Pacto Global das Nações Unidas

Continuamos apoiando e aderindo aos 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas.



www.pactoglobal.org.ar
www.unglobalcompact.org

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the UN Global Compact Office

Women's Empowerment Principles (WEPs)

Durante 2024, implementamos iniciativas relacionadas com o eixo "Lugar de trabalho".



www.weps.org



Agenda 2030: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Na seção Nosso compromisso com a Agenda 2030, é possível encontrar o resumo dos resultados alcançados durante o período.



www.pactomundial.org/que-puedes-hacer-tu/ods



Conselho para Prevenir e Eliminar a Discriminação da Cidade do México (COPRED)

Em 2024, aderimos ao grande acordo pelo Tratado Igualitário da Cidade do México, promovendo a igualdade e a não-discriminação.



www.copred.cdmx.gob.mx



Construindo laços

Além disso, acompanhamos vários espaços e celebramos diferentes alianças para implementar práticas responsáveis que impactam tanto dentro de nossa organização, como nos diversos grupos de interesse com os quais nos relacionamos:



Argentina Cibersegura®

Argentina Cibersegura

Patrocinamos e fundamos a Associação Civil Argentina Cibersegura, centrada na educação sobre o bom uso da Internet e das tecnologias.



Universidad Tecnológica Nacional (UTN)

Temos um acordo de colaboração mútua para um laboratório conjunto de investigação e análise de *malware* conjunto, além de capacitações em Segurança Informática.



Fundación Empujar

Acompanhamos com ajuda econômica, voluntariado e palestras.





Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos

Participamos do Programa de Empresas Comprometidas com os Direitos Humanos da Cidade de Buenos Aires.



BA Convive

Contamos com o selo do Programa BA Convive da Subsecretaria de Direitos Humanos e Pluralismo Cultural da Cidade de Buenos Aires.



IARSE

Na Argentina, apoiamos esta causa patrocinando os encontros de *networking*.





Pride Connection Argentina | Brasil

Nós nos juntamos a esta rede que promove a inclusão laboral do coletivo LGBTQ+ no setor privado da Argentina e Brasil.



Silver Tech Argentina

Acompanhamos a revalorização do talento de adultos com mais de 50 anos através de formação digital para melhorar sua empregabilidade.



Sello de Impacto Social CABA

Trabalhamos com as iniciativas Compras com Impacto e Intermédio Laboral do Programa Selo de Impacto Social da CABA.



Stand Up

Participamos no programa da L'Oréal Paris, que combate o assédio em espaços públicos, empoderando homens e mulheres.





Gestão de Partes Interessadas

GRI 2-6, 2-29

Mapeamento de partes interessadas

Para identificar as partes interessadas, utilizamos os seguintes critérios:

- ▶ Capacidade de influência na empresa e vice-versa
- ▶ Importância para a gestão do negócio
- ▶ Proximidade
- ▶ Acesso a financiamento da empresa
- ▶ Representação que fazem da empresa





Compromissos com as partes interessadas

A seguir, descrevemos os compromissos existentes de cada uma de nossas partes interessadas:



Diretoria (Matriz e Alta Diretoria da ESET América Latina)

Como escritório regional para a América Latina, nós nos comprometemos com a criação e a maximização do valor econômico

da empresa, buscando sempre a sustentabilidade do negócio e o cuidado nas seguintes questões:

- ▶ Incentivar a transparência para todas as nossas partes interessadas.
- ▶ Difundir, de maneira completa e verdadeira, os dados relativos à evolução da empresa e do negócio.
- ▶ Conservar e manter os ativos da empresa.
- ▶ Cumprir com as melhores práticas em relação a nossa governança.



Usuários(as) e/ou Clientes

GRI 417-1

Nós nos comprometemos a oferecer produtos e serviços de qualidade, adaptados aos requisitos e às necessidades de usuários(as) domésticos(as) e corporativos(as).

Além disso, procuramos:

- ▶ Escutar atentamente as preocupações apresentadas por diferentes usuários(as) e clientes, e responder de maneira eficiente.
- ▶ Proteger a confidencialidade dos dados pessoais que nos são transmitidos.
- ▶ Oferecer um tratamento acolhedor, justo, personalizado, respeitoso e não discriminatório a cada organização e às pessoas que escolhem a ESET América Latina para proteger suas informações e se capacitar.
- ▶ Atuar com transparência, clareza e veracidade em todas as comunicações, antes, durante e depois da compra dos produtos ou da contratação do serviço.



- ▶ Oferecer atendimento de pós-venda adequado e personalizado.
- ▶ Estabelecer preços justos e competitivos.
- ▶ Oferecer informação completa, verídica e sem letras miúdas. Neste aspecto, todas as caixas que estão à venda em lojas de *retail* e as licenças que são vendidas por loja on-line, fazem saber: funcionalidades/benefícios do produto, requisitos do sistema, quantidade de licenças e o Copyright da marca. Estas exigências são transmitidas a Empresas Distribuidoras e Revendas que fazem caixas e controlam seu cumprimento.

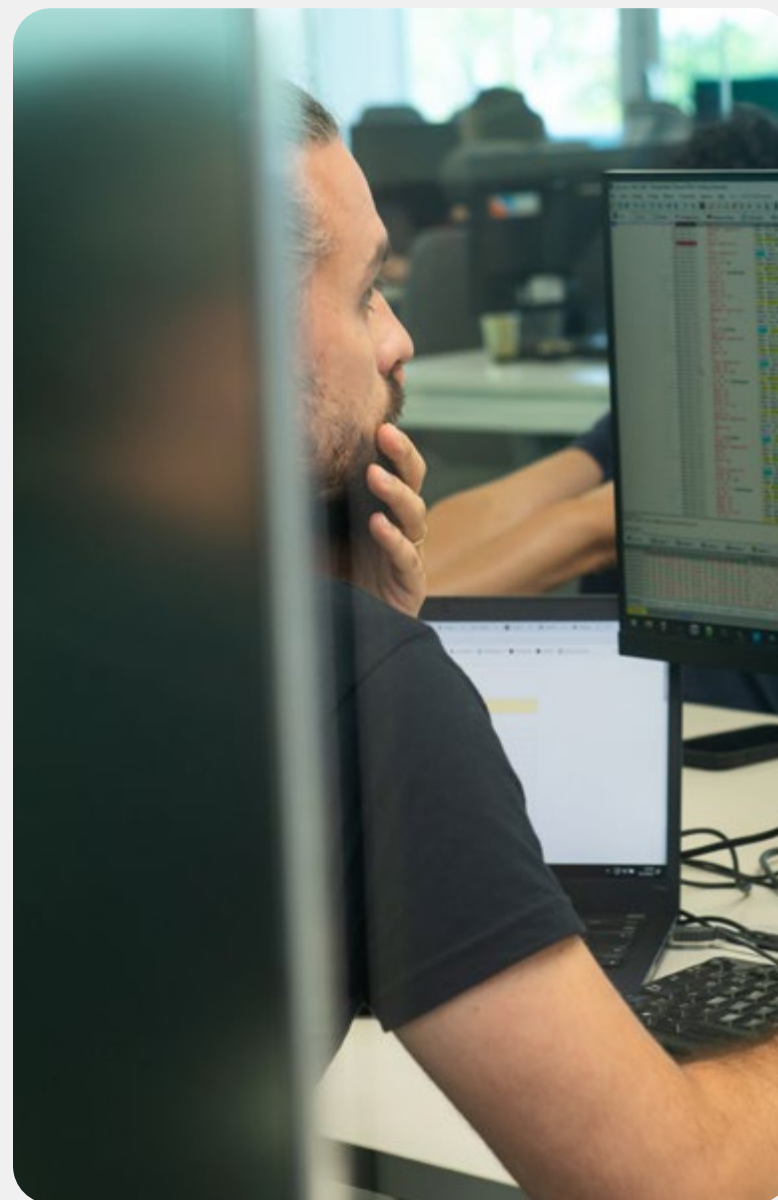


Empresas fornecedoras

As empresas fornecedoras são selecionadas respeitando condições de equidade, sem discriminação e promovendo a inclusão.

Além disso, nós nos comprometemos a:

- ▶ Privilegiar a contratação de empresas fornecedoras que cumpram com os Direitos Humanos (exige-se a assinatura de uma carta acordo em sinal de compromisso com os Princípios do Pacto Global das Nações Unidas) e que estejam comprometidas com o desenvolvimento da comunidade e cuidados com o ambiente.
- ▶ Promover relações comerciais mutuamente vantajosas.
- ▶ Cumprir com os compromissos de pagamento assumidos.
- ▶ Administrar confidencialmente a informação fornecida por estas empresas.



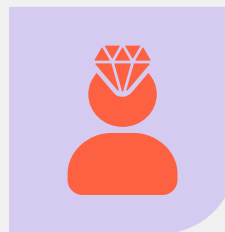


Parceiro(as) comerciais e Alianças comerciais

Temos programas de reconhecimento e promovemos uma relação de mútuo benefício e respeito com nossos(as)

parceiros(as) comerciais e com outras empresas com quem temos alianças comerciais:

- ▶ Oferecer um tratamento próximo, justo e respeitoso.
- ▶ Escutar e respondê-las de forma eficiente.
- ▶ Colaborar com o desenvolvimento do negócio nos países da região.
- ▶ Oferecer benefícios de marketing, treinamento, suporte e negócio, com o objetivo de impulsionar seu desenvolvimento empresarial.
- ▶ Estimular a comunicação próxima e de mútuo entendimento.
- ▶ Promover relações comerciais mutuamente vantajosas.
- ▶ Estender a gestão de sustentabilidade a toda a cadeia de valor.
- ▶ Impulsionar que os(as) parceiros(as) comerciais se alinhem a nossas práticas responsáveis.



Colaboradores

Geramos um enfoque de gestão de Recursos Humanos baseado no cumprimento dos direitos laborais, o equilíbrio entre a vida pessoal e laboral, a gestão do talento de cada pessoa e o cuidado de sua saúde e de sua segurança laboral.

Nossos principais compromissos a esse respeito são:

- ▶ Respeitar os direitos e a igualdade de oportunidades de cada colaborador e colaboradora.
- ▶ Aplicar processos de seleção e contratação com critérios de equidade.
- ▶ Oferecer salários justos e adequados ao mercado.
- ▶ Facilitar a conciliação entre a vida pessoal e profissional.
- ▶ Valorizar a diversidade.
- ▶ Proteger a confidencialidade dos dados pessoais.
- ▶ Favorecer a formação e o desenvolvimento profissional.
- ▶ Oferecer um ambiente de trabalho agradável e com as ferramentas suficientes, para que possam desempenhar suas tarefas com excelência.
- ▶ Oferecer um tratamento próximo, justo, personalizado, respeitoso e sem discriminação.



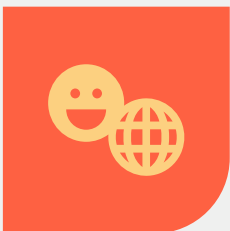
Empresas do setor (concorrência)

Promovemos uma concorrência leal e justa, e evitamos práticas desleais, tais como difundir informação falsa ou tendenciosa que provoque descrédito de outras empresas.

As infrações das normas estão sujeitas a rigorosas sanções, de acordo com nosso Código de Ética e Integridade. O posicionamento da empresa no mercado não pode ser contrário à lei.

A equipe de trabalho não deve participar em convenções ou acordos sobre preços ou condições (inclusive meras conversas com concorrentes sobre estes assuntos são inaceitáveis). Ainda assim, é inadmissível participar em convenções ou acordos com outras empresas do setor em relação à distribuição de clientes, das zonas ou dos programas de produção.

A equipe não está autorizada a conseguir informação sobre a concorrência de forma ilegal, nem a divulgar, intencionalmente, informação falsa sobre um concorrente e/ou seus produtos ou serviços.



Comunidade

Uma de nossas principais apostas é a educação e a conscientização da comunidade em matéria de segurança da informação.

Em relação a esta iniciativa, continuamente desenvolvemos diversas ações que buscam:

- ▶ Oferecer informação e conselhos sobre segurança da informação, para que os(as) usuários(as) saibam como se proteger enquanto fazem uso das ferramentas informáticas.
- ▶ Promover para que o acesso à tecnologia seja seguro e agradável.
- ▶ Contribuir com o desenvolvimento econômico e social da comunidade.
- ▶ Colaborar com diversas ONGs e projetos que gerem impactos sociais e/ou ambientais.

Além disso, nossa participação em competições e rankings de sustentabilidade nos permite interagir com especialistas que fazem parte da equipe de jurados. Também participamos de diversos espaços acadêmicos e/ou de investigação, onde podemos dialogar diretamente com as partes interessadas participantes.



Organismos de controle e setor público

Como empresa de serviços baseados em conhecimento (SBC), empregamos pessoal qualificado, e transmitimos e geramos

conhecimento para o conjunto da economia. Nossas soluções são facilmente exportáveis e têm um forte peso na economia global e local.

Nossos principais compromissos a esse respeito são:

- ▶ Cumprimento estrito das normas tributárias, tributação por vendas e eficiência na gestão tributária.
- ▶ Realizar as contribuições e apresentações pertinentes em tempo e forma, cumprindo com a legislação vigente.



Canais de comunicação e diálogo

A seguir, descrevemos os diversos canais de comunicação e diálogo (inclui espaços de participação, levantamento de problemas e/ou reclamação) existentes com nossas partes interessadas.

O Relatório de Sustentabilidade, as reuniões, o canal de denúncias virtual e o website são espaços disponíveis para todas as partes interessadas. Além disso, a presidência e todas as diretorias da empresa são partes ativas dos processos de comunicação em geral.

A seguir, detalhamos os canais de comunicação e diálogo específicos utilizados com cada parte interessada:





Partes Interessadas	Canais de comunicação			Espaços de diálogo					Reclamações, problemas e queixas	
	Blog corporativo	Newsletter/ Listas de difusão	Outros	Suporte telefônico	Eventos	Rede Social Interna Viva Engage	Capacitações e palestras sobre sustentabilidade	Outros	Pesquisas de satisfação	Canal de denúncias
Diretoria (Matriz e Alta Diretoria da ESET América Latina)		✓	Relatórios de administração internos		✓	✓			✓	
Usuários(as) e Clientes	✓	✓	Informativos (comercial e institucional)	✓	✓		✓		✓	✓
Empresas Fornecedoras	✓									✓
Parceiro(as) Comerciais e Alianças	✓	✓	Comunicados de imprensa	✓	✓		✓		✓	✓
Colaboradores		✓	Código de Ética e Integridade		✓	✓	✓	Avaliação e feedback de desempenho	✓	✓
Empresas do setor (concorrência)										✓
Comunidade	✓				✓			Reuniões com instituições locais	✓	✓
Organismos de controle e setor público			Estados contáveis e financeiros							



Temas materiais

GRI 3-1, 3-2

Um tema material é parte da gestão estratégica do negócio, é um tema de agenda e é o foco principal dos objetivos e das ações planejadas.

Representam:

- ▶ Temas importantes para a gestão econômica, ambiental e social da empresa.
- ▶ Temas nos quais a empresa investe seus maiores esforços.
- ▶ Os temas relevantes para as partes interessadas na tomada de decisões sobre a empresa.
- ▶ Os temas que surgem das instâncias de diálogo com nossas partes interessadas.





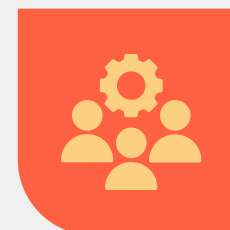
Definição de temas materiais

A análise e a atualização da materialidade requerida para desenvolver o Relatório de Sustentabilidade, alinhado aos padrões GRI são realizados anualmente e nos permitem:

- ▶ Identificar as expectativas das partes interessadas.
- ▶ Alinhar nossa gestão sustentável aos temas relevantes do setor e aos desafios globais.
- ▶ Definir os temas mais importantes a considerar nos planos ação de curto, médio e longo prazo, e comunicá-los em nosso Relatório de Sustentabilidade.

Para isso, analisamos o contexto de sustentabilidade e realizamos um benchmark dos principais temas da indústria e das principais normativas. Usamos fontes internas e externas, além de processos de diálogos com as partes interessadas.

Conforme a implementação do Modelo de Gestão de Riscos, realizada no exercício anterior, vinculamos e definimos ações de tratamento de riscos de sustentabilidade, temas materiais e partes interessadas reconhecidas pela ESET América Latina.



Poderão ser consultadas mais informações na seção Modelo de Gestão de Riscos.



Temas materiais

GRI 3-2

A seguir, serão apresentados os temas materiais da ESET América Latina resultantes do processo descrito anteriormente, organizados de acordo com o ranking da última consulta com as partes interessadas:



Segurança informática

Explicação do impacto

Este tema é fundamental, já que é o propósito de nosso negócio: contar com políticas e soluções de segurança adequadas para mitigar ou prevenir qualquer impacto negativo relacionado. Para potencializar de forma positiva o impacto, trabalhamos no desenvolvimento de diferentes ferramentas para informar e prevenir todas as partes interessadas sobre como proteger a informação e fazer uso seguro das TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação).

Risco vinculado ao tema material

Reputacional (principalmente) e de Fraude.

2

Satisfação de clientes

Explicação do impacto

Este tema é muito importante para a sustentabilidade econômica da empresa. A expectativa é maximizar o resultado econômico oferecendo o melhor atendimento possível aos(as) usuários(as) e clientes. Por este motivo, nosso suporte técnico e comercial conta com a certificação ISO 9001.

Risco vinculado ao tema material

Reputacional.

3

Ética, cumprimento e anticorrupção

Explicação do impacto

Ser uma empresa ética e transparente é parte de nosso valor corporativo.

Uma gestão sustentável deve assegurar o cumprimento da legislação vigente (impositiva, social e ambiental) para prevenir situações de corrupção. É fundamental o cumprimento do Código de Ética e Anticorrupção, que chega a todas as nossas partes interessadas.

Risco vinculado ao tema material

Fraude e Informações Financeiras.

4

Educação da comunidade

Explicação do impacto

A conscientização e a educação da comunidade, de maneira gratuita, no uso seguro da tecnologia, é fundamental para poder aproveitar plenamente os benefícios das TICs no desenvolvimento humano.

Risco vinculado ao tema material

Sustentabilidade e Reputacional.



5

Marketing responsável

Explicação do impacto

Este tema tem relação direta com o princípio de transparência e os valores éticos da empresa. O Código de Ética é a ferramenta chave para prevenir os impactos negativos de sua violação. Adicionalmente, resulta positivamente em fidelização e relações com nossos(as) usuários(as) e clientes.

Risco vinculado ao tema material

Reputacional, de Sustentabilidade e Legal.

6

Saúde e segurança no trabalho

Explicação do impacto

A saúde e segurança de nossa equipe são fundamentais para seu correto desenvolvimento e para garantir o cumprimento da legislação vigente. Contar com uma política de saúde e segurança, além de uma pessoa responsável por esses temas, é uma das formas com as quais se podem prevenir e mitigar possíveis impactos negativos, como, por exemplo, nos aspectos físicos, sociais e emocionais de nossos(as) colaboradores(as).

Risco vinculado ao tema material

RH e Área de Sustentabilidade.

7

Inovação, investigação e desenvolvimento

Explicação do impacto

Estamos comprometidos com a descoberta proativa das ameaças de informática, na oferta de soluções que maximizem a segurança e eliminem os impactos negativos da tecnologia em temas de segurança da informação, e na educação e sensibilização das comunidades para que possam se proteger e tirar o máximo proveito do progresso tecnológico em matéria de cibersegurança.

Risco vinculado ao tema material

Reputacional e Estratégico de Diretoria.



8

Desempenho econômico e desenvolvimento do mercado

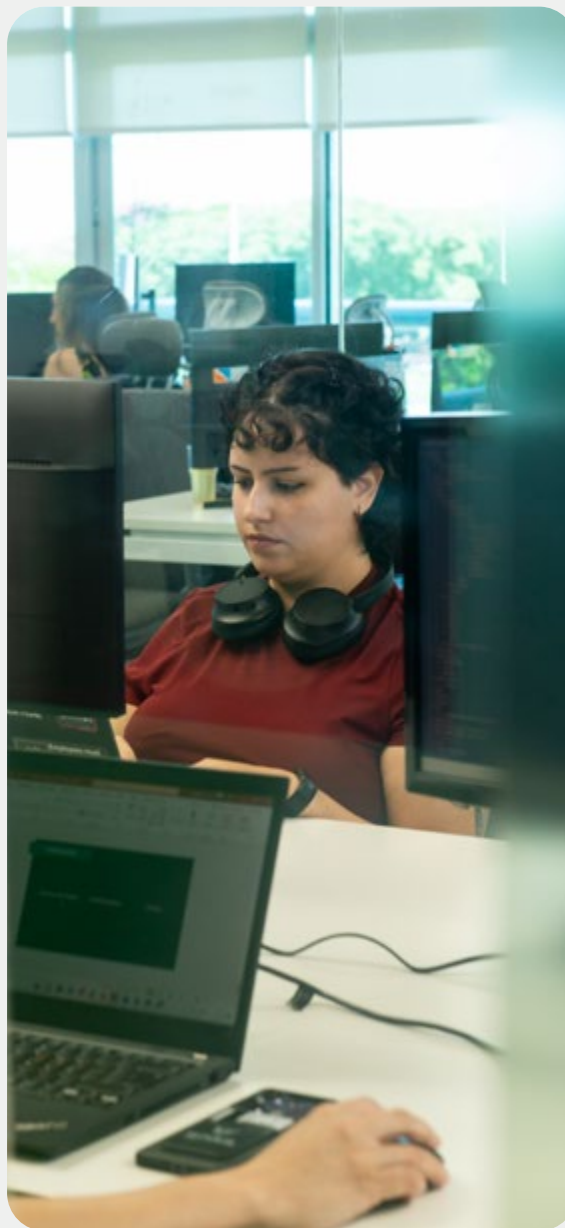
Explicação do impacto

Nosso desempenho econômico impacta em todas as partes interessadas e é fundamental para a sustentabilidade da empresa no longo prazo.

Resulta na expansão da empresa na indústria, a competitividade na captação de talentos e nas condições salariais de colaboradores(as), expressa na relação entre salário inicial e salário mínimo legal, e o exercício do comércio justo e da concorrência leal.

Risco vinculado ao tema material

RH, Informações financeiras, Sustentabilidade e Legal.



9

Gestão do talento e bem-estar de colaboradores

Explicação do impacto

Apostar no talento e bem-estar de nossa equipe é fundamental para alcançar a excelência de nossos produtos e serviços que, por sua vez, resultarão na satisfação dos(as) usuários(as) e clientes. Apostar no desenvolvimento de talentos STEM no mercado laboral com perspectiva de gênero e inclusão social.

Risco vinculado ao tema material

RH e Área de Sustentabilidade.



10

Diversidade e igualdade de oportunidades

Explicação do impacto

A diversidade nas equipes de trabalho da empresa gera mais e melhores resultados. A inclusão laboral é a forma de prevenir e mitigar impactos negativos como, por exemplo, a exclusão social e/ou econômica.

Risco vinculado ao tema material

RH e Área de Sustentabilidade.

11

Compromisso com os Direitos Humanos

Explicação do impacto

O compromisso com os Direitos Humanos fundamentais (civis, políticos, sociais, econômicos e culturais) permite respeitar a legislação nacional, regional e internacional, persegue a promoção da dignidade humana em todas as nossas partes interessadas, a reparação da violação de direitos nos grupos mais vulneráveis e implica na comunicação dos progressos alcançados na matéria.

Risco vinculado ao tema material

RH e Área de Sustentabilidade.

12

Acessibilidade do produto

Explicação do impacto

A condição de acessibilidade dos produtos e serviços tem que estar alinhada com as ações de diversidade e inclusão da empresa.

Para potencializar os impactos positivos de nossos produtos e serviços, eles devem ser acessíveis a todas as pessoas, tanto em disponibilidade como conhecimento de seu uso. Caso contrário, muitos(as) usuários(as) não poderiam acessar às soluções de segurança da empresa.

Risco vinculado ao tema material

Sustentabilidade e Reputacional.



13

Energia e Emissões

Explicação do impacto

Nosso desafio para continuar com o cuidado ambiental é fazer uso cada vez mais eficiente da energia, otimizando dispositivos nos escritórios e a emissão de GEI que geram nossas operações (translados viagens, contaminação digital, etc.).

Este tema se aborda não apenas no aspecto corporativo, mas também, desde a promoção das ações individuais de cada integrante da ESET. Além disso, conhecer e administrar a geração de emissões irá nos permitir contribuir com a agenda global em matéria de alterações climáticas.

Risco vinculado ao tema material

RH, Reputacional e Sustentabilidade.

14

Resíduos e reciclado

Explicação do impacto

Consideramos a separação de resíduos como um dos hábitos fundamentais do cuidado com o ambiente. Para uma gestão sustentável é indispensável gerar uma separação em uma origem cada vez mais efetiva e acompanhar as políticas locais sobre o tema.

Este tema se aborda não apenas no aspecto corporativo, mas também, desde a promoção das ações individuais de cada integrante da empresa..

Risco vinculado ao tema material

Reputacional, de Sustentabilidade e RH.

15

Desenvolvimento da cadeia de valor

Explicação do impacto

Para gerar uma gestão sustentável e, devido ao modelo de negócio da empresa, é chave o desenvolvimento da cadeia de valor. Dessa maneira, evitamos impactos negativos como, por exemplo, a insatisfação dos(as) usuários(as) e clientes, mau uso/ funcionamento dos produtos e serviços, descumprimento do contrato emocional vinculado à marca, perda de reputação e relações de curto prazo. É importante fazer um acompanhamento correto sobre como a cadeia de valor leva adiante sua gestão.

Risco vinculado ao tema material

Sustentabilidade, Reputacional e Legal.





38



ISSO É O QUE SOMOS



ESET no mundo

GRI 2-6

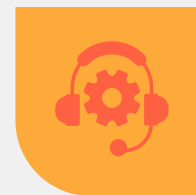
Fundada em 1992, a ESET é uma empresa Global de Soluções de Segurança, que fornece proteção de última geração contra ameaças informáticas.



A empresa tem um escritório central na Bratislava (Eslováquia) e centros de distribuição regionais em San Diego (Estados Unidos), Buenos Aires (Argentina) e Cingapura, e uma extensa rede de Revendas que abrange mais de 200 países.

Centros de Investigação de Malware e Centros de Investigação e Desenvolvimento: Bratislava, Košice e Zilina (Eslováquia), San Diego (Estados Unidos), Buenos Aires (Argentina), Cingapura (Cingapura), Praga, Brno e Jablonec Nad Nisou (República Tcheca), Cracóvia (Polônia), Montreal (Canadá), Iași (Romênia), Taunton (Reino Unido) e Tóquio (Japão).

Escritórios adicionais de vendas, marketing e suporte técnico: São Paulo (Brasil), Cidade do México (México), Jena e Múnic (Alemanha), Praga (República Tcheca), Melbourne e Sidney (Austrália), Toronto (Canadá), Bournemouth (Reino Unido), Milão (Itália) e Tóquio (Japão).

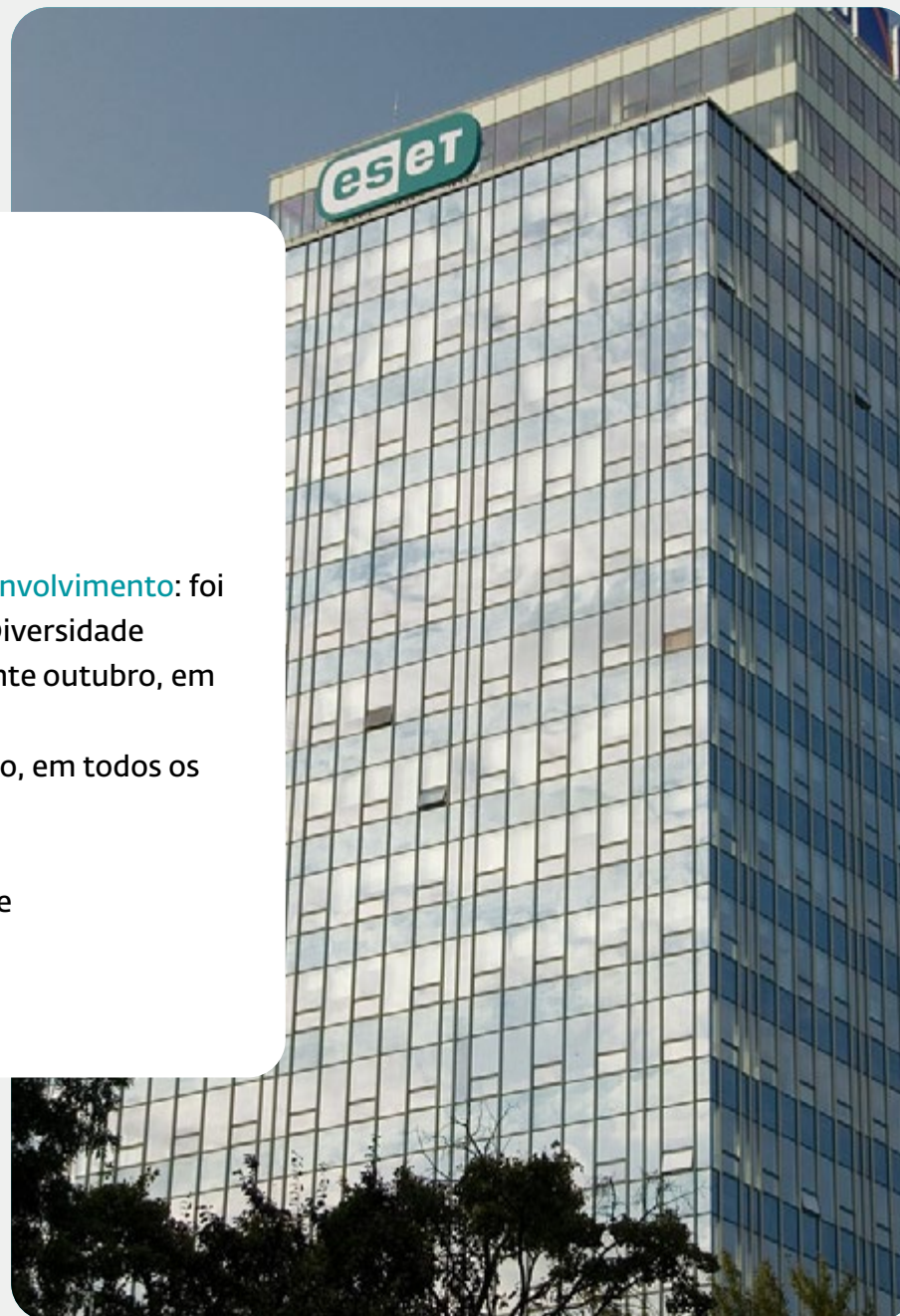




Responsabilidade Social Corporativa na Matriz

Os marcos mais relevantes que aconteceram foram:

- ▶ Incorporação ao [Diversity Charter Slovakia](#)
- ▶ [Dia Mundial da Diversidade Cultural para o Diálogo e o Desenvolvimento](#): foi estabelecido em todos os escritórios da ESET a Semana da Diversidade
- ▶ Celebração do Mês da Conscientização da Diversidade durante outubro, em todos os escritórios da ESET
- ▶ Celebração do Dia Mundial do Meio Ambiente, durante junho, em todos os escritórios da ESET
- ▶ Segunda medição da pegada de carbono
- ▶ Lançamento em nível global do Código de Ética e Integridade





ESET na América Latina

GRI 2-1, 3-3, 2-6, 201-1, 201-4

SASB TC-SI-000.A; TC-SI-000.B; TC-SI-000.C

Desde 2004, a ESET América Latina S.R.L.⁴ opera para a região da América Latina em Buenos Aires, Argentina, onde dispõe de uma equipe de profissionais capacitados(as) para responder às demandas do mercado, de forma concisa e imediata. Além disso, conta com um Laboratório de Investigação, orientado a análise de ameaças informáticas na região. O escritório regional de Buenos Aires é o encarregado de desenvolver o mercado da América Latina, em conjunto com seus canais de venda.

Atualmente, a ESET tem escritórios de coordenação regional em Buenos Aires (Argentina) e escritórios operacionais em São Paulo (Brasil) e na Cidade do México (México). Além disso, tem presença comercial através de Empresa Distribuidoras, Revendas e Distribuidores regionais na Guatemala, Honduras, El Salvador, República Dominicana, Nicarágua, Costa Rica, Venezuela, Panamá, Belize, Colômbia, Equador, Peru, Bolívia, Paraguai, Chile e Uruguai. Atualmente, tem presença em 19 países da região com 7 Empresas Distribuidoras Exclusivas e mais de 7000 Canais de Venda.

Nossas localizações



Escritórios

Buenos Aires, Argentina

[Abrir mapa](#)



Escritórios

Cidade do México, México

[Abrir mapa](#)



Escritórios

São Paulo, Brasil

[Abrir mapa](#)

⁴ A ESET América Latina é uma Sociedade de Responsabilidade Limitada. Foi inscrita na Inspeção Geral de Justiça da República Argentina sob o número 10.418, do livro 132 do tomo de S.R.L.



ESET América Latina 2023 em números



Mais de

7.000

canais de vendas



474.586

operações



20 anos

de experiência



3

escritórios



Mantivemos a
certificação da

Norma ISO 9001



135

colaboradores



Presença em

19 países

da região



49 milhões

de Euros em vendas



Reconhecimentos

4 por nossa gestão
de **sustentabilidade**

4 pela **qualidade e
desempenho** de nossas
soluções de segurança



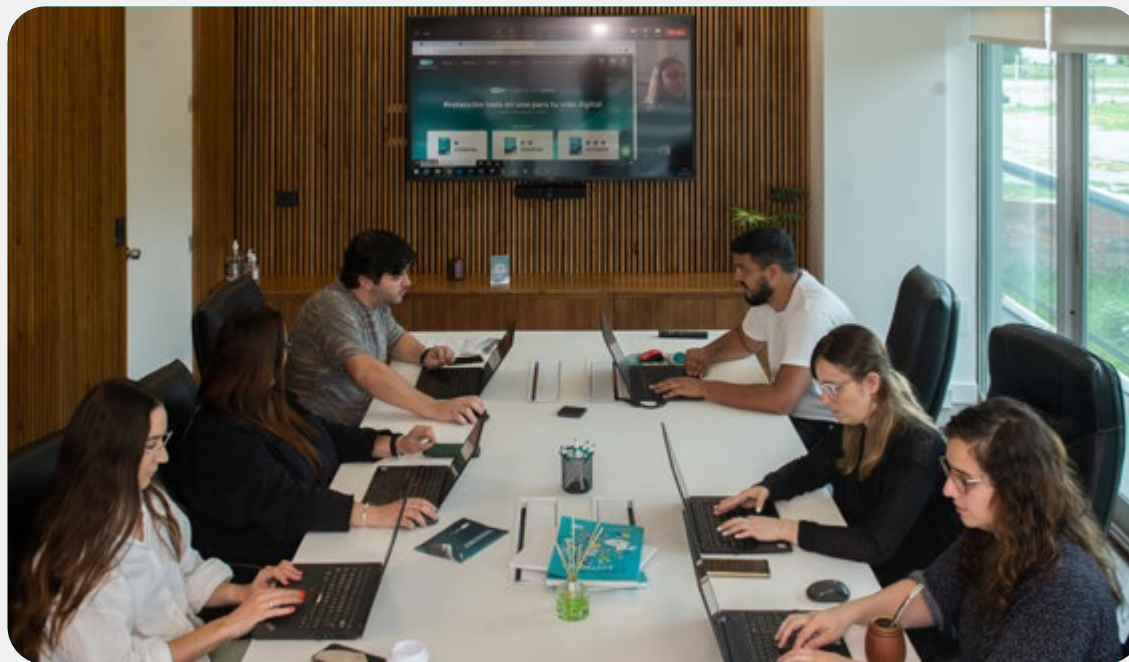
Desempenho econômico

Nossa empresa busca a sustentabilidade em sua gestão, além do desempenho econômico e o resultado de triplo impacto gerado. Por isso, é indispensável obter bons níveis de crescimento econômico através de uma gestão ética e transparente, que nos garanta a correta retribuição aos atores econômicos e sociais com os quais nos relacionamos.

São realizadas auditorias anuais por uma empresa de auditoria externa para gerar os estados contáveis e para reportar à matriz.

Além disso, implementamos diversos processos de revisão da informação econômica (conferências de dinheiro, saldos contáveis, revisão do pagamento às empresas fornecedoras, salários, ativos, provisões, contingências, faturas, comprovantes e outras ações).

Durante o período do relatório não foram recebidas ajudas econômicas de entidades governamentais.





A seguir, serão apresentados os indicadores econômicos correspondentes aos resultados de nossas atividades na América Latina durante 2024:

Grupo de interesse			2024
Valor econômico gerado (A)	Vendas da ESET na América Latina	Clientes	49.224.125
	Entradas por investimentos financeiros		110.690
	Entradas por vendas de ativos		0
Valor econômico distribuído (B)	Lucros líquidos obtidos por nossos canais de venda	Revendas e empresas distribuidoras	24.443.304
	Gastos operacionais	Empresas Fornecedoras	4.332.266
	Salários e benefícios sociais	Colaboradores(as)	5.165.993
	Pagamentos a empresas fornecedoras de capital	Acionistas e bancos	3.972
	Pagamentos para o governo	Governo	218.155
	Doações voluntárias	Comunidade	1.034.509
Totais	TOTAL VALOR ECONÔMICO GERADO (A)		49.334.815
	TOTAL VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (B)		35.188.201
	TOTAL DE VALOR ECONÔMICO RETIDO (A-B)		14.146.614

Nota: De acordo com a informação disponível nos Estados Financeiros reportados à matriz para avaliar a gestão da empresa. A informação foi apresentada em euros, já que é assim que foi apresentada na matriz na Eslováquia.

 **ANEXO 3** - Ver informação comparativa



Estrutura de Governo

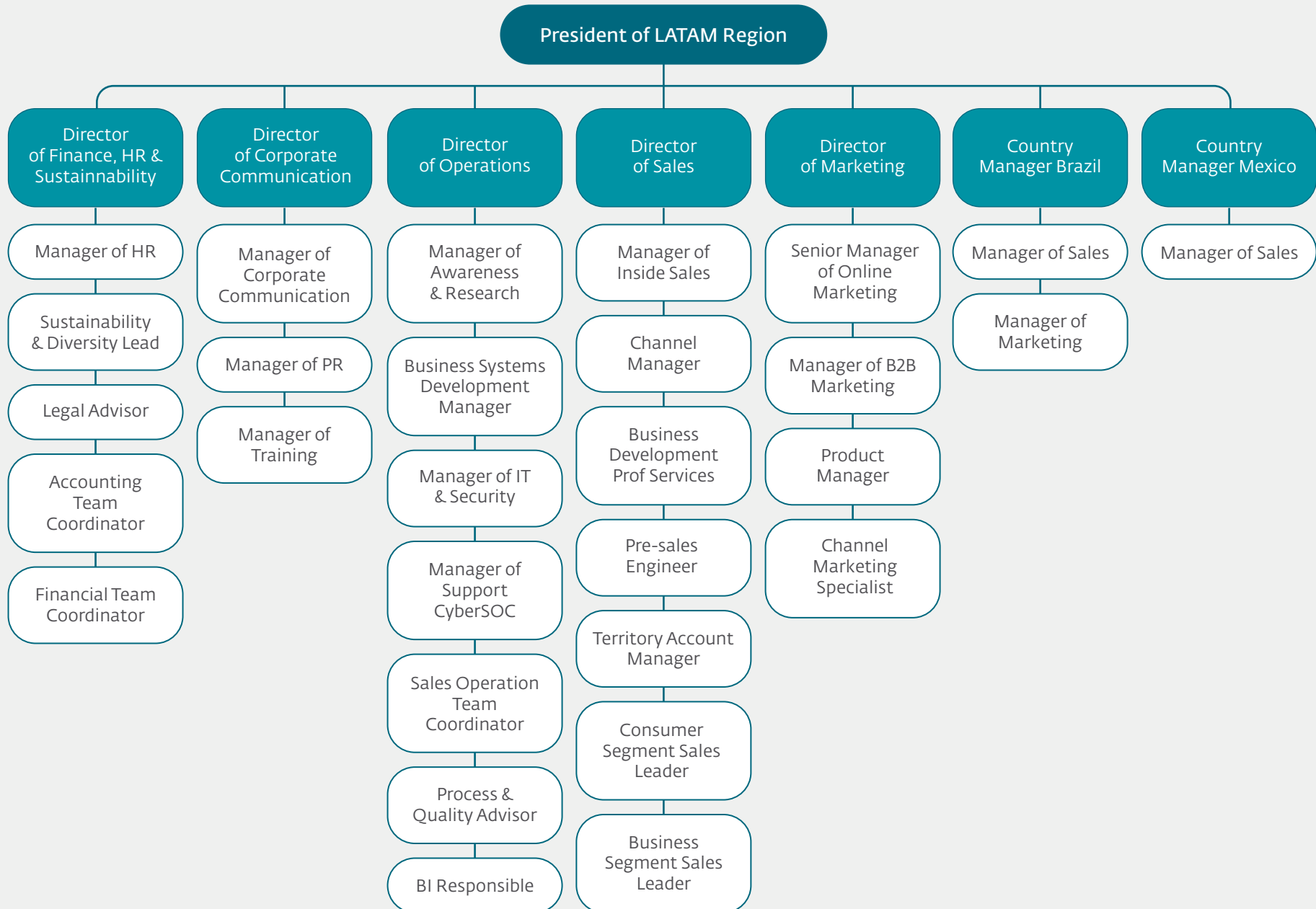
GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 201-3, 202-2, 405-1

SASB TC-SI-330a.3

O órgão superior de governo está representado pelo Presidente, que também é o Gerente Geral, junto a equipe de Diretoria, que é a quem reporta diretamente. A esta equipe estão delegadas as questões econômicas, ambientais e sociais relacionadas com a estratégia do negócio.

Nossa equipe de diretoria é composta por 8 pessoas, 2 mulheres e o resto homens, todos(as) na faixa etária de 35 a 60 anos. Com exceção de uma pessoa, o resto tem mais de 5 anos de casa na função. Elas são encarregadas de gerências específicas e quatro delas participam ativamente na gestão de sustentabilidade de um Comitê e/ou da ONG Argentina Cibersegura.







Equipe de Gestão



Federico Pérez Acquisto

President of ESET Latinoamérica

in Perfil do LinkedIn



Augusto Bainotti

Director of Sales

in Perfil do LinkedIn



Marcelo Daniel Carnero

Director of Finance, HR and Sustainability

in Perfil do linkedIn



María Belén Roel

Director of Marketing

in Perfil do linkedIn



Andrés Tamburi

Director of Corporate Communications

in Perfil do LinkedIn



Danielle Novais

Country Manager Brasil

in Perfil do LinkedIn



Leonardo Bernaschina

Director of Operations

in Perfil do linkedIn



Luis Arturo Vázquez

Country Manager México

in Perfil do linkedIn



Seleção e atribuição do órgão de governo

- ▶ A equipe de diretoria foi contratada nos países onde operamos.
- ▶ A seleção e atribuição da presidência é realizada na nossa matriz na Eslováquia.
- ▶ Para designar a equipe de Diretoria, são levadas em consideração a opinião de acionistas e da área de Recursos Humanos.
- ▶ São considerados aspectos de inclusão e diversidade nos processo de seleção em geral.
- ▶ Todos os executivos contratados pertencem às comunidades dos países onde temos operações significativas.



Avaliação de desempenho

- ▶ O acompanhamento dos objetivos fica a cargo da Presidência.
- ▶ A avaliação de desempenho consta de três instâncias e são realizadas semestralmente: 1) Objetivos de empresa em nível global, regional e país ; 2) Objetivos individuais, da equipe ou do papel e 3) Atitudes e habilidades.
- ▶ Há avaliações complementares: autoavaliação, feedback de colegas e consentimento de cada pessoa pela avaliação recebida.
- ▶ A avaliação da Presidência é realizada pelo Presidente de Global Sales da matriz.
- ▶ Das avaliações, surgem planos de capacitação, atribuições para novos projetos, mudança de responsabilidades, entre outros.





Funções e características do órgão superior de governo

GRI 3-3, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-20

- ▶ Liderar as equipes das diretorias.
- ▶ Definir e supervisionar os objetivos semestrais de negócios e o processo de avaliação de desempenho para cada área, em conjunto com as diretorias para unificar critérios de avaliação.
- ▶ Acompanhar os aumentos salariais de acordo com os resultados obtidos na avaliação de desempenho.
- ▶ Definir o orçamento de gastos (custos operacionais e projetos).
- ▶ Acompanhar as ações de sustentabilidade, para assegurar uma gestão sustentável do negócio.



► Capacitar-se, atualizar-se e alinhar-se em temas relacionados ao impacto econômico, social e ambiental da gestão.

► Supervisionar e assegurar o Relatório de Sustentabilidade anual de acordo com as normas GRI, o Pacto Global das Nações Unidas, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e os padrões SASB.

► Planejar, desenvolver e implementar estratégias para assegurar que os recursos financeiros sejam suficientes para atingir os objetivos do negócio.

► Identificar oportunidades de negócio e de associação com distribuidores ao longo da região.

► Gerir a criação, manutenção e aprovação dos procedimentos, as políticas e as práticas corporativas da região a cargo.

► Atuar como responsável no Estatuto da Sociedade e como procurador.

► Promover ações de imprensa e impulsionar a geração de conteúdos em meios massivos, conferências, publicações e a exposição de especialistas da empresa nessas ações.





A Presidência determina o alcance das responsabilidades de cada integrante da equipe de diretoria em relação às questões econômicas, ambientais e sociais. Todas as diretorias têm, dentro de suas descrições do posto e avaliações de desempenho, objetivos relacionados a essas questões e prestam contas delas.

As diretorias e a presidência são responsáveis por desenvolver, aprovar e atualizar os valores, declarações de missão, estratégias, políticas e objetivos relativos aos impactos econômicos, ambientais e sociais da Organização. Além disso, semanalmente, eles se reúnem para identificar e gerir os impactos, os riscos e as oportunidades, e analisam a eficácia dos processos de gestão do risco nesses aspectos.

**Todos os anos são realizados
Treinamentos de Sustentabilidade aos
novos integrantes, incluindo postos do
órgão de governo.**

Para comunicar preocupações críticas ao órgão máximo de governo, contamos com reuniões de apresentação de resultados a cargo da Presidência. São mensais e, ao finalizar cada encontro, existe um espaço para perguntas a respeito do tema e para tratar de quaisquer outras dúvidas ou necessidades que apareçam.

As preocupações críticas do período foram relacionadas com a organização do trabalho híbrido, focadas na presencialidade obrigatório (uma ou duas vezes por semana dependendo do país) e a organização das equipes de trabalho. Além disso, estiveram relacionadas com a situação financeira e econômica da Argentina, principalmente relativas às atualizações salariais pela inflação e à contratação de empresas fornecedoras.

Por sua vez, internamente, começamos a transição de um processo de alinhamento e centralização das subsidiárias com a Matriz. Este projeto, denominado OneESET, será iniciado efetivamente no próximo ano.



Remunerações

GRI 2-19, 201-3

Contamos com uma política de retribuição estipulada em uma porcentagem dos salários de mercado e depende da função na escala hierárquica e da complexidade do cargo.

Também usamos uma pesquisa de salários. Os benefícios de segurança social são diferentes em cada país. Nos três países superamos as estabelecidas legalmente.

A presidência tem um salário mensal, sujeito a aumentos periódicos alinhados com os aumentos inflacionários. Por sua vez, conta com o pagamento de bônus por desempenho, determinado pela concretização dos objetivos da empresa. Isso vale para todas as pessoas que trabalhem do escritório em Buenos Aires.

A empresa não dispõe de um plano de pensões próprio, nem outros tipos de formas de aposentadoria.



Mais informações no capítulo
Colaboradores





Modelo de Gestão de Riscos

GRI 3-3, 413-1, 413-2

SASB TC-SI-130a.3, TC-SI-230a.1, TC-SI-230a.2, TC-SI-550a.1, TC-SI-550a.2

Foi implementado um novo Modelo de Gestão de Riscos para identificar e administrar de forma contínua e sistemática os potenciais riscos da Organização. Desta forma, a partir de uma visão preventiva, nós nos propomos a evitar, controlar e/ou eliminar eventos que possam afetar a realização dos objetivos da ESET na América Latina.

A frequência de atualização é, no mínimo anual, mas é possível incluir e modificar riscos em qualquer momento do exercício segundo a necessidade da situação.

Principais características do modelo:

- ▶ Enfoque preventivo e conscientização.
- ▶ Identificação e gestão colaborativa de riscos.
- ▶ Segmento contínuo da gestão de riscos patrocinado pela Diretoria.
- ▶ Relatório e resumo do estado da gestão de riscos.

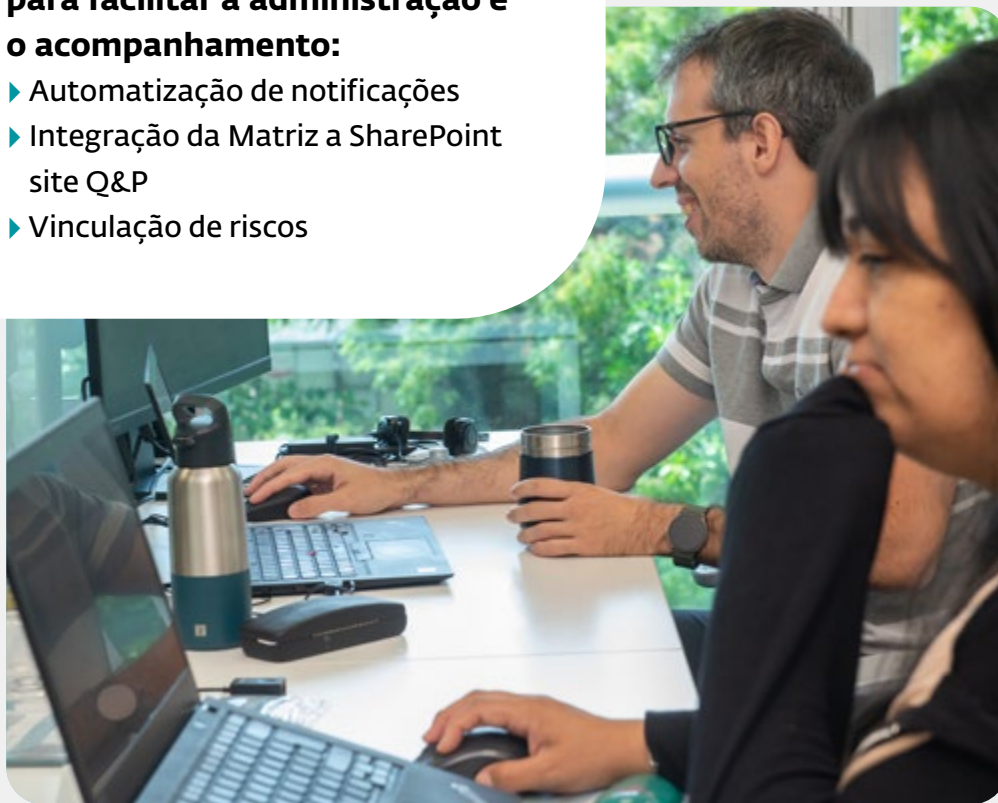




Atualmente, tem um alcance inicial limitado aos processos certificáveis da Norma ISO 9001:2015 e tanto a Alta Diretoria como as lideranças médias e todas as pessoas da empresa podem ser gestoras de riscos segundo se considere.

Executamos as seguintes ações para facilitar a administração e o acompanhamento:

- ▶ Automação de notificações
- ▶ Integração da Matriz a SharePoint site Q&P
- ▶ Vinculação de riscos



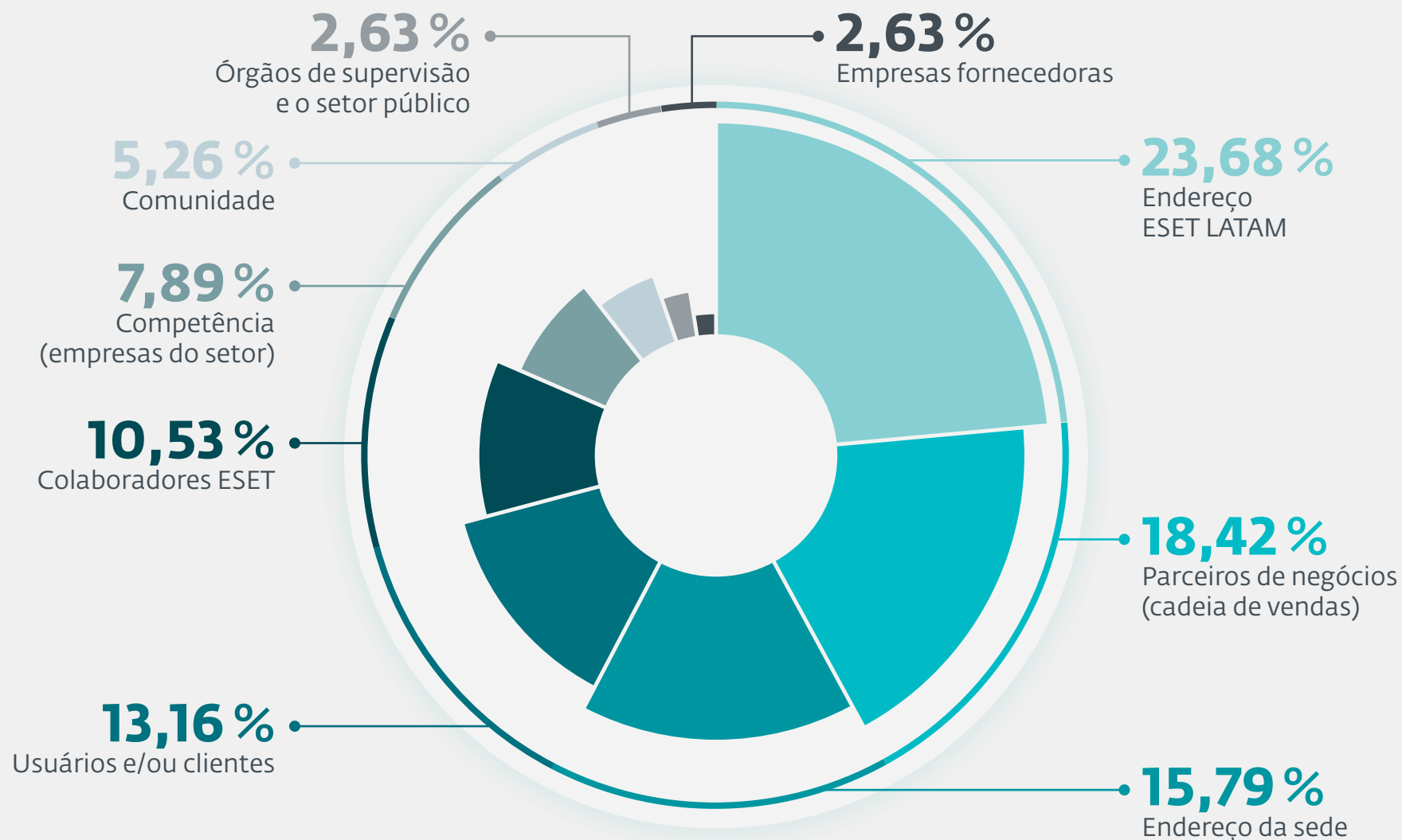
Principais processos implicados:

- ▶ **Identificação e vinculação de riscos**
- ▶ **Avaliação do risco**
- ▶ **Classificação de riscos**
 - Tecnológicos
 - Fraude
 - Segurança
 - Informações financeiras
 - Operacionais
 - Recursos Humanos
 - Cumprimento
 - Sustentabilidade
 - Jurídico
 - Reputacionais
- ▶ **Top Risk e “Risco Estratégico”**
(supõe um tratamento diferencial pela Alta Diretoria)



Riscos identificados vigentes derivados das necessidades e expectativas dos grupos de interesse

De acordo com a origem:



Segurança da Informação

O enfoque para identificar possíveis problemas ou perigos provindos de mudanças importantes na tecnologia do sistema se baseia em alinhar o Comitê de Segurança na América Latina com a Casa Matriz, adotando critérios de segurança de dados e práticas colaborativas preventivas.

Anualmente, são planejadas campanhas aleatórias para medir a segurança de dados internos. A partir do resultado são identificadas violações e são definidas ações de conscientização.

As premissas de segurança e de prevenção da informação estão enquadradas na Política de Segurança Global. Esta política estabelece as condições e considerações necessárias para prevenir incidentes de acordo com os requisitos da ISO 27001: 2023.

Contamos com políticas de TI e outra de Segurança da Informação. Nossas áreas de TI e Segurança identificam potenciais riscos conforme o processo de gestão de riscos da ESET América Latina, que são abordados com ações mitigatórias.

Para a gestão, consideramos as boas práticas da norma ISO 27001:2023, ainda que não tenhamos a certificação.

Não foram registrados incidentes de violações de dados na organização durante este ano.

Não foram registrados problemas de rendimento que afetem os clientes.

Não foram registradas interrupções de software fora do planejado que implique, que implique em parada operacional parcial ou total para clientes.

Foram registradas interrupções na loja on-line, que afetaram ligeiramente a operação no segmento doméstico, Com um tempo operacional anual da loja de 99 %.

Riscos vigentes para a continuidade das operações



Potenciais riscos:

Exploração de vulnerabilidades por EOL (End of Life) de SO (Sistema Operacional) em sistemas comerciais.



Medidas de mitigação:

Proteger servidores com WAF global (*Web Application Firewall*), que proporcionará uma camada extra de proteção para que as possíveis vulnerabilidades por EOL do SO não possam ser exploradas.





Comitês de Sustentabilidade

GRI 2-9, 2-24, 2-25

Contamos com três Comitês de Sustentabilidade, divididos por temáticas de trabalho em nível regional. As pessoas que os compõem se candidatam de forma voluntária e contam com um(a) ou dois(duas) diretores(as) que o integram e patrocinam. Eles são coordenados pela área de Sustentabilidade, encarregada da estratégia do desenvolvimento sustentável.

Os resultados da gestão dos Comitês podem ser encontrados na seção **Contribuição com a Agenda 2030** deste Relatório.





Comitê de DEI (Diversidade, Igualdade e Inclusão)

INTEGRANTES

Líder patrocinadora: María Belén Roel, Diretora de Marketing

Equipe: Candela Salinas, Daniela Ramognino, Florencia Asmus, Francisco de Assis Camurça, Gustavo Quiñones, Julieta Escolar, Leslie Pérez Bocanegra, María José Plantey y Nadia Slobodiuk

OBJETIVO

Trabalhar com foco interno e externo nos temas de deficiência, gênero e populações em situação de vulnerabilidade.





Comitê de Relacionamento com a Comunidade

INTEGRANTES

Líder patrocinador: Marcelo Carnero, Director de Finanzas, RH e Área de Sustentabilidade

Equipe: Ángeles Prados, Christian Ali Bravo, Fátima Rodríguez, Fernanda Duarte, Georgina Aguirre, Herminia Di Batista, Jérica Córdoba, Mariángeles González, Luciana Ramé, Luis Lubeck, Sonia Domínguez, Victoria Sestelo

OBJETIVO

Trabalhar no relacionamento com a comunidade, gerando novos vínculos e novas iniciativas com as organizações da sociedade civil, e mantendo os já existentes.





Comitê de Assuntos Ambientais

INTEGRANTES

Líder patrocinador: Andrés Tamburi, Diretor de Comunicação Corporativa

Equipe: Emiliano Doldán, Juan Harán, Marcos Souza, Milton Astudillo y Nicolás Martínez

OBJETIVO

Gerar e manter boas práticas em tudo que for relacionado ao cuidado com os recursos ambientais. Realizar a medição da pegada de carbono dos escritórios da região.





Código de Ética e Integridade

GRI 2-15, 2-17, 2-23, 2-26, 2-27, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 416-2, 417-2, 417-3, 418-1

SASB TC-SI-220a.1, TC-SI-220a.2, TC-SI-220a.3, TC-SI-220a.4, TC-SI-220a.5, TC-SI-230a.1, TC-SI-520a.1

Nossos Valores, Políticas Institucionais, Princípios, Padrões e as Normas de Conduta Responsável se aplicam a todas as nossas atividades e relações comerciais. Tudo isso é comunicado através do Relatório de Sustentabilidade, na web institucional, campanhas de comunicação, na intranet, através de capacitações, entre outros.

Desde 2016, trabalhamos em temas relacionados aos Direitos Humanos com nossa equipe; realizamos capacitações de forma obrigatória, oficinas e campanhas internas.

Durante 2024, nossa Matriz lançou o novo Código de Ética e Integridade para todos os escritórios. Por este motivo, nós o alinhamos a nosso código que abranger aspectos ambientais, de diversidade e anticorrupção. Este documento foi redigido a partir de uma perspectiva inclusiva e está disponível em cada um dos idiomas locais de cada oficina.

Para mais informações, consulte a **Seção de Partes Interessadas e Canais de Comunicação** deste Relatório



Este código contém princípios e normas relacionados com as responsabilidades e as tarefas individuais da diretoria e da equipe. Todas as pessoas que trabalham na ESET, incluindo o órgão de governo, aderiram a ele e a seus alinhamentos sobre Direitos Humanos.

Toda a empresa (em nível regional) recebeu o novo Código de Ética e Integridade. Foi comunicado seu lançamento na reunião de resultados de outubro. Durante o próximo ano, serão realizados treinamentos sobre ele para a diretoria máxima da Matriz e, a seguir, para o resto dos líderes, com equipes em outros escritórios do mundo.



Os conteúdos poderão ser consultados acessando o seguinte link: Conheça nosso Código de Ética





Medidas anticorrupção

Atualmente, não são avaliados os riscos relacionados à corrupção. De todas as formas, graças ao desenvolvimento recente do processo de gestão de riscos gerais da empresa, no médio prazo, poderemos abordar a análise destes aspectos mais específicos.

O Diretório é responsável pelos procedimentos escritos no processos de compras e contratação de fornecedores com o objetivo de garantir o cumprimento da lei 27.401 (Responsabilidade Penal das Pessoas Jurídicas).

Durante o período, não foram registrados casos de corrupção, nem perdas, sanções ou procedimentos legais por causas relacionadas a concorrência desleal, práticas de monopólio e contra a livre concorrência.

Não há procedimentos judiciais ativos contra nenhum setor da empresa.

Administração de conflitos de interesse

Os procedimentos para evitar e gerir os conflitos de interesses estão detalhados em uma seção específica do Código de Ética e Integridade. Nenhum membro da equipe de Diretoria tem participação acionária, participa em conselhos de empresas fornecedoras ou clientes, acionistas ou outros grupos com os quais a empresa se relaciona.



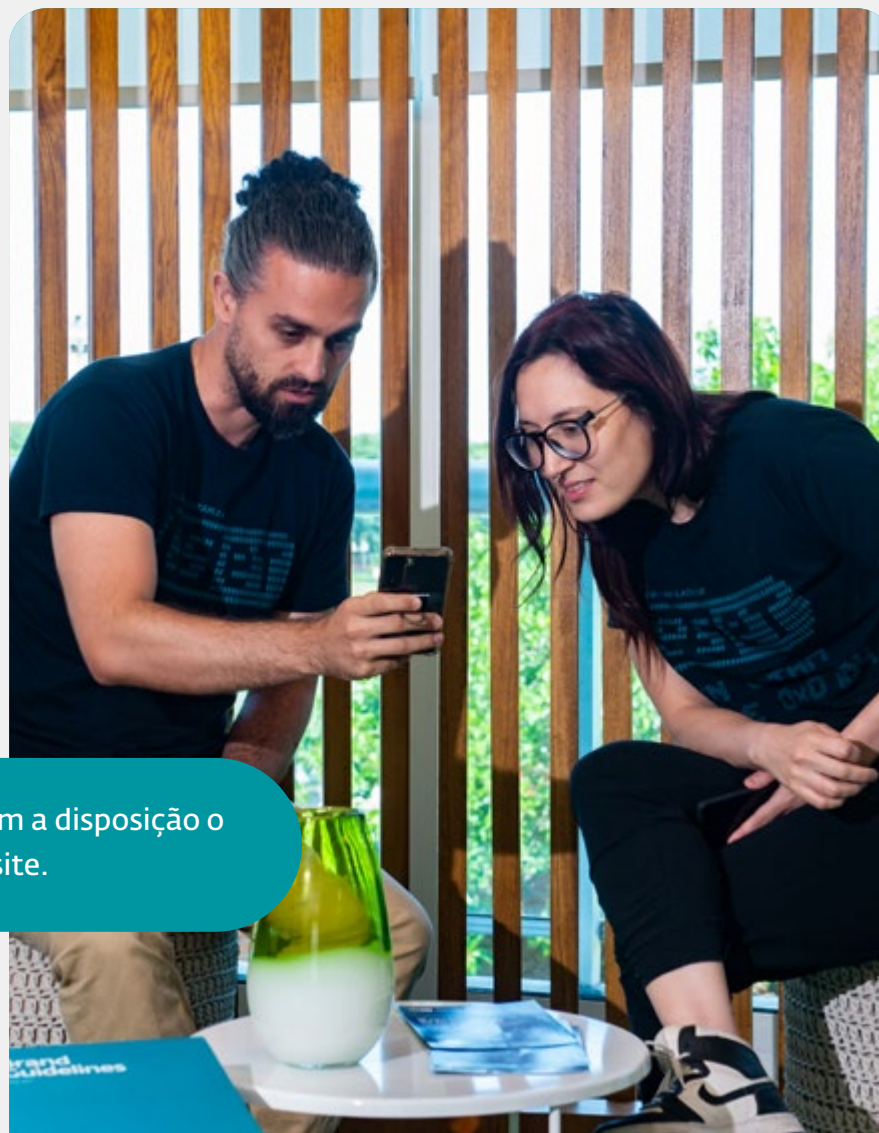


Mecanismo de denúncia e respostas

Caso a pessoa denunciando for parte da equipe interna, também poderá fazer sua denúncia diretamente para a Comissão de Ética Regional ou Global. Estas denúncias não são anônimas, mas sim confidenciais.

De acordo com o tipo de denúncia, a Comissão analisa e realiza as investigações e as avaliações pertinentes. Espera-se que toda pessoa ou entidade colabore com a investigação, sua análise e solução. Para fazê-lo, a comissão realiza um acompanhamento exaustivo de todas as denúncias recebidas para solucioná-las no menor tempo possível.

Contamos com um regime de sanções para quem descumprir os princípios de nosso Código de Ética e Integridade.



Todas as nossas partes interessadas tem a disposição o formulário de denúncia em nosso website.



Cumprimento das normas

Nós nos baseamos no estrito cumprimento da legislação vigente em cada país que operamos.

Além disso, aderimos às normas e a regulações internas mencionadas ao longo deste Relatório.

Durante o período, não foram registradas multas significativas, nem sanções não monetárias por descumprimento da legislação e da normativa em geral, nem ambiental, nem em relação à administração e ao uso de serviços. Tampouco foram registrados casos de descumprimento das normativas e dos códigos voluntários relativos às comunicações de marketing, publicidade e promoção, informação e rotulagem de produtos e serviços, nem relativos aos impactos em saúde e segurança de nossos produtos.

Não foram apresentadas reclamações sobre práticas laborais, Direitos Humanos, impactos ambientais, impactos sociais na comunidade, nem tampouco sobre a violação da privacidade e a vazamento de dados de clientes.

Junto aos marketplaces, continuamos trabalhando na proibição ou cancelamento de publicações não autorizadas de nossas soluções. Graças a isso, obtivemos uma melhora importante em nível tecnológico para reduzir o risco de utilizações indevidas de licenças.





66



ISSO É O QUE FAZEMOS



Modelo de negócio da ESET América Latina

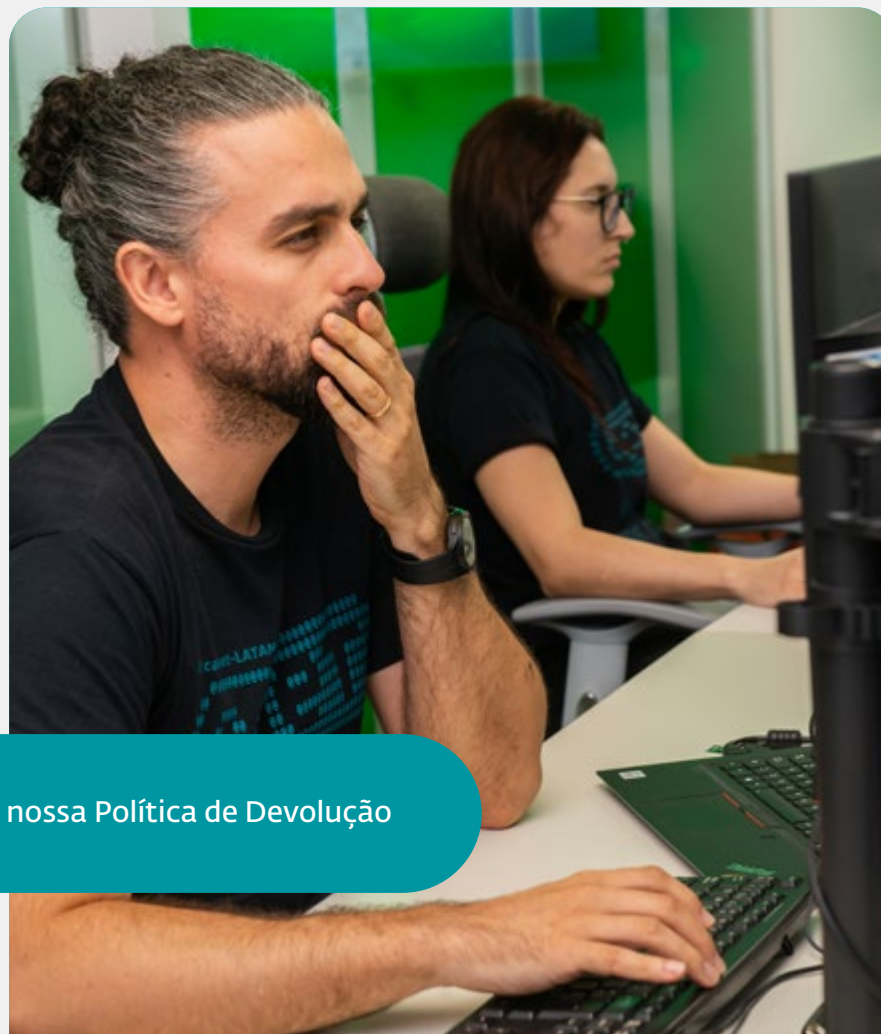
GRI 3-3, 2-6, 416-1, 417-1

SASB TC-SI-000.A

Nosso modelo de comercialização está fortemente orientado ao canal de vendas; é realizado através de distribuidores exclusivos em alguns países, Revendas Autorizadas (não exclusivas) e distribuidores regionais, entre outros.

Além disso, contamos com uma loja on-line regional, administrada desde Buenos Aires.

Na ESET, desenvolvemos uma política de transparência e respeito em relação a nossos(as) parceiros(as) comerciais, com quem estabelecemos uma relação saudável e de benefício mútuo e, além disso, oferecemos de pronto aos(às) usuários(as) de nossos serviços uma garantia de devolução de 30 dias para as compras realizadas na loja



Saiba mais sobre nossa Política de Devolução



Melhorias implementadas no período



Migramos todo nosso tracking de site e loja para GA4.



Redesenhamos a parte final do processo de compra de nossas lojas da Argentina, México, Chile e Colômbia, melhorando a usabilidade de nossos clientes, otimizando os designs para dispositivos móveis.



Atualizamos nossos planos de fidelização com novos e-mails que convidam nossos clientes a tirar máximo proveito das soluções contratadas.



Atualizamos a oferta para o segmento doméstico, lançando uma nova solução para PMEs e empreendedores (ESET Small Business Security) e novas versões de nossos pacotes ESET Home.



Lançamos um chatbot para melhorar a qualidade e os tempos de atenção de nosso suporte regional para gerar uma melhor experiência ao cliente e aumentar a taxa de retenção.





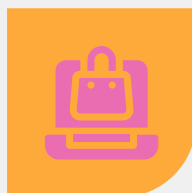
+ 6,6 milhões
de visitas a todas as
plataformas em nível regional



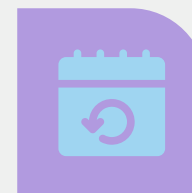
USD 6.656.662
em licenças vendidas
através do canal on-line

Objetivos 2025

Estaremos trabalhando em:



A reimplementação de Magento⁵,
para uma melhor performance,
funcionalidade e escalabilidade de
nossa plataforma de e-commerce para
Argentina, México, Chile e Colômbia.



O lançamento da funcionalidade de
autorenovação de cadastros para
simplificar o processo de renovação de
nossos clientes.



⁵ Plataforma de comércio eletrônico de código aberto que permite criar e administrar lojas on-line.



Nossa cadeia de valor



ESET América Latina:

desenvolvemos o mercado na região, oferecemos suporte a nossa cadeia de distribuição.



Casa Matriz: desenvolve as soluções de segurança e a definição da estratégia de negócio em nível global.



Canais de venda, revendas e distribuidores regionais: são nossos(as) parceiros(as) comerciais presentes nos diferentes países da região.



Empresas fornecedoras: trazem serviços de assessoramento profissional, imprensa, locação de escritório, telefonia, luz e água. Além disso, trazem insumos que apoiam nossas atividades.



Empresas distribuidoras exclusivas: elas nos representam e desenvolvem o mercado em cada um dos países da região.



Clientes e usuários(as): acessam nossas soluções, nossos serviços e nossas capacitações de segurança, e aproveitam a tecnologia de forma segura.

Assim protegemos aos(às) usuários(as) e clientes

GRI 416-1

SASB TC-SI-550a.1, TC-SI-550a.2



Cliente doméstico: Pessoas interessadas em proteger os dispositivos em seus lares, como **computadores** e dispositivos móveis entre outros.



Cliente corporativo: Incluem pequenas e médias empresas, grandes corporações, entidades governamentais e **organizações** interessadas em proteger sua rede corporativa. Também procuram se capacitar ou contratar serviços integrais de segurança da informação.



- ▶ Milhões de empresas e de pessoas confiam em nossas soluções e em nossos serviços.
- ▶ Nossas soluções são fáceis de usar.
- ▶ A satisfação de clientes é um compromisso de nossa Política de Qualidade.
- ▶ Temos uma tecnologia multipremiada.
- ▶ Mais de 30 anos de trajetória em investigação e desenvolvimento.
- ▶ Estendemos a gestão de sustentabilidade a toda a cadeia de valor.
- ▶ Impulsionamos que os(as) parceiros(as) comerciais se alinhem a nossas práticas responsáveis.



Proteção para computador de mesa e notebook

GRI 416-1

SASB TC-SI-550a.1, TC-SI-550a.2

Para oferecer os níveis máximos de proteção para nossa carteira de clientes, adotamos um modelo de assinatura moderna, que se adaptar ao comportamento mutável dos(as) usuários(as) e, em particular, à preferência por compras on-line. Com este objetivo, estabelecemos uma nova categoria de produto de proteção tudo em um.





ESET HOME Security Essential



Risco



Proteção

ESET HOME Security Ultimate



Risco



Proteção

ESET HOME Security Premium



Risco



Proteção

ESET NOD32 ANTIVIRUS



Risco



Proteção

Proteção para smartphones e tablets

ESET MOBILE SECURITY PARA ANDROID



Risco



Proteção

Proteção Familiar

ESET SMART TV SECURITY



Risco



Proteção

Proteção para as crianças

ESET PARENTAL CONTROL PARA ANDROID



Risco



Proteção

Assim protegemos as empresas

ESET PROTECT



Risco

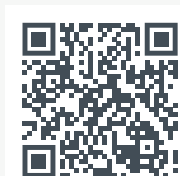


Proteção



Proteção para Endpoints

ESET PROTECT Entry

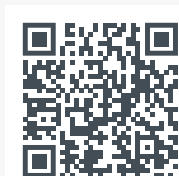


Risco



Proteção

ESET PROTECT Complete

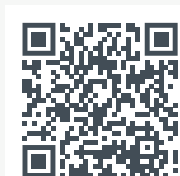


Risco



Proteção

ESET PROTECT Advanced

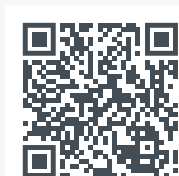


Risco



Proteção

ESET PROTECT Elite



Risco



Proteção



Duplo fator de autenticação

ESET SECURE AUTHENTICATION



Risco



Proteção

Criptografia

ESET ENDPOINT ENCRYPTION



Risco



Proteção

ESET FULL DISK ENCRYPTION



Risco



Proteção



Detecção e resposta estendida

ESET INSPECT



Risco



Proteção

Backup e recuperação

XOPERO BACKUP AND RESTORE



Risco



Proteção

Capacitações em segurança

ACADEMIA ESET



Risco



Proteção





Assim protegemos a infraestrutura e os serviços de informação

Proteção para servidores de e-mail

ESET MAIL SECURITY



Risco



Proteção

Proteção para servidores de arquivo

ESET SERVER SECURITY



Risco



Proteção

Proteção para Aplicações Cloud

ESET CLOUD OFFICE SECURITY



Risco



Proteção

Análise de tráfego de rede

GREYCORTEX



Risco



Proteção

Proteção para servidores Sharepoint

ESET SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER



Risco



Proteção





Acompanhamento na visão da segurança

Prevenção de fuga de dados (DLP)

SAFETICA



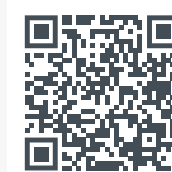
Risco



Proteção

Gestão centralizada

ESET PROTECT



Risco



Proteção



Serviços especializados de segurança

ESET CyberSOC



Risco



Proteção

ESET THREAT INTELLIGENCE



Risco



Proteção

Saúde e Segurança dos Clientes



Todos os nossos produtos são desenvolvidos para atender os diversos impactos que são produzidos, direta e indiretamente, no mundo digital das pessoas e organizações. A partir de nosso laboratório de investigação, trabalhamos diariamente para identificar ameaças de forma proativa e continuar o ciclo de melhoria contínua.





Todos eles cumprem com as seguintes condições que dão resposta às ameaças ou aos riscos identificados:

Proteção de pessoas e famílias

Solução de Segurança	Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita	Característica/condição que dá resposta
ESET NOD32 ANTIVIRUS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Malware⁶ ▶ Phishing⁷ ▶ Ransomware⁸ 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Segurança na rede ▶ Segurança em dispositivos
ESET HOME Security Ultimate	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Malware ▶ Phishing ▶ Ransomware ▶ Roubo de identidade ▶ Privacidade 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Segurança na rede ▶ Segurança em dispositivos ▶ Segurança em bancos e pagamentos on-line ▶ Segurança de documentos ▶ Proteção da identidade digital
ESET MOBILE SECURITY PARA ANDROID	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Malware ▶ Roubo de informações ▶ Perda do dispositivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proteção antimalware ▶ Controle de aplicações ▶ Proteção antirroubo
ESET PARENTAL CONTROL PARA ANDROID	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Roubo de identidade ▶ Acesso a conteúdos inadequados 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Segurança de acesso
ESET SMART TV SECURITY	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Malware 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Segurança em dispositivos

⁶ Malware: qualquer tipo de software que realiza ações nocivas em um sistema informático de forma intencional e sem o conhecimento do(a) usuário(a).

⁷ Phishing: fraude informática que busca enganar uma vítima para ganhar sua confiança, fazendo se passar por uma pessoa, empresa ou serviço de confiança, para manipulá-la e, assim, adquirir informações sensíveis e confidenciais.

⁸ Ransomware: programa nocivo que criptografa e restringe o acesso a determinadas partes ou arquivos do sistema operacional infectado e pede um resgate em troca da retirada dessa restrição.

Proteção das empresas

Soluções de Segurança	Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita	Característica/condição que dá resposta
ESET PROTECT Elite		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Soluções <i>cloud</i> ▶ Segurança na rede ▶ Segurança em dispositivos ▶ Auditoria global ▶ Monitoramento em tempo real ▶ Segurança de servidores ▶ Detecção e resposta estendida ▶ Segurança para <i>apps cloud</i>
ESET PROTECT Entry	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Malware ▶ Phishing ▶ Ransomware 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Segurança na rede ▶ Segurança em dispositivos
ESET PROTECT Advanced		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Segurança na rede ▶ Segurança em dispositivos ▶ Proteção avançada
ESET PROTECT Complete		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Soluções <i>cloud</i> ▶ Segurança na rede ▶ Segurança em dispositivos ▶ Auditoria global ▶ Monitoramento em tempo real ▶ Segurança de servidores ▶ Segurança para <i>apps cloud</i>
ESET SECURE AUTHENTICATION	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Usurpação de identidade ▶ Acesso indevido 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Duplo fator de autenticação





Soluções de Segurança		Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita	Característica/condição que dá resposta
Criptografia	ESET ENDPOINT ENCRYPTION	▶ Acesso à documentação sensível	▶ Segurança documental e de criptografia de disco, arquivos e e-mails
	ESET FULL DISK ENCRYPTION		▶ Segurança documental e de criptografia de disco
	ESET INSPECT	▶ Malware ▶ Phishing ▶ Ransomware	▶ Segurança na rede ▶ Segurança em dispositivos ▶ Auditoria global ▶ Monitoramento em tempo real
	ACADEMIA ESET	▶ Desconhecimento ▶ Falta de informação	▶ Capacitações
	XOPERO BACKUP AND RESTORE	▶ Perda de informações sensíveis	▶ Cópia ou backup da informação ▶ Segurança documental ▶ Recuperação de informação salva





Proteção da infraestrutura e os serviços de informação

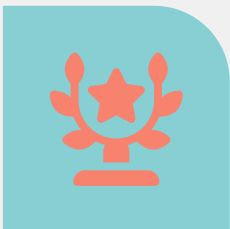
Soluções de Segurança	Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita	Característica/condição que dá resposta
ESET MAIL SECURITY		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Segurança na rede ▶ Segurança em servidores de e-mails
ESET SERVER SECURITY		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Segurança na rede ▶ Segurança em servidores de arquivos
ESET CLOUD OFFICE SECURITY	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Malware ▶ Phishing ▶ Ransomware 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Segurança na rede ▶ Segurança em Office 365 (Teams, One Drive, Sharepoint, Exchange)
ESET SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Segurança na rede ▶ Segurança em servidores de Microsoft Sharepoint





Acompanhamento na visão da segurança

Soluções de Segurança	Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita	Característica/condição que dá resposta
Serviços especializados de segurança	SAFETICA	▶ Fuga de dados
	ESET CyberSOC	▶ Serviços especializados ▶ Segurança na rede ▶ Segurança de acessos ▶ Segurança documental ▶ Auditorias
	ESET THREAT INTELLIGENCE	▶ Inteligência de ameaças ▶ Estatísticas de malware ▶ Relatórios personalizados
	ESET PROTECT	▶ Segurança na rede ▶ Segurança em dispositivos ▶ Auditoria global ▶ Monitoramento em tempo real



Reconhecimentos

Fomos reconhecidos pela crescente qualidade e desempenho de nossas soluções de segurança, pela satisfação de clientes, colaboradores e parceiros(as) comerciais, e pela liderança da empresa no ramo de soluções para endpoints e por nossa gestão de sustentabilidade.





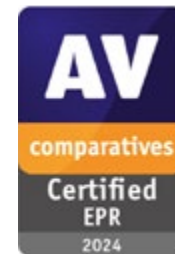
Radicati MQ APT Protection

Fomos reconhecidos como TOP PLAYER no Quadrante de Mercado de Ameaças Persistentes Avançadas. Este é o quinto ano consecutivo que obtivemos este reconhecimento.



Gartner Voice of Customer EPP

Fomos reconhecidos como a eleição dos clientes nas plataformas de proteção de endpoints para médias empresas. 90 % dos usuários nos recomendaria, de acordo com o relatório da Gartner. Obtivemos uma qualificação geral de 4,6 sobre 5 baseada em 220 opiniões.



Fomos reconhecidos como *Strategic Leader* pela quarta vez pela AV-Comparatives no relatório *Endpoint Prevention and Response*. A ESET PROTECT Enterprise obteve uma alta pontuação no quadrante de líderes estratégicos de EPR no relatório comparativo de prevenção e resposta de endpoints (EPR).





IDC MarketScape Worldwide Modern Endpoint Security para Pequenos Negócios

Fomos nomeados líderes para empresas pequenas e fomos considerados um ator importante no IDC MarketScape: Avaliação de fornecedores de segurança para endpoints moderna mundial para empresas médias.



Prêmio Corresponsables | Comunicação Corresponsável

Fomos finalistas entre 98 organizações de toda a Iberoamérica, na primeira edição do Prêmio Comunicação Corresponsável, na categoria de empresas médias, pelo nosso Relatório de Sustentabilidade.



Distinções RSC Comunicativa. Sustentabilidade + Solidariedade + Comunicação

Fomos finalistas entre 212 postulações por nossa estratégia em diversidade.



Fomos distinguidos na categoria Ações sociais - Gestão de diversidade, por nossa estratégia em diversidade.



Fomos reconhecidos pela Câmara de Comércio Suíço Argentina por nossos programas de educação em Cibersegurança na comunidade.





Atendimento a clientes e ao canal

GRI 3-3, 2-29

Modalidade de atendimento a clientes na ESET

Contamos com atenção diferenciada:



Setor Doméstico: Centro Regional de Suporte com atenção via formulário web e e-mail para toda a região. Na Argentina, Chile, México e Brasil adicionamos o chat on-line no idioma local.

Setor Corporativo: suporte direto a cargo do Canal de Distribuição; Sessões de suporte remoto.

Canal de Distribuição: linhas de comunicação exclusivas com o dispositivo de engenharia de suporte técnico de nossa sede regional; contato exclusivo com o dispositivo de suporte comercial regional.

Todos os processos de atendimentos dos dispositivos de suporte se encontram certificados conforme o padrão da Norma "ISO 9001:2015 Sistemas de Gestão de Qualidade". Além disso, nossa Política de Qualidade assegura a eficácia, a melhoria dos processos e a obtenção dos resultados esperados de acordo com os requisitos e as expectativas de todas as partes interessadas.

Focos trabalhados



Lançamento e execução de serviços de suporte técnico

- ▶ Finalizamos a preparação da equipe de suporte para oferecer serviços profissionais alinhados com a oferta da Casa Matriz.
- ▶ Fizemos o lançamento em mercados estratégicos como México, Argentina e América Central.
- ▶ A equipe de suporte executou serviços de Deployment & Upgrade, Healthcheck ou Premium Support para aquelas empresas clientes interessadas em ter um atendimento especial diretamente oferecido pelo fabricante dentro dos mercados habilitados.



Atendimento técnico e comercial

Continuamos com as atividades geradoras de valor destinadas para nossos(as) usuários(as) e canais de vendas:

- ▶ Aulas virtuais
- ▶ Webinários
- ▶ Atendimento personalizado à carteira de clientes estratégicos





Gestão de Qualidade e Melhoria Contínua

GRI 3-3, 417-1

Sistema de Gestão da Qualidade (SGC)

Percorremos com sucesso um novo ciclo de recertificação de nosso SGC. Com um foco robusto na melhoria contínua. Tivemos as seguintes melhorias:



Gestão documental colaborativa

Alojamos o SGC em um site colaborativo interno para um controle documental eficiente, disponível e atualizado



Satisfação do cliente

Com o objetivo de gerar um indicador de satisfação regional e unificar os critérios de medição, que permitam identificar ações de melhoria e retroalimentação com a cadeia de distribuição, estendemos o alcance de pesquisas de satisfação sobre o suporte oferecido pela cadeia de distribuição no segmento doméstico.



Conscientização em processos e qualidade

Efetuamos um ciclo de capacitações e oficinas para reforçar o compromisso com o SGC e a melhoria dos processos. Trabalhamos sobre métodos e técnicas orientadas a melhorar a performance e a qualidade das atividades da organização.

Satisfação de serviços de atendimento ao cliente

Realizamos um módulo de pesquisa que aborda três aspectos de forma complementar:

- ▶ **Satisfação geral** (analisa a percepção integral).
- ▶ **Percepção operacional** (percepção em relação com as habilidades de atendimento das pessoas que administraram a consulta).
- ▶ **NPS transacional** (recomendação da ESET para outra pessoa após ter entrado em contato com a equipe de suporte).

Conforme o enfoque na satisfação de nossos clientes, são detalhados os indicadores vigentes que contribuem para identificar oportunidades de melhoria e/ou desvios.

- ▶ **Overall Satisfaction interno:** mede a satisfação de Suporte de TI e Suporte em Desenvolvimento.
- ▶ **Overall Satisfaction externo:** mede a satisfação de CRS, Suporte comercial e Suporte técnico.
- ▶ **Overall Satisfaction Regional:** compreende o primeiro nível de suporte doméstico fornecido por CRS e as equipes de atendimento de cada distribuidor exclusivo.

Estes indicadores poderão evoluir durante o próximo exercício conforme as necessidades identificadas da análise e/ou do contexto geral do mercado e do negócio.





Resultado dos serviços de atendimento ao cliente:



Setor Corporativo

3.147

Consultas recebidas

5 dias úteis

Tempo médio de vida

83 %

Satisfação geral



Setor Comercial

5.626

Consultas recebidas

13 dias úteis

Tempo médio de vida

98 %

Satisfação geral



Centro Regional de Suporte

17.195

Consultas recebidas

7 dias úteis

Tempo médio de vida

77 %

Satisfação geral

Nota: A informação provém da base de dados comercial Active Directory.

 [ANEXO 5 - Ver informação comparativa](#)

Política de Fim da Vida Útil de Produtos

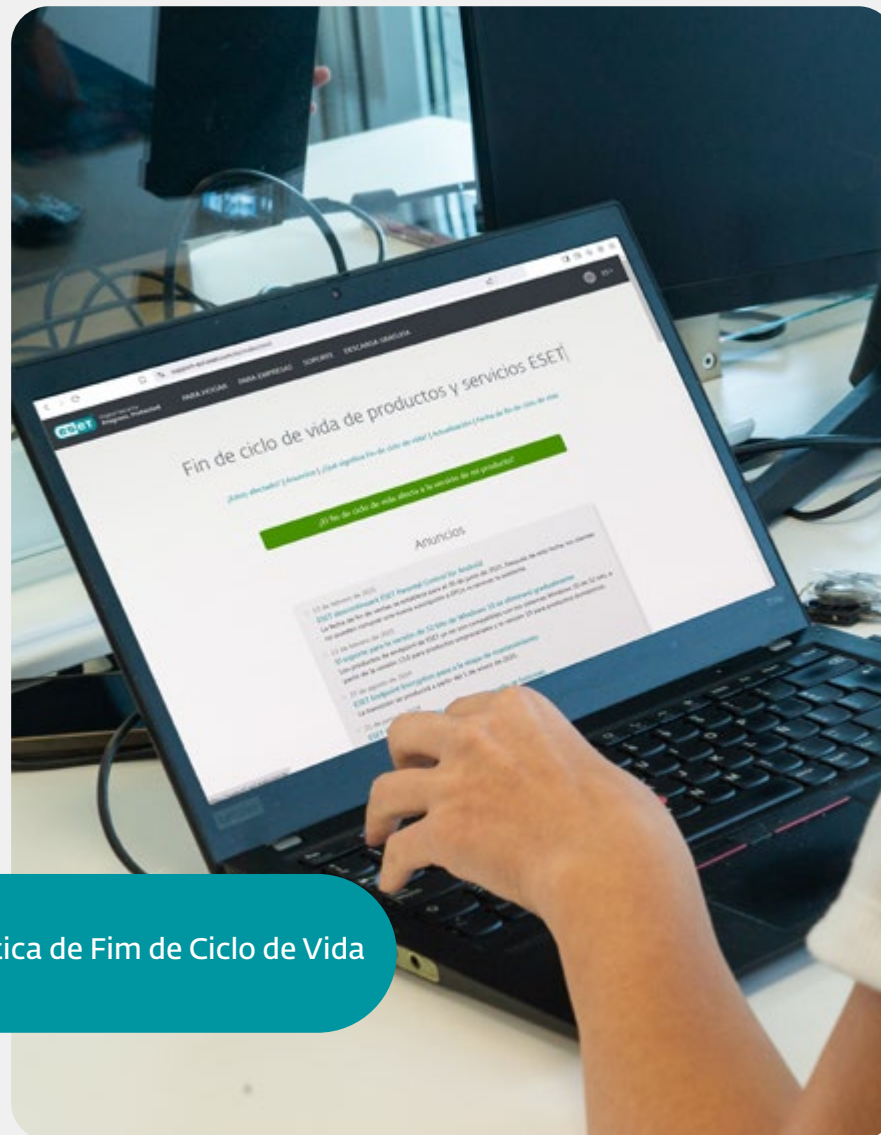
Esta política define o suporte nas diferentes etapas do ciclo de vida de nossos produtos; indica, por exemplo, qual etapa tem suporte, se está atualizado, até quando teria suporte e por qual produto ou versão seria substituído entre outros.

Atualizamos a landing de nossa política de fim de ciclo de vida para refletir, de forma precisa, a informação relacionada com os Sistemas Operacionais que já não são compatíveis as diferentes opções que têm as pessoas e empresas que usam nossos produtos para se manterem protegidas; além disso, incluímos os esclarecimentos pertinentes para resolver qualquer tipo de dúvida.

Também, continuamos desenvolvendo ações para ressaltar a importância de manter atualizados os Sistemas Operacionais e as soluções de segurança, já que são indispensáveis para estar protegidos digitalmente. Implementamos webinários, capacitações, materiais de difusão e campanhas de conscientização.



Conheça nossa Política de Fim de Ciclo de Vida



End of life Hogar



End of life Empresas



Responsabilidades e Avaliação do Desempenho

Tanto o serviço de Suporte Técnico como o Suporte Comercial trabalham com um sistema de tickets, onde toda consulta fica registrada com um número de identificação (útil para qualquer tipo de reclamação). De forma automática, o sistema calcula os tempos de resposta máximos esperados, dependendo do tipo de cliente e do problema.

Mensalmente, são realizadas estatísticas de SLA (Service Level Agreement)⁹ e das pesquisas de satisfação para garantir os resultados. Caso sejam detectados desvios ou resultados não conformes, fazemos uma avaliação minuciosa da causa raiz e propomos ações corretivas, realizando um monitoramento de sua efetividade (tal como exigido pela norma ISO 9001).



⁹ SLA remete ao acordo de nível de serviço, que é a quantidade máxima de tempo na qual nos comprometemos para resolver a consulta. As siglas SLA são de uso comum nestes sistemas.





Objetivos e metas alcançadas



Suporte Técnico

92 % cumprimento de tempos
de resposta de tickets
de prioridade alta

95,5 % de cumprimento de tickets
de prioridade padrão

99 % de cumprimento de tempos
de resposta de tickets do Centro
Regional de Suporte

83 % de satisfação geral



Suporte Comercial

81 % de cumprimento de tempos
de resposta de tickets
de prioridade urgente

91 % de cumprimento de tempos
de resposta de tickets
de prioridade importante

90 % de cumprimento de tempos
de resposta de tickets
de prioridade regular

96 % de satisfação geral



100



COLABORADORES

ODS





Informações gerais

GRI 2-7, 2-8, 3-3, 2-25, 401-1, 405-1, 406-1

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2, TC-SI-330a.3

Buscamos os(as) melhores profissionais para cada posição, sem discriminação e em igualdade de oportunidades.

Nós nos baseamos pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, os Princípios Básicos sobre as Empresas e os Direitos Humanos, os Princípios para o Empoderamento das Mulheres (WEPS) e o Pacto Global das Nações Unidas.



Levamos estes princípios para a prática diária através de:

- ▶ Política de Diversidade e Não Discriminação
- ▶ Código de Ética e Integridade
- ▶ Buscas laborais inclusivas
- ▶ Protocolo de assédio de rua
- ▶ Participamos das iniciativas globais da empresa, como, por exemplo, a medição da pegada de carbono, a Semana da Diversidade e o Mês da Conscientização sobre a Diversidade
- ▶ Realizamos oficinas e atividades de debate, reflexão e capacitação sobre temas ambientais, inclusão e diversidade
- ▶ Políticas de Benefícios e licenças com perspectiva de diversidade
- ▶ Uso de linguagem inclusiva na redação de comunicações e políticas
- ▶ Oficina de comunicação inclusiva e acessível para todas as áreas e os países da empresa, incluindo as empresas distribuidoras exclusivas
- ▶ Aderimos ao Programa de Empresas Comprometidas com os Direitos Humanos da Cidade de Buenos Aires
- ▶ Aderimos ao Programa BA Convive
- ▶ Promovemos o cumprimento dos Direitos Humanos em toda a cadeia de valor (empresas fornecedoras, empresas distribuidoras e revendas)) através de cláusulas contratuais, cartas de adesão e diversas atividades de sensibilização
- ▶ Nós nos comprometemos a manter um lugar de trabalho livre de assédio (verbal, físico ou psicológico) e sem trabalho infantil
- ▶ Somos parte do Programa de Compras com Impacto da Cidade de Buenos Aires
- ▶ Aderimos ao Grande acordo de Trato Iguatário da **COPRED** da Cidade do México

Não foram registradas denúncias no contexto de nossa Política de Diversidade e Não-Discriminação.



Pesquisas de clima e sondagem de opinião

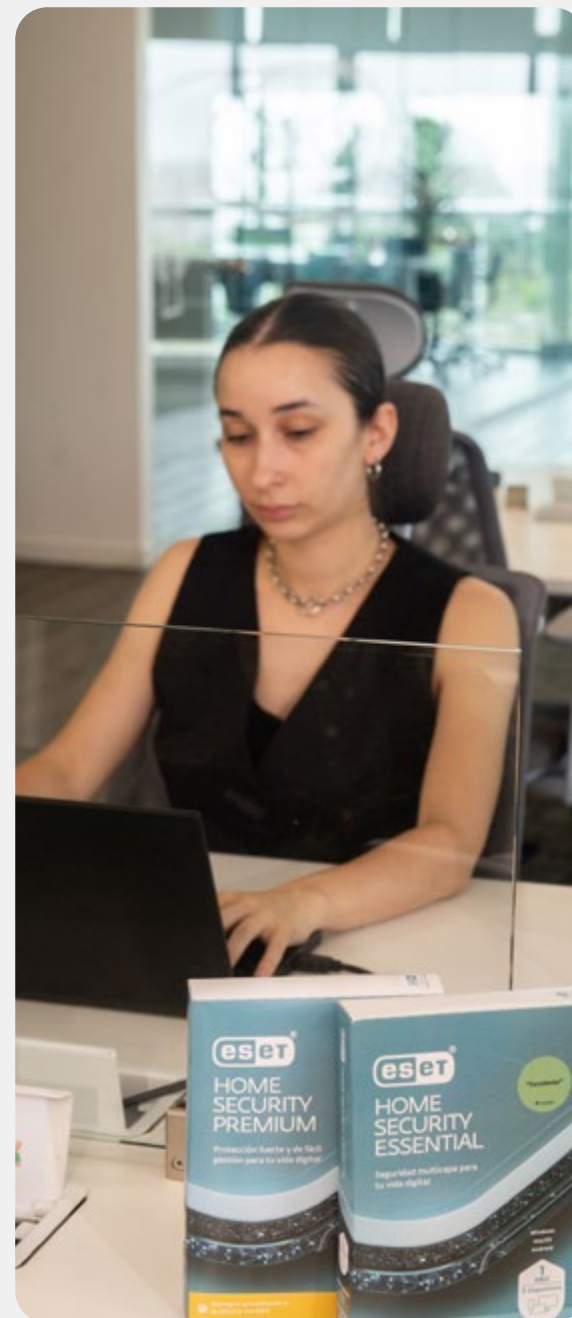
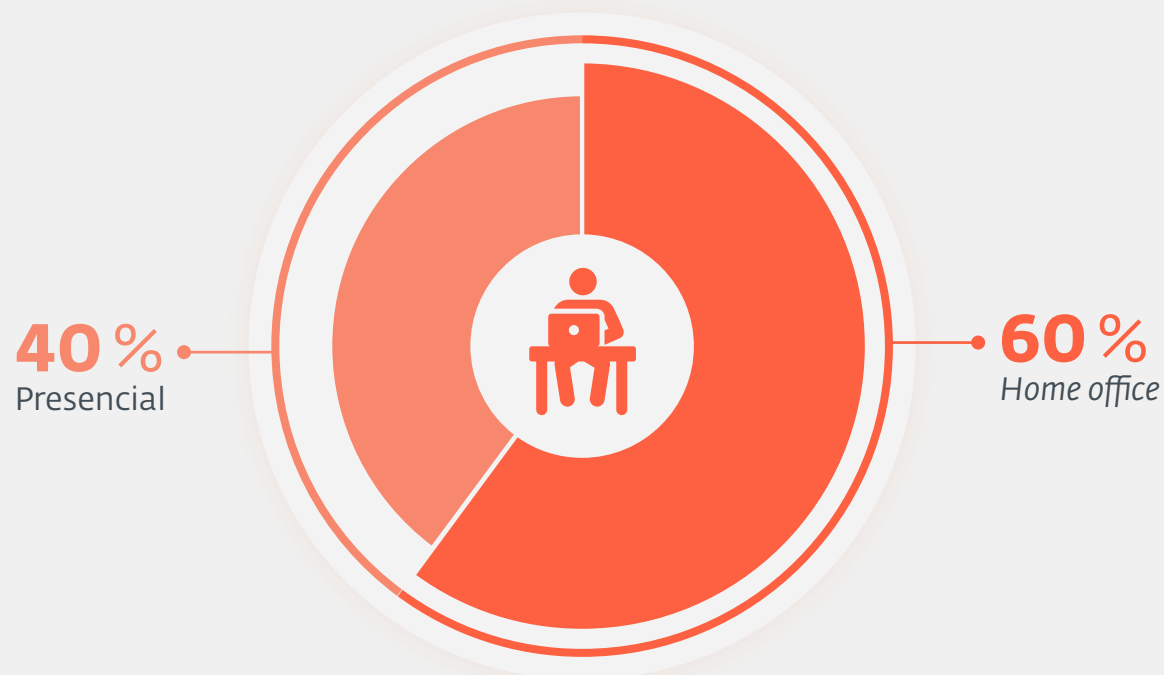
É realizada desde a Matriz a cada três anos. Além disso, desde a América Latina, implementamos diferentes tipos de sondagens após as reuniões de resultados e das palestras e capacitações a cargo do RH e Sustentabilidade. No próximo ano, temos previsto para implementar a Pesquisa de clima regional.



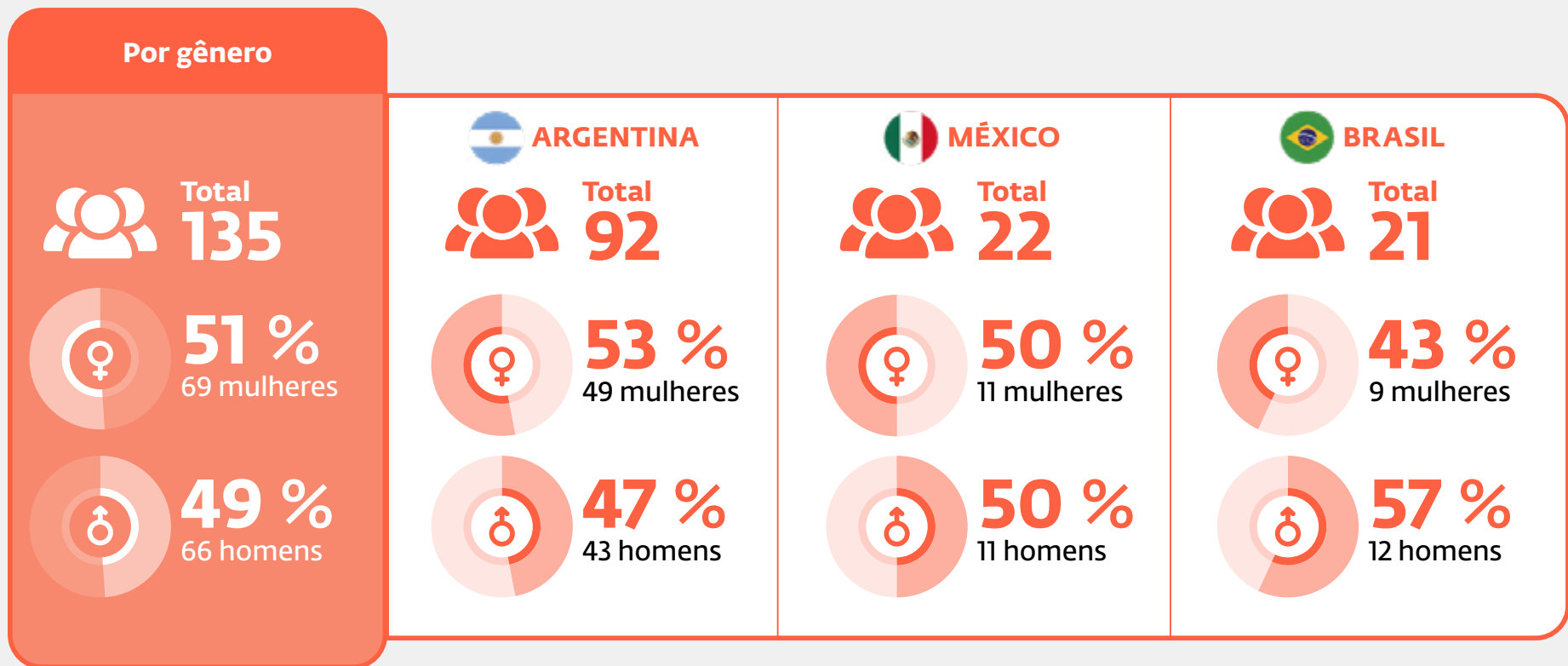
Trabalho híbrido

Foi mantido o modelo que combina 40 % de trabalho presencial e 60 % de trabalho remoto. Esta flexibilidade é muito valorizada pelas equipes, propicia o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, e favorece a boa saúde e bem-estar integral de nossa força de trabalho.

Além disso, para reforçar o sentido de pertencimento e proximidade entre as pessoas, foram estabelecidas reuniões presenciais e buscamos que os 40 % de trabalho presencial seja realizado de forma compartilhada com a equipe da qual faz parte.



Detalhamento de colaboradores






Nota: Toda a informação quantitativa de colaboradores surge do Sistema de Gestão de Recursos Humanos Workday.

[ANEXO 6 - Ver informação comparativa](#)



Detalhamento de colaboradores por idade

	TOTAIS		 Argentina		 México		 Brasil	
	♀ Mulheres	♂ Homens	♀	♂	♀	♂	♀	♂
Até 25 anos	6	6	5	1	0	0	1	5
Entre 26 e 30 anos	14	11	11	7	1	3	2	1
Mais de 31 anos	49	49	33	35	10	8	6	6




Nota: Toda a informação quantitativa de colaboradores surge do Sistema de Gestão de Recursos Humanos Workday.

 [ANEXO 6 - Ver informação comparativa](#)





Detalhamento de colaboradores por contrato

	TOTAIS		 Argentina		 México		 Brasil	
	♀ Mulheres	♂ Homens	♀	♂	♀	♂	♀	♂
Tempo indeterminado	65	66	45	43	11	10	9	10
Tempo determinado	1	1	1	0	0	1	0	0
Estagiários	3	2	3	0	0	0	0	2

Contamos com 1 pessoa com contrato eventual, que faz a cobertura por 6 meses de uma pessoa com licença por maternidade, e 3 pessoas com contratos de estágio por tempo determinado (duas na área de Marketing e uma na área de Finanças).

Não há funcionários por horas não garantidas, nem colaboradores(as) que não sejam funcionários(as). Há apenas uma pessoa com contrato de tempo parcial, que tem o mesmo tipo de contratação que as pessoas que trabalham tempo integral por tempo indeterminado, além das pessoas que trabalham sob contrato de estágio.




Nota: Toda a informação quantitativa de colaboradores surge do Sistema de Gestão de Recursos Humanos Workday. O escritório do Brasil não tem pessoas contratadas por tempo determinado. O escritório do México não tem estagiários. Não há pessoas terceirizadas em nenhum país.

 **ANEXO 6** - Ver informação comparativa





Detalhamento de colaboradores por categoria











	TOTAIS		 Argentina		 México		 Brasil	
	♀ Mulheres	♂ Homens	♀	♂	♀	♂	♀	♂
Analistas	60	52	43	31	10	10	7	11
Managers	7	8	5	7	1	0	1	1
Diretoria	2	6	1	5	0	1	1	0

Nota: Toda a informação quantitativa de colaboradores surge do Sistema de Gestão de Recursos Humanos Workday.

 **ANEXO 6** - Ver informação comparativa



Detalhamento de colaboradores por nacionalidade¹⁰

	TOTAIS		 Argentina		 México		 Brasil	
	♀ Mulheres	♂ Homens	♀	♂	♀	♂	♀	♂
 Argentina	47	33	47	33	0	0	0	0
 Venezuelana	2	5	2	5	0	0	0	0
 Brasileira	9	12	0	0	0	0	9	12
 Mexicana	11	11	0	0	11	11	0	0
 Colombiana	0	2	0	2	0	0	0	0
 Uruguaia	0	2	0	2	0	0	0	0
 Sueca	0	1	0	1	0	0	0	0

Nota: Toda a informação quantitativa de colaboradores surge do Sistema de Gestão de Recursos Humanos Workday.

¹⁰ Nossa equipe está composta por pessoas com diversas nacionalidades, mas todos se encontram nacionalizados como argentinos(as).

[🔔 ANEXO 6 - Ver informação comparativa](#)



Admissões e rotatividade de pessoal¹¹

Admissões de colaboradores

POR REGIÃO



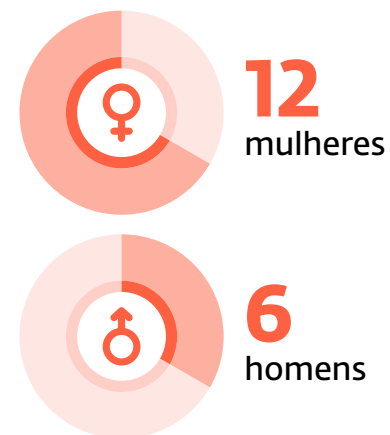
POR GRUPO ETÁRIO

4 menores de 25 anos

5 25 a 30 anos

9 maiores de 30 anos

POR GÊNERO

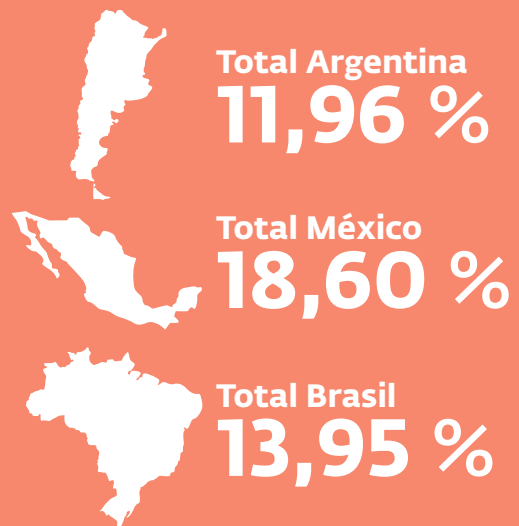


¹¹ Admissões e dispensas em 31/12/2024 correspondentes ao *headcount* (cada colaborador(a) em tempo integral da dotação própria da ESET América Latina, excluindo terceirizados e práticas educacionais de meio período).

[🔔 ANEXO 7 - Ver informação comparativa](#)

Rotatividade de colaboradores

POR REGIÃO



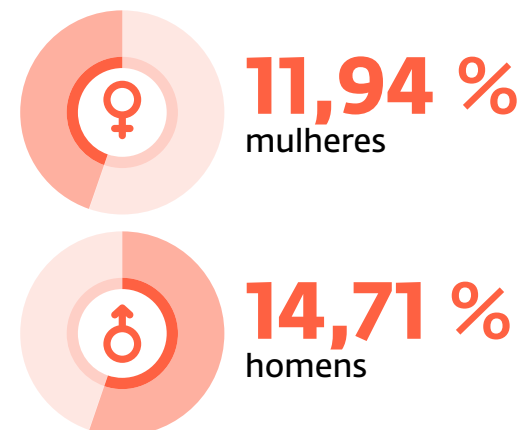
POR GRUPO ETÁRIO

21,05 %
menores de 25 anos

26,67 %
25 a 30 anos

8,38 %
maiores de 30 anos

POR GÊNERO



Gestão do emprego inclusivo

GRI 2-20, 2-21, 2-30, 3-3, 202-1, 403-6, 403-7

SASB TC-SI-330a.2

Nossa equipe de colaboradores vem do mercado laboral local e seus níveis de remuneração superam, em todas as operações, os salários mínimos iniciais dos países nos quais operamos.

Junto ao Comitê de DEI (Diversidade, Equidade e Inclusão), promovemos nossa cultura de inclusão, respeito e a igualdade de oportunidades em cada busca laboral que realizamos nas organizações e espaços de recrutamento inclusivo como Contrata Trans, Empujar e intermediação laboral do governo da cidade de Buenos Aires.

Há vários anos incorporamos em nossas buscas laborais a linguagem inclusiva e um convite, claro e explícito, a todas as identidades para que se candidatem. Esta forma de apresentar nossas buscas laborais foi adotada este ano por todos os escritórios da ESET de forma global. Para acompanhar este processo, oferecemos diferentes conversas de conscientização e oficinas sobre comunicação inclusiva e acessível para todas as áreas da empresa.





Além disso, com a Fundação Empujar, participamos em simulações de entrevistas para jovens, para prepará-los(as) no exercício da busca de um primeiro emprego.

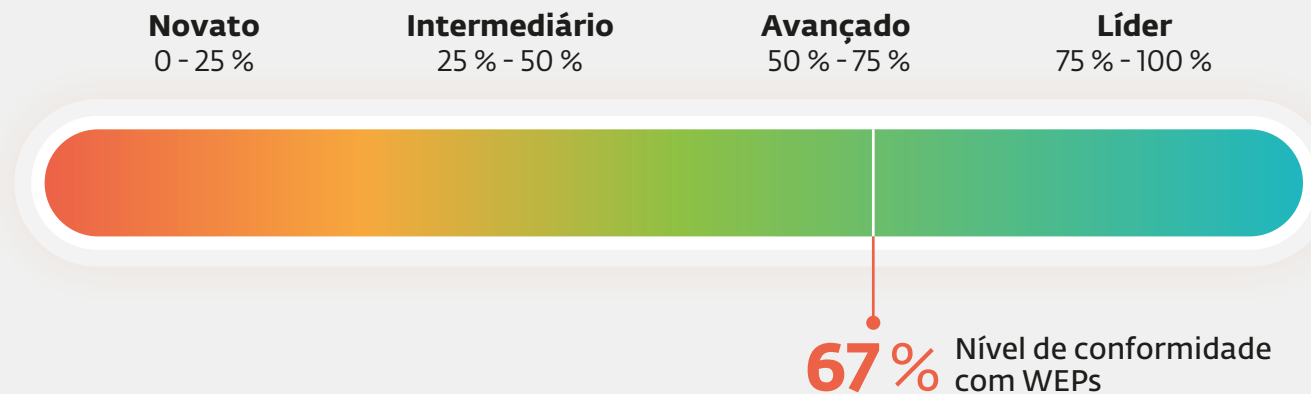


Logo após nossa primeira incorporação de uma pessoa trans no ano passado, continuamos trabalhando junto a Contrata Trans, e avançamos em uma busca em nosso escritório do México. Também, incorporamos uma pessoa através do programa de intermediação laboral do governo da cidade.



Autoavaliação WEPs

Utilizamos a ferramenta de autoavaliação dos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs) da ONU Mulheres para medir o desempenho de nossa gestão nestes temas. Na última avaliação, obtivemos um “nível avançado”.



7 %

de aumento
no nível de
cumprimento

Considerando os 4 eixos de gestão de forma separada, os resultados são:

71 %

**Liderança
e Estratégia**

76 %

**Lugar
de Trabalho**

35 %

Mercados

79 %

Comunidade

Política Salarial e Benefícios

GRI 401-2, 405-2

Utilizamos um sistema de digitalização de salários.

Na Argentina, além de digitalizar os recibos de salário, implementamos o módulo de arquivos digitais. Desta maneira, as pessoas acessam facilmente sua documentação, melhorando sua experiência diária.

Benefícios do novo módulo:

- ▶ **Eficiência:** economize tempo na gestão de documentos e dados
- ▶ **Acessibilidade:** acesso imediato à informação a partir de qualquer lugar e a qualquer momento
- ▶ **Segurança:** proteção de dados sensível através de sistemas de segurança
- ▶ **Impacto ambiental:** diminuiu consideravelmente as impressões em papel

Este avanço é parte de nosso compromisso com a digitalização e a melhora de nossos processos e ferramentas de gestão.



Determinação da remuneração

A seguinte relação mostra a diferença entre o salário inicial da ESET e o salário mínimo de cada país, aplicado a todos os colaboradores, sem fazer nenhuma distinção.

Relação Salário Inicial ESET x SMVM

 **268 %**  **297 %**  **51 %**

Para manter a competitividade externa dos salários, além de considerar a inflação local, utilizamos a informação de pesquisas salariais privadas.

Para contemplar os salários iniciais, consideramos o salário mínimo legal estabelecido por cada país e o tipo de posto.

- ▶ Argentina: 6 revisões salariais
- ▶ México: 2 revisões salariais
- ▶ Brasil: 2 revisões salariais

Desde a Matriz, foi iniciado um processo para executar no próximo ano um diagnóstico sobre a proporção do salário base e da remuneração das mulheres em relação aos homens.

Nota: correspondem a ajustes pela inflação e/ou por mérito/melhoria.

 **ANEXO 9** - Ver informação comparativa

Outros conceitos remunerativos



Pagamento por deslocamento

Às pessoas que passam dias fora de sua casa, concedemos uma compensação econômica diária e aos dias de viagem que excedem a semana laboral (sábados, domingos e feriados) são concedidos o direito de uma compensação em dias livres. Tais dias não podem ser acumulados com feriados e/ou férias.

No caso do México e Brasil, as pessoas que forem obrigadas a trabalhar fora do horário laboral devido a viagem são compensadas com dias livres.



Vales de transporte e de comida no escritório do Brasil

De acordo com a legislação laboral no Brasil, deve-se conceder um montante total do vale de refeição. Calculamos o benefício de acordo com os dias trabalhados no mês, geralmente de 20 dias.

- ▶ 100 % da equipe utilizou este benefício

Além disso, pagamos o bônus de transporte para quem usa ônibus e metrô, proporcional aos dias que vamos ao escritório.





Porcentagem de pessoal atendido por acordos coletivos

A porcentagem da equipe coberta pelo Acordo Coletivo de Trabalho se manteve igual ao ano anterior, isto é:

- ▶ 5 % da equipe do escritório da Argentina foi alcançada
- ▶ 100 % da equipe do escritório do Brasil foi alcançada (exceto o Country Manager)
- ▶ Nenhuma pessoa foi alcançada no escritório do México

Na Argentina, aplica-se o Acordo Coletivo de Trabalho Nº 130/75 da Federação Argentina de Empregados de Comércio e Serviços e no Brasil se aplica o Sindicato dos Agentes Anônimos de São Paulo.

Buscamos que os colaboradores sob o acordo recebam condições iguais ou equitativas às condições recebidas pela equipe fora do acordo.



Programa de Benefícios

Nossa política de benefícios promove equilíbrio entre vida laboral e vida privada, hábitos saudáveis e o desenvolvimento profissional de cada pessoa.

Trabalhamos fortemente em investigar o que oferecem outras empresas similares a nossa no mercado local, para propor benefícios não monetários que melhorem nossa proposta oferecida.

Como melhora do período, criamos um microsite disponível na Intranet da Argentina, onde se possa consultar o detalhe dos benefícios, ressaltar os mais destacados e lançar comunicações relacionadas. Para o próximo ano, deixamos preparada a proposta para a Matriz para conceder dias de férias extras para a área jurídica na Argentina e México.





Benefícios por tipo e alcance: FLEXIBILIDADE

FLEX TIME

Política de horários flexíveis; cada líder administra de acordo com sua equipe



MODALIDADE DE TRABALHO HÍBRIDO

Possibilidade de trabalhar 3 dias por semana de forma remota



SEXTA FLEX

Finalização antecipada da jornada laboral 3 horas antes do horário de saída na sexta-feira



(Exceto meio período e estagiários)

Resultados: 100 % da equipe o usaa

DIA LIVRE PELO ANIVERSÁRIO

Dia livre durante a semana de seu aniversário ou na seguinte



Resultados: 100 % da equipe utilizou este benefício

MEIO DIA POR TRÂMITE

Meio dia livre por trimestre para realizar trâmites pessoais



Resultados: 28 pessoas usaram esse benefício

ESET NO MUNDO

Possibilidade de ficar trabalhando 5 dias em um dos escritórios da ESET no mundo quando viajando por férias ou questões de trabalho



DIAS ÚTEIS COMO FÉRIAS

Possibilidade de fracionar a gosto os dias de férias, considerando apenas os dias úteis, aproveitando feriados, fins de semana prolongados etc.



WORK FROM ANYWHERE

Possibilidade de trabalhar uma semana em um escritório da ESET durante uma viagem pessoal ou de férias



Resultados: 6 pessoas usaram esse benefício





Benefícios por tipo e alcance: LICENÇAS ESPECIAIS

4º MÊS DE LICENÇA PARA PESSOAS GESTANTES

Um mês adicional de licença remunerada além do previsto pela lei



Resultados: 4 pessoas usaram esse benefício na Argentina

LICENÇA ESTENDIDA POR ADOÇÃO

6 meses de licença sem remuneração adicional para adoção



Resultados: 0 pessoas usaram esse benefício

LICENÇAS ESTENDIDAS PARA PESSOAS NÃO GESTANTES

1 mês de licença a partir do nascimento do bebê



Resultados: 4 pessoas usaram esse benefício na Argentina





Benefícios por tipo e alcance: EDUCAÇÃO

DIA LIVRE PARA O ANIVERSÁRIO DOS(AS) FILHOS(AS)

Dia livre por aniversário de menores dependentes de 18 anos (incluindo filhos(as) não biológicos)



Resultados: 15 pessoas usaram esse benefício

KIT ESCOLAR PARA MÃES E PAIS

Reintegração por filho(a) também para quem convive com filhos(as) não biológicos



Resultados: 29 pessoas usaram este benefício no escritório da Argentina, 3 no Brasil e 2 no do México

SOFTLANDING PARA PESSOAS GESTANTES

Regresso paulatino com horário reduzido mantendo salário de jornada completa



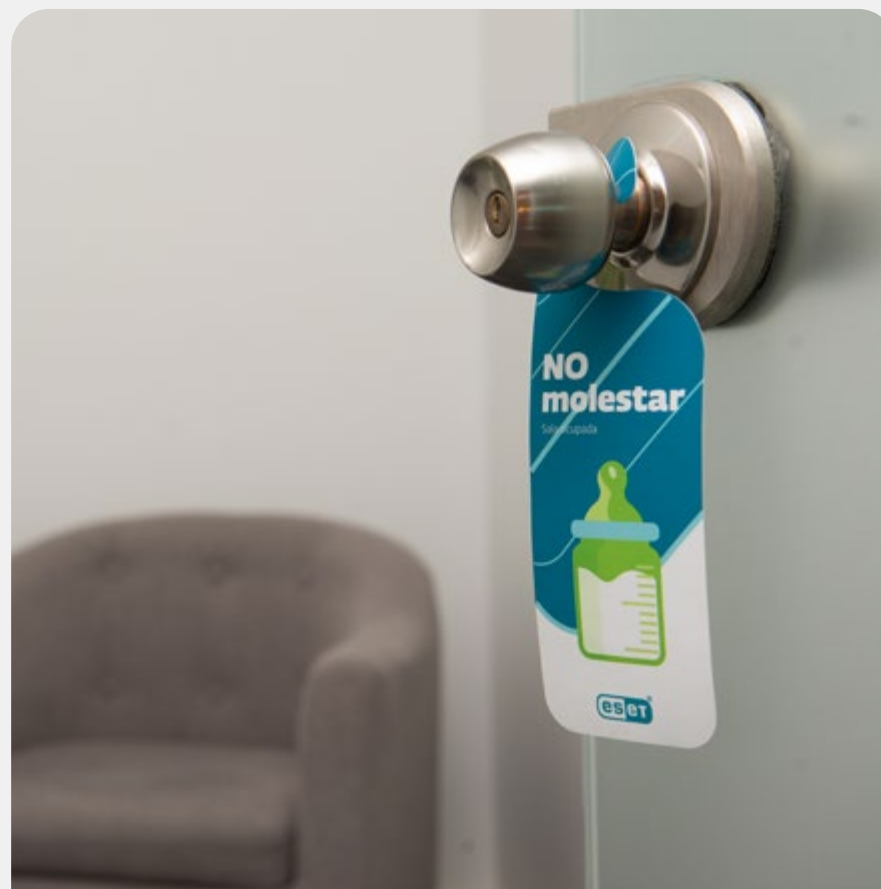
Resultados: 4 pessoas usaram esse benefício na Argentina

FLEX TIME DURANTE ADAPTAÇÃO ESCOLAR

Flexibilidade horária para a adaptação escolar no início das aulas



Resultados: Inclui quem convive com filhos(as) não biológicos





Benefícios por tipo e alcance: ESCRITÓRIOS CONFORTÁVEIS

CAFÉ DA MANHÃ E APERITIVOS

Frutas frescas, snacks saudáveis, estação de café, bebidas e aperitivos a disposição no escritório



SALA DE RELAXAMENTO

Sala equipada com elementos de ioga e massagens



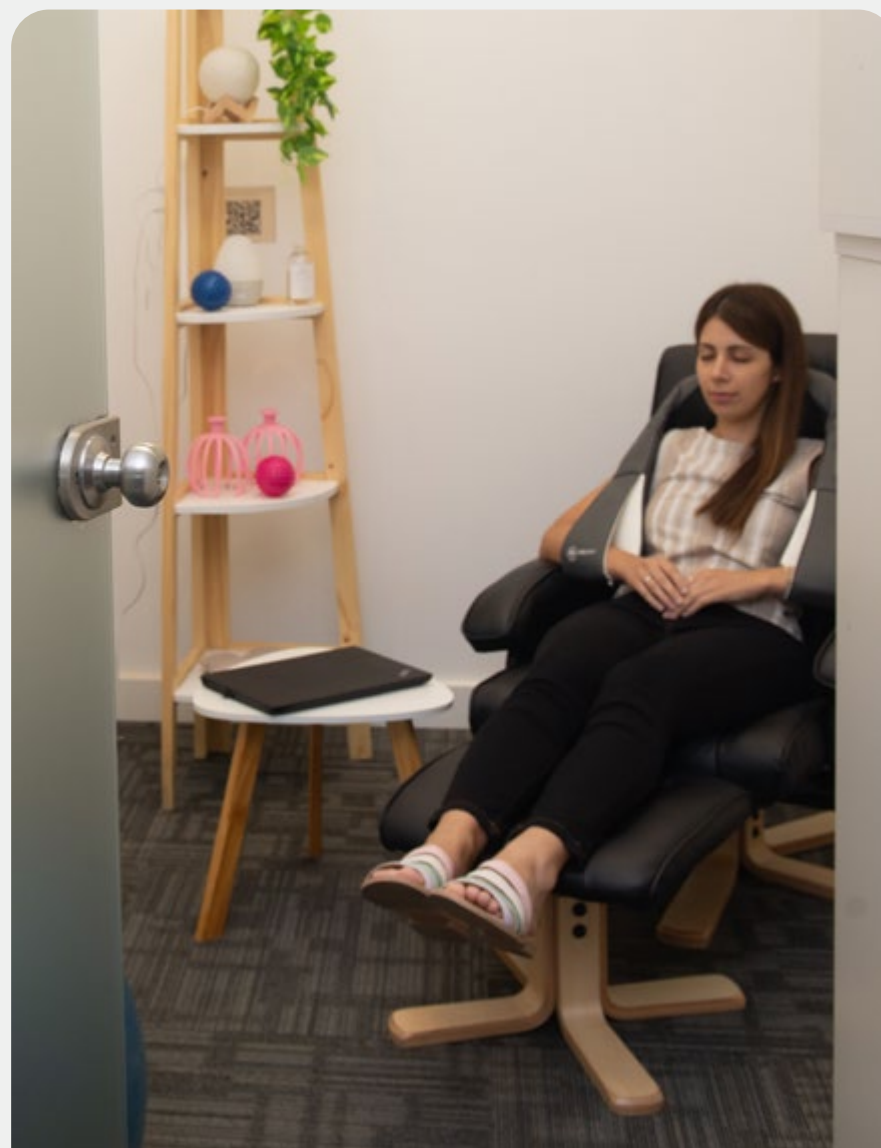
SALA DE AMAMENTAÇÃO

Sala de amamentação disponível no escritório da Argentina



COMEMORAÇÕES DE ANIVERSÁRIO

Festejamos os aniversários dos(as) colaboradores(as) no escritório





Benefícios por tipo e alcance: SAÚDE E VIDA SAUDÁVEL

ACADEMIA (50 % DE CONTRIBUIÇÃO)

50 % de contribuição na academia



Resultados: 45 pessoas na Argentina, 5 no Brasil e 3 no México

MEDICINA PRÉ-PAGA, SEGURO DE VIDA E SAÚDE

Melhorias no seguro de vida e apoio à saúde mental de acordo com o país



Resultados: Melhorias no Brasil, México e Argentina

DESCONEXÃO POR DESCANSO MENSTRUAL

Coordenação com o líder para administrar este benefício



Resultados: Sem registros de uso específico





Benefícios por tipo e alcance: BEM-ESTAR

LICENÇAS ESET

Pacote da ESET Internet Security para toda a equipe



Resultados: 83 pacotes entregues

PRESENTES EM DATAS ESPECIAIS

Presentes em ocasiões importantes e caixas de natal/vouchers para o Natal



EVENTOS DE INTEGRAÇÃO

Atividades para fomentar a integração (festa de fim de ano, *teambuildings*, celebrações, almoços, etc.)



Resultados: Varia de acordo com o país

AULAS DE IDIOMAS

Aulas de inglês, português ou espanhol



Resultados: 72 pessoas

BIKE TO WORK

Estacionamento exclusivo para bicicletas, duchas e vestiários para se higienizar caso seja necessário



KIT DE BOAS-VINDAS

As pessoas ingressando recebem um kit de boas-vindas com uma variedade de elementos que apoiam o desempenho das tarefas diárias





Benefícios por tipo e alcance: ECONÔMICOS

DESCONTOS EM PRODUTOS

Acesso à plataforma de clube de benefícios e descontos nas marcas Bimbo e Meraki



ADIANTAMENTOS SALARIAIS

Possibilidade de pedir um adiantamento de salário de até 50 %



REINTEGRAÇÃO DE SERVIÇOS

Reembolso mensal de gastos de internet e eletricidade



Resultados: 90 % da equipe recebeu este benefício

PRÊMIO POR GRADUAÇÃO

Reconhecimento econômico por formatura de nível terciário e/ou universitário



Resultados: 3 prêmios concedidos na Argentina e 1 no Brasil

ENJOY YOUR CHOICE

Opção entre um cartão Mastercard pré-pago ou melhoria na categoria pré-pago para líderes e especialistas



Resultados: 38 pessoas acessaram este programa

PRESENTE DE ANIVERSÁRIO

Vouchers de presente e dias livres a partir do quinto aniversário na ESET



Resultados: 9 pessoas acessaram este benefício

MILHAS DE VIAGEM

Possibilidade de acumular milhas de viagens laborais na conta pessoal de viajante frequente



Diálogo aberto

GRI 2-16

Nossa Política de Portas Abertas possibilita que todas as pessoas possam se comunicar, sem intermediários, com qualquer integrante da equipe de diretoria. Desta forma, fazemos chegar as opiniões a qualquer membro da Organização.

Nossos principais canais de comunicação são:



Intranet Global: centraliza toda a informação local e global sobre a empresa. Ademais, isso nos permite nos informar e nos relacionar com colegas de todo o mundo. Desenvolvemos uma intranet regional, onde cada área foi criando microsites para centralizar toda a informação específica da região.



Listas de transmissão de e-mail: são usadas para comunicações formais, estabelecendo um mecanismo de centralização e uma agenda das comunicações internas.





Viva Engage: rede social interna para interagir através de grupos de pertença. Mantém viva nossa cultura e gera maior contato entre as pessoas.



All Leaders Meeting: retomamos estas reuniões, mas só com aquelas pessoas que tem equipes sob responsabilidade; foi dialogado sobre temas que impactaram sobre líderes e foram usadas reuniões para unificar critérios no momento de tomar decisões.



Review Meeting: conferência para todos os colaboradores, em nível mundial, organizada pela Matriz duas vezes por ano. Nesta atividade, os líderes mostram os resultados alcançados e o planejamento para os próximos meses.



Apresentação de resultados mensais: o Presidente da empresa em nível regional apresenta os resultados mensais, tanto locais como em nível global, para os 3 escritórios da região.



Reuniões 1:1 com RH: espaços de escuta promovidos pela área de RH, para potencializar a proximidade e resolver múltiplas necessidades.



Almoço com a Presidência: destinado a grupos de novos ingressantes para gerar espaços de diálogo com o presidente da empresa.



Caixa de sugestões: permite apresentar preocupações ou propostas no seguinte e-mail: sugerencias@eset-la.com



Comitês de Sustentabilidade: desde a Diretoria de Finanças, Recursos Humanos e Sustentabilidade, são coordenados 3 Comitês. Como parte de seu papel estratégico, encarregam-se de identificar temas relevantes para comunicar à diretoria



Think & Talk, sustentando ideias

GRI 3-3, 403-7

É um ciclo de conversas e atividades para todos os colaboradores, no qual se tratam temas relevantes sobre o desenvolvimento sustentável, enquadrados na administração dos Comitês de Sustentabilidade.

Organizadas pelo Comitê de Relacionamento com a Comunidade:

Juventude prolongada

Organizamos esta atividade com a Argentina Cibersegura, para pessoas conhecidas e/ou familiares de nossos colaboradores, além de para nossas empresas distribuidoras exclusivas. Focou-se em ajudar as pessoas idosas a entender conceitos, ferramentas, problemáticas e os espaços de internet para que sejam parte de uma navegação segura e responsável.

82 participantes
(44 colaboradores)



Organizado pelo Comitê DEI:

Desorientados, qual é o lugar dos homens no 8M?

No contexto do Dia Internacional da Mulher, das mãos de Privilegiados, abrimos um espaço de reflexão sobre a construção da masculinidade e o impacto que os mandatos de gênero têm sobre os vínculos, tanto laborais como pessoais.

53 participantes
dos 3 escritórios

Desafiando estereótipos: Oficina sobre Diversidade Geracional no Trabalho

Das mãos do projeto SilverTech e da organização Diagonal realizamos uma oficina de sensibilização etária, focando em explorar o conceito de "Etarismo" e como influencia na dinâmica laboral atual.

32 participantes
(entre nossa equipe e a das empresas distribuidoras exclusivas)



StandUp contra o Assédio de Rua

Realizamos a oficina do Programa Stand Up contra o assédio de rua, iniciativa internacional da L'Oréal Paris, em cada um dos nossos 3 escritórios, das mãos das ONG aliadas em cada país. O objetivo é capacitar as pessoas para atuar contra o assédio de rua, visibilizar e construir uma cultura na qual este comportamento seja inaceitável, onde cada pessoa possa ser quem deseje ser, sem sofrer por isso.

56 participantes
de nossos 3 escritórios

Segurança psicológica no ambiente de trabalho

No Dia Internacional da Saúde Mental, em todos os escritórios, realizamos uma conversa sobre segurança psicológica junto a Eseyka. O objetivo foi entender o que é a segurança psicológica, como se constrói, porque é importante e qual é seu papel no desenvolvimento de dinâmicas laborais saudáveis e positivas.

96 participantes
de nossos 3 escritórios
6 horas de capacitação
total



Desenvolvimento do talento

GRI 3-3, 2-17, 205-2, 404-1, 404-2, 404-3

Contamos com um plano de capacitação anual, de acordo com as necessidades identificadas em cada posição e para cada pessoa.

Implementamos uma plataforma para acessar múltiplas capacitações do LinkedIn Learning. Elas são de livre escolha, em consonância ao plano de desenvolvimento apresentado.

Cada líder definiu as pessoas de suas equipes a serem capacitadas e, com base nisto, concedemos as licenças de acesso à plataforma.

Também, continuamos com as avaliações por desempenho e gestão por concorrências, que promovem o desenvolvimento de todas as pessoas.

Trabalhamos no desenvolvimento de um programa de capacitações para líderes:

► 4 Módulos de capacitação:

- Papel do(a) líder - Modelos de Liderança}
- Habilidades soft - Como dar feedback, manejo de conversas difíceis
- Comunicação efetiva, trabalho em equipe, negociação e resolução de conflitos
- Gestão da motivação e compromisso.

► Coffee and Learn, conversas para alinhar processos novos e já existentes:

- O que se espera do líder na ESET?
- Segurança Psicológica
- Liderar na Diversidade
- Módulo de Recruiting no Workday
- Mudanças no processo de avaliações de desempenho.

Durante 2025, o programa será continuado e nós nos juntaremos a uma proposta global, com o objetivo de continuar desenvolvendo nossa equipe de líderes na região.



Foram criados programas internos de capacitações de segurança e produto obrigatórios; os temas dependiam do posto ocupado por cada pessoa.

Além disso, implementamos planos de ação para responder às expectativas manifestadas em matéria de Desenvolvimento Pessoal e Profissional. Por exemplo, oferecemos mais treinamentos e profissionalização de líderes e oportunidades de carreira, ao socializar as posições abertas em todo o mundo.

Não contamos com programas de ajuda para transição, proporcionados para facilitar a empregabilidade continuada e a gestão do final das carreiras profissionais por aposentadoria ou demissão.

Programa de Desenvolvimento “Grow with ESET”



É uma iniciativa de desenvolvimento de pessoal. O lançamento consistiu num ciclo de conversas e exposições destinadas a incentivar as pessoas a alcançar seu máximo potencial. Utiliza a metodologia de aprendizagem 70-20-10.



70 %

Prática



20 %

Aprendizado
com outras
pessoas



10 %

Educação
formal



Plano anual de capacitação

Contamos com uma política de capacitação que nos dá a base para definir o planejamento anual.

Os principais temas desenvolvidos foram:

- ▶ liderança
- ▶ oratória
- ▶ trabalho em equipe
- ▶ gestão de projetos (somado a certificações técnicas)

Este ano, continuamos com as capacitações presenciais para oferecer espaços e contextos de aprendizagem similares aos que tínhamos antes da pandemia. No entanto, muitas se mantêm no formato híbrido, já que permitem aproveitar melhor o tempo e ampliar as opções de temas de curso e de instituições oferecidas.

Tivemos um grande aumento de horas de capacitação, graças a um planejamento conjunto com os líderes e a partir de comentários fornecidos da avaliação de desempenho.



257 horas

de capacitações vinculadas a temas de
Direitos Humanos e Diversidade

♀ **49 %** mulheres ♂ **51 %** homens



Indicadores de capacitação:

Métrica

 **5.400**
Horas investidas


 **142**
Colaboradores capacitados

 **38 horas**
Média de treinamento por pessoa

Capacitação por gênero


 **71** mulheres capacitadas

 **3.000** horas de capacitação

 **42** horas média de treinamento por pessoa

 **71** homens capacitados


 **2.400** horas de capacitação

 **34** horas média de treinamento por pessoa

Capacitação por nível hierárquico


8 DIRETORIA

 **399** horas de capacitação

 **50** horas média de treinamento por pessoa


16 MANAGERS

 **768** horas de capacitação

 **48** horas média de treinamento por pessoa

118 ANALISTAS

 **4.234** horas de capacitação

 **36** horas média de treinamento por pessoa



Plano de treinamentos

Oferecemos um plano de treinamento específico para cada posição em:

- ▶ Corporativo
- ▶ Produto
- ▶ Segurança da informação
- ▶ Políticas de segurança
- ▶ Sustentabilidade
- ▶ TI
- ▶ RH
- ▶ Administração
- ▶ Jurídico
- ▶ Segurança e Higiene
- ▶ Vendas
- ▶ Uso de Marca
- ▶ Partner Program e Training Program
- ▶ Segurança interna

Adicionamos um treinamento relacionado a temas de Segurança da Informação que foi implementado a partir da Matriz através de sua plataforma de treinamento.

15 treinamentos disponíveis

90 % das pessoas ingressantes **desenvolveram os treinamentos requeridos para sua posição**

10 % dos treinamentos restantes estão **planejados para serem realizados em janeiro de 2025**






Aulas de idiomas

As aulas são realizadas no horário de trabalho com 100 % do custo coberto. Isso depende dos requisitos do posto e das tarefas a desempenhar. Os idiomas oferecidos, dependendo do país, são espanhol, inglês e português.

 **58 pessoas**
tiveram acesso a este
benefício

 **37** mulheres  **21** homens

 **2.596 horas**
de capacitação ditadas

Avaliação de desempenho por competências e objetivos

Nosso sistema de gestão por competências:

- ▶ É baseado nos dois eixos vinculados entre si: 1) conseguir que cada pessoa se alinhe com a estratégia de negócio e 2) desenvolver suas capacidades.
- ▶ É semestral e usamos a ferramenta de gestão Workday.
- ▶ A autoavaliação e o feedback de colegas internos é feito de forma anônima e
- ▶ Oferece a possibilidade de dar ou não o consentimento sobre a avaliação e sobre os objetivos fixados.

96 % da equipe dos 3 países recebeu sua avaliação de desempenho(as pessoas que não foram avaliadas formalmente é porque trabalharam menos da metade do semestre).

Durante este período, trabalhamos em um novo modelo:

- ▶ Substituição dos Skills & Abilities, por competências englobadas em um programa chamado Sucess Model
- ▶ Calibração da avaliação e no significado do que representa cada pontuação
- ▶ Estabelecimento das habilidades transferíveis, o conhecimento e os requisitos condutores específicos necessários para o desenvolvimento do trabalho com sucesso
- ▶ Estabelecimento de parâmetros para serem levados em consideração para outros processos internos de RH como (recrutamento, seleção, promoções, gestão do talento, os planos de sucessão e o desenvolvimento pessoal e profissional) e
- ▶ Novas competências: cooperação efetiva, ambição pelos resultados e melhoria contínua, inovação e inspiração através da liderança





Saúde e segurança laboral

GRI 3-3, 201-3, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

Cumprimos com os requisitos legais em matéria de Saúde e Segurança Laboral e asseguramos condições de higiene e ordem que propiciem um ambiente confortável e saudável.

Os assuntos de saúde e segurança estão contidos no Acordo Coletivo de Trabalho de Comércio e na Lei de Contrato de Trabalho (LCT).

No México, nós nos baseamos na normativa obrigatória NOM035 e NOM037. Ela tem vários requisitos relacionados a saúde e segurança laboral e teletrabalho, que são auditados pelo Governo do México para poder habilitar no escritório.

Para poder cumprir e dar seguimento à NOM035, foi feito um levantamento de saúde mental entre os colaboradores do México. Foi contratado um fornecedor externo, que realizou a sondagem, fez a análise dos resultados e foi montado um plano de ação para se desenvolver durante 2025, que implicam em ações relacionadas à melhoria da qualidade de vida laboral de todas as pessoas que integram a oficina.

Todos esses temas são tratados nas reuniões de diretoria, de forma rotineira, sem contar com um sistema de gestão formal, nem comitê específico.



Participação dos colaboradores, capacitações e comunicados

Cada ingressante recebe o Treinamento de Segurança e Higiene, a cargo da equipe de RH. Nesta conversa, são explicados os conceitos de “acidente” e risco” (riscos elétricos, perigos ao manejar caixas ou elementos pesados etc.), as boas práticas de segurança e medidas ergonômicas. Também é informado sobre como reagir diante de um acidente laboral, quando estamos indo ao trabalho ou saindo dele.

O treinamento se encontra disponível em nossa plataforma de treinamentos.

As consultas e comunicações são realizadas pela área de RH e Sustentabilidade. Onde se manifestam olhares e expectativas dos Comitês de Sustentabilidade.

O RH é quem recebe qualquer notificação de alguma situação que seja considerada de potencial perigo laboral.

As equipes de trabalho contam com uma pessoa referência, a quem possam recorrer em caso de se apresentar algum tipo de situação de risco.

Essa pessoa trabalhará junto à equipe de RH para mitigar o risco identificado.

Se o(a) colaborador(a) quiser se ausentar por enfrentar uma situação que possa provocar lesões, doenças ou enfermidades, nós nos baseamos no estabelecido na legislação vigente de cada país onde operamos (licenças ordinárias e extraordinárias).

Se alguma situação estiver fora do alcance legal, será tratada de forma individual com o(a) responsável direto(a) e/ou com a área de RH, segundo estabelecido em nossa política de portas abertas.

O/A superior(a) direto(a) e a área de R guiarão os passos a seguir de acordo com cada situação em particular.



Serviços de saúde

São relevados de forma interna a cargo de uma licença em higiene e segurança, os possíveis riscos no escritório e trabalha-se para implementar gradualmente medidas de mitigação dos riscos identificados.



Argentina: cobertura da equipe pela Seguradora de Riscos do Trabalho (ART) Especialista. Oferecemos cobertura privada OSDE 410 para a equipe de Diretoria e Galeno Prata 330 ou Ouro 400 para o resto dos colaboradores e seu grupo familiar primário.



México: concedemos um seguro médico para despesas maiores, que é complementado com outro seguro de despesas médicas menores que atinge aos menores a cargo.



Brasil: oferecemos uma cobertura médica com uma seguradora privada e concedemos um serviço diferencial ao concedido via sindical, que atinge somente a equipe.

Medidas de prevenção e mitigação

Todos os espaços de trabalho, elementos e móveis do escritório foram revisados para atender aos aspectos de saúde, segurança e bem-estar das pessoas.

Entregamos elementos que permitem adaptar o espaço doméstico às necessidades laborais (apoio lombar, mousepad, suporte de notebook, entre outros).

Devido a nossa atividade particular, não estamos expostos a riscos de lesões por acidentes laborais, doenças ou patologias ocupacionais.

Não temos funções cujo exercício tenha uma incidência ou risco elevado para a saúde.



Anualmente, tomamos as seguintes medidas preventivas:

- ▶ Simulações de evacuação para os(as) colaboradores(as)
- ▶ Análise físico-química da água
- ▶ Medição de aterramento
- ▶ Relatório de iluminação
- ▶ Recarga anual de extintores
- ▶ Revisão das mangueiras hidrantes, segundo corresponda

Além disso, realizamos várias vezes ao ano:

- ▶ Capacitação sobre a Lei de Riscos de Trabalho e Segurança nos Escritórios para novos ingressantes
- ▶ Fumigações
- ▶ Análise bacteriológica da água e

Reformulamos todos os mapas de evacuação e os colocamos para que fiquem visíveis no escritório.

Em nosso escritório do México, de acordo com a legislação vigente, devemos responder às [normas NOM-035-STPS-2018 \(Fatores de risco psicossocial no trabalho-Identificação, análise e prevenção\)](#), que exigem realizar um estudo para identificar e analisar os riscos psicossociais do centro laboral. Por sua vez, devemos seguir a [NOM-037-STPS-2023 \(Teletrabalho - Condições de segurança e saúde no trabalho\)](#), que obriga a estabelecer condições de segurança e saúde onde se faz trabalho remoto para prevenir acidentes e doenças e para promover um ambiente seguro e saudável.

Ações implementadas de acordo com a Norma NOM 035:

- ▶ Incremento do orçamento atribuído aos lanches saudáveis
- ▶ Sexta flex para ter um melhor equilíbrio entre a vida laboral e a pessoal
- ▶ Iniciativas de integração para fortalecer as boas relações interpessoais, melhorar a comunicação e fomentar a colaboração entre as áreas
- ▶ Benefício de academia, para fomentar a boa saúde e
- ▶ Levantamento de saúde mental

Ações implementadas de acordo com a Norma NOM 037:

- ▶ Entrega de dispositivos e
- ▶ Mecanismos de comunicação

Em 2025, desenvolveremos mais ações em relação a essas normas.



Taxas de absenteísmo e licenças



Não foram registrados dias de trabalho perdidos por absenteísmo (ART), doenças ocupacionais, nem número de vítimas fatais relacionadas ao trabalho. Também não foram relatadas lesões por acidente laboral, nem doenças ocupacionais.

Nota: As horas trabalhadas em 2024 foram 291.600.

 [ANEXO 11 - Ver informação comparativa](#)



Detalhamento de absenteísmo por gênero

Total de dias de absenteísmo

♀ 585
mulheres

♂ 214
homens

	♀ Mulheres	♂ Homens
 Dias por doença	54	73
 Dias por estudo	18	11
 Ausências com aviso	8	12
 Licenças sem remuneração	18	28
 Licenças de pessoas gestantes	487	0
 Licenças por excedente de pessoas	0	0
 Licenças de pessoas no gestantes	0	90

Não foram registrados dias de trabalho perdidos por absenteísmo (ART), doenças ocupacionais, nem número de vítimas fatais relacionadas ao trabalho. Também não foram relatadas lesões por acidente laboral, nem doenças ocupacionais.








Nota: As horas trabalhadas em 2024 foram 291.600.

 [ANEXO 11 - Ver informação comparativa](#)





Detalhamento de absenteísmo por idade

		Menores de 25 anos	Entre 25 e 30 anos	Maiores de 30 anos
<div>Total de dias de absenteísmo</div> <div>35 Menores de 25 anos</div> <div>191 Entre 25 e 30 anos</div> <div>573 Maiores de 30 anos</div>	 Dias por doença	12	57	58
	 Dias por estudo	23	0	6
	 Ausências com aviso	0	6	14
	 Licenças sem remuneração	0	7	39
	 Licenças de pessoas gestantes	0	121	366
	 Licenças por excedente de pessoas	0	0	0
	 Licenças de pessoas no gestantes	0	0	30

Não foram registrados dias de trabalho perdidos por absenteísmo (ART), doenças ocupacionais, nem número de vítimas fatais relacionadas ao trabalho. Também não foram relatadas lesões por acidente laboral, nem doenças ocupacionais.

Nota: As horas trabalhadas em 2024 foram 291.600.

 [ANEXO 11 - Ver informação comparativa](#)







Detalhamento de absenteísmo por país

Total de dias de absenteísmo

 769

 30

	 Argentina	 México
 Dias por doença	97	30
 Dias por estudo	29	0
 Ausências com aviso	20	0
 Licenças sem remuneração	46	0
 Licenças de pessoas gestantes	487	0
 Licenças de pessoas no gestantes	90	0

Não foram registrados dias de trabalho perdidos por absenteísmo (ART), doenças ocupacionais, nem número de vítimas fatais relacionadas ao trabalho. Também não foram relatadas lesões por acidente laboral, nem doenças ocupacionais.

Nota: As horas trabalhadas em 2024 foram 291.600.

No escritório do Brasil não houve dias de absenteísmo. No escritório do México, não foram usados dias por estudo, não houve asuências com aviso, nem licenças sem remuneração. Nos escritórios do México e do Brasil, ninguém usou as licenças para pessoas gestantes. Em nenhum dos três escritórios foi utilizada a licença por excedentes de pessoas gestantes.

 [ANEXO 11 - Ver informação comparativa](#)





144



COMUNIDADE

ODS





Nossas comunidades

GRI 3-3, 2-25, 413-1, 413-2

TEMA MATERIAL 1, 4, 5, 7, 10, 11, 12, 14, 15

Em todas as nossas localizações e onde temos presença comercial, implementamos iniciativas que alcançam a comunidade local. Criamos vínculos institucionais com o governo local de Vicente López, da cidade de Buenos Aires, e referências das organizações da sociedade civil, para trabalhar as diferentes iniciativas de investimento social.

A análise de impacto de nossas atividades na sociedade e o ambiente é realizada a partir da gestão de riscos (mais informações no capítulo “Isso é o que somos”, deste relatório). Também, avaliamos o impacto das emissões (ver capítulo “Dimensão Ambiental” deste Relatório).

Até o momento, não identificamos operações com impactos negativos significativos, reais ou potenciais, sobre as comunidades locais, mas trabalhamos para remediar e mitigar os impactos negativos que a tecnologia e a internet podem gerar.



Para definir os planos de ação relacionados com o uso protegido da tecnologia, consideramos os seguintes enfoques de gestão:



Diálogos com as partes interessadas e feedback da operação habitual



Gestão dos Comitês de Sustentabilidade



Laboratório de Investigação



A seguir, detalhamos as iniciativas colocadas em ação para eliminar e/ou mitigar impactos negativos e potencializar os positivos de nossa atividade:



Educação em Segurança Informática

Nossa principal ação na comunidade está no eixo de educação em segurança da informação. Através de 10 iniciativas complementares, impactamos em toda a América Latina, atingindo diversos grupos de interesse.





Especialistas em segurança percorrem diversos países e visitam diferentes universidades, para levar informação atualizada a estudantes de carreiras relacionadas, principalmente, à tecnologia e a sistemas da informação.



Gira Antivirus



Destacamos os seguintes eventos do período: **INCIBE GT, MeetUp Hack The Box, FORUM, PumaHack, Ekoparty | Blue Space e ForCIC**



+ 4.000 participantes



64 eventos de segurança em universidades



57 conversas de conscientização nas empresas



14 países da América Latina



100.000 estudantes atingidos





É um portal de notícias e conteúdos sobre segurança da informação gratuito e destinado ao público em geral; está disponível em vários idiomas (inglês, espanhol, português, francês e alemão). Nele, especialistas de todo o mundo compartilham suas opiniões e publicam alertas e ferramentas, entre outros conteúdos e investigações de vanguarda. Conta com equipes de investigação na Eslováquia, Estados Unidos, Espanha, Canadá, Alemanha, Argentina e México.



WeLiveSecurity
ES | PR

WeLiveSecurity foi reconhecido como o melhor blog corporativo nos **European Cybersecurity Blogger Awards 2024**



WLS em espanhol
2.201.300
sessões



WLS em português
385.565
sessões





É um ciclo de eventos presenciais gratuitos (algumas edições têm transmissão por streaming), onde são desenvolvidos conteúdos educativos exclusivos e são apresentadas tendências. Seu objetivo é capacitar e estreitar laços entre os diferentes grupos de interesse da ESET América Latina (profissionais de cibersegurança, público em geral, carteira de clientes atuais e potenciais, e parceiros de negócios).



ESET Security Days

Conteúdos desenvolvidos:

- ▶ Proteção de dados: desafios e oportunidades para a gestão das empresas.
- ▶ Tecnologias e procedimentos para implementar para evitar o acesso de cibercriminosos a informações valiosas da empresa.



21 eventos



11 países alcançados
(Panamá, Venezuela, Argentina, Equador, Chile, América Central, Peru, Colômbia, Brasil, Uruguai e México)



2.817 participantes



ACADEMIA ESET

CAPACÍTATE ONLINE CON LOS EXPERTOS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

É a maior plataforma de *e-learning* em segurança da América Latina. Está destinada a todas as pessoas interessadas em acessar a cursos de formação (gratuitos ou pagos).



Academia ESET



+ **5.000** pessoas
registradas durante 2024



+ **11.000** horas de uso
da plataforma durante 2024



159.188 pessoas
usuárias ativas



PREMIO UNIVERSITARIO

Esta iniciativa promove o desenvolvimento do conhecimento em segurança da informação em estudantes universitários de toda a América Latina. Para selecionar aos vencedores, foi realizada uma concorrência com desafios tipo CTF (Capture a Bandeira).



Premio universitario ESET



72 equipes inscritas
de toda a região



5 pessoas vencedoras
de universidades da Argentina,
México e República Dominicana





PREMIO ESET
**PERIODISMO
EN SEGURIDAD
INFORMÁTICA**

Este prêmio distingue o trabalho do Jornalismo em Tecnologia, considerando o enfoque socialmente relevante do tema escolhido e seu interesse para a comunidade; a originalidade da investigação; o tratamento em profundidade da informação; a qualidade narrativa e a correta utilização da terminologia técnica.



Prêmio ESET de Jornalismo em Segurança Informática



195 trabalhos recebidos

9 pessoas reconhecidas





Reconhecimentos por categorias

Gráfica: “Criminosos estão roubando a imagem de famosos para enganar suas vítimas”, de Diego Ojeda, de Colômbia, do jornal *El Espectador*.

Digital: “Portais do Cibercrime”, de Ana Laura Vásquez Sarmiento, do México, do jornal *Hay Gato Encerrado*.

Multimedia: “O conto do tio das apps”, de Mariana Segulin, da Argentina, do jornal *Canal 13*.



Menções por zonas

Brasil: “Golpe da Falsa Central de Atendimento”, de Eduardo Vieira Machado, do jornal *CBN Floripa*.

México: “*Stalkerware*: a ameaça invisível que pode usar seu cônjuge para espionar você com seu próprio celular”, de Georgina Becerril e Alfredo Narváez, do jornal *Uno TV*.

Região Andina: “Meta viola nossos dados pessoais porque não há autoridade que os proteja”, de Paola Carrillo, do Equador, do jornal *La Barra Espaciadora*.

Região Rioplatense: “Como os adolescentes de Córdoba fazem para apostar on-line mesmo quando ‘não podem’”, de Mariana Otero, da Argentina, do jornal *La Voz del Interior*.

Região América Central: “Feitos em perspectiva - os ciberdelitos”, de Graciela Ivania Rajo de Luna, de El Salvador, do jornal *Canal 12* de televisão.

Região Caribe sul-americano: “A história de uma mulher que foi hackeada pelo Facebook”, de Edgar Leonardo Medina Silva, de Colômbia, do jornal *Crónicatech*.



**Argentina Cibersegura®**

A organização realiza conversas em instituições educacionais, desportivas, governamentais e em empresas, com o objetivo de conscientizar sobre um mundo digital mais seguro adaptando os conteúdos a cada um de seus públicos e necessidades.

**Argentina Cibersegura**

Continuamos trabalhando em campanhas de comunicação e conscientização sobre violência digital:

- ▶ Campanha #NoAlGrooming através de uma entrevista com a linha 137 que assiste e acompanha vítimas de violência.
- ▶ +500 visualizações do evento anual *on-line* voltado para educadores e à comunidade, sobre como criar com telas. Ali foram compartilhadas informações sobre como funcionam os algoritmos e foram dados conselhos para proteger dados frente às vulnerabilidades.

**250 ações****+ 4.000 pessoas**
alcançadas em todo o país**96 horas** *probono*



Trata-se de uma iniciativa em espanhol e português, destinada a responsáveis de crianças (famílias e educadores), com conteúdos sobre como ter cuidado com elas no uso da internet e da tecnologia, gerando espaços seguros.



Digipadres



Digipais

Campanhas e atividades destacadas:

- ▶ Campanha anual *on-line* de promoção e divulgação de novos conteúdos do portal em espanhol.
- ▶ Capa8, do México, juntou-se como organização aliada.
- ▶ 2 conversas de conscientização para escolas do México.
- ▶ Conversa de conscientização e um ponto de atenção no evento TED Entramar, para educadores da municipalidade de Vicente López, da Argentina.
- ▶ Ações para oferecer descontos para assinantes do Digipadres na loja *on-line*, com soluções de controle parental.
- ▶ Nova aliança entre Digipais e a organização Lar das Crianças do CIP.
- ▶ Conversa de Conscientização em uma escola primária.



867.981 sessões
em espanhol



818.452 sessões
em português



9 iniciativas desenvolvidas





Desenvolvido pela ESET América Latina, o podcast está disponível em espanhol (com episódios mensais) e em português (com episódios bimestrais). Através destes, buscamos conscientizar, educar e informar sobre diversos temas de cibersegurança e como se proteger, adaptando-os a contextos específicos.

Este ano, começamos a publicar os episódios em espanhol no YouTube Podcast.



Podcast Conexión Segura



Podcast Conexão Segura



+ 40 episódios publicados



6.360 reproduções
no Spotify



+ 1.400 pessoas inscritas
no Spotify e em outras plataformas,
na versão em espanhol

307 pessoas inscritas
na versão em português



+ 2.300 reproduções
no YouTube da versão em espanhol

+ 954 reproduções
no YouTube da versão em português



Voluntariados Corporativos

Realizamos atividades de voluntariado articulando com diferentes organizações da sociedade civil, respondemos às necessidades do nosso ambiente e a às preocupações levantadas por nossas equipes.



7 vínculos
com organizações
da sociedade civil



14
alianças
celebradas com
organizações



3.957 beneficiários(as)
diretos(as) (entre pessoas e
animais do refúgio)



10
iniciativas
realizadas



152 pessoas
voluntárias participantes
(50 % de participação)



A seguir, detalhamos a abertura dos resultados de cada iniciativa:

Programa *Conectate Entra en Acción*



Refúgio de cachorros *Soplo de Vida*

Iniciativas realizadas

Passeio de animais e limpeza de espaços



Merendero San Fernando

Iniciativas realizadas

- ▶ Coleta de artigos escolares
- ▶ Montagem e envio de caixas de Natal
- ▶ Interação, recreação e acompanhamento durante a merenda das crianças
- ▶ Celebração do Dia da Criança com a montagem de instrumentos musicais feitos de materiais reciclados

Resultados

- ▶ 30 caixas de natal entregues para as famílias do Merendero
- ▶ 6 pessoas voluntárias participantes
- ▶ 40 crianças beneficiadas
- ▶ 31 pessoas voluntárias participantes





Refúgio de cachorros Mundo Luna

Iniciativas realizadas

Interação com os animais; doação de alimento e medicamentos e assistência para a promoção da ONG em nossas redes sociais e outras plataformas

Resultados

21 pessoas voluntárias participantes



Reinserta

Iniciativas realizadas

Interação e recreação com crianças e adolescentes, e conversar de conscientização sobre o uso seguro da tecnologia e da internet

Resultados

- ▶ 17 menores
- ▶ 15 pessoas cuidadoras de sobreviventes
- ▶ 20 pessoas voluntárias participantes





Fundação Encontrarse en la Diversidad

Iniciativas realizadas

Participação da 18ª edição da
Jornada Anual

Resultados

- ▶ + 2.000 jovens de diversas instituições educacionais beneficiados
- ▶ 10 pessoas voluntárias participantes





Dom Jose Gaspar

Iniciativas realizadas

Interação e acompanhamento na merenda de pessoas idosas; organização de um bingo

Resultados

- ▶ 8 pessoas voluntárias participantes
- ▶ 20 pessoas idosas beneficiárias



Fundação Empujar



Fundação Empujar

Iniciativas realizadas

Junto aos distribuidores exclusivos, foram oferecidas aulas de habilidades técnicas e simulações de entrevistas laborais individuais e grupais entre outras atividades.

Resultados

- ▶ 1.724 jovens acompanhados(as)
- ▶ 18 pessoas voluntárias participantes
- ▶ 32 horas de trabalho voluntário oferecidas





DIMENSÃO AMBIENTAL

ODS





Gestão Ambiental

GRI 3-3, 201-2

SASB TC-SI-130a.1, TC-SI-130a.3

TEMA MATERIAL 13, 14

Nossa [Política Ambiental](#) dá contexto a nosso acionar quotidiano, estabelecendo os seguintes objetivos:

- ▶ Melhorar o desempenho ambiental
- ▶ Administrar de forma responsável e sustentável os recursos naturais e os resíduos
- ▶ Gerar ações para a melhoria contínua da gestão ambiental



Ações de conscientização ambiental

As seguintes iniciativas de conscientização e comunicação são desenvolvidas ao longo do ano a partir das áreas de Sustentabilidade global, Sustentabilidade regional e/ou a partir do Comitê de Assuntos Ambientais regional.



“Dias Verdes” do Município de Vicente López

+ 5 anos de coleta
de resíduos diferenciada

Campanha “Eco Cambio”
(newsletter mensal da Intranet)

5 publicações

Termas abordados: litio, mudanças climáticas, empatia com o ambiente, lavar roupas e o ambiente, e consumo responsável nas festas

Trivia Global sobre a pegada de carbono

Objetivo: difusão interna sobre a medição da pegada de carbono 2023

139 pessoas
participantes em nível global

28 pessoas
participantes em nível regional



Voluntariado Ambiental

Atividades de voluntariado em Buenos Aires e São Paulo



Para mais informações, consulte o capítulo Comunidade

Conversa sobre Lixo Digital

Conversa virtual destinada a todas as empresas distribuidoras exclusivas



Para mais informações, consulte o capítulo Cadeia de Valor

Campanha de Separação de Resíduos

Campanha de reforço de conscientização da separação de resíduos em Buenos Aires. Incluiu:

- ▶ Cartazes.
- ▶ Desenvolvimento e comunicação do processo de separação de resíduos (com acesso a partir de um código QR disponível em todas as placas dos escritórios).
- ▶ Difusão de um vídeo explicativo, realizado no Comitê de Assuntos Ambientais.

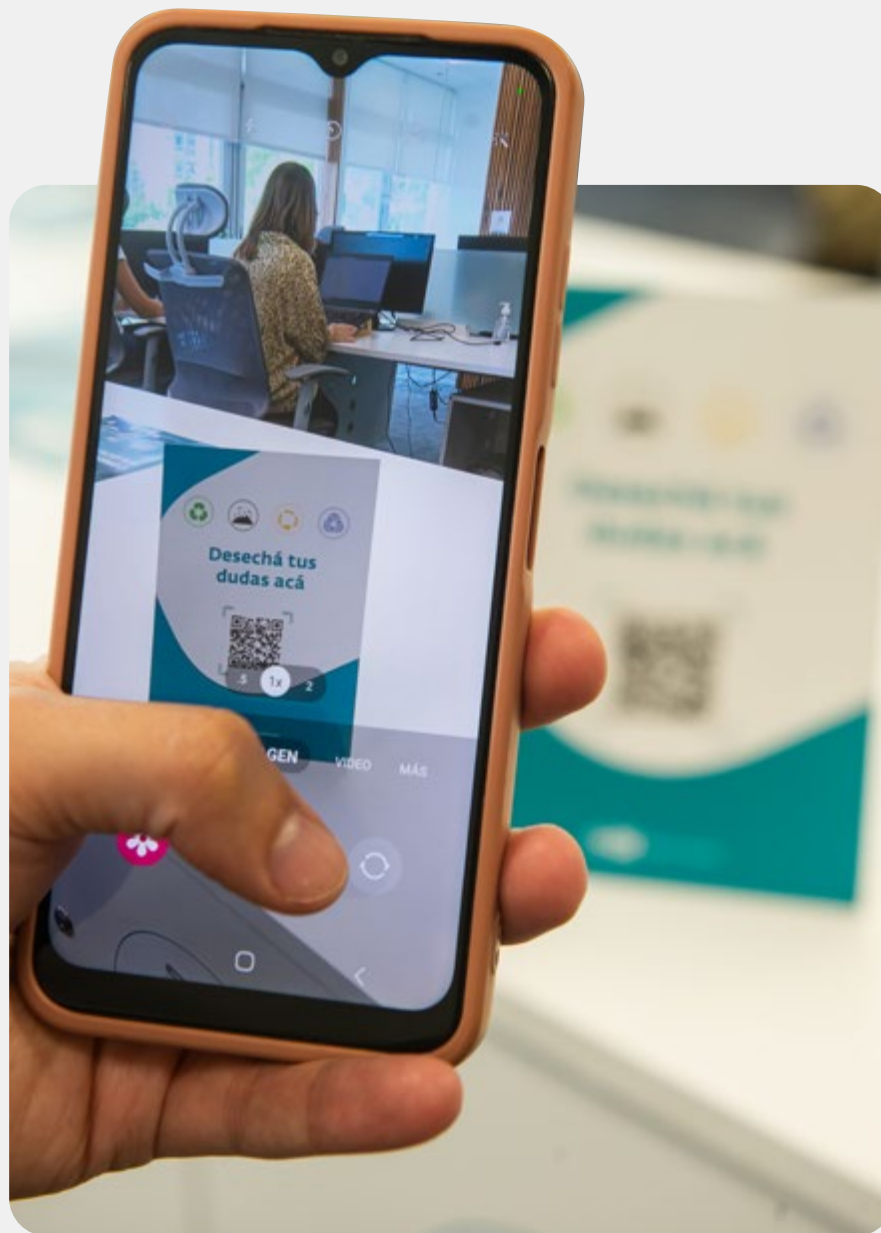


Gestão de emissões

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7

A ESET lançou a Estratégia Ambiental Global 2023-2030 para abordar medidas de redução da pegada de carbono em nível corporativo. Esta estratégia descreve passos concretos para trabalhar sobre as fontes de emissões mais significativas, focando-se em quatro áreas chave:

- ▶ Precisão de dados: garantir uma medição e relatório precisos dos dados ambientais.
- ▶ Edifícios sustentáveis: promover infraestruturas ecológicas.
- ▶ Transporte e viagens: reduzir as emissões do transporte.
- ▶ Eficiência energética e hardware: melhorar a eficiência energética e otimizar o uso do hardware.



Alinhado com esta estratégia, em nível Grupo, nós nos esforçaremos para adquirir mais energia renovável, especialmente em escritórios com maior número de colaboradores.

Como se verá a seguir, o alcance 3 é o maior contribuinte das emissões totais do Grupo, sendo as viagens de negócios o principal gerador, seguido pelos deslocamentos dos(as) colaboradores(as). Estas categorias de emissões são difíceis de abordar sem comprometer os objetivos comerciais e requerem uma análise adicional, além de uma comunicação constante e inovadora dentro da ESET.

Atualmente, nossas operações são desenvolvidas em escritórios que são alugados, por isso a influência nas fontes de calefação também depende de proprietários dos edifícios e de outras pessoas inquilinas. No entanto, está sendo preparada uma nova política de expansão para definir critérios para novos escritórios da ESET, incluindo critérios ambientais.

Esta **Estratégia** será traduzida em **planos de ação locais**, que serão implementados ao longo de 2024



Medições do período

Alinhado com a nova legislação europeia, guiados pela Consultora PWC, realizamos a segunda medição da pegada de carbono em nível global e local, com um detalhamento por região e por país.

Ela foi preparada de acordo com o Padrão Corporativo do Protocolo de Gases de Efeito Estufa (GHG) e cobriu os seis gases: dióxido de carbono (CO_2), metano (CH_4), óxido nitroso (N_2O), hidrofluorcarbonos (HFC), perfluorocarbonos (PFC) e hexafluoreto de enxofre (SF_6)¹².



Metodologia de coleta de dados

Aplicamos dois enfoques de coleta de dados sobre o consumo de eletricidade (alcances 2 e 3):

- ▶ O método baseado no mercado¹³.
- ▶ O método baseado na localização¹⁴.
- ▶ Em países sem informação disponível sobre a mescla elétrica, os cálculos consideram a mescla residual, que representa a mescla da energia restantes depois da venda de certificados de eletricidade verde.

A avaliação atingiu os 25 escritórios (24 escritórios mais o campus da Bratislava) de 15 países e apenas 5 não puderam proporcionar dados para a categoria de emissões fugitivas (fugas de refrigerante).




¹² Não se aplicam as seguintes medições: das emissões de substâncias que empobrecem a camada de ozônio (SAO), de óxidos de nitrogênio (NOX), de óxido de enxofre (SOX), nem de outras emissões significativas ao ar.

¹³ Este método reflete as emissões de acordo com as fontes de energia que a organização escolheu comprar. Inclui as emissões associadas com os contratos de energia renovável, certificados de energia renovável (RECs) e outros.

¹⁴ Este enfoque calcula as emissões de GEI baseadas na intensidade média de emissões do sistema elétrico local, onde se consome a eletricidade. Isto é, é considerada a média das emissões geradas por todas as fontes de energia na rede elétrica de uma região específica.

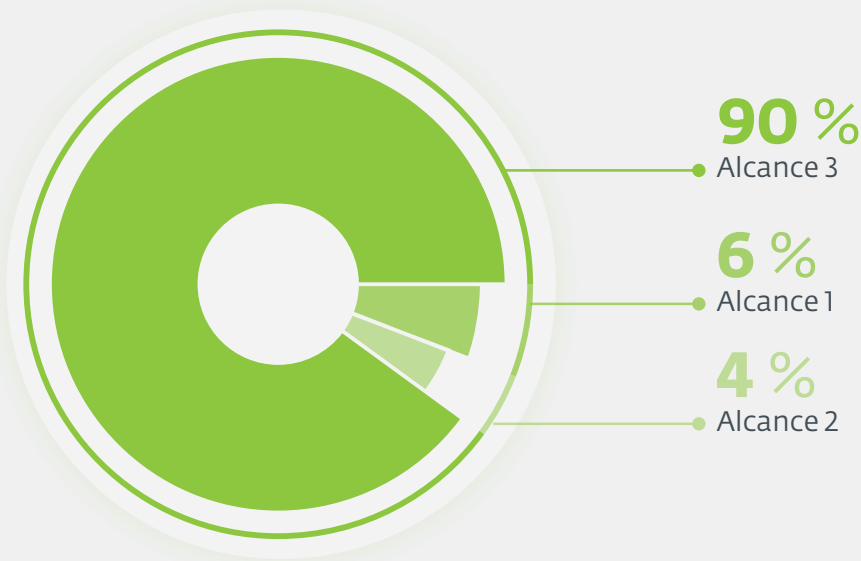


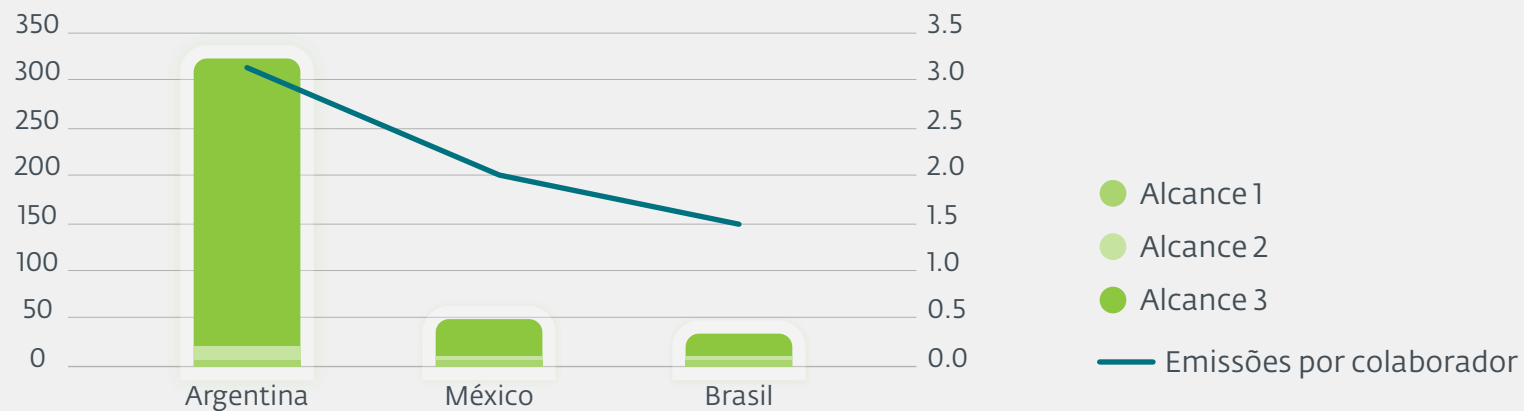
Emissões por escritório, alcances e emissões por pessoa

	Escritório	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Total de emissões	Total por colaborador
 Escritório Argentina	Buenos Aires	9,5	15,6	298,6	323,6	3,6 tCO2e
 Escritório México	Ciudad de México	8,7	0,0	40,2	48,9	2,3 tCO2e
 Escritório Brasil	Sao Paulo	6,3	1,1	29,6	37,0	1,7 tCO2e
Total		24,4	16,6	368,4	409,5	3,1 tCO2e

Nota: Os valores são iguais para ambos enfoques (localização e mercado) porque não se conta com contratos de energia renovável. E no escritório do México não se pode realizar a medição de consumo de energia por ser um edifício alugado e compartilhado; no entanto, em 2024, foi modificada a entrada da linha de eletricidade para obter medições futuras.

Contribuição dos diferentes alcances às emissões totais



Emissões por escritórios em nível regional, alcances e emissões por pessoa em tCO₂e (baseado no mercado):



Conclusões em relação às emissões globais do grupo:

Argentina



4 % de contribuição do escritório com as emissões globais

92 % das emissões são de **alcance 3** (63 % gerado por viagens de negócios e 14 % pelo trabalho remoto)

As **emissões** por colaborador são **inferiores à média**

As **viagens de negócios** são o **maior contribuinte das emissões da região** e o maior fator de aumento entre 2022 e 2023

Brasil



17 % das emissões totais são de **alcance 1**

Foram reportadas apenas emissões fugitivas sob o **alcance 1**, já que se utilizam refrigerantes de ar-condicionado

México



18 % das emissões totais são de **alcance 1**

Foram reportadas apenas emissões fugitivas sob o **alcance 1**, já que se utilizam refrigerantes de ar-condicionado

Consumo de energia

GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4



6,5 % de aumento de consumo de energia no escritório da **Argentina**



20 % de aumento de consumo de energia no escritório do **Brasil**



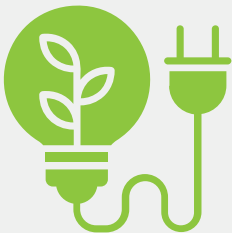
Sem medição no escritório do **México**

Este ano, foi aumentado o consumo de energia pelo regresso completo ao trabalho presencial (na Argentina o esquema é de, ao menos, duas vezes por semana).

O consumo na Argentina é superior ao do Brasil porque tem maior quantidade de pessoas trabalhando e, por consequência, tamanho maior de escritório.



Consumo de energia anual por escritório da região:



40.812 kW/h

Consumo total na **Argentina**,
durante 2024

8.519 kW/h

Consumo total no **Brasil**,
durante 2024

Nota: Segundo faturas de consumo da empresa de fornecimento de eletricidade.

ANEXO 12 - Ver informação comparativa

O consumo de energia anual em relação com a quantidade de pessoas empregadas é de:

2024 | Intensidad de energía



40.812 kWh
Consumo anual de
energia na **Argentina**

92
Total de
dotação

444 kWh por pessoa



8.519 kWh
Consumo anual de
energia no **Brasil**

21
Total de
dotação

406 kWh por pessoa

Nota: As cifras totais foram arredondadas.



Gestão de resíduos

GRI 302-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Os principais materiais que consumimos compreendem, entre outros, os insumos de escritório, livraria e informáticos, e merchandising para eventos internos e externos.

Nós nos ajustamos ao sistema de coleta diferenciada municipal, no qual se implementa através de um cronograma de coleta de montinhos, coleta noturna de resíduos, varrição e “Dia Verde” (dia de coleta de recicláveis na Argentina).

Nossos produtos são digitais, por isso não existe uma conexão direta entre as atividades e a geração de resíduos.

Cada país organiza a separação de resíduos de acordo com o estabelecido pelo município. Na Argentina, além do estabelecido, compostamos e realizamos “botellas de amor”.

Geração anual de resíduos na Argentina:



199 quilos totais
Resíduos NCNR (nem compostáveis, nem recicláveis)



87 quilos totais
Recicláveis



71 quilos totais
Compost

Nota: Medições aproximadas, realizadas de forma semanal. As cifras totais foram arredondadas.



Melhorias para a redução de consumos de recursos

Para cuidar dos recursos, diminuir nossa pegada de carbono e ser agentes de mudança, implementamos as seguintes ações nos escritórios:



Digitalização de documentos, recibos de salário e políticas na Argentina



Manutenção mensal dos ares-condicionados



Otimização de recursos energéticos nos servidores



Solicitação de descomissão de VMs (máquinas virtuais) em desuso para minimizar o uso de CPU e *storage*



Logística e *packaging* digital de nossos produtos



Programa de Separação de Resíduos



Impressão dupla face



Redução de envelopes de adoçante



Instalação de secadores



Digitalização de cartões pessoas de apresentação



Doações de bens em desuso: 80 notebooks doados (para colaboradores dos três escritórios e para a Fundação *Equidad*)



Substituição de celulares e *notebooks* por *End-Of-Life*¹⁵ na Argentina



¹⁵ Como os dispositivos substituídos e os novos foram usados simultaneamente durante a migração, haverá um aumento no consumo, mas logo se refletirá a redução esperada. Além disso, os dispositivos em desuso serão descomissionados e/ou doados para sua reciclagem, reatribuição ou descarte final de forma segura, segundo corresponda.

CADEIA DE VALOR

ODS



Nossas Empresas Distribuidoras Exclusivas

GRI 2-6, 302-2

TEMA MATERIAL 1, 3, 4, 5, 8, 11, 15

Colaboradores por Empresa Distribuidora

Os seguintes valores e percentuais são expressos com números inteiros e podem não ser exatos.

ESET Venezuela (Logintel)

Gênero / Idade	Homens	Mulheres
Menos de 30 anos	-	-
Entre 31 e 45 anos	29 %	-
Entre 45 e 60 anos	29 %	-
Mais de 60 anos	29 %	14 %
Totais	87 %	14 %

ESET Peru (Sistec)

Gênero / Idade	Homens	Mulheres
Menos de 30 anos	9 %	9 %
Entre 31 e 45 anos	23 %	19 %
Entre 45 e 60 anos	14 %	12 %
Mais de 60 anos	9 %	5 %
Totais	55 %	45 %

ESET América Central (Siat)

Gênero / Idade	Homens	Mulheres
Menos de 30 anos	10 %	17 %
Entre 31 e 45 anos	16 %	28 %
Entre 45 e 60 anos	9 %	9 %
Mais de 60 anos	6 %	5 %
Totais	41 %	59 %



ESET Equador
(BSmart) 🇪🇨

Gênero / Idade	Homens	Mulheres
Menos de 30 anos	21 %	25 %
Entre 31 e 45 anos	36 %	18 %
Entre 45 e 60 anos	-	-
Mais de 60 anos	-	-
Totais	57 %	43 %

ESET Panamá
(Microtechnology) 🇵🇦

Gênero / Idade	Homens	Mulheres
Menos de 30 anos	-	18 %
Entre 31 e 45 anos	36 %	18 %
Entre 45 e 60 anos	18 %	-
Mais de 60 anos	9 %	-
Totais	63 %	36 %

ESET Colômbia
(Frontech) 🇨🇴

Gênero / Idade	Homens	Mulheres
Menos de 30 anos	19 %	7 %
Entre 31 e 45 anos	19 %	33 %
Entre 45 e 60 anos	7 %	7 %
Mais de 60 anos	7 %	-
Totais	52 %	47 %

ESET Uruguai
(Videosoft) 🇺🇾

Gênero / Idade	Homens	Mulheres
Menos de 30 anos	-	-
Entre 31 e 45 anos	16 %	-
Entre 45 e 60 anos	50 %	33 %
Mais de 60 anos	-	-
Totais	66 %	33 %



Ações implementadas em cada pilar da gestão de sustentabilidade

Destinada a todas as empresas distribuidoras exclusivas, realizamos uma conversa sobre lixo digital, oferecida pelo Comitê de Assuntos Ambientais. Falamos sobre as boas práticas relacionadas ao filtro de e-mails, o cancelamento de inscrições, a gestão de mensagens e outros conselhos úteis para conservar limpos nossos ambientes digitais.

Também, todas estas empresas participaram como voluntárias do programa *Empujar*.



89 pessoas
participantes
na conversa ambiental



14 pessoas
voluntárias
no Programa *Empujar*

A seguir, detalhamos as ações restantes implementadas:



**ESET Venezuela****Representada por Logintel****Pilar Comunidade****Investimento USD 2.286**

- ▶ 32 conversas de conscientização em cibersegurança oferecidas
- ▶ 144 de docência e atividades acadêmicas na Universidade Simón Bolívar
- ▶ 129 licenciamentos concedidos na comunidade
- ▶ Colaborações e alianças com a sociedade civil:
 - 127 horas de voluntariado
 - 93 participantes voluntários
 - 30 beneficiários(as) em conversas de empregabilidade

**Pilar Colaboradores****Investimento USD 8.940**

- ▶ 3 conversas de conscientização em cibersegurança oferecidas a equipe
- ▶ 8 benefícios concedidos para colaboradores
- ▶ 8 atividades de integração de equipe

**Pilar Dimensão Ambiental****Investimento USD 1.000**

- ▶ 4 ações de comunicação e conscientização ambiental, incluindo o Dia do Ambiente, Cuidados com a água, divulgação de e-mails e limpeza de espaços do escritório

**Pilar Cadeia de Valor****Investimento USD 1.343**

- ▶ 3 reuniões de feedback no Partner Day
- ▶ 2 cafés da manhã com jornalistas
- ▶ 2 eventos com empresários(as) patrocinados (implementar a IA de forma segura e responsável, e o patrocínio de CAVEDATOS)
- ▶ 2 atividades solidárias



**ESET Peru**

Representada por Sistec

**Pilar Comunidad****Investimento USD 10.000**

- ▶ 20 conversas de conscientização em cibersegurança oferecidas
- ▶ Participação em 3 eventos (congresso, conferência e *networking* de especialistas) de cibersegurança
- ▶ 200 licenças doadas para mães blogueiras, docentes, instituições educacionais e jornalistas
- ▶ 3 colaborações com ONGs e/ou programas da comunidade
- ▶ Desenvolvimento da campanha "Conectados e Protegidos"

**Pilar Colaboradores****Inversión USD 9.500**

- ▶ 14 benefícios para colaboradores
- ▶ 43 atividade de integração
- ▶ 15 horas de capacitações oferecidas (de saúde e segurança laboral, e bem-estar)

**Pilar Dimensão Ambiental****Investimento USD 100**

- ▶ Foram implementadas iniciativas de reciclagem de papel e papel cartão
- ▶ 3 ações de comunicação e conscientização ambiental
- ▶ 1 iniciativa para o manejo de resíduos de café

**Pilar Cadeia de Valor****Investimento USD 25.000**

- ▶ 10 reuniões de *feedback*
- ▶ 3 ações de comunicação e conscientização em temas de Sustentabilidade/RSE
- ▶ 15 horas de capacitação
- ▶ Foi realizado o ESET Awards 2024



Mais informações sobre o período de 2024



ESET América Central¹⁷

Representada por SIAT



Pilar Comunidade

Investimento USD 56.838

- ▶ 5 conversas de conscientização em cibersegurança oferecidas
- ▶ 48 horas de docência e atividades acadêmicas em diversas universidades
- ▶ 270 licenças em todos os países da América Central
- ▶ 2 alianças e colaborações com diversas ONGs e programas
- ▶ 8 horas de voluntariado, com 25 beneficiários(as), em colaboração com a equipe ESET Honduras, Partner Honduras
- ▶ 72 iniciativas no contexto de Digipadres



Pilar Colaboradores

Investimento USD 131.161

- ▶ 10 benefícios para colaboradores
- ▶ 14 atividade de integração
- ▶ 84 horas de capacitação
- ▶ Celebração do Dia do Profissional ESET



Pilar Dimensão Ambiental

Investimento USD 25.906

- ▶ 3 atividades ambientais
- ▶ Campanha de Reciclagem Tecnológica
- ▶ 1 hora de capacitação sobre a separação de resíduos



Pilar Cadeia de Valor

Investimento USD 459.356

- ▶ 234 horas de reuniões de feedback
- ▶ 24 atividades de comunicação e conscientização em temas de Sustentabilidade/RSE
- ▶ 8 horas de atividades solidárias
- ▶ 40 horas de capacitação



¹⁷ Guatemala, El Salvador, Nicarágua, Honduras e Costa Rica.



**ESET Colômbia****Representada por Frontech Ltda.****Pilar Comunidade**
Investimento USD 592

- ▶ 3 conversas de conscientização em cibersegurança oferecidas
- ▶ 3 ações com as beneficiárias da organização Hacking Girls
- ▶ 1 doação a fundação que cuida e abriga cachorros abandonados

**Pilar Dimensão Ambiental**
Investimento USD 393

- ▶ Separação de resíduos para reciclar
- ▶ 12 *newsletters* mensais com temas de conscientização ambiental
- ▶ Ativação de Comitê de segurança e Saúde no Trabalho

**Pilar Colaboradores**
Investimento USD 738

- ▶ 3 benefícios para colaboradores
- ▶ 10 atividade de integração
- ▶ 6 horas de capacitação oferecidas (capacitação postural, cibersegurança, prevenção de assédio sexual e laboral)
- ▶ 3 jornadas de saúde
- ▶ 2 capacitações em convivência laboral

**Pilar Cadeia de Valor**
Investimento USD 952

- ▶ 25 horas de reuniões de feedback com 10 partners estratégicos
- ▶ 12 *newsletters* com temas de Sustentabilidade/RSE
- ▶ 80 capacitações oferecidas à cadeia de valor, em total 36 canais de distribuição receberam capacitação. Em tendências de cibersegurança, Engenharia Social
- ▶ 100 horas de apoio em processos de recrutamento e seleção para a equipe comercial de um canal estratégico



**ESET Equador**

Representada por BSmart

**Pilar Comunidade****Investimento USD 1.000**

- ▶ 6 conversas de conscientização
- ▶ 12 horas de docência e atividades acadêmicas em diversas universidades
- ▶ 200 licenças doadas para universidades em Quito e Guayaquil (UIO e GYE)
- ▶ 2 alianças e colaborações com ONG e programas como WordVision e o programa *Dejando Huellas*
- ▶ 2 atividade de voluntariado: reflorestamento, participação de 20 pessoas; voluntariado PAE de cuidado animal, participação de 18 pessoas

**Pilar Colaboradores****Investimento USD 26.500**

- ▶ 14 benefícios para colaboradores
- ▶ 37 atividade de integração e celebrações
- ▶ 165 horas de capacitação

**Pilar Dimensão Ambiental****Investimento USD 500**

- ▶ 2 ações de arborização e revisão de dispositivos eletrônicos
- ▶ 5 ações no Dia Mundial do Meio-Ambiente (cuidado com os mares e rios, campanha de reciclagem e dicas para lavar as mãos e economizar água)

**Pilar Cadeia de Valor****Investimento USD 80.000**

- ▶ 2 reuniões de feedback
- ▶ 20 horas de capacitação
- ▶ 4 iniciativas:
 - Lançamento Enterprise de Demo Center com o canal estratégico
 - Conversas de conscientização para estudantes, professores e pais de família
 - Café da manhã em referência ao 4 de julho: independência e liberdade em proteção digital
 - Celebração do Dia Gamer



Mais informações sobre o período de 2024

**ESET Panamá****Representada por Microtechnology****Pilar Comunidade****Investimento USD 700**

- ▶ 4 conversas de conscientização em estabelecimentos governamentais
- ▶ 3 horas de docência e atividades acadêmicas na Universidade do Panamá e na Universidade Tecnológica
- ▶ 37 licenças doadas
- ▶ 1 doação de artigos para a comunidade de Ñaju
- ▶ 1 atividade de voluntariado de semeadura de plantações de Guayacanes junto à junta comunal
- ▶ 1 doação a aldeias infantis

**Pilar Colaboradores****Investimento USD 1.000**

- ▶ 12 benefícios para colaboradores
- ▶ 40 horas de capacitação

**Pilar Dimensão Ambiental****Investimento USD 200**

- ▶ 1 atividade de semeadura de plantações de Guayacanes junto à junta comunal

**Pilar Cadeia de Valor****Investimento USD 400**

- ▶ 2 apoios em férias estudantis com conversas para universitários(as)
- ▶ 4 exposições em estabelecimentos de comércio, para colaboradores de empresas de consumo massivo





ESET Uruguai

Representada por Videosoft



Pilar Comunidade

Investimento USD 0

- ▶ Durante este período devido a dificuldades das organizações com as quais se vinham articulando as ações para a comunidade, não se pode implementar nenhuma iniciativa neste eixo



Pilar Colaboradores

Investimento USD 170

- ▶ 2 benefícios para colaboradores



Pilar Dimensão Ambiental

Investimento USD 50

- ▶ 2 ações de comunicação e conscientização ambiental (entrega de plantas, porta-celular de madeira e cartão pelo Dia da Terra)



Pilar Cadeia de Valor

Investimento USD 50

- ▶ 1 ação de comunicação e conscientização em Sustentabilidade/RSE



Relatórios de Sustentabilidade de nossas Empresas Distribuidoras Exclusivas

- ▶ ESET América Central
- ▶ ESET no Equador
- ▶ ESET no Peru
- ▶ ESET na Venezuela



Alinhando nosso trabalho

Certificação Digipais

Através dessa certificação, oferecemos ferramentas, alhamos conceitos e garantimos que as conversas de conscientização, de cada empresa distribuidora sejam oferecidas de forma correta. Apenas a equipe certificada está habilitada para realizá-las.

**120****pessoas inscritas****nas plataformas de certificações****(ESET Training Program + ACADEMIA ESET)****desde que iniciou a certificação****30****pessoas certificadas**

Está direcionado aos canais de vendas da região, para fomentar o desenvolvimento do negócio. Consta de 4 pilares:

- ▶ Categorização
- ▶ Treinamento
- ▶ Benefícios e incentivos
- ▶ Reconhecimentos (ESET Rewards Latam e ESET Partner Awards)

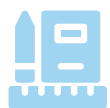


Resultados dos reconhecimentos de cada categoria disponíveis em: ESET Partner Awards





Este programa de treinamentos e certificações para parceiros(as) comerciais oferece os conhecimentos e as ferramentas necessárias para levar um excelente serviço ao cliente.



2.409 estudantes
de toda a região participaram



1.969 participantes
com assinaturas

440 participantes
com assinatura gratuita



985 pessoas
conseguiram todas as suas certificações



163 empresas
obtiveram a condição de
ESET Partner Certified



830 pessoas
assistiram as aulas
virtuais



29 aulas virtuais
ditadas em espanhol



22 aulas virtuais
ditadas em português





Evento anual destinado aos canais de distribuição e vendas.

Este ano, foi celebrado em Buenos Aires, onde foi comemorado o 20º aniversário do escritório regional da ESET na América Latina. Os conteúdos, oferecidos por 36 oradores da ESET compartilharam informações estratégica sobre a atualidade do negócio e as expectativas para o ano seguinte. Contamos com a participação dos CSO e CTO globais da empresa. A transmissão foi em espanhol e português.

Durante a cerimônia dos ESET Partner Awards 2023-2024 foram premiados os canais mais destacados do ano.

Alinhado com nosso trabalho em inclusão e diversidade, foi articulado para a contratação de duas pessoas com deficiências como ajudantes no evento.



+100 pessoas

participaram de forma presencial



63 representantes

de 33 empresas revendedoras
estiveram presentes



92 %
satisfação alcançada





É um ciclo de eventos (presenciais, virtuais e híbridos) destinado para canais de venda de diferentes países da América Latina, para estreitar vínculos e oferecer conteúdos atualizados e tendências na indústria. Além disso, permite-se conversar sobre as necessidades existentes e colaborar com o crescimento do negócio.

Além disso, estes espaços também permitiram recrutar novos(as) parceiros(as) comerciais, consolidar laços com Revendas menores, reforçar as novidades institucionais e comunicar os lançamentos de produtos.

 **1.360** participantes
de diversos países da América Latina



É uma *newsletter* digital mensal voltada para a cadeia de distribuição. São comunicadas as novidades corporativas, os lançamentos, as possibilidades de capacitação entre outros temas.



ESET WORLD

Global Cybersecurity Conference

O evento foi realizado na Eslováquia para celebrar os mais de 30 anos de fundação da empresa e com motivo do reconhecido **Starmus Festival** patrocinado pela ESET.

Contou com a presença de personalidades reconhecidas e diversas apresentações e atividades entre as quais foram incluídos os alinhamentos estratégicos de negócio no curto e médio prazo.

Participaram colaboradores da ESET de todos os escritórios, representantes de revendedoras da marca, clientes e jornalistas. A transmissão ao vivo em inglês foi via *streaming*.



+ 50 pessoas especialistas
em mudanças climáticas dissertaram



+ 2.000 participantes



Empresas Fornecedoras

GRI 2-6, 2-23, 3-3, 204-1, 407-1, 205-2, 408-1, 409-1

Gastos operacionais e pagamentos nas escritórios da ESET América Latina

Em 2024, o investimento da Argentina foi de EUR 2.114.392, que representa 55 % do investimento total; o do México foi de EUR 931.173, representando 24 % do investimento total e o do Brasil foi de EUR 789.396 EUR, que representa 21 % do investimento total.

As cifras de 2023 e 2022 foram re-expressas considerando a relação do dólar EUA - EUR de 2024, para garantir a comparabilidade entre os diferentes períodos e a homogeneização com nosso relatório financeiro com a casa Matriz.

Gastos operacionais e pagamentos		
País	Investimento	% gasto
 Argentina	€ 2.114.392	55 %
 México	€ 931.173	24 %
 Brasil	€ 789.396	21 %
Totais	€ 3.834.962	100 %

Nota: Esta informação considera apenas o IVA compras, não a imputação contábil.



Classificação de empresas fornecedoras por forma jurídica

Empresa fornecedora	Investimento			Quantidade de empresas			% do investimento		
									
Físicas	115.724	35.433	98.145	66	26	93	5 %	4 %	11 %
Jurídicas	1.998.669	753.964	833.029	190	91	149	95 %	96 %	89 %
Totais	2.114.393	789.397	931.174	256	117	242	100 %	100 %	100 %

 **ANEXO 14** - Ver informação comparativa




Classificação de empresas fornecedoras por tipo de contratação

Empresa fornecedora	Investimento			Quantidade de empresas			% do investimento		
									
Serviços	2.017.130	765.716	912.550	244	113	237	95 %	97 %	98 %
Insumos	97.262	23.682	18.623	12	4	5	5 %	3 %	2 %
Totais (em EUR)	2.114.392	789.398	931.173	256	117	242	100 %	100 %	100 %

 **ANEXO 15** - Ver informação comparativa



Classificação de empresas fornecedoras por lugar de residência

Empresas fornecedoras por lugar de residência	 Argentina	 Brasil	 México
Locais	250	114	238
Do exterior	6	3	4
Totales	256	117	242

 **ANEXO 16** - Ver informação comparativa



Política de trabalho responsável

Aderimos ao Pacto Global das Nações Unidas, nós nos comprometendo-nos com o respeito e a promoção dos Direitos Humanos fundamentais, a luta contra o trabalho infantil e o trabalho forçado, a liberdade de associação e a liberdade sindical.

Ainda que não realizemos avaliações específicas para identificar riscos de infração no cumprimento do direito à liberdade de associação, negociação coletiva, trabalho forçado, obrigatório ou infantil, de nossas operações e/ou de nossas empresas fornecedoras, não encontramos indícios de riscos significativos em nossa cadeia de valor.

Em geral, estes aspectos se encontram garantidos pelo cumprimento da legislação vigente. De todas as formas, graças ao desenvolvimento recente do processo de gestão de riscos gerais da empresa, no médio prazo, poderemos abordar a análise destes aspectos mais específicos.

Além disso, implementamos os seguinte enfoque de gestão, que nos permite promover estes compromissos na nossa cadeia de abastecimento:





Análise: Consiste em mapear as empresas fornecedores críticas e identificar oportunidades de contratação da área de Sustentabilidade, de empresas fornecedoras de impacto.



Incorporação: Um convite para aceitar formalmente a Carta de Adesão aos Princípios Fundamentais para uma Gestão Responsável (avalia-se torná-la obrigatória no médio

prazo). A carta inclui temas de Direitos Humanos, condições de trabalho, liberdade sindical, trabalho forçado, trabalho infantil, não-discriminação no emprego e ocupação, cuidados com o meio ambiente, anticorrupção e conduta responsável e transparente.



110 empresas

assinaram a carta de adesão (11 % do total)

11 empresas fornecedoras

de impacto contratadas



Gestão de empresas fornecedoras

estratégicas: Para fomentar seu alinhamento com nossa Estratégia de Sustentabilidade, promovemos diversas iniciativas, entre elas:

- Compartilhamos nosso Código de Ética e Integridade (disponível na web)



Para mais informações, consulte a seção Governo Corporativo deste Relatório

- Aderimos ao Programa de Compras com Impacto da Cidade de Buenos Aires (atinge somente o escritório da Argentina)
- Implementamos uma nova política de compras, onde incluimos maiores controles dos fornecedores



Empresas fornecedoras sustentáveis

Buscamos que as compras e/ou contratações realizadas na Área de Sustentabilidade gerem impactos positivos.

A seguir, detalhamos as contratações realizadas durante o período:



AG Sustentável
Gestão e relatório
de sustentabilidade



Vial Reynal Arturo
Acessórios de tecido feitos com
garrafas plásticas



Re Accionar
Placas de reconhecimento



Encontrarse en la Diversidad
Gestão da Diversidade



Meraki
Loja de produtos



Impacto ambiental



Impacto social



Impacto econômico





Nosotras Podemos
Ecobags



Cabify
Movilidade para os(as)
colaboradores da empresa



**Cooperativa de Trabajo
Mundo Textil**

Mundo Textil
Camisetas para eventos



Mordisco
Catering



Enredo
Coletes para voluntariado



Casa Fénix, Vida Independiente
Promotoras para evento



Impacto ambiental



Impacto social



Impacto econômico





201



ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



Elaboração do Relatório de Sustentabilidade

GRI 2-2, 2-3, 2-4

O relatório de sustentabilidade da ESET América Latina foi desenvolvido e coordenado pela área de Sustentabilidade. Contou com a colaboração de todas as áreas restantes da empresa. A revisão esteve a cargo da Diretoria Financeira, de Recursos Humanos e Sustentabilidade, e da Presidência. Além disso, contou com a revisão da área de Comunicação Corporativa e da consultora AG Sustainable, que nos assessorou em sua montagem.

Este é nosso décimo terceiro relatório, respondendo ao compromisso de informar anualmente.

Utilizamos os novos padrões universais de GRI 2021 e os padrões SASB setoriais de Software e Serviços de TI 2023. Não houve mudanças significativas na expressão da informação com relação ao relatório anterior.

Neste relatório, comunicamos os resultados da Empresa no período compreendido entre janeiro e dezembro de 2024. Incluímos informação de ética e governança, o desempenho das dimensões econômica, ambiental e social alcançadas em toda a região onde temos escritórios (Argentina, México e Brasil), além das atividades desenvolvidas em nossos Distribuidores Exclusivos nos distintos países da região.

Também, comunicamos o alinhamento e a contribuição aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas e respondemos a nosso compromisso com os 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas.

Para a elaboração, levamos em conta os Princípios de Conteúdo e Qualidade dos Padrões GRI.



GRI 2-5

A informação incluída surge dos registos internos; está respaldada pelos sistemas de gestão da empresa e aprovada por sua diretoria. Os dados levantados são comparáveis com a informação contida nos relatórios anuais dos últimos três períodos.

Nosso relatório financeiro correspondente ao exercício econômico 2024 foi auditado externamente. Este Relatório de Sustentabilidade não conta com verificação externa.



Data de publicação: maio de 2025



Ponto de contato para comentários sobre o relatório: sostenibilidad@eset-la.com



Comitê encarregado do Relatório

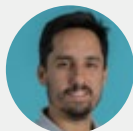
Responsável do projeto



Carolina Kaplan

Líder de Sustentabilidade e Diversidade de toda a região

Revisão da publicação



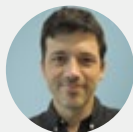
Federico Pérez Acquisto

Presidente



Marcelo Carnero

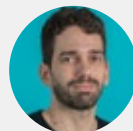
Diretor de Finanças, Recursos Humanos e Sustentabilidade



Juan Haran

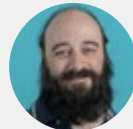
Gerente de Comunicação Corporativa

Coleta de dados



Nicolás Martínez

Analista Sr. de Finanças e Coordenador de equipe



Andrés Tamburi

Diretor de Comunicação Corporativa



Daniela Ramognino

Gerente de Treinamento para Canais



Camilo Gutiérrez

Gerente de Investigação e Tecnologia



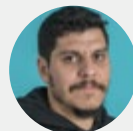
María Belén Roel

Diretora de Marketing



Verónica Rubio

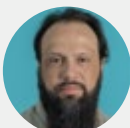
Gerente de Marketing On-line



Leandro González

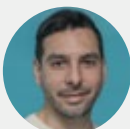
Gerente de Produto





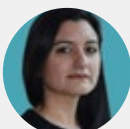
Gustavo Quiñones

Gerente de Suporte & CyberSoc



Luis Manzi

Gerente de TI & Segurança



Romina Maciel

Consultora em Qualidade e Processos



Evelyn Ceballos

Especialista em vendas de operações
e Coordenadora de Equipe



Julieta Escolar

Gerente de RH



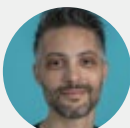
Malvina Quiñones

Analista Sr. de RH



Florencia Asmus

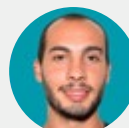
Analista de RH



Alejandro Di Tomaso

Analista de RH

Design Gráfico



Alexis Burrows

Designer de Marca



Vanesa Musto

Coordenadora de Design

Assessoramento Externo



www.agsustentable.com

Implementação do Design

BiRi BiRi

www.biribiri.com.ar




COMPROMISSO COM A AGENDA 2030




Contribuição com as ODS

O seguinte quadro descreve nossa contribuição com cada um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis priorizados por nossa Estratégia de Sustentabilidade.


ODS priorizado	Meta	Área responsável	Resultados 2024
	4.4 Aumentar anualmente o número de jovens e adultos que têm as competências necessárias para acessar emprego, trabalho decente e empreendedorismo.	Comitê de Inclusão e Diversidade, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Área de RH, Área de Sustentabilidade, Gerências	+1.8 millones de personas fueron alcanzadas por los siguientes programas: ▶ 4.000 participantes da <i>Gira Antivirus</i> ▶ 170 participantes do Prêmio Universitário ▶ 159.188 consultas na Academia ESET ▶ 2.817 participantes do ESET Security Day ▶ 1.686.433 sessões abertas ¹⁷ em <i>Digipadres</i> e <i>Digipais</i> ▶ 1.724 participantes do Projeto <i>Empujar</i> ▶ 4.000 participantes em atividades da Argentina Cibersegura
	4.7 Garantir que cada vez mais estudantes de nível inicial e médio adquiram os conhecimentos teóricos e práticos necessários para promover o desenvolvimento sustentável, em todas suas dimensões, especialmente em temas de Direitos Humanos, com foco em segurança digital e em temas de diversidade e igualdade de direitos.	Comitê de Relacionamento com a Comunidade, <i>Área de Awareness and Research</i>	▶ +4.000 crianças e adolescentes fizeram oficinas na Argentina Cibersegura

¹⁷ Este ano começamos a medir o impacto dessas iniciativas em função da quantidade de sessões abertas com o objetivo de padronizar a contabilização com outras áreas da empresa. Até o ano passado, a medição era realizada em função da quantidade de “novas pessoas usuárias” registradas.




ODS priorizado	Meta	Área responsável	Resultados 2024
	5.5 Impulsionar ações para a participação plena, efetiva e equitativa de todas as diversidades de gênero ou de todas as feminidades e a igualdade de oportunidades de liderança dentro de nossa Organização.	Área de Recursos Humanos, Comitê de Inclusão e Diversidade, Gerências	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 9 mulheres ocupam um papel gerencial ou de liderança média ▶ 63 % de mulheres nos 3 Comitês de Sustentabilidade (30 participantes totais) ▶ 49 % de participação de mulheres em nossas capacitações
	5.b Impulsionar a inclusão digital, entre outras coisas, melhorando o uso das tecnologias da informação e as comunicações, para promover o empoderamento de todas as pessoas que se percebem como mulheres.	<i>Área de Awareness and Research</i> , Área de Sustentabilidade, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 50 % de mulheres STEM são desempenhadas no Laboratório de Investigação próprio (4 integrantes totais) ▶ 53 participantes dos 3 escritórios na conversa "DESORIENTADOS. Qual é o lugar dos homens no 8M?" ▶ 2 novas adesões a iniciativas comunitárias de gênero
	5.c Apoiar políticas e iniciativas do setor público, civil e privado que promovam a igualdade entre os gêneros e o empoderamento das mulheres e meninas em todos os níveis.	Área de Sustentabilidade, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade, Área de Imprensa, <i>Área de Awareness and Research</i> , Área de R H	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 9 benefícios e licenças com perspectiva de gênero e corresponsabilidade ▶ 6 colaborações com ONGs e Programas vinculados a gênero ▶ Lançamento de Protocolo de Assédio de Rua nos 3 países ▶ 51 participantes dos 3 escritórios na conversa "Stand up contra el acoso callejero" (Combata o assédio de rua)




ODS priorizado	Meta	Área responsável	Resultados 2024
	8.2 Apoiar a melhoria da produtividade econômica de nossa cadeia de valor mediante a diversificação, a modernização tecnológica e a inovação, entre outras coisas, centralizando o atendimento em setores PME e empresas que se alinhem a nossos compromissos com o Desenvolvimento Sustentável..	Área de Marketing, Área de Operações, Área de Vendas, Área de Treinamento, Área de Sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 7 empresas distribuidoras exclusivas ▶ +7.000 revendas em toda a região ▶ 10.000 pontos entre revendas da Argentina, México e Chile ▶ 2.409 pessoas participantes do ESET Training Program (985 pessoas conseguiram todas as certificações) ▶ 100 empresas participantes no ESET LATAM Partner Conference ▶ 110 empresas fornecedoras e empreendedores(as) sustentáveis ▶ EUR 642.059 foi o investimento total de sustentabilidade no pilar Cadeia de Valor
	8.3 Apoiar políticas e iniciativas do setor público, civil e privado, que impulsionem as atividades produtivas, a criação de emprego decente, o empreendimento, a criatividade e a inovação, e fomentem a oficialização e o crescimento das microempresas e das pequenas e médias empresas.	Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Área de Sustentabilidade, Área de Administração e Finanças (representação de todas as áreas que contratam empresas fornecedoras)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 185 empresas fornecedoras físicas ▶ 430 empresas fornecedoras com pessoa jurídica ▶ 11 empresas fornecedores/empreendedores sustentáveis
	8.4 Melhorar progressivamente a gestão eficiente dos recursos vinculados a nossa atividade e procurar desvincular o crescimento econômico da degradação do meio ambiente.	Comitê de Assuntos Ambientais, Área de Operações, Área de R H, Área de Sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 11 empresas fornecedoras/empreendedores sustentáveis ▶ 2º medição da pegada de carbono em nível global, regional e local ▶ Otimizamos o uso de recursos energéticos em servidores ▶ Campanha de conscientização interna "Eco Cambio" ▶ EUR 1.155 foi o investimo total de sustentabilidade no pilar Ambiente



ODS priorizado	Meta	Área responsável	Resultados 2024
	8.5 Promover o emprego pleno e produtivo, e garantir um trabalho decente para todos os homens e mulheres, jovens e pessoas com deficiência, e a igualdade de remuneração por trabalho de igual valor.	Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade, Área de Sustentabilidade, Área de R H	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 35 benefícios totais (equilíbrio entre vida laboral e pessoal, saúde e vida saudável, desenvolvimento pessoal, outros benefícios) 9 benefícios e/ou licenças com perspectiva de gênero e corresponsabilidade ▶ 142 pessoas capacitadas (50 % colaboradores e 50 % colaboradoras); ▶ 100 % da equipe dos 3 países (Argentina, México e Brasil) recebeu sua avaliação de desempenho ▶ 1.724 jovens participantes do Projeto <i>Empujar</i> ▶ EUR 5.165.993 foi o montante total de salários e benefícios sociais ▶ EUR 337.330 foi o investimento total de sustentabilidade no pilar Colaboradores
	8.8 Respeitar os direitos laborais; promover um ambiente de trabalho seguro e protegido para todas as pessoas que integram a Organização e na cadeia de valor.	Comitê de Inclusão e Diversidade, Área de Sustentabilidade, Área de R H, Área de Marketing, Área de Vendas	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 100 % da equipe com cobertura médica privada; ▶ 127 dias por doença (58 % homens, 42 % mulheres) ▶ 18 pessoas (11 Argentina, 5 México e 2 Brasil) receberam Treinamento, capacitações e medidas preventivas de saúde e segurança laboral ▶ 35 benefícios totais ▶ 9 benefícios e/ou licenças com perspectiva de gênero e corresponsabilidade ▶ 8 iniciativas de desenvolvimento da cadeia de valor ▶ EUR 337.330 foi o investimento total de sustentabilidade no pilar Colaboradores




ODS priorizado	Meta	Área responsável	Resultados 2024
	<p>9.c Na empresa e ACS, desenvolvemos habilidades e promovemos a motivação e confiança para usar ferramentas digitais de maneira segura, que melhorem a qualidade de vida das comunidades da América Latina. Para consegui-lo, abordamos os aspectos de USO (para compreender a importância, o sentido e a utilidade das TICs) e APROPRIAÇÃO (para ter a possibilidade de atuar no espaço digital e tirar proveito máximo) da inclusão digital.</p>	<p>Comitê de Relacionamento com a Comunidade, <i>Área de Awareness and Research</i>, Área de Marketing, Área de Sustentabilidade</p>	<p>Mais de 1,8 milhões de pessoas foram alcançadas pelos seguintes programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 4.000 participantes na Gira Antivirus ▶ 170 participantes no Prêmio Universitário ▶ 159.188 consultas na Academia ESET; ▶ 2.817 participantes no ESET Security Day ▶ 1.686.433 sessões abertas (inserir nota de rodapé) em Digipadres e Digipais; ▶ 250 conversas de conscientização da Argentina Cibersegura ▶ 4.000 crianças e adolescentes fizeram oficinas da Argentina Cibersegura
	<p>9.5 Promover a investigação científica e o número de pessoas que trabalham no campo de a investigação, em temas de cibersegurança.</p>	<p><i>Área de Awareness and Research</i>, Área de Comunicação</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 5 pessoas integram o Laboratório de Investigação próprio ▶ 170 trabalhos apresentados no Prêmio Universitário em Segurança Informática ▶ 195 trabalhos no Prêmio de Jornalismo em Segurança Informática ▶ 159.188 personas registradas na Academia ESET ▶ +2.201.300 visitas no portal WeLiveSecurity em espanhol e + 385.565 no portal em português



ODS priorizado	Meta	Área responsável	Resultados 2024
	10.2 Promover a inclusão social e econômica de todas as pessoas, independente de sua idade, sexo, deficiência, raça, etnia, origem, religião, situação econômica ou outra condição.	Área de R H, Área de Sustentabilidade, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade, Gerências	<ul style="list-style-type: none">▶ 1.724 participantes do Projeto <i>Empujar</i>▶ 3 fornecedores de buscas laborais inclusivas▶ 2 pessoas incluídas
	10.4 Adotar políticas, em especial salariais e de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade.	Área de R H, Área de Sustentabilidade, Comitê de Inclusão e Diversidade, Gerências	<ul style="list-style-type: none">▶ 9 benefícios e licenças com perspectiva de gênero e corresponsabilidade▶ 268 % Argentina, 171 % México, 197 % Brasil é a relação entre o salário inicial e o salário mínimo local▶ 4 revisões salariais por inflação na Argentina (mais uma atualização pendente de 2023)▶ 2 revisões salariais por mérito/melhoria da Argentina▶ 1 revisão salarial por mérito/melhoria e por ajuste pela inflação no México.▶ 2 revisões salariais por mérito/melhoria e uma por acordo sindical no Brasil▶ 94,5 % pessoas receberam bônus por desempenho na Argentina



ODS priorizado	Meta	Área responsável	Resultados 2024
	12.2 Promover a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais.	Comitê de Assuntos Ambientais, Área de Operações	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 11 empresas fornecedoras e empreendedores sustentáveis; ▶ 2º medição da pegada de carbono em nível global, regional e local; ▶ 8 políticas e iniciativas ecoeficientes e/ou de economia circular ▶ EUR 1.155 foi o investimento total de sustentabilidade no pilar Ambiente
	12.5 Diminuir de forma substancial a geração de descartes através de políticas de prevenção, redução, reciclagem e reutilização.	Comitê de Assuntos Ambientais, Área de Operações	
	12.6 Adotar práticas sustentáveis e incorporar informação sobre a sustentabilidade em seu ciclo de apresentação de relatórios; fomentar outras empresas a fazê-lo.	Área de Sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 12 relatórios de Sustentabilidade publicados (Normas GRI e SASB) ▶ 3 comunicação de Progresso PGNU¹⁸ ▶ 8 SDG Mapping Service de GRI ▶ 4 relatórios de Sustentabilidade (Normas GRI) divulgados das empresas fornecedoras exclusivas
	12.8 Garantir que todas as pessoas tenham informação e conhecimentos pertinentes para o desenvolvimento sustentável.	Área de Sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 3 treinamentos de Sustentabilidade para 17 pessoas integrantes, incluindo os postos do órgão de governo

¹⁸ Além disso, fomos pioneiros na implementação do novo formato de comunicação.



ODS priorizado

Meta

Área responsável

Resultados 2024



16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas suas formas.

Área de Sustentabilidade, Área Jurídica

- ▶ 100 % dos colaboradores assinaram a aceitação do Código de Ética e Integridade realizada com uma perspectiva de gênero

16.6 Promover a gestão eficaz, responsável e transparente em todos os níveis da Organização.

Área de Sustentabilidade, Gerências, Área de Operações, Área de R H


- ▶ 16 colaboradores(as) participaram de almoços com o COO, reuniões 1 a 1 com R H
- ▶ 18 eventos de integração na Argentina, 14 no México e 17 no Brasil
- ▶ Recertificação da norma ISO 9001
- ▶ Estatísticas SLA Suporte Técnico (Service Level Agreement)
- ▶ 90 % cumprimento de tempos de resposta
- ▶ 94,50 % cumprimento dos tickets de prioridade padrão
- ▶ 99 % de cumprimento de tempos de resposta do Centro Regional de Soporte
- ▶ Estatísticas SLA Suporte Comercial (Service Level Agreement):
- ▶ 81 % de cumprimento dos tempos de resposta dos tickets de prioridade urgente
- ▶ 91 % de cumprimento dos tickets de prioridade importante
- ▶ 90 % de cumprimento dos tickets de prioridade regular

16.7 Garantir a adoção de decisões inclusivas, participativas e representativas que respondam às necessidades em todos os níveis.

-

- ▶ 63 % de mulheres nos 3 Comitês de Sustentabilidade (30 participantes totais)



ODS priorizado	Meta	Área responsável	Resultados 2024
	17.17 Constituir alianças eficazes nas esferas pública, público-privada e com a sociedade civil, aproveitando as mútuas experiências e promovendo sinergias que potencializem os resultados.	Área de Sustentabilidade, Gerências, Área de R H, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade	<ul style="list-style-type: none">▶ 10 iniciativas implementadas entre o setor público, privadas e civil▶ 13 alianças e trabalho conjunto com ONG▶ 6 iniciativas de voluntariado;▶ 1 coleta solidária do Programa Conectate, Entra en Acción;▶ EUR 20.149 de doação monetária para a Argentina Cibersegura▶ 96 horas de trabalho probono¹⁹

¹⁹ Horas implementadas na Argentina Cibersegura, equivalentes a EUR 1.256.





ANEXOS



Os seguintes valores e percentuais são expressos com números inteiros e podem não ser exatos.

Anexo 1

Investimento por eixo estratégico

GRI 2-25

As cifras de dinheiro de 2022 e 2023 foram re-expressas considerando a relação do dólar EUA - EUR de 2024, para assegurar o comparativo entre os diferentes períodos e a homogeneização com nosso relatório financeiro ao da Matriz.

Investimento por eixo estratégico (em Euros)	2022	2023
COMUNIDADE	41.330	61.320
DIMENSÃO AMBIENTAL	2.933	17
COLABORADORES(AS)	330.414	293.859
CADEIA DE VALOR	575.199	610.889
Total	949.876	966.086

Anexo 2

Escala da Organização

GRI 2-6, 2-7

	2022	2023
Equipe	131	135
Operações (transações comerciais)	623.905	475.503
Vendas líquidas	EUR 44.851.288	EUR 45.820.288



Anexo 3

Valor Econômico Gerado e Distribuído (em Euros)

GRI 201-1

		Parte interessada	2022	2023
Valor econômico gerado (A)	Vendas da ESET na América Latina	Clientes	44.851.924	45.820.288
	Entradas por investimentos financeiros		173.367	893.399
	Entradas por vendas de ativos		15.790	-
Valor econômico distribuído (B)	Lucros líquidos obtidos por nossos canais de venda	Revendas e empresas distribuidoras	22.634.528	24.044.386
	Gastos operacionais	Empresas Fornecedoras	3.381.615	3.790.429
	Salários e benefícios sociais	Colaboradores(as)	4.567.866	5.250.712
	Pagamentos a empresas fornecedoras de capital	Acionistas e bancos	-	-
	Pagamentos para o governo	Governo	386.945	475.518
	Doações voluntárias	Comunidade	45.217	597.145
Totais	TOTAL DE VALOR ECONÔMICO GERADO (A)		45.041.082	46.713.687
	TOTAL DE VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (B)		31.016.173	33.620.760
	TOTAL DE VALOR ECONÔMICO RETIDO (A-B)		14.024.908	13.092.926



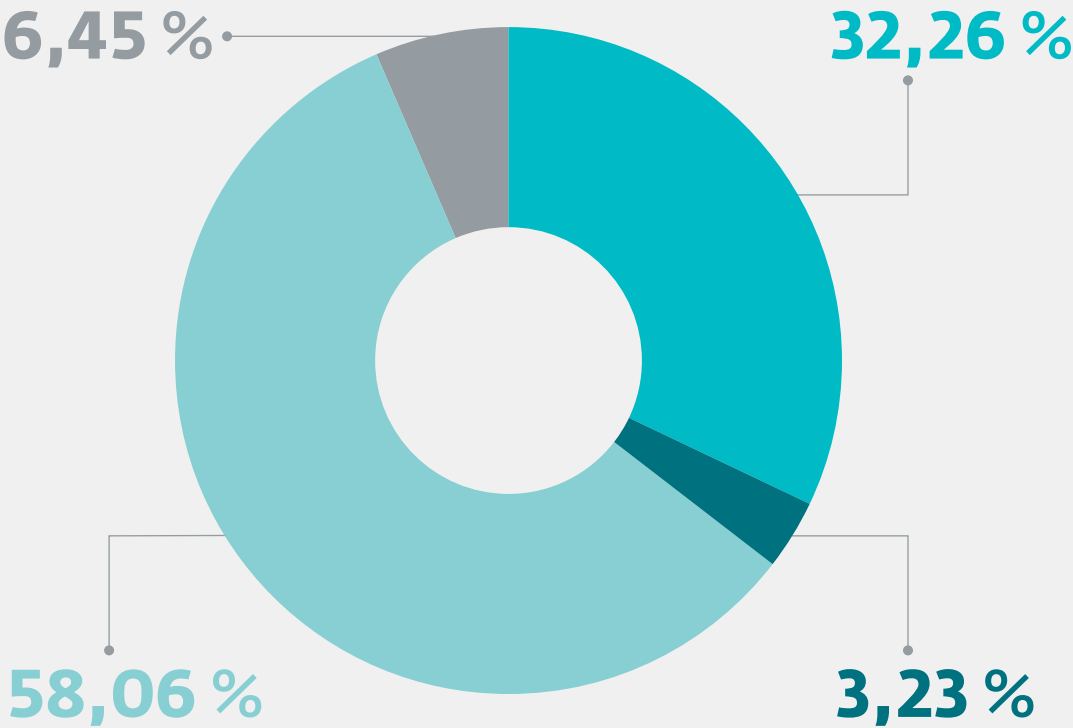
Anexo 4

Estado atual da Gestão de Riscos

Durante o exercício foram identificados determinados riscos que se encontram em revisão por parte da Alta Diretoria.

Além disso, foram determinadas diversas ações que continuam em processo de execução e implementação de acordo com o tempo de vida que tem nosso modelo.

Resultados de riscos reavaliados durante 2024

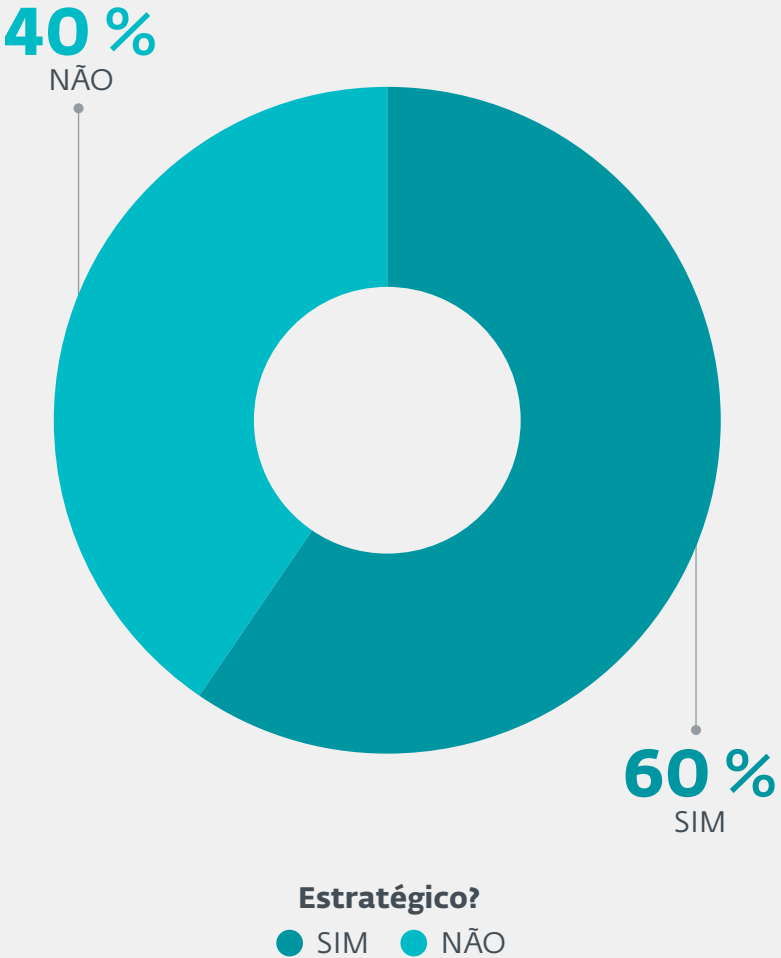


Resultado

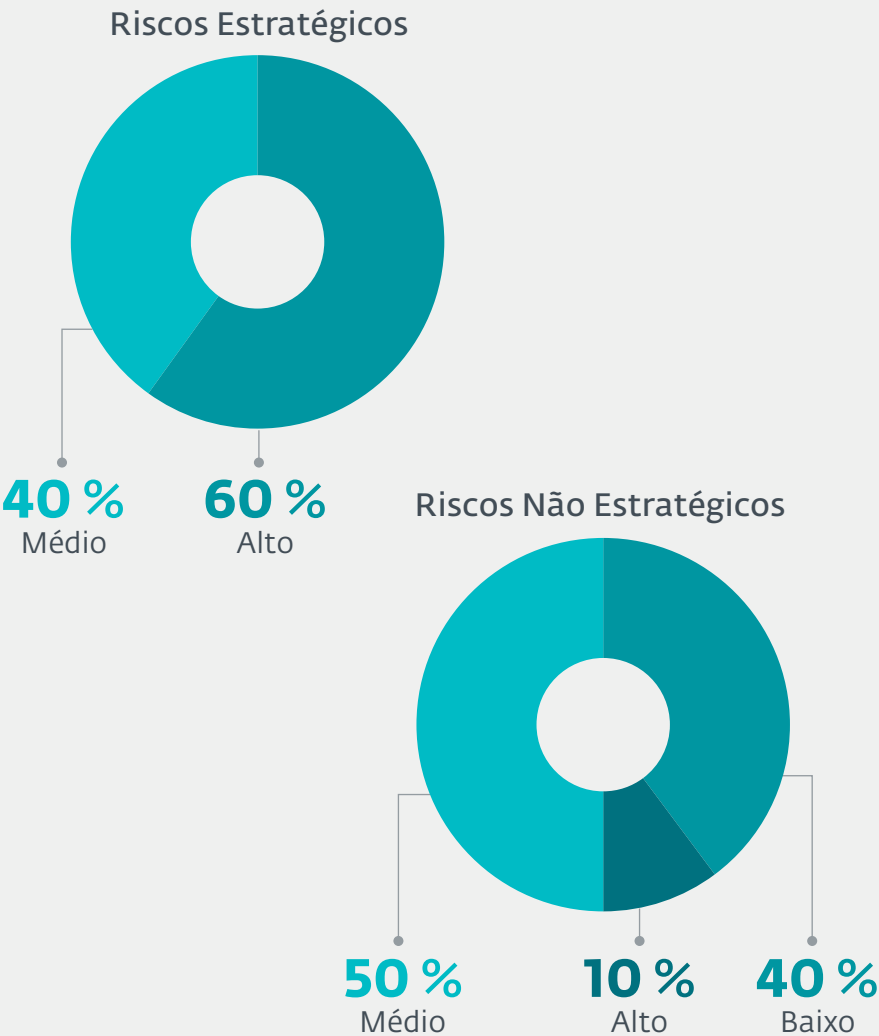
- Controlado
- Eliminado
- Mitigado
- Não mitigado



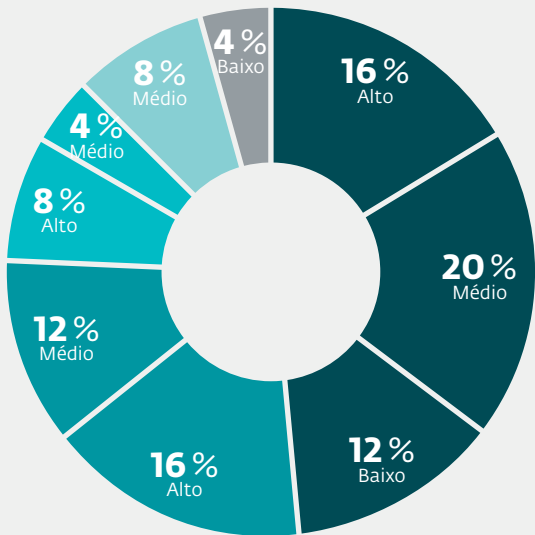
Distribuição atual de nível de riscos estratégicos e não estratégicos



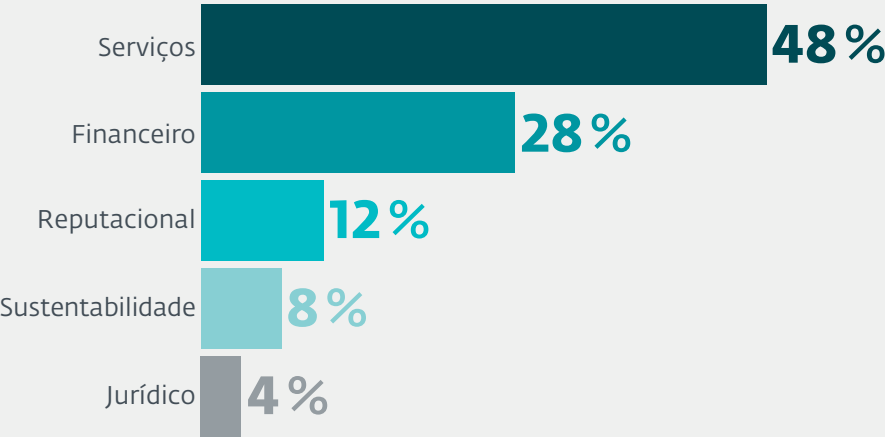
Distribuição atual de riscos estratégicos vigentes e não estratégicos segundo seu nível



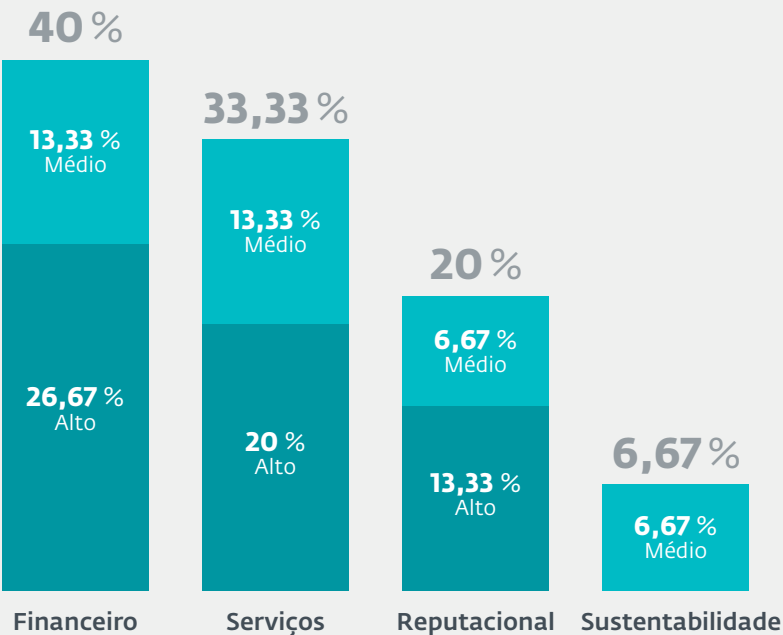
Riscos vigentes de acordo com sua categoria, nível de risco e representatividade percentual sobre o total



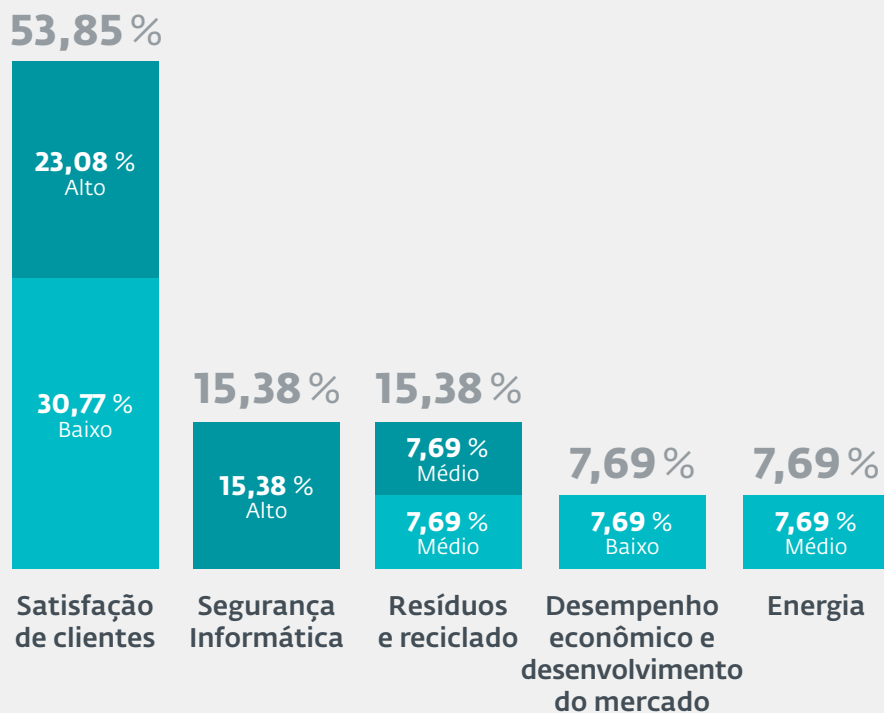
Impacto predominante



Top risk vigentes identificados de acordo com sua categoria e nível de risco



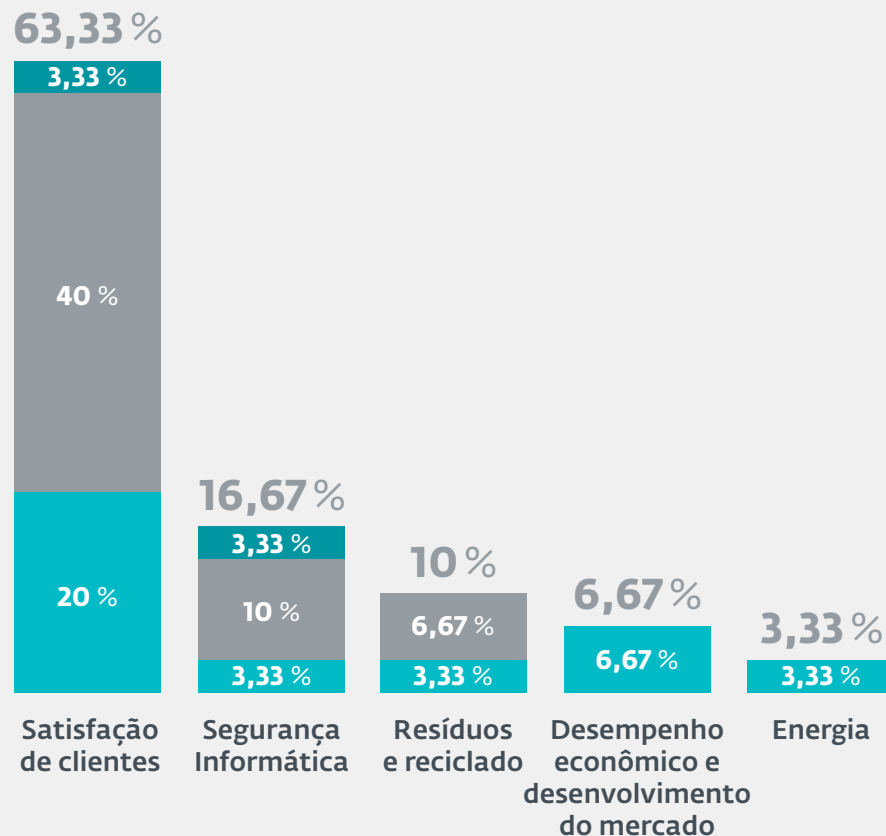
Total percentual de riscos vinculados a temas materiais estratégicos e não estratégicos vigentes, de acordo com nível de risco inerente



Estratégico?

● SIM ● NÃO

Representatividade percentual de riscos vinculados a temas materiais vigentes (inclui-se o estado no estado de aceitação) e não vigentes.



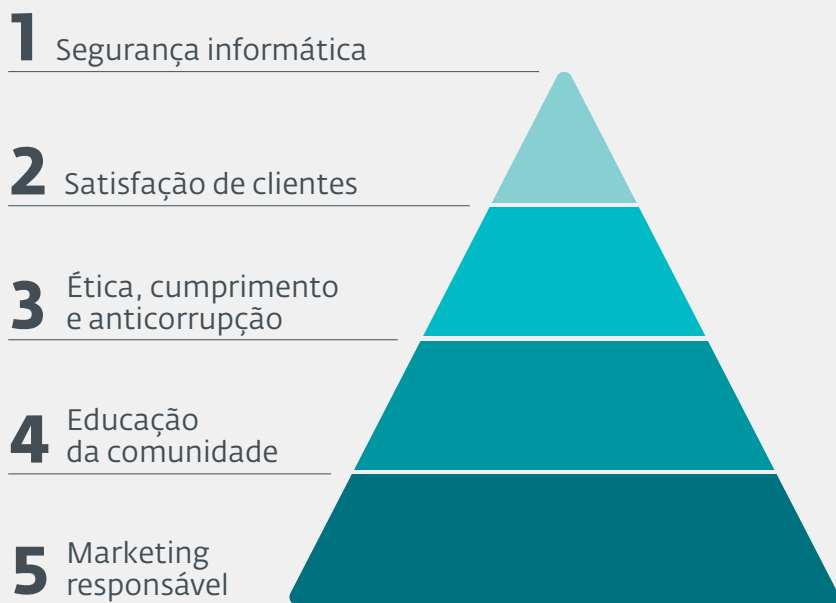
Estado

● Vigente ● Não vigentes ● Na análise de aceitação

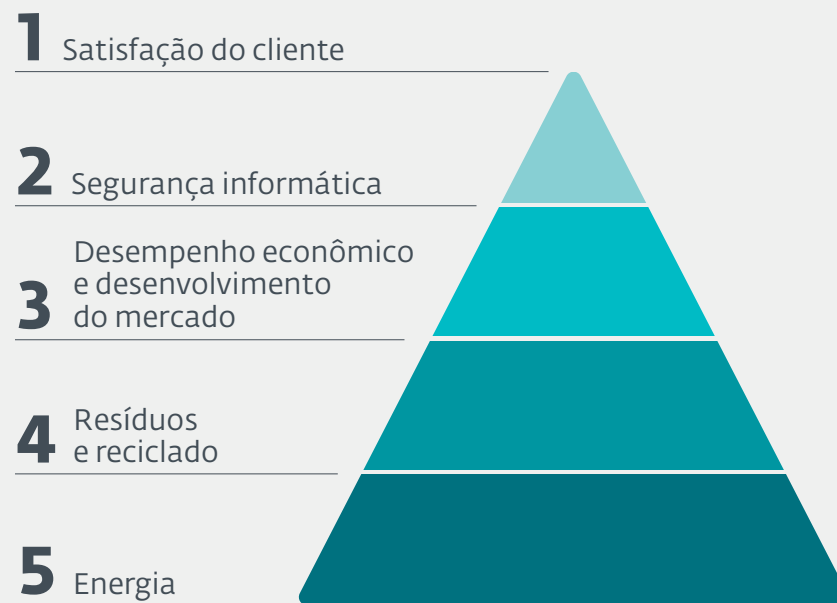


Riscos em temas materiais de acordo com o valor avaliado dos grupos de interesse

Ponderação avaliada de grupos de interesse



Gestão de riscos do negócio em temas materiais



Anexo 5

Resultado dos serviços de atendimento ao cliente

Resultados	2022			2023		
	Setor Corporativo	Secor Comercial	Centro regional de suporte	Setor Corporativo	Setor Comercial	Centro regional de suporte
Quantidade de consultas recebidas	2.739	5.567	20.501	2.673	5.529	19.753
Tempo médio de vida (dias úteis)	7	17:55	4:11	6,5	15:34	5:54
% de satisfação geral	73 %	90 %	74 %	87 %	96 %	73 %



Anexo 6

Detalhamento de colaboradores

GRI 2-7, 2-8, 405-1

	2023							
	Total		Argentina		México		Brasil	
	136		93		21		22	
Por gênero	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
	66	70	45	48	10	11	11	11
	49 %	51 %	48 %	52 %	47 %	53 %	50 %	50 %
Por Idade								
Até 25 anos	8	8	4	3	0	2	4	3
Entre 26 e 30 anos	15	12	12	6	2	4	1	2
Mais de 31 anos	43	50	29	39	8	5	6	6
Por tipo de contrato								
Tempo indeterminado	62	66	43	47	10	10	9	9
Tempo determinado	0	0	0	0	0	0	0	0
Subcontratados	0	0	0	0	0	0	0	0
Estagiários	4	4	2	1	0	1	2	2



	2023							
	Total		Argentina		México		Brasil	
Por categoria	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Analista	57	55	39	35	9	10	9	10
Managers	7	9	5	8	1	0	1	1
Diretoria	2	6	1	5	0	1	1	0
Por nacionalidade								
Argentina	43	37	43	37	0	0	0	0
Venezuelana	2	6	2	6	0	0	0	0
Brasileira	11	11	0	0	0	0	11	11
Mexicana	10	11	0	0	0	0	10	11
Colombiana	0	2	0	2	0	0	0	0
Uruguia	0	2	0	2	0	0	0	0
Sueca	0	1	0	1	0	0	0	0



2022								
	Total		Argentina		México		Brasil	
	131		90		21		20	
Por gênero	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
	59	72	40	50	9	12	10	10
	45 %	55 %	44 %	56 %	43 %	57 %	50 %	50 %
Por idade								
Até 25 anos	6	8	3	5	1	1	2	2
Entre 26 e 30 anos	13	8	10	6	2	1	1	1
Mais de 31 anos	40	56	27	39	6	10	7	7
Por tipo de contrato								
Tempo indeterminado	56	67	39	47	9	11	8	9
Tempo determinado	0	1	0	0	0	1	0	0
Subcontratados	0	0	0	0	0	0	0	0
Estagiários	2	4	0	3	0	0	2	1
Tempo parcial (meio turno)	1	0	1	0	0	0	0	0



	2022							
	Total		Argentina		México		Brasil	
Por categoria	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Analista	50	57	34	37	8	11	8	9
Managers	8	8	5	8	1	0	2	0
Diretoria	1	7	1	5	0	1	0	1
Por nacionalidade								
Argentina	38	41	38	41	0	0	0	0
Venezuelana	2	5	2	5	0	0	0	0
Brasileira	10	10	0	0	0	0	10	10
Mexicana	9	12	0	0	9	12	0	0
Colombiana	0	2	0	2	0	0	0	0
Uruguaia	0	2	0	2	0	0	0	0



Anexo 7

Admissões e rotatividade de pessoal

GRI 401-1

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

	Admissões 2022	Admissões 2023
Região		
Argentina	26	14
Brasil	7	6
México	2	4
Grupo etário		
Menores de 25 anos	11	7
25 a 30 anos	8	6
Maiores de 30 anos	26	11
Gênero		
Mulheres	22	15
Homens	23	9

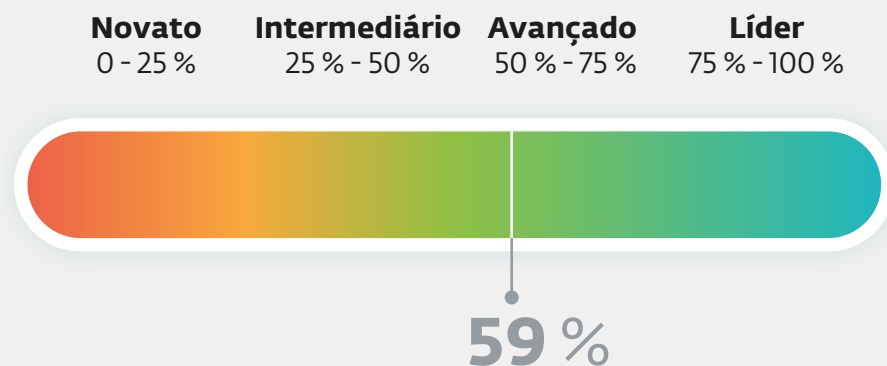
	Rotatividade 2022	Rotatividade 2023
Região		
Argentina	26 %	13 %
Brasil	68 %	10 %
México	26 %	33 %
Grupo etário		
Menores de 25 anos	90 %	10 %
25 a 30 anos	38 %	21 %
Maiores de 30 anos	24 %	25 %
Gênero		
Mulheres	37 %	20 %
Homens	28 %	24 %



Anexo 8

Autoavaliação WEPs

Autoavaliação 2022



Considetando os 4 eixos de gestão de forma separada, os resultados são:

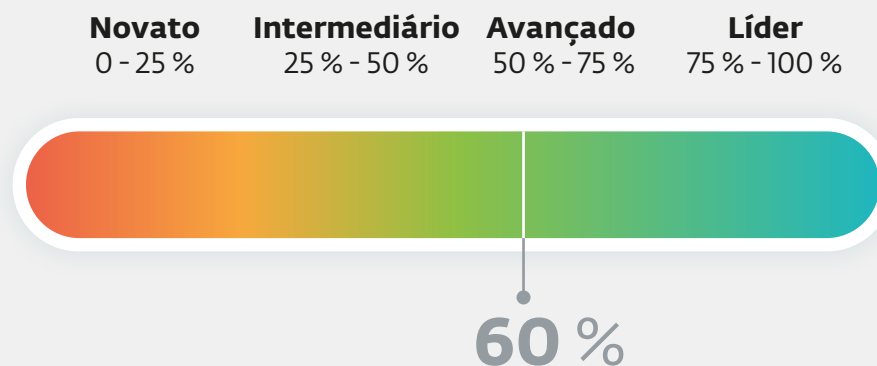
80 % no eixo de **Liderança e Estratégia**

67 % no eixo de **Lugar de Trabalho**

28 % no eixo de **Mercados**

63 % no eixo de **Comunidade**

Autoavaliação 2023



Considetando os 4 eixos de gestão de forma separada, os resultados são:

64 % no eixo de **Liderança e Estratégia**

69 % no eixo de **Lugar de Trabalho**

22 % no eixo de **Mercados**

79 % no eixo de **Comunidade**



Anexo 9

Relação entre o salário inicial da ESET e o salário mínimo por país

GRI 202-1, 405-2

2022	
Argentina	Relação Salário Inicial ESET x SMVM = 216 %
México	Relação Salário Inicial ESET x SM = 385 %
Brasil	Relação Salário Inicial ESET x SM = 314 %
2023	
Argentina	Relação Salário Inicial ESET x SMVM = 130 %
México	Relação Salário Inicial ESET x SM = 87 %
Brasil	Relação Salário Inicial ESET x SM = 227 %

Anexo 10

Capacitação

GRI 2-17, 404-1

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

	2022	2023
Horas investidas	2.374	4.383
Colaboradores(as) capacitado(as)	131	125
Média de treinamento por pessoa	18	35
Homens capacitados	48	58
Horas de capacitação	1.007	2.294
Média de treinamento por pessoa	21	40
Mulheres capacitadas	54	67
Horas de capacitação	1.367	2.294
Média de treinamento por pessoa	25	31
Endereço	8	5
Managers	15	17
Analistas	108	103
Horas Diretoria	60	71
Horas Managers	220	683
Horas Analistas	2.095	3.630
Média de horas Diretoria	7	14
Média de horas Gerentes	15	40
Média de horas Analistas	19	35



Absenteísmo e licenças

GRI 401-3, 403-9, 403-10

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

Absentéismo 2022									
Tipo de absenteísmo	Total	Gênero		Idade			País		
		Mulheres	Homens	Menor de 25	Entre 25 e 30	Maior de 30	Argentina	Brasil	México
Dias por doença	96	51	45	6	17	73	88	0	8
Dias por estudo	22	7	15	12	4	6	22	0	0
Ausências com aviso	14	7	7	0	3	11	14	0	0
Licenças sem remuneração	47	21	26	2	38	7	47	0	0
Licenças de pessoas gestantes	276	276	0	0	0	276	124	152	0
Licenças por excedente de pessoas gestantes	120	120	0	0	0	120	90	30	0
Total dias de absenteísmo	575	482	93	20	62	493	385	182	8

Nota: As horas trabalhadas em 2022 foram 268.617.



	Absentéismo 2023								
Tipo de absenteísmo	Total	Gênero		Idade			País		
		Mulheres	Homens	Menor de 25	Entre 25 e 30	Maior de 30	Argentina	Brasil	México
Dias por doença	86	29	57	6	12	68	86	0	0
Dias por estudo	32	14	18	22	4	6	32	0	0
Ausências com aviso	12	4	8	0	0	12	12	0	0
Licenças sem remuneração	70	11	59	0	5	65	70	0	0
Licenças de pessoas gestantes	194	194	0	0	0	194	172	0	22
Total dias de absenteísmo	394	252	142	28	21	345	372	0	22

Nota: As horas trabalhadas em 2023 foram 289.497.
Não houve licenças por excedente de pessoas gestantes.



Anexo 12

Consumo de energia por país

GRI 302-1, 302-4

Consumo de energia mensal, em kW/h	Argentina		Brasil	
	2022	2023	2022	2023
Período				
Totais	52.049	54.054	4.915	7.090

Nota: Não há medição no escritórios do México.

Anexo 13

Gastos operacionais e pagamento para fornecedores (em Euros)

GRI 302-1, 302-4

2022		
País	Investimento	Porcentagem de gastos por país
Argentina	1.946.420	56 %
México	823.525	23 %
Brasil	724.567	21 %
Totais	3.494.512	100 %

2023		
País	Investimento	Porcentagem de gastos por país
Argentina	2.061.000	50 %
México	935.000	25 %
Brasil	742.000	20 %
Totais	3.738.000	100 %



Anexo 14

Classificação de empresas fornecedoras por forma jurídica

GRI 2-6

2022												
Empresa fornecedora	Investimento (em EUR)								Quantidade de empresas			
	Argentina		Brasil		México		Total ESET América Latina		Argentina	Brasil	México	Total ESET América Latina
Físicas	114.997	6 %	37.014	5 %	48.537	6 %	200.548	6 %	123	26	54	203
Jurídicas	1.813.423	94 %	687.553	95 %	774.988	94 %	3.275.964	94 %	238	71	164	473
Totais	1.928.420	100 %	724.567	100 %	823.525	100 %	3.476.512	100 %	361	97	218	676
2023												
Empresa fornecedora	Investimento (em EUR)								Quantidade de empresas			
	Argentina		Brasil		México		Total ESET América Latina		Argentina	Brasil	México	Total ESET América Latina
Físicas	83.910	4 %	26.452	4 %	92.213	10 %	202.575	5 %	72	24	57	153
Jurídicas	1.977.481	96 %	715.693	96 %	843.118	90 %	3.536.292	95 %	173	73	148	394
Totais	2.061.390	100 %	742.145	100 %	935.331	100 %	3.738.867	100 %	245	97	205	547



Anexo 15

Classificação de empresas fornecedoras por tipo de contratação

GRI 2-6, 204-1

Anexos

2022												
Empresa fornecedora	Investimento (em EUR)								Quantidade de empresas			
	Argentina		Brasil		México		Total ESET América Latina		Argentina	Brasil	México	Total ESET América Latina
Serviços	1.856.885	95 %	702.830	97 %	807.055	98 %	3.366.770	96 %	344	94	214	652
Insumos	89.535	5 %	21.737	3 %	16.471	2 %	127.743	4 %	17	7	4	24
Totais	1.946.420	100 %	724.567	100 %	823.525	100 %	3.494.512	100 %	361	97	218	676

2023												
Empresa fornecedora	Investimento (em EUR)								Quantidade de empresas			
	Argentina		Brasil		México		Total ESET América Latina		Argentina	Brasil	México	Total ESET América Latina
Serviços	1.966.566	95 %	719.881	97%	916.624	98 %	3.603.071	96 %	234	93	201	529
insumos	94.824	5 %	22.264	3 %	18.707	2 %	135.795	4 %	11	4	4	18
Totais	2.061.390	100 %	742.145	100 %	935.331	100 %	3.738.866	100 %	245	97	205	547



Anexo 16

Classificação de empresas fornecedoras por lugar de residência

GRI 2-6, 204-1

2022	Argentina	Brasil	México
Locais	347	94	160
Do Exterior	14	3	4
Total	361	97	164

2023	Argentina	Brasil	México
Locais	235	94	142
Do Exterior	10	3	6
Total	245	97	148





238



ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI E SASB



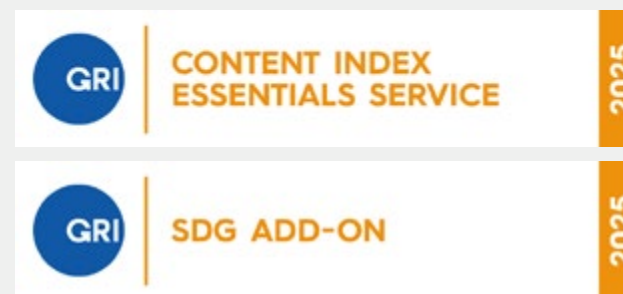
Índice de conteúdos GRI



A ESET América Latina elaborou o relatório conforme os padrões GRI para o período compreendido entre 1º de janeiro de 2023 e 31 de dezembro de 2024.

GRI 1: Fundamentos 2021.

Não se aplicam padrões GRI setoriais.



Content Index - Essentials Service, GRI Service, revisou que o índice de conteúdo GRI seja apresentado de forma consistente com os requisitos para o relatório em conformidade com os padrões GRI e que a informação no índice seja apresentada de forma clara e acessível para os grupos de interesse.

O GRI Services revisou o mapeamento correto das divulgações GRI apresentadas no índice de conteúdos GRI aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS), baseando-se na ferramenta "Brase de dados de objetivos e metas" disponível no website de GRI.

O serviço foi realizado na versão em espanhol do relatório.



Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
Conteúdos gerais						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	1. A organização e suas práticas de apresentação de relatórios					
	2-1 Detalhes organizacionais	41				
	2-2 Entidades incluídas na elaboração de relatórios de sustentabilidade	202				
	2-3 Período objeto do relatório, frequência e ponto de contato	202				
	2-4 Reexpressões da informação	202				
	2-5 Verificação externa	203				
	2. Atividades e trabalhadores					
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	41, 67				
	2-7 Funcionários	101				8.5 - 10.3
	2-8 Trabalhadores que não são funcionários	101				8.5
	3. Governança					
	2-9 Estrutura de governança e composição	45				5.5 - 16.7
	2-10 Designação e seleção do órgão máximo de governo	45				5.5 - 16.7
	2-11 Presidente do órgão máximo de governo	45				16.6
	2-12 Função do órgão máximo de governo na supervisão da gestão dos impactos	45				16.7



Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-13 Delegação da responsabilidade de gestão dos impactos	45				
	2-14 Função do órgão máximo de governo na apresentação de relatórios de sustentabilidade	45				
	2-15 Conflitos de interesse	61				16.6
	2-16 Comunicação de preocupações críticas	45				
	2-17 Conhecimentos coletivos do órgão máximo de governo	45				
	2-18 Avaliação do desempenho do órgão máximo de governo	45				
	2-19 Políticas de remuneração	45				
	2-20 Processo para determinar a remuneração	111				
	2-21 Proporção de compensação total anual	111				
	4. Estratégia, políticas e práticas					
	2-22 Declaração sobre a estratégia do desenvolvimento sustentável	5				
	2-23 Compromissos e políticas	10, 18, 61				16.3
	2-24 Incorporação dos compromissos e das políticas	10				
	2-25 Processos para remediar os impactos negativos	15, 101, 145				



Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-26 Mecanismos para solicitar assessoramento e apresentar preocupações	61				16.3
	2-27 Cumprimento da legislação e das normativas	61				
	2-28 Afiliação a associações	18				
	5. Participação dos grupos de interesse					
	2-29 Enfoque para a participação dos grupos de interesse	22, 57, 125				
	2-30 Acordos de negociação coletiva	111				8.8
Temas materiais						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1 Processo de determinação dos temas materiais	30				
	3-2 Lista de temas materiais	30				
Segurança informática						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	61, 67				
GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE 2016	418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violações da privacidade do cliente e perda dos seus dados	61				16.3
GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços	67				
	416-2 Casos de descumprimento relativos aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	61				16.3



Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
Satisfação de clientes						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	92				
Ética, cumprimento e anticorrupção						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	61				
GRI 205: ANTICORRUPÇÃO 2016	205-1 Operações avaliadas para riscos relacionados à corrupção	61				16.5
	205-2 Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	61, 130				16.5
	205-3 Casos de corrupção confirmados e medidas tomadas	61				16.5
GRI 206: CONCORRÊNCIA DESLEAL 2016	206-1 Ações jurídicas relacionadas à concorrência desleal e às práticas de monopólio e contra a livre concorrência	61				16.3
Educação da comunidade						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	145				
GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS 2016	413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	145				
	413-2 Operações com impactos negativos significativos (reais e potenciais) nas comunidades locais	145				1.4 - 2.3



Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
Marketing responsável						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	61, 92				
GRI 417: MARKETING E ETIQUETAS 2016	417-1 Requerimentos para a informação e etiquetas de produtos e serviços	92				12.8
	417-2 Casos de descumprimento relacionados à informação e etiquetas de produtos e serviços	61				16.3
	417-3 Casos de descumprimento relacionados com comunicações de marketing	61				16.3
Saúde e Segurança no trabalho						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	136				
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 2018	403-1 Sistema de gestão da saúde e segurança no trabalho	136				8.8
	403-2 Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	136				8.8
	403-3 Serviços de saúde no trabalho	136				8.8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consultas e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho	136				8.8 - 16.7
	403-5 Formação de trabalhadores sobre saúde e segurança no trabalho	136				8.8
	403-6 Fomento da saúde dos trabalhadores	111, 136				3.5 - 3.7 - 3.8



Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 2018	403-7 Prevenção e mitigação dos impactos na saúde e na segurança dos trabalhadores diretamente vinculados com as relações comerciais	111, 136				8.8
	403-8 Cobertura do sistema de gestão da saúde e segurança no trabalho	136				8.8
	403-9 Lesões por acidente laboral	136				3.6 - 3.9 - 8.8 - 16.1
	403-10 Enfermidades e doenças ocupacionais	136				3.3 - 3.4 - 3.9 - 8.8 - 16.1
Inovação, investigação e desenvolvimento						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	67, 145				
Desempenho econômico e desenvolvimento do mercado						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	41				
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	41				8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.4 - 9.5
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivados da mudança climática	165				13.1
	201-3 Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	45				
	201-4 Assistência financeira recebida do governo	41				



Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO 2016	202-1 Proporção do salário de categoria inicial padrão por sexo frente ao salário mínimo local	111				1.2 - 5.1 - 8.5
	202-2 Proporção de altos executivos contratados da comunidade local	45				8.5
Gestão do talento e bem-estar de colaboradores						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	101, 130				
GRI 401: EMPREGO 2016	401-1 Novas contratações de empregados e rotatividade de pessoal	101				5.1 - 8.5 - 8.6 - 10.3
	401-2 Subsídios para colaboradores em tempo integral que não são dados a colaboradores em tempo parcial ou temporários	111				3.2 - 5.4 - 8.5
	401-3 Autorização parental	136				5.1 - 5.4 - 8.5
GRI 404: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO 2016	404-1 Média de horas de formação ao ano por empregado	130				4.3 - 4.4 - 4.5 - 5.1 - 8.2 - 8.5 - 10.3
	404-2 Programas para melhorar as atitudes dos empregados e programas de ajuda à transição	130				8.2 - 8.5
	404-3 Porcentagem de empregados que recebem avaliações periódicas do desempenho e desenvolvimento profissional	130				5.1 - 8.5 - 10.3
Diversidade e igualdade de oportunidades						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	101, 111				



Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governo e empregados	45, 101				5.1 - 5.5 - 8.5
	405-2 Proporção do salário base e da remuneração de mulheres frente a homens	111				5.1 - 8.5 - 10.3
Compromisso com os Direitos Humanos						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	101, 194				
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016	406-1 Casos de discriminação e ações corretivas empreendidas	101				5.1 - 8.8
GRI 407: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA 2016	407-1 Operações e fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva poderia estar em risco	194				8.8
GRI 408: TRABALHO INFANTIL 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	194				5.2 - 8.7 - 16.2
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016	409-1 Operaciones y empresas proveedoras con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	194				5.2 - 8.7
Acessibilidade do produto						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 G Gestão dos temas materiais	67, 92				



Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
Energia e Emissões						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	165				
GRI 302: ENERGIA 2016	302-1 Consumo energético dentro da organização	174				7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-2 Consumo energético fora da organização	174				7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-3 Intensidade energética	174				7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-4 Redução do consumo energético	174				7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-5 Redução dos requerimentos energéticos de produtos e serviços	176				7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
GRI 305: EMISSÕES 2016	305-1 Emissões diretas de GEI (alcance 1)	168				3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2
	305-2 Emissões indiretas de GEI associadas à energia (alcance 2)	168				3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2
	305- 3 Outras emissões indiretas de GEI (alcance 3)	168				12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2
	305-4 Intensidade das emissões de GEI	168				13.1 - 14.3 - 15.2
	305-5 Redução das emissões de GEI	168				13.1 - 14.3 - 15.2
	305-6 Emissões de substâncias que esgotam a camada de ozônio (SAO)	168				3.9 - 12.4
	305-7 Óxidos de nitrogênio (NOX), óxidos de enxofre (SOX) e outras emissões significativas ao ar	168				3.9 - 12.4 - 15.2



Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
Resíduos e Reciclado						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	165				
GRI 306: RESIDUOS 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados aos resíduos	176				3.9 - 6.3 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados aos resíduos	176				3.9 - 6.3 - 8.4 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-3 Resíduos gerados	176				3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1
	306-4 Resíduos não destinados à eliminação	176				3.9 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-5 Resíduos não destinados à eliminação	176				3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1
Desenvolvimento da cadeia de valor						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	194				
GRI 204: PRÁTICAS DE ABASTECIMENTO 2016	204-1 Proporção de gasto em fornecedores locais	194				8.3



Índice de conteúdos SASB

Setor de tecnologia e comunicações
Indústria: *Software* e serviços de TI
Versão: 2023

SUSTAINABILITY DISCLOSURE TOPICS & ACCOUNTING METRICS		
Código	Parâmetro de contabilidade	Página ou referência
Pegada ambiental da infraestrutura de hardware		
TC-SI-130a.1	(1) Total de energia consumida, (2) Porcentagem de electricidade dda rede, (3) Porcentagem de renováveis	165
TC-SI-130a.3	Análise da integração das considerações ambientais no planeamento estratégico para as necessidades do centro de dados	53
Proteção de dados e liberdade de expressão		
TC-SI-220a.1	Descrição das políticas e práticas relacionadas com a publicidade baseada no comportamento e na privacidade do usuário	61
TC-SI-220a.2	Número de usuários cuja informação se utiliza com propósitos secundários	61
TC-SI-220a.3	Importação total das perdas monetárias como resultado dos procedimentos judiciais relacionados com a privacidade do usuário	61
TC-SI-220a.4	(1) Número de solicitações de intervenção legal em relação aos dados do usuário, (2) número de usuários cuja informação foi solicitada (3) Porcentagem que deu lugar à divulgação	61
TC-SI-220a.5	Lista de países nos quais os produtos ou serviços básicos estão sujeitos à vigilância, bloqueio, filtro de conteúdos ou censura por parte do governo	61



Código	Parâmetro de contabilidade	Página ou referência
Segurança dos dados		
TC-SI-230a.1	(1) Número de filtragem de dados (2) Porcentagem que implica informação de identificação pessoal (PII), (3) Número de usuários afetados	53
TC-SI-230a.2	Descrição do enfoque para identificar e abordar os riscos para a segurança dos dados, incluindo a utilização de padrões de cibersegurança de terceiros	53
Contratação e gestão de uma força laboral global, diversa e qualificada		
TC-SI-330a.1	Porcentagem de empregados que são (1) cidadão estrangeiros e (2) localizados no exterior	101
TC-SI-330a.2	Implicação de empregados expressa em forma de porcentagem	101, 111
TC-SI-330a.3	Porcentagem de representação de gêneros e grupso raciais/étnicos em (1) a direção, (2) a equipe técnica e (3) todos os demais empregados	45, 101
Proteção da propriedade intelectual e comportamento competitivo		
TC-SI-520a.1	Importação total das perdas monetárias como resultado dos procedimentos judiciais relacionados com as normas de concorrência desleal	61
Gestão dos riscos sistêmicos por alterações tecnológicas		
TC-SI-550a.1	Número de (1) problemas de rendimento; (2) interrupções de serviço; (3) período total de inatividade de clientes	53, 67
TC-SI-550a.2	Descrição dos riscos para a continuidade das operações relacionadas com a alteração destas	53, 67



Código	Parâmetro de contabilidade	Página ou referência
TC-SI-000.A	(1) Número de licenças ou assinaturas (2) Porcentagem das baseadas na nuvem	67
TC-SI-000.B	(1) Capacidade de processamento de dados, (2) Porcentagem subcontratada	67
TC-SI-000.C	(1) Quantidade de armazenamento de dados, (2) Porcentagem subcontratada	67





Acesse nosso relatório on-line
www.eset.com/latam/acerca-de-eset/sostenibilidad/reporte-2024/