

SOMAMOS VOZES, **POTENCIALIZAMOS AÇÕES**



RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE 2019
ESET AMÉRICA LATINA







ESCUTAR A DIVERSIDADE DE VOZES É APRENDER A CONVIVER COM TODAS AS PESSOAS DE MANEIRA MAIS PACÍFICA, TOLERANDO E ACEITANDO AS DIFERENÇAS. AO TRABALHAR E VIVER COM TODAS AS PESSOAS JUNTAS, DESENVOLVEM-SE AS DIFERENTES CULTURAS. A DIVERSIDADE AMPLIA AS ALTERNATIVAS E ALIMENTA DIVERSAS CAPACIDADES E VALORES HUMANOS, IMPULSIONANDO O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DOS INDIVÍDUOS, AS COMUNIDADES E OS PAÍSES.

NA ESET AMÉRICA LATINA, ACREDITAMOS FORTEMENTE QUE A DIVERSIDADE PODE APENAS NOS ENRIQUECER LABORALMENTE. POR ISSO, APOSTAMOS CADA VEZ MAIS NA DIVERSIDADE EM TODOS OS SEUS SENTIDOS E TRABALHAMOS PARA GERAR UMA GESTÃO SUSTENTÁVEL DE UMA FORMA MAIS DIVERSA.

ÍNDICE

6

**Carta do Chief
Operating Officer**

8

**Damos a você as
boas vindas!**

10

5 8 9 10 17

**A sustentabilidade
como forma de gestão**

100

4 8 9 10 16 17

Comunidade

120

9 12

Dimensão Ambiental

128

4 8 9 10 12 16 17

Cadeia de Valor

34

5 8 10 16

Isso é o que somos

54

9 17

Isso é o que
fazemos

72

4 5 8 10

Colaboradores

150

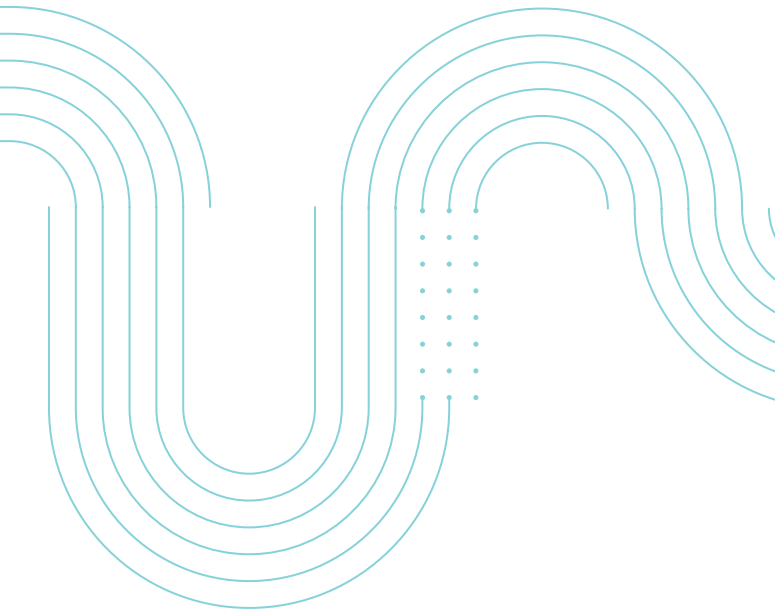
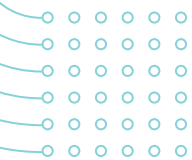
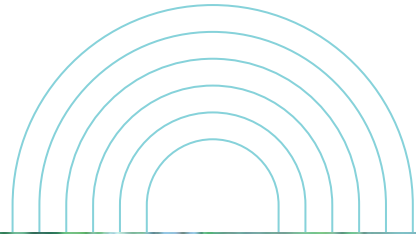
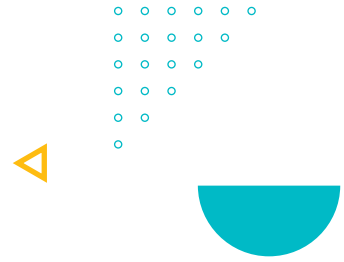
Nosso compromisso
com a agenda 2030

156

Elaboração do
relatório de
sustentabilidade

160

Índice de
conteúdos
GRI Standards



Carta do Chief Operating Officer

GRI 102-14

Bem-vindos e bem-vindas a uma nova edição do nosso Relatório de Sustentabilidade. Cabe a nós lançar este Relatório em um contexto inesperado em nível global. A pandemia do COVID-19 colocou em cheque o mundo inteiro e nos fez enfrentar uma situação imprevisível. O impacto na vida de todas as pessoas é e será muito grande, e as consequências que está deixando em muitas partes do mundo ainda maiores. Diante deste novo contexto na ESET América Latina, não apenas apoiamos as medidas tomadas pelos diferentes governos da região, mas também nos preocupamos para que nossos colaboradores e nossas colaboradoras possam trabalhar em suas casas (inclusive antes de começarem as quarentenas oficiais em cada país), o mais acompanhados e acompanhadas possível. Manter a empresa em marcha foi um de nossos objetivos para poder garantir que todas as pessoas que dependem dela não temam por sua fonte de trabalho.

Ainda que no Relatório de Sustentabilidade 2019 não se verão as ações e as medidas tomadas frente a esta nova situação, acreditamos que não mencionar este novo contexto teria sido estranho.

Voltando a 2019, quero aproveitar o espaço para compartilhar com vocês um pequeno resumo de muitas das **realizações alcançados ao longo de 2019.**

Um dos reconhecimentos deste ano foi, sem dúvida, que de acordo com o que foi publicado em um relatório de mercado de agosto de 2019, o Quadrante Mágico para Plataformas de Proteção Endpoint da empresa de consultoria Gartner, a **ESET foi reconhecida pelo segundo ano consecutivo como o único Challenger.**

Sem deixar passar outros importantes reconhecimentos, tanto a empresa como nossas soluções obtiveram prêmios, menções e altas pontuações de assinaturas inde-

pendentes e revistas especializadas ao redor do mundo, entre as quais se podem **mentonar AV-Comparatives, Virus Bulletin, G2, VBSspam, Canalys, Kuppinger Cole e Radicati, entre outras.**

No plano institucional, nosso escritório regional para América Latina, situado em Buenos Aires, completou **15 anos de operações na região e nossa sede em São Paulo chegou a sua primeira década.** Outro ponto alto deste ano foi que nosso Sistema de Gestão de Qualidade cumpriu novamente com os requisitos da **certificação ISO 9001:2015.** É uma honra para nós que a entidade certificadora TUV Rheinland tenha auditado **o processo de suporte técnico e comercial que levamos a nossos clientes.**

2019 deu uma amostra das realizações obtidas, produto do esforço do trabalho em equipe na disposição para dar o melhor de cada um/a e **em manter-nos alinhados para alcançar juntos novas metas, aprofundando nossa gestão sustentável e desenvolvendo e fortalecendo nossos 4 eixos de gestão: Colaboradores e Colaboradoras, Relacionamento com a Comunidade, Dimensão Ambiental e Cadeia de Valor.**

Como poderão ver, 2019 foi um grande ano para nossa empresa, chegando a mais de 34 milhões de Euros em vendas, 10% a mais que o ano passado.

Mais uma vez, é um orgulho para mim poder compartilhar com vocês todo o caminho realizado durante 2019.



Lic. Federico Pérez Acquisto

Gerente Geral da ESET América Latina



Damos a você as boas vindas!

Bem-vindas e bem-vindos a nosso **Oitavo Relatório de Sustentabilidade** da ESET América Latina.

Pelo terceiro ano consecutivo, realizamos o relatório sob os alinhamentos internacionais do Global Reporting Initiative (**GRI Standards - opção de conformidade exaustiva**), seguindo os **10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas** e destacando nosso compromisso com os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável colocados pela ONU**. Tudo isso nos deixa muito contentes porque, além de transmitir o que somos e tudo o que fazemos, **continuamos sendo a única empresa na indústria que assume este compromisso em nível regional**.

2019 foi um ano de muito trabalho, no qual **nos repensamos internamente reestruturando nosso Comitê de Sustentabilidade**, com o propósito de continuar trabalhando em prol de uma gestão mais sustentável. **Criamos três comitês: Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade, e Comitê de Assuntos Ambientais**. Esta mudança nos permitiu trabalhar mais em profundidade, interna e externamente, sobre nossos eixos estratégicos de gestão e potencializar a transversalidade que os temas de sustentabilidade precisam ter.

Continuamos convencidos de que atuar como **Agente de Mudança** é a melhor forma de levar adiante uma gestão de triplo impacto, que leve em consideração o equilíbrio entre os **aspectos econômicos, sociais e ambientais**, e de gerar **agentes multiplicadores** que potencializem o impacto de uma gestão sustentável. Nesta linha, a reestruturação interna nos permitiu gerar um maior impacto tanto em **nossos colaboradores e nossas colaboradoras como nas organizações com as quais articulamos, motivando-os(as) e potencializando-as(os) a ser esses agentes multiplicadores**.

Caso tenham sugestões, contribuições e opiniões sobre este documento, não hesitem em escrever para sustentabilidad@eset-la.com.

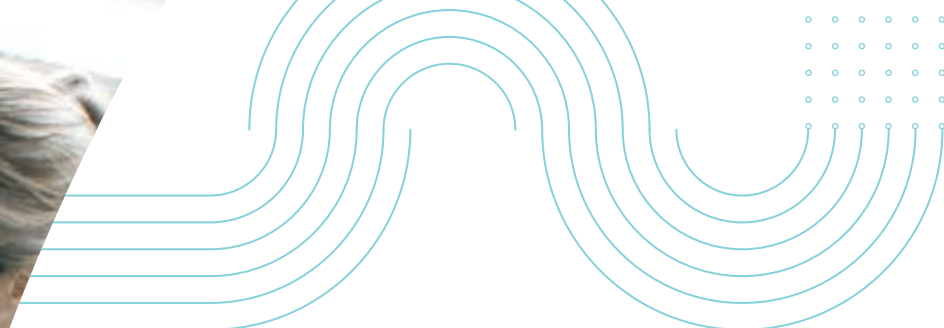
Temos orgulho de poder contar a vocês todas as conquistas e é um prazer poder compartilhar com vocês.

Carolina Kaplan

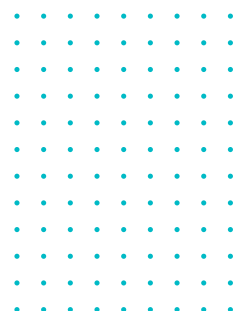
Lic. Carolina Kaplan

Responsável de Sustentabilidade





A sustentabilidade como forma de gestão



A sustentabilidade como forma de gestão

GRI 102-16

Missão

Trabalhar com ética e paixão, construindo um ambiente tecnológico mais seguro do qual todos possam desfrutar. Nós nos propomos a realizá-lo de uma forma socialmente responsável, através da educação e do compromisso com a investigação e o desenvolvimento de soluções tecnológicas.

Visão

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

Nosso compromisso

- Levar um serviço de atendimento a clientes de excelência, respondendo às necessidades que se apresentem.
- Responder a todo tipo de ameaças informáticas que sejam geradas, atualizando o nível dos produtos e gerando alertas de segurança que protejam aos/as usuários/as.
- Produzir um resultado de triplo impacto: econômico, ambiental e social, garantindo o desenvolvimento e o bem-estar de todos os nossos públicos de interesse.





Valores

Os valores dão forma à cultura da nossa empresa, guiando o modo no qual nos comportamos e tomamos decisões. Desde o nascimento da ESET América Latina, esses valores são comunicados e promovidos, principalmente, nas áreas de Recursos Humanos e Sustentabilidade em todos os nossos escritórios (Argentina, México e Brasil). Os escritórios se encontram decorados com esses valores e todos os anos, durante outubro, é realizada alguma ativação em nível regional para lembrá-los:



Coragem

Não escolhemos o caminho fácil. Estamos sempre superando limites e temos a determinação de marcar a diferença.



Integridade

Fomentamos a honestidade e a justiça em tudo o que fazemos. Temos um enfoque ético para os negócios.



Confiabilidade

As pessoas precisam saber que podem contar com a ESET. Trabalhamos arduamente para tornar nossas promessas realidade e para criar confiança e entendimento mútuo.



Paixão

Temos a paixão, motivação e determinação para marcar a diferença. Acreditamos no que somos e no que fazemos.



Responsabilidade Social

Vivemos a responsabilidade social como nossa cultura corporativa e, por isso, nós nos comprometemos ativamente com a comunidade, a força de trabalho, o ambiente e a cadeia de valor.



Trabalho em Equipe

Estamos convencidos de que em equipe cada pessoa pode alcançar seu potencial máximo, aproveitando no processo e alcançando, assim, os melhores resultados.



Mês dos Valores

Impulsionado pela área de Recursos Humanos, há cinco anos que outubro se instalou na ESET América Latina como o “Mês dos Valores”, com o propósito de que o pessoal faça diferentes atividades relacionadas com os valores institucionais.

Neste marco, e reforçando nosso compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas, realizamos uma campanha interna em nossos três escritórios e relacionamos os valores da empresa com os Direitos Humanos. Com este propósito, realizamos uma oficina obrigatória sobre Direitos Humanos e Deficiências, da mão da Fundação Encontrar-se na Diversidade.

Acreditamos que é essencial que todas as pessoas que formam parte da equipe da ESET entendam como os Direitos Humanos se manifestam e atravessam o setor empresarial, além de qual é a conexão entre eles e nossa rotina laboral diária.

Na ESET nos comprometemos a respeitar esses direitos, além do seu cumprimento legal, e a abordar estes temas no marco laboral, dado que entendemos que o respeito pelos Direitos Humanos não deve ser uma responsabilidade passiva. Além disso, acreditamos que isso requer contar com políticas e processos estabelecidos que ajudem a identificar, prevenir, mitigar e corrigir os efeitos que possam resultar de sua violação.



Quais são os pilares da nossa gestão?

GRI 102-15 • 103-2 • 103-3

A ESET América Latina se apoia em quatro eixos estratégicos para administrar seu negócio de forma sustentável:



Além disso, esses pilares incluem as políticas de cumprimento da Lei, a prevenção da corrupção e a ética corporativa.

Comunidade



Estratégia

- Contar com uma gestão integral educativa em segurança da informação em toda a América Latina.
- Articular com organizações da sociedade civil para gerar projetos de inclusão econômica e social.



Riscos

- O mau uso da tecnologia aumenta os ciberdelitos.
- A não inclusão contribui com a desigualdade econômica e social de populações em situação de vulnerabilidade (pessoas com deficiência, pessoas de baixos recursos econômicos, etc.).



Impacto

- Gerar consciência sobre o uso seguro da tecnologia, diminuindo a quantidade de pessoas vítimas de ciberdelitos.
- Gerar consciência sobre a inclusão econômica e social e colaborar com a igualdade de oportunidades em todos os âmbitos acionando para fechar as brechas.



Oportunidades

- Gerar mais ações de conscientização ampliando os públicos aos quais estas estão voltadas e gerar um crescimento mais uniforme destas em toda a região.
- Articular com mais organizações da sociedade civil que trabalhem temas de inclusão e alcançar um impacto maior nesses temas em toda a região.

Dimensão Ambiental



Estratégia

- Reduzir o impacto ambiental que nossa atividade provoca no ambiente, implementando novas boas práticas que permitam alcançar este objetivo.
- Conscientizar aos colaboradores e colaboradoras sobre a importância do cuidado do ambiente, para que atuem como agentes multiplicadores em seus âmbitos pessoais.



Riscos

- Gerar um impacto negativo no ambiente, gastando mal recursos naturais.
- Não ajudar com a conscientização da problemática ambiental em nossos colaboradores e colaboradoras.



Impacto

- Contribuir para a redução do impacto ambiental das atividades da empresa.
- Estender a conscientização e boas práticas ao âmbito privado dos colaboradores e colaboradoras.



Oportunidades

- Ampliar e aprofundar as boas práticas para o cuidado dos recursos naturais utilizados na atividade da empresa.
- Gerar uma conscientização mais profunda nos colaboradores e colaboradoras para que sua atuação multiplicadora se potencialize.

Colaboradoras e colaboradores



Estratégia

- Implementar programas de benefícios, capacitações e gestão de talentos.
- Contar com um plano de gestão de Recursos Humanos integral, equitativo e transparente.



Riscos

- Ter colaboradores e colaboradoras pouco motivados e pouco preparados para desenvolver seu trabalho.
- Gerar índices de rotação altos na empresa.



Impacto

- Motivar, capacitar e desenvolver os colaboradores e colaboradoras.
- Baixar os índices de rotação voluntária na empresa.



Oportunidades

- Formar de maneira mais profissional aos colaboradores e colaboradoras.
- Gerar planos de carreira mais claros e desafiadores.

Cadeia de Valor



Estratégia

- Adesão formal por parte de nossos fornecedores aos conceitos de sustentabilidade, com os quais administramos nosso negócio na América Latina.
- Alinhar às empresas distribuidoras de toda a América Latina com a gestão de sustentabilidade.



Riscos

- Ter uma cadeia de valor não comprometida com a gestão de triplo impacto que prejudique a gestão sustentável da empresa.



Impacto

- Trabalhar com fornecedores conscientes e comprometidos com a gestão de triplo impacto.
- Comprometer nossos distribuidores para administrar sustentavelmente seu negócio.



Oportunidades

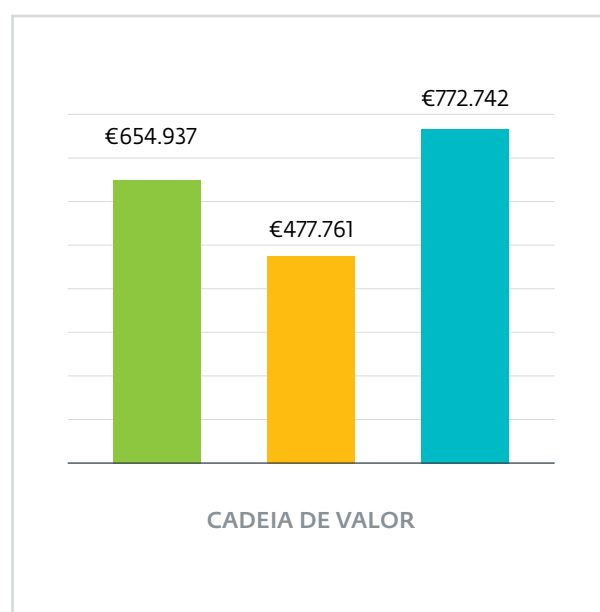
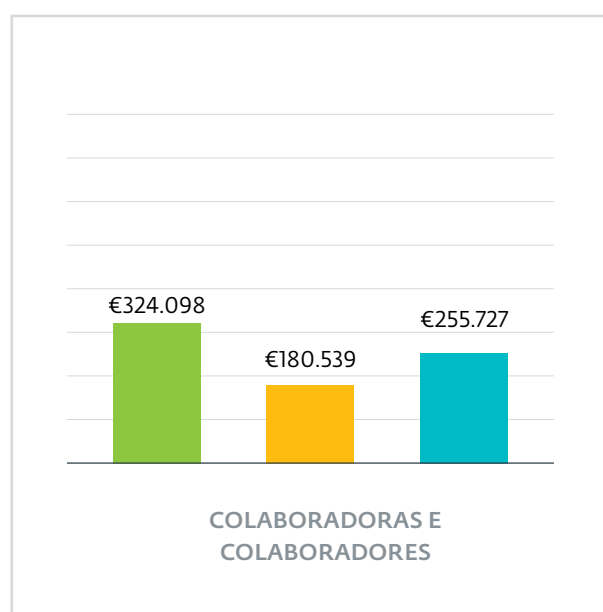
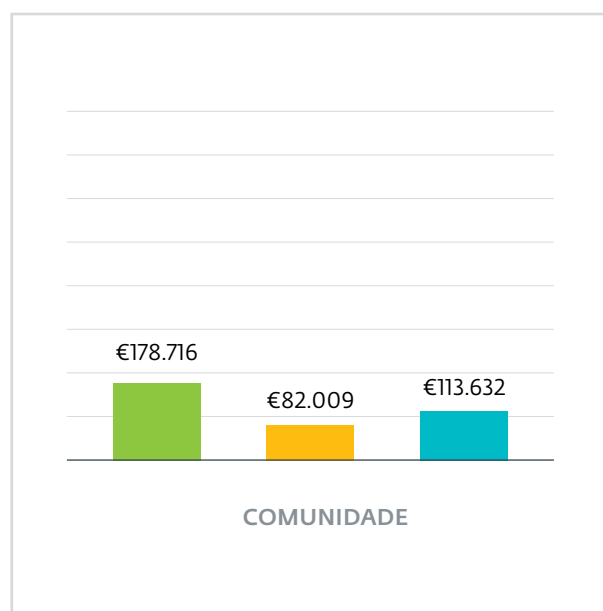
- Estender a gestão de triplo impacto a toda a cadeia de valor gerando empresas mais sustentáveis e comprometidas com os aspectos sociais e ambientais.

Recursos e responsabilidades da gestão

A empresa conta com uma área de Sustentabilidade encarregada de coordenar e administrar as atividades, os projetos e as iniciativas dos três comitês de sustentabilidade: o Comitê de Relacionamento com a Comunidade, o Comitê de Inclusão e Diversidade, e o Comitê de Assuntos Ambientais.

DINHEIRO INVESTIDO POR EIXO ESTRATÉGICO EM EUROS

● 2017 ● 2018 ● 2019



Gerando laços

GRI 102-12 • 102-13



Pacto Global
Red Argentina

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

Pacto Global de Nações Unidas

Em 2013, a ESET América Latina aderiu aos dez princípios do Pacto Global das Nações Unidas, os quais estão relacionados com o cumprimento dos Direitos Humanos, laborais, de implementação de mecanismos anticorrupção e do cuidado do meio ambiente. Durante esses últimos 4 anos, nós nos somamos à Mesa de Trabalho de Direitos Humanos e Empresas do Pacto Global Argentina. Como parte deste grupo, participamos de oficinas e congressos relacionados a esses temas e transmitimos todos os conhecimentos adquiridos ao resto do pessoal, comprometendo-nos com mais força com o respeito e o cumprimento dos Direitos Humanos no âmbito laboral.



www.weps-gapanalysis.org

ONU Mulheres

Em 2019, aderimos aos princípios WEPS para o empoderamento da mulher. O programa "Ganhar-Ganhar: a igualdade de gênero é um bom negócio" foi criado em aliança entre a ONU Mulheres, a Organização Internacional do Trabalho e a União Europeia.



www.utn.edu.ar/es

UTN

Temos um acordo de colaboração mútua com a Universidade Tecnológica Nacional (UTN), que implica na abertura de um Laboratório de Investigação e Análise de Malware conjunto, além da geração de novos espaços de aperfeiçoamento e capacitação no âmbito da Segurança da Informação, com seus alunos e graduados(as). Por sua vez, a assinatura deste acordo implica na chegada da tradicional Gira Antivírus, ciclo de seminários gratuitos, organizados pela ESET América Latina, nas 29 faculdades regionais da UTN, e o desenvolvimento de capacitações e cursos de análise de malware e segurança da informação em cada sede da instituição.





www.vicentelopez.gov.ar

Municipalidad de Vicente López

Na ESET América Latina da Argentina, temos um contato muito fluido com diferentes áreas da Municipalidade de Vicente López, localidade na qual estão localizados nossas escritórios de Buenos Aires. Durante 2019, realizamos diferentes atividades em conjunto: palestras gratuitas de conscientização em colégios do Município, nós nos juntamos aos "Dias Verdes" de coleta de resíduos diferenciada do Município e realizamos uma palestra de conscientização sobre como separar os resíduos em conjunto com a Fundação Regenerar, que trabalha no Município.



www.iarse.org

IARSE

Somos membro ORO do Instituto Argentino de Responsabilidad Social (IARSE) e apoiamos sua causa em relação à incorporação de temas econômicos, sociais e ambientais na gestão das organizações.



www.empresascomprometidas.club

CEIC (Clube de Empresas e Instituições Comprometidas)

Durante 2019, nós nos juntamos ao CEIC. Esta organização conecta empresas e instituições, com o fim de consolidar em nível nacional uma Rede Formal de Empresas que sejam promotoras de oportunidades de emprego para as pessoas com deficiência, melhorando a empregabilidade e facilitando sua contratação, seu desenvolvimento e sua reinserção laboral..



Agenda 2030: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Durante 2019, continuamos avançando na “apropriação e integração” dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) a nossas práticas de gestão sustentável. Utilizamos os seguintes critérios:

- Segundo as prioridades estratégicas do core business do negócio.
- Segundo as prioridades da Direção.
- Segundo esteja considerada em uma prática existente ou em desenvolvimento.
- Segundo sua viabilidade operacional em curto ou médio prazo.

Como resultado deste trabalho, assim que identificamos as metas dos objetivos que consideramos como prioritários durante 2018, **em 2019 trabalhamos internamente identificando os objetivos e as metas correspondentes a cada Comitê de Sustentabilidade.**

Reconhecer o alinhamento ou o grau de relacionamento de nossa estratégia de sustentabilidade é apenas o primeiro passo no processo de administrar nosso negócio frente aos ODS. **O trabalho que se realizou durante 2018 e 2019 foi o começo da etapa de integração dos ODS à gestão interna.**

Também, poderão encontrar os **conteúdos dos Padrões do GRI, os princípios do Pacto Global e os ODS** trabalhados no índice que se encontra no final do Relatório, onde se indica a página correspondente a cada um dos assuntos que o GRI define em seus padrões e que nós incorporamos em nossa gestão, assim como os ODS que abrange esse tema.

**OBJETIVOS
DE DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL**

4



5



8



9



10



12



16



17



Nossos públicos de interesse, temas materiais e compromissos

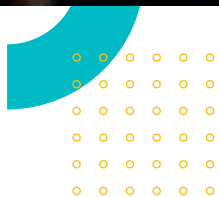
Nossos públicos de interesse

GRI 102-40 • 102-42

Nossos públicos de interesse ou *stakeholders* são aquelas **pessoas físicas ou jurídicas com as quais temos relação de duplo impacto**. Por um lado, influímos sobre eles e, por outro lado, os stakeholders também impactam com sua atuação em nossa atividade cotidiana. Realizamos a identificação dos públicos internos e externos com os quais nos relacionamos em função dos seguintes critérios:

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





Diálogo e participação

GRI 102-43 • 102-44 • 102-21

Para compreender melhor os impactos econômicos, sociais e ambientais da relação com nossos principais públicos, contamos com uma série de canais de comunicação formais e informais, os quais nos permitem identificar seus principais interesses, preocupações e dificuldades. A Direção da empresa e todas as Gerências (incluindo a Gerência Geral) são partes ativas deste constante diálogo, informando e dando resposta aos temas que surjam nesses aspectos. Ao longo deste relatório, dá-se conta da forma em que a empresa responde a tais aspectos.

Foram realizadas pesquisas com clientes, Distribuidores, Revendas, fornecedores, jornalistas e colaboradoras/colaboradores para conhecer quais são suas principais preocupações em matéria econômica, social e ambiental. O processo de consulta com os grupos de interesse e o interlocutor designado para isso depende de qual é o grupo ao qual nos referimos. No caso de nossos canais de venda, mantemos um diálogo constante e fluido através de pesquisas a cargo da Gerência de Comunicação e-mails, chamadas telefônicas e reuniões pessoais a cargo da Gerência de Vendas. No caso de nossos colaboradores e colaboradoras, isso se realiza por diferentes meios, e-mails, conversas de pessoa a pessoa, pesquisas, etc.; encontra-se a cargo da Gerência de Recursos Humanos, principalmente, mas cada chefe(a) direto(a) mantém um diálogo fluido com suas equipes e, caso seja necessário, a informação passa para a Gerência correspondente. Com o resto dos grupos de interesse, o diálogo se mantém através de vários meios de comunicação e se encontra a cargo das diferentes áreas da empresa, dependendo do público correspondente.

Como nos comunicamos com nossos públicos

Como nos comunicamos	Sociedade em geral	Clientes	Donos da empresa. Headquarters	Colaboradores	Distribuidores e Revendas	Fornecedores	Concorrência
Reuniões		✓	✓	✓	✓	✓	
Apresentação de relatórios de gestão	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Blog corporativo	✓	✓			✓	✓	✓
Website	✓	✓			✓	✓	✓
Newsletter	✓	✓			✓		
Cartazes				✓			
Reuniões trimestrais com informação institucional				✓			
E-mail	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Telefone	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Visitas ao escritório		✓	✓		✓	✓	
Visitas da equipe de diferentes áreas da empresa		✓			✓		
Eventos	✓	✓			✓		
Pesquisas de satisfação	✓	✓		✓	✓		
Folhetos informativos	✓	✓			✓		
Comunicado de imprensa	✓			✓	✓		
Reuniões com referentes das instituições locais	✓						



Donos da empresa

Os donos da ESET América Latina são as entidades ESET Spol. s.r.o. e ESET LLC. Neste aspecto, 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** na gestão diária das seguintes questões:

- Fomentar a transparência em relação a todos os nossos grupos de interesse.
- Difundir, de maneira completa e verdadeira, os dados relativos ao andamento da empresa e do negócio.
- Conservar e manter os ativos da empresa.
- Cumprir com as melhores práticas em relação ao nosso governo corporativo.



Clientes

GRI 417-1 • 417-2

Na ESET América Latina temos diversos tipos de clientes: **usuários domésticos, diferentes organizações sem fins lucrativos, entidades governamentais, pequenas e médias empresas, corporações e grandes empresas.** Neste último caso, além de acessar as soluções e aos serviços de segurança da ESET, as empresas contam com a possibilidade de realizar as capacitações que se encontram a sua disposição.

Nossos(as) clientes são fundamentais para o crescimento e o desenvolvimento da empresa. Por esta razão, nós nos comprometemos a levar produtos e serviços de qualidade, adaptados aos requerimentos e às necessidades de clientes domésticos e corporativos.

Além disso, buscamos:

- Escutar atentamente e responder de maneira eficiente às preocupações levantadas pela diferente clientela.
- Resguardar a confidencialidade dos dados pessoais que nos são transmitidos.
- Oferecer um tratamento próximo, justo, personalizado, respeitoso e não discriminatório a cada uma das organizações e das pessoas que escolhem a ESET América Latina para proteger suas informações e para 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 uma atendimento pós-vendas adequada e personalizada.
- Estabelecer preços justos e competitivos.
- Oferecer informações completas, verdadeiras e sem letras miúdas. Neste aspecto, todas as caixas que estão em vendas em lojas de retail, e as licenças que são vendidas por loja on-line, devem fazer saber a seguinte informação: funcionalidades/benefícios do produto, requisitos do sistema, a quantidade de licenças que o usuário está adquirindo e o Copyright da marca. Estas exigências são transmitidas a todos os distribuidores e Revendas que fazem caixas e controlam seu cumprimento. A partir desta gestão, em 2019 não tivemos nenhum descumprimento em relação às informações e aos rótulos dos produtos.



Fornecedores

As empresas que nos abastecem são parte indispensável de nossa cadeia de valor. **Nesse sentido, elas são selecionadas respeitando condições de equidade, sem discriminar e promovendo a inclusão.** Além disso, nós nos comprometemos a:

- Privilegiar a contratação de fornecedores que cumpram com os Direitos Humanos e que estejam comprometidos com o desenvolvimento da comunidade e o cuidado do ambiente.
- Promover relações comerciais mutuamente vantajosas.
- Cumprir com os compromissos de pagamento assumidos.
- Usar confidencialmente a informação fornecida por essas empresas.



Parceiros Comerciais

Nossos Distribuidores e Revendas são um elo fundamental no negócio da empresa, orientado (em sua maior parte) a seu trabalho em conjunto com a empresa.

Com 7 distribuidores exclusivos e mais de 7.000 Revendas em toda a região, conseguimos chegar a 18 países da América Latina, oferecendo tanto nossos produtos como nossos serviços de segurança.

Dada a importância que tem os sócios comerciais para nossa empresa, oferecemos diversos programas de reconhecimento e promovemos uma relação de mútuo benefício e respeito. Dessa forma, assumimos o compromisso de:

- Oferecer um tratamento próximo, justo e respeitoso.
- Escutar atentamente e responder de forma eficiente a suas preocupações levantadas.
- Colaborar com o desenvolvimento do negócio nos países da região.
- Levar benefícios de marketing, treinamento, suporte e negócio, com o objetivo de impulsionar seu desenvolvimento empresarial ao longo do tempo.
- Estimular a comunicação próxima e de mútuo entendimento.
- Promover relações comerciais mutuamente vantajosas.



Colaboradores e colaboradoras

Contamos com 112 colaboradores e colaboradoras, com um grande espírito de trabalho em equipe e que, com vocação, oferecem continuamente valor agregado a seu trabalho cotidiano. São integrantes essenciais da empresa, motivo pelo **qual geramos um enfoque de gestão de Recursos Humanos baseado no cumprimento dos direitos laborais, o equilíbrio entre vida pessoal e laboral, a gestão do talento de cada pessoa e o cuidado com sua saúde e sua segurança laboral.**

Os principais compromissos da ESET América Latina a esse respeito são:

- Respeitar os direitos de cada colaborador e de cada colaboradora.
- Aplicar processos de seleção e contratação com critérios de equidade.
- Oferecer salários justos e adequados ao mercado.
- Facilitar a conciliação entre vida pessoal e profissional.
- Valorizar a diversidade.
- Proteger a confidencialidade dos dados pessoais dos colaboradores e colaboradoras.
- 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 não discriminatório.



Concorrência

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

O comércio justo e a normativa sobre defesa da concorrência protegem a concorrência justa. As infrações destas normas estão sujeitas a rigorosas sanções, segundo indica nosso Código de Ética. O posicionamento no mercado da empresa não pode ser explorado contra a lei.

Deste modo, no âmbito da concorrência, **os colaboradores e colaboradoras não devem participar de convênios ou acordos sobre preços ou condições**, e inclusive de meras

conversas com concorrentes sobre esses assuntos são inaceitáveis. Além disso, é inadmissível participar em convênios ou acordos com concorrentes em relação à distribuição de clientes, das zonas ou dos programas de produção.

Os colaboradores e colaboradoras não estão autorizados(as) a conseguir informações sobre a concorrência de forma ilegal, nem a divulgar intencionalmente informações falsas sobre um concorrente e/ou seus produtos ou serviços.



Sociedade em geral

Desde nossas origens, uma das principais apostas é a educação e a conscientização da comunidade em matéria de segurança da informação. Nesse sentido, **a educação continua sendo um pilar fundamental para a ESET América Latina e uma das peças mais importantes dentro de sua gestão sustentável.**

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

- Levar informações e conselhos sobre segurança da informação, para que os usuários e usuárias saibam como se proteger enquanto usam as ferramentas informáticas.
- Promover que o acesso à tecnologia seja tão seguro quanto aproveitável, tal como diz nosso lema "Enjoy Safer Technology".
- Contribuir com desenvolvimento econômico e social da comunidade.
- Colaborar com diversas ONGs e projetos solidários.

Temas materiais

O que é um tema material?

- Aqueles aspectos importantes para a gestão econômica, ambiental e social da empresa.
- Aqueles focos nos quais a empresa investe seus maiores esforços.
- Os temas que são relevantes para os grupos de interesse na tomada de decisões sobre a empresa.
- Os temas que refletem os impactos econômicos, ambientais e sociais que a empresa gera nos públicos com os quais se relaciona, e que surgem das instâncias de diálogo implementadas com eles.

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

Como definimos os temas?

Para identificá-los, executamos um processo que implicou na participação de representantes da empresa em *focus group* e de nossos principais públicos por meio de pesquisas. Como resultado de tal prática, surgiram os temas que são de maior importância, os quais foram incluídos no presente Relatório.

Processo de definição de temas materiais da ESET América Latina e conteúdos do relatório

GRI 102-46 • 102-32



Identificação

Por diferentes *inputs*, identificamos aspectos e temas para a gestão do negócio.

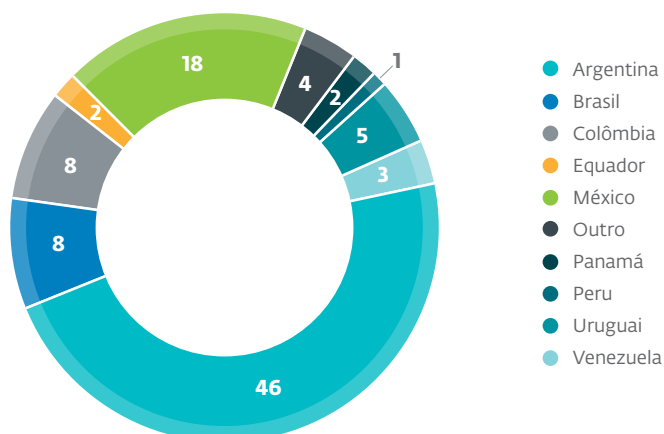


Priorização

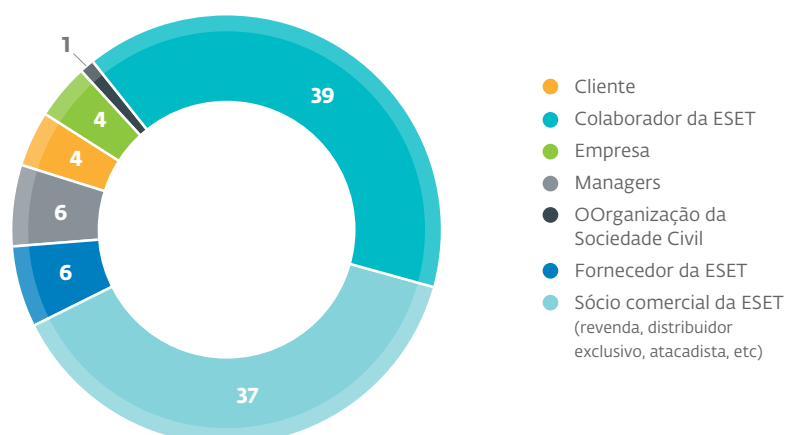
A área de Sustentabilidade e o corpo de Gerentes da empresa priorizou esses sobre a base do impacto no negócio e outros grupos de interesse, a relevância desde seu ponto de vista. Desta análise, composta por 92 avaliações, definimos 14 aspectos relevantes.

Por outro lado, buscamos conhecer as opiniões de nossos principais públicos de interesse: colaboradores e colaboradoras, clientes, cadeia de distribuição, fornecedores, jornalistas especializados e Casa Matriz. Desta maneira, desenvolvemos estratégias e práticas orientadas às expectativas colocadas por eles.

PESQUISAS RESPONDIDAS POR PAÍS



PESQUISAS RESPONDIDAS POR GRUPOS DE INTERESSE





Validação

Uma vez definidos nossos assuntos relevantes e nossas prioridades, por um lado, identificamos com quais conteúdos dos Padrões GRI e informações poderíamos dar resposta a tais temas (além disso, foi instruído e acompanhado às diferentes áreas da empresa para garantir a precisão dos dados recebidos).



Revisão

Revisão de ponderações. Análise de assuntos relevantes destacados por nossos grupos de interesse. Cotejo desses frente aos objetivos e às ações de 2019.

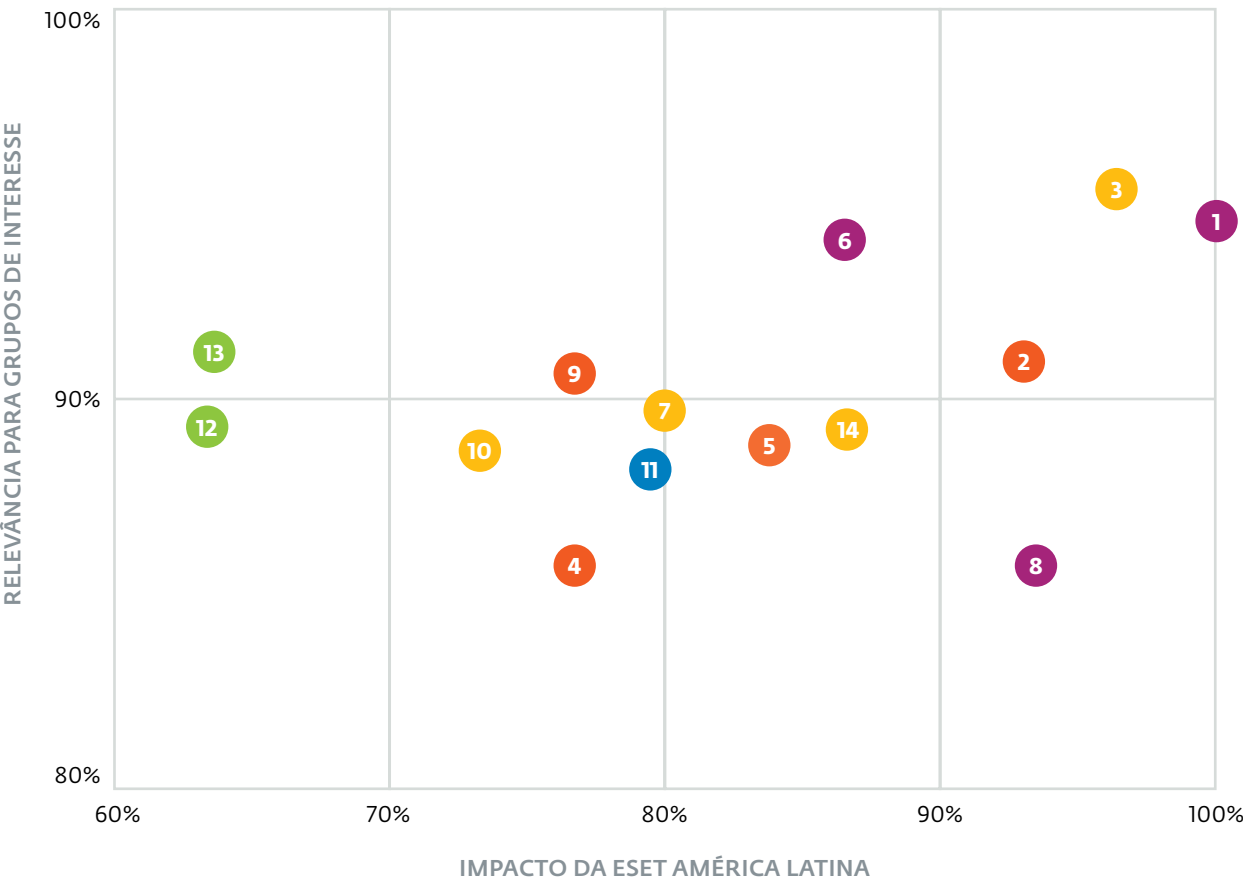
Temas materiais da ESET América Latina

GRI 102-47 • 103-1

	TEMAS MATERIAIS	ÁREA	EXPLICAÇÃO
1	Segurança da informação	Gestão	Práticas para proteger as informações que a empresa trabalha, tanto corporativa como pessoal de nossos <i>stakeholders</i> , incluindo a confidencialidade dos dados do cliente, estando um passo à frente na oferta de valor diferencial aos clientes.
2	Gestão do talento e Bem-estar de colaboradores	Colaboradores	Ser uma empresa em gestão de talentos, na qual as pessoas realmente desejem trabalhar, que ofereça possibilidades de desenvolvimento e um programa de benefícios para colaboradores e colaboradoras da empresa.
3	Satisfação do cliente	Comunidade	Oferecer um bom serviço de atendimento aos clientes antes, durante e depois da venda.
4	Diversidade e igualdade de oportunidades	Colaboradores	Promoção da diversidade de gênero e inclusão no emprego.
5	Compromisso com os Direitos Humanos	Gestão	Papel que tem a empresa no apoio, na difusão e no respeito dos Direitos Humanos reconhecidos em nível internacional.
6	Cumprimento regulatório e anticorrupção	Gestão	Cumprir com a lei e garantir ética e transparência.

	TEMAS MATERIAIS	ÁREA	EXPLICAÇÃO
7	Educação da Comunidade	Comunidade	Educar gratuitamente a comunidade sobre temas ligados à segurança em Internet para que possam fazer uso da tecnologia de forma segura.
8	Desempenho econômico e Desenvolvimento do mercado	Gestão	Resultados financeiros da empresa e nível de expansão na indústria. Competitividade na captação do talento e nas condições salariais dos colaboradores e colaboradoras, expressa entre a relação do salário inicial da empresa e o salário mínimo vital e móvel. O comércio justo e a normativa sobre defesa da concorrência protegem a concorrência justa.
9	Saúde e segurança no trabalho	Colaboradores	Programas para garantir a segurança e a saúde no lugar de trabalho.
10	Marketing responsável	Comunidade	Práticas éticas no momento de realizar uma comunicação ou ação de <i>marketing</i> . Oferecer informação completa, veraz e sem letras miúdas ao público.
11	Desenvolvimento da cadeia de Valor	Cadeia de Valor	Práticas que se implementam para conhecer os fornecedores e colaborar com seu alinhamento às políticas de sustentabilidade. Programas e ações que são colocadas em execução para capacitar, reconhecer e desenvolver os canais de venda.
12	Energia	Ambiente	Cuidado com o ambiente no uso da energia responsável dentro de nossos escritórios.
13	Resíduos e Reciclado	Ambiente	Cuidado do ambiente na gestão dos resíduos do escritório e promoção do reciclado para todas as pessoas que trabalham na ESET.
14	Acessibilidade do produto	Comunidade	Nós nos focamos para que nossos produtos, serviços, comunicações, publicidades, etc., sejam acessíveis para todas as pessoas, independentemente de suas possibilidades, restrições ou deficiências.

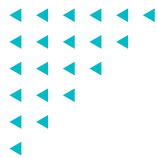
Matriz de Materialidade



Temas materiais

- | | |
|--|--|
| 1 Segurança da informação | 8 Desempenho econômico e desenvolvimento do mercado |
| 2 Gestão do talento e bem-estar dos colaboradores | 9 Saúde e segurança no trabalho |
| 3 Satisfação do cliente | 10 <i>Marketing</i> responsável |
| 4 Diversidade e igualdade de oportunidades | 11 Desenvolvimento da cadeia de valor |
| 5 Compromisso com os Direitos Humanos | 12 Energia |
| 6 Cumprimento regulatório e anticorrupção | 13 Resíduos e reciclado |
| 7 Educação da comunidade | 14 Acessibilidade do produto |





Isso é o que somos

#SOMOSESET



ESET no mundo

GRI 102-3 • 102-4

TEMA MATERIAL #6 #7 #12 #16

Fundada em 1992, a ESET é uma empresa global de soluções de segurança, que fornece proteção de última geração contra ameaças informáticas. A empresa conta com escritórios centrais na Bratislava (Eslováquia) e com centros de distribuição regionais em San Diego (Estados Unidos), Buenos Aires (Argentina) e Cingapura.



Oficina Central da ESET

Bratislava (Eslováquia)



Centros de Investigação de Malware e Centros de Investigação e Desenvolvimento

- Bratislava, Košice y Zilina (Eslováquia)
- San Diego (Estados Unidos)
- Buenos Aires (Argentina)
- Cingapura (Cingapura)
- Praga, Brno y Jablonec Nad Nisou (República Checa)
- Cracóvia (Polônia)
- Montreal (Canadá)
- Iași (Romênia)
- Taunton (Reino Unido)
- Tóquio (Japão)



Centros de Distribuição Regionais

América do Norte

- San Diego (Estados Unidos)

América Latina

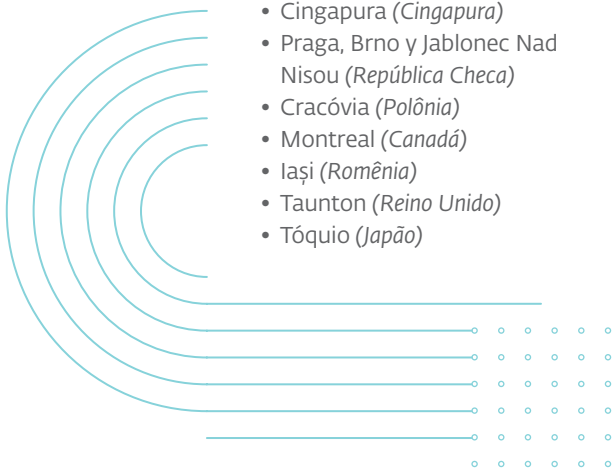
- Buenos Aires (Argentina)

Ásia Pacífico

- Cingapura (Cingapura)

Oficinas adicionais de vendas, marketing e suporte técnico:

- São Paulo (Brasil)
- Cidade do México (México)
- Jena y Munique (Alemanha)
- Praga (República Checa)
- Melbourne y Sidney (Austrália)
- Toronto (Canadá)
- Bournemouth (Reino Unido)
- Milão (Itália)
- Tóquio (Japão)



+ Extensa rede de Revendas que abrange mais de 200 países

ESET NORAM

- Estados Unidos
- Canadá



2 Centros de
Investigação e
Desenvolvimento

ESET AMÉRICA LATINA

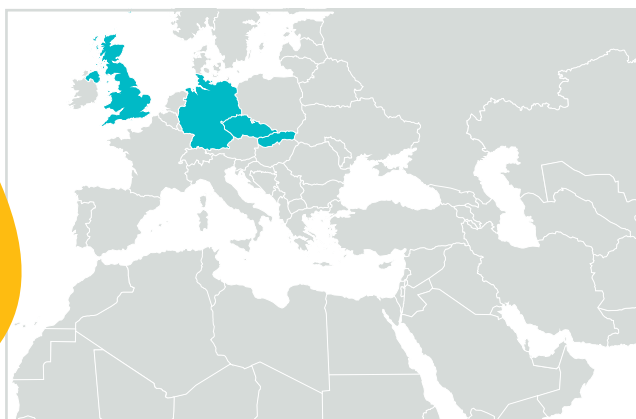
- Argentina
- Brasil
- México



1 Centro de
Investigação e
Desenvolvimento

ESET EMEA

- Eslováquia
- Alemanha
- Reino Unido
- República Checa



4 Centros de
Investigação e
Desenvolvimento

ESET APAC

- Cingapura
- Austrália
- Japão



1 Centro de
Investigação e
Desenvolvimento

ESET na América Latina

GRI 102-1 • 102-3 • 102-4 • 102-5 • 102-6

Desde 2004, a ESET América Latina S.R.L.¹ 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, e de um Laboratório de Investigação, focado no descobrimento proativo de variadas ameaças informáticas. O escritório regional de Buenos Aires é o encarregado de desenvolver o mercado da América Latina, em conjunto a seus canais de venda.

Hoje em dia, a ESET tem escritórios de coordenação regional em Buenos Aires (Argentina), além de contar com escritórios operacionais em São Paulo (Brasil) e na Cidade do México (México), e presença comercial através dos Distribuidores, Revendas e atacadistas na Guatemala, Honduras, El Salvador, República Dominicana, Nicarágua, Costa Rica, Venezuela, Panamá, Colômbia, Equador, Peru, Bolívia, Paraguai, Chile e Uruguai. Atualmente, a ESET América Latina tem presença em 18 países da região com 7 Distribuidores Exclusivos e mais de 7.000 Canais de Venda.



¹ A ESET América Latina é uma Sociedade de Responsabilidade Limitada. Foi inscrita na Inspeção Geral da Justiça da República da Argentina sob o número 10.148, do livro 132 do tomo de S.R.L.



EM 2014, A EMPRESA CHEGOU AOS

100 milhões
de **usuários/as**
no mundo

E, EM APENAS 4 ANOS, ATÉ 2018,
ALCANÇOU MAIS DE

10 milhões
de **novos/as**
usuários/as

SUPERANDO A CIFRA DE

110 milhões
em nível global



<<



ESET América Latina em números

GRI 102-7 • 103-2 • 103-3 • 201-1 • 201-2 • 201-4

TEMA MATERIAL #9



3 escritórios



**15 anos de
experiência**



PRESENÇA EM

**18 países
da região**



MAIS DE

**7.000 canais
de vendas**



MAIS DE

**€ 34 milhões
em vendas**





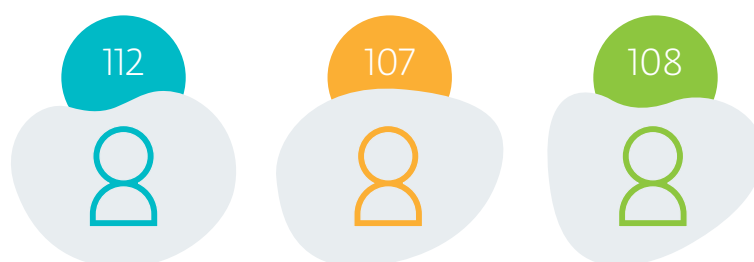
NÚMERO DE

Colaboradores e colaboradoras

● 2019

● 2018

● 2017



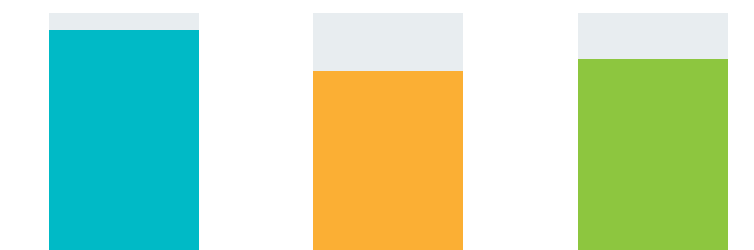
NÚMERO DE

Operações

371.953

304.936

324.931



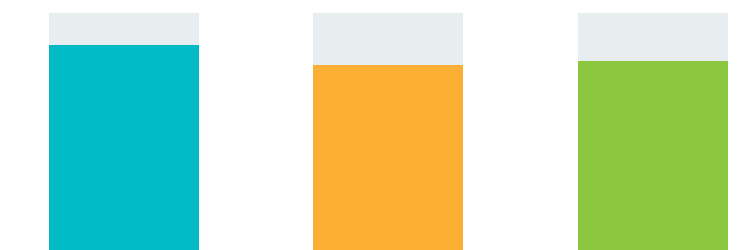
(EN EUROS)

Vendas líquidas

€34.604.448

€31.392.677

€32.024.977





NÃO FORAM
REGISTRADAS
CONSEQUÊNCIAS DA
MUDANÇA CLIMÁTICA
NAS ATIVIDADES DA
ORGANIZAÇÃO NO
PERÍODO DO RELATÓRIO.

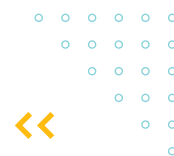
Desempenho econômico da empresa

Nossa empresa não poderia ter uma gestão sustentável se não obtivesse um rendimento a partir da atividade. Por isso, é indispensável garantir a obtenção de bons níveis de crescimento econômico, que nos garantam a correta retribuição aos atores econômicos e sociais com os quais nos relacionamos.

A seguir, são apresentados os indicadores econômicos correspondentes aos resultados de nossas atividades na América Latina durante 2019. Desta maneira, mostra-se a criação de valor para a empresa e para a sociedade, assim como o fluxo de capital entre nossos principais grupos de interesse.

Não foram registradas consequências da mudança climática nas atividades da Organização no período do relatório. Não foram recebidas ajudas econômicas concedidas por entidades governamentais no período informado.





VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO (EXPRESSO EM EUROS)

Grupo de Interesse		2019	2018	2017
Valor Econômico Gerado				
Vendas da ESET na América Latina	Cientes	34.583.330	31.352.591	31.973.285
Entradas por investimentos financeiros		20.966	40.087	51.692
Entradas por vendas de ativos		152	0	0
Total Valor Econômico Gerado – A		34.604.448	31.392.678	32.024.977
Valor Econômico Distribuído				
Margem ao canal		17.391.950	15.714.644	15.918.949
Gastos operacionais		2.749.142	2.500.770	2.984.293
Salários e benefícios sociais para os colaboradores	Empregados	2.819.670	3.128.038	3.659.638
Pagamentos a fornecedores de capital	Acionistas e Bancos	-	-	-
Pagamentos ao Governo	Governo	529.440	272.500	764.118
Doações voluntárias	Comunidade	113.632	82.007	178.716
Total Valor Econômico Distribuído – B		23.603.834	21.697.959	23.505.714
Total Valor Econômico Retido (A-B)		11.000.614	9.694.719	8.519.263

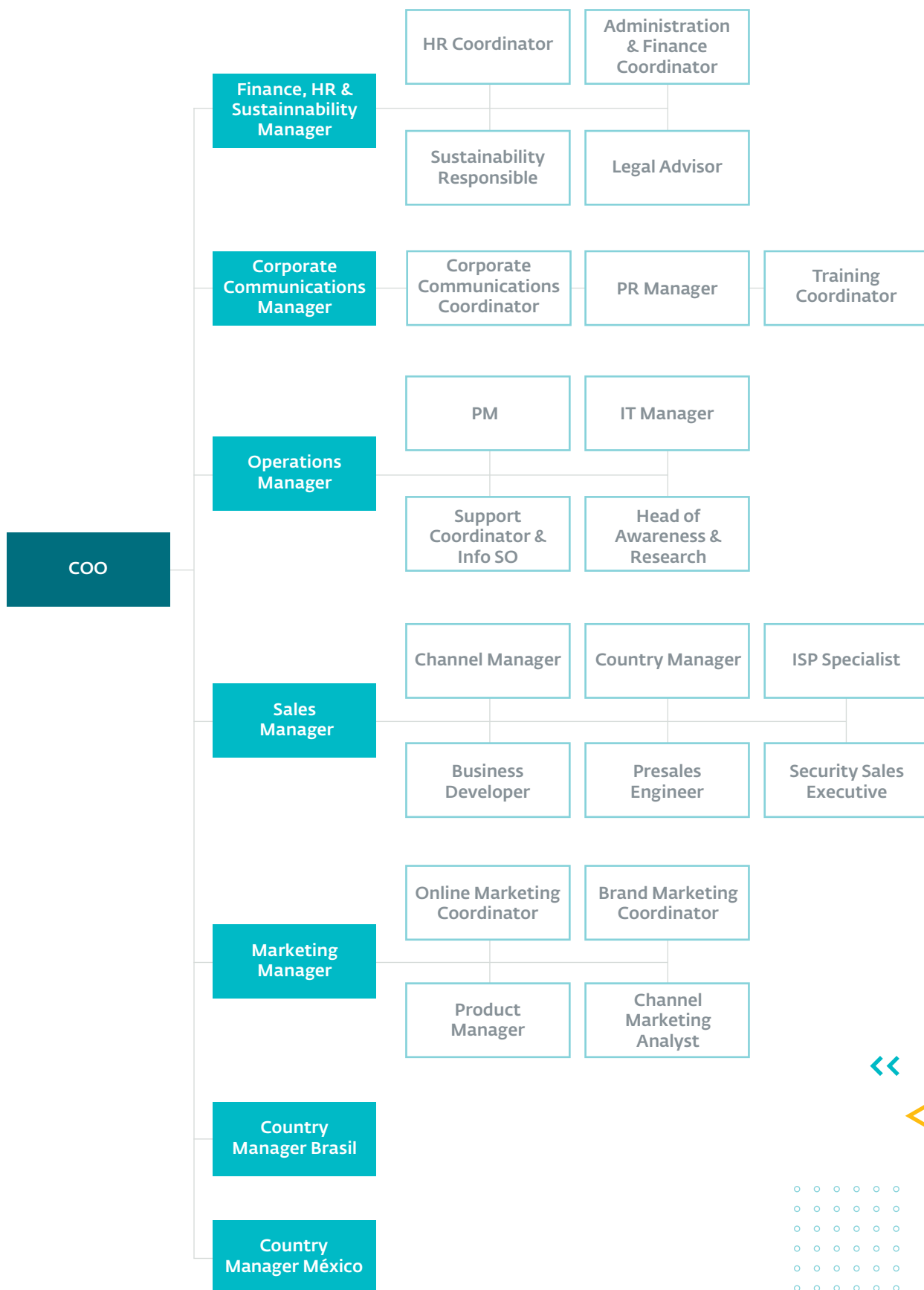


Estrutura de Governo

GRI 102-18 • 102-20 • 102-22 • 102-23 • 102-24 • 102-28

Na ESET o órgão superior de governo está representado pelo Gerente Geral, quem cumpre as funções executivas dentro da Organização e as que correspondem ao papel de Presidente da sociedade. A equipe de gerentes é seu relatório direto e é a quem estão delegadas as questões ambientais e sociais relacionadas com a estratégia do negócio. **A escolha do Gerente Geral da ESET América Latina é um processo executado pela nossa Casa Matriz na Eslováquia.** Sua equipe de gerentes é selecionada e nomeado mediante um processo de busca de pessoal interno e externo, e se publicam os requisitos para o posto em cada caso. Também se realiza a avaliação qualitativa e quantitativa do cumprimento dos objetivos, a cargo dos Diretores e das Diretoras Gerais em nossa Casa Matriz.







COO

Federico Pérez Acquisto

 [federico-perez-acquisto](https://www.linkedin.com/in/federico-perez-acquisto)

Formação acadêmica:

Universitários: Lic. em Administração pela Universidade de Buenos Aires

Pós-graduações: Executive MBA em IAE Business School, Universidad Austral

Pós-graduação em Finanças na Universidade Argentina da Empresa (UADE)

Presidente da ONG Argentina Cibersegura

Tempo de casa: 5 anos



Finance, HR & Sustainability Manager

Marcelo Daniel Carnero

 [marcelo-carnero](https://www.linkedin.com/in/marcelo-carnero)

Formação acadêmica:

Universitários: Contador Público pela Universidade de Buenos Aires

Pós-graduações: Executive MBA em IAE Business School, Universidad Austral

Co-líder do Comitê de Inclusão e Diversidade

Tesoureiro da ONG Argentina Cibersegura

Mentor para a plataforma Estamos Comprometidos

([estamoscomprometidos.org](https://www.estamoscomprometidos.org)), focada em iniciativas para os

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Tempo de casa: 5 anos



Corporate Communications Manager

Andrés Tamburi

 [andrestamburi](https://www.linkedin.com/in/andrestamburi)

Formação acadêmica:

Graduação: Jornalista DeporTEA

Líder do Comitê de Relacionamento com a Comunidade

Secretário da ONG Argentina Cibersegura

Tempo de casa: 14 anos



Sales Manager

Jerónimo Varela

 [jeronimovarela](https://www.linkedin.com/in/jeronimovarela)

Formação acadêmica:

Universitários: Analista de Sistemas pela Universidade de Morón

Pós-graduações: Management na Universidade de Palermo (UP)

Certificações: Project Management (PMP)

Tempo de casa: 1 ano



Operations Manager

Leonardo De Vita

 [leonardodevita](https://www.linkedin.com/in/leonardodevita)

Formação acadêmica:

Graduação: Analista de Sistemas pela Universidade Tecnológica Nacional (UTN)

Universitários: Lic. em Administração pela Universidade Nacional de Quilmes

Certificações técnicas: CISM, PM, ITIL

Líder del Comité de Asuntos Ambientales

Mentor para a plataforma Estamos Comprometidos (estamoscomprometidos.org), focada em iniciativas para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Tempo de casa: 3 anos



Marketing Manager

María Belén Roel

 [belen-roel](https://www.linkedin.com/in/belen-roel)

Formação acadêmica:

Universitários: Lic. em Marketing pela Universidade de Ciências Empresariais e Sociais (UCES)

Co-líder do Comitê de Inclusão e Diversidade

Tempo de casa: 3 anos



Country Manager Brasil

Carlos Baleeiro

 [carlos-baleeiro](https://www.linkedin.com/in/carlos-baleeiro)

Formação acadêmica:

Universitários: Lic. em Comunicação Social pela Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU)

Pós-graduações: MBA Management Fundação Getúlio Vargas (em curso)

Tempo de casa: 1 ano



Country Manager México

Luis Arturo Vázquez

 [luis-arturo-vazquez](https://www.linkedin.com/in/luis-arturo-vazquez)

Formação acadêmica:

Universitários: : Lic. em Engenharia pela Universidad Nacional Autónoma de México

Especialização: Comunicações

Participação ativa em voluntariados como ser Banco de Alimentos, Lares e Centros de Reabilitação

Tempo de casa: 4 anos



Funções e características do Órgão Superior de Governo

GRI 102-19 • 102-26 • 102-27 • 102-29 • 102-30 • 102-31 • 102-32

• 102-33 • 102-35 • 102-36 • 102-37 • 102-38 • 102-39

- ✓ **Liderar a equipe** de Gerentes da ESET América Latina.
- ✓ **Definir e supervisionar** objetivos anuais de negócios para cada área de trabalho.
- ✓ **Supervisionar o processo** de avaliação de desempenho.
- ✓ **Definir o orçamento de gastos** e planejar e implementar estratégias financeiras.
- ✓ **Acompanhar ações de Sustentabilidade**, para garantir uma gestão sustentável do negócio.
- ✓ **Capacitar-se em temas** relacionados ao impacto econômico, social e ambiental da gestão, alinhando-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.
- ✓ **Supervisionar o relatório de sustentabilidade anual** de acordo com os Padrões GRI.
- ✓ **Identificar oportunidades** de negócio e de associação com distribuidores ao longo da região.
- ✓ **Gerir a criação, e a aprovação** dos procedimentos, as políticas e as práticas corporativas da região.
- ✓ **Promover ações** de imprensa e gerar conteúdos em meios massivos, conferências, publicações, e a exposição de especialistas da empresa.

No planejamento de objetivos e descrições de postos, o Gerente Geral determina o alcance das responsabilidades de cada integrante da equipe de gerentes em relação às questões econômicas, ambientais e sociais. Todas as gerências da organização possuem, dentro de suas descrições de posto e avaliações de desempenho, objetivos relacionados a questões econômicas, sociais e ambientais, e prestam contas ao Gerente Geral.

Semanalmente, o corpo de gerentes da empresa e o Gerente Geral realizam uma reunião onde desenvolvem, aprovam e atualizam os valores, as declarações de missão, as estratégias, as políticas e os objetivos relativos aos impactos econômicos, ambientais e sociais da organização. Além disso, identificam e administram os impactos, os riscos e as oportunidades de caráter econômico, ambiental e social, e analisam a eficácia dos processos de gestão do risco no que é referente a esses assuntos.

Todos os anos, são realizadas as induções de Sustentabilidade de todas as pessoas novas que ingressam na empresa, incluindo os postos do órgão de governo.

A remuneração é determinada de acordo com uma política de retribuição estipulada em uma porcentagem dos salários de mercado, e depende do posto na escala hierárquica e da complexidade. Para determinar os salários de mercado para cada posição, é utilizada uma pesquisa de salários externa independente da empresa. Para cada posto, é estabelecida a remuneração em função da descrição do perfil, da avaliação de como se encontra avaliado o posto no mercado e a comparação com a equipe de trabalho, buscando manter a equidade interna.

As remunerações são determinadas por um Sistema Integral de Remunerações, que segue uma estrutura de faixas e categorias salariais. Estes mecanismos são independentes da Direção.

A seguir, mostramos a relação da retribuição total anual e o incremento percentual anual, da pessoa com melhor pagamento da Organização com a retribuição total anual média de toda a força de trabalho.



Comitês de Sustentabilidade

GRI 102-22

Em 2019, passamos de apenas um Comitê de Sustentabilidade na Argentina para contar com **três Comitês divididos por temáticas de trabalho em nível regional**. As pessoas que os integram são postuladas de forma voluntária a cada Comitê, que conta com um ou dois gerentes que o integram e patrocinam. Os Comitês são coordenados pela área de Sustentabilidade, encarregada do desenvolvimento e da estratégia no que a sustentabilidade se refere. **A convocatória para os Comitês é aberta no começo de janeiro** (dependendo das quotas disponíveis em cada um).



COMITÊ DE INCLUSÃO
E DIVERSIDADE



COMITÊ DE
RELACIONAMENTO
COM A COMUNIDADE



COMITÊ DE ASSUNTOS
AMBIENTAIS

COMITÊ	INTEGRANTES	OBJETIVO	PRINCIPAIS RESULTADOS 2019
Comitê de Inclusão e Diversidade	Patrocinadores: Marcelo Carnero y María Belén Roel. María José Plantey, Josefina Auruccio, Juan Carlos Fernández, Juan Cruz Aramburu y Vinisius Renner.	Trabalhar com foco interno e externo nos temas de deficiência, gênero e populações em situação de vulnerabilidade.	✓ Realização de 9 comunicações e ações de visibilidade: Dia da Igualdade (Dia Internacional da Mulher); Dia da Diversidade Cultural; Dia do Orgulho LGBTQ+; Dia de Tomada de Consciência sobre Abuso e Maus tratos na Velhice; Dia do Desaparecimento Forçado de Pessoas; Semana da Lactação Materna; Dia da Saúde Mental; Dia da Tolerância; Dia das Pessoas com Deficiência. ✓ Execução do o projeto Primeiro Emprego; participação no Projeto Empurrar. ✓ Começo do trabalho com o portal Inclúyeme. ✓ Começou do trabalho na acessibilidade dos escritórios, produtos e plataformas. ✓ Benefícios com perspectiva de gênero: adicionamos 3 benefícios novos e ampliamos 2.
Comitê de Relacionamento com a Comunidade	Patrocinador: Andrés Tamburi. Belén Parragues, Jesica Córdoba, Luis Lubeck, Melina Filippelis, Vanesa Musto y Victoria Sestelo.	Trabalhar no relacionamento com a comunidade, gerando novos vínculos e iniciativas com as organizações da sociedade civil e mantendo os já existentes.	✓ Realização de 9 atividades no marco de Conectados, Entra em Ação. ✓ Toda a região participou do projeto Comprometidos: 10 mentores de 91 projetos; 1 webinar. ✓ Participação no projeto Empurrar com 5 atividades. ✓ Lançamento da iniciativa de voluntariado Ciberativistas com Argentina Cibersegura: 17 ciberativistas, 3 projetos. ✓ Criação de uma lista de difusão solidária no WhatsApp: participação de 26 pessoas.
Comitê de Assuntos Ambientais	Patrocinador: Leonardo De Vita. Edwin Ruiz, Franco Fabricantore, Giuliana Donofrio, Gustavo Sánchez y Paola Ayala.	Gerar e manter boas práticas em tudo que esteja relacionado com o cuidado dos recursos ambientais.	✓ Implementação de 7 novas boas práticas para o cuidado dos recursos naturais. ✓ Realização de 4 Cleaning Days. ✓ Lançamento da Política Ambiental da ESET América Latina.



Código de Ética

GRI 102-16 • 102-17 • 102-25 • 103-2 • 103-3 • 205-1 • 205-2 • 205-3 • 206-1 • 412-1 • 412-2

TEMA MATERIAL #5 #6 #7 #13

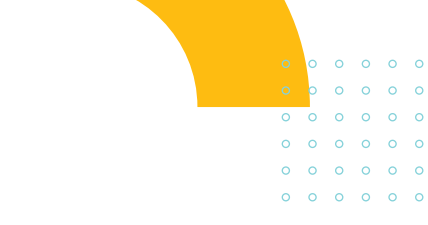
www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica

Na ESET América Latina nos caracterizamos pela integridade e pela ética na condução dos negócios, das alianças e dos convênios que realizamos. Nosso Código de Ética tem por **objetivo formalizar aspectos relacionados com a atuação diária de cada pessoa que integra a ESET América Latina**, de tal maneira que continuemos atuando sob os mesmos princípios e valores e, assim, possamos garantir uma boa condução das atividades da empresa.

O Código de Ética contém princípios e normas relacionados com as responsabilidades e as tarefas individuais da Direção, dos colaboradores e colaboradoras, assim como também para e com nossa clientela, nos nossos canais de venda, nas nossas empresas fornecedoras e demais partes relacionadas. No que diz respeito à projeção interna do Código, é importante destacar o desenvolvimento que se faz sobre os conflitos de interesses e como atuar nesses casos.

Em relação aos **Direitos Humanos**, todos os nossos **distribuidores da América Latina aderem ao nosso Código de Ética** e, por fim, a seus alinhamentos na matéria. Em relação à capacitação em temas de Direitos Humanos, quando **os colaboradores e colaboradoras ingressam na empresa, são instruídos no Código de Ética e assinam a adesão a ele após sua leitura**. Desde 2016, são trabalhado os temas relacionados com os Direitos Humanos e as empresas com todo nosso pessoal. Foram realizadas capacitações obrigatórias, escritórios e empresas internas que abordaram tópicos referidos a esses temas.





Em relação a questões de **luta contra a corrupção**, o Código de Ética conta com o formulário para denunciar qualquer situação de corrupção. Além disso, todos os meses são realizados fechamentos nos quais são revisadas métricas e saldos de contas contábeis, etc.

São realizadas auditorias anuais para a geração dos estados contábeis e para relatar à Casa Matriz. Em tal auditoria, executada por um auditor externo e independente, são realizados muitos processos de revisão que abrangem contagem de dinheiro, saldos contábeis, revisão do pagamento a fornecedores, saldos, ativos, faturas, comprovantes e muitas outras ações. Por último, conta-se com políticas de segurança da informação para promover seu manejo responsável. Durante o período, nós enfrentamos um caso de concorrência desleal em um de nossos canais de venda e estamos no processo de sua resolução. Fora deste caso em particular, não foram registrados casos de corrupção, nem procedimentos legais por causas relacionadas com práticas monopolísticas e contra a livre concorrência. Por sua vez, foi estabelecida uma ação penal contra uma de nossas revendas por retenção indevida de fundos (Estafa), pela qual ainda não teve resolução.

Mecanismo de denúncia diante descumprimentos do Código

Todos os públicos de interesse da empresa tem a disposição nosso formulário de **denúncia diante descumprimentos do Código de Ética**. Por este meio, também, são canalizados qualquer tipo de consulta ou reclamação sobre questões sociais, de Direitos Humanos, ambientais e econômicos.



Para efetivá-la, deve-se preencher o formulário de denúncia presente em nosso website: www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica-formulario.

A denúncia é recebida pela área Legal da Empresa. Esta avalia a denúncia e a atribui ao gestor ético correspondente dentro da empresa, o qual assessora e colabora na resolução do tema denunciado:

- Denúncias por temas de incumprimento de leis: deriva-se o tema a Representante Legal da empresa.
- Denúncias por descumprimentos ou faltas na cadeia de distribuição: deriva-se o tema à Gerência de Vendas e ao Gerente Geral da empresa.
- Denúncias por temas financeiros e de contas: são enviadas à Gerência de Administração e Finanças.
- Denúncias por descumprimento de Direitos Humanos e faltas internas: são derivadas à Gerência de Recursos Humanos e Sustentabilidade.
- Outros temas: são trabalhados pela área de Legais junto ao Gerente Geral.

É importante esclarecer que a área de Legais realiza um seguimento exaustivo de todas as denúncias recebidas, com o objetivo de que sejam respondidas e solucionadas no menor tempo possível.

As responsabilidades de cada uma das áreas e dos gestores e gestoras éticos(as) (anteriormente mencionados) são as seguintes:

- Resolver as consultas e assessorar a todos os grupos de interesse diante de possíveis dúvidas em relação ao Código de Ética.

- Instruir as denúncias apresentadas através da verificação e investigação das condutas dos(as) colaboradores/as ou unidades organizacionais denunciadas.
- Elaborar os planos de ação para a resolução das denúncias formuladas e apresentá-los para sua aprovação à Área de Sustentabilidade da ESET América Latina.
- Manter um registro atualizado do processo (consultas, denúncias, tramitações e comunicações para pessoas interessadas).
- Manter informadas as pessoas solicitantes do estado e a solução das consultas ou denúncias formuladas quando assim requerido.
- Elaborar um relatório final de revisão da denúncia e propor ações de melhora do processo.
- Manter em todo momento a confidencialidade da pessoa denunciante.
- Desenvolver suas funções segundo os princípios de independência, rigor e equanimidade.



TODOS OS PÚBLICOS DE INTERESSE DA EMPRESA TÊM À DISPOSIÇÃO NOSSO FORMULÁRIO DE DENÚNCIA DIANTE DE DESCUMPRIMENTOS DO CÓDIGO DE ÉTICA.

Mecanismo de resposta, resolução da denúncia e cumprimento normativo

GRI 103-2 • 103-3 • 307-1 • 416-2 • 417-3 • 418-1 • 419-1

De acordo com o tipo de denúncia, a área que pegar o tema analisa o caso e realiza as investigações e as avaliações pertinentes. Estas podem implicar no contato com a pessoa denunciante através de e-mail ou telefone, para obter mais informações ou comunicar resoluções a respeito. Neste aspecto, **espera-se que toda pessoa ou entidade, seja denunciado ou denunciante, colabore com a investigação levando a informação solicitada e contribuindo com provas que permitam à ESET América Latina sua análise e sua solução.**

Em todos os casos, **será priorizada a análise da veracidade da informação e a resolução da situação**, para evitar circunstâncias negativas que vão contra o cumprimento do presente Código de Ética e dos valores da ESET América Latina.

As pessoas que descumpram os princípios expressos no Código de Ética serão sujeitas ao regime de sanções vigentes para cada caso particular.

O cumprimento de todas as leis e regulações aplicáveis nunca deve ser comprometido. A ESET América Latina, seus colaboradores e colaboradoras estão regidos pela legislação vigente. Além disso, **os(as) empregados(as) deverão aderir às normas e às regulações internas como é o Código de Ética e à Política de TI e à Segurança da Informação.**

Tais normas internas são específicas da empresa e podem prever maiores ou mais amplos requisitos que a lei. É responsabilidade de cada colaborador e colaboradora buscar o conselho adequado sobre os requisitos legais pertinentes.

Durante o período do Relatório, **não foram registradas multas significativas, nem sanções não monetárias por descumprimento da legislação e da normativa em geral, nem ambiental.** Tampouco foram registrados casos de descumprimento das normativas e dos códigos voluntários relativos às comunicações de marketing, publicidade e promoção, nem relativos aos impactos em segurança de nossos produtos. Não se apresentaram reclamações sobre práticas laborais, Direitos Humanos, impactos ambientais, impactos sociais na comunidade, nem tampouco reclamações sobre violação da privacidade e fuga de dados de clientes.





Isso é o que
fazemos



Modelo de negócio da ESET América Latina

GRI 102-9



DURANTE 2019, FOI REGISTRADO NA LOJA ON-LINE UM TOTAL DE 2.139.874 USUÁRIOS E USUÁRIAS

Nosso modelo de comercialização está fortemente orientado ao canal de vendas; não é um modelo de negócio de venda direta, mas que é realizado mediante Distribuidores Exclusivos em alguns países, Revendas Autorizadas (não exclusivos) e atacadistas entre outros.

Além disso, **contamos com uma loja on-line regional, a qual administramos desde nossos escritórios de Buenos Aires**. Esta funciona para os países onde não contamos com Distribuidor Exclusivo, como a Argentina, Bolívia, Chile, México, Paraguai e República Dominicana. Por sua vez, em alguns países como Colômbia, Venezuela e Peru, o Distribuidor decidiu utilizar a loja regional para aproveitar as vantagens de terceirizar sua gestão, usabilidade, difusão e promoções, entre outros. Nesses casos, o distribuidor recebe uma margem pelas vendas realizadas desde seus países. Outros países, entre os quais se encontram Equador, Panamá, Brasil e a maior parte da América Central, decidiram manejar de forma independente seu canal de *e-commerce*.

A loja on-line conta com os meios de pagamento locais para toda a região, que permite administrar preços e promoções com maior independência e velocidade, entre outras vantagens. Desta forma, na ESET América Latina temos e desenvolvemos uma política de transparência e respeito em relação a nossos sócios comerciais, com quem estabelecemos uma relação saudável e de benefício mútuo no curto, médio e longo prazo.

Durante 2020, trabalharemos para otimizar os tempos de carga, o processo de renovação e a conversão de licenças trial, além da implementação de um plano de fidelização para melhorar a experiência de compra de toda a clientela da loja on-line. Além disso, estaremos **incorporando a gestão do Equador à loja oficial**.



Descrição de nossa cadeia de valor



Fornecedores

Encarregam-se de levar serviços de assessoramento profissional, imprensa, locação de escritório, telefonia, luz e água, entre outros.



Casa Matriz

Encarregam-se do desenvolvimento das soluções de segurança e da definição da estratégia de negócio em nível global.



ESET América Latina

Nós nos encarregamos do desenvolvimento do mercado em nossa região, levando suporte a nossa cadeia de distribuição.



Distribuidores Exclusivos

São quem nos representam e se encarregam de desenvolver o mercado em cada um dos países da região.



Canais de Vendas/ Revendas e atacadistas

São sócios comerciais da ESET América Latina nos diferentes países da região.



Clientes

São quem acessam nossas soluções, serviços e capacitações de segurança, e aproveitam a tecnologia de maneira segura.

Quem nos escolhe?

GRI 102-6

TEMA MATERIAL #2 #12

Nossas soluções se adaptam a todo tipo de ambiente (seja corporativo ou doméstico), por isso trabalhamos com todo tipo de setores. Temos dos tipos de clientes:



Clientes domésticos

São os/as usuários/as finais que buscam proteger os computadores dos seus lares e dispositivos móveis.



Clientes corporativos

Incluem pequenas e médias empresas, grandes corporações, entidades de governo e organizações interessadas em proteger sua rede corporativa; buscam se capacitar ou contratar serviços integrais de segurança da informação.

Assim protegemos suas informações

- ✓ Milhões de empresas e de pessoas confiam em nossas soluções e serviços.
- ✓ Nossas soluções são fáceis de usar.
- ✓ Contamos com suporte local no seu idioma.
- ✓ Temos uma tecnologia multipremiada.
- ✓ Mais de 30 anos em investigação e desenvolvimento.



Assim protegemos nossos usuários e usuárias

GRI 102-2 • 103-2 • 103-3 • 416-1 TEMA MATERIAL #2 #12

Proteção para PC de escritório e laptops



A multipremiada solução que oferece proteção sólida contra qualquer tipo de ameaça informática. Graças à tecnologia de Heurística Avançada, garante-se um altíssimo nível de detecção proativa e consumo mínimo dos recursos do sistema, pelo que não afeta o desempenho da equipe.

Caraterísticas: antivírus e antiphishing, controle avançado de dispositivos removíveis, e-mail limpo e seguro, modo jogo e relatórios unificados.



É a solução mais completa da ESET, a qual agrega à proteção e detecção proativa da ESET NOD32 Antivirus as funcionalidades de Antispam e Firewall Pessoal. Traz total proteção sem condicionar o funcionamento do computador por seu baixo consumo de recursos, e incorpora a gestão de senhas do usuário e a criptografia de informação.

Caraterísticas: Multidispositivo, gestor de senhas, criptografia de informação, firewall pessoal, controle parental, antispam, antiphishing, proteção contra botnets e vulnerabilidades, controle avançado de dispositivos removíveis, proteção antirroubo, relatórios unificados.



A solução Internet Security oferece proteção efetiva para usuários(as) que fazem uso da Internet. Possui um alto rendimento em detecção, velocidade e usabilidade característicos da nossa tecnologia.

Caraterísticas: Multidispositivo, controle parental, proteção antirroubo, firewall pessoal, proteção de rede doméstica, proteção de câmara web, controle avançado de dispositivos removíveis, e-mail limpo e seguro, e modo jogo, relatórios unificados.



ESET Cyber Security para Mac protege a equipe e toda a informação guardada nele de ataques diretos ao sistema operacional. Além disso, evita a possibilidade de atuar como um portador de malware e infectar outros computadores de uma plataforma a outra (por exemplo, ao utilizar redes compartilhadas).

Caraterísticas: antivírus, antispyware, antiphishing, controle de meios removíveis, exploração de e-mail e Internet, relatórios unificados.

Proteção para PC de escritório e laptops



Igual ao ESET Cyber Security, protege o computador e toda a informação guardada nele, mas por sua vez adiciona uma camada a mais de segurança de cada Mac e resguarda os(as) usuários(as) contra todo tipo de ameaças, tanto as que foram projetadas para Mac como aquelas específicas para plataformas Windows. Além disso, permite proteger às crianças de conteúdo inapropriado que poderiam acessar.

Caraterísticas: antivírus, antispymware, exploração baseada na nuvem, antiphishing, firewall pessoal, controle parental, controle de redes sociais, controle de meios removíveis, relatórios unificados, impacto mínimo no sistema e modo de apresentação.

Proteção para crianças



É uma aplicação que permite que adultos ajudem as crianças em sua navegação online, além de administrar os aplicativos móveis e os websites que podem usar. Também, é possível administrar o tempo de uso do computador e, desta maneira, decidir em conjunto o que é melhor para as crianças. Também permite ver onde se encontram e enviar mensagens diretamente à tela de seus dispositivos.

Caraterísticas: controle de aplicações, controle web, localizador, limite de tempo para diversão e jogos, mensagem parental, relatórios unificados.

Proteção para smartphones e tablets



Traz proteção proativa e integral para Smartphones e PocketPC, tanto contra ameaças conhecidas como desconhecidas. Seu uso mínimo de processador, os baixos requisitos de memória e as atualizações compactas minimizam o uso da largura de banda e por isso não condiciona o funcionamento normal do equipo.

Caraterísticas: antivírus, antispymware, antiphishing, Antitheft, exploração em tempo real, bloqueio remoto, alarme remota, localização por GPS, suporte para tablets, relatórios unificados.

Proteção familiar



É a solução dedicada para proteger televisores inteligentes que funcionem com sistema operacional Android OS; é possível baixar na Google Play diretamente para o dispositivo.

Caraterísticas: proteção contra todo tipo de códigos maliciosos, proteção contra ransomware e antiphishing, entre outras funcionalidades.

Assim protegemos as empresas

Proteção para Endpoints



Projetado para a proteção de usuários(as) na Rede Corporativa Dinâmica atual, o ESET Endpoint Antivirus, com ESET Security Management Center, permite que se concentre no funcionamento da empresa e se esqueça do antivírus. Baseado na comprovada tecnologia ESET NOD32®, proporciona uma defesa proativa diante de malware, que equilibra exploração rápida com detecção precisa. Seu impacto discreto no sistema leva para seus computadores a proteção que precisam sem interrupções desnecessárias para o/a usuário/a final.

Caraterísticas: antivírus e antispymware, controle de dispositivos.



É uma solução projetada para a segurança dos móveis e está destinada aos dispositivos corporativos que utilizam o sistema operacional de Android. Oferece proteção (em tempo real) contra todo tipo de ameaças, seja de forma proativa ou mediante uma análise realizada sob demanda, e assim bloqueia qualquer ameaça que tente acessar o sistema.

Caraterísticas: antispam, proteção em tempo real, auditoria de segurança, exploração de acesso e exploração sob demanda.



Oferece proteção exaustiva antimalware para as empresas. Além disso, proporciona tranquilidade a equipe executiva da empresa, ao contar com uma proteção e um controle total das estações de trabalho. Baseado na comprovada tecnologia ESET NOD32®, proporciona uma defesa antimalware rápida, leve e proativa. Ao se combinar com as funcionalidades de administração do console web, é possível tirar toda incerteza em relação à defesa de todos os computadores da empresa.

Caraterísticas: Machine Learning, firewall pessoal, antispam e controle de acesso web.



É uma ferramenta que usa a tecnologia de sandboxing e que está baseada na nuvem. Desta maneira, executa arquivos em um ambiente seguro, com o objetivo de detectar as ameaças 0-day desconhecidas por meio do comportamento. Podem analisar arquivos de maneira rápida e eficaz, garantindo a segurança da empresa. Todas as amostras analisadas são visíveis no console de administração ESET Security Management Center.

Criptografia



É a ferramenta de criptografia da ESET que garante a segurança da informação, um dos recursos mais importantes dentro de uma empresa, que tem um grande impacto sobre o nível de confiança e o prestígio do negócio.

Caraterísticas: a criptografia de dados surge como uma camada adicional de segurança para proteger tanto a informação de uma organização como também suas comunicações.



É nossa solução de criptografia completa de disco, a qual se pode administrar através do console do ESET Security Management Center e ESET Cloud Administrator.

Caraterísticas: Criptografia completa de disco.

Detecção e resposta



É a nova ferramenta da ESET para a detecção de ameaças avançadas. Permite monitorar mudanças e modificações no sistema, a fim de identificar ações que poderiam derivar em um incidente de segurança. Permite tomar ações para conter e mitigar um incidente.

Duplo fator de autenticação



É uma solução projetada para proporcionar uma camada adicional de segurança ao realizar um duplo fator de autenticação, que permite assegurar os acessos, protegendo o ingresso remoto à rede e a dados confidenciais. Uma vez que a aplicação esteja instalada no dispositivo móvel, esta gera senhas de uso único cada vez que um/a usuário/a entra em serviços de VPN sob o protocolo de autenticação RADIUS, para o acesso a Outlook Web Access e para qualquer sistema web, através das funcionalidades API disponíveis no produto.

Caraterísticas: proteção para conexões de VPN, conexões de escritório remoto, início de sessão de sistema operacional e aplicações de Microsoft: Exchange, SharePoint, Dynamics.

Capacitações em segurança



Pensada para proporcionar capacitações sobre segurança sob duas modalidades: in-Company (para as empresas) ou online, através da plataforma de e-learning da ACADEMIA ESET. Estes cursos foram projetados para cobrir as necessidades dos(as) usuários(as) e das empresas da região, e são proporcionados pelos especialistas em segurança da ESET América Latina.

Cursos disponíveis: análise de malware, jornada de awareness, gestão da segurança corporativa, gestão de custos em segurança da informação, resposta a incidentes, entre outros.

Backup e recuperação



Pensada para realizar backup e recuperação da informação, garante a disponibilidade dos dados realizando cópias de respaldo de toda sua informação ou apenas dos arquivos mais críticos. Mantém as cópias de respaldo dentro de sua organização ou as armazena na nuvem.



Proteção da infraestrutura e serviços de informação

Proteção para servidores Gateway



Produto da ESET para a proteção de servidores Gateway. Estes resguardam as portas de conexão HTTP e FTP da organização e proporcional o nível mais elevado de detecção de ameaças, sem comprometer o rendimento dos computadores, nem a segurança. Criado sobre a base da poderosa tecnologia ThreatSense®, o ESET Gateway Security proporciona uma velocidade de exploração sem precedentes e com taxas de detecção excepcionais.

Proteção para servidores de e-mail



Produto elaborado para a proteção dos servidores de e-mail, já que esse é um dos meios mais utilizados para enviar programas maliciosos às organizações. O ESET Mail Security protege as empresas contra ameaças para todo tipo de plataformas. Além disso, proporciona exploração proativa on-line, um rendimento mais veloz e o consumo mínimo de recursos para servidores que manejam grandes volumes de tráfego.

Caraterísticas: proteção contra todo código malicioso, proteção contra spam.

Proteção para ambientes virtualizados



Produto da ESET para a segurança e a proteção de todos os ambientes virtuais VMware. Conta com o multipremiado motor antivírus, que garante proteção, velocidade e, por sua vez, agrada ao não consumir recursos.

Caraterísticas: proteção antimalware em nível servidor, que se ocupa de cada virtual dentro de um mesmo servidor.

Proteção para servidores de arquivo



Produto elaborado para a proteção dos servidores de arquivos. Proporciona uma detecção proativa de ameaças em tempo real. Conta com a maior velocidade de exploração e taxas de detecção mais altas, além de ter o consumo mínimo de recursos do sistema.

Proteção para servidores Sharepoint



Produto elaborado para a proteção dos servidores SharePoint, que permite mantê-los sem infecções e executar explorações dos objetos das bases de dados, de forma programada ou sob demanda. Além disso, evita que as ameaças e os(as) usuários(as) não autorizados(as) desabilitem a segurança do sistema.

Caraterísticas: proteção contra todo tipo de código malicioso, proteção das bases de dados de SharePoint.

Análise de tráfego de rede



A GreyCortex Mendel utiliza múltiplas tecnologias e inteligência artificial para detectar comportamentos ou ações maliciosas dentro da rede das organizações.

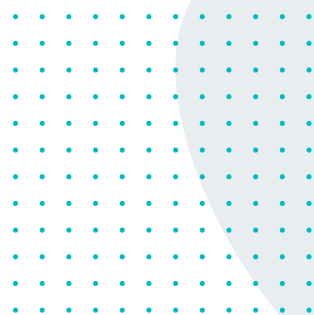
Caraterísticas: detecção de ameaças, análise de tráfego de rede.

Acompanhamento na visão da segurança

Prevenção de fuga de dados (DLP)



Essencial para a prevenção de fuga de dados (Data Loss Prevention). Oferece um maior controle do uso das informações da empresa e, além disso, ajuda a melhorar a produtividade dos empregados e empregadas.



Serviços de diagnóstico de segurança



Esta unidade de negócios está orientada para oferecer um diagnóstico do estado da segurança da informação nas organizações. Os serviços empregam processos inovadores, que combinam a informação obtida no laboratório de investigação com os resultados obtidos nas auditorias de segurança.



Proporciona as empresas informações para conhecer quais são as tendências e as ameaças que estão se propagando ao redor do mundo. Graças a esta informação, as empresas podem reagir e tomar medidas de segurança antes que ocorra um incidente. Além disso, é possível configurar regras para ver se poderiam estar sendo alvos de algum ataque direcionado; podem ser monitorados endereços IP, domínios, ou buscar palavras-chave. O ESET Threat Intelligence utiliza a informação coletada e analisada pelos centros de investigação da ESET de todo o mundo.

Caraterísticas: relatório e análise de amostras, relatório de atividade de botnets, relatórios de ataques dirigidos.



Gestão centralizada



O console de administração alojado na nuvem foi pensado para pequenas e médias empresas que administram até 250 computadores e que não desejam se preocupar com a infraestrutura e a manutenção dos servidores onde alojar a solução. O acesso à solução é via web, por meio da plataforma de licenciamento ESET Business Account (EBA). No ESET Cloud Administrator se pode ter a visibilidade completa do que está acontecendo na rede e administrar toda a segurança a partir de um só lugar, criar relatórios, criar políticas, ver possíveis ameaças e solucioná-las com um clique. Além disso, permite a gestão com computadores que possuam sistemas operacionais Windows e MacOs.



O console de administração On Premise proporciona visibilidade em tempo real sobre o estado dos endpoints e permite gerar relatórios de segurança completos; por sua vez, corrige qualquer incidente e inicia análise com apenas um clique. De maneira igual, podem ser configuradas todas as notificações para que mostre apenas o que se deseja ver; podem ser controladas e criar políticas de maneira granular, deste modo, são criados para um computador ou grupos de computadores específicos. Com o ESET Security Management Center se tem toda a administração em uma única plataforma. A ferramenta é multiplataforma, consequentemente, é de instalação flexível, já que permite a instalação em sistemas operacionais como Windows, MacOs, Android, Linux.



Reconhecimentos

GR1 416-1

Durante 2019, numerosas organizações reconheceram –em nível mundial– nossa empresa.



Gartner

Pelo segundo ano consecutivo, a ESET foi nomeada como o único Challenger¹ no Quadrante Mágico da Gartner para Plataformas de Proteção Endpoint 2019. Além disso, foi uma das empresas vencedoras no Gartner Peer Insights Customers Choice² para Plataformas de Proteção Endpoint de 2019, baseado em análises do cliente.



Kuppinger Cole

A ESET foi reconhecida como Top Performer no relatório Executive View de KuppingerCole, destacando-se as robustas capacidades antimalware do ESET Endpoint Security..



G2

Sobre a base de mais de 66.000 resenhas de usuários e usuárias, a ESET obteve o 4º posto na lista de Melhores Empresas de Software de G2, correspondente à região EMEA.



Canalys

A ESET foi reconhecida como Champion em nível global na Matriz de Liderança em Cibersegurança de 2019 da firma analista Canalys, baseado no feedback dos sócios comerciais.

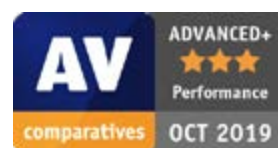
1 - ESET has been positioned as the only Challenger in Gartner's 2019 Magic Quadrant for Endpoint Protection Platforms. Gartner, Magic Quadrant for Endpoint Protection Platforms, August 2019. GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved. Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose. <https://www.eset.com/br/antivirus-corporativo/relatorios-gartner/>

2 - ESET has been named a 2019 Customers' Choice for Endpoint Protection Platforms. <https://www.gartner.com/reviews/customers-choice/endpoint-protection-platforms>. Gartner Peer Insights Customers' Choice constitute the subjective opinions of individual end-user reviews, ratings, and data applied against a documented methodology; they neither represent the views of, nor constitute an endorsement by, Gartner or its affiliates.



Radicati

A ESET foi reconhecida pelo segundo ano consecutivo como Top Player no Quadrante de Mercado de Segurança Endpoint de 2019 da Radicati.



AV-Comparatives

A ESET voltou a receber o reconhecimento ADVANCED+ nas provas de Performance da AV-Comparatives. Além disso, o ESET Internet Security foi reconhecido como o produto doméstico de menor impacto nos sistemas.



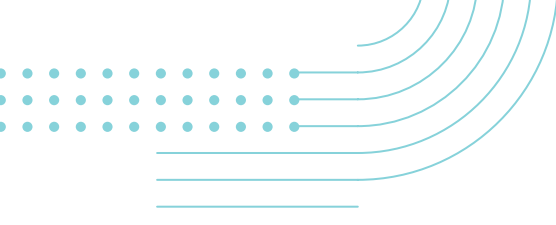
MRG Effitas

A ESET foi um dos seis fornecedores de segurança a obter a certificação de Nível 1 no Relatório de Online Banking/Browser Security Certification Q2 2019 da MRG Effitas, com o produto ESET Internet Security.



Revista Apertura

A ESET América Latina se posicionou entre os melhores empregadores do país, ocupando o posto número 23 da categoria "menos de 200 empregados(as)" no ranking anual realizado pela revista Apertura.



Atendimento a clientes e ao canal

GRI 103-2 • 103-3 TEMA MATERIAL #4

Modalidade de atendimento a clientes na ESET

Oferecemos dois tipos de atendimento claramente diferenciado; por um lado, o atendimento técnico e, por outro, o atendimento ante dúvidas de índole comercial.

Para o atendimento técnico, temos uma modalidade segmentada por tipo de cliente, a fim de satisfazer as necessidades particulares de cada segmento. **Contamos com um canal dedicado a todos os usuários e usuárias da linha de produtos doméstica e outro especializado no atendimento de usuário/a de soluções corporativas;** isso nos permite ter equipes diferenciadas, para adaptar-se às necessidades, às preocupações, ao volume, à complexidade e às expectativas de cada tipo de cliente.

Para o setor doméstico, continuamos com o atendimento através de nosso Centro Regional de Suporte Doméstico exclusivo para a América Latina, com atendimento telefônico em espanhol para usuários e usuárias de Argentina, Chile e México, e também com atendimento via e-mail e chat on-line para o resto dos países da região. Abrange toda a faixa horária correspondente à América Latina e, por isso, contamos com um horário estendido que vai das 09:00 horas até as 19:30 horas (GMT - 3:00, Buenos Aires).

O setor corporativo é atendido pelo nosso Canal de Distribuição, onde Distribuidores Exclusivos e Revendas autorizadas se encarregam de proporcionar atendimento técnico e comercial de primeiro nível, de modo que toda a clientela da ESET na região conte com atendimento local e direto. Igualmente, para aquelas consultas cuja complexidade ou urgência o mereçam, o Canal de Distribuição conta com linhas de comunicação exclusivas com a equipe de engenheiros de suporte técnico da nossa sede regional, encarregados de analisar cada caso e proporcionar uma resposta efetiva e oportuna. Além disso, proporcionam a possibilidade de estabelecer sessões de suporte remoto, onde pessoas técnicas qualificadas da ESET América Latina, em conjunto com o Canal, podem dar soluções de maneira direta na infraestrutura dos clientes.

Adicionalmente, clientes corporativos da Argentina, Chile e México contam com linhas telefônicas locais de atendimento exclusiva para suas consultas, enquanto o resto da região pode ser contactado de maneira direta através de nosso formulário de atendimento disponível na web.

Em relação ao atendimento comercial, o Canal de Distribuição conta com um contato exclusivo com a equipe de suporte comercial da ESET América Latina, encarregados de proporcionar respostas a qualquer dúvida ou problemática que apresente qualquer canal de nossa linha de distribuição.

Focos trabalhados em 2019

2019 esteve marcado por ser **o terceiro ano, desde a implantação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade e Melhoria Contínua**, que garante que as áreas de atendimento técnico e comercial administram seus processos alinhados às melhores práticas e orientando seus esforços ao cumprimento das expectativas e as necessidades de todas as nossas partes interessadas, tal como o exige a norma ISO 9001 e corroborada pela

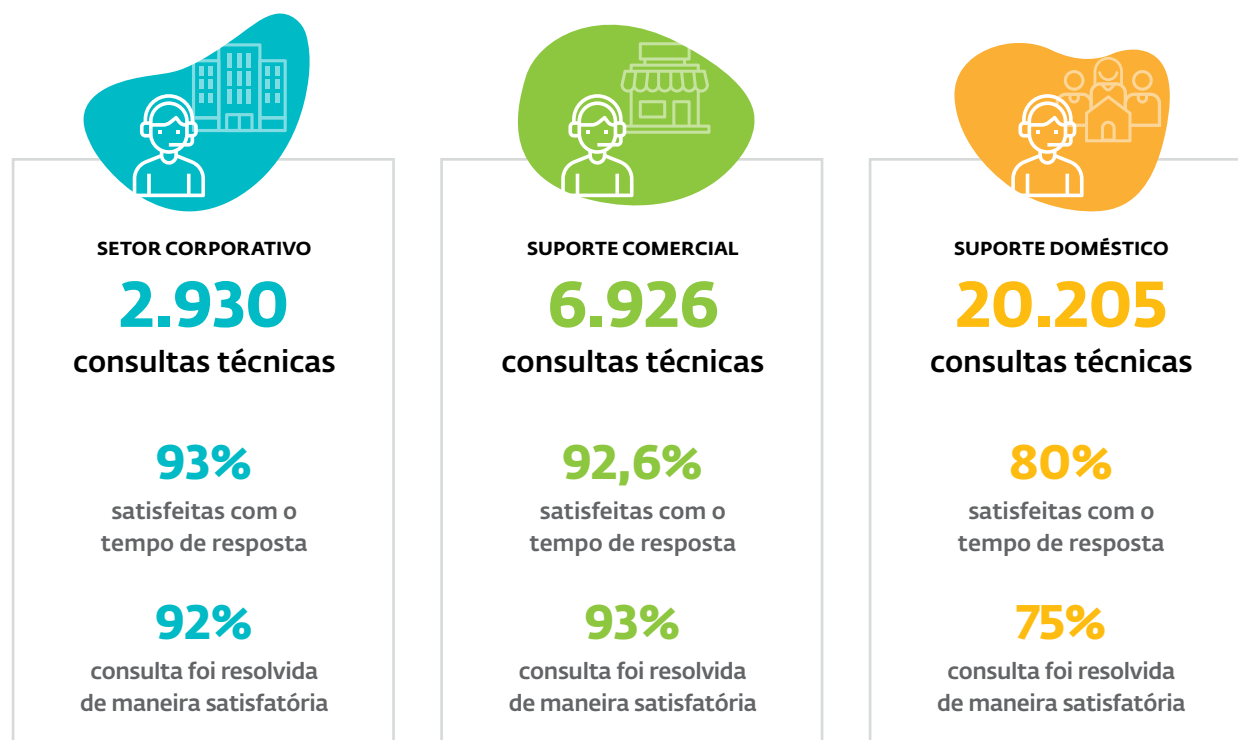
auditoria anual onde a ESET América Latina obteve magníficos resultados.

Foram gerados materiais técnicos de capacitação, aulas virtuais, guias de produto, jornadas técnicas com clientes, visitas a clientes estratégicos, entre outros conteúdos, que constituem informação de um alto valor agregado e que permitem que o canal e cada usuário/a da ESET possam tirar o máximo proveito das nossas soluções de segurança.

Igualmente, e dentro do processo de melhoria contínua, de forma periódica são realizadas reavaliações dos processos internos em busca de otimizações e automatizações, que nos permitam ser mais eficientes no uso de nossos recursos.

Resultados gerais de atendimento a clientes 2019

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO



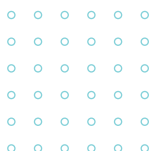




Colaboradores

#SOMOSEQUIPE





Informações gerais

GRI 103-2 • 103-3 • 405-2 • 202-2 • 406-1

TEMA MATERIAL #1 #3 #5 #6 #9 #10 #11

Na ESET, nós nos propomos a encontrar as pessoas mais profissionais para cada posição, sem fazer distinção de idade, raça, gênero ou religião. **Nossos processos de seleção são transparentes na publicação de requisitos de conhecimento e experiência, e são respeitosos durante todo o processo de entrevistas e avaliações.**

Por outra parte, aderimos e apoiamos o respeito aos **Direitos Humanos mencionados na Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Desta maneira, repudiamos todo ato que viole ou seja cúmplice da violação desses direitos. Levando em consideração esta premissa, toda pessoa que trabalhe para a empresa deverá aproveitar seus Direitos Humanos básicos e não poderá, de maneira nenhuma, ser forçado a sofrer (nem física, nem psiquicamente) como consequência de seu trabalho. Nenhum colaborador ou colaboradora deve ser discriminado/a, entre outras razões, por sua raça, gênero, orientação sexual, estado civil, gravidez, estado parental, religião, opinião política, nacionalidade, condição social, condição física, deficiência, idade ou afiliação sindical.

No período, não foram registrados casos de discriminação. Além disso, trouxemos capacitação sobre este tema para os colaboradores de nossos três escritórios (Buenos Aires, São Paulo e México).

Além disso, estamos comprometidos em manter um lugar de trabalho no qual não existam situações de assédio, tanto verbal como físico ou psicológico. **Apoiamos os 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas**, que cobrem áreas como Direitos Humanos,



padrões de trabalho, gestão ambiental e anticorrupção. **Através de nosso Código de Ética, manifestamos o compromisso e o trabalho com relação aos princípios do Pacto Global,** e a promover seu cumprimento em toda a cadeia de valor (fornecedores, colaboradores, distribuidores e revendas).

Buscamos nos destacar continuamente ao oferecer valor agregado a quem nos escolha diariamente para proteger suas informações pessoais. Nossos colaboradores e colaboradoras provêm do mercado laboral local e **seus níveis remuneracionais superam, em todas as operações, os salários mínimos iniciais dos países nos quais operamos.** 100% da Direção dos escritórios onde temos operações são locais e não há diferenças entre o salário base dos homens com relação ao das mulheres. Desde janeiro de 2019, toda a equipe do México foi contratada de forma efetiva sob a nova entidade legal desse país.

Durante 2019 continuamos enviando nossas buscas laborais a **diferentes organizações que trabalham com pessoas em situação de vulnerabilidade** por diversos motivos, com o objetivo de colaborar na geração de oportunidades laborais para essas populações. Seguindo esta meta, continuamos nosso trabalho com a organização **Cultura do Trabalho**, que oferece ajuda para conseguir emprego para gente que se encontra em uma difícil situação econômica e social. No que diz respeito às pessoas com diferentes deficiências, continuamos nossa **articulação com COPIDIS** e também **começamos a publicar nossas buscas no portal da organização Inclúyeme.** Desta nova articulação, em 3 meses pudemos concretizar 75 postulações e 2 entrevistas.



**BUSCAMOS DESTACAR-
NOS CONTINUAMENTE
OFERECENDO VALOR
AGREGADO A QUEM NOS
ESCOLHE DIARIAMENTE.**

Desligamento de colaboradoras e colaboradores

GRI 405-1 • 102-8

2018

	TOTAL		ARGENTINA		MÉXICO		BRASIL	
TOTAL	107		84		12		11	
Gênero	F	M	F	M	F	M	F	M
	47	60	38	46	4	8	5	6
	43,92%	56,08%	45,23%	54,77%	33,33%	66,67%	45,46%	54,54%
Idade								
Até 25 anos	5	7	4	5	0	0	1	2
Entre 26 e 30 anos	15	18	11	15	2	2	2	1
Mais de 31 anos	27	35	23	26	2	6	2	3
Por tipo de contrato								
Tempo indeterminado	39	52	35	46	0	0	4	6
Tempo determinado	1	0	1	0	0	0	0	0
Terceirizados	4	8	0	0	4	8	0	0
Estagiários	3	0	2	0	0	0	1	0
Por categoria								
Analista	34	41	26	29	4	7	4	5
Gerencial médio	12	12	11	12	0	0	1	0
Manager	1	7	1	5	0	1	0	1
Por nacionalidade								
Argentina	35	39	35	39	0	0	0	0
Venezuelana	1	4	1	4	0	0	0	0
Brasileira	5	7	0	1	0	0	5	6
Mexicana	5	8	1	0	4	8	0	0
Colombiana	0	1	0	1	0	0	0	0
Uruguaia	0	1	0	1	0	0	0	0
Paraguaia	1	0	1	0	0	0	0	0

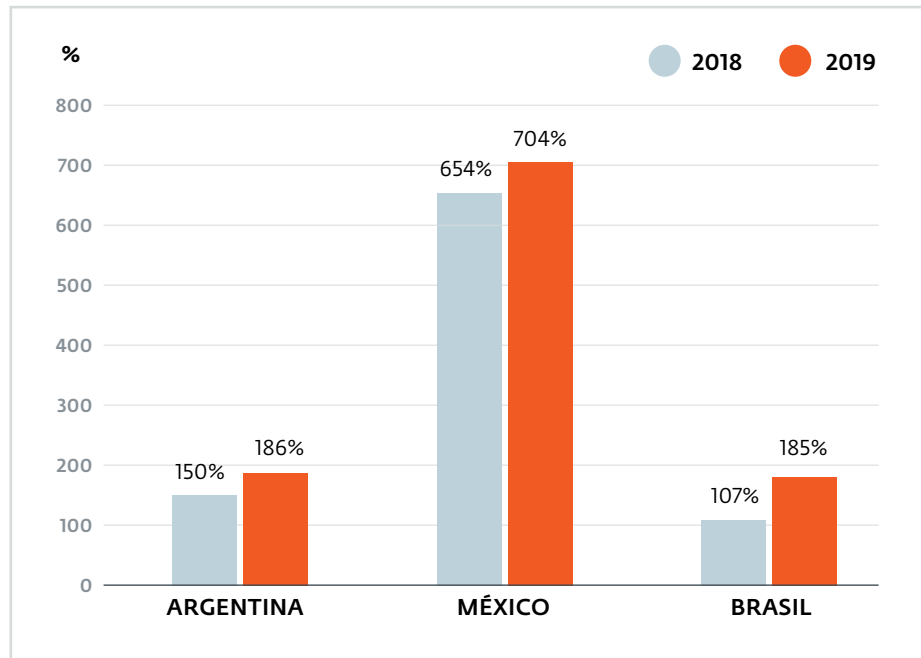


Nossa equipe de colaboradores e colaboradoras é diversa, não apenas quanto ao gênero das pessoas, mas também em relação a sua nacionalidade. **Tudo isso enriquece o trabalho cotidiano da empresa somando ao intercâmbio cultural e social que se vê refletido nos resultados**, sobre tudo por se tratar de uma empresa global que trabalha em todas as regiões.

2019								
	TOTAL		ARGENTINA		MÉXICO		BRASIL	
TOTAL	112		86		13		13	
Gênero	F	M	F	M	F	M	F	M
	53	59	42	44	5	8	6	7
	47,32%	52,68%	48,84%	51,16%	38,46%	61,54%	46,15%	53,85%
Idade								
Até 25 anos	8	5	5	3	2	1	1	1
Entre 26 e 30 anos	11	11	8	9	1	0	2	2
Mais de 31 anos	34	43	29	32	2	7	3	4
Por tipo de contrato								
Tempo indeterminado	51	58	40	43	5	8	6	7
Tempo determinado	1	0	1	0	0	0	0	0
Terceirizados	0	0	0	0	0	0	0	0
Estagiários	1	1	1	1	0	0	0	0
Por categoria								
Analista	37	40	26	27	5	7	6	6
Gerencial médio	15	12	15	12	0	0	0	0
Manager	1	7	1	5	0	1	0	1
Por nacionalidade								
Argentina	39	37	39	37	0	0	0	0
Venezuelana	1	3	1	3	0	0	0	0
Brasileira	7	8	1	1	0	0	6	7
Mexicana	6	8	1	0	5	8	0	0
Colombiana	0	1	0	1	0	0	0	0
Uruguaia	0	1	0	1	0	0	0	0
Sueca	0	1	0	1	0	0	0	0

Relação entre o salário inicial da ESET América Latina e o salário mínimo local

GRI 202-1



Os percentuais indicam a diferença entre o salário inicial da ESET e o SMVM de cada país. Por exemplo, o salário inicial da ESET na Argentina está mais ou menos em 186% do SMVM nesse país. Para contemplar os salários iniciais, leva-se em conta a lei de contrato de trabalho e se considera por posto, sem importar se ele é desempenhado por homens e/ou mulheres.

Porcentagem da equipe coberto por acordos coletivos

GRI 102-41

	2018	2019
 Argentina	3,74%	6,90%
 México	0%	0%
 Brasil*	0%	0%

*Ainda que em tal país não haja acordos coletivos, são registros pelo acordo da atividade e contam com os benefícios que se estipulam neste.

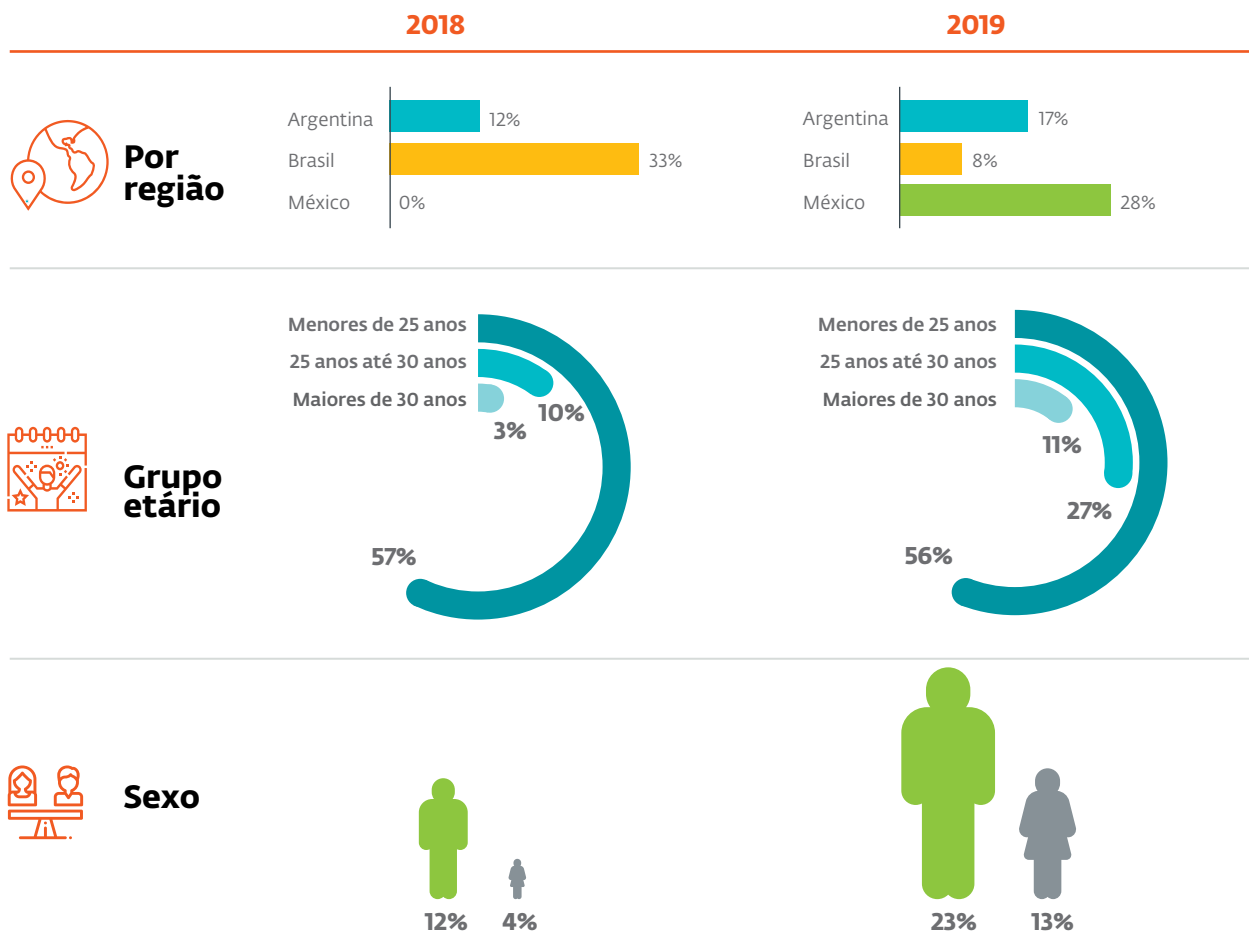
Registros e rotatividade de pessoal

GRI 401-1

Altas

	2018	2019
 Por região	Argentina: 10 Brasil: 7 México: 0	Argentina: 16 Brasil: 3 México: 4
 Grupo etário	Menores de 25 anos: 5 Maiores de 25 anos - até 30 anos: 4 Maiores de 30 anos: 8	Menores de 25 anos: 9 Maiores de 25 anos - até 30 anos: 4 Maiores de 30 anos: 10
 Sexo	Mulheres: 7 Homens: 10	Mulheres: 9 Homens: 14

Rotación



Taxas de absenteísmo e licenças

GRI 401-3 • 403-2

2018 2019



ABSENTEÍSMO 2018	TOTAL	SEXO		IDADE			PAÍS		
Tipo de absenteísmo	Total	Mulheres	Homens	Menor de 25	Entre 25 e 30	Maior a 30	Argentina	México	Brasil
Dias por doença	160	84	76	38	79	43	99	17	44
Dias por estudo	105	48	57	60	43	2	104	0	1
Ausências por doença de um familiar	10	8	2	0	4	6	3	6	1
Ausências sem aviso	4	1	3	0	4	0	0	2	2
Ausências com aviso	7	4	3	2	5	0	2	2	3
Licenças sem uso	1	0	1	0	0	1	1	0	0



ABSENTEÍSMO 2018	TOTAL	SEXO		IDADE			PAÍS		
Tipo de absenteísmo	Total	Mulheres	Homens	Menor de 25	Entre 25 e 30	Maior a 30	Argentina	México	Brasil
Licenças por paternidade	2	0	2	2	0	0	0	0	2
Licenças por maternidade	7	7	0	0	7	0	7	0	0
Licenças- maternidade estendida	4	4	0	0	4	0	4	0	0
Total dias de absenteísmo	300	156	144	102	146	52	220	27	53

ABSENTEÍSMO 2019	TOTAL	SEXO		IDADE			PAÍS		
Tipo de absenteísmo	Total	Mulheres	Homens	Menor de 25	Entre 25 e 30	Maior a 30	Argentina	México	Brasil
Dias por doença	261	164	97	12	88	161	180	51	30
Dias por estudo	62	40	22	32	15	15	62	0	0
Ausências por doença de um familiar	5	4	1	0	0	5	4	0	1
Ausências sem aviso	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ausências com aviso	53	24	29	4	6	43	40	5	8
Licenças sem uso	33	31	2	2	17	14	31	2	0
Licenças por paternidade	1	0	1	0	0	1	1	0	0
Licenças por maternidade	2	2	0	0	0	2	2	0	0
Licenças- maternidade estendida	2	2	0	0	0	2	2	0	0
Total dias de absenteísmo	419	267	152	50	126	243	322	58	39

* Não foram registrados dias de absenteísmo de trabalho perdidos (ART), doenças profissionais, nem número de vítimas mortais relacionadas a trabalho durante 2018 e 2019.



Diálogo aberto

GRI 102-33 • 102-34

Na ESET, contamos com uma política de comunicação de "portas abertas", trazendo a possibilidade de que **todas as pessoas que trabalham na empresa possam se comunicar, sem intermediários**, com qualquer integrante da equipe gerencial. Desta forma, potencializamos as capacidades e o trabalho conjunto, fazendo chegar as opiniões a qualquer membro da Organização.

Intranet Global

Este ano foi lançada em nível global uma nova ferramenta de comunicação interna. O objetivo desta ferramenta **é centralizar toda a informação local e global que os colaboradores e colaboradoras devem saber sobre a empresa** (desde informações úteis para as novas pessoas que ingressam, até políticas, manuais e procedimentos das diferentes áreas). Também nos permitirá vincular-nos, informar-nos e relacionar-nos com nossos colegas de todo o mundo.

Listas de e-mail

Contamos com **listas de difusão de e-mail para diferenciar as comunicações informais das formais** e para estabelecer, assim, um mecanismo de centralização e uma agenda das comunicações internas.



All leaders meeting - Reuniões trimestrais

Uma vez por trimestre, nós **nos reunimos para revisar todos os resultados alcançados durante esse tempo e gerar ações que possam incluir a participação de mais de uma área**, além de compartilhar as experiências e as novidades de cada uma. Participam todos os gerentes de nível médio e gerentes, que representam 26% da gente que trabalha na empresa. Desta maneira, fomentamos a comunicação interna, geramos sinergia entre as diferentes áreas e fornecemos transparência na informação.

Durante 2019, foram realizadas quatro reuniões, nas quais participaram gerentes e gerentes de nível médio da empresa, e cada líder se comprometeu a transmitir a suas equipes de trabalho todo o ocorrido nestas reuniões.

Review Meeting

Duas vezes por ano nossa casa matriz organiza uma conferência para todos os colaboradores e colaboradoras do mundo na qual os líderes da empresa mostram os resultados alcançados até esse momento e o que se está planejando para os próximos meses. Na América Latina, o COO apresenta os resultados locais e o planejamento em uma reunião para os colaboradores e colaboradoras desses escritórios. Em ambas as instâncias se abre um espaço de perguntas e respostas para abordar as preocupações das pessoas.

Pesquisa de clima

Durante este ano mudamos a metodologia somando-nos a uma iniciativa global proposta



**FOMENTAMOS A
COMUNICAÇÃO INTERNA,
GERAMOS SINERGIA
ENTRE AS DIFERENTES
ÁREAS E FORNECEMOS
TRANSPARÊNCIA NA
INFORMAÇÃO.**

desde nossa casa matriz. Com este propósito, em dezembro foi realizada a nova pesquisa com grande participação e satisfação geral. Este processo se terminará complementando com outra pesquisa a ser realizada em fevereiro de 2020, onde depois de compartilhar os resultados com toda a empresa, acontecerão os planos de ação sobre os temas a trabalhar.

Eventos de integração

Durante 2019, realizamos os seguintes eventos de integração:

Argentina

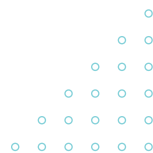
- **Festa de aniversário da ESET América Latina:** foi realizado um jantar em um bar do bairro de Palermo.
- **Festejos do Dia das Crianças:** foram convidados os colaboradores e colaboradoras junto com seus filhos(as), cônjuges, sobrinhos(as) para que passassem uma tarde no escritório. Foi contratado um serviço de animação para os pequeninos.
- **Dia da Primavera:** foi realizado um almoço para todos os colaboradores e colaboradoras.
- **Team Building:** todas as áreas realizaram uma atividade fora do escritório em horário laboral, com o objetivo de fortalecer o trabalho em equipe.
- **Almoços Trimestrais:** uma vez por trimestre, cada área é convidada pelo seu gerente a um almoço, para compartilhar um momento passado entre todos os companheiros e companheiras de equipe.
- **Jornadas de Planejamento:** *managers* da empresa se reuniram em agosto para executar a Jornada de Planejamento. Em dezembro, foi realizada a apresentação formal aos gerentes de nível médio dos projetos aprovados, em uma jornada que aconteceu nos escritórios da ESET Buenos Aires e da qual os escritórios do México e Brasil participaram de forma remota.
- **Festa de Fim de Ano:** em dezembro, foi realizada a Festa de Fim de Ano em uma chácara nos arredores da cidade, onde foram convidados os colaboradores e colaboradoras junto a suas famílias (cônjuges, filhos e filhas) para passar um dia ao ar livre.

México

- **Festa de Fim de Ano:** foi reservado o terraço de um restaurante onde toda a equipe compartilhou um jantar.
- **Aniversário ESET:** todos os colaboradores e colaboradoras assistiram a uma aula de cozinha e, em seguida, compartilharam o que tinham preparado.

Brasil

- **Festa de Fim de Ano:** realizaram uma visita guiada a uma cervejaria artesanal, onde degustaram os sabores elaborados pela cervejaria.
- **Halloween:** o escritório foi decorado e cada colaborador e colaboradora levou algo para comer para compartilhar.



**DIA DAS CRIANÇAS
ARGENTINA**



**DIA DA PRIMAVERA
ARGENTINA**



**FESTA DE FIM DE ANO
ARGENTINA**



**HALLOWEEN
BRASIL**





Almoços com o COO

Diante do ingresso de novas colaboradoras e colaboradores, organizamos almoços grupais com o Gerente Geral da nossa empresa. O objetivo é **gerar um espaço de diálogo, onde possam conhecer mais sobre a cultura da ESET América Latina e sua forma de trabalho**. Além disso, é uma boa oportunidade para que o Gerente Geral conheça mais as novas pessoas que ingressam na empresa e estreite laços com cada uma delas. Também participam deste encontro gerentes de diferentes áreas e representantes de Recursos Humanos. Esta modalidade é realizada na Argentina e durante 2019 participaram 20 colaboradores(a)s da empresa.

Caixa de sugestões

Para proporcionar uma ferramenta a mais de comunicação interna, que permita que todo o pessoal possa apresentar preocupações, sugestões, comentários e/ou propostas, contamos com uma caixa de sugestões. **A pessoa que deseje fazer chegar seu comentário pode escrever para uma caixa de e-mail, que é revisada pela Gerência de Recursos Humanos da empresa**. Uma vez recebida a sugestão, a proposta ou o comentário, contamos com um prazo máximo de 30 dias para elaborar uma resposta.

É importante esclarecer que a caixa não desabilita a possibilidade de realizar sugestões através de outros meios mais cotidianos, como a conversa direta com um coordenador, coordenadora ou gerente, a proposta direta à área afetada pela melhoria, a sugestão direta à área de Recursos Humanos e Sustentabilidade, entre outras.

Comitês de sustentabilidade

Na área de Sustentabilidade, tal como explicado nos capítulos anteriores, são coordenados 3 Comitês. Como parte estratégica do papel dos mesmos, eles se encarregam de identificar temas relevantes para comunicar à gerência.

Bem-estar pessoal

GRI 103-2 • 103-3 • 401-2

Na ESET América Latina projetamos nossa política de benefícios sob as premissas de: atingir um equilíbrio entre a vida laboral e a vida pessoal, gerar hábitos saudáveis que cuidem da saúde e apoiar o desenvolvimento profissional de cada pessoa.



Flex time

Na Argentina contamos com uma política de horários flexíveis, para aquelas ocasiões nas quais as pessoas precisem acomodar o horário laboral de acordo com suas necessidades, nos casos em que seu posto laboral o permita.

58% da força de trabalho fez uso deste benefício.

dias. O benefício pode ser usado por aquelas pessoas que tenham mais de três meses de casa e bons resultados em suas avaliações de desempenho. Além disso, devem cumprir com diferentes requisitos técnicos que assegurem uma boa conexão em suas casa. Os três escritórios da América Latina gozam deste benefício semanalmente.

94% da força de trabalho acessou este benefício.



Horário de verão

Nos meses de verão, todos aqueles que trabalham tempo completo tem, às sextas-feiras, a possibilidade de se retirar 3 horas antes do horário de saída, tanto na Argentina como no México.

78% da força de trabalho usou este benefício.



Campanha de vacinação

Os colaboradores e colaboradoras de Argentina têm a possibilidade de ter a vacina antigripal aplicada anualmente. Sua aplicação é gratuita e é realizada durante o horário laboral nos escritórios da ESET.

25 pessoas fizeram uso deste benefício.



Enjoy Your Choice

É um programa de benefícios, especialmente direcionado a coordenadores(a)s, chefes(as) e managers da Argentina, o qual permite **selecionar a partir de um menu aqueles benefícios preferidos e podem trocá-los segundo suas necessidades**.

34 pessoas acessaram este programa de benefícios.



Pausas ativas ► NOVO

Esta atividade consta de exercícios de mobilidade e de alongamento de baixa dificuldade, e é realizada a cada 15 dias no local de trabalho guiados por um(a) profissional nos escritórios da Argentina.

40 pessoas aproveitaram este benefício.



Home office

Cada pessoa tem a possibilidade de trabalhar um dia por semana a partir de casa. Além disso, **buscamos promover o cuidado do ambiente** para evitar —desta forma— que cada pessoa se desloque de casa até o lugar de trabalho todos os



Alimentação saudável

Colocamos a **disposição de todos os colaboradores e colaboradoras frutas frescas e snacks saudáveis nos espaços comuns** dos três escritórios. Por sua vez, também são oferecidos aperitivos saudáveis nas reuniões de equipe e nos eventos internos.



Massagens

Uma vez a cada quinze dias, todas as pessoas do escritório de Buenos Aires tem o benefício de poder aproveitar de uma sessão de massagens de 20 minutos em horário laboral e completamente gratuita.

Foram proporcionadas **1.278 sessões de massagens** e **92% da força de trabalho** aproveitou este benefício.



Educação e trabalho

Sabemos que equilibrar a educação dos filhos e filhas com o trabalho requer um esforço e uma energia adicionais. Por este motivo, nós nos preocupamos em apoiar as mães e aos pais da nossa equipe. Com este propósito, durante 2019 melhoramos e adicionamos benefícios relacionados com a educação.

Maternidade e retorno ao trabalho ► NOVO

Estendemos o Plano de Maternidade e Retorno ao Trabalho. As mães dos 3 escritórios da América Latina gozam de *home office* dois dias por semana um mês antes de começar sua licença e até que o bebê complete um ano e meio.

3 colaboradoras tiraram licença por maternidade, 2 delas foram reincorporadas à empresa após sua licença e 1 continua de licença.

Sala de amamentação ► NOVO

Implementamos a Sala de Amamentação no escritório de Buenos Aires para utilizar durante o período de amamentação.

Licenças por paternidade ► NOVO

Todos os pais contam com **2 semanas de licença** e com a possibilidade de realizar **2 home office por semana** até os 3 meses do bebê.

Licença estendida por adoção ► NOVO

Adicionamos a possibilidade de agregar **6 meses de licença sem salário** à licença por adoção existente por lei.

Dia de aniversário dos/as filho/as

Todas as pessoas que têm filhos(as) menores de 12 anos contam com a possibilidade de aproveitar livremente o dia de seu aniversário.

10 mães e pais aproveitaram este benefício.





Pagamento por deslocamento

Concedemos uma **compensação econômica pelos dias que passam fora de casa por motivos laborais a todas as pessoas que devem viajar por trabalho** e a possibilidade de ter um **home office adicional** quando a viagem supere os 5 dias no caso da Argentina. No caso do México e Brasil, essas pessoas serão compensadas com dias livres quando forem obrigadas a trabalhar fora do horário laboral devido à viagem.

25 colaboradores e colaboradoras acessaram este benefício, que representa a totalidade de pessoas que viajaram.



Vagas no estacionamento

O edifício Baiona em Buenos Aires conta com 10 vagas, as quais são atribuídas gratuitamente de acordo com a categoria (*Managers, Channel Managers*, Gerentes de nível médio, Especialistas) e por tempo de casa.

No Brasil há 8 disponíveis e no México 8, as quais são distribuídas gratuitamente com o mesmo critério.



Entradas de cinema

Na Argentina, damos entradas grátis para ir ao cinema duas vezes por ano.

100% de nossa força de trabalho aproveitou este benefício e entregamos um total de **275 entradas**.



Atividades esportivas, culturais, de educação e de saúde

No Brasil, realizamos um convênio com o SESC, que permite **ter acesso a diferentes atividades culturais, esportivas e educativas** com um importante desconto ou gratuitamente.

13 pessoas aproveitaram este benefício.



Vales de transporte e de comida

Segundo a legislação laboral no Brasil, deve-se conceder um montante por dia para que o pessoal o utilize em seu almoço e descontar 6% do cartão de impostos que recebem por meio do sindicato. Aumentamos a soma concedida para a comida em 4% e subsidiávamos 3% do desconto que deve ser realizado por descontos.

100% dos colaboradores e colaboradoras do Brasil fizeram uso deste benefício.



Licenças ESET

Entregamos, sem cargo, um pack do ESET Internet Security, a toda a força de trabalho da empresa em nível regional, o qual inclui diversas soluções antivírus para distintos dispositivos e sistemas operacionais.

| Foram entregues **75 packs do ESET Internet Security**.



Sala de recreação

Em nossos escritórios de Buenos Aires temos uma **sala de recreação com diferentes comodidades**: televisão de 32", Play Station, mesa de pingue-pongue, revistas, geladeira, micro-ondas e mesas e insumos para a preparação do café da manhã e do almoço.



Ginásio

Em nossos escritórios de Buenos Aires **apoiamos com o pagamento de 50% da mensalidade** do ginásio Vilo, que se encontra nas proximidades dos escritórios.

| **20 pessoas da equipe** acessaram este benefício.



Dia livre por aniversário

Concedemos aos colaboradores e colaboradoras dos nossas três escritórios a possibilidade de **tirar o dia livre no seu aniversário**.

| **70% do pessoal** aproveitou este benefício.



**ESTE ANO, ADICIONAMOS
4 NOVOS BENEFÍCIOS
E MELHORAMOS E
AMPLIAMOS 6 BENEFÍCIOS
EXISTENTES.**



Presente de aniversário

Todos os colaboradores e colaboradoras que façam 5, 10, 15 e 20 anos na ESET são reconhecidos com um **voucher de presente nos 3 países e dias úteis livres no caso da Argentina e México.**

| **14 pessoas da equipe** acessaram este benefício.



Prêmio por graduação

Todas as pessoas dos escritórios de Buenos Aires, São Paulo e México que se formam **recebem um reconhecimento econômico.**

É concedido o pagamento de uma soma extraordinária —abonada por única vez em conceito de bono— e está destinado a todo integrante efetivo da ESET América Latina que obtenha um título de nível Terciário e/ou Universitário. O diploma deve ser outorgado por estabelecimentos educacionais, nacionais ou internacionais, reconhecidos oficialmente, de ordem pública ou privada.

| **3 pessoas** receberam este prêmio.



Desconto nas universidades

Realizamos **convênios com instituições de educação superior no Brasil**, para poder proporcionar um **desconto significativo** nas taxas em cursos de Graduação, Tecnologia, Pós-graduação, MBA e Especialização.



ESET no mundo ► NOVO

Todos os colaboradores e colaboradoras da região contam com a possibilidade de ficar uma semana trabalhando em um escritório da ESET quando viajam por férias.



Horas ESET ► NOVO

Concedemos **meio dia livre por trimestre para realizar assuntos pessoais.** Este benefício pode ser utilizado sem necessidade de compensação e está voltado àquelas pessoas que realizam jornada completa nos três escritórios da região.



Home office adicional por distância ► NOVO

Aquelas pessoas que residem a **mais de 100 km do escritório** poderão realizar **2 home office semanais** nos escritórios da Argentina.

Gestão do talento

GRI 103-2 • 103-3 • 404-2

O desenvolvimento de nossos colaboradores e de nossas colaboradoras é um tema que nos ocupa. Por isso, contamos com um plano de capacitação anual, através do qual podem acessar a capacitações de acordo com suas necessidades e interesses. Também, contamos com avaliações por desempenho e gestões por concorrências, que promovem o crescimento das pessoas na empresa.

Aulas de idiomas

Todo o pessoal tem a possibilidade de assistir a **aulas de inglês em horário laboral** para melhorar seu nível no idioma. A ESET América Latina se encarrega de 100% do custo de capacitação, incluindo os materiais utilizados. Desta forma, busca-se desenvolver os conhecimentos da pessoa, além de também diminuir a brecha de desempenho existente entre o perfil real e o requerido para o posto.

49 pessoas acessaram este benefício e foram lecionadas **756 horas de inglês.**

Na Argentina, dependendo dos requisitos do posto e das tarefas que os colaboradores e colaboradoras desempenham, eles têm a possibilidade de ter **aulas de português**. Estas aulas são dadas de forma presencial e **em horário laboral**. A empresa se encarrega de 100% do custo da capacitação, incluindo os materiais utilizados.

Participaram desta capacitação **18 pessoas** e foram lecionadas **72 horas de português.**

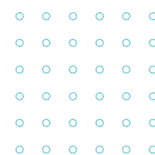
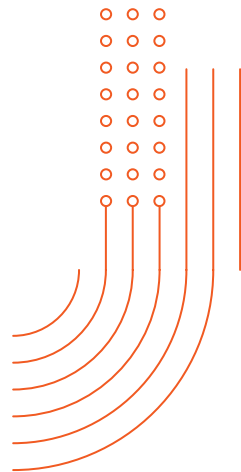
No Brasil, dependendo dos requisitos do posto e das tarefas que os colaboradores e colaboradoras desempenham, eles têm a possibilidade de ter **aulas de espanhol**. Estas aulas são dadas de forma presencial e **em horário laboral**. A empresa se encarrega de 100% do custo da capacitação, incluindo os materiais utilizados.

Participaram desta capacitação **9 pessoas** e foram lecionadas **38 horas de espanhol.**

Lunch & Learn

É uma iniciativa na qual nos propomos a gerar um espaço de aprendizagem realizado enquanto almoçamos. Aqui, propomos a nossos colaboradores e colaboradoras de Buenos Aires a se marcar de forma voluntária para proporcionar uma palestra de algum tema que queiram compartilhar com os demais, que possa estar relacionado com um tema laboral ou de interesse geral (por exemplo, finanças pessoais, algum hobby, uso de alguma ferramenta informática, etc.).

Foi realizada uma palestra sobre Excel, da qual participaram **20 colaboradores/as.**



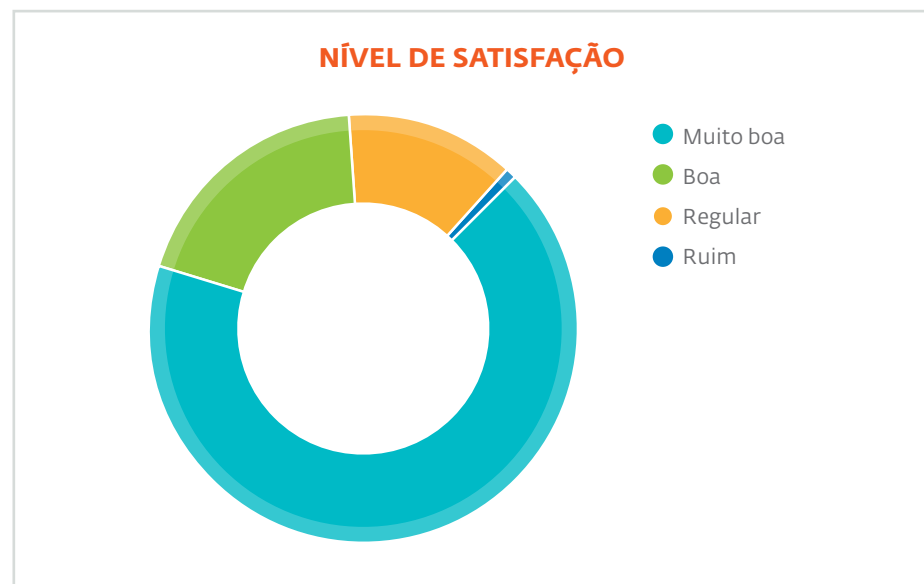
Think & Talk, sustentando ideias

Este ciclo de conversas e atividades, proposto nos Comitês de Sustentabilidade, tem como objetivo proporcionar a nosso pessoal um espaço de conversas, oficinas e atividades sobre temas relevantes de conscientização no que diz respeito a uma gestão sustentável.

Neste marco, foram realizadas 7 atividades:

1. O Banco de Alimentos Argentina veio aos escritórios de Buenos Aires para dar uma palestra sobre o desperdício de alimentos e como evitá-lo.
2. A ONG Argentina Cibersegura veio falar sobre as *Fake News*.
3. México Ciberseguro realizou uma atividade para os colaboradores, colaboradoras e sócios comerciais do México, com o objetivo de mostrar quão ciberseguros somos.
4. A ONG Regenerar deu uma palestra informal e descontraída nos escritórios de Buenos Aires sobre a separação de resíduos, sua importância e como fazê-la.
5. Oferecemos uma palestra para nossos três escritórios sobre como conciliar a amamentação e o trabalho a cargo da Liga do Leite Argentina.
6. Em Buenos Aires, visitamos a Planta Recicladora Ecopek, onde nos mostraram como se reciclam as garrafas PET.
7. Realizamos uma palestra no dia da primavera para todo o pessoal de Buenos Aires sobre os benefícios, tanto físicos como ambientais, de usar as escadas ao invés do elevador.

Medimos a satisfação dos colaboradores e colaboradoras que participaram destas atividades e os resultados foram os seguintes:







Plano anual de capacitações

GRI 404-1

Contamos com uma política de capacitações, que nos dá o marco para poder planejar o ano de capacitações e cursos específicos para cada colaborador(a), segundo as necessidades da área a qual pertence. Por outro lado, integrantes da empresa proporcionam capacitações a seus companheiros(as), transmitindo seus conhecimentos a respeito de um tema particular e colaboram com o bom desenvolvimento de seu trabalho. Durante 2019, decidimos realizar algumas capacitações focadas em certos perfis da empresa, para potencializar seu desenvolvimento e seu crescimento profissional:

- Programa de Gerentes de nível médio (pessoas encarregadas de equipes e especialistas), onde foram vistos os seguintes temas em módulos: Administração do tempo, Resolução de conflitos, Ferramentas de *feedback*
- Programa de Oratória
- Programa de Negociação para Vendas
- Capacitação de RCP e Primeiros Auxílios

Os principais temas de capacitação foram: Oratória, Media Training, Capacitação Auditoria Interna ISO 9001, Diversidade de Gênero e Delitos Informáticos.

Foram dados um total de **2.382 horas de capacitação.**

Para poder avaliar o impacto deste programa, durante este ano foram implementadas as pesquisas de satisfação de conteúdos, para poder avaliar com esta informação as empresas fornecedoras que as ditam, conhecer a satisfação dos colaboradores e colaboradoras, saber se a pessoa foi corretamente capacitada e se precisa de uma capacitação complementar.



● 2018 ● 2019



2.325 | 2.382
horas investidas



107 | 109
pessoas capacitadas



21,74 | 21,85
média de treinamento
por colaborador/a



56 | 57
homens capacitados

1.264 | 1.269
Horas de capacitação

22,57 | 22,27
média de treinamento
por colaborador



51 | 52
mulheres capacitadas

1.061 | 1.113
Horas de capacitação

20,80 | 21,40
média de treinamento
por colaborador



8 | 8
managers

123 | 97
horas

15,38 | 12,12
média de horas
de treinamento



23 | 17
líderes intermediários

479 | 610
horas

20,83 | 35,88
média de horas
de treinamento



76 | 84
analistas

1.724 | 1.675
horas

22,68 | 19,94
média de horas
de treinamento



Avaliação de desempenho por concorrências e objetivos

GRI 404-3

Administrar por concorrências nossos colaboradores e co-laboradoras implica saber e entender o que cada pessoa pensa, sente e por que atua de determinada forma; e também entender que nossas diferenças são o que nos fazem competentes para realizar cada trabalho de maneira bem-sucedida.

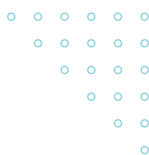
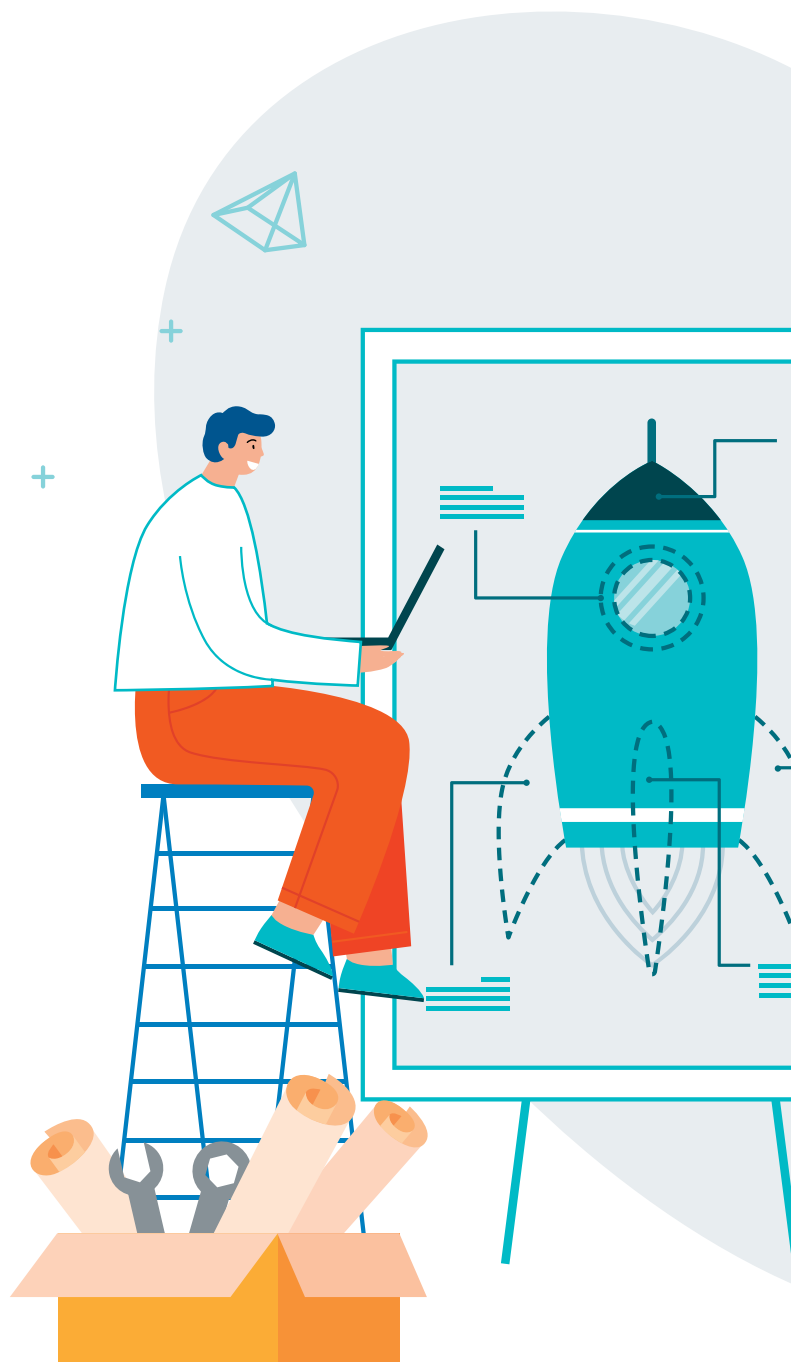
O propósito de implantar um sistema de gestão por concorrências se baseia em dos eixos vinculados entre si. Por um lado, fazer com que cada pessoa da Organização esteja alinhada com a estratégia de negócio da empresa e, por outro, desenvolver as capacidades das pessoas, com o fim de que este alinhamento seja mais efetivo e benéfico para ambas as partes.

100% do pessoal de Argentina recebeu sua avaliação de desempenho por concorrências e objetivos.

Saúde e segurança laboral

GRI 103-2 • 103-3 • 403-1 • 403-3 • 403-4

Cuidamos de nossos trabalhadores e trabalhadoras cumprindo com os requisitos legais em matéria de Saúde e Segurança Laboral, e garantindo condições de higiene e ordem que propiciem um ambiente confortável. Ainda que não contemos com um Comitê de Saúde e Segurança, esses temas são tratados nas reuniões gerenciais de forma rotineira. NO entanto, não contamos com locais de trabalho cuja profissão tenha uma incidência ou um risco elevado para a saúde, e todos os assuntos de saúde e segurança estão contidos no convênio de comércio, sob o qual se encontra 6,90% do pessoal de Argentina.



Assistências de segurança social a empregados/as

GRI 201-3 • 401-2

As assistências de segurança social proporcionadas são as estabelecidas legalmente: Obra Social, Seguro de Vida Obrigatório, Aposentadoria, Seguro de Trabalho, Liberdade de Associação. Não oferecemos assistências sociais fora do estabelecido pela lei e dos acordos coletivos. **A empresa concede todos os direitos exigidos pela lei em todos os países nos quais opera.** São respeitados os períodos de pré-aviso nos procedimentos estabelecidos pela lei Laboral. As assistências sociais são para toda a força de trabalho. NA Argentina, durante 2019 adicionamos uma cobertura mais às que já estávamos proporcionando em anos anteriores. Além de oferecer como benefício as pré-pagas OSDE 410 para Managers e Galeno Plata para o resto dos colaboradores e colaboradoras, e o grupo familiar primário, sem necessidade de abonar nenhum tipo de diferença, **este ano adicionamos a opção de Galeno 400.**

No México e Brasil, é concedido um seguro médico para gastos maiores.





GALLETTAS 5K

DESC 5/19

BANCO DE ALIMENTOS
MENOS HAMBRE



Comunidade

#SOMOSCOMUNIDADE



Educação em Segurança Informática

GRI 102-11 • 103-2 • 103-3 • 413-1 • 413-2 TEMA MATERIAL #8 #11

Uma das **principais apostas** da ESET América Latina –desde seu nascimento– **é a educação e a conscientização em matéria de segurança da informação na comunidade.** Neste ponto, continuamente, são desenvolvidas diversas ações que buscam trazer assessoramento e conselhos sobre segurança da informação, para que os usuários e as usuárias saibam como se proteger enquanto fazem uso das ferramentas informáticas.



É uma de nossas iniciativas educativas mais fortes na região. Desde 2004, nossos e nossas especialistas em segurança **percorrem diversos países e visitam diferentes universidades para proporcionar informação atualizada a estudantes** de áreas relacionadas, principalmente, com a tecnologia e sistemas da informação. Em 2019, depois de dois anos, retomamos as palestras no Brasil; foram proporcionadas 5 delas no ano neste país.

Também durante 2019, como parte das atividades do TourAV é importante destacar a participação em três eventos pelas características e alcance dos mesmos: NotPinkCon, H4ck3d e DragonJar. As três são conferências de segurança. As duas primeiras na Argentina e a terceira na Colômbia. Todas essas atividades foram abertas ao público em geral e em todas elas participamos graças às atividades de investigação levadas adiante pelo Laboratório de Investigação da ESET, conseguindo transmitir a diferentes públicos a importância que tomou a segurança da informação nos últimos anos.

Mais de **7.000 assistentes**

122 universidades

15 países da América Latina

Desde 2004, chegamos a mais de **70.000 estudantes.**



welivesecurity BY **eset**



A ESET é o lar de muitos e muitas dos mais distintos(as) investigadores e investigadoras de segurança do mundo, que identificam e analisam ameaças informáticas diariamente. Para a difusão de suas descobertas e investigações, criamos o WeLiveSecurity, um portal de notícias de segurança da informação, no qual especialistas da ESET escrevem suas opiniões e análise, publicam alertas, tutoriais e vídeos, entre outros conteúdos.

O site busca satisfazer ao público em geral, além de seu nível de conhecimento. Por isso, os conteúdos são redigidos de forma que sejam interessantes tanto para programadores e programadoras ferrenhos(as) como para o público que entra no portal em busca de conselhos básicos que os ajudem a proteger suas informações.

O WeLiveSecurity é uma proposta internacional com equipes de investigação na Eslováquia, Estados Unidos, Espanha, Canadá, Alemanha, Argentina e México, que trabalham ao redor do mundo para difundir as últimas notícias de segurança e investigações de vanguarda. Atualmente, o portal de notícias se encontra em inglês, espanhol, português e alemão.

WLS em espanhol
3.484.097 visitas.

WLS em português
474.552 visitas.

São um ciclo de eventos que fazemos na região desde 2011. Com formato de seminário presencial gratuito, onde são desenvolvidos conteúdos educativos e se apresentam as principais tendências em relação à segurança informática. O ciclo tem como objetivo capacitar e estreitar laços entre a ESET América Latina, seus Distribuidores Exclusivos, suas Revendas, a clientela principal e a comunidade em geral de toda a América Latina. Desta forma, os ESET Security Days se transformam em uma interessante iniciativa educacional colocada à disposição de todas as pessoas interessadas em saber mais sobre segurança da informação.

Durante 2019 colocamos o foco em continuar trabalhando no delineamento de assistentes. Foi dissertado sobre o funcionamento dos diferentes tipos de ameaças que podem afetar uma empresa: "Viagem no ciberespaço: operação Malware" e, para o encerramento, tratou-se da privacidade como valor da informação e o papel das empresas.

13 países visitados e 20 cidades
3.465 assistentes.



ACADEMIA ESET

CAPACÍTATE ONLINE CON LOS EXPERTOS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA



PREMIO
UNIVERSITARIO
ESET

Colocamos à disposição de todos os usuários e usuárias da Internet **a maior plataforma de e-learning em segurança da América Latina**. Desta maneira, todas aquelas pessoas interessadas em saber mais sobre Internet, seus riscos e os modos de proteção, têm a possibilidade de fazer cursos gratuitos ou pagos em nosso portal. Uma vez visto o conteúdo, as pessoas inscritas podem fazer um exame on-line e, em caso de aprovação, podem obter uma certificação que avalia os conhecimentos obtidos.

Somamos **14.877 pessoas** registradas em nossa plataforma de e-learning.

Realizamos este concurso sobre Investigação em Segurança Antivírus, pensado para **distinguir o trabalho de estudantes universitários e de nível superior de toda a região**.

Esta iniciativa surgiu com o objetivo de reconhecer e premiar o trabalho e a dedicação de quem compartilha com a ESET a crença da importância que é a investigação na segurança da informação, para prevenir os complexos ataques que comprometem aos usuários. As pessoas vencedoras são premiadas com viagens para a DEF CON e à Ekoparty.

Foram recebidos **78 trabalhos**.





PREMIO ESET PERIODISMO EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

Esta iniciativa é única na região e tem como objetivo distinguir o trabalho de profissionais dedicados ao jornalismo em tecnologia. Este projeto nasceu em 2008, com o interesse de **reconhecer o trabalho e a dedicação de quem —igual a cada integrante da ESET— acredita na importância de difundir a informação para o conhecimento e a capacitação da sociedade na prevenção de ataques que comprometem sua segurança na Internet.**

Todos/as os/as jornalistas interessados/as em participar do concurso podem aplicar com seus trabalhos em uma das seguintes categorias:



Imprensa Gráfica
trabalhos publicados
em diários, revistas
e outros meios
impressos ou gerados
por agências de
notícias.



Imprensa Digital
trabalhos publicados
em meios digitais,
portais e blogs.



Imprensa Multimídia
trabalhos jornalísticos
apresentados em rádio
e televisão, ou em
algum outro formato
jornalístico audiovisual,
como *videoblogs* y
podcasts.

Para a seleção e a qualificação, são levados em conta: o enfoque socialmente relevante do tema escolhido em matéria de segurança da informação 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.

O autor ou a autora do melhor trabalho jornalístico é premiado(a) com uma viagem ao Mobile World Congress, o congresso mais importante do mundo da comunicação móvel, que atualmente é celebrado na Fira de Barcelona, Espanha. Além disso, é convidado(a) a uma visita à Casa Matriz da ESET em Bratislava, Eslováquia. Às pessoas com os melhores trabalhos de cada categoria (imprensa gráfica, imprensa digital e imprensa multimídia) lhes é dado um tablet e também são concedidas distinções especiais a um trabalho por cada região (Brasil, México, Andina, Rioplatense, América Central e Caribe Sul-americano) com um *E-Reader*.



**ACREDITAMOS NO
RECONHECIMENTO
AO TRABALHO E NA
DEDICAÇÃO DAS PESSOAS
QUE APOSTAM NA
INVESTIGAÇÃO SOBRE
A SEGURANÇA DA
INFORMAÇÃO**

Vencedores de 2019:



Vencedor do Prêmio ESET ao Jornalismo em Segurança Informática 2019: **Sebastián Davidovsky**, de *La Nación*, Argentina, por sua publicação “**Como uma historia de amor que começou pelo Tinder terminou em uma fraude internacional**”.



Vencedor da categoria Imprensa Gráfica: **Sebastián De Toma**, de *Information Technology*, Argentina, por seu relatório “**Um caminho escuro e perigoso**”.



Vencedora da categoria Imprensa Digital: **Irene Hartmann**, del *Diario Clarín*, Argentina, por sua nota “**Stop 'sharenting': eles são pequenos e exigem que seus pais não carreguem suas fotos nas redes**”.



Vencedora da categoria Imprensa Multimídia: **Stefanía Colombari**, de *Teletica*, Costa Rica, por seu trabalho “**Apertando botões ao invés de socar rostos**”.

Distinções especiais por região:



Região Brasil, **Raphael Hernandez** de *Folha de Sao Paulo* por “**Urna eletrônica chega à 12ª eleição no país sob ataque inédito**”.



Região México, **Ernesto Santillán e Eduardo Buendía**, de *Reporte Índigo*, por “**Espionagem sem controles**”.



Região Andina, **Juan Pablo Figueroa Lasch**, Chile, de *La Tercera*, por “**O que se faz com os dados privados dos chilenos**”.



Região Rioplatense, **Pía Mesa**, Uruguai, de *El País*, por “**Cartões contactless: mitos, verdades e alguns conselhos para evitar fraudes**”.



Região América Central, **Juan José López Torres**, El Salvador, de *IT NOW*, por “**O nocivo silêncio de uma vulnerabilidade digital**”.



Região Caribe Sudamericano, **Ana María Velasquez**, Colombia, de *El Tiempo*, por “**UUm passeio pelas ruas da Dark Web**”.

Em 2019 recebemos um total de **161 trabalhos**.



A ESET América Latina é o **principal patrocinador e fundador da Associação Civil Argentina Cibersegura**, uma Organização sem fins lucrativos que se especializa em conscientizar e educar à comunidade argentina sobre o bom uso da Internet e das tecnologias.

Desta forma, não apenas realiza um contribuição econômica anual à associação civil, mas também a acompanha incondicionalmente e participa nas ações principais da Organização, levando as ferramentas de trabalho, as instalações e o trabalho de um de seus colaboradores(as) de forma exclusiva. Além disso, põe à disposição as diferentes áreas da empresa, para que se possam desenvolver as atividades e iniciativas da ONG.

Durante 2019, na ESET América Latina foi lançada uma nova modalidade de voluntariado em articulação com a ONG **Ciberativistas**. **Ser um ou uma #Ciberativista é SER um ator responsável na Internet e FAZER com que os demais também o sejam**. Esta nova proposta tem como objetivo incorporar novas e diversas formas nas quais os colaboradores e colaboradoras possam cooperar com a ONG:

- 1 Ser parte da equipe criativa da Argentina Cibersegura
- 2 Ser tutor do Concurso “Mi Red Segura” destinado a crianças e adolescentes
- 3 Ser porta-voz da Argentina Cibersegura
- 4 Colaborar em eventos e ações da Organização
- 5 Formar parte da Equipo de Mentores e Mentoras Educativos(as), cuja responsabilidade é capacitar aos novos porta-vozes, continuar transmitindo a mensagem da Organização em todos os âmbitos, representá-la em diferentes ações de exposição pública e educar aos agentes multiplicadores.





Durante este ano, a Organização realizou:

- ✓ Mais de **460 conversas** em instituições educacionais, governamentais e empresas.
- ✓ Através dessas, chegou-se a mais de **35.000 pessoas** de **diferentes localidades do país**.
- ✓ Tudo isso foi possível graças a mais de **150 porta-vozes** que colaboraram de forma voluntária.



Por outro lado, a Organização continua apostando no **crescimento federal** e nas suas coordenações em Bahia Blanca, Córdoba, Mendoza, La Rioja, Chaco e Santa Fe. É importante destacar o compromisso com as campanhas sociais que continuam se fortalecendo, como “**#Noal-Grooming**”, que **impulsiona a luta contra este problema que afeta a menores de idade no mundo digital** e na qual também participaram os colaboradores e colaboradoras da ESET. Por último, como todos os anos, foi realizado o evento anual docente, com o objetivo de proporcionar ferramentas aos(as) docentes para o mundo digital. O evento teve uma **participação presencial de mais de 100 formadores(a)s educacionais** e o foco esteve em levar aos(as) formadores(a)s uma **ótica integral sobre os códigos de evolução na sociedade com a tecnologia**.



Durante 2019, **19 Ciberativistas se juntaram como voluntários e voluntárias à ONG.**



**México
Ciberseguro®**

Desde 2015, e tomando como referência a experiência argentina e norte-americana, começou-se a trabalhar com a iniciativa de México Ciberseguro. **Trata-se de uma proposta que impulsionou a ESET América Latina junto a outras organizações** mexicanas, como a Universidade do Vale do México, Santillana, a Universidade Nacional Autônoma do México, o Colégio Nacional de Educação Profissional Técnica, entre outros.

A México Ciberseguro **persegue o objetivo de conscientizar à comunidade mexicana sobre o bom uso da Internet e das tecnologias.** Neste aspecto, foram desenvolvidos materiais educacionais, eventos e conversas em escolas, entre outras atividades.

Desde sua criação, a iniciativa passou por **32 organizações** e trouxe **mais de 50 conversas.**





Digipais

UMA INICIATIVA DA ESET

Ser um Digipai é ter consciência de que existem riscos em Internet e de que é necessário cuidar dos filhos e filhas também no mundo digital. Transformar-se em Digipai é parte de um processo de aprendizagem, de diálogo e supervisão, através do qual se podem adquirir os conhecimentos necessários para ajudar os menores no uso das novas tecnologias.

Na ESET queremos facilitar e acompanhar a todas as pessoas que estejam transitando nesta complexa tarefa de ser pais e mães na era digital, e ajudá-los/as a proteger seus filhos sem a necessidade de ser um/a especialista em tecnologia. Por este motivo, incentivamos os pais, mães, educadores e educadoras a que potencializem seus conhecimentos e sua experiência na Internet, acompanhando-os/as nesse caminho. Para isso, criamos esta plataforma que coloca a sua disposição conteúdo educacional de valor, com o fim de que aprendam a cuidar dos menores enquanto utilizam a web, e de que possam construir, entre todos um espaço saudável e seguro para as crianças.

Durante 2019, participamos de diferentes eventos: junto a Argentina Cibersegura, participamos da Jornada de Cibersegurança Cidadã, onde entregamos materiais com informações e prêmios; participamos do Ted Entramar, trazendo materiais para entregar e prêmios e, por último, participamos da jornada para educadores da Argentina Cibersegura, trazendo materiais para entregar e presentes para os/as oradores/as.

Durante 2019, conseguimos incorporar 5 novos aliados que apoiam a iniciativa. Os novos conteúdos realizados durante este ano abordaram os seguintes temas:

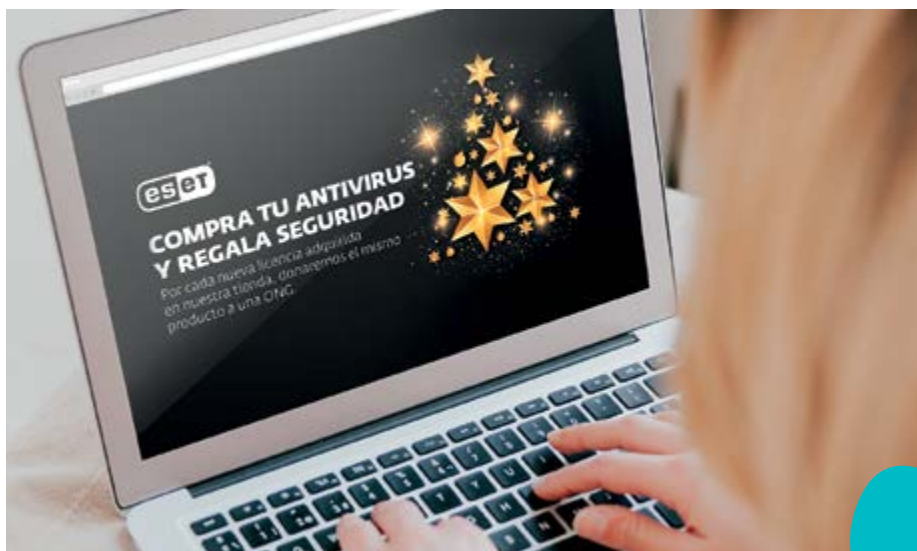
- Chegaram as férias: tempo livre sem telas!
- Instagram e a era do #Activismo: jovens que lançam sua voz
- 6 conselhos para proteger a webcam de seus/suas filho/as
- Dia Internacional do Livro: a tecnologia a serviço da educação
- Ferramentas seguras para a navegação dos pequenos
- A privacidade por um *Like*
- *Webinário Sharenting*: os riscos de expor os/as filhos/as nas redes sociais
- Vídeo: protegendo aos pequenos na web
- Informe OMS: como promover a atividade física com as crianças?
- Desafios Virais Parte I: entre o perigo e o absurdo
- Desafios Virais Parte II: perigos reais em mundos digitais
- Conhecer, dialogar, supervisionar: que os contos de espiões não se transformem em uma realidade
- Em que idade é recomendável que as crianças tenham seu primeiro celular?

- ✓ **5 novos aliados:**
Lenovo | Teradata | TED Entramar | Fundação Vida Segura | Fundação Internet Seguro
- ✓ **LATAM: 78.503 sessões y 367 usuários registrados**
na plataforma
- ✓ **1º webi: 244 pessoas** inscritas e **55 assistentes**
2º webi: 230 pessoas inscritas e **51 assistentes**

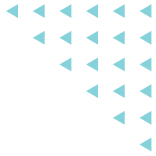
Campanha de Natal

De 23 a 30 de dezembro, lançamos uma campanha na qual, para cada licença vendida em nossa loja on-line regional, foi decidido doar uma licença igual para as organizações da sociedade civil com a qual estivemos trabalhando durante 2019.

Foi **vendido e doado um total de 649 licenças** na loja on-line regional.



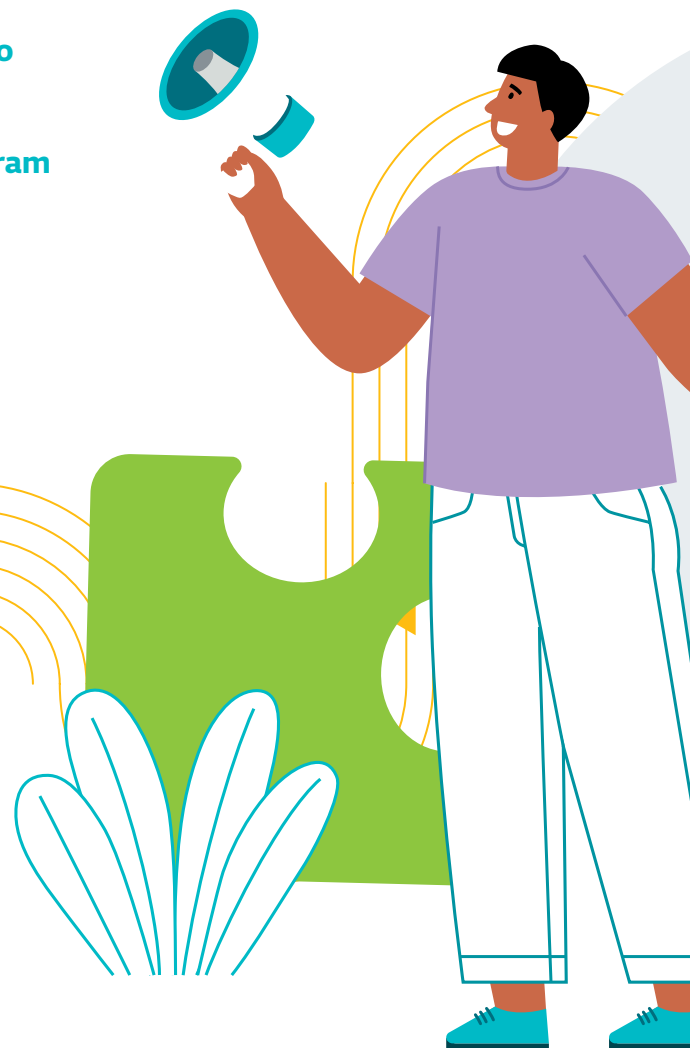
Voluntariados Corporativos



Na ESET América Latina nos parece muito importante, por um lado, poder dar a nossos colaboradores e colaboradoras **um marco no qual possam desenvolver seus interesses pessoais orientados à comunidade** e, por outro lado, poder **incentivar a contribuição comunitária a partir do nosso lugar**. Por este motivo, desenvolvemos diferentes atividades de voluntariado articulando com distintas organizações da sociedade civil, que respondam às necessidades do nosso ambiente e a às inquietudes levantadas pelas pessoas que trabalham na empresa.

Para a ESET é importante tratar de **gerar uma continuidade, um vínculo que vá além da atividade pontual que se realize**. Por esta razão, geramos diferentes propostas que transcendem a atividade em si mesma: nossa contribuição com a ONG Argentina Cibersegura, o vínculo com o Merendero San Fernando e nossa participação no projeto Comprometidos são exemplos deste enfoque que começamos há alguns anos e que nos propomos a reforçar ano a ano.

Durante 2019 **64% de nosso pessoal e alguns sócios comerciais**, dos diferentes países da região, **participaram de nossas propostas de voluntariado**.





ACREDITAMOS NA
ARTICULAÇÃO E NO
TRABALHO EM EQUIPE;
POR ISSO, TRABALHAMOS
COM DIFERENTES
ORGANIZAÇÕES,
GERANDO PROJETOS EM
CONJUNTO E APOIANDO
ALGUNS JÁ EXISTENTES.





Give More



Incentivamos que nossos colaboradores e colaboradoras se envolvam e colaborem com diferentes causas sociais. Neste aspecto, aquelas pessoas que tiverem participado em pelo menos duas atividades voluntárias organizadas pela empresa, **daremos um dia hábil livre para destinar para causas sociais a escolher.**

Conectados - Entra em Acción

É nosso programa de voluntariado de ação direta. No marco deste programa, oferecemos a nossos colaboradores, colaboradoras e sócios comerciais várias ações por ano, nas quais, **em articulação com alguma organização da sociedade civil, participamos de atividades pontuais de voluntariado durante meio dia.**

Banco de Alimentos Argentina e México

Fomos classificar doações de alimentos ao Banco de Alimentos na Argentina e México, para que posteriormente possam ser distribuídos às organizações sociais com as quais esta instituição colabora. O Banco de Alimentos é uma organização sem fins lucrativos, que **contribui para reduzir a fome, melhorar a nutrição e evitar o desperdício de alimentos.**

Sua missão é “ajudar a quem sofre de fome” e o faz recebendo doações de alimentos e produtos de parte de empresas, produtores agropecuários e supermercados, que distribuem para organizações sociais que dão de comer para pessoas que precisam. **No México trabalhamos em articulação com a Organização Voluntários México, como estamos fazendo desde 2018.**



Encontro na Diversidade

A partir de nossos escritórios de Buenos Aires, **participamos como voluntários e voluntárias no evento Encontro na Diversidade**, organizado pela fundação Encontrar-se na Diversidade. Há mais de 15 anos, uma vez por ano, em uma única jornada de doze horas de duração, busca-se analisar, reconhecer e debater sobre os mecanismos de exclusão e desigualdade dentro de nossa comunidade, além de também a respeito dos procedimentos mais adequados para conseguir um espaço plural, de aceitação e inclusão, onde as diferenças nos enriqueçam e potencializem. **A partir de espetáculos, painéis, oficinas e o uso da tecnologia, é fomentada a interação e o debate entre os jovens presentes, com o fim de incentivar a reflexão e a resignificação de conceitos a respeito do outro.** Na ESET participamos ajudando nos aspectos logísticos e organizacionais durante a primeira parte da jornada.



Limpeza do Vial Costero Vicente López

Junto com a Organização EcoHouse, participamos de uma limpeza de resíduos nas costas de Vicente López, Buenos Aires. Trata-se de uma zona muito transitada, onde desembocam muitos resíduos que terminam no rio e são arrastados pelos ventos e pela corrente. **Durante 3 horas, conseguimos juntar 8 sacos de resíduos e 25 sacos de recicláveis.**



Limpeza de Chinapas e Canais em Xochimilco

Mais uma vez, junto a Voluntários México e a nossos sócios comerciais, **trabalhamos na limpeza e recuperação de chinampas e canais em Xochimilco, México.**

Semeadura e Compostagem na Escola EMEI

No Brasil, junto com a Organização Limpa Brasil, **realizamos uma atividade de semeadura e compostagem com as crianças da escola EMEI Pedro de Toledo, considerada uma "Escola Parque".**

Natal no Merendero San Fernando

Na Argentina terminamos o ano com o voluntariado de Natal no Merendero San Fernando. Ali, **junto a organização Feriado al Planeta, com as crianças do merendero, fizemos brinquedos e ornamentos natalinos com materiais reciclados.** Desde 2017 estamos trabalhando com este merendero que está a cargo de Carmen e sua família, que decidiram abrir as portas de sua casa para dar um espaço de contenção e recreação para mais de 70 crianças entre 3 e 12 anos. Ali, recebem merenda, almoçam duas vezes por semana, celebram seus aniversários e celebram juntos algumas festividades como o Dia da Criança, Natal e Reis Magos, etc. **O objetivo da oficina foi mostrar as crianças como fazer para construir jogos e brinquedos reutilizando e reciclando.**



Inclusão social e laboral na ESET

Como parte de nosso compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), na ESET América Latina começamos a trabalhar mais fortemente em temas de inclusão social e laboral. Com este propósito, trabalhamos com diferentes organizações gerando projetos em conjunto e apoiando alguns já existentes. Durante 2019, trabalhamos com Ashoka, Socialab, Unesco, Fundação Pléroma, entre outras.



Comprometidos, sua atitude transforma

Como parte de nosso apoio ao desenvolvimento de projetos que fomentam a inclusão e inovação social, pelo terceiro ano consecutivo, **nós nos juntamos a Comprometidos, executado pela ONG Ashoka, com o apoio de Socialab e Unesco.** Trata-se de uma plataforma colaborativa de equipes de jovens entre 18 e 29 anos de toda a América Latina, que buscam gerar impacto social positivo. O objetivo é poder incentivá-los a ser líderes de mudança, e a contagiar e colaborar com outros e outras para melhorar juntos suas comunidades. As iniciativas que se apresentaram na plataforma corresponderam às áreas temáticas dos 17 ODS estabelecidos pela UNESCO. As pessoas que participaram, passaram por três instâncias, através das quais foram avançando na medida em que suas propostas foram selecionadas.

Como parte ativa do projeto, **na ESET não apenas apoiamos a iniciativa, mas também nos envolvemos participando em diferentes ações para alcançar os objetivos.** Neste sentido, fomos parte de cada uma das etapas que o compuseram:

- **Mentoreio:** 10 colaboradores e colaboradoras participaram como mentores e mentoras, trazendo sua experiência e atuando como guia para que os projetos possam seguir seu desenvolvimento.

NUEVO WEBINAR! Miércoles 10/7 16.00 hrs. (ARG)

¡Tu información vale!
Aprende a cuidarla.

¿Qué es la identidad digital y cómo protegerla a partir del concepto de privacidad?
Aprende a generar un ambiente de trabajo más seguro.

En la página de facebook de Comprometidos, a través de Facebook Live.

Impartido por:
Cecilia Pastorino y Luis Lübeck
Investigadores de Seguridad en ODS

COMPROMETIDOS ESET Socialab Ashoka

Tu idea puede cambiar la realidad.
estamoscomprometidos.org

Apoya DIRECTV Acompaña SAP

Colaboran ESET Socialab PROPULSAR

Aliados Académicos ESPERANZA | ESET | Socialab | Ashoka | ESET | Socialab | Ashoka

- **Webinário educativo:** trazemos uma capacitação sobre como cuidar de nossa informação, respondendo também às perguntas que surgiram durante a transmissão.
- **Oficina sobre segurança:** compartilhamos nossos conhecimentos em segurança da informação e abrimos o panorama a quem recém começa a se desenvolver neste mundo, dando a eles espaço para o diálogo para despejar suas dúvidas.
- **Júri:** Formamos parte do Júri de Especialistas no evento de encerramento que foi realizado na Biblioteca do Congresso.

Durante a edição 2019, **foram recebidas 715 iniciativas de toda a região**. Nossos colaboradores e colaboradoras representaram mais de **13% do total dos mentores e mentoras nesta edição**.



NotPinkCon: segurança da informação por mulheres

Este evento, organizado anualmente em Buenos Aires, conta com mulheres de diversos níveis de experiência em segurança informática, que dão conferências para um auditório aberto a todas as pessoas. **O objetivo principal é que possam apresentar os avanços de suas investigações desafiando as barreiras que lhes impedem de fazê-lo.** Esta edição contou com **11 oradoras** e mais de 500 pessoas assistiram. A **ESET apoiou esta iniciativa** e participou com um stand, onde aqueles **assistindo podiam aproximar-se para resolver desafios** sobre segurança da informação. Além disso, foi realizada uma jornada de recrutamento aberta ao público em geral, **buscando facilitar especialmente a inclusão de mulheres na atividade**. No laboratório da ESET América Latina, nossas investigadoras **Cecilia Pastorino e Denise Giusto Bilic** estiveram apresentando sua palestra **“O lado excitante de IoT: pentesting de sex toys”**, onde analisaram a segurança dos aplicativos dedicadas a controlar os principais modelos de smart sex toys disponíveis no mercado. Seu trabalho revelou interessantes **falhas de segurança derivadas tanto da implementação do aplicativo como do design do dispositivo**, afetando o armazenamento e o processamento da informação, e colocando em xeque a integridade do(a) usuário/a..





Projeto Empurrar

Este ano, nós nos juntamos ao projeto Empurrar da Fundação Pléroma. Seu objetivo é levar oportunidades laborais a jovens com desejo de progredir impulsionar seu desenvolvimento pessoal e social. Para isso, é realizado um programa educativo orientado a jovens de 18 a 24 anos, de condições econômicas e/ou sociais vulneráveis, que os capacite em concorrências e habilidades para aproximá-los(as) de oportunidades de emprego formal e conseguir sua inserção laboral. Na ESET, participamos de diferentes atividades com o grupo de jovens da sede de Don Torcuato em Texcom: **"Intercâmbio com Voluntários", visita dos jovens em nossos escritórios, demos duas aulas** sobre temas relacionados à segurança da informação e ao desenho gráfico e, na área de Recursos Humanos, participamos das simulações de entrevistas para os/as jovens..

Ao longo de 2019, **foram formados 10 grupos** e mais de **140 empresas** se envolveram. **Mais de 700 voluntários e voluntárias** colaboraram e mais de **250 jovens se formaram.**

Projeto Primeiro Emprego com a Escola Técnica N2 de Glew

Recebemos as meninas e meninos dos últimos anos das especialidades de Técnico em Programação e Técnico em Informática Pessoal e Profissional da Escola Técnica N2 de Glew. Durante o encontro, foi realizada uma palestra sobre conceitos de segurança da informação, análise de ameaças e tendências em segurança, e foram mostrados exemplos práticos de ataques via engenharia social e pentesting. Depois, foi contado sobre os perfis técnicos que temos na empresa, os requisitos que se pedem para esses cargos e que coisas são importantes destacar em um CV. Por último, um colaborador compartilhou sua experiência profissional com os/as estudantes.

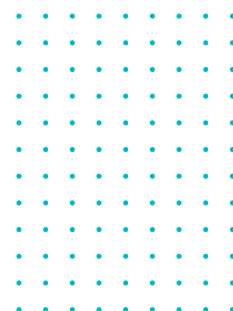






Dimensão Ambiental

#SOMOSCONSCIENTES





Dimensão Ambiental

GRI 103-2 • 103-3 TEMA MATERIAL #16 #17

Ainda que a atividade de nossa empresa não gere um grande impacto ambiental, levamos em consideração e conhecemos o efeito que nossas operações podem produzir no ambiente. Na ESET América Latina, **temos um compromisso ativo com o cuidado do ambiente e nos preocupa que nossos colaboradores e colaboradoras atuem de acordo.** Por este motivo, em 2019 elaboramos nossa **política ambiental**, para estabelecer os princípios que guiam à empresa para melhorar seu desempenho ambiental; definir o compromisso de acionar administrando de maneira responsável e sustentável os recursos naturais utilizados na atividade cotidiana da empresa e o manejo de resíduos; e dar um marco para gerar ações que foquem na melhoria contínua da gestão ambiental.

Durante 2019, além de continuar aprofundando nosso plano de escritórios eficientes para o qual geramos propostas de otimização do consumo dos recursos naturais, colocamos **foco especial na proposta e realização de boas práticas que transformem os hábitos de consumo e o uso dos recursos naturais**, tanto no escritório como na vida pessoal dos colaboradores e colaboradoras.

Os principais materiais que consumimos compreendem: insumos de escritório, livreria e informáticos, e merchandising para eventos internos e externos.

Guardiões Verdes

Para cuidar dos espaços verdes e pensar estrategicamente em gerar novos, continuamos com o projeto Guardiões Verdes. **Esta iniciativa de voluntariado consiste em um grupo de colaboradores e colaboradoras que se ocupam do cuidado das hortas e das plantas, e pensam em conjunto novas propostas para realizar nesta linha.** Com este propósito, foram realizadas diferentes comunicações internas e concursos, e foram organizados os **ESET Cleaning Day**, nos quais convidaram a todos os colaboradores e colaboradoras dos três escritórios para limpar os papéis de suas mesas.

Capacitações sobre cuidados com o ambiente

No marco de nosso novo ciclo de conversas e de atividades, **Think & Talk Sustentando Ideias**, durante 2019 realizamos 3 atividades com diferentes atores e organizações da sociedade civil, sobre a importância de cuidar de nosso ambiente e sobre quais são as boas práticas que podemos realizar para consegui-lo.

Jardins urbanos

Na ESET, acreditamos na importância de gerar espaços verdes dentro de nossas escritórios junto à consciência de seu cuidado. Por este motivo, no escritório de Buenos Aires continuamos com a manutenção de nossas plantas e dos jardins verticais.

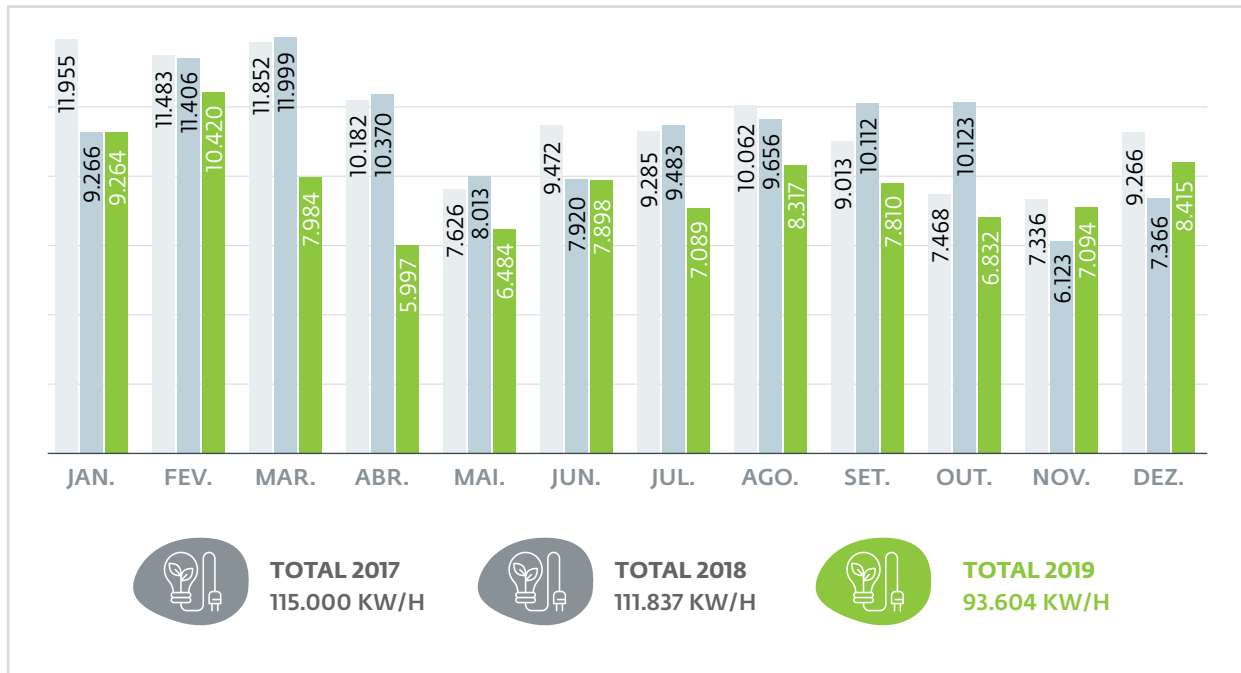


Consumo de energia

GRI 302-1 • 302-4 TEMA MATERIAL #19

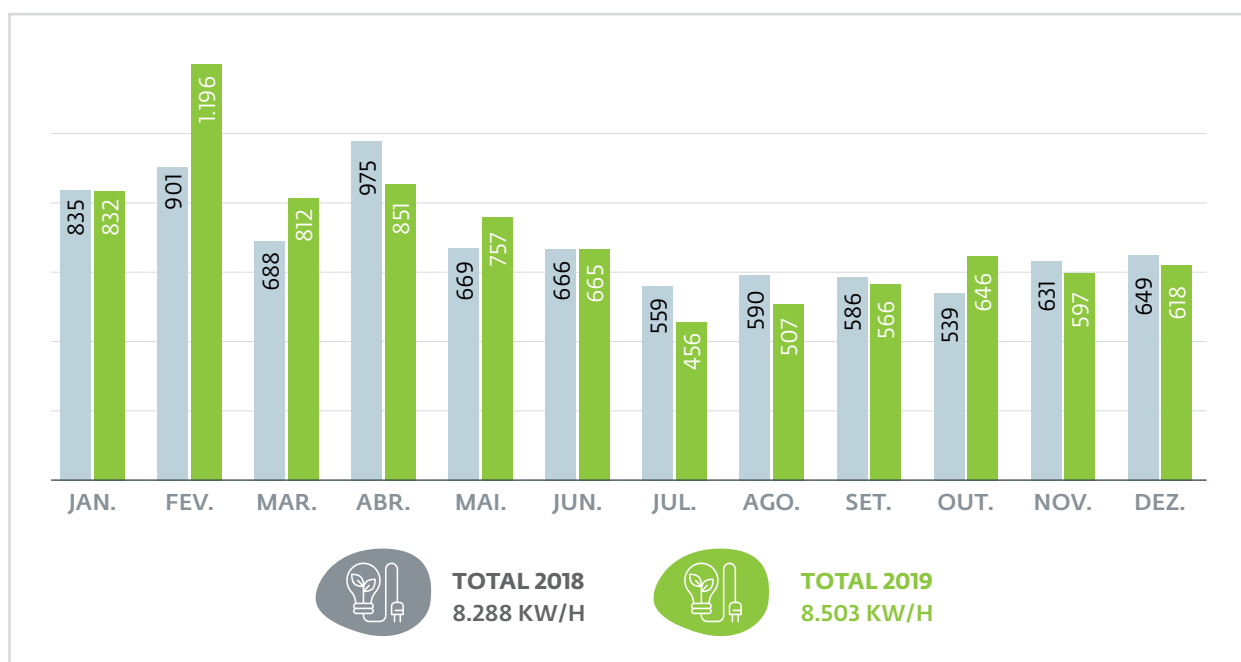
CONSUMO EM KW/H ARGENTINA

2017 2018 2019



CONSUMO EM KW/H BRASIL

2018 2019



Durante 2019, em nossos escritórios na **Argentina**, **reduzimos em 17% o consumo de energia elétrica**. Esta diminuição foi graças a medidas em relação à otimização do uso da eletricidade, como também à migração de servidores físicos para virtuais, fazendo com que no Data Center tenha menor quantidade de computadores funcionando constantemente. Por sua vez, foi realizado um controle mais eficiente do uso dos ares condicionados.

Em nossos escritório do Brasil aumentamos o consumo de energia em 3%, devido ao aumento de nossa equipe de colaboradores e colaboradoras.

A medição deste consumo nos escritórios do México é dificultada, já que estão localizadas em um edifício compartilhado no qual não temos acesso a esta informação

Melhorias nos processos para diminuir nosso impacto ambiental

Para cuidar dos recursos, diminuir nossa pegada de carbono e gerar práticas nas quais possamos ser reais agentes de mudança, iniciamos distintas ações nos escritórios da ESET América Latina.



Manutenção mensal dos ares-condicionados

Continuamos com a manutenção dos ares condicionados. Está comprovado que um ar condicionado sem manutenção, a cada 1 ou 2 anos, consome o dobro de energia. Além disso, temos incorporado um controle de temperatura, mediante o qual se estabelece a temperatura geral dos escritórios e, portanto, a de cada equipe, e se evitam as temperaturas extremas e o consumo de energia desnecessário.



Virtualização dos servidores

Em 2019, continuamos o alinhamento de virtualização sobre nossos servidores. Dentro das diferentes vantagens que esta tecnologia oferece, é destacada a otimização do uso de recursos energéticos, já que são armazenados vários computadores virtuais dentro de um computador físico. Assim é como continuamos apostando nesta sólida tecnologia, a qual, além de ser uma muito boa, resulta eficaz no que diz respeito à economia de energia.



#TerçaDaEscada

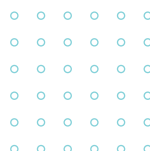
Desde o começo da primavera, lançamos esta proposta para dar mais uso às escadas e assim economizar a energia necessária para o uso do elevador. O objetivo principal é poder gerar em nossos colaboradores e colaboradoras uma boa e saudável prática, levando em consideração os benefícios tanto ambientais como físicos.



Carpooling

Para diminuir as emissões de gases tóxicos que geramos e proporcionar uma maior comodidade a nossos colaboradores e colaboradoras nos translados até o escritório e a partir deles (levando em consideração que muitas pessoas vivem na mesma zona), pelo terceiro ano consecutivo, em Buenos Aires continuamos utilizando a plataforma de Mercedes Benz, teneslugar.com, para poder oferecer o serviço de *carpooling*.

Foram realizadas **680 viagens** sob esta modalidade registradas na plataforma. Graças ao *carpooling*, otimizamos a pegada de carbono em 710 gramas





Gestão e redução de resíduos

GRI 306-2

Programa de Separação de Resíduos

Os principais resíduos são os gerados nos escritórios e na cozinha do pessoal (papel, latas, vidros e plásticos), e são geridos através do Programa de Separação de Resíduos.

Durante 2019, continuamos separando os resíduos em todos os nossos escritórios e conscientizando sobre a importância da separação na origem. Em Buenos Aires fomos reconhecidos pela Municipalidade de Vicente López por termos somado ao "Dia Verde" de forma semanal. Para reforçar esta prática, **tiramos todos os cestos individuais que se encontravam em cada um dos escritórios** e adicionamos mais ilhas de separação de resíduos no escritório.

Em nosso escritório de Buenos Aires, segundo os cálculos estimados sobre a caracterização realizada pela Municipalidade de Vicente López em todo o edifício, chegamos à seguinte conclusão:



Resíduos
totais
3.799 kg



Resíduos NÃO
Reciclados
2.034 kg



Recicláveis
1.765 kg

Também inauguramos um contêiner para os RAEEs (Resíduos de Aparelhos Elétricos e Eletrônicos) em nossos escritórios de Buenos Aires, **no qual juntamos 16 kg. Por sua vez, realizamos uma doação de 12 notebooks e nove equipamentos (impressoras, roteadores, computadores de escritório) em desuso para o Clube de Reparadores**, um movimento que busca promover a reparação como estratégia para o consumo responsável e a prática da sustentabilidade.



Redução de plásticos de uso único

Com o objetivo de diminuir a quantidade de embalagens plásticas e de sacos plásticos que se geram quando compramos comida, **incorporamos a nosso kit de boas-vindas, que entregamos a cada pessoa que começa a trabalhar na empresa, uma bolsa reutilizável, um recipiente plástico reutilizável e um canudo de alumínio reutilizável.** Desta forma, promovemos o uso destes utensílios na hora do almoço e conseguimos diminuir o consumo e a utilização de plástico de uso único. Para incentivar esta prática em Buenos Aires, na articulação com os comércios da zona, conseguimos diferentes acordos e descontos só para aquelas pessoas que levem ao lugar a embalagem plástica para colocar a comida comprada.

Por sua vez, há vários anos que, nos escritórios de Buenos Aires, nossas máquinas de café não oferecem os copos de plásticos descartáveis como opção predeterminada. Desta forma, **durante 2019 diminuimos o consumo em 10.162 vasos descartáveis.**



Reutilização de sacos plásticos

Em nossos três escritórios, incorporamos contêineres de sacos plásticos para poder colocá-las ali e reutilizá-las



Impressão dupla face

Realizamos um manual de configuração das impressoras para predeterminar a impressão dupla face nos três escritórios.



Redução de envelopes de adoçante

Os envelopes de adoçante são feitos de um material que, no momento, não é possível reciclar na Argentina. **Para poder reduzir este tipo de resíduo, decidimos começar a comprar açúcar light solto e adoçante líquido** em nossos escritórios de Buenos Aires, como complemento dos envelopes de adoçante. O açúcar light tem o sabor do açúcar com a metade de suas calorias, contém mais do 99% de açúcar refinado combinado com aspartame e acesulfame K. Desta maneira, duplica o poder adoçante do açúcar.

Reduzimos em **50% o consumo de envelopes de adoçante.**



Instalação de seca-mãos

Para diminuir o consumo de toalhas de papel nos banheiros, em Buenos Aires instalamos 4 seca-mãos elétricos. **Desta forma, diminuimos em 55% por trimestre o consumo das toalhas de papel que são utilizadas para secar as mãos.**







Cadeia de Valor

#SOMOSCONFIÁVEIS



Nossos distribuidores exclusivos

GRI 102-9 • 413-1 TEMA MATERIAL #6 #11 #14 #15



ESET Venezuela

Representado pela Logintel

COMUNIDADE

- Foi proporcionada uma palestra de conscientização sobre segurança da informação para os participantes do Programa de Apoio ao Jovem Empreendedor (PROAJE Indústria 4.0).
- Continuou-se com o apoio em conteúdos de conversas, cursos trimestrais e eventos na Universidade Simón Bolívar.

USD 1.648

COLABORADORES E COLABORADORAS

- Foram executados dois almoços no ano fora do escritório com todos os colaboradores e colaboradoras, para gerar um espaço de relacionamento mais distendido.
- Foram celebrados os aniversários correspondentes.
- Continuou-se com o programa de benefícios da empresa.

USD 1.951

DIMENSÃO AMBIENTAL

- Foi dada continuidade as atividades de reciclagem de papel através da empresa REPAVECA, mediante a disposição de 4 caixas ecológicas em pontos estratégicos do escritório, coletando no ano mais de **60 kg de papel**.
- Foi iniciada a coleta de RAEEs e embalagens plásticas.
- Foram colocados cartazes de conscientização para o cuidado dos recursos não renováveis.
- Durante 2019, o **consumo de papel no escritório diminuiu em mais de 60%** através da reutilização de folhas para as impressões.

USD 400

CADEIA DE VALOR

- Foi dada uma capacitação para novas vendas, participaram 29 pessoas. Foi realizada nos espaços de treinamento e do Parque Tecnológico Sartenejas.
- Neste marco, além disso, foi realizada uma palestra sobre as atividades de Responsabilidade Social Empresária.





ESET Peru

Representado pela Sistec

COMUNIDADE

- Foram realizadas conversas e atividades de conscientização sobre o uso seguro da tecnologia na Universidade ESAN, para os alunos e alunas da carreira de Administração; no colégio ICE N° 6024 José Maria Arguedas, dirigida a docentes, pais e mães. No colégio ICE Sagrado Corazón de Jesús para os alunos da 5ª série do ensino fundamental e, posteriormente, foi realizada uma palestra para pais, mães e docentes da série.
- No Colégio Nazareno, em conjunto com a empresa MSI (marca de computadores do tipo gamer) e o Instituto Toulouse Lautrec, realizaram uma atividade na qual se desenvolveram e criaram videogames natalinos, com o objetivo de despertar nas crianças de 12 e 13 anos as habilidades em criatividade, inovação e informática.
- Todas estas atividades impactaram de forma direta em 105 participantes de diversas idades e procedências.

USD 475

COLABORADORES E COLABORADORAS

- Há dois anos os colaboradores e colaboradoras da SISTEC contam com uma extensa Política de Benefícios, que se atualiza ano a ano e que lhes permite trabalhar de maneira mais cômoda.
- Este ano, começou-se a focar na conscientização interna de temas de Diversidade e Inclusão; por este motivo, foi realizada uma palestra de diversidade de gênero.

USD 20.745

DIMENSÃO AMBIENTAL

- Aproveitando a sanção da nova lei N° 30.884, que regula o plástico de uso único e as embalagens descartáveis, foi entregue aos colaboradores e colaboradoras uma sacola de tecido reutilizável, com o fim de conscientizar sobre a diminuição do uso de sacolas plásticas.
- Começaram com a elaboração de ecoladrilhos, garrafas de plástico embaladas a uma densidade específica com elementos plásticos usados, limpos e secos, para conseguir que a bolsa possa ser utilizada novamente. Os ecoladrilhos elaborados serão doados a um projeto de construção de uma ONG ou do Município

USD 85

CADEIA DE VALOR

- Alguns dos sócios comerciais da SISTEC participaram das conversas dirigidas à comunidade em matéria de conscientização sobre o uso seguro da tecnologia.
- Foram realizados vários eventos e conversas, nas quais se capacitou de forma contínua os sócios comerciais sobre as tendências, os produtos e os serviços.

USD 105.835



**ESET Guatemala****ESET El Salvador****ESET Nicarágua****ESET Honduras****ESET Costa Rica**

Representados pela SIAT

COMUNIDADE

- Focou-se na difusão dos conteúdos de Digipais em relação a toda a comunidade da América Central.
- Foram realizadas diferentes atividades de conscientização: na Guatemala e El Salvador foi realizado o primeiro Congresso Governamental de Cibersegurança.
- Participou no primeiro foro: "O Ciberdelito não é um jogo de crianças" em El Salvador.
- Foram proporcionadas conversas com conteúdo de Digipais para clientes e instituições educacionais.
- Foi realizada a assinatura do acordo com FUSALMO para promover eventos educacionais para jovens de El Salvador.
- Foi realizada a celebração do Dia da Criança no lar de crianças com risco social em Honduras, no lar de crianças com deficiência, Corazón Contento na Nicarágua e na fundação FUNDASIL em El Salvador.
- Continuou-se com o apoio a Juventour em El Salvador; à comunidade de Gamers Delta Gaming e à Universidade Don Bosco no PC Day.

USD 30.977**COLABORADORES E COLABORADORAS**

- Realizou-se uma revisão de sua Política de Benefícios, unificando-a para toda a região da América Central e implementando-os nos 5 países.
- Continuou-se capacitando em diversos temas a todos seus colaboradores e colaboradoras. Começou-se com a conscientização interna em temas de Diversidade e Inclusão.
- Foi realizada uma capacitação sobre a participação das mulheres em cibersegurança.

USD 72.181**DIMENSÃO AMBIENTAL**

- Iniciou-se a recuperação de áreas verdes nos escritórios de Guatemala.
- Continuaram-se com as ações internas de conscientização sobre o cuidado dos recursos naturais e a separação de resíduos.
- Foram entregues garrafas reutilizáveis a todos os colaboradores e colaboradoras, revendas e assistentes aos diferentes eventos abertos à comunidade.

USD 13.274**CADEIA DE VALOR**

- Os sócios comerciais participaram das atividades de voluntariado e de conscientização sobre o uso seguro da tecnologia em relação à comunidade que realizou SIAT.
- Foram realizadas capacitações técnicas e comerciais para revendas e encontros esportivos

USD 240.623



ESET Colombia

Representado pela Frontech Ltda.

COMUNIDADE

- Foram doadas **254 licenças** às organizações com as quais colabora há vários anos. Trabalhou-se fortemente com a Fundação Crianças dos Andes no eixo de empregabilidade, desenvolvendo, pelo segundo ano consecutivo, o programa de orientação laboral.
- Foi realizada uma atividade de voluntariado junto a dois de seus sócios comerciais, para 63 crianças da mesma fundação.
- Foram realizadas conversas de conscientização difundindo os conteúdos de Digipais.

USD 3.500

COLABORADORES E COLABORADORAS

- Continuou-se com a implementação de sua Política de Benefícios e lançaram a tiquetera de benefícios.
- Foram realizadas avaliações médicas, jornadas visuais, jornadas de assessoria nutricional. Os colaboradores e colaboradoras receberam diferentes oficinas e capacitações para seu desenvolvimento profissional.
- Foi criado o Comitê de Convivência Laboral, que esteve encarregado da atividade de conscientização interna sobre a diversidade de gênero.

USD 5.669

DIMENSÃO AMBIENTAL

- Continuou-se com a manutenção do bosque empresarial Frontech semeado no parque ecológico em Poma (reserva natural) no ano de 2013. Atualmente, conta com **180 árvores semeadas e captura de CO2 média é de 2.008 t/ha(a)no.**
- Com o fim de apoiar à Fundação Tapas para Sanar, foi realizado um concurso interno e coletados **50 quilos** que serão entregues à fundação.

USD 196

CADEIA DE VALOR

- Capacitou-se os sócios comerciais em temas técnicos e comerciais.
- Junto às certificações do ESET Training Program finalizadas, foram convidados às revendas a apresentar uma ideia de ação de Responsabilidade Social. A ideia vencedora foi a do Partner Sol It, que propôs fazer uma palestra de segurança para jovens do colégio Gimnasio Richmond

USD 1.140





ESET Equador

Representado pela Enlace Digital*

COMUNIDADE

- Continuou-se com o projeto de Reinserção Laboral de Trabalhadoras Sexuais, trazendo apoio para promover seus produtos através de redes sociais e o uso da automação de e-mail nos empreendimentos que realizaram.
- Continuou-se com as conversas de conscientização no uso seguro da tecnologia.

COLABORADORES E COLABORADORAS

- Foram realizados variados festejos e presentes para os colaboradores e colaboradoras.
- Foram realizadas capacitações sobre segurança e saúde laboral e o Comitê Paritário de Segurança continuou com suas atividades.
- Foi realizada uma campanha de cuidado oftalmológico onde todo o pessoal fez verificações gratuitas.

USD 3.565

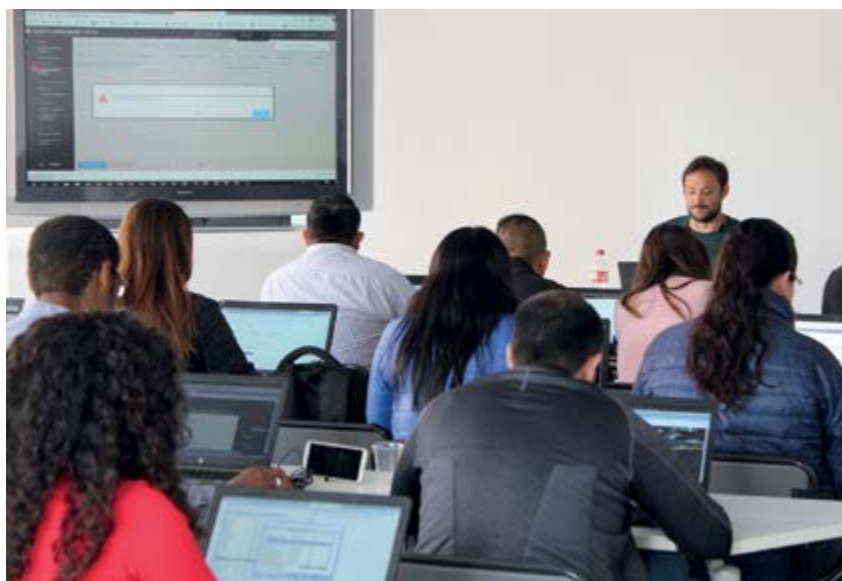
DIMENSÃO AMBIENTAL

- Continuou-se com a campanha 3R – Reduzir, Reutilizar e Reciclar.
- Reduzir: se promoveu o bom uso e consumo d'água por redes sociais e por meio de sinalética digital e impressa nos lavatórios; foi implementado o sistema de assinaturas digitais em documentos comerciais para evitar impressões desnecessárias.
- Reutilizar: foram reutilizados **230 recipientes, 16 frascos e 10 sacolas plásticas**.
- Reciclar: foi realizada uma palestra de conscientização sobre a importância da reciclagem; a coleta semanal de material reciclado; a colocação de fundos de tela corporativos promovendo a reciclagem; a colocação de notas em painéis sobre reciclagem; e foi executada uma campanha de reciclagem da RAEES.

CADEIA DE VALOR

- Convidou-se os sócios comerciais a se envolverem na campanha de reciclagem da RAEES.
- Foram realizados os ESET Partners Day.
- Continuou-se incentivando o programa de treinamento para vendas.

(*) Devido a mudanças internas dentro da empresa Enlace Digital, durante 2019 não foram executadas muitas das atividades planejadas e, por este motivo, não se pode contabilizar de forma completa o investimento realizado por eixo.





ESET Panamá

Representado pela Microtechnology

COMUNIDADE

- Foram proporcionadas **12 conversas de conscientização** a diferentes entidades de governo, clientes e sócios comerciais, como a Secretaria Nacional de Deficiência, Serviço Aero-naval, Caixa de Seguro Social, Ministério Público, Ministério de Segurança e a Universidade do Panamá. .
- Foi realizada uma contribuição econômica à Igreja Sagrado Corazón, onde realizaram diferentes voluntariados ao longo dos últimos anos.
- Adicionou-se à ação de Natal que realizou um de seus sócios comerciais, em comunidades remotas do Panamá Oeste.

USD 102

COLABORADORES E COLABORADORAS

- Continuou-se com a implementação da Política de Benefícios.
- Capacitou-se ao pessoal durante 4 meses em Liderança e Integração.
- Foi realizado um almoço natalino para todas as pessoas de ambos os escritórios, o de cidade do Panamá e o de cidade de David.

USD 6.478

DIMENSÃO AMBIENTAL

- Foi realizada uma campanha de coleta de equipamentos eletrônicos e tóneres, conseguindo a entrega desses materiais a Recicla Panamá e a empresa coletora Multimax de David. No total, juntaram **10,4 kg**.

CADEIA DE VALOR

- Colocou-se ênfase em proporcionar conversas de atualização em temas de segurança da informação a diferentes clientes.

USD 103





ESET Uruguay

Representado pela Videosoft

COMUNIDADE	- Foram realizadas as seguintes ações de conscientização: uma palestra a 30 adolescentes em ÂNIMA, bacharelado tecnológico administrativo; uma palestra no Colégio International College. - Foram realizadas publicações em suas redes difundindo os conteúdos do Digipais.	USD 159
COLABORADORES E COLABORADORAS	- Continuou-se com o cumprimento da Política de Benefícios. - Foi executada uma oficina sobre a inclusão de pessoas com deficiência na articulação com o Lar Juana Guerra.	USD 1.719
DIMENSÃO AMBIENTAL	- Celebrou-se o Dia do Meio Ambiente presenteando os colaboradores e colaboradoras com maçãs e peras para que plantem na escritório. - Continuou-se com a campanha de coleta de pilhas na qual foram convidados a participar ao público em geral. - Foram entregues 9 tambores cheios a WERBA (soluções integrais em reciclagem e resíduos).	USD 61
CADEIA DE VALOR	Foi realizado o Partner Day, onde se atualizaram os canais para proporcionar ferramentas e conhecimentos que permitam potencializar as vendas.	



Alinhando nosso trabalho

GRI 103-2 • 103-3 • 416-1

Certificação Digipais

Com o objetivo de alinhar nossas ações de conscientização e garantir a qualidade delas, lançamos a certificação sobre a iniciativa Digipais. **Através dessa certificação, levamos ferramentas, alienamos conceitos e garantimos que as conversas de conscientização de cada distribuidor sejam levadas de forma correta.** Só aquelas pessoas de cada distribuidor exclusivo que estejam certificadas poderão proporcionar estas conversas em relação à comunidade.

44 pessoas iniciaram a certificação e 12 pessoa foram certificadas.



É o programa de canais da ESET América Latina para seus sócios da região. **Trata-se de uma ferramenta de desenvolvimento de negócios, que busca fazer crescer e potencializar às empresas que comercializam os produtos da empresa através de 4 pilares:**



Categorização: organizamos e posicionamos às revendas em torno das categorias de acordo com sua capacidade de vendas, recursos disponíveis e pessoal certificado.



Treinamento: através do ESET Training Program, buscamos capacitar ao canal através de cursos e carreiras de certificação técnicas e comerciais nos produtos da ESET.

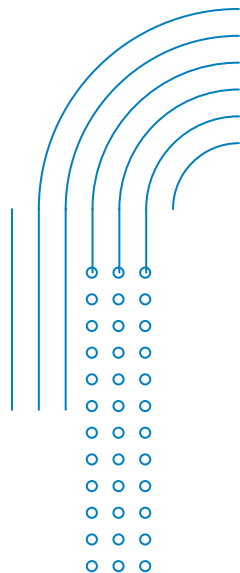
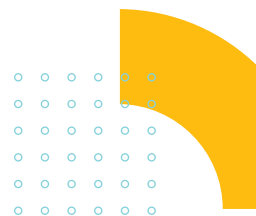


Benefícios e incentivos: motivamos e recompensamos as revendas por seu compromisso e seu esforço, trazendo ferramentas que facilitem a gestão de seu negócio e sua relação com a clientela. Dentro deste pilar se encontra o programa para vendedores ESET Sell & Win, que entrega prêmios aos vendedores pelas vendas realizadas. Ao longo de 2019, foi realizado o resgate de mais de 4.000 pontos em total nos países da Argentina, México e Chile.



Reconhecimentos: valorizamos e premiamos o desempenho de vendas trimestral das revendas através da iniciativa ESET Rewards Latam. Além disso, destacamos o desempenho, o crescimento, e a realização de ações de sustentabilidade e casos de sucesso através das diferentes categorias da cerimônia de premiação ESET Partner Awards.

Em 2019, foi lançado o programa no Brasil e se consolidou e se posicionou no mercado da América Central e Equador. Além disso, ao longo do ano se padronizaram e se homogeneizaram os processos de pedido de benefício, trazendo rapidez e organização em sua entrega.





**ESET
TRAINING
PROGRAM**

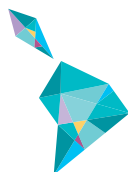
As Revendas são as principais embaixadoras de nossa marca e um dos eixos mais importantes de nosso negócio. Por este motivo, desenvolvemos este **programa de treinamentos e certificações para sócios comerciais da ESET**. Através dele, as Revendas adquirem os conhecimentos e ferramentas necessários **para poder proporcionar um excelente serviço a sua clientela**, oferecendo um assessoramento completo e eficiente a respeito de suas soluções, com o fim de que implementem suas oportunidades de negócio ao máximo.

4.096 Estudantes em toda a região.

1.568 Participantes com assinaturas, 88 obtiveram a condição de ESET Partner Certified.

2.528 Participantes com assinaturas gratuitas.

533 Pessoas alcançaram todas suas certificações.



eset
**LATAM
PARTNER
CONFERENCE
2019**

Trata-se de um evento anual que organizamos na ESET América Latina para o canal. A edição deste ano foi realizada de 21 a 24 de janeiro, em Colônia de Sacramento - Uruguai. Contamos com 90 assistentes, entre Distribuidores Exclusivos, Revendas e Atacadistas mais importantes da região.

Durante o ESET LATAM Partner Conference, foram realizadas diversas apresentações sobre os objetivos alcançados e os desafios a cumprir, o posicionamento da ESET nos diferentes mercados em nível global e regional, novos projetos, novidades em produtos, etc.

Além disso, toda uma jornada esteve dedicada para que Gerentes, colaboradores e colaboradoras da ESET América Latina possam gerar reuniões pessoais com o canal. Com o fim de aumentar as jornadas de conferências, foi realizada uma atividade recreativa grupal na parte histórica da cidade. Além disso, foi realizada uma atividade de team building transmitindo os valores da empresa e reforçando o trabalho em equipe. Como fechamento do evento, foi realizado um jantar de gala.

Esta conferência anual é muito importante para a empresa, dado que nos permite permanecer próximos de nossa cadeia de distribuição e, por sua vez, gerar mais espaços de diálogo e de trabalho em conjunto.



**ESET
PARTNER
DAY**

Desde 2011 desenvolvemos os ESET Partner Day, um ciclo de eventos destinados para canais de venda de diferentes países da América Latina, cujo principal objetivo é estreitar vínculos com nossos sócios de negócio e oferecer conteúdos atualizados sobre a indústria e sobre as tendências em segurança da informação.

Além disso, os ESET Partner Day são uma boa ocasião para conversar sobre as necessidades e as oportunidades que



tem cada canal de vendas, e assim poder colaborar com o crescimento do seu negócio.

Estes espaços alcançaram a versatilidade suficiente para se adaptar às necessidades locais de cada mercado, permitiram o recrutamento de sócios comerciais, afiançaram laços com as menores Revendas e reforçaram as novidades institucionais e os lançamentos de produtos.

Durante 2019, os resultados foram maiores do que os do ano anterior. Pode-se unificar e oferecer uma agenda estruturada e padronizada regionalmente, comum a todos os países, que permitisse a identificação do evento. Foram realizadas adições nos mercados onde havia necessidades particulares do canal, personalizando-o em relação aos focos de informação. Como exemplo disso, na última edição do evento em Conosur, pudemos proporcionar um tipo de capacitação muito mais técnica, segundo o que se indicou nas pesquisas realizadas.

Durante 2019 este evento foi realizado na Colômbia, Brasil, Chile, Argentina, Peru, Panamá, México, Bolívia, Uruguai, Costa Rica, Paraguai e Equador.

Foram realizados 20 eventos presenciais e 1 digital com formato de Webinário, com mais de 400 participantes em toda a região.

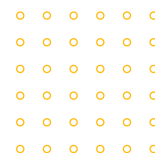
eSET PARTNER CONNECTION

O ESET Partner Connection é uma **newsletter digital enviada mensalmente a toda nossa cadeia de distribuição**. Através deste meio, buscamos abrir outro canal de comunicação para que nossas Revendas e Distribuidores estejam atualizadas sobre as novidades corporativas, os lançamentos, as possibilidades de capacitação e demais.



eSET WORLD PARTNER CONFERENCE

Todos os anos, em nível global, a ESET organiza o ESET World Partner Conference. Trata-se de **um encontro destinado especialmente a todos os Distribuidores Exclusivos da ESET em nível mundial, no qual também participam colaboradores e colaboradoras dos diferentes escritórios da Empresa.** É um espaço único para realizar apresentações, reuniões de trabalho e compartilhar informações entre os diferentes escritórios e os Distribuidores Exclusivos da ESET. É realizado em um país distinto todos os anos e participam muitos dos Distribuidores Exclusivos da ESET América Latina, além de, também, alguns colaboradores e colaboradoras.



Nossos Fornecedores

GRI 102-9 • 103-2 • 103-3 • 204-1

Gastos operacionais e pagamento a fornecedores nos escritórios da ESET América Latina

PAÍS	2018		2019	
	INVESTIMENTO EM EUROS	% DE GASTO	INVESTIMENTO	% DE GASTO
Argentina	1.671.541	100%	1.772.505	60%
México	862.934	0%	841.061	28%
Brasil	300.085	0%	362.525	12%
Totais	2.834.560	100%	2.976.091	100%

IVA Compras para Argentina, AP Register para México y Brasil. Mas LLC.

Classificação de fornecedores por tamanho

FORNECEDOR	2018								
	INVESTIMENTO EM EUROS			QUANTIDADE DE FORNECEDORES			PORCENTAGEM DE INVESTIMENTO		
	ARG	BRA	MÉX	ARG	BRA	MÉX	ARG	BRA	MÉX
Físicas	300.145	1.424	139.473	101	2	30	18,00%	0,16%	46,00%
Jurídicas	1.371.396	861.511	160.613	244	42	29	82,04%	99,84%	53,52%
Totais	1.671.541	862.935	300.086	345	44	59	100%	100%	100%

FORNECEDOR	2019								
	INVESTIMENTO EM EUROS			QUANTIDADE DE FORNECEDORES			PORCENTAGEM DE INVESTIMENTO		
	ARG	BRA	MÉX	ARG	BRA	MÉX	ARG	BRA	MÉX
Físicas	78.476	5.640	7.786	95	7	187	4%	2%	1%
Jurídicas	1.694.029	356.885	833.275	417	81	265	96%	98%	99%
Totais	1.772.505	362.525	841.061	512	88	452	100%	100%	100%



Classificação de fornecedores por tipo de contratação (em porcentagem)

	2018								
	INVESTIMENTO EM EUROS			QUANTIDADE DE FORNECEDORES			PORCENTAGEM DE INVESTIMENTO		
	ARG	BRA	MÉX	ARG	BRA	MÉX	ARG	BRA	MÉX
Serviços	1.598.279	843.956	271.062	326	39	43	96%	98%	90%
Insumos	73.262	18.979	29.023	19	5	16	4%	2%	10%
Totais	1.671.541	862.935	300.085	345	44	59	100%	100%	100%

	2019								
	INVESTIMENTO EM EUROS			QUANTIDADE DE FORNECEDORES			PORCENTAGEM DE INVESTIMENTO		
	ARG	BRA	MÉX	ARG	BRA	MÉX	ARG	BRA	MÉX
Serviços	1.471.179	333.523	824.240	399	69	352	83%	92%	98%
Insumos	301.326	29.002	16.821	113	19	100	17%	8%	2%
Totais	1.772.505	362.525	841.061	512	88	452	100%	100%	100%

Presentes e fornecedores sustentáveis

Este ano colocamos uma ênfase especial para mudar o conceito dos presentes que concedemos por diferentes motivos para nossos colaboradores e colaboradoras, tratando de que sejam amigáveis para o ambiente, que proponham uma nova boa prática e/ou que sejam realizados por organizações da sociedade civil (que trabalhem com algum tipo de população em situação de vulnerabilidade). Também, começamos a fazer uma revisão dos fornecedores internos na intenção de que respondam aos mesmos conceitos mencionados anteriormente.

Presente de aniversário

Nécessaire realizado com banners plásticos em desuso, mais uma escova de dentes de bambu e uma máscara com sementes de lavanda.

Presente do dia das mães

Bolsa mais nécessaire realizadas pelo empreendimento PAPA. Este realiza seus produtos com elementos reciclados e dá trabalho e capacita mulheres com poucos recursos econômicos.

Placas de reconhecimento

Mudamos nossas placas de reconhecimento de acrílico (que damos àquelas pessoas que se destacaram no ano por algum motivo) por outras de plástico reciclado feitas pelo empreendimento Re Accionar.

Caixa de Natal

Este ano, deixamos nosso encargo da caixa de Natal para a organização Red de Activos, que se dedica ao desenvolvimento, à comercialização e à distribuição –em grande escala– de produtos e serviços elaborados por trabalhadores com deficiência.

Benefício de massagens

Há vários anos que nosso benefício de massagens é oferecido pela organização. Em Buenas Manos, que trabalha com pessoas cegas e com diminuição visual para proporcionar este serviço e com pessoas com diferentes deficiências em geral, com o objetivo de gerar um emprego digno para estas.



BENEFÍCIO DE MASSAGENS



**PRESENTE DE
ANIVERSÁRIO**



**PRESENTE DO
DIA DAS MÃES**



**PLACAS DE
RECONHECIMENTO**



CAIXA DE NATAL

Política de trabalho

GRI 103-2 • 103-3 • 407-1 • 408-1 • 409-1 • 412-3

Ao assinar o Pacto Global das Nações Unidas, nós nos comprometemos com aspectos de Direitos Humanos em relação à luta contra o trabalho infantil e o trabalho forçado, além da liberdade de associação e de acolher-se a acordos coletivos. Estes aspectos se encontram garantidos internamente em nossas operações em cada um dos países nos quais operamos. Ainda que não sejam de alto risco, pelo tipo de atividade que realizam nossas principais empresas fornecedoras, realizamos um monitoramento que nos permite afirmar este compromisso em nossa cadeia de abastecimento.

Durante 2019, continuamos trabalhando no design e na montagem de uma nova política de trabalho e enfoque de gestão com fornecedores, a qual tem três eixos: análise, incorporação e gestão. Para isso, foi fundamental a carta de adesão aos princípios fundamentais, para uma gestão responsável. Diante de cada nova contratação foi enviada esta carta de adesão.

Todavia continuamos focando nossos esforços em efetivar esta política, aprofundando de forma interna este modo de trabalho com cada área da empresa para sua completa implementação. Até o momento, conseguimos que **58 fornecedores assinem a carta de adesão**.





Análise

Foi feito um mapeamento para determinar quais dos fornecedores, que a empresa registrada tem que são relevantes até a data. Este trabalho foi realizado área por área e permitiu ter um panorama mais claro sobre a quantidade de fornecedores com os quais a empresa trabalha atualmente e sua identificação. Foi incorporado em um trabalho em conjunto com a área de Administração, dentro da política de contratação de fornecedores de diferentes variáveis, entre as quais não apenas se deve avaliar o nível dos produtos e serviços que se oferecem, mas também o impacto que tem este sobre o ambiente, seus colaboradores(a)s, os Direitos Humanos e a sociedade em geral.



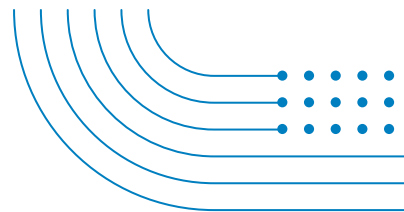
Incorporação

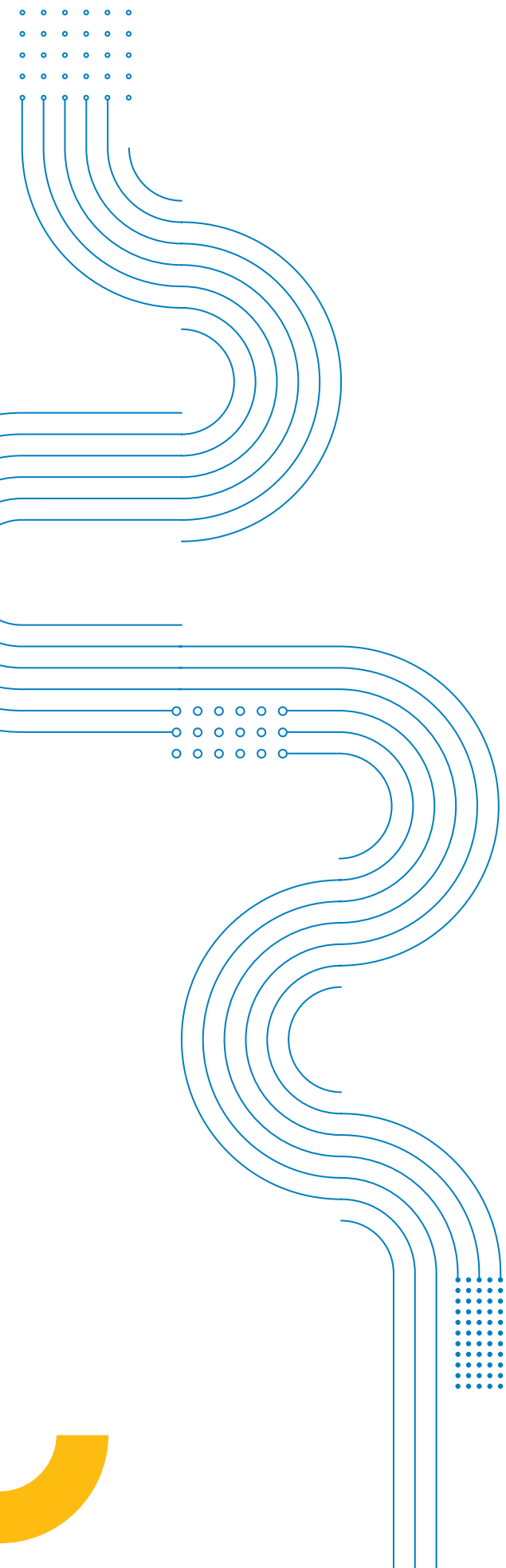
Diante da incorporação de uma empresa fornecedora nova, esta deverá assinar uma carta de adesão aos princípios de gestão da ESET América Latina, além de também completar um formulário e responder quais são as bases nas quais administra seu negócio. Este processo também será realizado para as empresas atuais que fornecem a ESET América Latina, de forma a ter uma base de dados real e atualizada.



Gestão

Uma vez realizados os primeiros dois passos, trabalharemos na gestão de fornecedores estratégicos, de maneira que se alinhem à estratégia de sustentabilidade da ESET América Latina, permitindo que cresçam crescer junto à empresa.





Carta de adesão aos princípios fundamentais para uma gestão responsável

Cada fornecedor, novo ou existente, deve assinar uma carta de adesão aos princípios fundamentais para uma gestão responsável. Estes se referem às normas internacionais definidas pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), aos 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas (aos quais a ESET América Latina adere e convida cada fornecedor a aderir) e às melhores práticas empresariais, as quais não apenas promovem o cumprimento da legislação nacional, mas também sua participação no movimento global, que tem a responsabilidade social empresarial na atualidade e a gestão sustentável.

Direitos Humanos

Apoiar e respeitar a proteção dos Direitos Humanos dentro de seu âmbito de influência, assegurando-se de não ser cúmplices em casos de violações a esses direitos.

Condições de trabalho

Cumprir com a normativa laboral e a proteção social dos/as trabalhadores/as, assegurando condições dignas de trabalho, desenvolvimento laboral, melhoria do conhecimento e igualdade de oportunidades.

Liberdade sindical

Respeitar a liberdade de associação sindical e reconhecer o direito à negociação coletiva.

Trabalho forçado

Contribuir com a eliminação de toda forma de trabalho forçado ou realizado mediante coação; isto é, de todo trabalho ou serviço que não se realize de maneira voluntária e que se exija a um indivíduo sob ameaça, pela força ou como castigo.

Trabalho infantil

Contribuir com a eliminação de toda forma de trabalho infantil, entendendo-se, como tal, toda atividade econômica e/ou estratégia de sobrevivência, remunerada ou não, realizada por crianças abaixo da idade de admissão ao emprego ou trabalho (segundo o estabelecido pela lei local), ou que não tenham finalizado a escolaridade obrigatória. O emprego de jovens, que não estejam compreendidos na definição de trabalho infantil, também deverá cumprir com todas as leis e as disposições de aplicação para tais pessoas.

Não discriminação no emprego e ocupação

Contribuir para eliminar a discriminação em matéria de emprego e ocupação. Entende-se por discriminação toda distinção, exclusão ou preferência com efeito de reduzir ou alterar a igualdade de trato ou oportunidades realizada por razão de raça, cor, sexo, religião, opinião política, idade, nacionalidade de origem, estrato social, responsabilidades familiares ou outras considerações.

Cuidados com o ambiente

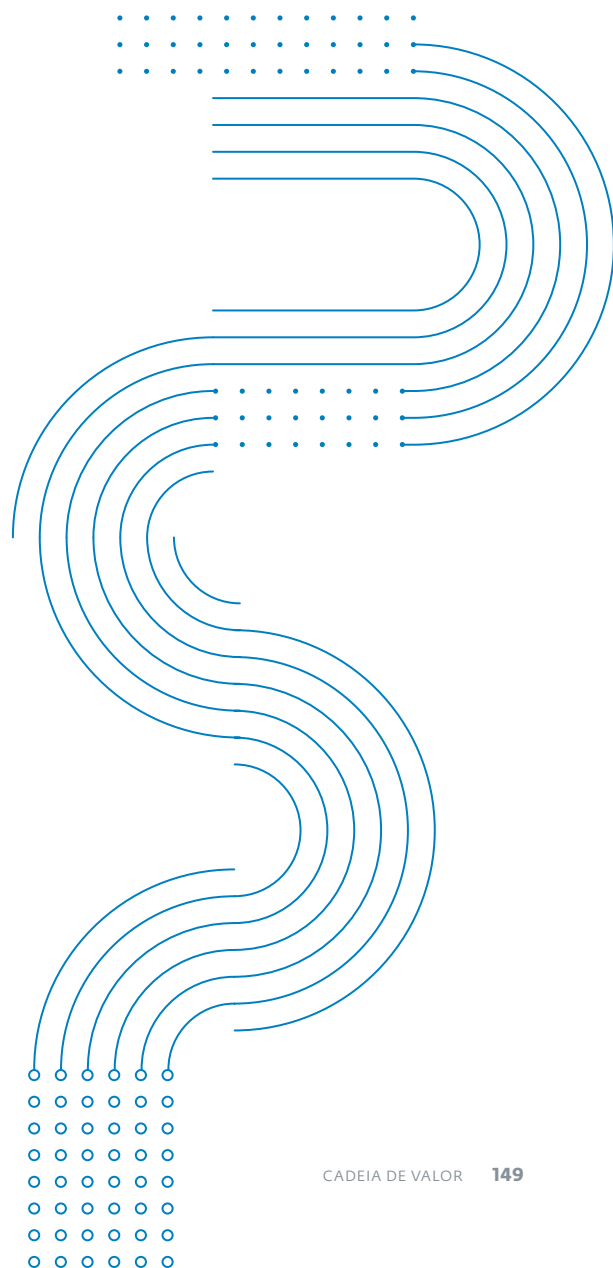
Trabalhar de maneira preventiva frente aos efeitos ambientais adversos, utilizando, de maneira eficiente e sustentável, os recursos ambientais, procurando manter o menor impacto ambiental, e fomentando o desenvolvimento e a difusão de tecnologias respeitosas com o meio ambiente. Empreender iniciativas para fomentar uma maior responsabilidade ambiental e dar difusão às condutas ambientalmente responsáveis.

Anticorrupção

Trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo a extorsão, a criminalidade e o suborno.

Conduta responsável e transparente

Garantir uma conduta corporativa responsável e transparente em todas as atividades da empresa, respeitando os interesses dos diferentes públicos com os quais se relaciona.



EXPLORAR

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



OBJETIVOS SOSTENIBLES



OBJETIVOS DE DESARROLLO



<<

Nosso compromisso com a agenda 2030



Nosso compromisso com a agenda 2030

Vinculação de práticas relevantes e ODS priorizados

ODS	META	INDICADORES E RESULTADOS
 ODS N° 4 Educação de qualidade	4.4 Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que têm as competências necessárias, em particular técnicas e profissionais, para acessar o emprego, o trabalho decente e o empreendimento	Mais de 19.000 pessoas atingidas pelos seguintes programas: Gira Antivírus: 7.000; Prêmio Universitário: 78; Academia ESET: 19; ESET Security Day: 3.465; Digipais: 841 novos usuários; México Ciberseguro: 40; Projeto Empujar: 26; Conversa sobre primeiro emprego: 23; Argentina Cibersegura: 7.800
	4.7 Até 2030, garantir que todos os alunos adquiram os conhecimentos teóricos e práticos necessários para promover o desenvolvimento sustentável, entre outras coisas mediante a educação para o desenvolvimento sustentável e a adoção de estilos de vida sustentáveis, os direitos humanos, a igualdade entre os gêneros, a promoção de uma cultura de paz e não-violência, a cidadania mundial e a valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura com o desenvolvimento sustentável, entre outros meios	9.700 crianças e adolescentes tiveram oficinas de conscientização trazidas pela ONG Argentina Cibersegura
 ODS N° 5 Igualdade de gênero	5.5 Velar pela participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades de liderança em todos os níveis da adoção de decisões na vida política, econômica e pública	16 pessoas que se definem dentro do gênero feminino são parte da direção da organização ocupando um papel gerencial ou de cargo médio
	5.b Melhorar o uso da tecnologia instrumental, em particular a tecnologia da informação e das comunicações para promover o empoderamento da mulher	211 pessoas que se definem dentro do gênero feminino participaram da NotPinkCon (evento organizado anualmente em Buenos Aires e que conta com mulheres de diversos níveis de experiência em segurança da informação, que dão conferências para um auditório aberto a todas as pessoas)
	5.c Aprovar e fortalecer políticas acertivas e leis aplicáveis para promover a igualdade entre os gêneros e o empoderamento das mulheres e meninas em todos os níveis	9 pessoas que se definem dentro do gênero feminino fizeram uso de benefícios e licenças com perspectiva de gênero



ODS	META	INDICADORES E RESULTADOS
 ODS N° 8 Trabalho decente e desenvolvimento econômico	8.2 Atingir níveis mais elevados de produtividade econômica através da diversificação, da modernização tecnológica e da inovação, entre outras coisas colocando a atenção em setores de maior valor agregado e uso intensivo de mão de obra.	2.500 revendas participaram do ESET Partner Program e 4.096 pessoas participaram do ESET Training Program
	8.3 Promover políticas orientadas ao desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, a criação de emprego decente, o empreendimento a criatividade, a inovação, e fomentar a oficialização e o crescimento das microempresas e das pequenas e médias empresas, entre outras coisas mediante o acesso a serviços financeiros	763 PMEs são fornecedores; 90 empreendimentos mentorados no programa Comprometidos
	8.4 Melhorar progressivamente, até 2030, a produção e o consumo eficiente dos recursos mundiais e procurar desvincular o crescimento econômico da degradação do meio ambiente, em conformidade com o marco decenal de programas sobre modalidades sustentáveis de consumo e produção, começando pelos países desenvolvidos	Programas com Comunidade / Ambiental 33 participantes em voluntariados ambientais; apoio a 715 iniciativas do programa Comprometidos; 110 participantes em conversas de conscientização sobre o cuidado ambiental
	8.5 Até 2030, atingir o emprego pleno e produtivo, e garantir um trabalho decente para todos os homens e mulheres, incluindo os jovens e as pessoas com deficiência, e a igualdade de remuneração por trabalhos de valor igual	34 benefícios; 108 pessoas capacitadas que representam 96 % dos colaboradores e colaboradoras; 75 postulações, 2 entrevistas e 3 buscas publicadas no portal Inclúyeme; 23 participantes do Projeto Primeiro Emprego
	8.8 Proteger os direitos laborais e promover um ambiente de trabalho seguro e protegido para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes e as pessoas com empregos precários	1 acidente laboral; 71 pessoas com pré-pago oferecido pela empresa; 4 conversas sobre Segurança e Higiene
 ODS N° 9 Indústria, inovação e infraestrutura	9.c Aumentar de forma significativa o acesso à tecnologia da informação e às comunicações, e se esforçar para facilitar o acesso universal e acessível à Internet nos países menos desenvolvidos no mais tardar em 2020	20 licenças doadas na campanha de Natal; 15 licenças doadas ao concurso "Mi Red Segura" da ONG Argentina Cibersegura
	9.5 Aumentar a investigação científica e melhorar a capacidade tecnológica dos setores industriais de todos os países, em particular os países em desenvolvimento, incentivando - entre outras coisas - a inovação e aumentando substancialmente o número de pessoas que trabalham no campo da investigação e no desenvolvimento para cada milhão de pessoas, além de aumentar os gastos em investigação e desenvolvimentos dos setores público e privado até 2030	18 países da América Latina cobertos com nossa presença comercial; 10 pessoas trabalhando no laboratório de investigação; 78 trabalhos apresentados no Concurso Universitário

ODS	META	INDICADORES E RESULTADOS
 ODS N° 10 Redução das desigualdades	10.2 Até 2030, potencializar e promover a inclusão social, econômica e política de todas as pessoas, independentemente de sua idade, sexo, deficiência, raça, etnia, origem, religião ou situação econômica ou outra condição	26 participantes do projeto Empujar; 75 postulações, 2 entrevistas e 3 buscas publicadas no portal Inclúyeme
	10.4 Adotar políticas, em especial fiscais, salariais e de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade	1 licença por paternidade tirada (100% dos pais que tiveram filhos e filhas); 1 pessoas que aderiu ao benefício do home office adicional (100% dos pais que tiveram filhos e filhas)
 ODS N° 12 Produção e consumo responsável	12.2 Até 2030, atingir a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais	Diminuição em 17% no consumo de energia no escritório da Argentina
	12.5 Até 2030, diminuir de maneira substancial a geração de descartes através de políticas de prevenção, redução, reciclagem e reutilização	Diminuição de 10.162 copos descartáveis
	12.6 Incentivar às empresas, em especial as grandes empresas e as empresas transnacionais, para que adotem práticas sustentáveis e incorporem informações sobre a sustentabilidade em seu ciclo de apresentação de relatórios	Publicação de 7 relatórios de Sustentabilidade de acordo com os Padrões GRI
 ODS N° 16 Paz, justiça e instituições sólidas	12.8 Até 2030, velar para que as pessoas do mundo todo tenham informação e conhecimentos pertinentes para o desenvolvimento sustentável e para os estilos de vida em harmonia com a natureza	110 pessoas capacitadas com a iniciativa Think & Talk e 3 atividades realizadas sobre cuidado ambiental
	16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas	100% dos colaboradores e colaboradoras assinaram a aceitação do Código de Ética
	16.6 Criar instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis	Foi recebida uma denúncia no Código de Ética através dos mecanismos de denúncia
	16.7 Garantir a adoção de decisões inclusivas, participativas e representativas que respondam às necessidades em todos os níveis	4 encontros de All Leaders Meeting; 24 reuniões de Managers; 12 eventos de integração e 42 almoços de equipes
		3 Comitês de sustentabilidade com 21 participantes dos quais 11 se definem dentro do gênero feminino

ODS	META	INDICADORES E RESULTADOS
 ODS N° 17 Alianças para os objetivos	17.17 Incentivar e promover a constituição de alianças eficazes nas esferas públicas, público-privada e da sociedade civil, aproveitando a experiência e as estratégias de obtenção de recursos das associações	5 assinaturas e alianças da participação em associações empresariais da sociedade civil Cooperação com 10 ONGs da comunidade através de diferentes formas Participação em 9 iniciativas de voluntariado corporativo com 72 participantes que representam 64% das pessoas que trabalham na empresa. Quantidade de horas de voluntariado: Conectados: 216 horas - Ciberativistas: 20 horas - México Ciberseguro 6 horas - Empujar: 48 horas - Comprometidos: 66 horas





Handwritten notes on a whiteboard:

300	NICKLAS	Diso work	ACTA	WILLI
	T S2			
	T ZARAIN			
	Apuestas 1a2o			
	Alasap			





Elaboração do relatório de sustentabilidade





**ESTE É O OITAVO
INFORMATIVO QUE
APRESENTA A EMPRESA.
A INFORMAÇÃO TRAZIDA
INCLUI AS DIMENSÕES
ECONÔMICA, ÉTICA,
AMBIENTAL E SOCIAL,
ALCANÇADAS EM TODA A
REGIÃO**

Elaboração do relatório de sustentabilidade

GRI 102-10 • 102-45 • 102-48 • 102-49 • 102-50 • 102-51 • 102-52 • 102-54 • 102-56

O presente Relatório de Sustentabilidade da ESET América Latina foi desenvolvido pela área de Sustentabilidade, com a colaboração de todas as áreas da empresa, e revisado tanto pelo Gerente da área como do Gerente Geral da empresa, e pela consultora AG Sustentável, a qual nos assessorou na montagem do presente documento.

Este é o oitavo relatório que apresenta a empresa, o relatório anterior foi pelo correspondente ao exercício econômico 2018, publicado em maio de 2019, cumprindo, assim nosso compromisso de publicar anualmente nosso Relatório de Sustentabilidade.

Não há mudanças significativas na expressão da informação com relação ao relatório anterior, nem existem mudanças significativas que afetem o alcance e a cobertura dos temas abordados, nem há mudanças significativas no tamanho, estrutura, propriedade ou cadeia de valor da organização.

Este relatório foi elaborado em conformidade com a opção Exaustiva dos Padrões GRI. Nele se mostram os resultados obtidos pela empresa no período compreendido entre janeiro e dezembro de 2019. Neste relatório, incluímos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável com os quais trabalhamos, alinhando-nos com a agenda 2030 proposta pelas Nações Unidas. A informação trazida inclui as dimensões econômica, ética, ambiental e social alcançadas em toda a região, incluindo os resultados da ESET América Latina S.R.L., que correspondem à atividade na Argentina, e cujos balanços se apresentam todos os anos. Também, se apresentam as conquistas e possíveis melhorias dos escritórios da ESET no México e Brasil, além das atividades que desenvolvem nossos Distribuidores Exclusivos nos distintos países da região. Além disso, este documento é a Comunicação do Progreso (COP) de nosso compromisso com os 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, do qual somos signatários desde meados de 2013.

O presente relatório não conta com verificação externa, mas será avaliado para sucessivos relatórios. De todas as formas, os dados levantados estão garantidos pela empresa e registrados em seus sistemas operacionais.

Para a elaboração das diferentes seções, foram levados em conta os princípios da metodologia utilizada, além das condições que garantem a qualidade do relatório. A informação incluída se encontra respaldada pelos sistemas de gestão da empresa e garantida por sua diretiva. Os dados trazidos abrangem os aspectos substantivos da gestão de forma equilibrada, precisa e comparável com a informação contida nos relatórios anuais dos últimos quatro períodos.

Seu desenvolvimento implicou em várias instâncias de elaboração, a partir das quais se chegou ao resultado exposto. A apresentação do relatório anterior facilitou o diálogo com os principais públicos e a atualização da matriz de materialidade. A informação encontrada, a partir do diálogo com os principais públicos de interesse, foi de especial relevância para a montagem do Relatório e a visão do plano de sustentabilidade da empresa.



Resource Library

E-shop

Contact

Sign up

MyGRI

Search

INFORMATION

STANDARDS

SUPPORT



Join the GRI Community

Companies and organizations come together to improve their business processes and help shape the future of sustainability reporting. Join us to empower decision making towards a more sustainable world.



New to Reporting?

You will be able to find out more about the GRI Standards and how to use them. You will also find out about the GRI Community and how to join it.



This website uses cookies

We use cookies to ensure that we give you the best experience on our website. The cookies are used for analytics, personalization, and our marketing efforts. By accepting this message you are giving us your consent to the use of cookies on this website. You can change your cookie settings at any time by visiting our Cookie Settings page. You can also see our Privacy Policy for more information on how we manage your data and Cookie Information page.





Índice de conteúdos GRI Standards



Índice de conteúdos GRI Standards

GRI 102-55

A seguir, apresentamos o Índice de Conteúdos GRI Standards, onde trazemos a referência no corpo do Relatório, em resposta aos conteúdos dos padrões do GRI e aos princípios do Pacto Global das Nações Unidas.

Este Relatório foi submetido ao "SDG Mapping Service do GRI, com o fim de confirmar que os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estejam corretamente mapeados aos conteúdos do GRI. O serviço foi realizado na versão em espanhol do relatório. Isso permite que a informação de sustentabilidade seja mais rastreável e utilizável, e que o vínculo com os ODS seja mais claro.



Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
GRI 101 Fundamentos - 2016					
GRI 102 Conteúdos Gerais - 2016					
1. Perfil da Organização					
102-1	Nome da organização	38			
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	59			
102-3	Localização da sede	36, 38			
102-4	Localização das operações	36, 38			
102-5	Propriedade e forma jurídica	38			
102-6	Mercados servidos	38, 57			
102-7	Tamanho da organização	40			
102-8	Informação sobre empregados e outros trabalhadores	76		Princípio N° 6	#8 Trabalho decente e Crescimento Econômico
102-9	Cadeia de abastecimento	56, 130, 142			
102-10	Mudanças significativas na organização e sua cadeia de abastecimento	159			
102-11	Princípio ou enfoque de precaução	102			
102-12	Iniciativas externas	20			
102-13	Afiliação a associações	20			
2. Estratégia					
102-14	Declaração de altos executivos responsáveis pela tomada de decisões	7			
102-15	Impactos, riscos e oportunidades principais	16			
3. Ética e Integridade					
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta	12, 51		Princípio N° 10	#16 Paz e Justiça

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
102-17	Mecanismos de assessoramento e preocupações éticas	51		Princípio N° 10	#16 Paz e Justiça
4. Governança					
102-18	Estrutura de governança	44			
102-19	Delegação de autoridade	48			
102-20	Responsabilidade em nível executivo de temas econômicos, ambientais e sociais	44			
102-21	Consulta a grupos de interesse sobre temas econômicos, ambientais e sociais	24			#16 Paz e Justiça
102-22	Composição do órgão máximo de governo e seus comitês	44, 49			#5 Igualdade de gênero #16 Paz e Justiça
102-23	Presidente do órgão máximo de governo	44			#16 Paz e Justiça
102-24	Nomeação e seleção do órgão máximo de governo	44			#5 Igualdade de gênero #16 Paz e Justiça
102-25	Conflitos de interesses	51			#16 Paz e Justiça
102-26	Função do órgão máximo de governo na seleção de propósitos, valores e estratégia	48			
102-27	Conhecimentos coletivos do órgão máximo de governo	48			#4 Educação de Qualidade
102-28	Avaliação do desempenho do órgão máximo de governo	44			
102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	48			#16 Paz e Justiça
102-30	Eficácia dos processos de gestão do risco	48			
102-31	Avaliação de temas econômicos, ambientais e sociais	48			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
102-32	Função do órgão máximo de governo na elaboração de relatórios de sustentabilidade	30, 48, 178			
102-33	Comunicação de preocupações críticas	82			
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas	82			
102-35	Políticas de remuneração	48			
102-36	Processo para determinar a remuneração	48			
102-37	Envolvimento dos grupos de interesse na remuneração	48			#16 Paz e Justiça
102-38	Razão de compensação total anual	48			
102-39	Razão do incremento percentual da compensação total anual	48			
5. Participação dos Grupos de Interesse					
102-40	Lista de grupos de interesse	23			
102-41	Acordos de negociação coletiva	78		Princípio N°3	#8 Trabalho decente e Crescimento Econômico
102-42	Identificação e seleção de grupos de interesse	23			
102-43	Enfoque para a participação dos grupos de interesse	24			
102-44	Temas e preocupações-chave mencionados	24			
6. Práticas para a Elaboração de Relatórios					
102-45	Entidades incluídas nos estados financeiros consolidados	159			
102-46	Definição dos conteúdos dos relatórios e as Coberturas do tema	30			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
102-47	Lista de temas materiais	31			
102-48	Re-expressão da informação	159			
102-49	Mudanças na elaboração de relatórios	159			
102-50	Período objeto do relatório	159			
102-51	Data do último relatório	159			
102-52	Ciclo de elaboração de relatórios	159			
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	contracapa			
102-54	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com os padrões GRI	159			
102-55	Índice de conteúdos GRI	162			
102-56	Verificação externa	159			

Temas Materiais - GRI 200 - Padrões Econômicos

Desempenho Econômico					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	40			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	40			
GRI 201 Desempenho Econômico - 2016					
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	40			#2 Luta contra a Fome #5 Igualdade de gênero #7 Energias Renováveis #8 Trabalho decente e Crescimento Econômico #9 Indústria, Inovação e Infraestrutura

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivados das mudanças climática	40		Princípio N° 7	#13 Ação pelo clima
201-3	Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	99			
201-4	Assistência financeira recebida do governo	40			
Presença no Mercado					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	74			#1 Erradicação da Pobreza #5 Igualdade de gênero #8 Trabalho decente e Crescimento Econômico
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	74			
GRI 202 Presença no Mercado - 2016					
202-1	Razão do salário da categoria inicial padrão por sexo frente ao salário mínimo local	78		Princípio N° 6	#1 Erradicação da Pobreza #5 Igualdade de gênero #8 Trabalho decente e Crescimento Econômico
202-2	Proporção de altos executivos contratados da comunidade local	74		Princípio N° 6	#8 Trabalho decente e Crescimento Econômico
Práticas de Aquisição					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	16, 142			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	16, 142			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
GRI 204 Práticas de Aquisição - 2016					
204-1	Proporção de gasto em fornecedores locais	142			#12 Consumo e Produção Responsável
Anticorrupção					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	51			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	51			
GRI 205 Anticorrupção - 2016					
205-1	Operações avaliadas para riscos relacionados com a corrupção	51			#16 Paz e Justiça
205-2	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	51			#16 Paz e Justiça
205-3	Casos de corrupção confirmados e medidas tomadas	51			#16 Paz e Justiça
Concorrência Desleal					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	51			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	51			
GRI 206 Concorrência Desleal- 2016					
206-1	Ações jurídicas relacionadas com a concorrência desleal, as práticas monopólicas e contra a livre concorrência	51			#16 Paz e Justiça

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
Temas Materiais - GRI 300 - Padrões Ambientais					
Energia					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	16, 122			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	16, 122			
GRI 302 Energia - 2016					
302-1	Consumo energético dentro da organização	124		Princípio N° 7 y 8	#7 Energias Renováveis #8 Trabalho decente e Crescimento Econômico #12 Consumo e Produção Responsável #13 Ação pelo clima
302-2	Consumo energético fora da organização	125	Não disponível. Não se realizam estas medições, mas temos como desafio ampliar o relatório de indicadores ambientais no futuro	Princípio N° 8	#7 Energias Renováveis #8 Trabalho decente e Crescimento Econômico #12 Consumo e Produção Responsável #13 Ação pelo clima
302-3	Intensidade energética		Não disponível. Não se realizam estas medições, mas temos como desafio ampliar o relatório de indicadores ambientais no futuro	Princípio N° 8	#7 Energias Renováveis #8 Trabalho decente e Crescimento Econômico #12 Consumo e Produção Responsável #13 Ação pelo clima
302-4	Redução do consumo energético	124		Princípio N° 8 y 9	#7 Energias Renováveis #8 Trabalho decente e Crescimento Econômico #12 Consumo e Produção Responsável #13 Ação pelo clima

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
302-5	Redução dos requisitos energéticos de produtos e serviços		Não aplicável devido ao tipo de produtos que são comercializados.	Princípio N° 8 y 9	#7 Energias Renováveis #8 Trabalho decente e Crescimento Econômico #12 Consumo e Produção Responsável #13 Ação pelo clima
Efluentes e Resíduos					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	16, 122			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	16, 122			
GRI 306 Efluentes e Resíduos - 2016					
306-1	Despejo de águas em função de sua qualidade e destino	Despejo de águas em rede de esgoto municipal		Princípio N° 8	#3 Saúde e bem-estar #6 Água limpa e saneamento #12 Consumo e Produção Responsável #14 Vida Submarina
306-2	Resíduos por tipo e método de eliminação	126		Princípio N° 8	#3 Saúde e bem-estar #6 Água limpa e saneamento #12 Consumo e Produção Responsável
306-3	Derramamentos significativos		Não aplicável devido ao tipo de produtos que são comercializados.	Princípio N° 8	#3 Saúde e bem-estar #6 Água limpa e saneamento #12 Consumo e Produção Responsável #14 Vida Submarina #15 Vida Terrestre
306-4	Transporte de resíduos perigosos		Não aplicável devido ao tipo de produtos que são comercializados.	Princípio N° 8	#3 Saúde e bem-estar #12 Consumo e Produção Responsável
306-5	Corpos de água afetados por despejos de água e/ou escorrências	Despejo de águas em rede de esgoto municipal		Princípio N° 8	#6 Água limpa e saneamento #15 Vida Terrestre

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
Cumprimento Ambiental					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	53			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	53			
GRI 307 Cumprimento Ambiental- 2016					
307-1	Descumprimento da legislação e normativa ambiental	53		Princípio N° 8	#16 Paz e Justiça
Temas Materiais - GRI 400 - Padrões Sociais					
Emprego					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	16, 74, 87			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	16, 74, 87			
GRI 401 Emprego - 2016					
401-1	Novas contratações de empregados e rotação de pessoal	79		Princípio N° 6	#5 Igualdade de gênero #8 Trabalho decente e Crescimento Econômico
401-2	Benefícios para os empregados em período completo que não se dão aos empregados em meio período ou temporários	87, 99			#8 Trabalho decente e Crescimento Econômico
401-3	Permissão parental	80		Princípio N° 6	#5 Igualdade de gênero #8 Trabalho decente e Crescimento Econômico
Saúde e Segurança no Trabalho					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	98			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	98			
GRI 403 Saúde e Segurança no Trabalho - 2016					
403-1	Representação dos trabalhadores em comitês formais trabalhador empresa de saúde e segurança	98			#8 Trabalho decente e Crescimento Econômico
403-2	Tipos de acidentes e taxas de frequência de acidentes, doenças profissionais, dias perdidos, absenteísmo e número de mortes por acidente laboral ou doença profissional	80			#3 Saúde e bem-estar #8 Trabalho decente e Crescimento Econômico
403-3	Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas a sua atividade	98			#3 Saúde e bem-estar #8 Trabalho decente e Crescimento Econômico
403-4	Temas de saúde e segurança tratados em acordos formais com sindicatos	98			#8 Trabalho decente e Crescimento Econômico
Formação e Ensino					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	16, 93			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	16, 93			
GRI 404 Formação e Ensino - 2016					
404-1	Média de horas de formação por ano por empregado	96		Princípio N° 6	#4 Educação de Qualidade #5 Igualdade de gênero #8 Trabalho decente e Crescimento Econômico

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
404-2	Programas para melhorar as atitudes dos empregados e programas de ajuda à transição	93			#8 Trabalho decente e Crescimento Econômico
404-3	Porcentagem de empregados que recebem avaliações periódicas do desempenho e desenvolvimento profissional	98		Princípio N° 6	#5 Igualdade de gênero #8 Trabalho decente e Crescimento Econômico
Diversidade e Igualdade de Oportunidades					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	16, 74			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	16, 74			
GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades - 2016					
405-1	Diversidade em órgãos de governo e empregados	76		Princípio N° 6	#5 Igualdade de gênero #8 Trabalho decente e Crescimento Econômico
405-2	Razão do salário base e da remuneração de mulheres frente aos homens	74		Princípio N° 6	#5 Igualdade de gênero #8 Trabalho decente e Crescimento Econômico #10 Redução das Desigualdades
Não Discriminação					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	74			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	74			
GRI 406 Não Discriminação - 2016					

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
406-1	Casos de discriminação e ações corretivas empreendidas	74		Princípio N° 6	#5 Igualdade de gênero #8 Trabalho decente e Crescimento Econômico #16 Paz e Justiça
Liberdade de Associação e Negociação Coletiva					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	146			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	146			
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	146		Princípio N° 3	#8 Trabalho decente e Crescimento Econômico
Trabalho Infantil					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	146			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	146			
GRI 408 Trabalho Infantil- 2016					
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	146		Princípio N° 5	#8 Trabalho decente e Crescimento Econômico #16 Paz e Justiça
Trabalho Forçado ou Obrigatório					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	146			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	146			
GRI 409 Trabalho Forçado ou Obrigatório - 2016					
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	146		Princípio N° 4	#8 Trabalho decente e Crescimento Econômico
Avaliação dos Direitos Humanos					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	51, 146			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	51, 146			
GRI 412 Avaliação dos Direitos Humanos - 2016					
412-1	Operações submetidas a revisões ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos	51		Princípio N° 1	
412-2	Formação de empregados em políticas ou procedimentos sobre os direitos humanos	51		Princípio N° 1	
412-3	Acordos e contratos de investimento significativos com cláusulas sobre os direitos humanos ou submetidos à avaliação dos direitos humanos	146		Princípio N° 2	
Comunidades Locais					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	16, 102			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	16, 102			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
GRI 413 Comunidades Locais - 2016					
413-1	Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	102, 130		Princípio N° 1	
413-2	Operações com impactos negativos significativos – reais ou potenciais – nas comunidades locais	102		Princípio N° 1	#1 Erradicação da Pobreza #2 Luta contra a fome
Saúde e Segurança dos Clientes					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	16, 53, 59, 70, 137			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	16, 53, 59, 70, 137			
GRI 416 Saúde e Segurança dos Clientes - 2016					
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços	59, 68, 137			
416-2	Casos de descumprimento relativos aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	53			#16 Paz e Justiça
Marketing e Rótulos					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	16, 53, 70			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	16, 53, 70			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
GRI 417 Marketing e Rótulos - 2016					
417-1	Requisitos para a informação e o rótulo de produtos e serviços	26			#12 Consumo e Produção Responsável #16 Paz e Justiça
417-2	Casos de descumprimento relativos à informação e ao rótulo de produtos e serviços	26			#16 Paz e Justiça
417-3	Casos de descumprimento relativos com comunicações de marketing	53			
Privacidade dos Clientes					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	16, 53			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	16, 53			
GRI 418 Privacidade dos Clientes- 2016					
418-1	Reclamações fundamentadas relativas a violações da privacidade do cliente e perda de dados do cliente	53			#16 Paz e Justiça
Cumprimento Socioeconômico					
GRI 103 Enfoque de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tema material e sua Cobertura	31			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	53			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	53			
GRI 419 Cumprimento Socioeconômico - 2016					
419-1	Descumprimento das leis e normas nos âmbitos social e econômico	53			#16 Paz e Justiça

Comitê a cargo do relatório

GRI 102-32

Responsável pelo projeto



Carolina Kaplan
Responsável de Sustentabilidade

Revisão da publicação



Federico Pérez Acquisto
Gerente Geral



Marcelo Carnero
Gerente de Finanças, Recursos Humanos e Sustentabilidade



Santiago Achiary
Coordenador de Comunicação Corporativa

Coleta de dados



Sabrina Sardi
Coordenadora de Administração e Finanças



Andrés Tamburi
Gerente de Comunicação Corporativa



Santiago Achiary
Coordenador de Comunicação Corporativa



Daniela Ramognino
Coordenadora de Treinamento para Canais



Camilo Gutiérrez

Coordenador de Investigación e Tecnología



María Belén Roel

Gerente de Marketing



Natalia Colazo

Coordenadora de Gestão de Marca



Verónica Rubio

Coordenadora de Marketing Online



Gustavo Quiñones

Coordenador de Suporte e Oficial de Segurança



Javier Power

Chefe de Sistemas



Julieta Escolar

Coordenadora de RH



Josefina Aruccio

Analista de RR. HH.



Giuliana Donofrio

Analista de RH



Alejandro Di Tomaso

Analista de RH

Responsável pelo Design Off-line



Daiana Chocrón

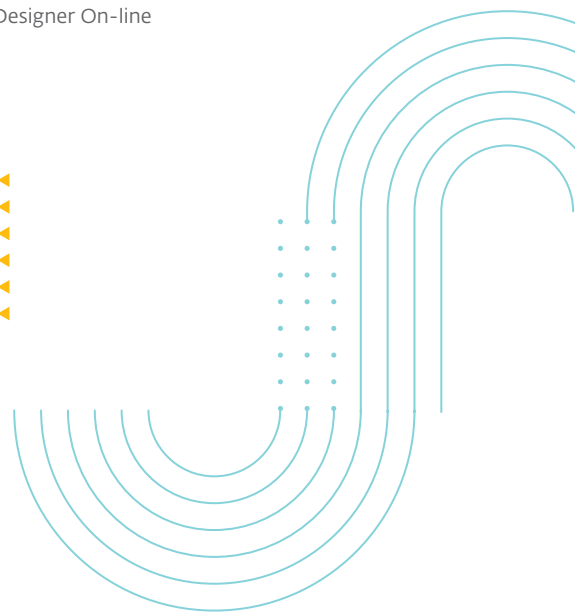
Designer Institucional

Responsável pelo Design On-line



Vanesa Musto

Designer On-line



Assessoramento Externo para a Elaboração do Relatório

AG Sustentable

www.agsustentable.com

Implementação do Design do Relatório de Sustentabilidade 2019

Synapsis C.I.

www.synapsis.com.ar



ESET AMÉRICA LATINA

GRI 102-53

Escritórios Buenos Aires

Juan Díaz de Solís 1270 | Piso 2
CP: B1638BHF | Vicente López
Buenos Aires, Argentina
Tel: +54 (11) 2150 3700

Escritórios São Paulo

Rua Verbo Divino, 2001
Torre B Conjunto 1410
Chácara Santo Antônio | SP
CEP: 04719-002 | Brasil
Tel: +55 (11) 2369 5240

Escritórios Cidade de México

Paseo de la Reforma 250 | Piso 20 Torre A
Colonia Juárez | Delegación Cuauhtémoc
Ciudad de México
CP: 06600 | México
Tel: +52 (55) 4737 6042

Data de publicação:

JUNHO DE 2020 | www.eset.com/latam/sustentabilidad

Ponto de contato para comentários sobre o relatório:
sustentabilidad@ezet-la.com

