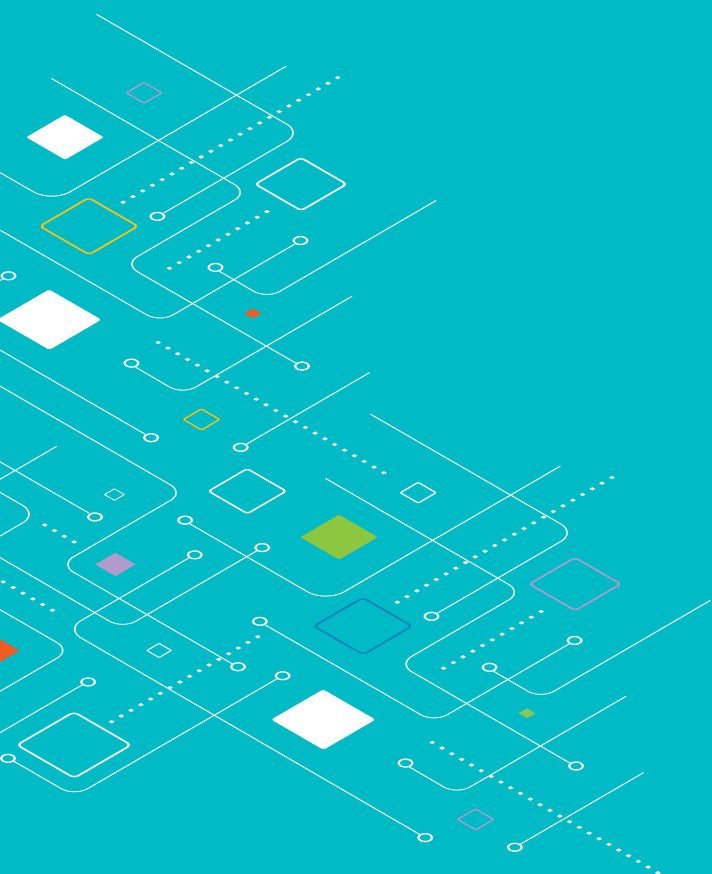
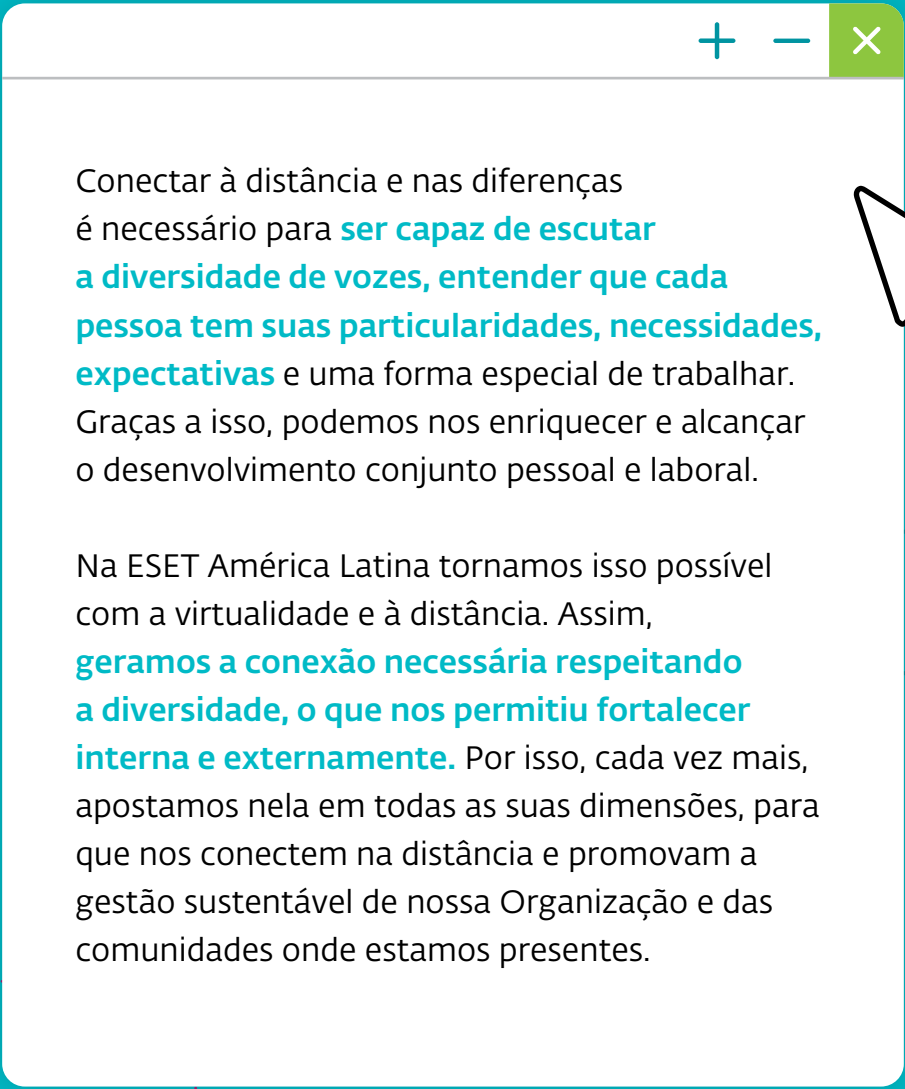


CONECTANDO À DISTÂNCIA



ESCUTAR A DIVERSIDADE DE VOZES





Conectar à distância e nas diferenças é necessário para **ser capaz de escutar a diversidade de vozes, entender que cada pessoa tem suas particularidades, necessidades, expectativas** e uma forma especial de trabalhar. Graças a isso, podemos nos enriquecer e alcançar o desenvolvimento conjunto pessoal e laboral.

Na ESET América Latina tornamos isso possível com a virtualidade e à distância. Assim, **geramos a conexão necessária respeitando a diversidade, o que nos permitiu fortalecer interna e externamente.** Por isso, cada vez mais, apostamos nela em todas as suas dimensões, para que nos conectem na distância e promovam a gestão sustentável de nossa Organização e das comunidades onde estamos presentes.

CARTA DO Chief Operating Officer

GRI 102-14

Bem-vindos e bem-vindas a uma nova edição do nosso Relatório de Sustentabilidade. Sem dúvidas, 2020 foi um ano complexo para o mundo inteiro, mas, com a coragem e a paixão que nos caracterizam, pudemos finalizar positivamente um ano repleto de desafios. Tudo isso graças ao apoio constante e ao trabalho em equipe de todas as pessoas que integram a ESET América Latina, e de nossos parceiros comerciais.

Cada vez estou mais convencido de que o melhor caminho para evitar os desafios laborais é ter um objetivo claro e contar com o apoio e o profissionalismo das pessoas que trabalham junto a nós. Por sorte, ambos aspectos mostraram a sua melhor face durante a pandemia da COVID-19. Tanto os colaboradores e colaboradoras da ESET, como nossos parceiros comerciais trabalharam constantemente para manter seguros os ambientes tecnológicos de nossos clientes e da comunidade em geral, sem descuidar, nem por um segundo, da saúde e do bem-estar de todas as pessoas que fazem parte da ESET América Latina.

Gostaria de destacar, além disso, que trabalhamos com muita velocidade para responder à situação apresentada pela pandemia. Em meados de março, quando na América Latina os isolamentos obrigatórios ainda não tinham sido aplicados, na ESET já tínhamos começado a veicular campanhas para poder se antecipar a uma nova realidade que, a essa altura, parecia-nos iminente. Nesta linha,, todos os colaboradores e colaboradoras começaram a trabalhar remotamente várias semanas antes de que se tomassem medidas em escala nacional.

Por sua vez, diferentes considerações foram tomadas. Principalmente, adaptamos benefícios e incorporamos outros novos, e reforçamos a comunicação interna através de diferentes ações, que poderão ser vistas em detalhes neste Relatório de Sustentabilidade. Independentemente do contexto, várias destas medidas serão mantidas em longo prazo, fazendo parte do modelo de cultura de respeito pelas pessoas que impulsionamos na empresa.

O esforço conjunto que realizamos nos permitiu superar alguns meses nos quais, igualmente a maioria das empresas, vimos nossas vendas afetadas pelo impacto que a pandemia gerou na economia mundial e regional. Durante a segunda metade do ano, pudemos reverter a tendência negativa e, finalmente, superamos os resultados que prevíamos para 2020, e que havíamos planejado durante 2019 quando a pandemia ainda não existia. No entanto, longe de nos basearmos nesta melhora, objetivamos ver mais além e pensar no futuro; isto é, ver como esta situação aprofundou e acelerou uma tendência que vínhamos observando há algum tempo: a descentralização dos espaços físicos de trabalho e a migração das infraestruturas informáticas para a nuvem.



Neste marco, recebemos com muito otimismo a regulamentação da Lei de Economia do Conhecimento, que acreditamos ser fundamental para o desenvolvimento da indústria tecnológica e, com isso, gerar impactos positivos na economia nacional. Como empresa do setor, temos o potencial para gerar emprego de qualidade, formal e inclusivo, e exigir e desenvolver mais e melhores talentos.

Ao longo deste ano, recebemos muitos reconhecimentos. Entre eles, destacamos a alta pontuação obtida nos testes da AV-Comparatives, a menção de AV-Test para nossa solução corporativa ESET Endpoint Security, por seu grau de usabilidade, e o reconhecimento por ela outorgado ao ESET Mobile Security, destacando-o como “o melhor anti-vírus para Android”.

Estes prêmios não apenas reconhecem a eficácia e a eficiência de nossas soluções, mas, também, todo o trabalho que há por detrás delas.

Além disso, quero destacar que, pelo terceiro ano consecutivo, a ESET foi nomeada como “Top Player” no quadrante de mercado de Endpoint Security de Radicati. O relatório examina 17 líderes em segurança para endpoints do mercado, observando sua funcionalidade e sua visão estratégica, pelas quais a ESET foi colocada na parte de cima do quadrante. Este reconhecimento é muito importante para nós, já que não fala apenas da qualidade de nossos produtos, mas também do compromisso de todas as pessoas as quais apostamos constantemente o crescimento e a melhora da empresa.

Para finalizar, destacamos que, apesar do contexto, durante 2020 chegamos a mais de 38 milhões de euros em vendas, 10% a mais do que no ano passado e, além disso, tivemos muitas conquistas em matéria de Sustentabilidade. Por isso, mais uma vez, é um orgulho para mim poder compartilhar com vocês todo o trajeto realizado durante este ano.



Federico Pérez Acquisto

Federico Pérez Acquisto
Gerente Geral da ESET Latin America

Damos BOAS-VINDAS a você

Bem-vindos e bem-vindas ao nono Relatório de Sustentabilidade de ESET América Latina.

Pelo quarto ano consecutivo, realizamos o Relatório de conformidade com os padrões do *Global Reporting Initiative (GRI Standards)* em sua opção abrangente, 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 felizes 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.

Ainda que 2020 tenha nos sacudido de uma forma inesperada, pudemos seguir adiante procurando ter uma gestão que continue apontando à Sustentabilidade. E assim pudemos terminar o ano com muitos reconhecimentos que nos encham de orgulho:

- ▶ Somos duplamente credores, em nível Ouro, nas categorias Melhor Contribuição em Responsabilidade Social e Melhor Estratégia de Operação Setor Cidadão, do **Prêmio Argentino para as Melhores Organizações de Interação com Clientes 2020**, com nosso Programa de Cibersegurança. Recebemos uma menção especial na **8ª edição do Prêmio CCAB para Liderança Sustentável** pelo nosso Relatório de Sustentabilidade 2019.
- ▶ Fomos destacados no marco da proposta de valor da Mesa de Trabalho de Direitos Humanos e Empresas da Rede de Pacto Global Argentina, pelo compromisso com a cibersegurança, ao prevenir e ao mitigar as consequências negativas do uso da Internet e das tecnologias, contribuindo para evitar a violação do “direito à proteção de dados, à educação e a gozar dos benefícios derivados da liberdade cultural e do progresso científico”.
- ▶ Participamos da lista dos finalistas do **Prêmio Flor**, na categoria PME, com nossa gestão de diversidade e inclusão.
- ▶ Fomos reconhecidos com o **Prêmio TrustRadius 2020 Tech Cares**, pelo esforço realizado para apoiar as comunidades, clientes e trabalhadores durante a crise da COVID-9, destacando, além disso, que a escolha foi realizada pelos(as) próprios(as) usuários(as) e as comunidades beneficiárias.

Também, gostaria de destacar que na Argentina finalizamos o Programa “Ganhar-Ganhar” da ONU Mulheres, da OIT e da União Europeia e, além disso, nos juntamos ao Capítulo Brasileiro

Estas conquistas não teriam sido possíveis sem o trabalho, a capacidade de adaptação e o esforço de nossos três Comitês de Sustentabilidade: o Comitê de Relacionamento com a Comunidade, o Comitê de Inclusão e Diversidade e o Comitê de Assuntos Ambientais.

O ano de 2020 reforçou a convicção de que executar uma gestão de triplo impacto, que leve em consideração o equilíbrio entre os aspectos econômicos, sociais e ambientais, e gerar agentes multiplicadores que potencializem uma gestão sustentável nos fortalece como Organização e nos permite seguir adiante.

Continuar gerando impacto positivo, tanto interna como externamente, foi e é chave para continuar com nossa missão, nossa visão e com o negócio em si mesmo.

Manter nossos vínculos com as organizações da sociedade civil com as quais viemos trabalhando e apoiá-las foi um dos desafios que nos propusemos neste ano, e estamos muito felizes de ter alcançado isso.

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

Caso você tenha sugestões, contribuições e comentários sobre este documento, não hesite em escrever para: ✉ sostenibilidad@eset-la.com



Carolina Kaplan

Carolina Kaplan
Responsável de Sustentabilidade

índice

A sustentabilidade como
forma de gestão

11

Isso é o que somos

45

Isso é o que fazemos

71

4 5 8 10

Colaboradores

95

4 8 9 10 16 17

Comunidade

131



9 12

Dimensão ambiental



4 8 9 10 12 16 17

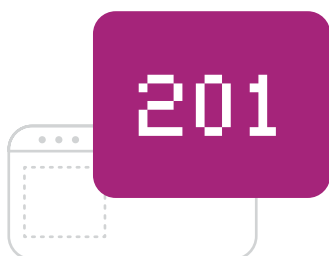
Cadeia de valor



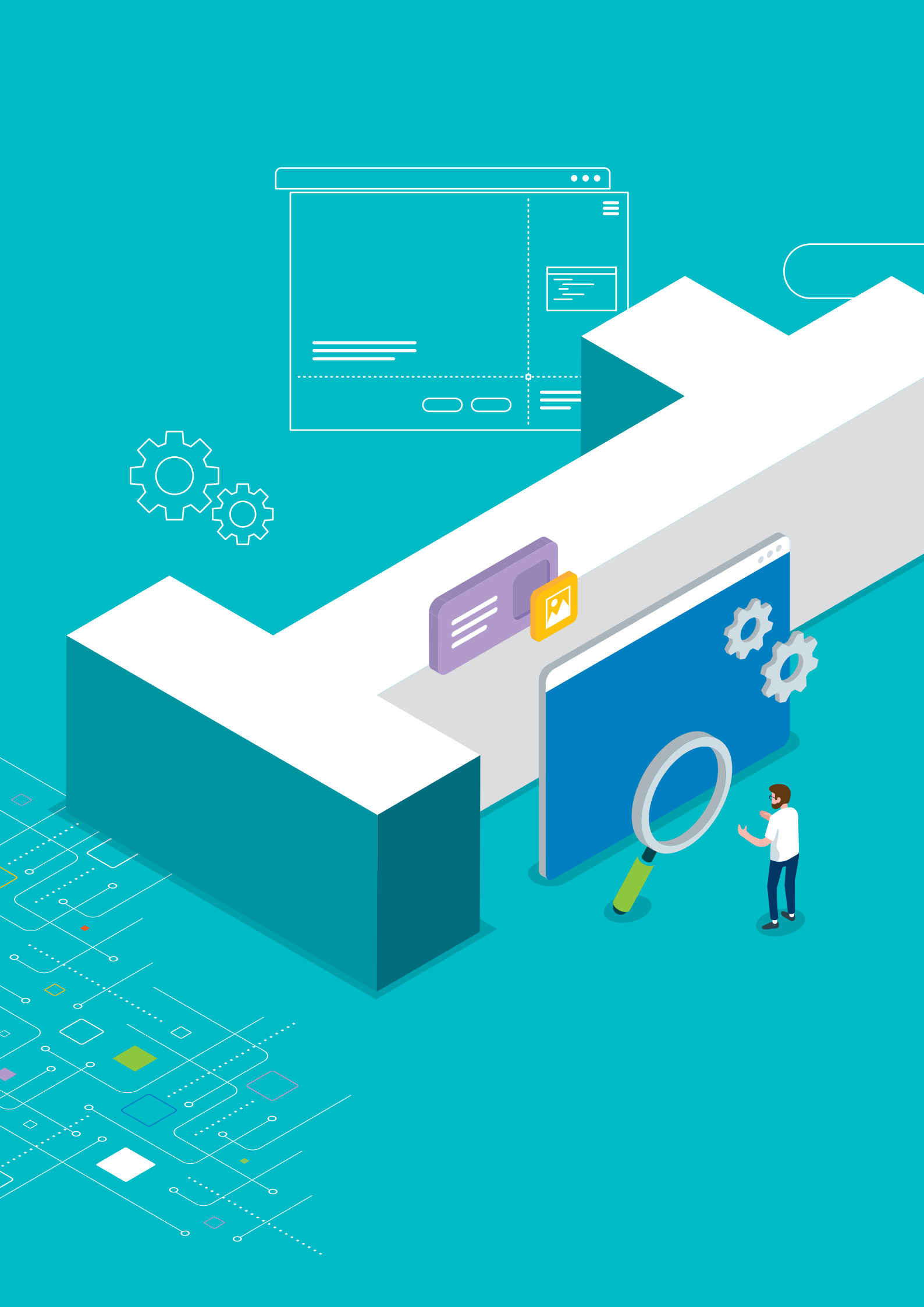
Nosso compromisso
com a agenda 2030



Elaboração do Relatório
de Sustentabilidade



Índice de conteúdos GRI





A

SUSTENTABILIDADE COMO FORMA DE GESTÃO

A SUSTENTABILIDADE como forma de gestão

GRI 102-16

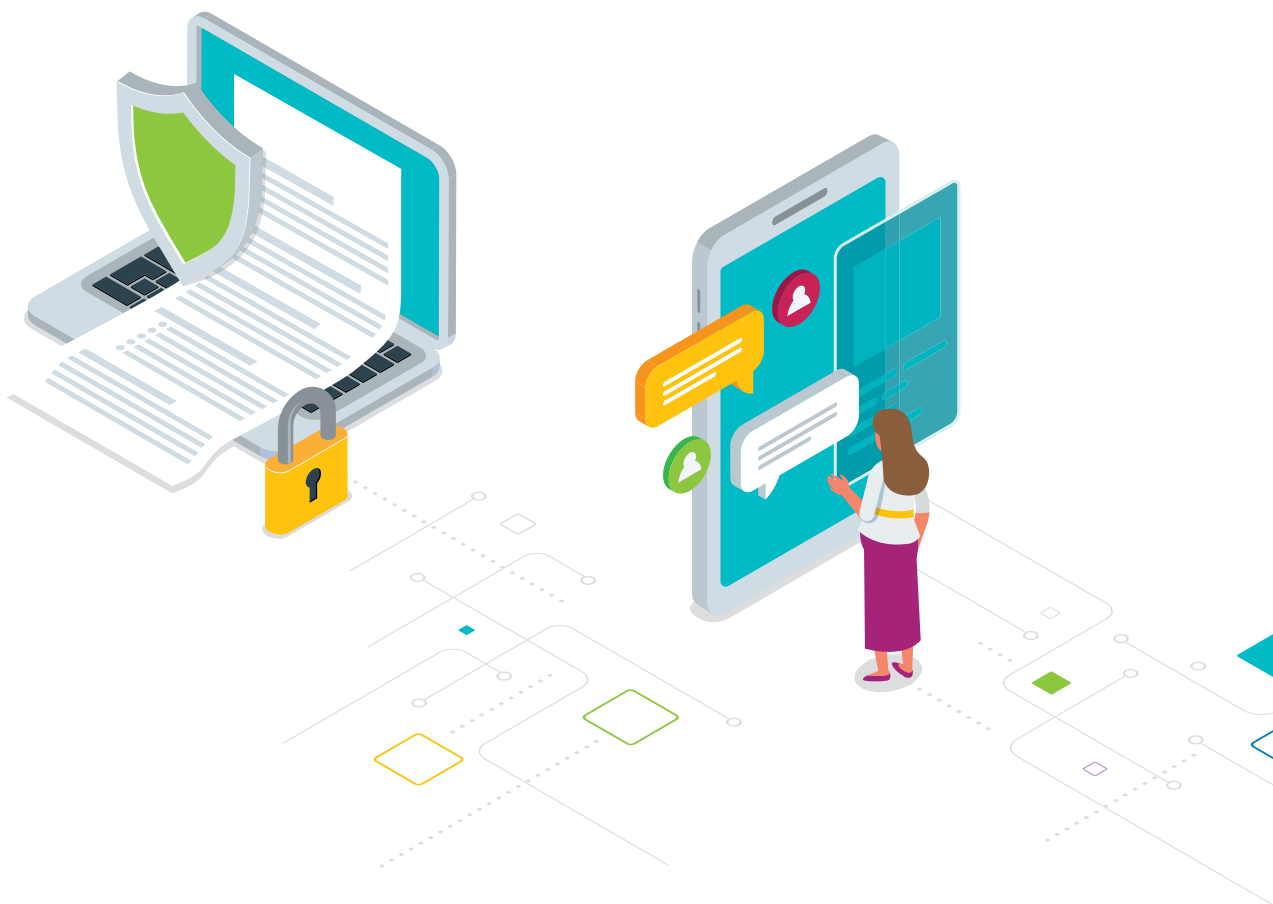
TEMA MATERIAL 1 4 5 6 8

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 do desenvolvimento de soluções tecnológicas.

Visão

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



MUNDO DIGITAL SEGURO

Nossa matriz na Eslováquia é a responsável por difundir e comunicar nossa missão e visão em todos os escritórios da ESET em seu idioma local. Como parte de nosso compromisso com as WEPS¹, na ESET América Latina estamos em processo de incorporação da linguagem inclusiva em todas as publicações, comunicações internas e externas, website, etc.

Nosso compromisso

- ✓ Oferecer um serviço de atendimento a clientes de excelência, respondendo às necessidades apresentadas.
- ✓ Responder a todo tipo de ameaças informáticas que sejam geradas, atualizando o nível dos produtos e gerando alertas de segurança e 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.



1. Os Princípios para o Empoderamento das Mulheres, (WEPS pela sigla em inglês, *Women Empowerment Principles*) são uma iniciativa conjunta do Pacto Global das Nações Unidas e da ONU Mulheres.

Nossos Valores

Valores

Os valores dão forma à cultura de nossa empresa e são promovidos a partir de nossa matriz na Eslováquia, exceto os valores de Trabalho em Equipe e Responsabilidade Social, que são próprios da nossa região. Eles guiam o modo que 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 estão decorados com impressos nas paredes e portas com esses valores e, todos os anos, durante outubro, é realizada alguma atividade ou campanha em nível regional para lembrar que trabalhamos com:



Coragem

Não tomamos o caminho fácil. Sempre estamos superando limites e temos a determinação para fazer a diferença.



Integridade

Fomentamos a honestidade e 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 realidade nossas promessas e para criar confiança e entendimento mútuo.



Paixão

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



Responsabilidade Social

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



Trabalho em equipe

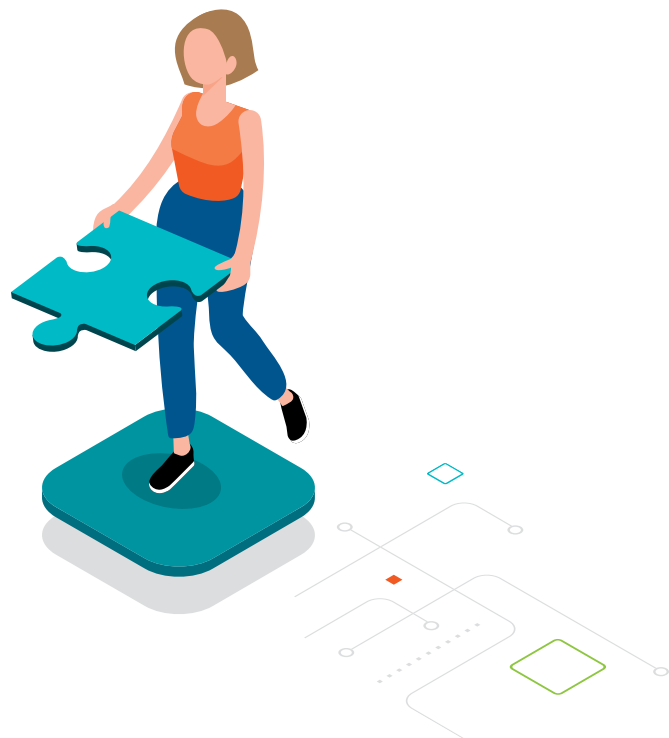
Estamos convencidos de que em equipe cada pessoa pode conseguir seu máximo potencial, desfrutando no processo e conseguindo assim, os melhores resultados.

Valores por mês

GRI 412-2

Impulsionado pela área de Recursos Humanos, há cinco anos que outubro foi estabelecido na ESET América Latina como o “Mês dos Valores”, com o propósito de que a equipe realize diferentes atividades relacionadas com os valores institucionais.

Neste marco, e reforçando nosso compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas, realizamos uma atividade que esteve a cargo da organização Impacto Digital. A atividade se constituiu em um Laboratório Moral, com o objetivo de refletir sobre a moral, a ética, os valores que nos perpassam como pessoas e como trabalhadores e trabalhadoras, frente a diferentes dilemas e diante de cada decisão que tomamos. Para adaptar a atividade ao contexto de trabalho a distância que tivemos de viver, realizamos 6 encontros virtuais de 20 pessoas cada um, nos quais estiveram incluídas todas as pessoas que trabalham na empresa.



Acreditamos que conversas como essas nos levam a repensar e a questionar conceitos que aplicamos em questões cotidianas. Ajuda-nos a entender tendências, preconceitos e valores que acabam sendo transferidos em cada uma de nossas ações também em nível laboral. Além disso, acreditamos que é essencial que todas as pessoas que fazem parte da equipe da ESET entendam como os Direitos Humanos se manifestam e atravessam o setor empresarial, além de qual é a conexão entre elas e nossa rotina laboral diária.

Na ESET, nós nos comprometemos a respeitar estes direitos, indo além do seu cumprimento legal e abordando estes temas no marco laboral, dado que entendemos que o respeito pelos Direitos Humanos não deve ser uma responsabilidade passiva. Ainda assim, 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.



NOS NOS
COMPRO-
METEMOS

Decinos 3 ideas que te disparó la actividad

Quais são os pilares de nossa gestão?

GRI 102-11 • 102-12 • 102-13 • 102-15 • 103-1 • 103-2 • 103-3 • 412-1 • 412-2

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

Desenvolvimento
da comunidade e
educação



Bem-estar e gestão
de talento dos
colaboradores



Cuidado
ambiental



Enriquecimento
da cadeia de valor



Igualmente, esses pilares incluem as políticas de cumprimento da lei, da prevenção da corrupção e da ética corporativa.

Comunidade



Estratégia

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



Impacto

- ✓ Gerar consciência, conhecimento e informação sobre o uso seguro da tecnologia, diminuindo a quantidade de pessoas vítimas de ciberdelitos, gerando inclusão digital tanto no uso como na apropriação das ferramentas digitais. Perseguir o desenvolvimento de habilidades, a motivação e a confiança para usar ferramentas digitais de maneira segura, para melhorar a qualidade de vida das comunidades onde estamos presentes, através de uma gestão educativa integral em toda a América Latina.
- ✓ Reduzir as desigualdades nas dimensões econômica e social dos grupos vulneráveis de nossas comunidades.



Risco

- ✓ O mal uso da tecnologia aumenta os ciberdelitos e a desigualdade, reduzindo a inclusão digital, já que não permite se beneficiar do uso e da apropriação da tecnologia em nível educativo.
- ✓ A exclusão contribui para a desigualdade econômica e social de populações em situação de vulnerabilidade (pessoas com deficiência, pessoas com poucos recursos econômicos, pessoas trans, etc.).



Oportunidades

- ✓ Gerar mais ações de consciência, conhecimento e informação, ampliando os públicos aos quais estão direcionadas, gerando um crescimento mais próximo dessas em toda a região.
- ✓ Potencializar impactos, resultados e sinergias através de alianças com organizações da sociedade civil que trabalhem pela inclusão.

Dimensão Ambiental



Estratégia

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



Impacto

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



Risco

- ✓ Gerar um impacto negativo no ambiente, gastando mal recursos naturais.
- ✓ Prejudicar a conscientização da problemática ambiental em nossos 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 ação multiplicadora se potencialize.

Colaboradoras e Colaboradores



Estratégia

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



Impacto

- ✓ Motivar, capacitar e desenvolver os colaboradores e colaboradoras.
- ✓ Gerar um espaço de trabalho prazeroso e amigável.
- ✓ Diminuir os índices de rotatividade voluntária na empresa.



Risco

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



Oportunidades

- ✓ Formar de maneira mais profissional os colaboradores e colaboradoras. Gerar planos de carreira mais claros e desafiadores.
- ✓ Oferecer as condições e dispositivos necessários para que as pessoas que trabalham na empresa possam trabalhar de forma ótima também a distância.

Cadeia de Valor



Estratégia

- ✓ Adesão formal da parte das empresas fornecedoras aos conceitos de sustentabilidade, com as quais administramos nosso negócio na América Latina.
- ✓ Alinhar as empresas distribuidoras de toda a América Latina à gestão de sustentabilidade.



Impacto

- ✓ Trabalhar com fornecedores conscientes e comprometidos com a gestão de triplo impacto.
- ✓ Compromisso de nossos distribuidores com a gestão sustentável de seu negócio.



Risco

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



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.

Nossos
Pilares

Recursos e responsabilidades da gestão

► Investimentos por eixo estratégico



(*) Pela pandemia, não houve gasto com viagens, conferências, nem eventos; muitos desses conceitos fazem parte do eixo Cadeia de Distribuição.

(**) O tipo de câmbio considerado durante 2020 foi o real por mês. Em 2019, foi considerado um tipo de câmbio fixo para o ano todo.

Nossa empresa conta com um área de Sustentabilidade, encarregada de coordenar e gerir as atividades, os projetos e as iniciativas dos três: o Comitê de Relacionamento com a Comunidade, o Comitê de Inclusão e Diversidade e o Comitê de Assuntos Ambientais. Por sua vez, para comunicar a toda a empresa as ações, atividades e iniciativas da área e dos comitês, contamos com uma newsletter bimestral específica do área de Sustentabilidade para colaboradores, colaboradoras e parceiros comerciais.



In support of

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the
UN Global Compact Office

ONU Mulheres

Durante 2019, nós aderimos aos princípios para o Empoderamento das Mulheres (WEPs), onde nos comprometemos a realizar um plano de ação, o qual foi focado em quatro eixos.

No eixo de Liderança e Estratégia, nós focamos na capacitação e sensibilização de Managers e Lideranças Médias em temas como comunicação inclusiva, os benefícios da diversidade de gênero nos postos de liderança e preconceitos não conscientes.

No eixo de Lugar de Trabalho, foi colocado o foco na definição de processos internos; com esse objetivo, começou-se a desenvolver a política de Diversidade e Não Discriminação. Por sua vez, trabalhou-se na geração de uma ferramenta de diagnóstico das mãos da Fundação Encontrarse en la Diversidad, para entender a situação interna da empresa em temas de diversidade e especificamente, os preconceitos existentes. Além disso, complementarmente, realizamos um diagnóstico interno em temas de deficiência, neste caso junto à organização Inclúyeme.

No eixo de Mercados, trabalhou-se para gerar uma maior perspectiva de gênero no Marketing e na Comunicação.

Por último, no que se refere à comunidade, foi trabalhado o relacionamento com a comunidade a partir da perspectiva de gênero. Para isso, se articulou com diferentes organizações da sociedade civil, como Media Chicas, Contrata Trans, Chicas em Tecnología, entre outras.

Finalmente, também consolidamos nosso compromisso de adesão ao Capítulo brasileiro do Programa "Ganhar-Ganhar: A igualdade de gênero é um bom negócio". Isso foi criado em aliança entre a ONU Mulheres, a Organização Internacional do Trabalho e a União Europeia.



<https://lac.unwomen.org/es>

Pacto Global das 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 de cuidados com o meio ambiente.



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

Agenda 2030: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Durante 2020, continuamos avançando na “apropriação e integração” dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) em nossas práticas de gestão sustentável. Utilizamos os seguintes critérios:

✓ Segundo as prioridades estratégicas do *core business* do negócio.

✓ Segundo esteja considerada em uma prática existente ou em desenvolvimento.

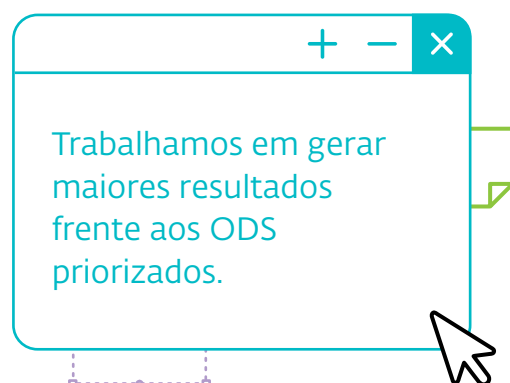
✓ Segundo as prioridades da Diretoria.

✓ Segundo sua fatibilidade operacional em curto ou médio prazo.

Como resultado deste trabalho, após ter identificado as metas dos objetivos que consideramos como prioritários, em 2019 trabalhamos internamente identificando os objetivos e as metas correspondentes para cada Comitê de Sustentabilidade e, em 2020, aprofundamos nossa gestão nas metas escolhidas.

Reconhecer o alinhamento ou o grau de relacionamento de nossa estratégia de sustentabilidade é apenas o primeiro passo no processo de gerir nosso negócio frente aos ODS. O trabalho que realizado durante 2018 e 2019 foi o começo da etapa de integração dos ODS à gestão interna e, durante o ano, trabalhamos em gerar maiores resultados frente aos ODS priorizados.

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





Garantir uma educação inclusiva, equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem durante toda a vida para todos.



Alcançar a igualdade entre os gêneros e empoderar a todas as mulheres e meninas.



Promover o crescimento econômico inclusivo e sustentável, o emprego e o trabalho decente para todos.



Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização sustentável e fomentar a inovação.



Reduzir a desigualdade nos e entre os países.



Garantir modalidades de consumo e produção sustentáveis.



Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.



Revitalizar a Aliança Mundial para o Desenvolvimento Sustentável.

Construindo laços

GRI 102-12 • 102-13



Mesa de Trabalho de Direitos Humanos e Empresas do Pacto Global Argentina

Durante estes últimos 4 anos, nós nos juntamos à Mesa de Trabalho de Direitos Humanos e Empresas do Pacto Global Argentina. Como parte deste grupo, participamos de oficinas e congressos referentes a estes temas e transmitimos todos os conhecimentos adquiridos para o resto da equipe, comprometendo-nos mais fortemente com o respeito e o cumprimento dos Direitos Humanos no âmbito laboral.

Neste ano, no marco da proposta de valor do Grupo de Trabalho, foram destacados 10 casos de boas práticas na implementação dos pilares "Respeitar" e/ou "Corrigir", dos Princípios Norteadores das Nações Unidas.

Nossa Empresa foi reconhecida pelo compromisso com a cibersegurança ao prevenir e mitigar as consequências negativas do uso da Internet e das tecnologias, contribuindo para evitar a violação do "direito à proteção de dados, à educação e a gozar dos benefícios derivados da liberdade cultural e do progresso científico".



<https://pactoglobal.org.ar/>



IARSE

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



www.iarse.org/



UTN

Há 4 anos, temos um acordo de colaboração mútua voluntária 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 de Segurança Informática, com seu corpo discente e egressos(as). Por sua vez, a assinatura deste acordo implica na chegada da tradicional Turnê Antivírus (ciclo de seminários gratuitos organizados pela ESET América Latina) às 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.



<https://core.ac.uk/reader/296432160>



CEC (Clube de Empresas Comprometidas)

Pelo segundo ano consecutivo, continuamos participando de forma voluntária do CEC. 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.



www.empresascomprometidas.club/



Comprometidos - Ashoka, Socialab e Unesco

Desde 2016 estamos acompanhando o projeto Comprometidos, realizado pela Ashoka, Socialab e Unesco. Trata-se de uma plataforma colaborativa com equipes de jovens entre 18 a 29 anos de toda a América Latina, que buscam gerar impacto social positivo. O objetivo é poder incentivá-los(as) a ser líderes de mudança e a contagiar e colaborar com outros(as) jovens para melhorar em unidade suas comunidades.



<https://comprometidos.socialab.com>



Argentina Cibersegura®

Argentina Cibersegura

Continuamos apoiando e colaborando com esta organização. Somos o principal patrocinador e fundador da Associação Civil Argentina Cibersegura, uma organização sem fins de lucro que nasce em 2013 e que se especializa em conscientizar e educar a comunidade argentina sobre o bom uso de Internet e das tecnologias. Parte dos gerentes da ESET também são membros da comissão diretiva da organização.



www.argentinacibersegura.org/



Empujar (Empurrar) - Fundação Plérroma

Desde 2019, acompanhamos o projeto Empujar da Fundação Plérroma. Esta organização tem como objetivo levar oportunidades laborais a jovens entre 18 e 24 anos, de condições econômicas e/ou sociais vulneráveis e com desejos de progredir, impulsionando seu desenvolvimento pessoal e social através de um programa educativo ou que os forma em competências e habilidades para o emprego.



www.programaempujar.org/

Nossos públicos de interesse e compromissos

Nossos públicos de interesse

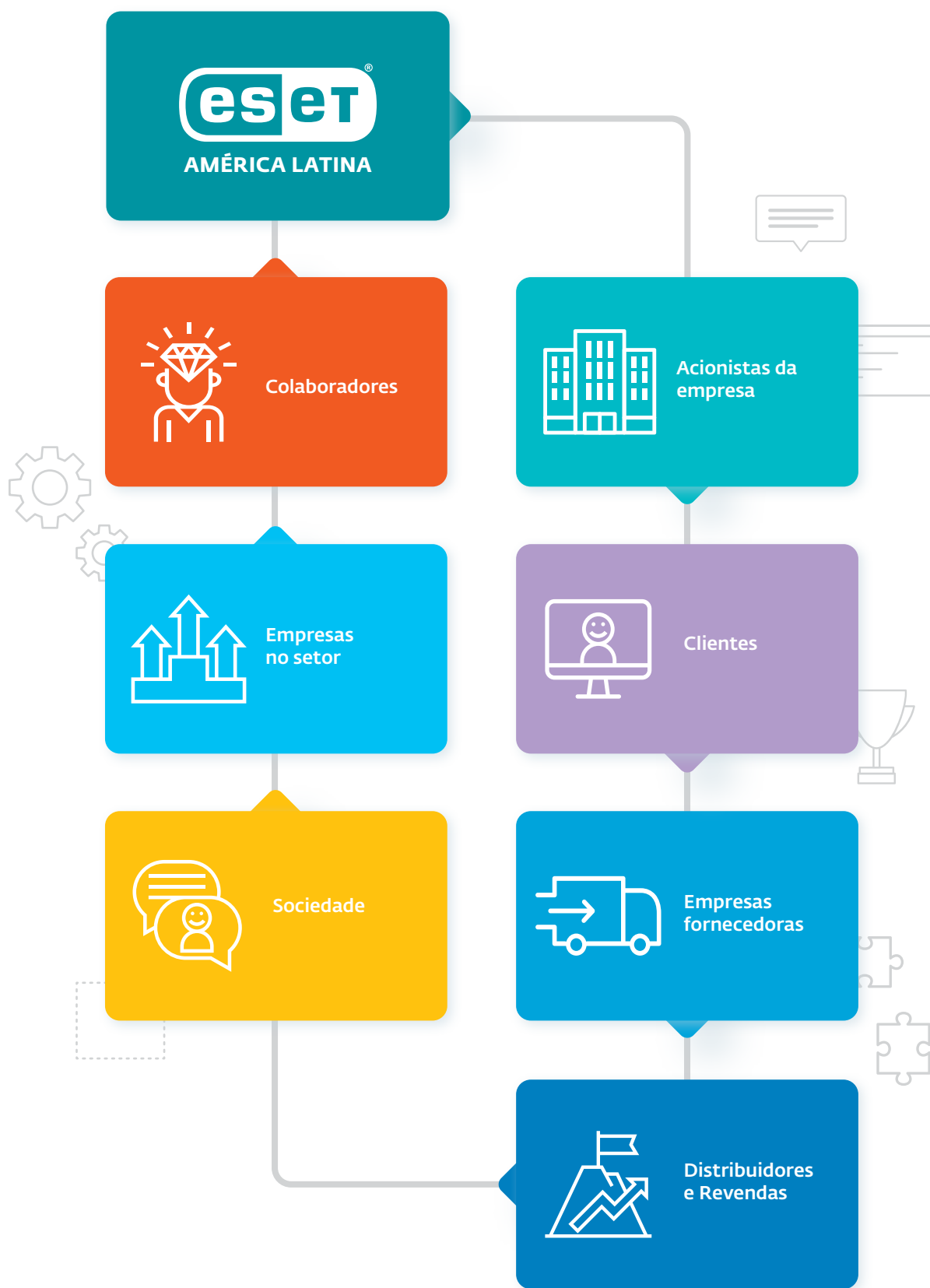
GRI 102-40 • 102-42

Nossos públicos de interesse ou stakeholders são aquelas pessoas físicas ou jurídicas com as quais temos relação de duplo impacto. Por um lado, influenciamo-los e, por outro lado, eles impactam com sua ação em nossa atividade cotidiana.

Realizamos a identificação dos públicos internos e externos com os quais nos relacionamos em função dos seguintes critérios:

- ✓ Capacidade de influência na empresa e vice-versa
- ✓ Importância para a gestão do negócio
- ✓ Proximidade
- ✓ Acesso ao financiamento da empresa
- ✓ Representação 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, e diferentes espaços de diálogo, que nos permitem identificar seus principais interesses, inquietudes e dificuldades. A Diretoria da empresa e todas as Gerências (incluindo a Gerência Geral) são partes ativas deste constante diálogo, informando e dando resposta aos temas que surjam nestes aspectos. Ao longo deste relatório, se dá conta da forma na qual a empresa responde a tais aspectos.

Foram realizadas pesquisas com usuários(as) e clientes, Distribuidores e Revendas, empresas que nos fornecem e colaboradoras(es), para conhecer quais são suas principais preocupações em matéria econômica, social e ambiental.

O processo de consulta com os grupos de interesse tem um interlocutor designado. No caso dos canais de venda, mantemos um diálogo constante e fluido através de pesquisas a cargo da Gerência de Comunicação e 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.; se encontra a cargo, principalmente, da Gerência de Recursos Humanos, mas cada chefe(a) direto(a) mantém um diálogo fluido com suas equipes e, caso 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 e relacionamos com nossos públicos



Acionistas da Empresa

Os acionistas da ESET América Latina são as entidades ESET Spol. s.r.ou. 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 para todos os nossos grupos de interesse.
- ▶ Difundir, de maneira completa e verdadeira, os dados relativos à trajetória da Empresa e o negócio.
- ▶ Conservar e manter os ativos da empresa.
- ▶ Cumprir com as melhores práticas em relação ao nosso governo corporativo.

Mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação

- ✓ Reuniões
- ✓ Apresentação de relatórios de gestão
- ✓ Websites
- ✓ Visitas ao escritório
- ✓ Rede Social Interna Yammer
- ✓ Relatório de Sustentabilidade



Clientes

GRI 417-1 • 417-2

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

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

Além disso, buscamos:

- ▶ Escutar atentamente e responder de maneira eficiente às inquietudes apresentadas pelos(as) diferentes usuários(as) e clientes.
- ▶ Resguardar a confidencialidade dos dados pessoais que nos transmitem.
- ▶ 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 um atendimento de pós-venda adequado e personalizado.
- ▶ Estabelecer preços justos e competitivos.

Oferecer informação completa, verídica e sem letras miúdas. Neste aspecto, todas as caixas que estão à venda em lojas de retail e as licenças que são vendidas por loja on-line, dão a conhecer a seguinte informação: funcionalidades/benefícios do produto, requisitos do sistema, quantidade de licenças que o(a) usuário(a) está adquirindo e o Copyright da marca. Estas exigências são transmitidas a todos os Distribuidores, e Revendas que fazem caixas e controlam seu cumprimento.

Durante 2020, foi recebida uma reclamação de um cliente que adquiriu licenças por meio de uma ex-revenda, produto que não pode ser ativado pela falta de contrato com esse vendedor. Nesta situação, foi possível verificar que não aparece, em nenhuma parte do packaging, a informação sobre a vigência das licenças adquiridas.

Na ESET Brasil estamos revisando a reclamação para poder dar resposta e incorporar esta informação, no futuro, em suas caixas. Além desse caso muito específico, que ainda se encontra em resolução, não tivemos nenhum descumprimento em relação à informação e ao rótulo dos produtos.

Mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação

- ✓ Reuniões
- ✓ Apresentação de relatórios de gestão
- ✓ Blog corporativo
- ✓ Website
- ✓ Newsletter
- ✓ Listas de difusão
- ✓ Suporte telefônico (técnico e comercial)
- ✓ Visitas ao escritório
- ✓ Visitas da equipe de distintas áreas da empresa
- ✓ Eventos
- ✓ Pesquisas de satisfação (interna e externa)
- ✓ Informativos (comercial e institucional)
- ✓ Canal do Código de Ética
- ✓ Conversas sobre temas de Sustentabilidade (capacitações e comitês)
- ✓ Relatório de Sustentabilidade



Empresas fornecedoras

GRI 308-1

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

Mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação

- ✓ Reuniões
- ✓ Apresentação de relatórios de gestão
- ✓ Blog corporativo
- ✓ Website
- ✓ Visitas ao escritório
- ✓ Canal do Código de Ética
- ✓ Relatório de Sustentabilidade

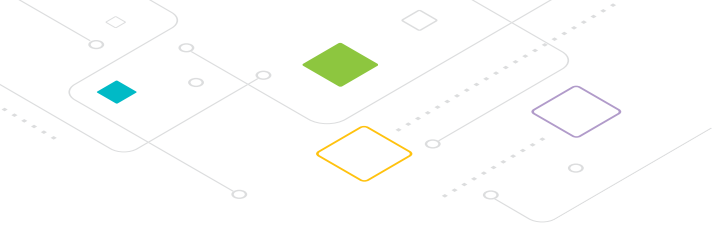


Parceiros(as) comerciais

Nossos Distribuidores, Revendas e Distribuidores Regionais 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 de América Latina, oferecendo tanto nossos produtos como nossos serviços de segurança.

Dada a importância que os(as) parceiros(as) comerciais têm para nossa empresa, oferecemos diversos programas de reconhecimento e promovemos uma relação de mútuo benefício e respeito. De esta forma, assumimos o compromisso de:

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



Mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação

- ✓ Reuniões
- ✓ Apresentação de relatórios de gestão
- ✓ Blog corporativo
- ✓ Website
- ✓ Newsletter
- ✓ Listas de difusão
- ✓ Suporte telefônico (técnico e comercial)
- ✓ Visitas ao escritório
- ✓ Visitas da equipe de distintas áreas da empresa
- ✓ Eventos
- ✓ Pesquisas de satisfação (interna e externa)
- ✓ Informativos (comercial e institucional)
- ✓ Comunicados de imprensa
- ✓ Canal do Código de Ética
- ✓ Conversas sobre temas de Sustentabilidade (capacitações e comitês)
- ✓ Relatório de Sustentabilidade



Colaboradores e colaboradoras

Contamos com 116 colaboradores e colaboradoras, com um grande espírito de trabalho em equipe e que, com vocação, continuamente, oferecem 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 a vida pessoal e laboral, a gestão do talento de cada pessoa e o cuidado de sua saúde e de sua segurança laboral.

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

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

Mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação

- ✓ Reuniões
- ✓ Apresentação de relatórios de gestão
- ✓ Website
- ✓ Newsletter

- ✓ Reuniões trimestrais com informações institucionais
- ✓ Eventos
- ✓ Pesquisas de satisfação (interna e externa)
- ✓ Informativos (comercial e institucional)
- ✓ Comunicados de imprensa
- ✓ Avaliação de performance
- ✓ Caixa de sugestões
- ✓ Canal do Código de Ética
- ✓ Rede social interna Yammer
- ✓ Conversas sobre temas de Sustentabilidade (capacitações e comitês)
- ✓ Relatório de Sustentabilidade



Empresas do setor

Promovemos uma competência 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 competência protegem a competência justa. As infrações dessas normas estão sujeitas a rigorosas sanções, segundo indica nosso Código de Ética. O posicionamento no mercado da empresa não pode ser explorado contrário à lei.

Desse modo, no âmbito da competência, os colaboradores e colaboradoras não devem participar em convênios ou acordos sobre preços ou condições, e inclusive meras conversas com concorrentes sobre estes assuntos são inaceitáveis. Ainda assim, é inadmissível participar em convênios ou acordos com outras empresas do setor em relação à distribuição de clientes, das zonas ou dos programas de produção.

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

Mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação

- ✓ Apresentação de relatórios de gestão
- ✓ Website
- ✓ Reuniões com representantes das instituições locais
- ✓ Canal do Código de Ética
- ✓ Relatório de Sustentabilidade



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 é uma das peças mais importantes dentro de sua gestão sustentável.

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

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

Mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação

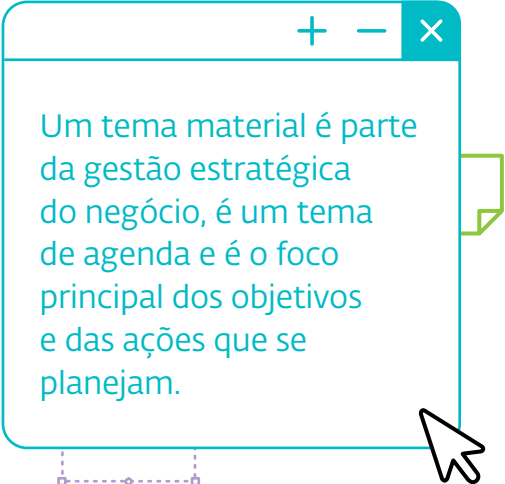
- ✓ Apresentação de relatórios de gestão
- ✓ Blog corporativo
- ✓ Website
- ✓ Listas de transmissão
- ✓ Eventos
- ✓ Pesquisas de satisfação (interna e externa)
- ✓ Informativos (comercial e institucional)
- ✓ Comunicados de imprensa
- ✓ Reuniões com representantes das instituições locais
- ✓ Canal do Código de Ética
- ✓ Relatório de Sustentabilidade

Temas materiais da ESET América Latina

GRI 102-46 • 102-32

O que é um tema material?

- ✓ Aqueles aspectos importantes para a gestão econômica, ambiental e social da empresa.
- ✓ Aqueles temas 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.



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

- ✓ Os temas que refletem nos 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.

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

Identificação

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

Priorização

A Área de Sustentabilidade e a equipe gerencial da empresa priorizaram estes sobre a base do impacto no negócio e outros grupos de interesse, e a relevância desde seu ponto de vista. Desta análise, composta por 94 avaliações, definimos 14 aspectos relevantes.

Por outro lado, buscamos conhecer as opiniões de nossos principais públicos de interesse: colaboradores e colaboradoras, usuários(as) e clientes, cadeia de distribuição, empresas fornecedores e Matriz. Desta maneira, desenvolvemos estratégias e práticas orientadas às expectativas apresentadas por eles.

 Pesquisas por país		
	Argentina	42
	Brasil	13
	Colômbia	12
	Costa Rica	1
	Equador	2
	El Salvador	2
	Guatemala	1
	Honduras	1
	México	6
	Panamá	1
	Uruguai	9
	Venezuela	2
	Outros	2



Pesquisas por grupo de interesse

1

Clientes

11

Comunidade

(Entidades governamentais, ONGs, outros)

8

Empresas
fornecedoras

9

Empresas
no setor

18

Distribuidores
e Revendas

47

Colaboradores
(Gerentes incluídos)

Validação

Uma vez definidos nossos assuntos relevantes e nossas prioridades, identificamos com quais conteúdos dos padrões GRI e informação poderíamos dar resposta a tais temas (além disso, instruiu-se e se acompanhou as diferentes áreas da empresa para garantir a precisão dos dados obtidos).

Revisão

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

Temas materiais

GRI 102-29 • 102-47 • 103-1

Durante o período do relatório, desde a Área de Sustentabilidade e junto a equipe gerencial da empresa, trabalhou-se na **definição da explicação e a cobertura** de todos os temas identificados como materiais. Para fazê-lo, buscou-se entender os motivos pelos quais foram considerados materiais; isto é, buscou-se descrever os impactos significativos de cada um, as expectativas e interesses razoáveis dos grupos de interesse com relação a eles, entender onde se produz o impacto e a implicação da empresa nesses impactos, entre outros aspectos complementares.

Além disso, poderão complementar estas explicações com a informação disponível na Tabela Pilares da Gestão da Sustentabilidade, descrita no capítulo Gestão de Sustentabilidade.

Capítulo	Conceito	Explicação e Cobertura
1 Tema Material: Segurança de TI		
Gestão, O que Somos, O que fazemos, Comunidade, Cadeia de valor	Práticas para proteger a informação que a empresa maneja, tanto corporativa como pessoal, de nossos stakeholders, incluindo a confidencialidade dos dados de clientes, estando um passo adiante no oferecimento de valor diferencial aos usuários e usuárias.	O problema é crucial, como o propósito do nosso negócio. Ter políticas de segurança adequadas e soluções é essencial para mitigar ou prevenir qualquer impacto negativo neste sentido. Para melhorar positivamente o impacto, trabalhamos no desenvolvimento de ferramentas diferentes para informar e advertir todos os acionistas sobre como proteger informação e uso seguro das TCIs (tecnologias de comunicação e informação)..
2 Tema Material: Gestão de talento e bem-estar dos colaboradores		
Colaboradores, Comunidade	Ser uma empresa líder em gestão de talentos, onde realmente as pessoas desejem trabalhar, que ofereça possibilidades de desenvolvimento e benefícios para as pessoas que integram a empresa.	Apostar no talento e bem-estar das pessoas que trabalham na empresa é fundamental para alcançar a excelência de nossos produtos e serviços que, por sua vez, resulte na satisfação dos(as) usuários(as) e clientes.
3 Tema Material: Satisfação de clientes		
O que fazemos, Comunidade	Oferecer um bom serviço de atendimento a clientes antes, durante e depois da venda.	Este tema é muito importante para a sustentabilidade econômica da Empresa. A expectativa é maximizar o resultado econômico oferecendo o melhor atendimento possível a nossos(as) usuários(as) e clientes. Por este motivo, nosso suporte técnico e comercial conta com a certificação ISO 9001.
4 Tema Material: Diversidade e igualdade de oportunidades		
Gestão, Colaboradores, Comunidade, Cadeia de valor	Promoção da diversidade de gênero e inclusão no emprego.	A diversidade nas equipes de trabalho da empresa gera mais e melhores resultados. A inclusão laboral é a forma de prevenir e mitigar impactos negativos como, por exemplo, a exclusão social e/ou econômica.

Capítulo**Conceito****Explicação e Cobertura****5 Tema Material: Compromisso com os Direitos Humanos**

**Gestão,
O que somos,
Colaboradores,
Comunidade,
Cadeia de valor,
Agenda 2030**

Papel que tem a Empresa no apoio, difusão e respeito dos Direitos Humanos reconhecidos em nível internacional.

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

6 Tema Material: Cumprimento regulatório e Anticorrupção

**Gestão,
O que somos,
Cadeia de valor**

Cumprir com a Lei e garantir a ética e a transparência.

Ser uma empresa ética e transparente é parte de nosso valor corporativo. Uma gestão sustentável deve assegurar o cumprimento da legislação vigente para prevenir situações de corrupção e, também, com isso é fundamental o cumprimento do Código de Ética, que alcança todos nossos grupos de interesse (internos e externos).

7 Tema Material: Educação da comunidade

**O que fazemos,
Comunidade,
Cadeia de valor**

Educar e conscientizar à comunidade sobre temas ligados à segurança em Internet, para que as pessoas possam fazer uso da tecnologia de forma segura.

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

8 Tema Material: Desempenho econômico e desenvolvimento do mercado

**Gestão,
Colaboradores,
Cadeia de valor**

Resultados financeiros da empresa, competitividade na captação do talento, condições salariais, comércio justo e normativa sobre defesa da concorrência.

O desempenho econômico da empresa impacta em todos os grupos de interesse e é fundamental para a sustentabilidade da Empresa no longo prazo. O desempenho econômico resulta na expansão da empresa na indústria, na competitividade na captação do talento e nas condições salariais dos colaboradores e colaboradoras, expressa pela proporção entre o salário inicial e o salário mínimo móvel vital, e o exercício do comércio justo e concorrência honesta..

9 Tema Material: Saúde e segurança no trabalho

Colaboradores

Programas para garantir a segurança e a saúde no lugar de trabalho.

A saúde e segurança das pessoas que trabalham na empresa são fundamentais para seu correto desenvolvimento e para garantir o cumprimento da legislação vigente.

Contar com uma política de saúde e segurança, além de uma pessoa responsável por esses temas, é uma das formas com as quais se podem prevenir e mitigar possíveis impactos negativos, como, por exemplo, nos aspectos físicos, sociais e emocionais de nossos(as) colaboradores(as).

10 Tema Material: *Marketing* responsável

O que somos, o que fazemos

Práticas éticas no momento de realizar uma comunicação ou ação de marketing. Oferecer informação completa, verídica e "sem letras miúdas" para o público.

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

11 Tema Material: Desenvolvimento da cadeia de valor

Cadeia de valor

Práticas que são implementadas para conhecer nossas empresas fornecedoras e colaborar com seu alinhamento com nossas políticas de sustentabilidade. Programas e ações que são implementadas para treinar, reconhecer e desenvolver os canais de vendas.

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

CONHEÇER
OPINIÕES

Capítulo**Conceito****Explicação e Cobertura****12 Tema Material: Energia****Ambiente**

Cuidados com o ambiente no uso da energia responsável em nossos escritórios.

Fazer uso cada vez mais eficiente da energia, otimizando dispositivos nos escritórios, é o desafio que nos propomos trabalhar ano a ano para continuar com o cuidado ambiental. Este tema se aborda não apenas no aspecto corporativo, mas também, desde a promoção das ações individuais de cada integrante da empresa.

13 Tema Material: Resíduos e Reciclado**Ambiente**

Cuidados com o ambiente na gestão dos resíduos do escritório e promoção do reciclado para todas as pessoas que trabalham na ESET.

Consideramos a separação de resíduos como um dos hábitos fundamentais do cuidado com o ambiente. Gerar uma separação em uma origem cada vez mais efetiva e acompanhar as políticas locais sobre a matéria, é fundamental para uma gestão sustentável. Este tema se aborda não apenas no aspecto corporativo, mas também, desde a promoção de ações individuais de cada integrante da empresa.

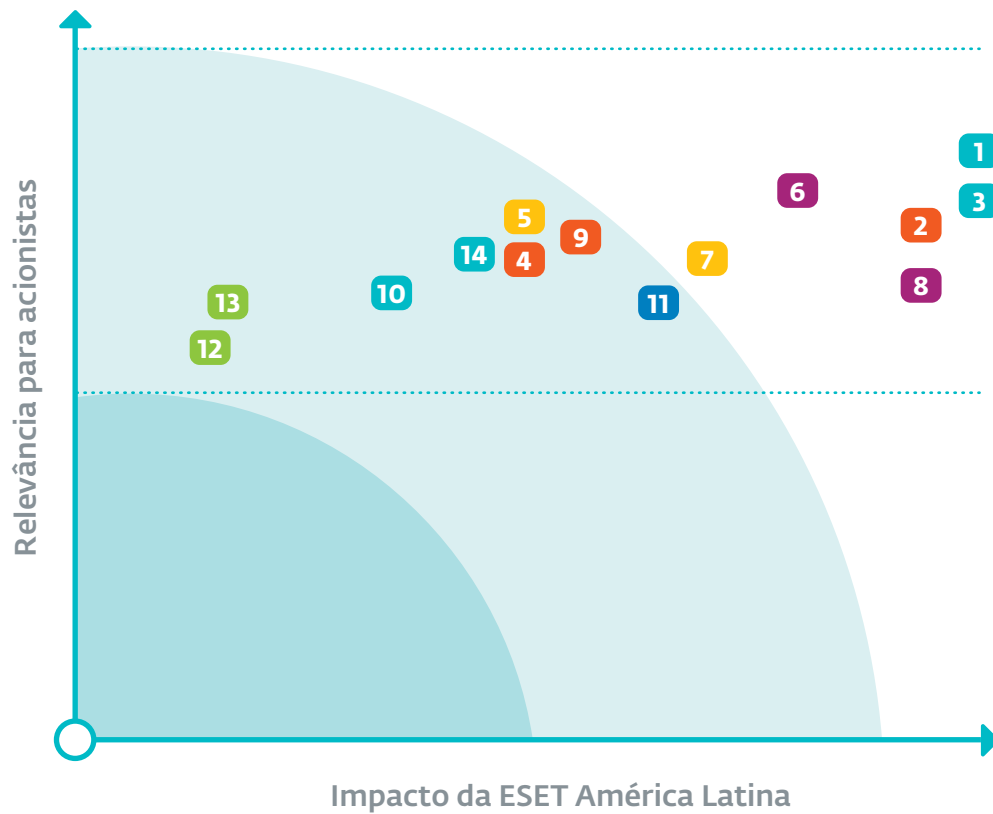
14 Tema Material: Acessibilidade do produto**O que fazemos, Comunidade**

Nós nos focamos para nossos produtos, serviços, comunicações, publicidades, etc. sejam acessíveis para todas as pessoas, independentemente de suas particularidades ou singularidades.

A condição de acessibilidade dos produtos e serviços tem que estar alinhada com as ações de diversidade e inclusão da empresa. Entendemos que, para potencializar os impactos positivos de nossos produtos e serviços, todos devem ser acessíveis, em disponibilidade e conhecimento de seu uso, a todas as pessoas. Caso contrário, muitos(as) usuários(as) não poderiam acessar às soluções de segurança da empresa.

Matriz de materialidade 2020

GRI 102-47



Temas materiais

- | | |
|---|--|
| 1 Segurança Informática | 8 Desempenho econômico e desenvolvimento do mercado |
| 2 Gestão do talento e Bem-estar de colaboradores(as) | 9 Saúde e Segurança no trabalho |
| 3 Satisfação do cliente | 10 Marketing 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 |





ISO
É O QUE
SOMOS

#SomosESET

ESET no MUNDO

GRI 102-3 • 102-4

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, e uma extensa rede de Revendas que abarca mais de 200 países..

► **Centros de Investigação de Malware e Centros de Investigação e Desenvolvimento:**

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

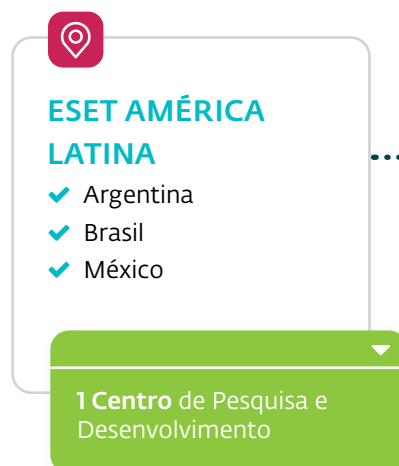
► **Escritório Central da ESET:**
Bratislava (Eslováquia).

► **Centros de Distribuição Regionais:**

San Diego (Estados Unidos) para América do Norte, Buenos Aires (Argentina) para América Latina e Cingapura para Ásia Pacífico.

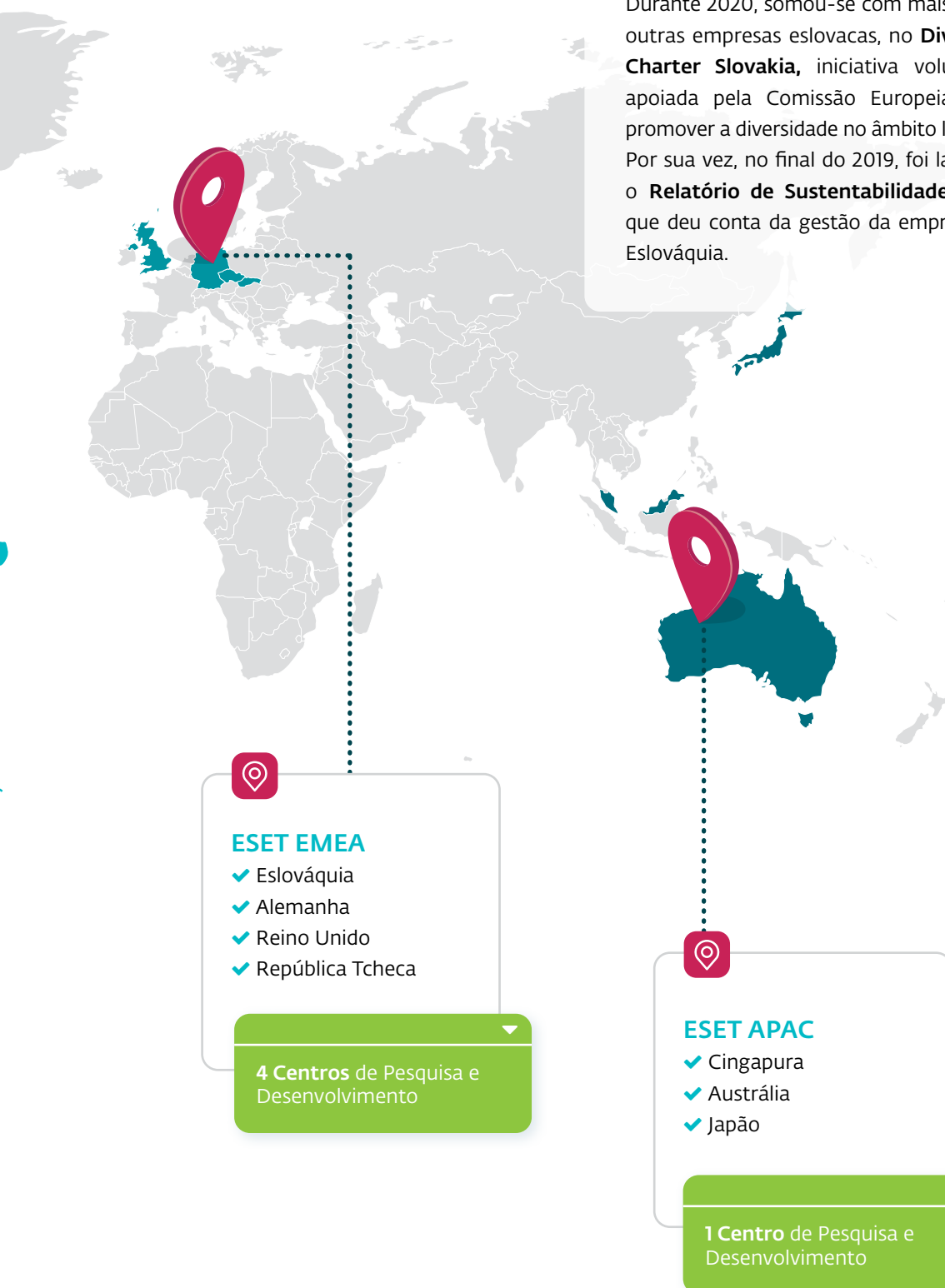
► **Escritórios adicionais de vendas, marketing e suporte técnico:**

São Paulo (Brasil), Cidade do México (México), Jena e Múnic (Alemanha), Praga (República Tcheca), Melbourne e Sídney (Austrália), Toronto (Canadá), Bournemouth (Reino Unido), Milão (Itália) e Tóquio (Japão)



Desde 2018, nossa matriz na Eslováquia conta com uma área de Responsabilidade Social Corporativa, que começou a trabalhar na estratégia de sustentabilidade em nível global.

Durante 2020, somou-se com mais de 50 outras empresas eslovacas, no **Diversity Charter Slovakia**, iniciativa voluntária apoiada pela Comissão Europeia para promover a diversidade no âmbito laboral. Por sua vez, no final do 2019, foi lançado o **Relatório de Sustentabilidade 2018**, que deu conta da gestão da empresa na Eslováquia.



ESET na América Latina

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

Desde 2004, a ESET América Latina S.R.L.² 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, focalizado no descobrimento proativo de várias ameaças informáticas. O escritório regional de Buenos Aires é o encarregado de desenvolver o mercado da América Latina, em conjunto com seus canais de venda.

Hoje em dia, a ESET
tem escritórios de
coordenação regional:
Buenos Aires (Argentina)

Além de contar com
escritórios operacionais:
São Paulo (Brasil)
Cidade do México (México)



² A ESET América Latina é uma Sociedade de Responsabilidade Limitada. Foi inscrita na Inspeção Geral de Justiça da República Argentina sob o número 10.418, do livro 132 do tomo de S.R.L.

ESTAMOS PRESENTE

Presença comercial através
de Distribuidores, Revendas e
distribuidores regionais em:

- ▶ Guatemala
- ▶ Honduras
- ▶ El Salvador
- ▶ República Dominicana
- ▶ Nicarágua
- ▶ Costa Rica
- ▶ Venezuela
- ▶ Panamá
- ▶ Colômbia
- ▶ Equador
- ▶ Peru
- ▶ Bolívia
- ▶ Paraguai
- ▶ Chile
- ▶ 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.



ESET América Latina em números

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

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 marca de 110 milhões em nível global.



Presença em
18

Países da região

3
Escritórios

Mais de
7.000

Canais de venda

6
Reconhecimentos
e prêmios
em produtos e serviços



16 Anos
de experiência

2
Prêmios

3
Distinções
por nossa gestão de
triplo impacto



€ 38 Milhões
em vendas durante
2020

Recertificação
ISO 9001



► Escala da organização



Equipe total



Número de operações



Vendas líquidas



ESET EM
NÚMEROS

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 nos assegurar de obter bons níveis de crescimento econômico, que nos garantam a correta retribuição aos atores econômicos e sociais com os quais nos relacionamos.

A seguir, apresentaremos os indicadores econômicos correspondentes aos resultados de nossas atividades na América Latina. Desta maneira, a criação de valor para a empresa e para a sociedade é mostrada, assim como o fluxo de capital entre nossos principais acionistas. A informação foi apresentada em euros, que é como é apresentada em nossa matriz, na Eslováquia.

Não foram registradas consequências da mudança climática nas atividades da Organização no período do relatório. Também é preciso esclarecer que não foram recebidas ajudas econômicas concedidas por entidades governamentais no período informado.

Como se pode ver nas cifras mais abaixo, durante 2020, e apesar da complexa situação da pandemia, as vendas na região tiveram um crescimento de 5%. As vendas através do canal on-line registraram níveis de crescimento muito significativos, que tornaram possível esse aumento.

Em relação aos egressos da empresa, a diminuição em relação ao ano anterior tem diferentes causas. Em primeiro lugar, queremos destacar que, em um ano tão difícil, a principal decisão da empresa foi continuar apostando no futuro e aumentar seu nome nos mercados-chave. Além disso, o investimento no negócio para gerar entradas futuras também continuou aumentando, já que vemos muitas oportunidades de crescimento. No entanto,

como nossas despesas estão expressas em euros e, dada uma desvalorização de aproximadamente 50% registrada comparado a 2019, foi observada uma redução em alguns conceitos, como salários, pagamentos ao governo e doações.

Adicionalmente, e devido à situação da pandemia, tivemos economias em gastos importantes que a empresa vinha realizando, como, por exemplo, viagens e eventos presenciais. O investimento foi redirecionado parcialmente para a pauta on-line com resultados muito bons em relação ao retorno de investimento.

Por último, é importante mencionar que as cifras de anos anteriores (2018 e 2019) foram redeclaradas considerando a relação do dólar norte-americano - euro de 2020, para garantir a comparabilidade entre os diferentes períodos, e a homogeneização com nosso relatório financeiro à matriz.



► Valor econômico direto gerado e distribuído

	Acionistas	2020	2019	2018
Valor econômico gerado				
Vendas da ESET na América Latina	Clientes	€38.104.774	€36.286.805	€32.934.112
Renda de investimentos financeiros		€10.034	€20.966	€40.087
Renda de vendas de ativos		€264	€152	€0
Valor total econômico gerado – A		€38.115.071	€36.307.923	€32.974.199
Valor econômico distribuído				
Margem do canal	Distribuidores e revendas	€18.975.349	€18.331.691	€16.580.060
Custos operacionais	Fornecedores	€2.604.024	€3.049.540	€2.617.917
Salários e benefícios sociais para colaboradores	Funcionários	€2.789.734	€2.970.596	€3.262.793
Pagamentos para fornecedores de capital	Acionistas e bancos	€0	€0	€0
Pagamentos para o governo	Governo	€371.307	€591.010	€197.068
Doações voluntárias	Comunidade	€58.516	€119.928	€86.550
Valor total econômico distribuído – B		€24.798.930	€25.062.765	€22.744.388
Valor total econômico retido (A-B)		€13.316.142	€11.245.158	€10.229.811

Estrutura de Governo

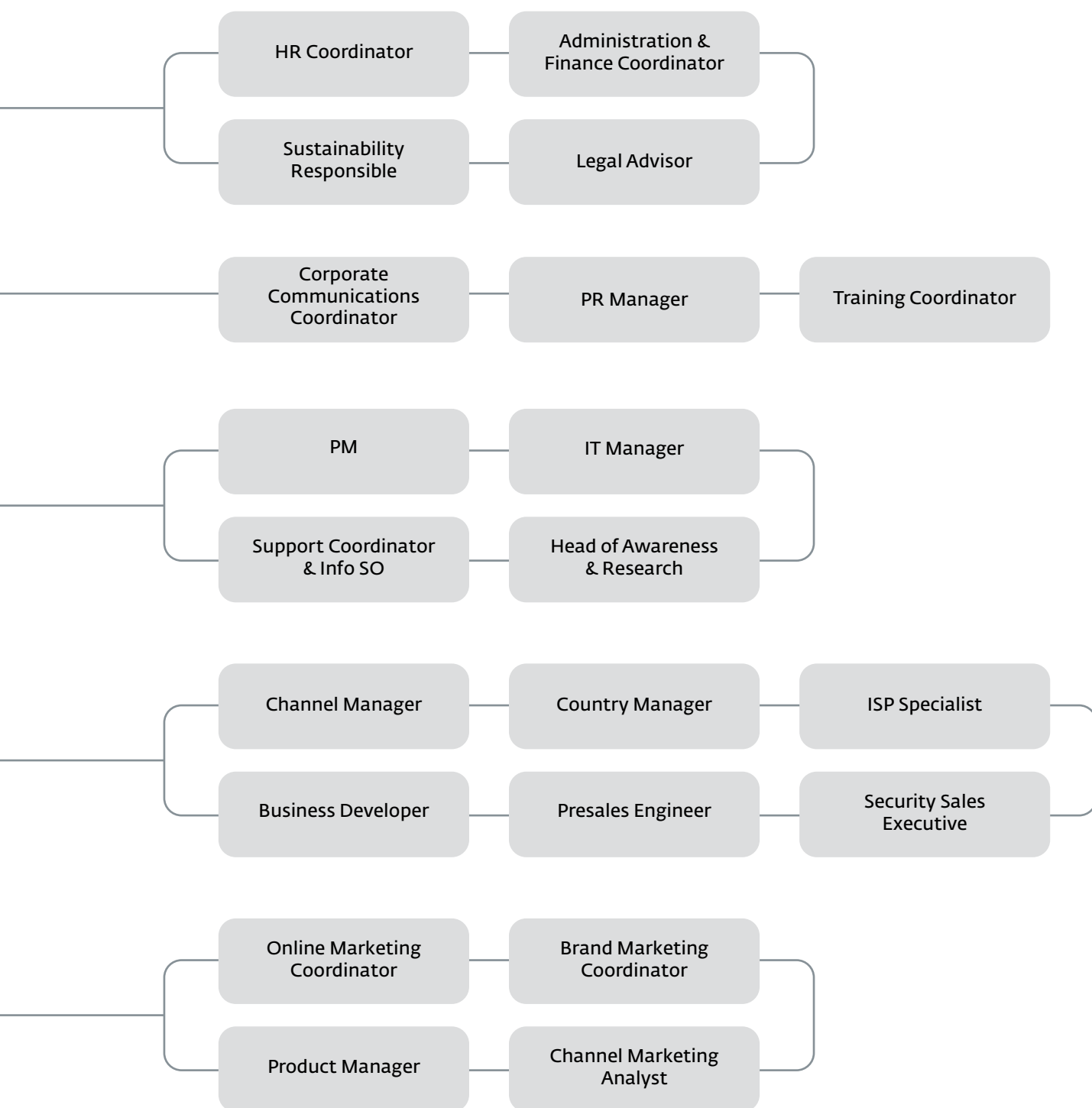
GRI 102-18 • 102-20 • 102-22

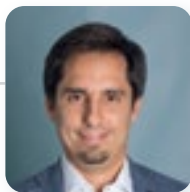
102-23 • 102-24 • 102-28

Na ESET, o órgão superior de governo está representado pelo Gerente Geral, que cumpre as funções executivas dentro da organização e as que correspondem à função de Presidente da Sociedade. A equipe gerencial é seu relatório direto e é a quem estão delegadas as questões econômicas, ambientais e sociais relacionadas com a estratégia do negócio.

A escolha da pessoa designada para a Gerência Geral da ESET América Latina é um processo executado por nossa matriz na Eslováquia. Sua equipe gerencial é selecionada e nomeada através de um processo de busca de pessoal interno e externo, e se publicam os requisitos para o posto em cada caso. Também, é realizada a avaliação qualitativa e quantitativa do cumprimento dos objetivos em nossa matriz, a cargo da Direção Geral.







COO

Federico Pérez Acquisto

[in /federico-perez-acquisto](#)

Graduação em Administração
pela Universidade de Buenos Aires
Executive MBA pelo IAE Business
School da Universidade Austral
Pós-graduação em Finanças pela
Universidade Argentina da
Empresa (UADE)
Presidente da ONG
Argentina Cibersegura
4 anos na função



Finance, HR & Sustainability Manager

Marcelo Daniel Carnero

[in /marcelo-carnero](#)

Contador Público da
Universidade de Buenos Aires
Executive MBA em IAE Business
School, Universidade Austral
Patrocinador do Comitê de
Inclusão e Diversidade
Tesoureiro da ONG
Argentina Cibersegura
3 anos na função



Corporate Communications Manager

Andrés Tamburi

[in /andrestamburi](#)

Jornalista DeporTEA
Patrocinador do Comitê
de Relacionamento
com a Comunidade
Secretário da ONG
Argentina Cibersegura
15 anos na função



Operations Manager

Leonardo De Vita

[in /leonardodevita](#)

Analista de Sistemas na
Universidade Tecnológica
Nacional (UTN)
Graduação em Administração
da Universidade Nacional de
Quilmes Certificações técnicas
em CISM, PM, ITIL
Patrocinador do Comitê de
Assuntos Ambientais
4 anos na função



Sales Manager

Jerónimo Varela

[in /jeronimovarela](#)

Analista de Sistemas da
Universidade de Morón
Pós-graduação em Management
na Universidade de Palermo (UP)
Project Management (PMP)
2 anos na função



Marketing Manager

María Belén Roel

[in /belen-roel](#)

Graduação em Marketing
na Universidade de Ciências
Empresariais e Sociais (UCES)
Patrocinadora do Comitê
de Inclusão e Diversidade
4 anos na função



Country Manager Brasil

Carlos Baleeiro

[in /carlos-baleeiro](#)

Graduação em Comunicação
Social pela Faculdades
Metropolitanas Unidas (FMU)
MBA Management Fundação
Getulio Vargas (em curso)
2 anos na função



Country Manager México

Luis Arturo Vázquez

[in /luis-arturo-vazquez](#)

Graduação em Engenharia,
da Universidade Nacional
Autônoma do México
Especialização em
Comunicações
5 anos na função



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 Gerencial da ESET América Latina, fixando os objetivos de gestão e estilo de liderança.
- ✓ Definir objetivos anuais de negócios, em conjunto com as gerências, para cada área de trabalho.
- ✓ Supervisionar os objetivos da área de acordo com os objetivos do negócio.
- ✓ Supervisionar o processo de avaliação de desempenho da empresa, com o fim de unificar critérios de avaliação.

- ✓ Acompanhar as ações de aumentos salariais de acordo com os resultados obtidos na avaliação de desempenho.
- ✓ Definir o orçamento de gastos (custos operacionais e projetos) da ESET América Latina.
- ✓ Acompanhar as ações de Sustentabilidade definidas, para assegurar uma gestão sustentável do negócio.
- ✓ Supervisar e assegurar o Relatório de Sustentabilidade anual de acordo com os padrões GRI.



- ✓ Capacitar-se em temas relacionados ao impacto econômico, social e ambiental da gestão, se atualizando e se alinhando de forma constante aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável identificados como parte da gestão da empresa.

- ✓ Planejar, desenvolver e implementar estratégias tendentes a assegurar que os recursos financeiros sejam suficientes e que estejam disponíveis para alcançar os objetivos do negócio.

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

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

- ✓ Atuar como responsável no Estatuto da Sociedade e como seu procurador legal.

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

No planejamento de objetivos e descrições de funções, 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 função e avaliações de desempenho, objetivos relacionados a questões econômicas, sociais e ambientais, e prestam contas ao Gerente Geral.

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

Todos os anos, são realizadas Induções de Sustentabilidade a todos(as) os(as) novos(as) integrantes da ESET América Latina, incluindo funções do órgão do governo.

A remuneração é determinada de acordo com uma política de retribuição estipulada em uma porcentagem dos salários de mercado, e depende da função na escala hierárquica e a complexidade. Para determinar os salários de mercado para cada posição, é utilizada uma pesquisa de salários externa independente da empresa. A consultora multinacional, de quem se compra a pesquisa comparativa de mercado de salários, apenas presta tal serviço. Estes mecanismos são independentes da Diretoria.

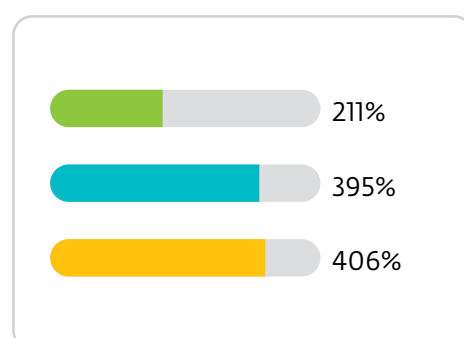
Para cada função, é determinada a remuneração em função da descrição do perfil, da avaliação de como se encontra avaliada a função no mercado e a comparação com a equipe de trabalho, buscando manter a equidade interna.

O Gerente Geral tem um salário mensal determinado no momento de sua contratação, sujeito a aumentos periódicos alinhados com os aumentos inflacionários. Por sua vez, conta com o pagamento de bônus por desempenho, determinado pela concretização dos objetivos da empresa.

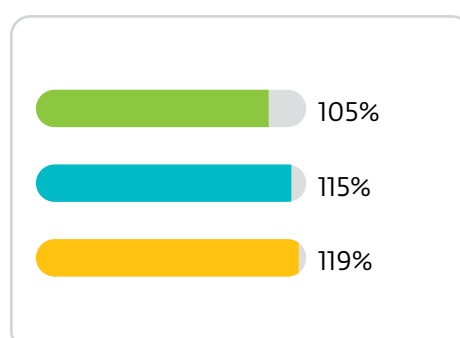
A seguir, expomos a relação da retribuição total anual e o aumento percentual anual da pessoa melhor paga da Organização, com a retribuição total anual média de toda a planta.



Proporção de compensação



Proporção de aumento



Comitês de Sustentabilidade

GRI 102-19 • 102-22 • 102-43 • 102-44 • 103-2

Em 2019, passamos de ter apenas um Comitê de Sustentabilidade na Argentina para contar com três Comitês divididos por temáticas de trabalho em nível regional. As pessoas que os compõem se candidatam de forma voluntária e contam com um ou dois gerentes que o integram e patrocinam. Os Comitês são coordenados pela Área de Sustentabilidade, encarregada do desenvolvimento e da estratégia do desenvolvimento sustentável. A inscrição é aberta no começo de janeiro (dependendo dos cupons disponíveis).

Comitê de Inclusão e Diversidade

Membros

Patrocinadores:

Marcelo Carnero - *Finance, HR & Sustainability Manager*
e María Belén Roel - *Marketing Manager*

María José Plantey, Martin Vindel, Josefina Auruccio, Juan Carlos Fernández, Juan Cruz Aramburu e Valéria Paulino

Objetivo

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

Principais resultados 2020

- Realizamos um diagnóstico interno sobre deficiência da mão da organização Inclúyeme.
- Implementamos uma pesquisa como elemento de medição sobre preconceitos inconscientes em temas de diversidade.
- Celebramos uma aliança estratégica com a ONG Media Chicas.
- Revisamos a linguagem das publicações de buscas laborais e enviamos requerimentos de pessoal para a Contrata Trans, Inclúyeme, Transapegos e Chicas en Tecnología.
- Trabalhamos na conscientização, visibilização e reflexão de 5 temas escolhidos por meio de 11 comunicações internas e 3 atividades. Foi finalizado o primeiro ano do Programa Ganhar-Ganhar na Argentina e se consolidou a adesão deste programa no Brasil.
- Realizamos 2 Capacitações a cargo da ONU Mulheres: Preconceitos Inconscientes e Comunicação Inclusiva.

Comitê de Relacionamento com a Comunidade

Membros

Patrocinadores:

Andrés Tamburi - *Corporate Communications Manager*

Belén Parragues, Jesica Córdoba,
Luis Lubeck, Melina Filippelis,
Vanessa Musto y Victoria Sestelo

Objetivo

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

Principais resultados 2020

- Continuamos com o apoio ao Restaurante San Fernando.
- Toda a região participou do projeto Comprometidos com 17 assessores(as).
- Participamos do projeto Empujar com 6 atividades.
- Realizamos 2 conversas para colaboradores e colaboradoras.
- Lançamos uma campanha de conscientização para incentivar a doação de sangue

Comitê de Assuntos Ambientais

Membros

Patrocinadores:

Leonardo De Vita - *Operations Manager*

Christian Ali Bravo, Daiana Chocrón, Franco Fabricantore, Giuliana Donofrio, Gustavo Sánchez, Melina Gvozdenovich e Paola Ayala.

Objetivo

Gerar e manter boas práticas em tudo o relacionado a cuidados com os recursos ambientais.

Principais resultados 2020

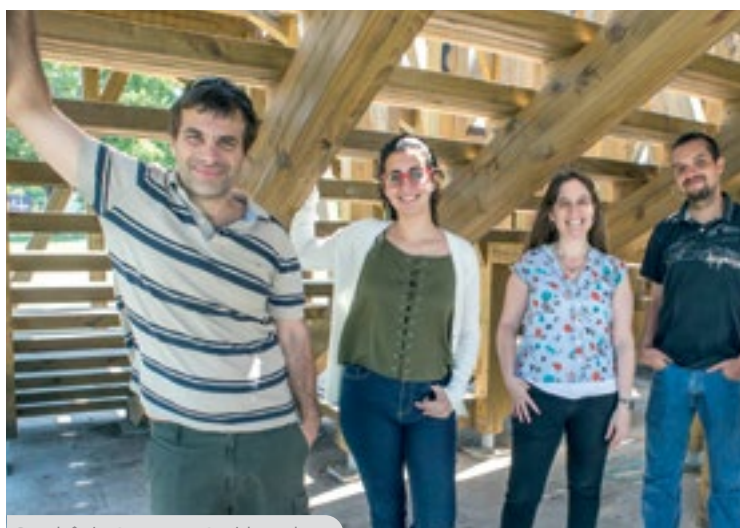
- Distribuímos toalhas de mão para ampliar o leque de opções disponíveis e poder substituir as de papel.
- Continuamos com a Campanha #MartesdeEscalera.
- Realizamos uma Campanha *Cleaning Day* a distância para os 3 escritórios.
- Nós nos juntamos à Iniciativa #Challengefortheplanet, impulsionada pelo IARSE.
- Realizamos a Campanha Mudança de Hábitos e Boas Práticas na pandemia.
- Realizamos uma conversa com a organização Re Accionar sobre separação de resíduos e compostagem.



Comitê de Inclusão e Diversidade



Comitê de Relacionamento com a Comunidade



Comitê de Assuntos Ambientais



Código de Ética

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

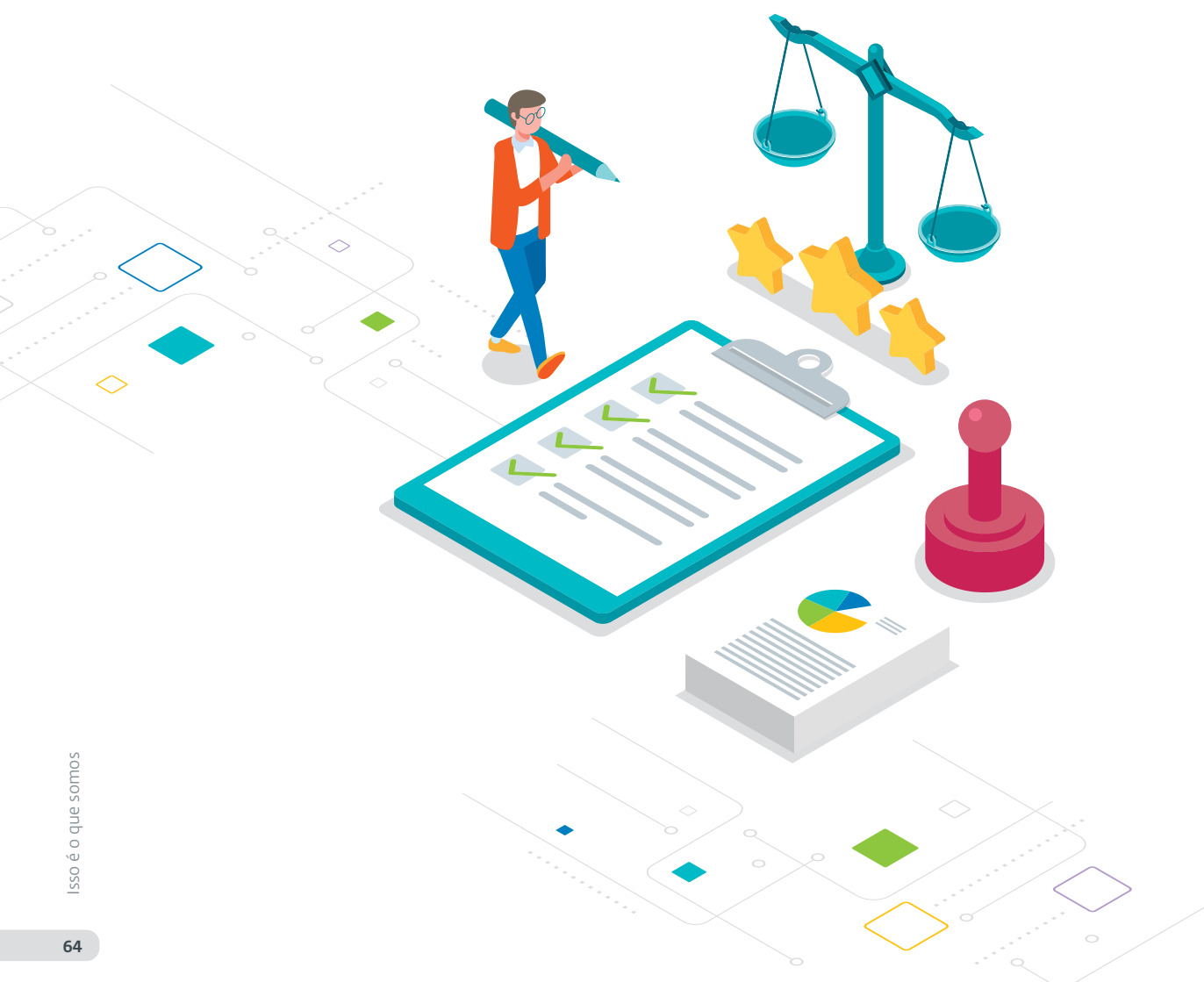
TEMA MATERIAL 5 6 10

Na ESET América Latina, nós nos caracterizamos pela integridade e a ética na condução dos negócios, as alianças e os convênios que realizamos. Isso nos rendeu uma boa reputação na região ao longo desses anos.

Nosso Código de Ética tem por objetivo formalizar aspectos relacionados com a atuação diária de cada integrante da 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.



<https://www.eset.com/br/codigo-de-etica/>



Principais conteúdos

Bases gerais

1

O que fazemos?
Como trabalhamos?
Para onde vamos?

Projeção interna

2

Neste artigo, descreve-se a conduta esperada dos(as) colaboradores(as) da ESET América Latina em seu desempenho, em sua relação com seus(suas) colegas de trabalho e no uso da informação e dos ativos da empresa.

- Cumprimento da Lei
- Respeito aos Direitos Humanos
- Proteção da informação
- Conflitos de interesse
- Proteção de ativos tangíveis e intangíveis da empresa
- Apresentação de inquietudes
- O que se espera de um(a) colaborador(a) da ESET?
- O que se espera de um(a) gerente(a) da ESET?

Projeção externa

3

Partindo da identificação dos principais grupos de interesse (ou *stakeholders*) com os quais a ESET América Latina tem relação, tratam-se igualmente ao artigo anterior - uma série de objetivos e atitudes nas relações da empresa com cada um de seus grupos de interesse.

- Mapa de grupos de interesse da ESET América Latina
- O compromisso da ESET América Latina com seus grupos de interesse

Mecanismo de cumprimento e denúncia

4

Animamos nossos grupos de interesse a informar sobre qualquer conduta que considerem que, de boa fé, constitua uma infração das leis ou do Código de Ética Empresária.

- Como realizar uma denúncia?
- Quem receberá a denúncia?
- Responsabilidades dos gestores éticos
- Qual é o mecanismo de resposta e a gestão da denúncia?

Anexos

5

- Declaração Universal dos Direitos Humanos
- Princípios do Pacto Global da ONU

O Código de Ética contém princípios e normas relacionados com as responsabilidades e as tarefas individuais dos diretores e dos colaboradores e colaboradoras, além de também para e com nossa clientela, nossos canais de venda, as empresas que nos fornecem e demais partes relacionadas.

Levando em consideração que o êxito de toda a empresa está baseado no que decidimos, fazemos e dizemos, consideramos que todas as pessoas que integram a empresa devem compartilhar e atuar segundo a mesma linha de valores e princípios, que nos garantam a transparência em nossos negócios e a proteção de nossa reputação.

Em relação aos Direitos Humanos, todos os nossos distribuidores de América Latina aderem a nosso Código de Ética e, por fim, a seus alinhamentos na matéria. E em relação à capacitação em temas de Direitos Humanos, ao entrarem todos os colaboradores e colaboradoras na empresa, são instruídos no Código de Ética e assinam a adesão a ele após sua leitura.

Desde 2016, são trabalhados os temas relacionados com os Direitos Humanos e as empresas com todo nosso pessoal. Além disso, foram realizadas capacitações obrigatórias, oficinas e campanhas internas, que abordaram tópicos relacionados 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 revisados números, documentos, saldos de contas contábeis, etc.

São realizadas auditorias anuais para gerar os estados contábeis e para reportar à matriz. Em tal auditoria, executada por um auditor externo, são realizados muitos processos de revisão, que abarcam movimentações de dinheiro, saldos contábeis, revisão do pagamento às empresas fornecedoras, 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, 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 de monopólio e contra a livre concorrência.

Mecanismo de denúncia diante descumprimento 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, além disso, é canalizada qualquer tipo de consulta ou reclamação sobre questões sociais, de Direitos Humanos, ambientais e econômicas.



Para tornar isso eficaz, o formulário de reclamação disponível em nosso website deve ser preenchido:
www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica-formulario.

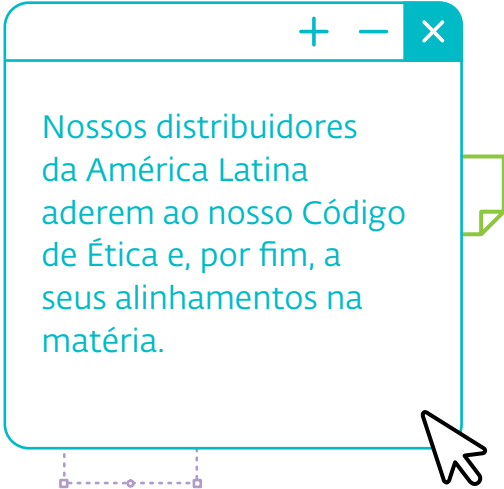
A denúncia é recebida pela Área Jurídica da Empresa. Essa avalia a denúncia e a atribui ao gestor ético correspondente dentro da empresa, o qual assessora e colabora na resolução do tema denunciado.

- ▶ Denúncias por temas de descumprimento de leis: o tema é levado ao a Representante Legal da empresa.
- ▶ Denúncias por descumprimentos ou faltas na cadeia de distribuição: o tema é levado 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 levadas à Gerência de Recursos Humanos e Sustentabilidade.
- ▶ Outros temas: são trabalhados pela Área de Sustentabilidade junto ao Gerente Geral.

É importante esclarecer que a Área Jurídica realiza um acompanhamento 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 éticos (anteriormente mencionados) são as seguintes:

- ▶ Resolver as consultas e assessorar 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 colaboradores e colaboradoras, ou unidades organizacionais denunciadas.



Nossos distribuidores da América Latina aderem ao nosso Código de Ética e, por fim, a seus alinhamentos na matéria.

- ▶ Elaborar os planos de ação para a resolução das denúncias formuladas e apresentá-los para sua aprovação a Área Jurídica da ESET América Latina.
- ▶ Manter um registro atualizado do processo (consultas, denúncias, trâmites, resoluções e comunicações a interessados).
- ▶ Manter informados os demandantes sobre o estado e solução das consultas ou denúncias formuladas, quando assim requerido.
- ▶ Elaborar um relatório final de revisão da denúncia e propor ações de melhoria do processo.
- ▶ Manter a confidencialidade do denunciante a todo momento.
- ▶ Desenvolver suas funções segundo os princípios de independência, rigor e imparcialidade.

Durante 2021, estaremos trabalhando na atualização de um novo Código de Ética e Anti-corrupção, e revisando o procedimento correspondente.

Os procedimentos para evitar e gerir os conflitos de interesses da ESET América Latina, isto é, como são identificados, como são comunicados e a quem, e como são controlados, são detalhados em uma seção específica do Código de Ética da empresa.

Mecanismo de resposta, resolução da denúncia e cumprimento normativo

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

De acordo com o tipo de denúncia, a área que receba o tema analisa o caso e realiza as investigações e as avaliações pertinentes. Estas podem implicar no contato com o denunciante via e-mail ou telefônico, para obter mais informação ou até para comunicar resoluções a respeito. Neste aspecto, espera-se que toda pessoa ou entidade, seja denunciado ou denunciante, colabore com a investigação, fornecendo a informação solicitada e contribuindo com provas que permitam a 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 situações negativas que vão contra o cumprimento do presente Código de Ética e dos valores da ESET América Latina.



Aqueles que descumprirem os princípios expressos no Código de Ética estarão sujeitos ao regime de sanções vigente para cada caso particular.

O cumprimento de todas as leis e as regulações aplicáveis nunca deve ser comprometido. A ESET América Latina e seus colaboradores estão regidos pela legislação vigente. Além disso, os colaboradores e colaboradoras deverão aderir às normas e a regulações internas, como é o Código de Ética e a Política de TI e a 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(a) 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, nem em relação com o suprimento e o uso de serviços. 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 foram apresentadas reclamações sobre práticas laborais, Direitos Humanos, impactos ambientais, impactos sociais na comunidade, nem tampouco reclamações sobre a violação da privacidade e a fuga de dados de clientes.







ISO
É O QUE
FAZEMOS

Modelo de Negócio da ESET América Latina

GRI 102-9

TEMA MATERIAL 1 3 7 10 14

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

Além disso, contamos com uma loja on-line regional, a qual administramos desde nossos escritórios de Buenos Aires. Ela funciona para os países onde não contamos com Distribuidor Exclusivo. Por sua vez, em alguns, foi decidido utilizar a loja regional para aproveitar as vantagens de terceirizar sua gestão, usabilidade, difusão e promoções, entre outros. Outros países 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 gerir 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 parceiros comerciais, com os quais estabelecemos uma relação saudável e de benefício mútuo no curto, médio e longo prazo.

Durante 2021, trabalharemos em otimizar o processo de renovação, os planos de fidelização e a melhora da qualidade de atenção/suporte, com o objetivo de gerar uma melhor experiência para nossa clientela de loja, com o objetivo de incrementar a taxa de retenção. Por outro lado, estaremos estendendo nossa presença nos principais *marketplaces* da região, para diversificar os canais de venda on-line e aumentar o *brand awareness*.

Durante 2020, na loja on-line regional, foi registrado um total de 3.813.095 sessões e vendemos um total de USD 5.557.626 em licenças, crescendo 51% em comparação a 2019.

Descrição de nossa cadeia de valor



Empresas fornecedoras

São encarregadas de fornecer serviços de assessoramento profissional, imprensa, locação de escritório, telefonia, luz e água. Além disso, fornecem insumos que apóiam nossas atividades, como assessoramento profissional, imprensa, locação de escritório, entre outros.



Matriz

Encarrega-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, oferecendo suporte a nossa cadeia de distribuição.



Distribuidores Exclusivos

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



Canais de Venda, Revendas e distribuidores regionais

Parceiros(as) comerciais da ESET América Latina nos diferentes países da região.



Clientes

São aqueles que acessam nossas soluções, serviços e capacitações de segurança, e aproveitam a tecnologia de forma segura.

Quem nos escolhe?

GRI 102-6

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



Clientes domésticos

São os(as) usuários(as) finais que buscam proteger os dispositivos de suas casas 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 sua informação:



Milhões de empresas e de pessoas confiam em nossas soluções e serviços.



Nossas soluções são fáceis de usar.



Contamos com suporte local em seu idioma.



Temos uma tecnologia multipremiada.



Mais de 30 anos em investigação e desenvolvimento.

Assim protegemos nossos usuários(as) e clientes

GRI 102-2 • 103-2 • 103-3 • 416-1

Proteção para PC de escritório e laptops



ESET NOD32 ANTIVIRUS



ESET INTERNET SECURITY



ESET SMART SECURITY
PREMIUM



ESET CYBER SECURITY



Proteção para PC de escritório e laptops



ESET CYBER SECURITY PRO



Proteção para smartphones e tablets



ESET MOBILE SECURITY
PARA ANDROID



Proteção para as crianças



ESET PARENTAL CONTROL
PARA ANDROID



Proteção Familiar



ESET SMART TV SECURITY



Assim protegemos as empresas

Proteção para Endpoints



ESET ENDPOINT ANTIVIRUS



ESET ENDPOINT SECURITY



ESET ENDPOINT SECURITY PARA ANDROID



ESET DYNAMIC THREAT DEFENSE



Duplo fator de autenticação



ESET SECURE
AUTHENTICATION



Criptografia



ESET ENDPOINT ENCRYPTION



ESET FULL DISK ENCRYPTION



Detecção e resposta



ESET ENTERPRISE INSPECTOR



Capacitações em segurança



ACADEMIA ESET



Backup e recuperação



XOPERO BACKUP
AND RESTORE



Proteção da infraestrutura e serviços de informação

Proteção para servidores Gateway



ESET GATEWAY SECURITY



Proteção para ambientes virtualizados



ESET VIRTUALIZATION
SECURITY



Proteção para servidores de e-mail



ESET MAIL SECURITY



Proteção para servidores de arquivo



ESET FILE SECURITY



ESET CLOUD OFFICE SECURITY



Proteção para servidores Sharepoint



ESET SECURITY
PARA MICROSOFT
SHAREPOINT SERVER



Análise de tráfego de rede



GREYCORTEX



Acompanhamento na visão da segurança

Prevenção de fuga de dados (DLP)



SAFETICA



Serviços especializados de segurança



ESET CYBERSOC



ESET THREAT INTELLIGENCE



Gestão centralizada



ESET CLOUD ADMINISTRATOR



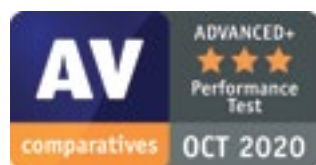
ESET SECURITY
MANAGEMENT CENTER



Reconhecimentos

GRI 102-11 • 102-15 • 103-3 • 416-1 • 412-1

Fomos reconhecidos em nível mundial pela crescente qualidade e o desempenho de nossas soluções de segurança, pela satisfação de clientes, colaboradores e parceiros comerciais, e pela liderança da empresa no rumo de soluções para *endpoints*.



AV-Comparatives

A ESET foi reconhecida como Líder Estratégica em uma das avaliações para *endpoints* mais abrangente realizada pela AVComparatives, uma organização líder e independente em testes, reconhecida por oferecer avaliações em inovadores ambientes similares ao mundo real.



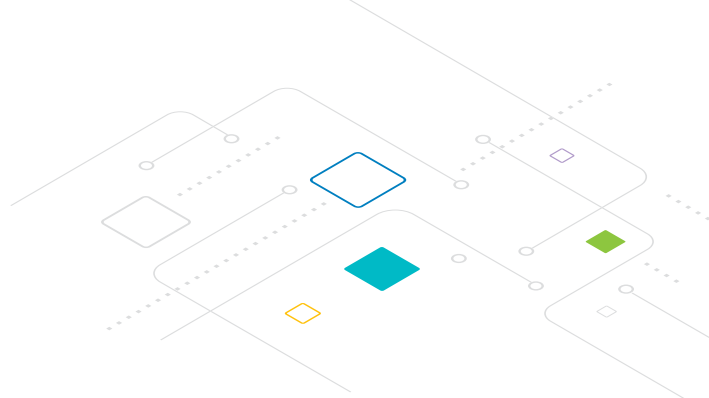
Canalys

Pelo segundo ano consecutivo, a ESET confirma sua posição com um crescimento destacável e o impulso dos fornecedores recebendo o título de Champion na Matriz de Liderança em Cibersegurança de 2020, graças ao *feedback* de nossos parceiros comerciais.



Radicati

Pelo terceiro ano consecutivo, a ESET foi nomeada como *Top Player* no quadrante de mercado do Endpoint Security da Radicati. O relatório examina 17 líderes em segurança para *endpoints* do mercado, observando sua funcionalidade e sua visão estratégica, pelas quais a ESET foi colocado na parte de cima do quadrante.



IDC

É o segundo ano consecutivo que a ESET recebe o reconhecimento de *Major Player* por seu manejo contra as ameaças em dispositivos móveis, pelo IDC MarketScape, em sua avaliação de fornecedores de software de gestão de ameaças móveis em todo o mundo em 2020.



SE Labs Enterprise Endpoint Protection

A ESET ganhou o prêmio AAA, a melhor pontuação possível nos prêmios da SE Labs Enterprise Protection. A empresa foi reconhecida com esta pontuação duas vezes em 2020 em diferentes testes, onde foram avaliadas as soluções de segurança para *endpoints*.



Revista Apertura

É o terceiro ano em que a ESET participa e é reconhecida por esta revista. Este ano ficamos na colocação número 32 dos Melhores Empregadores da Argentina, da categoria "menos de 200 empregados", com uma pontuação total de 555,14 pontos mais que em 2019.



Tech Cares

A ESET foi reconhecida com o prêmio Tech Cares 2020 da TrustRadius, que celebra as empresas que fizeram um grande esforço para oferecer apoio às comunidades, clientes e trabalhadores de primeira linha ao longo de 2020, durante a crise da COVID-19.



Premio Argentino a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes

PAMOIC

Resultamos duplamente credores, em nível Ouro, nas categorias Melhor Contribuição em Responsabilidade Social e Melhor Estratégia de Operação Setor Cidadão, do **Prêmio Argentino para as Melhores Organizações de Interação com Clientes 2020 (PAMOIC)**, com nosso Programa de Cibersegurança.



CCAB Liderança Sustentável

Recebemos uma menção especial na **8ª edição do Prêmio CCAB para Liderança Sustentável** por nosso Relatório de Sustentabilidade 2019.

RECONHE- CIMENTOS



Mesa de Trabalho de Direitos Humanos e Empresas da Rede do Pacto Global Argentina

Fomos destacados no marco da proposta de valor da Mesa de Trabalho de Direitos Humanos e Empresas da Rede do Pacto Global Argentina, pelo compromisso com a cibersegurança, ao prevenir e mitigar as consequências negativas do uso da Internet e das tecnologias, contribuindo para evitar a violação do “direito à proteção de dados, à educação e a gozar dos benefícios derivados da liberdade cultural e o progresso científico”.



Fundação Lideranças e Organizações Responsáveis (FLOR)

Participamos da lista de finalistas do Prêmio **Flor à Diversidade**, na categoria PME, com nossa gestão de diversidade e inclusão.



Atendimento a clientes e ao canal

GRI 103-2 • 103-3

COVID 19

Iniciativas frente à pandemia

Nossos(as) especialistas elaboraram o guia ***Recomendações de segurança para o trabalho remoto em tempos de COVID-19***, para que as empresas que estejam implementando o trabalho remoto possam melhorar ainda mais sua segurança. Assim, na medida que vamos descobrindo novas tentativas de golpe, publicamos (como é nosso costume) em nosso portal de notícias *WeLiveSecurity*, além de em nossos perfis de redes sociais (*Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn*).

A nossa carteira de clientes, compartilhamos um ***Guia com as melhores configurações para nossos produtos corporativos para o trabalho à distância***. Para aquelas empresas empregadoras que estejam recém implementando o trabalho remoto e não conhecem os riscos e os desafios que tal prática supõe para a segurança da informação de suas empresas, preparamos uma campanha trazendo ferramentas tecnológicas gratuitas por 60 dias e fornecendo guias de trabalho remoto para empregadores e o acesso a ACADEMIA ESET, nosso *e-learning* de segurança regional.

Por outro lado, demos um *webinar* gratuito com nossos(as) especialistas, sobre como manter uma organização produtiva e, também segura, enquanto se mantenham as situações especiais que a COVID-19 nos obriga a adotar.



Modalidade de atendimento a clientes na ESET

Oferecemos dois tipos de atendimento claramente diferenciada; por um lado, a atenção técnica e, por outro, a atendimento ante dúvidas de índole comercial.

Para a atenção técnica, 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 para a casa e outro especializado no atendimento de usuário(a) de soluções corporativas. Isso nos permite ter equipes diferenciadas, para adaptar-se às necessidades, as preocupações, o volume, a complexidade e as expectativas de cada tipo cliente.

Para o setor doméstico, continuamos com a atenção através de nosso Centro Regional de Suporte Doméstico exclusivo para a América Latina, com atendimento telefônica em espanhol para usuários e usuárias da 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 compreende desde as 09h até as 19h30 (GMT - 3:00, Buenos Aires).

O setor corporativo é atendido por nosso Canal de Distribuição, onde Distribuidores Exclusivos e Revendas autorizadas se encarregam de oferecer atenção técnica e comercial de primeiro nível, de modo que toda a clientela da ESET na região conte com atenção local e direta. 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(as) de suporte técnico de nossa sede regional, que se encarregam de analisar cada caso e fornecer uma resposta efetiva e oportuna. Ainda assim, fornecem 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 forma direta na infraestrutura dos(as) clientes.

Adicionalmente, clientes corporativos da Argentina, Chile e México contam com linhas telefônicas locais de atenção exclusiva para suas consultas, enquanto o resto da região pode ser contatado de forma direta através de nosso formulário de atenção 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, encarregada de fornecer respostas a qualquer dúvida ou problema que apresente qualquer canal de nossa linha de distribuição. Contamos com uma equipe de suporte comercial para o canal composto por dois analistas, uma equipe de suporte técnico de segundo nível, composto por 6 pessoas (3 na Argentina, 2 no Brasil e 1 no México) e nossa planta do Centro Regional de suporte tem dois turnos, cada um com um supervisor e dois operadores. Todas essas equipes de trabalho estão dentro da Área de Operações e são administradas pelo Coordenador de Suporte da ESET LATAM.

Do mesmo modo, cada área conta com seus processos internos documentados, cumprindo as exigências da norma ISO 9001. O compromisso na matéria se encontra refletido em nossa Política de Qualidade da seguinte forma: "Assegurar a eficácia e melhora dos processos e a conquista dos resultados esperados, orientando nossos esforços para o cumprimento dos requisitos e expectativas de todas as partes interessadas (clientes, canais, colaboradores, comunidade, etc.)".

Focos trabalhados em 2020

O ano de 2020 foi desafiador em todos os sentidos; em primeiro lugar, esteve marcado pela pandemia da COVID-19. Na ESET, trabalhamos em adaptar nossos processos para garantir a continuidade e a qualidade do serviço, mas, acima de tudo, pensando na segurança de cada colaborador(a).

Tanto aos colaboradores quanto às colaboradoras da ESET América Latina como às pessoas de nosso Centro Regional de Suporte, foram fornecidas as facilidades correspondentes para executar suas atividades a partir de suas casas e cumprir com as diferentes disposições de isolamento durante a pandemia. Apesar da situação excepcional, os resultados indicaram que se conseguiu manter os níveis de atendimento e a qualidade acostuada.

Adicionalmente, por se tratar do quarto ano desde a implantação e a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade e Melhoria Contínua, a norma ISO 9001 exige uma recertificação de todo o sistema, a fim de garantir que todos os processos das áreas de atenção técnica e comercial continuem alinhados aos requisitos e às melhores práticas ditadas pela norma.

ESTAMOS EM CONFORMIDADE

A auditoria de recertificação foi executada, onde a ESET América Latina obteve excelentes resultados, confirmando o bom estado de saúde de nosso Sistema de Gestão da Qualidade e nossos esforços orientados para o cumprimento das expectativas e das necessidades das partes interessadas.

Também, durante o ano, foram criados materiais técnicos de capacitação de novos produtos e novas versões, atendimento personalizado a clientes estratégicos, ações para impulsionar a migração de clientes para versões atualizadas de nossas soluções de segurança e aulas virtuais, entre outras ações, buscando (como sempre) gerar valor agregado, que permita ao canal e a cada usuário(a) da ESET tirar máximo proveito de nossas soluções de segurança e contar com os melhores níveis de proteção que elas possam oferecer.

Igualmente, e dentro do processo de melhoria continua, periodicamente se realizam reavaliações dos processos internos, em busca de otimizações e automatizações, que nos permitam ser mais eficientes no uso de nossos recursos.

Resultados gerais do atendimento a clientes 2020



Gestão de Qualidade e Melhoria Contínua

Política de Fim da Vida Útil (EOL) de Produtos

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

Realizamos várias ações: webnários, capacitações, materiais de comunicação e difusão, entre outros; além disso, executamos múltiplas campanhas para conscientizar nossos clientes sobre a importância de manter atualizadas suas soluções de segurança, sempre com o objetivo de fornecer os máximos níveis de proteção diante das novas ameaças e códigos maliciosos emergentes.



**Fim da Vida Útil
Doméstico**



**Fim da Vida Útil
Empresas**

Responsabilidades e Avaliação do Desempenho

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

Mensalmente, são realizadas estatísticas de SLA (Service Level Agreement)³ e das pesquisas de satisfação para garantir os resultados. Caso se detectem desvios ou resultados não conformes, é feita uma avaliação minuciosa da causa raiz e são propostas ações corretivas, realizando um monitoramento de sua efetividade, tal como exigido pela norma ISO 9001.

Objetivos e metas 2020

Suporte Técnico

Durante 2020, cumprimos nossos objetivos. Obtivemos 95% de cumprimento de SLA de tempos de resposta de tickets de prioridade alta, 97% de cumprimento dos tickets de prioridade padrão e 99% de cumprimento de SLA de tempos de resposta dos tickets de nosso Centro Regional de Suporte. Além disso, com as médias de nossa pesquisa de satisfação, alcançamos 4,5 em tempo; 4,7 em cordialidade e 4,4 em efetividade (sobre a base máxima de 5).

³ SLA remete ao acordo de nível de serviço, que é a quantidade máxima de tempo na qual nos comprometemos para resolver a consulta. As siglas SLA são de uso comum nestes sistemas.

Suporte Comercial

Durante 2020, cumprimos nossos objetivos. Obtivemos 98% de cumprimento de SLA de tempos de resposta de tickets de prioridade urgente, 98% de cumprimento dos tickets de prioridade importante e 92% de cumprimento dos tickets de prioridade regular, com médias de 4,6 em tempo; 4,7 em efetividade e 4,8 em cordialidade.

Também se cumpriu o objetivo de recertificar a norma ISO 9001 para suporte comercial e técnico.

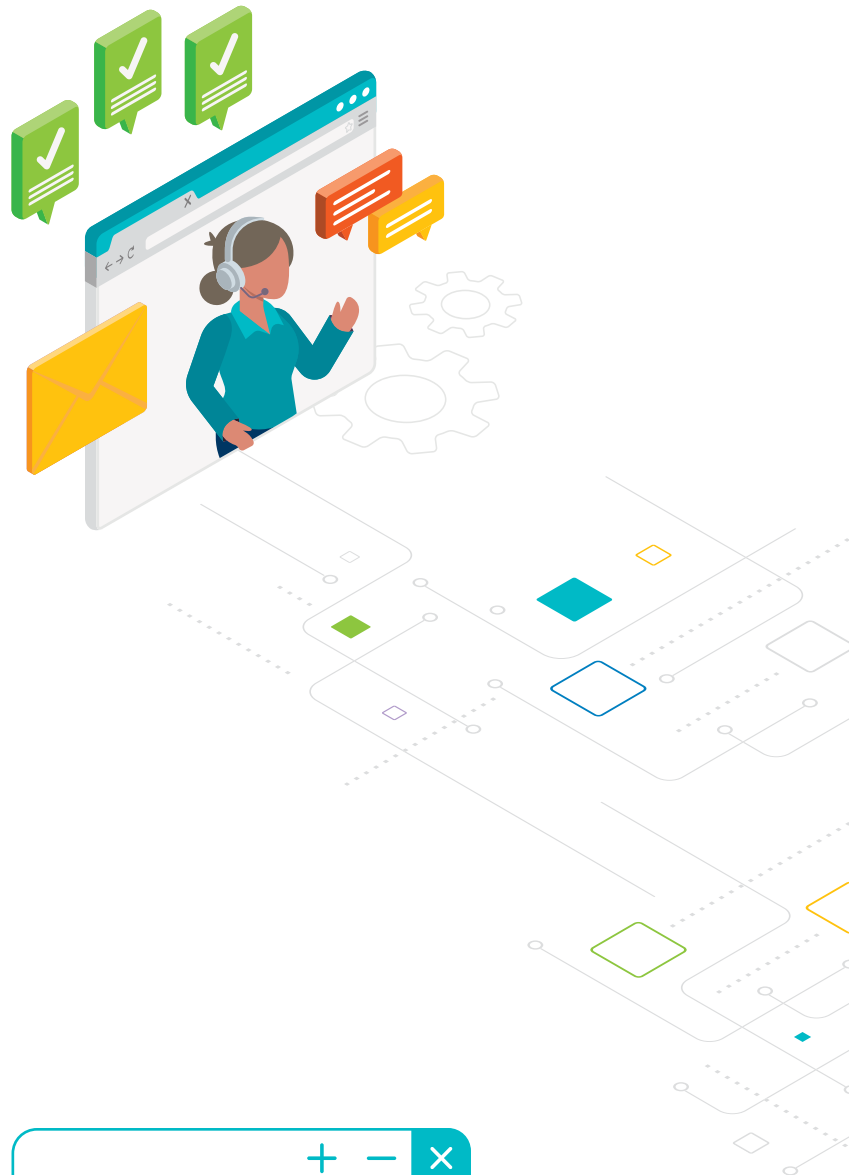
Ações implementadas

Recertificamos a norma ISO 9001, que incluiu uma revisão total de todo o alcance do sistema, a capacitação de novos integrantes, a auditoria interna e auditoria externa de certificação.

Neste sentido, desde a auditoria externa, foi destacada a capacidade de adaptação e a implementação das mudanças necessárias para continuar trabalhando no contexto da pandemia.

Realizamos uma atualização de nossa **Política de Fim da Vida Útil de Produtos**, a fim de impulsionar a migração de nossos clientes e usuários(as) para as últimas versões de nossos produtos, que são as que fornecem a tecnologia mais avançada e as camadas adicionais de proteção.

Além disso, continuamos com o monitoramento constante do desempenho do CRS (Centro Regional de Suporte), detectando necessidades de capacitação ou ajustes requeridos. Durante este ano, também se controlou o desempenho do CRS com os(as) analistas que trabalharam remotamente.



Recertificamos a norma ISO 9001, que incluiu uma revisão total de todo o alcance do sistema, a capacitação de novos integrantes, a auditoria interna e auditoria externa de certificação.





COLABORADORES

#SomosEquipe

Informação GERAL

GRI 102-38 • 102-39 • 103-2 • 103-3 • 202-2 • 405-2 • 406-1 • 408-1 • 409-1

TEMA MATERIAL 2 4 5 8 9

Na ESET, nós nos propomos a encontrar os(as) melhores profissionais para cada posição, sem discriminação e em igualdade de oportunidades. Nossos processos de busca e seleção são transparentes na publicação de requisitos de conhecimento e experiência, e são respeitosos durante todo o processo de entrevistas e avaliações.

Na ESET América Latina, respeitamos e nos comprometemos a corrigir os Direitos Humanos da Declaração Universal dos Direitos Humanos, os Princípios Orientadores sobre as Empresas e os Direitos Humanos, e aderimos ao Pacto Global das Nações Unidas, para a proteção e a promoção dos 10 princípios em matéria de Direitos Humanos, Direitos Laborais, Meio-ambiente e Anticorrupção. Este compromisso é ratificado no nosso Código de Ética, mediante o qual promovemos seu cumprimento em toda a cadeia de valor (fornecedores, colaboradores, distribuidores e revendas).



Sobre esta base, repudiamos todo ato que viole ou seja cúmplice da violação destes direitos. Toda pessoa que trabalhe em nossa empresa gozará dos Direitos Humanos fundamentais. Não padecerá, sob nenhuma circunstância, condições de subjugação, restrições ou violações das liberdades e direitos como trabalhador(a). Nenhum colaborador(a) será 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. Além disso, nós nos comprometemos a manter um lugar de trabalho livre de assédio (verbal, físico ou psicológico) e sem trabalho infantil.

No período de relatório, não foram registrados casos de discriminação. Além disso, fornecemos capacitação sobre o tema para todas as pessoas que trabalham na empresa, com alcance em nossos três escritórios (Buenos Aires, São Paulo e México).

Gestão do emprego

Continuamente, buscamos nos destacar ao oferecer valor agregado a quem escolhe desenvolver sua carreira profissional em nossa empresa. Nossos colaboradores e colaboradoras vêm do mercado laboral local e seus níveis de remuneração superam, em todas as operações, os salários mínimos iniciais dos países nos quais operamos. 100% da Diretoria dos escritórios onde temos operações são locais e não há diferenças entre o salário base dos homens com relação ao das mulheres.

Durante 2020, continuamos enviando nossas buscas laborais a diferentes organizações que trabalham com pessoas em situação de vulnerabilidade, com o objetivo de contribuir na geração de oportunidades de inserção sócio-laboral. Seguindo esta meta, no que diz respeito às pessoas com deficiência, continuamos publicando nossas buscas no portal da organização Inclúyeme. Desta articulação, pudemos concretizar 87 candidaturas e 2 entrevistas.

Por sua vez, começamos a trabalhar com organizações que se ocupam da inclusão de gênero: o projeto Contrata Trans de Impacto Digital, Transempregos no Brasil e Chicas em Tecnologia. Com esta última organização conseguimos 3 candidaturas, das quais uma candidata foi apresentada a área correspondente, mas ao final não foi escolhida, já que a outra pessoa que se candidatou atendia maior quantidade de requisitos pedidos para o posto.

Também, durante 2020, junto ao Comitê de Inclusão e Diversidade, realizamos uma revisão da linguagem e informação utilizada nas publicações das buscas laborais, com o objetivo de refletir uma linguagem inclusiva e nossa cultura de inclusão e de respeito à diversidade, garantindo a igualdade de oportunidades.

Diagnóstico interno sobre inclusão laboral e deficiência

GRI 102-43 • 102-44 • 413-1 • 412-1

Para poder entender a visão em temas de deficiência das pessoas que trabalham na empresa, no Comitê de Inclusão e Diversidade e da mão da Inclúyeme, realizamos um diagnóstico em nossos três escritórios. O objetivo foi entender qual é o conhecimento dos colaboradores e das colaboradoras sobre temas de deficiência, especificamente, sobre o trabalho com pessoas com deficiência e identificar integrantes atuais com algum tipo de deficiência, para assim poder nos adaptar a suas necessidades particulares.

Como resultado deste trabalho, do qual **participou 66% da empresa de forma voluntária e anônima**, obtivemos a seguinte informação:



1

Pessoa declarou ter uma deficiência.



78,6%

Tem proximidade com pessoas com deficiência.



84%

Afirma que é positivo que a ESET contrate pessoas com deficiência.



27,6%

Tem familiares com deficiência.

14,7%

Afirma que ESET é uma empresa "totalmente inclusiva".

41,18%

Considera a ESET "muito inclusiva".

Detalhamento de colaboradoras e colaboradores

GRI 405-1 • 102-8

2020

Total

117

Mulheres



56

47,86%

Homens



61

52,14%

Argentina



86



42

48,84%



44

51,16%

México



16



5

31,25%



11

68,75%

Brasil



15



9

60%



6

40%

2019

Total

112

Mulheres



53

47,32%

Homens



59

52,68%

Argentina



86



42

48,84%



44

51,16%

México



13



5

38,46%



8

61,54%

Brasil



13



6

46,15%



7

53,85%

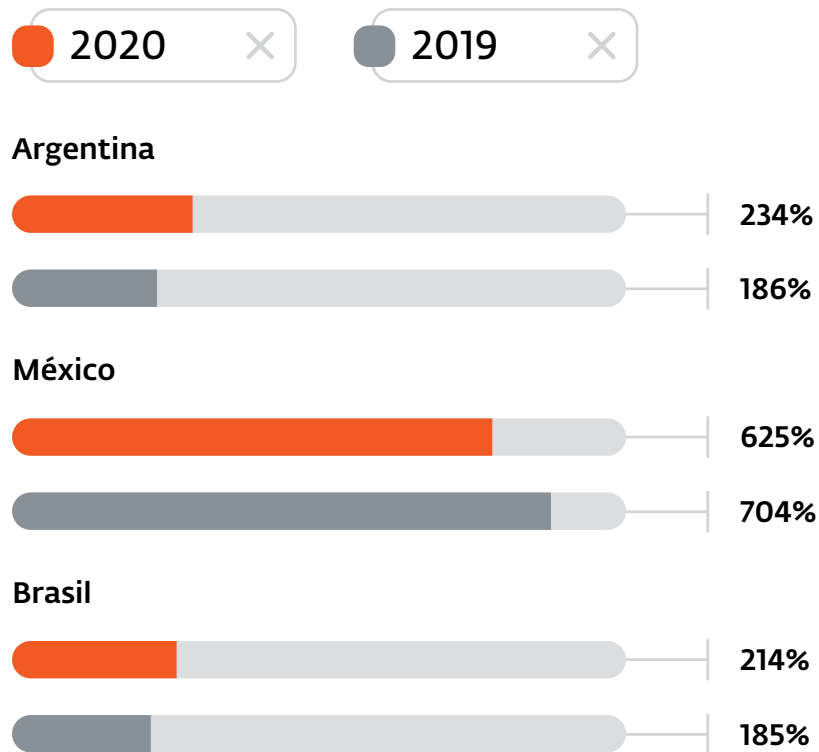
Nossas equipes de trabalho são diversas, não apenas em relação ao gênero, mas, também, em relação a sua nacionalidade. Tudo isso enriquece o trabalho cotidiano da empresa, somando ao intercâmbio cultural e social que se vê refletido nos resultados alcançados e no clima laboral.

2020	Total		Argentina		México		Brasil	
Gênero	F	M	F	M	F	M	F	M
Idade								
Até 25 anos	6	6	5	3	0	1	1	2
Entre 26 e 30 anos	13	8	9	8	2	0	2	0
Acima de 31 anos	37	47	28	33	3	10	6	4
Por tipo de contrato								
Permanente	55	60	41	43	5	11	9	6
Temporário	0	0	0	0	0	0	0	0
Terceirizado	0	0	0	0	0	0	0	0
Estagiários	1	1	1	1	0	0	0	0
Por categoria								
Analista	37	42	26	27	4	10	7	5
Liderança média	18	12	15	12	1	0	2	0
Gerente	1	7	1	5	0	1	0	1
Por nacionalidade								
Argentine	40	37	40	37	0	0	0	0
Venezuelana	2	4	2	4	0	0	0	0
Brasileira	9	6	0	0	0	0	9	6
Mexicana	5	11	0	0	5	11	0	0
Colombiana	0	1	0	1	0	0	0	0
Uruguaia	0	1	0	1	0	0	0	0
Paraguaia	0	0	0	0	0	0	0	0
Sueca	0	1	0	1	0	0	0	0

2019	Total		Argentina		México		Brasil	
Gênero	F	M	F	M	F	M	F	M
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
Acima de 31 anos	34	43	29	32	2	7	3	4
Por tipo de contrato ▼								
Permanente	51	58	40	43	5	8	6	7
Temporário	1	0	1	0	0	0	0	0
Terceirizado	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
Liderança média	15	12	15	12	0	0	0	0
Gerente	1	7	1	5	0	1	0	1
Por nacionalidade ▼								
Argentine	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
Paraguaia	0	0	0	0	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



Para manter a competitividade externa dos salários, além de considerar a inflação local, utilizamos a informação de pesquisas salariais privadas. Sobre esta base, é definido como manter o poder aquisitivo dos salários.

As porcentagens indicam a diferença entre o salário inicial da ESET e o salário mínimo (SMVM) de cada país. Por exemplo, o salário inicial da ESET na Argentina está acima, em 234% do SMVM* em ese país. nesse país. Para contemplar os salários iniciais, leva-se em consideração a lei de contrato de trabalho e se considera por posto, sem importar se este é desenvolvido por homens e/ou mulheres.

Pagamento por deslocamento

Concede-se aos colaboradores e colaboradoras, uma compensação econômica pelos dias que passam fora de seu lar, por motivos laborais, a todas as pessoas que devem viajar

* Para o caso da Argentina, Salário Mínimo Vital e Móvel: Definido no artigo 116 da Lei 20.744 como a menor remuneração que deve perceber em efetivo o trabalhador sem cargas de família, em sua jornada legal de trabalho, de modo que lhe assegure alimentação adequada, moradia digna, educação, vestuário, assistência sanitária, transporte e diversão, férias e previsão. Atualiza-se periodicamente pelo Conselho Nacional do Emprego, pela Produtividade e pelo Salário Mínimo.

a trabalho e a possibilidade de ter um *home office* adicional quando a viagem supere 5 dias (no caso da Argentina). No caso do México e Brasil, pessoas que se veem obrigadas a trabalhar fora do horário laboral devido a viagem são compensadas com dias livres.

Durante 2020, este benefício não foi utilizado devido ao contexto da pandemia. As viagens ao exterior foram totalmente suspensas.

Vales de transporte e de comida

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

100% dos colaboradores e colaboradoras do Brasil usaram os vales de comida; no caso dos vales de transporte, devido ao contexto da pandemia, ficaram suspensos porque seu uso é exclusivo para o transporte para e do escritório.

Porcentagem de pessoal atendido por convênios coletivos

GRI 102-41

	2020	2019
 Argentina	6,90%	6,90%
 México	0%	0%
 Brasil	0%	0%*

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

Contratação e rotatividade de pessoal

GRI 401-1

Contratação		2020	2019	
Região		Argentina	10	16
		Brasil	5	3
		México	3	4
Idade		Até 25 anos	6	9
		25 a 30 anos	2	4
		Acima de 30 anos	8	10
Gênero		Mulheres	9	9
		Homens	9	14

Rotatividade		2020	2019	
Região		Argentina	16%	17%
		Brasil	29%	8%
		México	0%	28%
Idade		Até 25 anos	48%	56%
		25 a 30 anos	15%	27%
		Acima de 30 anos	11%	11%
Gênero		Mulheres	15%	13%
		Homens	17%	23%

Destacamos que a taxa de rotatividade (média de altas e baixas do período/média de trabalhadores no início e final do período) do pessoal das empresas CESSI da Argentina, segundo o relatório da Câmara, foi de 30,2% em 2019.

Diálogo aberto

GRI 102-11 • 102-33 • 102-34 • 413-1

Na ESET, contamos com uma política de comunicação de “portas abertas”, fornecendo 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.

Nossos principais canais de comunicação são:

Intranet Global

O objetivo desta ferramenta é centralizar toda a informação local e global que os colaboradores e colaboradoras devem saber sobre a empresa (desde informação útil para as novas pessoas que ingressam até políticas, manuais e procedimentos das diferentes áreas). Ademais, isso nos permitirá que criemos vínculos, fiquemos informados e nos relacionemos com nossos(as) colegas de todo o mundo.

Listas de difusão

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.

Yammer

Devido ao contexto gerado pela pandemia, nós tivemos a necessidade de gerar maior proximidade e interação entre as pessoas. Por isso, decidimos relançar e incentivar o uso do Yammer, uma rede social interna onde todas as pessoas, que são parte da empresa, podem interagir através de grupos de pertença. Através deste canal compartilhamos: comunicações informais, concursos, desafios, vídeos internos, entre outros. Em todos os casos, buscamos manter viva nossa cultura e gerar maior contato entre todos(as).

All Leaders Meeting - Reuniões trimestrais

Trimestralmente, 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 novidades de cada uma. Participam todas lideranças

de nível médio, responsáveis e gerentes, que representam 35% do pessoal da empresa. Desta forma, fomentamos a comunicação interna, geramos sinergia entre as diferentes áreas e fornecemos transparência na informação.

Durante 2020, foram realizadas quatro reuniões, nas quais participaram gerentes, lideranças médias e responsáveis 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 Matriz organiza uma conferência para todos os colaboradores e colaboradoras do mundo, mediante a qual os líderes da empresa mostram os resultados alcançados e o planejamento para os próximos meses.

Na América Latina, o *Chief Operating Officer* (COO) apresenta os resultados locais e o planejamento futuro para todas as pessoas que integram os escritórios regionais. Em ambas as instâncias, abre-se um espaço de perguntas e respostas para abordar suas inquietudes.

Devido ao isolamento social preventivo obrigatório (ASPO), decretado no começo da pandemia da COVID-19 na Argentina, situação que nos obrigou a trabalhar remotamente desde março nesse país, aplicamos esta medida a todos os escritórios; nos três escritórios estas reuniões foram feitas virtual e mensalmente para toda a LATAM.



Fomentamos a comunicação interna, geramos sinergia entre as diferentes áreas e fornecemos transparência na informação

Almoços com o COO

Diante do ingresso de novas colaboradoras e colaboradores, organizamos almoços grupais com o Gerente Geral de 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. Igualmente, é uma boa oportunidade para que o Gerente Geral conheça mais as novas pessoas que ingressam e estreite laços com cada uma delas. Também, participam deste encontro gerentes de diferentes áreas e representantes de Recursos Humanos.

Em 2020, foi realizada de forma virtual entre a Argentina, México e Brasil e participaram 23 colaboradores(as) da empresa.

Caixa de sugestões

Para oferecer uma ferramenta a mais de comunicação interna, que permita que todos possam apresentar inquietudes, sugestões, comentários e/ou propostas, contamos com uma caixa de sugestões. A pessoa que deseje fazer chegar seu comentário pode escrever para o seguinte endereço de e-mail:

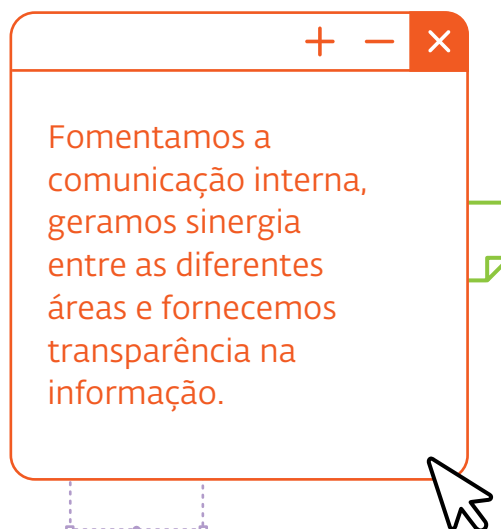
✉ sugerencias@eset-la.com

Esta é revisada pela Gerência de Recursos Humanos da empresa. Uma vez recebida a sugestão, a proposta ou o comentário, temos um prazo máximo de 30 dias para elaborar uma resposta.

É importante esclarecer que a caixa não elimina a possibilidade de realizar sugestões através de outros meios mais diretos e cotidianos, como, por exemplo: a conversa direta com um(a) coordenador(a) ou gerente, a proposta direta a área a qual afetará a melhora, a sugestão direta a área de Recursos Humanos e/ou Sustentabilidade, entre outras. Durante este ano, não recebemos nenhuma sugestão.

Comitês de Sustentabilidade

Desde a Área de Sustentabilidade, tal como explicado nos capítulos anteriores, são coordenados 3 Comitês. Como parte de seu papel estratégico, encarregam-se de identificar temas relevantes para comunicar à gerência.



Think & Talk, sustentando ideias

GRI 412-2

Este ciclo de conversas e atividades, proposto desde os Comitês de Sustentabilidade, tem como objetivo fornecer a nosso pessoal um espaço de conversas, oficinas e atividades sobre temas relevantes de conscientização no que diz respeito ao desenvolvimento sustentável. Durante este ano, devido à pandemia, todas as atividades realizadas foram desenvolvidas de forma virtual e alcançaram os três escritórios.

1

Desde o Comitê de Inclusão e Diversidade, lançamos a atividade *Debate em Mídias*, um espaço cuja ideia principal foi apresentar debates para abordar temas de diversidade e inclusão de forma reflexiva, inovadora e descontraída:

- ▶ O primeiro Debate em Mídias foi sobre a inclusão laboral da mulher; após assistirmos juntos o curta *Purl* da *Pixar* e um anúncio sobre masculinidades, debatemos e compartilhamos impressões e reflexões.
- ▶ O segundo Debate em Mídias foi sobre a discriminação, no momento dos acontecimentos ocorridos nos E.U.A. no caso George Floyd. Nesta oportunidade, contamos com a participação de **Louis Yupanqui**, mulher trans ativista pelos direitos das pessoas afrodescendentes na Argentina. Pudemos entrevistar a Louis e refletir em conjunto sobre a situação das comunidades afrodescendentes e a discriminação, em geral, existente na região.
- ▶ No terceiro debate se trabalhou em torno do lema *Por que continua existindo a parada do orgulho LGBT? Desafios políticos e sociais que todos passamos*. Neste último, convocamos um painel com convidados e convidadas muito especiais: Melina Kurin e Leona Wolf do Colectivo **Prisma- Dandara dos Santos**, que nos contaram qual é a situação atual das pessoas trans e quais as legislações que as amparam; e com Lucas Fauno e Manuel Aversa, da **Associação Ciclo Positivo**, que falaram sobre o que acontece com o HIV em relação ao colectivo LGTBIQ+; além disso, debatemos sobre por que ainda é necessária a parada do orgulho LGBT todos os anos.

2

Não jogue tudo no lixo! foi a primeira atividade a cargo do Comitê de Assuntos Ambientais, junto à organização **Re Accionar**, executada em outubro de 2020. Nesta oportunidade, continuando com a implementação de boas práticas que ajudam no cuidado com nosso ambiente, nosso pessoal pode tirar todas as dúvidas que geralmente surgem na hora de separar os resíduos.

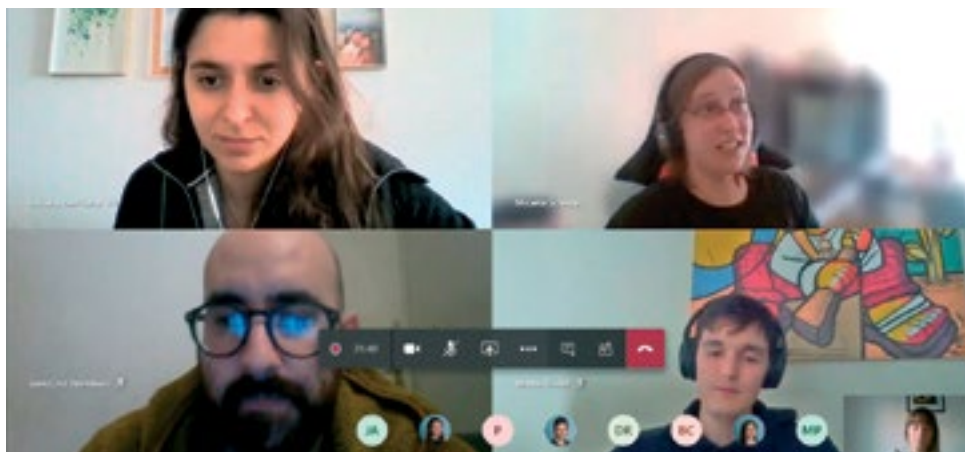
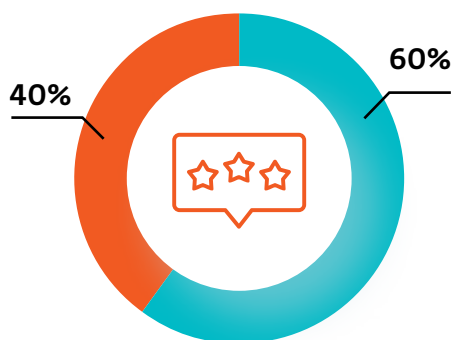
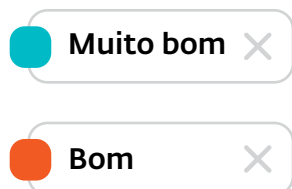
As problemáticas ambientais já são uma realidade e suas consequências são cada vez mais graves e evidentes. Mas, assim como somos parte do problema, também podemos ser parte da solução.

3

O Comitê de Relacionamento com a Comunidade realizou duas atividades:

- ▶ A primeira foi da mão da **Argentina Cibersegura**, na qual se trabalhou no que implica o bem-estar digital e como alcançá-lo com pequenas e simples mudanças em nossa rotina diária.
- ▶ A segunda esteve focada nos primeiros-socorros no lar e esteve a cargo da **Cruz Vermelha da Argentina**.

Medimos a satisfação dos participantes nessas atividades e os resultados foram os seguintes:



Gestão do Talento

GRI 103-2 • 103-3 • 404-1 • 404-2 • 404-3

O desenvolvimento de nossos colaboradores e 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 gestão por concorrências, que promovem o desenvolvimento das pessoas na empresa.

Plano anual de capacitação

Contamos com uma política específica, que nos dá o marco para poder planejar o ano de capacitações e cursos para cada colaborador(a), segundo as necessidades da área a qual pertence. Por outro lado, os próprios integrantes da empresa fornecem capacitações para seus colegas, transmitindo seus conhecimentos acerca de um tema particular e colaboram com o bom desenvolvimento de seu trabalho.

Durante 2020, decidimos realizar algumas capacitações de forma virtual, focadas em certos perfis da empresa, para potencializar seu desenvolvimento e seu crescimento profissional. Por sua vez, e como parte de nosso plano de ação dentro do Programa Ganhar-Ganhar da ONU Mulheres, foram trabalhados os temas relacionados com a inclusão de gênero:

- ✓ Igualdade de gênero nas empresas: ferramentas de gestão
- ✓ Programa de oratória
- ✓ Programa de media training
- ✓ Capacitação em administração do tempo
- ✓ Inclusão de gênero e preconceitos inconscientes
- ✓ Comunicação inclusiva
- ✓ Ferramentas tecnológicas
- ✓ Ferramentas para a medição da brecha salarial

Os principais temas de capacitação foram: Oratória, Administração do Tempo, Capacitação em Auditoria Interna Norma ISO 9001, Certificações de Segurança Informática e Usos de Office 365.

Para poder avaliar o impacto deste programa, durante o ano foram implementadas pesquisa de satisfação de conteúdos, do desempenho das empresas fornecedoras, do nível de satisfação percebido pelos colaboradores e colaboradoras, da utilidade e das aprendizagens obtidas e, também, se existe a necessidade de uma capacitação complementar.



Foram dadas 2.968 horas de capacitação.

2020 2019 2018

Horas investidas	Total de colaboradores	Treinamento médio
2.968	116	25,58
2.382	109	21,85
2.325	107	21,74

Mulheres treinadas 55 52 51 Horas de treinamento 1.666 1.113 1.061 Treinamento médio 30,29 21,40 20,80	Gerentes treinados 8 8 8 Horas 102 97 123 Média de horas 12,75 12,12 15,38
Homens treinados 61 57 56 Horas de treinamento 1.302 1.269 1.264 Treinamento médio 21,34 22,27 22,57	Lideranças médias treinadas 19 17 23 Horas 521 610 479 Média de horas 27,42 35,88 20,83
	Analistas treinados 89 84 76 Horas 2.345 1.675 1.724 Média de horas 26,34 19,94 22,68



Plano de admissões para novos candidatos

Com o objetivo de continuar melhorando os processos internos, implementamos um processo de admissões para novos candidatos para toda a região.

O primeiro que fizemos foi identificar as necessidades área por área e, seguido a isso, as necessidades de cada posição segundo sua função. Por último, cada responsável foi encarregado de projetar essas novas admissões desde zero.

A partir de agora, cada candidato da LATAM terá um plano de admissões definido segundo a posição que ocupe na empresa. Isso nos permitirá cobrir aqueles conhecimentos iniciais que são necessários para transitar os primeiros meses.

- ✓ **Conseguimos adicionar 8 admissões novas às 8 existentes. 18 candidatos conseguiram acessar ao novo plano de admissões.**



Aulas de idiomas

Apesar do contexto da pandemia, todas as aulas, de todos os idiomas, foram mantidas e dadas de forma virtual.

Aulas de inglês

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

- ✓ **Esse benefício foi acessado por 72 pessoas e foram dadas 1.370 horas de capacitação.**

Aulas de português

Na Argentina, dependendo dos requisitos do posto e das tarefas a desempenhar, tem se a possibilidade de ter aulas de português. Elas habitualmente são dadas presencialmente e em horário laboral; durante este ano foram realizadas virtualmente. A empresa se encarregou de do 100% do custo da capacitação, que inclui os materiais que utilizam.

- ✓ **Participaram desta capacitação 16 pessoas e foram dadas 250 horas de capacitação.**

Aulas de espanhol

No Brasil, dependendo dos requisitos do posto e das tarefas a desempenhar, tem-se a possibilidade de ter aulas de espanhol. Elas habitualmente são dadas presencialmente e em horário laboral; durante este ano foram realizadas virtualmente. A empresa se encarregou de 100% do custo da capacitação, que inclui os materiais que utilizam.

- ✓ **Participaram desta capacitação 6 pessoas e foram dadas 96 horas de capacitação.**



Avaliação de desempenho por competências e objetivos

Gerir nossos colaboradores e colaboradoras por competência implica em entender sua forma de trabalho, suas capacidades e o cumprimento dos objetivos propostos em conjunto para seu trabalho anual. Também, implica entender que nossas diferenças são as que nos fazem competentes para realizar cada trabalho de forma bem-sucedida.

O propósito de implantar um sistema de gestão por competências é baseado nos dois eixos vinculados entre si. O primeiro é conseguir que cada colaborador(a) se alinhe com a estratégia de negócio da empresa; o segundo é desenvolver as capacidades das pessoas, para que este alinhamento seja mais efetivo e benéfico para ambas as partes.

Durante 2020, este processo sofreu modificações. Adotou-se um modelo de avaliação implementado por nossa Matriz para todas as suas subsidiárias. As principais mudanças foram:

- ▶ Passou de ser anual para semestral.
 - ▶ A denominação de "competências" foi modificada para "atitudes e habilidades".
 - ▶ Começou-se a utilizar uma ferramenta de gestão para executar as avaliações (*Workday*).
 - ▶ A autoavaliação e o feedback de colegas internos da empresa é realizado anonimamente e inclui a possibilidade de dar ou não o consentimento da avaliação recebida e dos objetivos fixados.
- ✓ **100% do pessoal dos 3 países (Argentina, México e Brasil) recebeu sua avaliação de desempenho.**

Saúde e segurança laboral

GRI 103-2 • 103-3 • 401-2 • 403-1 • 403-3 • 403-4 • 403-5 • 403-6 • 403-8

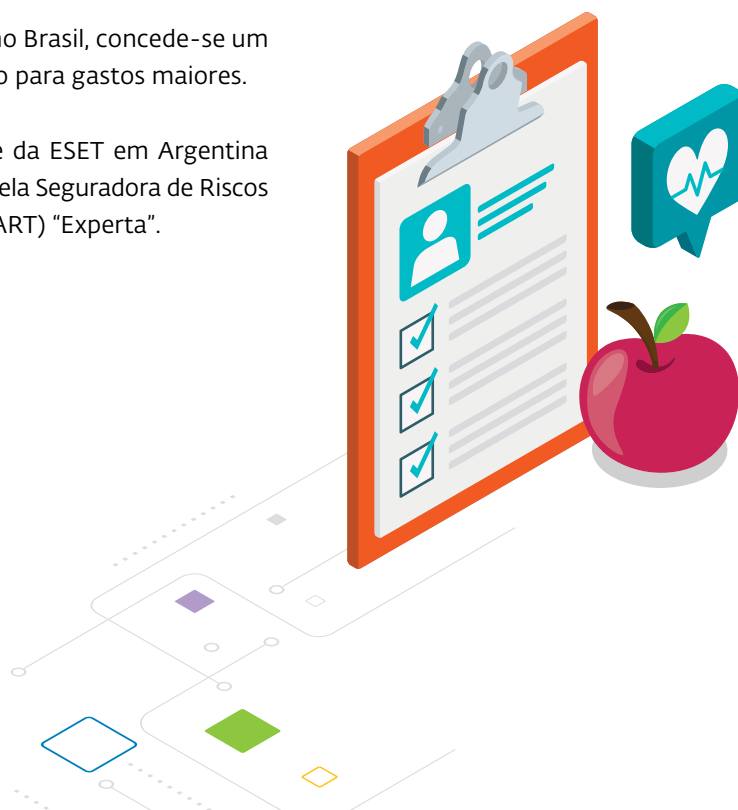
Cuidamos das pessoas que trabalham na empresa, cumprindo com os requisitos legais em matéria de Saúde e Segurança Laboral e assegurando condições de higiene e ordem que propiciem um ambiente confortável. Ainda que não contemos com um Comitê de Saúde e Segurança, estes temas são tratados nas reuniões gerenciais de forma rotineira.

É importante destacar que não contamos com postos cujo exercício tenha uma incidência ou um risco elevado para a saúde.

- ✓ Todos os assuntos de saúde e segurança estão contidos no Acordo Coletivo de Comércio, sob o qual se encontra 6,90% do pessoal da Argentina.
- ✓ Na Argentina, continuamos oferecendo cobertura privada OSDE 410 para *Managers* e Galeno Prata 330 ou Ouro 400 para o resto dos colaboradores e colaboradoras e o grupo familiar primário, sem necessidade de creditar nenhum tipo de diferença.
- ✓ No México e no Brasil, concede-se um seguro médico para gastos maiores.
- ✓ Toda a equipe da ESET em Argentina está coberta pela Seguradora de Riscos do Trabalho (ART) "Experta".

Anualmente, oferecemos a seguinte formação para todos os colaboradores e todas as colaboradoras em temas de saúde e segurança no trabalho:

- ✓ Admissão de Segurança e Higiene: Segurança no trabalho, acidentes laborais e direitos do/da colaborador(a) frente à ART.
- ✓ Capacitação referente a evacuação de incêndios.
- ✓ Simulação anual de incêndio.
- ✓ Capacitações em primeiros-socorros e ART.



Taxas de absenteísmo e licenças

GRI 401-3 • 403-9 • 403-10

Durante 2020, não foram relatados acidentes laborais nem doenças ocupacionais.



Absentéismo 2020		Gênero		Idade			País*		
Tipo de absenteísmo	Total	Mulheres	Homens	Abaixo de 25	Entre 25 e 30	Acima de 30	Argentina	México	Brasil
Dias de trabalho perdidos (ART)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Doenças ocupacionais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº de fatalidades relacionadas ao trabalho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Licenças médicas	58	22	36	7	8	43	45	0	13
Dias por estudo	36	33	3	11	14	11	36	0	0
Faltas por doença de um familiar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Faltas sem aviso	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Faltas com aviso	72	43	29	5	11	56	69	0	3
Licenças não-remuneradas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dias por licença paternidade	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dias por licença maternidade	139	139	0	0	0	139	139	0	0
Dias por extensão licença maternidade	199	199	0	0	0	199	199	0	0
Total de dias de absenteísmo	504	436	68	23	33	448	488	0	16

* Durante o período de relatório, esta informação não pode ser coletada no escritório do México por diversas dificuldades administrativas. Por sua vez, como quase todo o ano as pessoas dos 3 escritórios estiveram trabalhando desde suas casas devido à pandemia, muitas das licenças não foram registradas, já que foram mais realizadas de maneira mais "informal" como um acordo com os respectivos(as) Chefes(as), isto é, sem dar aviso a área de RH. Este tipo de ação, reflete a flexibilidade com a qual deveu-se trabalhar durante este período. Por este motivo, a comparação com o período anterior tampouco resultará muito relevante para tirar conclusões a respeito.

Absentéismo 2019		Gênero		Idade			País*		
Tipo de absenteísmo	Total	Mulheres	Homens	Abaixo de 25	Entre 25 e 30	Acima de 30	Argentina	México	Brasil
Licenças médicas	261	164	97	12	88	161	180	51	30
Dias por estudo	62	40	22	32	15	15	62	0	0
Faltas por doença de um familiar	5	4	1	0	0	5	4	0	1
Faltas sem aviso	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Faltas com aviso	53	24	29	4	6	43	40	5	8
Licenças não-remuneradas	33	31	2	2	17	14	31	2	0
Dias por licença paternidade	14	0	14	0	0	14	14	0	0
Dias por licença maternidade	98	98	0	0	0	98	98	0	0
Dias por extensão licença maternidade	120	120	0	0	0	120	120	0	0
Total de dias de absenteísmo	646	481	165	50	126	470	549	58	39

Durante 2019 e 2020, não foram registrados dias de absenteísmo de trabalho perdidos (ART), doenças ocupacionais, nem número de vítimas mortais relacionadas ao trabalho.



Ergonomia e Trabalho remoto

No contexto da pandemia da COVID-19, cuidamos da saúde de todas as pessoas que compõem a ESET, tanto os colaboradores e colaboradoras como seus familiares, permitindo o trabalho remoto, a flexibilidade de horário e oferecendo a possibilidade de pegar nos escritórios os elementos ergonômicos necessários (cadeiras, monitores, teclados e mouse), para assegurar a comodidade e a posição adequada na hora de trabalhar em casa.

Campanha de Doação de Sangue

Desde o Comitê de Relacionamento com a Comunidade se havia planejado, junto com a Cruz Vermelha da Argentina, uma jornada de doação altruísta de sangue nos escritórios de Buenos Aires. Devido à pandemia, esta jornada foi readaptada em uma campanha de conscientização dos três escritórios. Ela teve como objetivo incentivar a doação, explicando o impacto desta ação e, também, foi informado sobre os requisitos necessários para poder doar sangue de forma segura e saudável.

Bem-estar pessoal

GRI 103-2 • 103-3 • 401-2 • 403-1 • 403-2 • 403-4 • 403-5 • 403-6 • 403-7 • 403-8

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

Pesquisa de ambiente de trabalho

A partir de 2020, nós nos juntamos à iniciativa global e realizamos nossa pesquisa de ambiente de trabalho. Esta foi realizada em fevereiro e obteve 90% de participação por parte da LATAM. As variáveis avaliadas na pesquisa foram: Ambiente laboral; Satisfação laboral; Realização pessoal; Tarefas, processos e ferramentas; Remuneração e benefícios; Superior direto; Gerência Corporativa; Equipe de trabalho; Intercâmbio de informação e comunicação; Empregador (a empresa em geral) e algumas perguntas abertas.

Entre os resultados mais destacados, podemos mencionar:

72%

Sente-se satisfeito(a)
com a ESET

82%

Recomendaria a ESET
para seus amigos(as)

82%

Voltaria a escolher a
ESET para trabalhar

86%

Está satisfeito(a) com a
flexibilidade que recebe
por parte da ESET

87%

Considera ter objetivos
e tarefas realistas

72%

Está satisfeito(a) com
seu desenvolvimento
pessoal e profissional

80%

considera que o ambiente de trabalho
da ESET é excelente ou muito bom

Na pesquisa, também foram avaliados os aspectos mais valorizados pelos colaboradores e colaboradoras. O clima de trabalho, os benefícios, a cultura e a equipe de trabalho foram os mais mencionados.

Após compartilhar os resultados com cada uma das áreas, trabalhamos em diferentes oficinas virtuais com as pessoas que se candidataram voluntariamente, sem importar

sua função ou hierarquia. O objetivo destes espaços foi gerar propostas de planos de ação, adequados às necessidades e às expectativas identificadas.

Dentro de oportunidades de melhoria que surgiram dos resultados da pesquisa, foram escolhidos 4 eixos para trabalhar nas oficinas:

- ✓ Liderança
- ✓ Plano de carreira
- ✓ Processos internos e planejamento
- ✓ Trabalho e comunicação entre áreas

Nessas oficinas foi conversado sobre as principais problemáticas de cada aspecto para buscar possíveis planos de ação. De cada temática, foram selecionadas 2 ideias vencedoras, dando um total de 8 planos de ação. Eles foram apresentados e validados pelo COO da América Latina e pelo COO da matriz.

O objetivo para 2021 é trabalhar sobre os planos de ação definidos e realizar a próxima pesquisa de clima global em fevereiro de 2022.

COVID 19

Medidas frente à COVID

Frente a este novo contexto da pandemia, foram tomadas diferentes medidas e considerações. Principalmente, adaptamos benefícios e incorporamos novos, além de reforçar a comunicação interna mediante diferentes ações que serão detalhadas a seguir:

- ✓ Cafés-da-manhã conectados com nosso COO: no começo da pandemia, foram organizados cafés-da-manhã virtuais diariamente a cargo do COO, onde qualquer colaborador(a) da região podia participar voluntariamente, com o objetivo de compartilhar informação do área ou realizar consultas referentes à situação do negócio e da empresa.
- ✓ Compartilhamos vídeos semanais dos diferentes gerentes de área no Yammer, com o objetivo de compartilhar, com o resto da região, o trabalho que vinham realizando na área e como estavam se adaptando ao novo contexto.
- ✓ Foram compartilhados vídeos informais de diferentes colaboradores e colaboradoras com um formato Pingue-Pongue de perguntas e respostas. Esta iniciativa também foi levada adiante na rede social interna Yammer.
- ✓ Realizamos diferentes pesquisas internas, para medir o clima de trabalho e identificar áreas de melhoria em diferentes momentos do ano.

Adaptamos benefícios e geramos hábitos saudáveis:

- ✓ Compartilhamos boas práticas de trabalho remoto.
- ✓ Oferecemos uma conversa sobre o manejo do estresse e da ansiedade.
- ✓ Implementamos as sextas sem reunião.

Reforçamos a comunicação interna com:

-  Café da manhã com nosso COO
-  Desafios e videos em nossa rede social interna
-  Apresentação de resultados mensais
-  Pesquisas internas

Vídeo descrevendo as ações executadas contra a COVID-19.

PING PONG ESET Vol I



Gabriela Rodríguez



Ana Pellegrino



Francisco De Assis Camurça Viana

Vídeos de questões e respostas "Ping Pong" com colaboradores.



Vídeos de Gerentes descrevendo desenvolvimentos de áreas e países diferentes.

Benefícios

Equilíbrio entre vida laboral e pessoal



Flex time

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



Home office

Cada pessoa tem a possibilidade de trabalhar um dia por semana a partir de casa. Além disso, buscamos promover o cuidado com o ambiente para evitar —desta forma— o deslocamento de casa até o lugar de trabalho todos os dias. O benefício pode ser usado por aquelas pessoas que tenham mais de três meses de empresa e bons resultados em suas avaliações de desempenho. Além disso, devem cumprir com distintos requisitos técnicos, que assegurem uma boa conexão em casa. Os três escritórios da América Latina gozam deste benefício semanalmente.

Devido ao contexto da pandemia, em 16 de março de 2020 se generalizou o *home office* obrigatório nos 3 escritórios para 100% da força de trabalho, medida que foi estendida durante todo o ano.





Home office adicional por distância

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



Horário de verão

Nos meses de verão, todos que trabalham em tempo integral têm, na metade de sexta, a possibilidade de sair 3 horas antes do horário de saída, tanto na Argentina como no México.

✓ 91% da planta usou este benefício.



Maternidade e volta ao trabalho

As mães dos 3 escritórios da América Latina gozam da possibilidade de *home office* dois dias por semana, um mês antes de começar sua licença até que o bebê faça um ano e meio.

2 colaboradoras entraram em licença maternidade, 1 delas foi reincorporada à empresa após sua licença e outra se demitiu antes de finalizar sua licença.



Sala de amamentação

No escritório de Buenos Aires, temos a disposição uma sala de amamentação para utilizar durante o período de amamentação.





Licenças por paternidade

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.

participarem de ao menos duas atividades voluntárias organizadas pela empresa, um dia de trabalho livre para abordar causas sociais de sua escolha.



Licença estendida por adoção

Somamos a possibilidade de agregar 6 meses de licença sem remuneração à licença por adoção existente por Lei.



Horas ESET

Traz a possibilidade de dispor de meio dia livre por trimestre para realizar trâmites pessoais. Este benefício pode ser utilizado sem a necessidade de compensação e está dirigido a aquelas pessoas que realizam jornada completa nos três escritórios da região.



Dia de aniversário dos(as) filhos(as)

Todas as pessoas, que têm filhos e filhas menores de 12 anos, contam com a possibilidade de gozar livremente do dia do aniversário deles.

✓ 22 pessoas gozaram deste benefício.



ESET no mundo

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 ou por assuntos pessoais.



Dia livre pelo aniversário

Concedemos aos colaboradores e colaboradoras de nossos três escritórios a possibilidade de tirar o dia livre em seu aniversário.

✓ 95% da equipe aproveitou este benefício.

Saúde e Vida Saudável



Massagens

Uma vez a cada quinze dias, todas as pessoas do escritório de Buenos Aires podem desfrutar de uma sessão de massagens de 20 minutos em horário laboral e completamente gratuita.



Give More

Incentivamos que nossos colaboradores e colaboradoras se envolvam em diferentes causas sociais, oferecendo a todos que

COVID 19

Devido ao contexto da pandemia, este benefício foi concedido unicamente em janeiro e fevereiro de 2020.



Campanha de vacinação

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

COVID 19

Devido ao contexto da pandemia, este benefício não pode ser realizado.



Pausas ativas

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

COVID 19

Devido ao contexto da pandemia, este benefício foi oferecido em modalidade virtual e foi estendido para os escritórios do Brasil e México.



Alimentação saudável

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

COVID 19

Devido ao contexto da pandemia, este benefício foi concedido unicamente em janeiro e fevereiro de 2020.



Academia

Em nossos escritórios de Buenos Aires apoiamos com o pagamento de 50% da quota mensal da academia Vilo, que se encontra nas proximidades dos escritórios.

COVID 19

Devido ao contexto da pandemia, este benefício apenas foi usado em janeiro e fevereiro de 2020.



Programa de Assistência EAP

Com o contexto da pandemia, nós nos vimos na necessidade de fornecer um apoio mais integral às pessoas. Por isso, implementamos este novo benefício, que oferece a possibilidade de contar com assistência psicológica, nutricional, financeira e legal. Ele pode ser acessado pelos colaboradores e colaboradoras da Argentina, Brasil e México, e seus parceiros de forma gratuita.

✓ **32 pessoas fizeram uso deste benefício.**



Entradas de cinema/teatro

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

COVID 19

Devido ao contexto da pandemia, substituímos as entradas de cinema por uma assinatura trimestral em uma plataforma de teatro on-line.

✓ **64 pessoas desfrutaram deste benefício.**

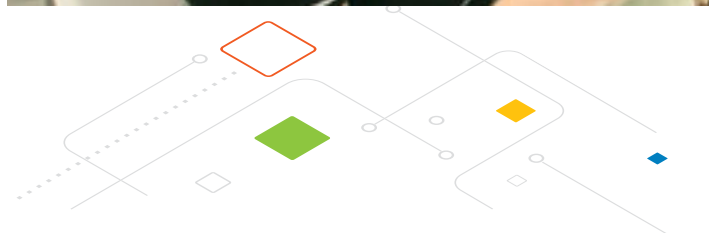


Atividades esportivas, culturais, de educação e de saúde

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

COVID 19

Devido ao contexto da pandemia, não se pode fazer uso deste benefício.



Sala de recreação

Em nossos escritórios de Buenos Aires, temos uma sala de recreação com diferentes facilidades: 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 almoço.



Enjoy Your Choice

É um programa de benefícios, especialmente direcionado a coordenadores(as), chefes(as) e managers da Argentina, o qual permite selecionar de um menu aqueles benefícios preferidos e podem ser mudados de acordo com suas necessidades.

✓ **32 pessoas acessaram a este programa de benefícios.**



Desenvolvimento Pessoal



Prêmio por graduação

Todas as pessoas dos escritórios de Buenos Aires, São Paulo e México que são graduados recebem um reconhecimento econômico. Concede-se o pagamento de uma soma extraordinária — abonada uma única vez em conceito de bono — e está destinada a toda pessoa efetiva da ESET América Latina que obtém um título de nível Terciário e/ou Universitário. O diploma deve ser concedido por estabelecimentos educativos, nacionais ou internacionais, reconhecidos oficialmente, sejam públicos ou privados.

✓ Durante 2020, 3 pessoas receberam este prêmio.



Desconto nas Universidade

Realizamos convênios com instituições de educação superior no Brasil, para poder oferecer um desconto significativo nas mensalidades em cursos de graduação, tecnologia, pós-graduação, MBA e especialização.



Licenças ESET

Entregamos, gratuitamente, um pack do ESET Internet Security para toda a equipe da empresa em nível regional, o qual inclui diversas soluções antivírus para diferentes dispositivos e sistemas operacionais.

✓ Foram entregues 72 packs do ESET Internet Security.

Outros Benefícios



Eventos de integração

Durante 2020, realizamos os seguintes eventos de integração:

Argentina

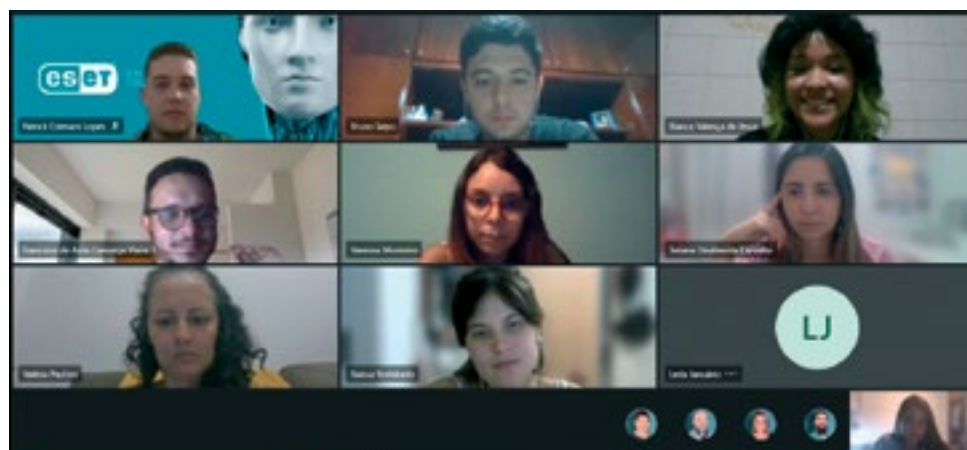
- ✓ Festa Aniversário da ESET América Latina: organizamos um evento virtual, onde tivemos sorteios, menções especiais e um show de Stand-up.
- ✓ *Team Building*: todas as áreas realizaram uma atividade em horário laboral, com o objetivo de fortalecer o trabalho em equipe.
- ✓ Almoços trimestrais: durante o terceiro trimestre, foram organizados encontros de equipe para compartilhar um momento descontraído entre todos(as) os(as) colegas.
- ✓ Jornadas de Planejamento: as gerências da empresa se reuniram em agosto para realizar a Jornada de Planejamento.
- ✓ Festa de Fim de Ano: em dezembro foi realizada a Festa de Fim de Ano virtual entre os escritórios da Argentina, México e Brasil. A dinâmica de entretenimento foi um bingo virtual, com prêmios, sorteios e menções especiais.

México

- ✓ *Halloween*: foi organizado um concurso de fantasias virtual entre todo o escritório e então se votaram nos ganhadores.
- ✓ Aula ao vivo com um Chef: todas as pessoas receberam em suas casas um kit de pizzas para cozinhar em uma aula ao vivo compartilhada entre todo o escritório.

Brasil

- ✓ Fim de Ano: foi organizado um encontro virtual para compartilhar um momento descontraído com jogos e prêmios. Todos receberam um lanche da tarde em seus lares para compartilhar nesse momento.



Automóveis

O edifício Baiona em Buenos Aires conta com 10 automóveis, os quais são atribuídos gratuitamente de acordo com a categoria (*Managers, Channel Managers, Lideranças médias, Especialistas*) e por tempo de empresa.

O Brasil e México contam com 8 automóveis disponíveis cada um, as quais são distribuídas gratuitamente com o mesmo critério.

COVID 19

Devido ao contexto da pandemia, só de pode fazer uso deste benefício durante janeiro e fevereiro.

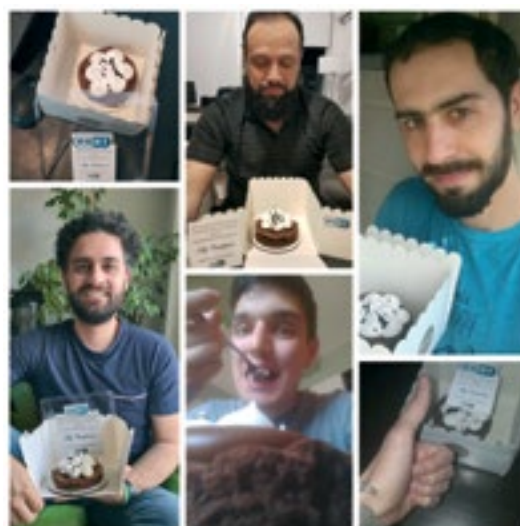
Presentes em datas especiais

Homenageamos os colaboradores e colaboradoras de toda a região, no mês de seu aniversário, com o envio de bolos individuais para suas casas, além do envio de presentes em datas como o Dia das Mães e Dia dos Pais. Além disso, enviamos à casa de cada pessoa uma caixa de natal com um presente para fim do ano.

Presente de aniversário

Todos os colaboradores e colaboradoras que completam 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 tiveram acesso a este benefício.







COMUNIDADE

#SomosComunidade

COMUNIDADE

TEMA MATERIAL 1 3 2 4 5 7 14

Na ESET América Latina, identificamos duas metodologias de levantamento de necessidades para abordar o trabalho na comunidade.

No que diz respeito a projetos e programas orientados a fornecer educação, informação e conscientizar sobre o uso seguro da tecnologia, ao ser parte central de nosso modelo de negócio, a forma de identificar as necessidades é bidirecional; isto é, por um lado, as inovações, atualizações, ameaças tecnológicas, etc, que vão surgindo, marcam a agenda sobre os temas, as metodologia e os canais a desenvolver e, por outro lado, se incorporam as diversas necessidades surgidas na comunidade. Neste último caso, muitas das necessidades e das expectativas da comunidade surgem da mão da ONG Argentina Cibersegura e, baseado nelas, se desenvolvem os diferentes projetos e as ações que implementamos desde o Eixo #SomosComunidade.

Fora dos temas relacionados à segurança da informação, surgem diversas necessidades identificadas desde os Comitês de Sustentabilidade. Como se comentou no Capítulo *Isso é o que somos e Isso é o que fazemos*, nestes espaços se trabalha para escutar e atender as diversas necessidades e as expectativas dos grupos vulneráveis. Neste caso, trabalhamos através de alianças e acordos de colaboração com organizações da sociedade civil especialistas que representam a essas populações, como, por exemplo, Inclúyeme, Encontrarse en la Diversidad, o programa Empujar da Fundação Pléroma, entre outras. Igualmente, em alguns casos, o trabalho implica na adesão e/ou alinhamento de nossas práticas a modelos de gestão que consideram as expectativas de estas populações, como, por exemplo, celebramos as WEPs da ONU Mulheres

Educação em Segurança Informática

GRI 102-11 • 103-2 • 103-3 • 413-1 • 413-2

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

A pandemia nos permitiu aprofundar os impactos em matéria de educação, promovendo a democratização de conhecimentos de qualidade.

A democratização do conhecimento de qualidade é uma tarefa pendente da sociedade. A pandemia, longe de colocar freio em nossos objetivos neste sentido, permitiu que nós ampliássemos seus impactos, ampliando o leque dos temas abordados e das populações alcançadas.



É uma de nossas iniciativas educativas mais fortes na região. Desde 2004, nossos(as) especialistas em segurança recorrem diversos países e visitam distintas universidades, para levar informação atualizada a estudantes de carreiras relacionadas, principalmente, com a tecnologia e os sistemas da informação.

Dada a conjuntura particular que trouxe o ano de 2020, todas as conversas foram feitas virtualmente, permitindo chegar a uma maior quantidade de estudantes.

Durante o ano, dentro das atividades habituais da Turnê Antivirus, destacamos a participação em três eventos em particular: Ekoparty, H4ck3d e DEFCON, que foram muito importantes por suas características e pelo alcance realizado. As três são conferências sobre segurança da informação, as duas primeiras na Argentina e a terceira de alcance global. Todas estas atividades foram abertas ao público em geral e em todas elas se participou graças às atividades de investigação levadas adiante pelo Laboratório de Investigação da ESET, conseguindo transmitir a importância que tomou a segurança da informação nos últimos anos para diferentes públicos.

- ✓ **+10.000** participantes
- ✓ **77** universidades
- ✓ **15** países da América Latina
- ✓ Desde 2004, chegamos a mais de **80.000** estudantes



A ESET é o lar de muitos dos(as) mais renomado(as) investigadores(as) 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 o público em geral, indo além de seu nível de conhecimento. Por isso, os conteúdos são redigidos de forma que sejam interessantes tanto para os perfis

mais técnicos como para o(a) usuário(a) principiante que entra no portal em busca de conselhos básicos para proteger sua informação.

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
5.093.046 visitas



WLS em português
910.855 visitas



É um ciclo de eventos presenciais gratuitos, que realizamos na região desde 2011. Para cada ano/ciclo, se desenvolvem conteúdos educativos exclusivos e se apresentam as principais tendências em relação a segurança informática. O ciclo tem como objetivo capacitar e estreitar laços entre a ESET América Latina, seus Distribuidores Exclusivos, suas Revendas, seus usuários(as) e clientes principais, e a comunidade em geral de toda a América Latina. Desta forma, os eventos ESET Security Day tornam-se uma interessante iniciativa educativa colocada à disposição de todas aquelas pessoas interessadas em saber mais sobre segurança informática.

Como consequência da pandemia, realizamos o ciclo de forma 100% on-line, com transmissão ao vivo em cada jornada. Isso nos permitiu chegar a todos os países da região, e inclusive a locais onde presencialmente não chegaríamos, compartilhando em cada encontro conteúdo de grande valor e delineando igualmente os participantes, através de convites pensados estrategicamente. Este ano, o foco esteve nas principais ameaças informáticas, transformação digital, tendências e temas complementares, como proteção da informação em ISP e informação de soluções tecnológicas.

✓ Ao longo de **5 eventos realizados**, obtivemos uma participação de mais de **3.000 participantes**.



ACADEMIA ESET

CAPACÍTATE ONLINE CON LOS EXPERTOS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

Colocamos à disposição de todos os usuários e usuárias da Internet a maior plataforma de *e-learning* sobre segurança da América Latina. Desta forma, 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 realizado o conteúdo, as pessoas inscritas podem fazer um exame on-line e, caso aprovados, podem obter uma certificação que avalia os conhecimentos obtidos.

- ✓ Somamos **9.933 personas** registradas em nossa plataforma de *e-learning* e temos um total de **130.873 usuários(as) ativos(as)**.



PRÊMIO
UNIVERSITÁRIO
ESET

Durante este ano, realizamos este concurso, que busca promover a investigação em segurança informática, incorporando uma nova forma de fazê-lo através de um CTF (Capture The Flag ou Captura a Bandeira), que é usado para se referir à atividade informática de resolver desafios informáticos, com o fim de obter um texto.

Mediante este prêmio, buscamos distinguir o trabalho de estudantes de nível universitário e/ou terciário de toda a região, através de uma competição na qual foram avaliados diferentes conhecimentos mediante diferentes desafios. Esta iniciativa surgiu com o fim de reconhecer e premiar o trabalho e a dedicação de quem compartilha com a ESET a crença da importância da investigação na segurança da informação, para prevenir os complexos ataques que comprometem os(as) usuários(as). As pessoas vencedoras são premiadas com materiais e dispositivos, para que possam continuar avançando com suas atividades de investigação.

- ✓ Contamos com a participação de **31 equipes** de diferentes universidades de toda a América Latina.

GERAR
IMPACTO



Esta iniciativa é única na região e tem como objetivo distinguir o trabalho dos(as) profissionais dedicados(as) ao jornalismo em tecnologia. Este projeto nasceu em 2008, com o interesse de reconhecer o trabalho e a dedicação de quem —igualmente 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 se candidatar 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* e *podcasts*.

Os trabalhos apresentados são avaliados por uma mesa de jurados, formada por reconhecidos(as) jornalistas e especialistas de TI da região.

Para a seleção e a qualificação, é levado em consideração: o enfoque socialmente relevante do tema escolhido em matéria de segurança informática 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.

A pessoa autora do melhor trabalho jornalístico é premiada com uma viagem ao Mobile World Congress, o congresso mais importante do mundo da comunicação móvel, que, atualmente, se celebra na Fira de Barcelona, Espanha. Igualmente, é convidada a uma visita a matriz da ESET na Bratislava, Eslováquia. As pessoas com os melhores trabalhos de cada categoria (imprensa gráfica, imprensa digital e imprensa multimídia) são presenteadas com um tablete e, além disso, são concedidas distinções especiais a um trabalho por cada região (Brasil, México, Andina, Rioplatense, América Central e Caribe Sul-americano) com um leitor eletrônico.

✓ **Recebemos um total de 193 trabalhos.**

Vencedores de 2020:



Vencedores do Prêmio ESET ao Jornalismo em Segurança Informática 2020:

Felipe Savioli Payão Cruz e Renan Pagliarusi, de *TecMundo*, Brasil, por sua publicação "Realidade Violada - Débito ou Crédito".



Vencedor da categoria Imprensa Gráfica:

Juan Pablo Carranza, de *La Voz del Interior*, Argentina, por seu relatório "Detectan fallas de seguridad en el DNI digital".



Vencedor da categoria Imprensa Digital:

Ramon de Souza, de *Canal Tech*, Brasil, por sua nota "Deus do Cibercrime: a ascensão e a queda do maior defacer do Brasil".



Vencedora da categoria Imprensa Multimídia:

Camila Inés Zuluaga, de *Blu Radio*, Colômbia, por seu trabalho "Tecnología para monitorear la pandemia: Salud vs. Privacidad".

Distinções especiais por região:



Região Brasil:

Bruna Bezerra Damasceno Santos, do *Jornal O POVO*, por "Riscos e golpes cibernéticos aumentaram durante a pandemia".



Região México:

Christopher Holloway, de *IT Masters Mag*, por "El estado de la seguridad IT en 2020: Las superficies de ataque se amplían y las personas nunca fueron tan importantes para la defensa".



Região Andina:

Sofía Pichihua, Perú, de *Agencia Andina*, por "Estafas y fraudes online: ¡Cuidado con las falsas ofertas de trabajo en redes sociales!".



Região Rioplataense:

Irina Sternik, Argentina, de *La Nación*, por "Le robaron su Gmail, reclamó por el acceso a sus archivos y sentó un precedente local".



Região América Central:

Tania Urías, El Salvador, de *El Diario de Hoy*, por "El cibercrimen le cuesta a América latina unos \$90,000 millones al año".



Região Caribe Sul-americano:

Mayreth Casanova, Venezuela, de *El Pitazo*, por "Enamorar por Internet: la nueva estafa que busca víctimas extranjeras desde Cabimas".

Acreditamos no reconhecimento ao trabalho e à dedicação daquelas pessoas que apostam à investigação sobre a segurança da informação.



Durante este ano, a organização realizou mais de 250 conversas em forma on-line em instituições educativas, esportivas, governamentais e empresas. Através destas, foi possível chegar a mais de 12.000 pessoas de diferentes localidades do país. Tudo isso foi possível graças a mais de 150 porta-vozes que colaboraram de forma voluntária. Desde seu começo em 2011, a ONG já realizou mais de 3.000 conversas de conscientização.

Por outro lado, a organização continua apostando no crescimento federal. Este ano realizou uma nova capacitação on-line a voluntários(as), destinada a todo o país, onde se reuniram mais de 30 pessoas de diferentes localidades. Além disso, continua fortalecendo suas coordenações e representantes regionais localizados na Bahia Blanca, Mendoza, La Rioja, Chaco e Santa Fe.

É importante destacar o compromisso com as campanhas sociais que continuam se fortalecendo, como “#NoalGrooming”, a qual impulsiona a luta contra este problema que afeta menores de idade no mundo digital e na qual, também, participaram os colaboradores e colaboradoras da ESET. Em 2020, a Organização participou na etapa de criação do Programa Nacional de Prevenção e Conscientização do *Grooming*, além da sanção da Lei 27.590 “Mica Ortega”, cujo objetivo é prevenir, sensibilizar e gerar consciência na população sobre o problema do *grooming* ou do ciberassédio.

Parte dos Gerentes da ESET América Latina são membros da Comissão Diretiva da organização. Adicionalmente, durante 2020, a ONG continuou com a modalidade de voluntariado proposta na empresa: os e as ciberativistas. Ser um ou uma #Ciberactivista é SER um ator responsável na Internet e FAZER que os demais também sejam. Esta proposta tem como objetivo incorporar novas e diversas formas nas quais os colaboradores e colaboradoras possam cooperar com a ONG:

- ✓ Ser parte da equipe criativa da Argentina Cibersegura.
- ✓ Ser tutor(a) do Concurso “Minha Rede Segura”, destinado a crianças e adolescentes.
- ✓ Ser porta-voz da Argentina Cibersegura.
- ✓ Colaborar em eventos e ações da organização.
- ✓ Fazer parte da Equipe 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 os agentes multiplicadores.

Na ESET América Latina, colaboramos com esta ONG dando suporte desde as diferentes áreas da empresa:

- ▶ Na área de Finanças, foi realizado o faturamento, os pagamentos a fornecedores e se deu o acompanhamento de toda a documentação contábil e legal.



- ▶ Na área de *Marketing*, levou-se suporte e colaboração em ações e eventos (evento educativo 2020, *webinars* em conjunto, entrega de prêmios de Campanha "Minha Rede Segura", entrega de reconhecimentos para voluntários e voluntárias, entre outros), design e montagem de peças gráficas, desenvolvimento e manutenção da web.
- ▶ Na área de Comunicação, foram trabalhadas e desenvolvidas as ações de imprensa da organização.
- ▶ Na área de Operações, levou-se suporte operacional de sistemas, e-mail, drive.
- ▶ Em todas as áreas da empresa, foram fornecidas 30 horas laborais necessárias para que mentores e mentoras, portavozes possam realizar as conversas e as capacitações.

Por último, como todos os anos, realizamos o evento anual educativo, com o objetivo de levar ferramentas aos/as educadores(as) formais e não formais para o mundo digital. O evento foi desenvolvido em forma on-line e teve uma semana inteira de capacitação com 2 conversas por dia. Teve uma participação de mais de 1.700 pessoas e, da mão de representantes em educação e tecnologia, foi levado

a eles ferramentas e informação a quem teve o desafio de educar, sem importar o âmbito no qual foram desempenhados.

- ✓ **Doação monetária: 15.526 Euros**
- ✓ **Valorização dos recursos fornecidos pela ESET em conceito de doação: 18.255 Euros**

Ser um ou uma
#Ciberactivista é SER
um ator responsável
na Internet e FAZER
que os demais também
sejam. Esta proposta
tem como objetivo
incorporar novas e
diversas formas nas
quais os colaboradores
e colaboradoras
possam cooperar.



**México
Ciberseguro®**

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

O México Ciberseguro persegue o objetivo de conscientizar a comunidade mexicana sobre o bom uso da Internet e das tecnologias. Neste aspecto, são desenvolvidos materiais educativos, eventos e conversas em escolas, entre outras atividades.

✓ Foram realizadas **7 conversas** para **140 participantes**.



Digipadres

UNA INICIATIVA DE **saferkidsonline** by **ESET**

Na ESET, queremos facilitar e acompanhar todas as pessoas que estão transitando nesta complexa tarefa de ser pais e mães na era digital, e ajudá-los(as) a proteger seus filhos e filhas sem a necessidade de ser um(a) especialista em tecnologia. Por este motivo, incentivamos a pais, mães e educadores(as) para 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 educativo de valor, com o fim de que aprendam a cuidar das crianças enquanto usam a web e de que possam construir, entre todos e todas, um espaço saudável e seguro para as crianças.

Participamos do evento on-line: **DigCit Summit 2020**, no qual nossos(as) especialistas explicaram sobre: "Como acompanhar as crianças na Internet e criar bons(as) cidadãos(as) digitais?". Aqui, falou-se sobre a tecnologia como aliada: recursos e ferramentas para a educação a distância, conselhos e reflexões sobre o uso saudável da Internet em situação de confinamento e práticas de segurança para implementar em família, e revisão dos conceitos: privacidade, identidade, *sexting* e *grooming*. Além disso, conseguimos incorporar 3 sponsors que apoiam a iniciativa.

Os novos conteúdos, realizados durante este ano, abordaram os seguintes temas:

- ▶ Inclusão digital: as diferenças unem
- ▶ YouTube Kids: diversão e proteção para os menores
- ▶ Mudanças na política de privacidade do YouTube Kids

- ▶ Novo app de música para crianças: Spotify Kids
- ▶ Webinar: acompanhando as famílias em tempos de quarentena
- ▶ Crianças na quarentena: em casa e em família
- ▶ Você já sonhou em ensinar do seu sofá?
- ▶ Control Z: um drama adolescente na era digital
- ▶ Conhecendo o Tik Tok
- ▶ Ferramentas digitais multiplataforma para entreter em casa
- ▶ Twitch: riscos e peculiaridades do streaming ao vivo
- ▶ Infância digitalizada: como aproveitar a tecnologia em todos os estágios de crescimento
- ▶ Meninos, meninas e as redes: principais riscos e desafios



Lançamos o portal digipais.com no Brasil. Tivemos 42.785 sessões e foram gerados os seguintes conteúdos em português:

- ▶ Infância digitalizada: como aproveitar a tecnologia em todos os estágios de crescimento
- ▶ Twitch: riscos e peculiaridades da transmissão ao vivo
- ▶ Ferramentas digitais multiplataforma para entreter em casa
- ▶ Conhecendo o Tik Tok
- ▶ Control Z: um drama adolescente na era digital
- ▶ Você já sonhou em ensinar do seu sofá?
- ▶ Novo *app* de música para crianças: Spotify Kids
- ▶ Que você precisa saber sobre as mudanças na privacidade do YouTube
- ▶ YouTube Kids: diversão e proteção para os menores





Três novos

Aliados

Herbalife, Municipalidade de Lima, Empathy



201.204

Sessões na América Latina



779

Usuários(as) registrados(as) na plataforma



Webinários

1

633

Inscritos

276

Participantes

2

516

Inscritos

140

Participantes

3

390

Inscritos

170

Participantes

Conversas de conscientização

Há vários anos que nos propusemos a gerar laços com áreas de sustentabilidade de outras empresas, para poder trabalhar e articular iniciativas em conjunto. Por meio destas alianças, pudemos oferecer conversas de conscientização sobre a privacidade e a tecnologia segura para o uso pessoal de redes, dispositivos, etc. Dependendo da necessidade dos colaboradores e colaboradoras de cada organização, foram propostos conteúdos realizados desde a nossa iniciativa Digipais, para mães e pais, ou conteúdos gerais para qualquer usuário e usuária.

Durante 2020, realizamos 3 conversas, duas delas na empresa Herbalife, nas quais contamos com um total de 30 pessoas. Esta conversa foi realizada presencialmente por ter sido em fevereiro. A terceira foi realizada virtualmente para os colaboradores e colaboradoras da empresa INTIVE, na qual participaram 35 pessoas.

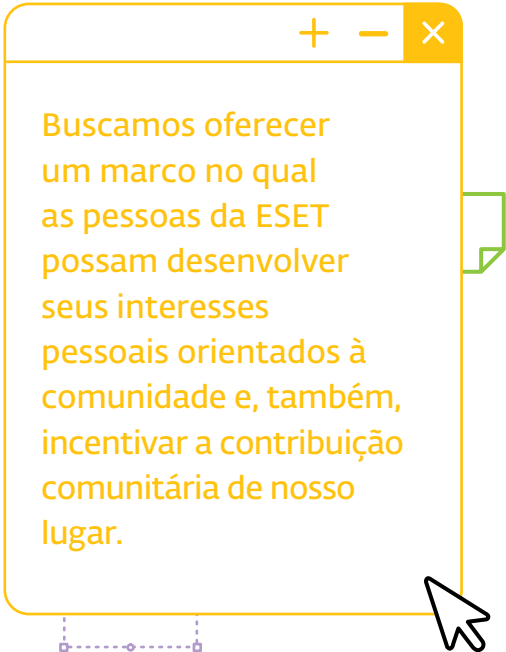


Voluntariados Corporativos

Na ESET América Latina, parece-nos 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 do nosso lugar. Por este motivo, desenvolvemos diferentes atividades de voluntariado articulando com distintas organizações da sociedade civil, que respondam às necessidades de nosso ambiente e às inquietudes apresentadas pelas pessoas que trabalham na empresa.

Para nós, é importante tratar de gerar uma continuidade, um vínculo mais 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 Restaurante San Fernando e nossa participação no projeto Comprometidos e no projeto Empujar. Todos eles são exemplos do enfoque que começamos há uns anos e que nos propomos a reforçar com o tempo.

Devido à pandemia, colocamos o foco naqueles projetos que continuaram de forma virtual. 14% das pessoas que trabalham na empresa participaram como voluntários e voluntárias nestas iniciativas. Ainda que a participação voluntária nestes projetos tenha diminuído consideravelmente, conseguimos aumentar a participação de nossos distribuidores exclusivos neste tipo de atividades em 800%.



Buscamos oferecer um marco no qual as pessoas da ESET possam desenvolver seus interesses pessoais orientados à comunidade e, também, incentivar a contribuição comunitária de nosso lugar.

Conectados, Entra en Acción: (Conectados, Entre em Ação)

Banco de Alimentos Argentina



difusão de campanhas internas e externas

Restaurante San Fernando



229 kg
de comida



30 caixas
doações de caixas de Natal

Comprometidos

100
jovens

18
Países

Empujar

376
jovens

36 h
de voluntariado

Media Chicas



6.500
mulheres impactadas
pelos programas



2.794
mulheres treinadas

Chicas en Tecnología



2 Webinários

Incrementamos a participação de nossos Distribuidores Exclusivos em 800%. 14% das pessoas que trabalham na empresa participaram das iniciativas de voluntariado.

Conectados - Entra en Acción (Entre em Ação)

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

Acreditamos na articulação e no trabalho em equipe; por isso, trabalhamos com diferentes organizações, gerando projetos em conjunto e apoiando alguns já existentes. Durante este ano, lamentavelmente, esta iniciativa apenas contou com uma atividade presencial, desenvolvida no México antes do confinamento começar na América Latina.

Adicionalmente, desde nossa matriz, foram realizadas doações a diversas organizações de saúde voltadas para satisfazer as necessidades da pandemia.



Piedra Grande Huixquilucan

Junto a nossos parceiros comerciais Imagen TI e Werfern, participamos da coleta e da entrega de brinquedos, doces e agasalhos para mais de 500 meninos e meninas da comunidade de Piedra Grande Huixquilucan..

Por sua vez, devido à pandemia, no Comitê de Relacionamento com a Comunidade, nós nos aproximamos a algumas das organizações com as quais vínhamos trabalhando, para consultar quais necessidades tinham e entender como podíamos colaborar. É assim que colaboramos com:

Banco de Alimentos Argentina ▼

Apoiamos a difusão de Campanhas solidárias, socializando-as entre os grupos de interesse externos e internos da empresa

Restaurante San Fernando ▼

Doamos



229 kg de alimentos

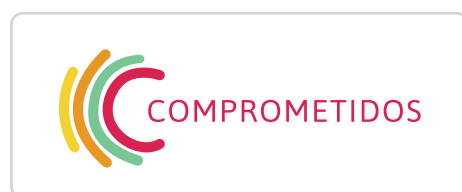


30 caixas de Natal



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 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 2020, trabalhamos com a Ashoka, Socialab, Unesco, Fundação Pléroma, Media Chicas, entre outras.



Como parte de nosso apoio no desenvolvimento de projetos que fomentam a inclusão e inovação social, pelo quarto ano consecutivo, nós nos somamos a Comprometidos, realizado pela ONG Ashoka, com o apoio de Socialab e Unesco. Este ano o programa mudou seu formato, com o objetivo de consolidar a comunidade de jovens que se formou graças ao caminho percorrido através de seus 6 anos de trajetória. Para isso, foi convocado a todos(as) os(as) jovens participantes de edições anteriores, especialmente, a quem participou das etapas de co-criação e aceleração; foram selecionados 100 que mostraram evidência de ter seu projeto em andamento, com especial foco naqueles projetos que buscaram se adaptar ao contexto da pandemia.

A cada selecionado, foi oferecido um acompanhamento virtual de 3 meses de duração, que incluiu webinários a cargo de especialistas, fóruns de debate e intercâmbio, atividades e desafios e oportunidades externas, entre outros subsídios. Passado este período de acompanhamento, foram escolhidos 10 projetos que passaram a uma etapa de aprofundamento, a qual culminou com um evento virtual de apresentações diante de diversas empresas e organizações aliadas, para promover sua visibilidade e ampliar suas redes de contatos.

Na ESET América Latina, mantivemos nossa aliança e nossos colaboradores e colaboradoras, junto com os distribuidores exclusivos, participaram como assessores e assessoras, levando consultoria a temas específicos, em função de suas habilidades e conhecimentos, e levando em consideração as necessidades de cada equipe.

✓ Participaram **100 jovens** de **18 países** diferentes da região.



Pelo segundo ano consecutivo, nós nos somamos ao projeto Empujar da Fundação Plé-roma. Esta organização tem como objetivo levar oportunidades laborais a jovens entre 18 e 24 anos, de condições econômicas e/ou sociais vulneráveis e com desejos de progredir, impulsionando seu desenvolvimento pessoal e social, através de um programa educativo ou que os forma em competências e habilidades para o emprego.

Na ESET, participamos nas diferentes atividades virtuais que foram desenvolvidas, entre elas, “Entrevistas que Empujan”. No começo desta atividade, demos 3 conversas sobre temas de segurança informática, o uso do Excel, a confecção do CV e o uso de redes sociais para a busca de trabalho. Por sua vez, na área de Recursos Humanos, participamos das simulações de entrevistas de trabalho.

✓ Ao longo de 2020, foram acompanhados **376 jovens**. Na ESET, participaram **11 pessoas** e foram usadas **36 horas** para este projeto.



Como parte de nossa aliança estratégica com **Media Chicas** (organização sem fins lucrativos, que se propõe a diminuir a brecha digital de gênero através da inclusão de mulheres na ciência e tecnologia), realizamos várias atividades durante o ano.

No começo do confinamento oficial na Argentina, participamos de um **webinario** realizado pela organização sobre segurança on-line em seu Ciclo #mequedoencasa. Nessa conversa, nossa especialista em segurança, Denise Giusto Bilic, falou sobre diferentes conceitos que abrangem a **seguridad on-line**, junto à jornalista Irina Sternik e Ailín Cas-techucci, Embaixadora da Ekoparty.

Em julho, também nos juntamos a JUMP!, na primeira edição desta Conferência virtual sobre tecnologia com inclusão de gêneros da América Latina. Durante a jornada, foram dadas diversas oficinas, conversas e conferências, que perseguiram o objetivo de alcançar aprendizagens, conectar pessoas, potencializar talentos, visibilizar a cultura da diversidade e incidir, desta forma, em uma mudança de paradigma que possibilite o acesso da mulher nos espaços tecnológicos. Denise Giusto Bilic e Cecilia Pastorino, especialistas em segurança informática da ESET América Latina, participaram com a conversa “Segurança na IOT (Internet das Coisas): A pergunta central: Lar inteligente, decisão inteligente?”.

Deste evento gratuito participaram 2.690 pessoas. 70% do público era formado por mulheres e pessoas trans, havia 21 oradores(as) e foram 10 horas de transmissão ao vivo. Por sua vez, graças ao trabalho da organização, 6.500 mulheres foram impactadas pelos programas e 2.794 foram capacitadas.



Em julho, também nos juntamos a JUMP!, na primeira edição dessa conferência virtual sobre tecnologia com inclusão de gêneros da América Latina.



chicas en tecnología

Em 2019, começamos a trabalhar com Chicas em Tecnología, uma organização que, desde 2015, impulsiona diversos programas e iniciativas para motivar, formar e acompanhar a próxima geração de mulheres líderes em tecnologia.

No marco desta aliança, realizamos 2 *webinários* sobre iniciação à segurança informática, a cargo de Cecilia Pastorino e Denise Giusto, especialistas em cibersegurança da ESET. Em 2020, foram incluídos os *webinários* da ESET América Latina na formação fixa do campus virtual da organização. Todas as beneficiárias do Chicas em Tecnología podem acessá-lo para se capacitar em diversos temas vinculados às novas tecnologias.

Em 2020, foram incluídos os *webinários* da ESET América Latina à grade de formação fixa do campus virtual da organização.







DIMENSÃO AMBIENTAL

#SomosConscientes

Dimensão AMBIENTAL

GRI 103-2 • 103-3

TEMA MATERIAL 12 13

Na ESET América Latina, temos um compromisso ativo com o cuidado com o ambiente e nos preocupa que nossos colaboradores e colaboradoras atuem de acordo, não apenas no âmbito de nossas instalações, mas, também, na esfera do privado como agentes de mudança.

Ainda que nossa atividade não gere um grande impacto ambiental, levamos em consideração e conhecemos o efeito que nossas operações podem produzir no ambiente.

A partir do ASPO (Isolamento Social, Preventivo e Obrigatório), decretado em março deste ano, os(as) colaboradores(as) de nossos três escritórios estiveram trabalhando desde suas casas. Por este motivo, não foi possível acompanhar de perto as medições do impacto ambiental. Ainda assim, é possível apreciar com clareza que, graças à parada quase absoluta das atividades no escritório, o impacto ambiental diminuiu consideravelmente, já que estiveram desabitados praticamente o ano todo.

Durante o ano, continuamos nos focando na conscientização e colocando em andamento boas práticas que transformem os hábitos de consumo e o uso eficiente dos recursos naturais. Pelo contexto anteriormente descrito, este trabalho o abordamos, especialmente, na adaptação desde o âmbito pessoal e familiar.



Ações de conscientização



Municipalidad de Vicente López

Há mais de 7 anos que, na ESET América Latina, temos um contato muito bom com diferentes áreas da municipalidade de Vicente López, localidade na qual estão localizados nossos escritórios de Buenos Aires. No marco desta relação, durante 2020 continuamos acompanhando os “Dias Verdes” de coleta de resíduos diferenciada do município.



www.vicentelopez.gov.ar



Jardins urbanos

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



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. Com este propósito, organizamos um *ESET Cleaning Day Virtual*. Esta campanha virtual convocou a todas as equipes de trabalho dos três escritórios para participar de um concurso por meio de nossa rede social interna, onde se teve que apresentar como estavam reciclando, reutilizando e separando resíduos em suas casas.



Capacitações sobre o cuidado com o ambiente

No marco de nosso novo ciclo de conversas e de atividades, *Think & Talk* Sustentando Ideias, este ano articulamos com duas organizações da sociedade civil, para cumprir com o objetivo de conscientizar nossos colaboradores e colaboradoras. A primeira atividade consistiu em nos juntarmos à iniciativa *Challenge for The Planet*, impulsionada pelo IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidade Social Empresária). Esta proposta contou com várias conversas, desafios e atividades em torno de temas ambientais. Além de

apoiar esta iniciativa, participamos difundindo, de forma interna e externa, os conteúdos oferecidos.

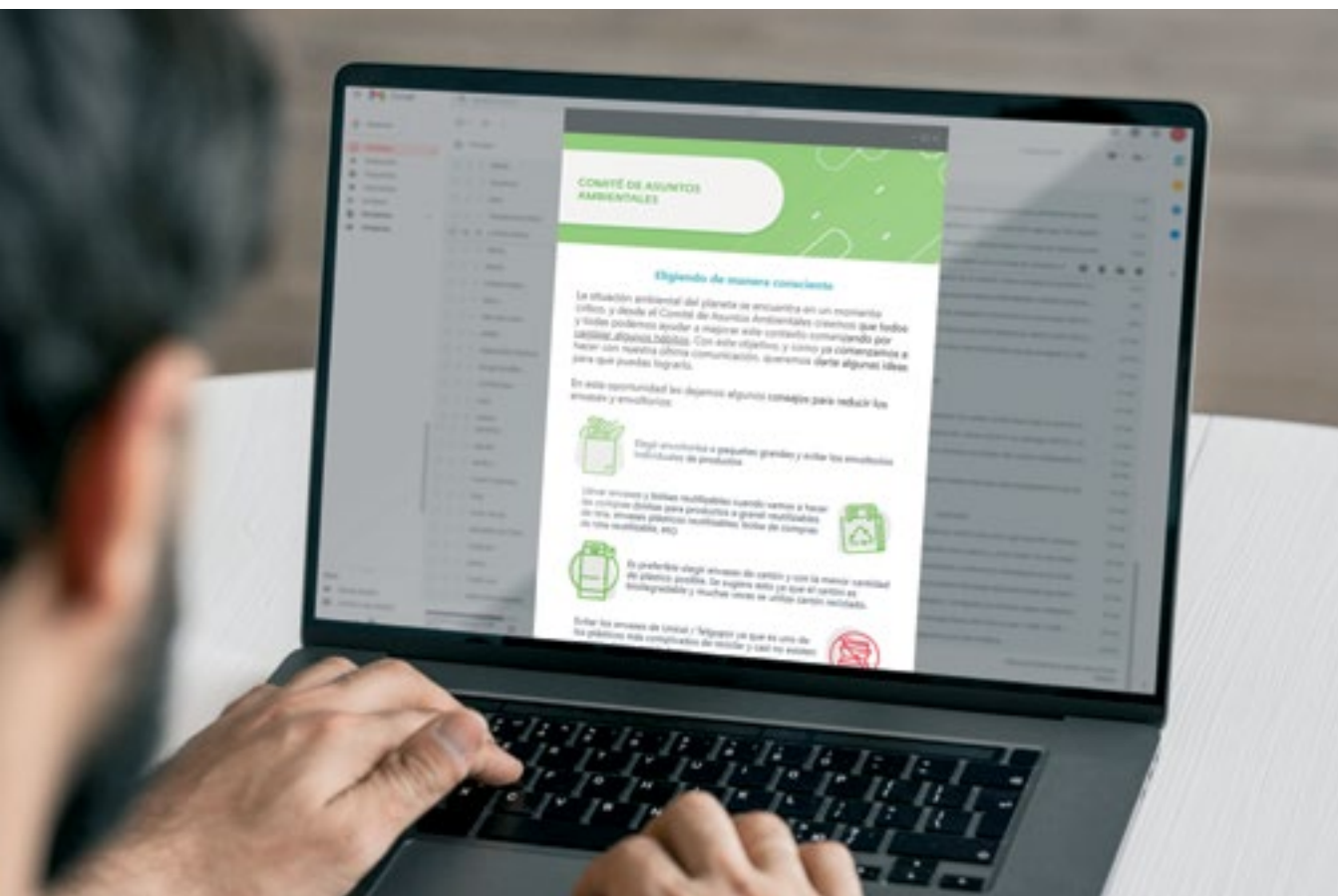
A segunda atividade implicou em convocar as pessoas do Re Accionar, para que nos contassem sobre como administrar nossos resíduos, adaptando-o à nova realidade, que implica passar muito tempo em nossas casas.



Campanha “Mudança de Hábitos”

No Comitê de Assuntos Ambientais, desenvolvemos uma campanha interna com diferentes comunicações, com um objetivo principal: tornar-nos consumidores conscientes.

Através dessa campanha, fornecemos informações sobre como cuidar dos recursos naturais, como separar o lixo e como mitigar o impacto ambiental em face dos novos hábitos (uso de máscaras e álcool gel, dentre outros). Também fornecemos informações sobre empreendedorismo e negócios nos quais você pode obter produtos diários que não tem efeitos ambientais negativos.



Consumo de energia

GRI 302-1 • 302-4

Durante 2020, diminuimos em 32% o consumo de energia nos escritórios da Argentina e 38% nos escritórios do Brasil. Esta diminuição se deve, quase em sua totalidade, a que desde meados de março todos os escritórios começaram o trabalho remoto em sua totalidade.

A medição deste consumo nos escritórios do México se dificulta, devido a que estão divididas em um edifício compartilhado e, por isso, não temos acesso a esta informação.

Consumo no kW/h Brasil	2020	2019	2018
Janeiro	482	832	835
Fevereiro	757	1.196	901
Março	589	812	688
Abril	410	851	975
Maió	295	757	669
Junho	270	665	666
Julho	286	456	559
Agosto	299	507	590
Setembro	275	566	586
Outubro	287	646	539
Novembro	1.031	597	631
Dezembro	399	618	649

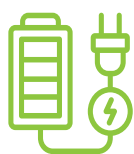


Total
5.380
kW/h

Total
8.503
kW/h

Total
8.288
kW/h

Consumo na kW/h Argentina	2020	2019	2018
Janeiro	8.919	9.264	9.266
Fevereiro	10.509	10.420	11.406
Março	8.780	7.984	11.999
Abril	7.629	5.997	10.370
Maió	3.091	6.484	8.013
Junho	3.458	7.898	7.920
Julho	3.626	7.089	9.483
Agosto	3.338	8.317	9.656
Setembro	3.034	7.810	10.112
Outubro	3.333	6.832	10.123
Novembro	3.774	7.094	6.123
Dezembro	3.898	8.415	7.366



Total
63.389
kW/h

Total
93.604
kW/h

Total
111.837
kW/h

REDUÇÃO
DE CONSUMO

Melhorias nos processos para diminuir nosso impacto ambiental

Para cuidar dos recursos, diminuir nossa pegada de carbono e gerar práticas nas quais possamos ser agentes de mudança, começamos as seguintes 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, através do qual se estabelece a temperatura geral dos escritórios e, portanto, a de cada dispositivo e se evitam as temperaturas extremas e o consumo de energia desnecessário.



#MartesDeEscalera

Esta proposta começou na primavera de 2019, para impulsionar o uso das escadas, não apenas para promover hábitos saudáveis, mas, também, para economizar a energia que requer o uso do elevador.

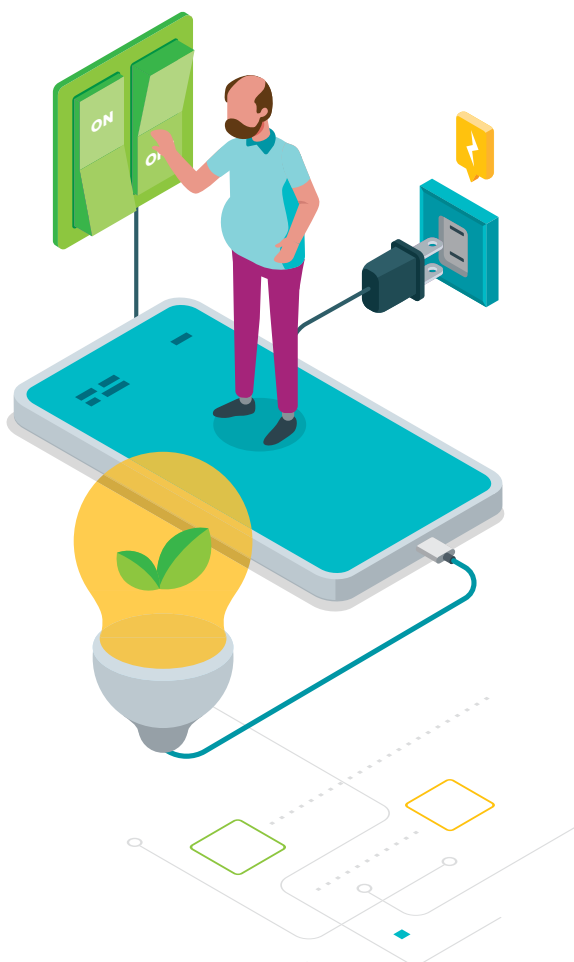
Apesar do ASPO, este ano continuamos conscientizando nossos colaboradores e colaboradoras sobre esta boa e saudável prática, que oferece benefícios tanto ambientais como físicos.



Virtualização dos servidores

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 se abrigam vários dispositivos virtuais dentro de um dispositivo físico.

E assim é como continuamos apostando nesta sólida tecnologia, a qual, além de ser uma solução muito boa, resulta eficaz no que diz respeito a economia de energia.



Gestão e redução de resíduos

GRI 306-1 • 306-2 • 306-3

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



Programa de Separação de Resíduos

Os principais resíduos são os gerados nos escritórios e na cozinha da equipe (papel, latas, vidros e plásticos), e são geridos no Programa de Separação de Resíduos.

Durante 2020, os primeiros 3 meses do ano que fomos de forma presencial ao escritório, continuamos separando os resíduos nos três países. Apesar de não estar fisicamente no lugar de trabalho, continuamos conscientizando com ênfase sobre a importância da separação na origem, mas, também por este motivo, não contamos com métricas sobre este indicador.

mínio 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, em articulação com os comércios da zona, fizemos diferentes acordos e descontos apenas para aquelas pessoas que levem o pote plástico para colocar a comida comprada.

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



Redução de plásticos de uso único

Com o objetivo de diminuir a quantidade de recipientes plásticos e de sacolas plásticas que são geradas quando compramos comida, há mais de um ano, incorporamos a nosso kit de boas vindas, que entregamos a cada pessoa que ingressa na empresa, uma sacola reutilizável, um pote plástico reutilizável e um canudo de alu-





Reutilização de sacolas plásticas

Há vários anos incorporamos, em nossos três escritórios, recipientes de sacolas plásticas para poder depositá-las aí e reutilizá-las.



Impressão dupla face

Todos os colaboradores e colaboradoras contam com um manual de configuração das impressoras, para predeterminar a impressão dupla face nos três escritórios. Este manual é enviado de forma periódica uma vez por trimestre, para lembrar a todas as pessoas como fazer a configuração indicada.



Redução de envelopes de adoçante

Os envelopes de adoçante são feitos de um material que, até o momento, não é possível reciclar na Argentina. Para poder reduzir este tipo de resíduos, decidimos começar a comprar açúcar *light*⁴ e adoçante líquido em nossos escritórios de Buenos Aires, como complemento aos envelopes de adoçante.

Durante os 3 primeiros meses do ano nos quais fomos ao escritório de Buenos Aires, reduzimos em 50% o consumo de envelopes de adoçante.



Instalação de secadores

Há mais de um ano que, para diminuir o consumo de toalhas de papel nos banheiros, em Buenos Aires instalamos 4 secadores elétricos. Desta forma, diminuimos em 55% por trimestre o consumo das toalhas de papel que se utilizam para secar as mãos (durante os meses do ano nos quais fomos ao escritório de Buenos Aires).



⁴ O açúcar light tem o sabor do açúcar com a metade de suas calorias, contém mais de 99% de açúcar refinado combinado com aspartame e acesulfame K. Desta forma, duplica o poder adoçante do açúcar.





CADEIA DE VALOR

#SomosConfiáveis

Nossos DISTRIBUIDORES exclusivos

GRI 102-9 • 413-1

TEMA MATERIAL 1 4 5 6 7 8 11

Durante 2020, a nova realidade, que obrigou todo o mundo a repensar os espaços de trabalho e a forma de trabalhar, nos permitiu também repensar a participação de nossos Distribuidores Exclusivos em diferentes iniciativas e atividades.

Como primeira atividade, foi gerada uma reunião na qual todos os Distribuidores compartilharam como estavam agindo na pandemia, as práticas que foram adotadas no RH e as ações que se planejaram relacionadas ao negócio e na comunidade.

90% dos Distribuidores Exclusivos participaram do programa Comprometidos, não apenas apoiando economicamente a iniciativa, mas, também, participando de forma ativa como voluntários e voluntárias.

Por sua vez, Sistec, nosso distribuidor exclusivo no Peru, realizou, para os colaboradores e colaboradoras do resto dos Distribuidores, uma conversa sobre a inclusão digital: *As diferenças unem*, realizada pela Terapeuta Ocupacional Maria Jáuregui Puertas.

Por último, 90% dos Distribuidores participou do curso Gestão da Diversidade, realizado pela organização Encontrarse en la Diversidad, no qual se aprofundaram aspectos da diversidade relacionados a gestão das organizações.



“Foi uma experiência muito bonita o poder ajudar, a partir de nossos diferentes tipos de experiências e conhecimentos, a outros jovens a realizarem seus projetos de desenvolvimento profissional e ver como eles também colaboram com a sociedade. É muito gratificante saber que pudemos contribuir com nosso grãozinho de areia em sua execução”.

Marielos Rosa,
Operations Manager ESET CA



“Esta iniciativa, foi uma bonita experiência; no meu caso, foram poucas as intervenções, já que talvez pelo tema não estar relacionado a área de cibersegurança, a maioria era a favor do meio ambiente ou do marketing, mas a verdade é que foi uma experiência muito bonita interagir com pessoas de outros países e aprender. Além disso, se teve a oportunidade de participar em várias conferências de palestrantes estrangeiros e com vários temas”.

Juan José Pérez,
Brand Support Specialist ESET El Salvador



“Estou muito orgulhoso de ser voluntário, me inspira ser agente de mudança, abrir nossos horizontes, ajudar os demais; este projeto definitivamente nos motiva a ser melhores profissionais e seres humanos; estou muito agradecido pela oportunidade e por fazer parte deste movimento, estou muito orgulhoso de trabalhar na ESET”.

Luis Serrano,
BDM ESET El Salvador

Desde meados de março, todos os colaboradores e colaboradoras, de nossos Distribuidores Exclusivos, começaram seu trabalho remotamente. Diante disso, foram implementadas novas ações para garantir o bem-estar, a comunicação fluida e a continuidade do trabalho na pandemia e, em outros casos, foram adaptadas as existentes, a fim de responder às novas demandas.

Nossos Distribuidores



Porcentagem
de Homens



Porcentagem
de Mulheres

 Logintel	72%	28%
 Sistec	56%	44%
     SIAT	46%	54%
 Frontech	62%	38%
 VideoSoft	60%	40%
 Bsmart	56%	44%

Logintel

Idade	Homens	Mulheres
20 a 30 anos	28,6%	21,4%
31 a 40 anos	14,3%	-
41 a 50 anos	7,2%	-
51 a 60 anos	21,4%	7,1%

Sistec

Idade	Homens	Mulheres
Até 25 anos	2%	2%
26 a 30 anos	10%	10%
Acima de 31 anos	44%	32%

SIAT

Idade	Homens	Mulheres
20 a 30 anos	7%	24%
31 a 40 anos	15%	14%
41 a 50 anos	12%	3%
51 a 60 anos	1%	1%
61 a 70 anos	2%	1%

Frontech

Idade	Homens	Mulheres
Até 25 anos	10%	6%
26 a 30 anos	10%	-
Acima de 31 anos	42%	32%

VideoSoft

Idade	Homens	Mulheres
Até 25 anos	-	-
26 a 30 anos	-	-
Acima de 31 anos	62%	38%

Bsmart

Idade	Homens	Mulheres
Até 25 anos	2%	2%
26 a 30 anos	10%	10%
Acima de 31 anos	44%	32%

Microtecnologia

Durante o período do relatório, esta informação não pode ser obtida de forma completa e exata, nem tampouco se pode comparar com 2019, por diversas dificuldades administrativas e pelo contexto muito diferente enfrentado pela pandemia e pelo trabalho remoto neste país.



ESET Venezuela

Representada pela Logintel

Comunidade

USD 1.512



- ▶ Foi firmado um acordo de aliança tecnológica em matéria de cibersegurança com o Centro de Investigação Informática Lazarus.
- ▶ Foram desenvolvidas diversas conversas virtuais sobre temas de segurança informática; uma no marco do Programa de Apoio ao Jovem Empreendedor (PROAJE Online), da Associação de Jóovens Empresários da Universidade Simón Bolívar.
- ▶ Junto a seu sócio comercial Alterinfo C.A., realizaram uma doação de nove smartphones à Unidade Educacional Colégio Fe e Alegria Monterrey, Município Baruta, para ser entregues aos docentes de tal instituição, com o objetivo de melhorar a educação a distância. Graças a esta ação, 370 estudantes puderam receber assessorias, chamadas telefônicas e envio de materiais.
- ▶ Terminou com o trabalho de acompanhamento a estudantes do Colégio San Agustín El Paraíso (CSAP), que desenvolveram um projeto especial de investigação no tema de cibersegurança.

Colaboradores e colaboradoras

USD 4.204



- ▶ Equipou-se as pessoas com fones ergonômicos e licenças para proteger os equipamentos e dispositivos pessoais. Também, começaram a realizar reuniões virtuais diárias com toda a equipe de trabalho.
- ▶ No que diz respeito ao desenvolvimento profissional, a Gerência de Suporte assistiu a oficina "Segurança da Informação", organizado por STIT Consultores e a Gerente de RH. Além disso, participou na segunda edição do curso de formação sobre Gestão da Diversidade, a cargo da organização Encontrarse en la Diversidad, com o objetivo da conscientização interna de temas de Diversidade e Inclusão.
- ▶ Deu-se continuidade ao plano de Políticas de Saúde e Vida de ampla cobertura, para todas as pessoas da empresa e se continuou com as atividades de integração (celebrações de aniversário e festividades) como todos os anos.

Dimensão ambiental

USD 400



- ▶ O consumo de papel no escritório diminuiu em mais de 95% e aumentou significativamente o processo de digitalização de documentos.
- ▶ Deu-se continuidade às atividades de reciclagem de papel, através da empresa de reciclagem REPAVECA. Utilizando 2 caixas ecológicas dispostas em pontos estratégicos do escritório, foram coletados no ano mais de 60 kg de papel, entregue pelo resto das empresas localizadas no Parque Tecnológico Sartenejas da Universidade Simón Bolívar, onde estão os escritórios da empresa.



- ▶ A coleta de baterias de celulares, cartuchos de toner vazios, lâmpadas econômicas e fluorescentes e garrafas plásticas continuou, e foram descartados no quiosque ecológico da Universidade Simón Bolívar.
- ▶ Foram colocados cartazes de conscientização da economia de energia elétrica e foram promovidos os benefícios de tomar água, nos bebedouros das instalações do Parque Tecnológico Sartenejas, espaços nos quais estão os escritórios da empresa.

Cadeia de valor

USD ---

- ▶ Lançou-se a campanha #MejorQuedateEnTucasayCertificate, para continuar incentivando os parceiros comerciais a completar seus processos de certificação.
- ▶ Foram realizadas reuniões virtuais de relacionamento, para manter um vínculo fluido e dar seguimento às inquietudes e aos requerimentos.



ESET Perú

Representado pela Sistec

Comunidade

USD 1.200

- ▶ Foram realizadas conversas virtuais impulsionando a iniciativa Digipais e buscando somar mais aliados.
- ▶ Foram geradas 2 novas alianças estratégicas, uma com a Municipalidade de Lima através do projeto "Lima Educação" e a outra com o Centro Psicológico Empathy, que trouxe o apoio com sua equipe de psicólogos para as conversas.

- ▶ Foram desenvolvidas 16 conversas virtuais, que tiveram como tema principal “Os riscos informáticos na escola”, que teve um alcance de 1.254 pessoas capacitadas.
- ▶ Foram realizadas 7 conversas virtuais para clientes, chegando a 440 participantes, onde se trabalharam os seguintes temas principais: Boas práticas em cibersegurança e Como proteger os dispositivos dos ciberdelinquentes.
- ▶ Foi realizada uma conversa virtual sobre segurança da informação na Universidade Privada de Tacna, chegando a mais de 140 estudantes.
- ▶ Participou-se do evento GAME JAME: A grande Batalha, organizada por Toulouse Lautrec para benefício do Albergue Casa Magia, para crianças com câncer.
- ▶ Em aliança com o app peruano Alerta PC, foram capacitados e certificados 40 técnicos em segurança informática.

Colaboradores e colaboradoras

USD 10.900



- ▶ Foi realizada uma capacitação para explorar ao máximo o uso das ferramentas tecnológicas para a gestão de reuniões e capacitações virtuais.
- ▶ Foram realizados cafés da manhã virtuais semanais, para ajudar na comunicação das equipes na nova realidade.
- ▶ No RH, foi realizado um acompanhamento constante da situação de cada colaborador e colaboradora, com o fim de que possa realizar suas funções de forma adequada.
- ▶ Foi realizado um seguimento personalizado a aquelas pessoas que foram afetadas pela COVID-19, levando o apoio necessário.
- ▶ Continuou-se com a política de benefícios e do plano de capacitações: conversa de saúde preventiva educacional, sessões virtuais de alongamento e exercícios cardiovasculares e diversas celebrações sociais.
- ▶ Foi enviado um kit anti-COVID (máscaras, gel antibacterial e protetor facial) para toda a equipe. Foi realizada uma conversa sobre saúde mental denominada “Gestão do estresse psicossocial diante o contexto da COVID”.



Dimensão ambiental

USD ---

- ▶ Para aprofundar as boas práticas do cuidado dos recursos naturais, foi realizada uma conversa sobre o cuidado ambiental, a cargo de uma especialista na matéria; foram enviados aos colaboradores, colaboradoras e Revendas, dois infográficos; o primeiro, "Reciclagem em tempos de quarentena" e o segundo, "Economia de energia em confinamento"; foi realizado um concurso de máscaras de Halloween elaboradas com material reciclado; foi difundido internamente um vídeo informativo sobre a reciclagem em casa, apoiando a campanha lançada no dia 8 de novembro pelo Ministério do Ambiente (MINAM), "Em casa, eu reciclo", que promove o aproveitamento sustentável de resíduos desde cada lar.

Cadeia de valor

USD 97.000

- ▶ Foram enviados 400 kits anti-COVID (máscara, gel antibacterial e protetor facial) a canais e distribuidores regionais, com todos os protocolos de biossegurança.
- ▶ Foi desenvolvida uma cartilha virtual de exercícios de alongamento e de temas cardiológicos, sob a assessoria de uma especialista, para incentivar os parceiros comerciais a realizar atividade física e trabalhar na diminuição do estresse em tempos de quarentena.



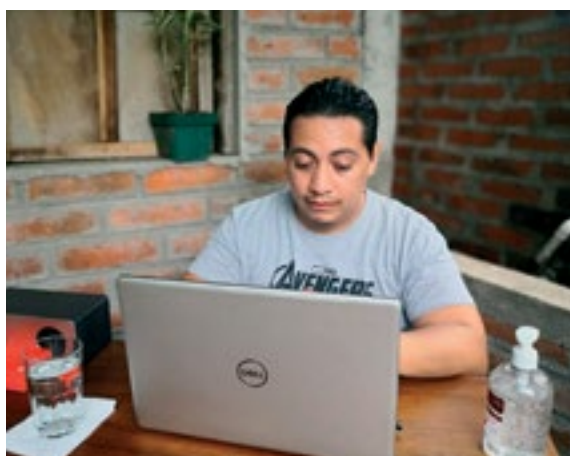
ESET Guatemala | ESET El Salvador
ESET Nicarágua | ESET Honduras
ESET Costa Rica

Representado pela SIAT

Comunidade

USD 1.300

- ▶ No marco da iniciativa Digipais, foram oferecidas conversas das quais participaram um total de 900 pais e mães.
- ▶ Junto a clientes e canais foram oferecidos webinários relacionados ao trabalho remoto e a importância de proteger a informação nas empresas e nos negócios; contou com um total de 2.700 participantes.
- ▶ Foram distribuídos alimentos e mantimentos a mais de 400 pessoas prejudicadas pelo furacão ETA e IOTA em Honduras.
- ▶ Foram oferecidos, gratuitamente, produtos e serviços à Fundação Teletón Honduras, contribuindo na transformação digital, para que possam continuar atendendo aos pacientes de modo remoto. Na Guatemala, deu-se apoio à campanha de "Celebração a vítimas de efeitos de trânsito 2020" e na Nicarágua, patrocinou-se uma equipe de crianças para o Torneio Comtech do Videogame Fortnite.



Colaboradores e colaboradoras

USD 25.633



- ▶ Foram compartilhados infográficos relacionados à produtividade e ao bem-estar no trabalho remoto.
- ▶ Foi realizada uma capacitação sobre gestão de equipes e trabalho remoto.
- ▶ Foi subsidiado parte do serviço de Internet.
- ▶ Foram oferecidas as ferramentas tecnológicas necessárias e horários flexíveis.
- ▶ Após a quarentena obrigatória, para aquelas pessoas que tiveram que ir ao escritório por sua função ou por alguma eventualidade, foi oferecido transporte e os espaços foram acondicionados com as medidas sanitárias necessárias.
- ▶ Adaptou-se a política de benefícios aos tempos da pandemia: foram concedidas bolsas de estudo, capacitações e celebrações, entre outros.

Dimensão ambiental

USD 200



- ▶ Devido às medidas de distanciamento social e o trabalho remoto, o consumo de energia elétrica diminuiu em 39%.

- ▶ Foram adotadas boas práticas para continuar e aprofundar o cuidado com o ambiente:
- ▶ utilização de luminárias e lâmpadas econômicas; potencialização da luz natural nos escritórios que contam com uma janela; Instalação de grifos de pressão, que ajudam a diminuir o consumo de água nos escritórios em El Salvador;
- ▶ elevadores ligados após as 8h e desligados após as 17h;
- ▶ diminuição do uso de papel, desde a implementação quase completa do trabalho remoto e as autorizações de gestão interna se realizam por meio de e-mail; foi realizada uma campanha de conscientização para desligar os aparelhos elétricos uma vez finalizada a jornada laboral e se realizaram campanhas de conscientização sobre o cuidado com o ambiente em geral, entre elas, sobre a produção e substituição do plástico, cuidados com a água, consumo local, maximização da energia utilizada.
- ▶ Muitos dos colaboradores e colaboradoras utilizam no rodapé da assinatura do e-mail uma legenda de conscientização para evitar a impressão do e-mail.

Cadeia de valor

USD 6.760 ▼

- ▶ Continuou-se capacitando e fornecendo ferramentas sobre produtos e serviços a todos os parceiros comerciais, além de também, a difusão da conscientização sobre o uso seguro da tecnologia.



ESET Colômbia

Representado pela Frontech Ltda.

Comunidade

USD 2.100 ▼

- ▶ Foi doado um total de 275 licenças às seguintes organizações da sociedade civil: Corporación Matamoros, Fundação Proaves Colômbia, Corporación Social de Soacha, Fundação Niños de los Andes, organizações com as quais a empresa mantém um vínculo há vários anos.
- ▶ Durante todo o ano, se trabalhou com os(as) jovens da Fundação Niños de los Andes, colaborando em seu bem-estar mental e físico, sobretudo, no contexto da pandemia:
- ▶ Foi-lhes levada orientação, apoio e acompanhamento emocional.
- ▶ Foram realizadas diferentes atividades, oficinas e *mentoria* personalizada.
- ▶ Durante 5 meses, 3 vezes por semana foram trazidas atividades aeróbicas, *crossfit* e dança.
- ▶ Foram doados jogos de mesa, máscaras de biossegurança para o pessoal da Fundação, um computador e refrescos para o Natal.
- ▶ Foi realizada uma conversa de conscientização para 15 jovens entre 13 e 21 anos sobre *Sexting*, *Grooming*, Privacidade e *Cyberbullying*.
- ▶ Foi realizada uma doação de mantimentos para 26 famílias camponesas e brinquedos para as crianças da mesma comunidade.

Colaboradores e colaboradoras

USD 1.998



- ▶ Frente à situação da pandemia, para poder continuar operando sem se ver obrigados a tomar uma decisão mais drástica, durante os primeiros meses do confinamento, algumas pessoas foram suspensas, foram reduzidas as horas laborais de outras e os níveis gerenciais reduziram seus salários.
- ▶ Desde 16 de março, toda a empresa trabalhou durante todo o ano remotamente, facilitando para cada pessoa as ferramentas necessárias para fazê-lo.
- ▶ Continuou-se trabalhando com a política de benefícios adaptada à nova normalidade virtual.
- ▶ Foram realizadas jornadas de assessoria nutricional, pausas ativas, atividades recreativas, oficinas de higiene e saúde, protocolo de biossegurança e saúde mental.
- ▶ O Comitê de Convivência esteve ativo, com o objetivo de conhecer e avaliar as queixas ou inquietudes dos colaboradores e colaboradoras.

Dimensão ambiental

USD 380



- ▶ Foram semeadas 300 árvores nativas na vereda Piedra Gorda do Município de Sora em Boyacá. Foi um trabalho que permitiu a participação de adultos, crianças e jovens da região.
- ▶ A empresa conta com um bosque empresarial desde 2013, no Parque Ecológico em Poma (reserva natural); pela idade dessas árvores e a quantidade de exemplares semeados, a captura de CO2 média é de 2.100 t/ha/ano.

Cadeia de valor

USD 1.465



- ▶ Ao longo do ano, foi fornecido treinamento para parceiros comerciais sobre produtos e métodos de vendas em face da nova realidade.





ESET Equador

Representado pela BSmart

Comunidade

USD 3.000



- ▶ Foram realizadas diferentes campanhas de conscientização sobre o uso seguro da tecnologia direcionada a diferentes públicos.
- ▶ Foram realizadas conversas de conscientização no CNT (Corporação Nacional de Telecomunicações).

Colaboradores e colaboradoras

USD 7.250



- ▶ Para o retorno ao trabalho, durante novembro se estabeleceu uma nova modalidade de trabalho para os meses seguintes, que consiste em realizar 90% de trabalho remoto e 10% de trabalho presencial ou co-working.
- ▶ Foi desenvolvida uma política de férias e outra de licença ajustadas à nova modalidade de trabalho.
- ▶ Foi começado um plano de reuniões mensais, para ver o estado dos dispositivos e a revisão de planos estratégicos.
- ▶ Lançou-se um benefício de desconto e crédito em medicamentos com farmácias com serviço de entrega em domicílio.
- ▶ Ofereceu-se um curso de oratória.
- ▶ Foram oferecidas conversas nas quais foram ofertadas ferramentas psicológicas para a gestão de emoções e convivência familiar em tempos de COVID-19.
- ▶ Foi realizada uma pesquisa para saber o estado emocional dos colaboradores e colaboradoras.
- ▶ Foram entregues reconhecimentos pelo trabalho em tempo de COVID-19.
- ▶ Continuaram se realizando celebrações de datas importantes de forma virtual e foi feita a entrega dos presentes pertinentes a cada comemoração nos domicílios dos colaboradores e colaboradoras.
- ▶ Foram realizadas conversas de biossegurança e protocolos de desinfecção e se entregou equipamento de proteção.
- ▶ Foi realizada uma campanha de atividades lúdicas interativas, preparadas por cada área para toda a empresa.

Dimensão ambiental

USD 379



- ▶ Foi trabalhada a geração de campanhas que promovam o cuidado com o ambiente, fazendo com que as práticas tenham uma continuidade efetiva e não sejam ações casuais.
- ▶ Foi obtida uma certificação do Ministério do Meio Ambiente e da Água, que coloca em

evidência o baixo impacto ambiental da empresa.

► **Programa 3R - RECICLE, REDUZA, REUSE:**

Este programa de ação e conscientização interna começou em 2015 e, durante todos estes anos e se continuou com sua implementação.

RECICLE: Campanha informativa sobre a importância da reciclagem.

REDUZA: Campanha para lavar as mãos no cuidado da COVID-19 e conscientização do bom uso da água.

Foi promovida a gestão do arquivo digital e assinaturas eletrônicas, diminuindo significativamente o uso do papel impresso desde que iniciou a pandemia.

REUSE: Promoveu-se a reutilização do papel e o uso das folhas em ambos os lados. Em relação à reutilização de garrafas de plástico, ficou relegada devido à pouca informação com a qual se contou sobre os focos de contágio da COVID-19.

- Foi feita uma revisão do parque digital da Empresa, onde se verificaram as condições dos dispositivos celulares. Os dispositivos que caíram em desuso foram coletados e enviados aos depósitos de reciclagem das empresas telefônicas.
- Foi realizada uma campanha interna sobre a importância dos parques e bosques, e se entregou a cada colaborador(a) uma planta para que ser semeada em suas casas.
- Foi realizada uma atividade grupal na reserva ecológica, com o fim de ter contato com a natureza e visitar um lugar onde exista o cuidado dos bosques e dos recursos não renováveis.

Cadeia de valor

USD 33.495 ▼

- Foram realizadas diversas conversas sobre os produtos, serviços, novidades do setor e sustentabilidade aos parceiros comerciais.
- Foram realizados eventos virtuais de relacionamento, que foram reforçados com o envio de presentes em cada domicílio das pessoas participantes.
- Foi realizado um evento de fim de ano para clientes em Pacari, empresa B que elabora chocolate dando ênfase no cuidado ambiental e no desenvolvimento da comunidade local. Durante o evento, foi exposta a gestão em sustentabilidade da Bsmart e de Pacari.



ESET Panamá

Representado pela Microtechnology

Comunidade

USD 300 ▼

- Ainda que a situação tenha sido muito complicada, buscou-se dar apoio com uma doação à Casa Esperanza, organização com a qual a Microtechnology mantém um vínculo há muitos anos.

Colaboradores e colaboradoras

USD ---



- ▶ A pandemia afetou muito fortemente o Panamá, país que teve a taxa de crescimento mais baixa de toda a região. Esta situação atingiu de forma contundente os escritórios da Microtechnology.
- ▶ Seguindo as medidas anunciadas pelo governo para evitar demissões em massa, a empresa se viu obrigada a dar férias a quase toda a planta de trabalhadores e trabalhadoras, prosseguindo com sua suspensão após abril, deixando ativas somente 3 pessoas. Durante esses meses, foram oferecidos adiantamentos salariais aos colaboradores e colaboradoras suspensos(as), para ajudá-los(as) até que se normalizasse a situação.
- ▶ Em agosto, deu-se início à reincorporação de algumas pessoas.
- ▶ Como todos os colaboradores e colaboradoras continuaram seu trabalho remotamente, foi fechado o escritório da cidade de David, ficando somente ativo o escritório da cidade do Panamá.
- ▶ A modalidade de trabalho mudou completamente com a virtualidade e gerou a oportunidade de trabalhar remotamente, contratando pessoas de outros países.
- ▶ Em outubro, conseguiu-se retomar o trabalho presencial.
- ▶ Devido à pandemia, o ano foi finalizado com apenas 6 pessoas das 11 com as quais contava a empresa, das quais 50% mantêm uma contratação por meio período.

Dimensão ambiental

USD ---



- ▶ Com o encerramento do escritório de David, todos os dispositivos que se deixaram de usar e que caíram em desuso foram reciclados da forma correspondente.

Cadeia de valor

USD ---



- ▶ Há vários anos a empresa realiza uma doação de alimentos junto a seu parceiro comercial, Network Consulting, mas, devido ao anúncio em dezembro de novas medidas de fechamento e protocolos sanitários por todo o país, esta atividade ficou suspensa.



ESET Uruguai

Representado pela Videosoft

Comunidade

USD 238



- ▶ Foi realizada uma conversa virtual de conscientização na ANIMA, bacharelado tecnológico administrativo, que forma garotos e garotas de populações em situação de vulnerabilidade. Participaram 20 alunos(as) das orientações TIC e Administração. Também, foi enviado a eles um presente de álcool gel e máscaras.

- ▶ Continuou-se dando difusão aos conteúdos realizados na iniciativa Digipais nas redes sociais da empresa.

Colaboradores e colaboradoras

USD 1.221



- ▶ Devido à situação particular do Uruguai, não foi necessário trabalhar remotamente e, por isso, colaboradores e colaboradoras da Videosoft continuaram trabalhando no escritório.
- ▶ A política de benefícios continuou a ser implementada com algumas adaptações, para não gerar tanto trânsito de gente e fornecedores nos escritórios: aulas de inglês virtuais, aulas virtuais de alongamento, etc.
- ▶ Foram entregues presentes no Natal a todas as pessoas da empresa.

Dimensão ambiental

USD 202



- ▶ Continuou-se com a campanha de coleta de pilhas, #YoRecicloPilas, a qual, ano a ano, convoca a comunidade e seus parceiros comerciais para se juntar colocando contêineres em diferentes pontos da cidade. Durante 2020, foram entregues 9 tambores cheios a WERBA (soluções integrais em reciclagem e resíduos).
- ▶ Começou-se a implementar a separação de resíduos nos escritórios.
- ▶ Colocaram-se cartazes de conscientização sobre o cuidado com os recursos naturais (água, eletricidade, etc.).
- ▶ Para conscientizar a comunidade sobre esses temas, todas as ações foram difundidas nas redes sociais da empresa.

Cadeia de valor

USD 143



- ▶ Para estender as ações de sustentabilidade aos parceiros comerciais, foi enviado junto ao Relatório de Sustentabilidade 2019, uma bolsa com sementes para que possam plantá-las, enfatizando a importância do cuidado ambiental.



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 destas, contamos com a certificação sobre a iniciativa Digipais. Através dessa, levamos ferramentas, alhamos conceitos e garantimos que as conversas de conscientização de cada Distribuidor sejam oferecidas de forma correta. Apenas pessoal certificado de cada Distribuidor Exclusivo pode oferecer estas conversas na comunidade.

- ✓ Iniciaram a certificação 20 pessoas e 8 se certificaram.
- ✓ No total, contamos com 64 pessoas na plataforma de certificações e 20 pessoas certificadas.



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



Categorização

Organizamos e posicionamos as Revendas em torno de 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 técnica e comercial nos produtos da ESET.



Benefícios e incentivos

Motivamos e recompensamos as Revendas por seu compromisso e seu esforço, oferecendo-lhes ferramentas que facilitem a gestão do seu negócio e sua relação com a clientela. Dentro deste pilar, encontra-se o Programa para vendedores ESET Sell & Win, que entrega prêmios aos(as) vendedores(as) pelas vendas realizadas. Ao longo de 2020, foram trocados mais de 10.000 pontos entre as Revendas da Argentina, México e Chile.



Reconhecimentos

Valorizamos e premiamos o desempenho de vendas trimestral das Revendas, através da iniciativa ESET Rewards Latam. Igualmente, 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 2020, foi relançado o programa, devido à nova identidade que busca refletir a colaboração, a transparência e o progresso. Adicionalmente, atualizamos os benefícios contribuindo com mais valor e facilidade de trabalho para nossa cadeia.



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 parceiros comerciais da ESET. Através dele, as Revendas adquirem os conhecimentos e as ferramentas necessárias para poder oferecer um excelente serviço a sua clientela, oferecendo um assessoramento completo e eficiente a respeito de suas soluções, com o objetivo de que implementem suas oportunidades de negócio ao máximo.

- ✓ **3.277 estudantes em toda a região.**
- ✓ **1.747 participantes com associação.**
- ✓ **140 obtiveram a condição de ESET Partner Certified.**
- ✓ **1.530 participantes com associação gratuita.**
- ✓ **688 pessoas alcançaram todas as suas certificações.**



É um evento anual que organizamos na ESET América Latina para o canal, buscando diferentes destinos a cada ano. A edição 2020, a diferente das edições anteriores, foi executada de forma 100% on-line nos dias terça 1, quarta 2 e quinta 3 de dezembro. Devido a esta nova modalidade, contamos com a participação de mais de 200 convidados de toda a região, entre Distribuidores Exclusivos, Revendas e Distribuidores Regionais.

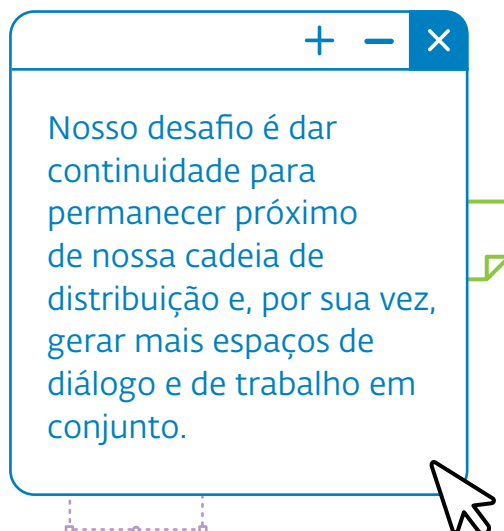
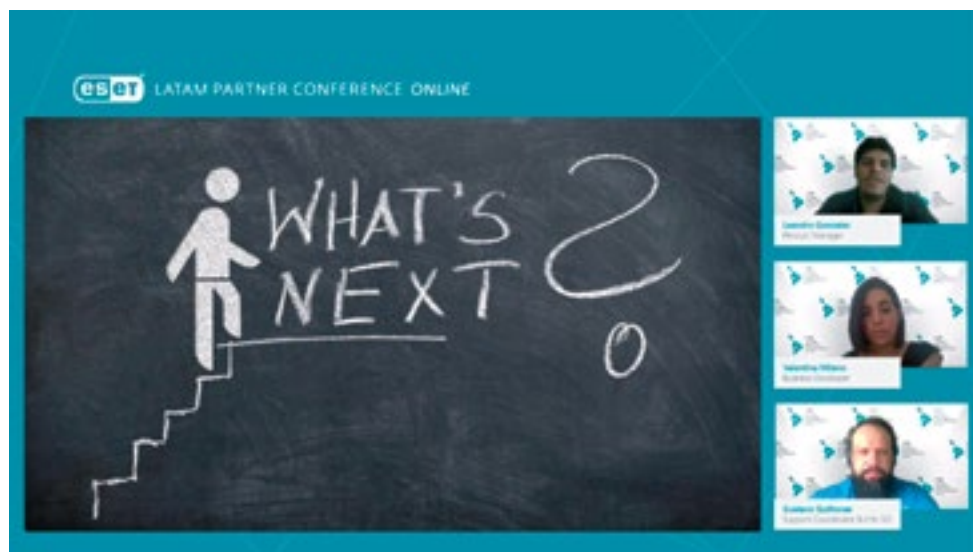
Durante os 3 dias de transmissão ao vivo, diferentes oradores da ESET realizaram diversas apresentações onde compartilharam não apenas objetivos alcançados durante o

ano mas, também, desafios a cumprir, ferramentas à disposição para o desenvolvimento dos negócios, lançamentos, novidades de produtos, etc.

Adicionalmente às jornadas de *streaming*, foram compartilhadas apresentações gravadas, que estiveram a disposição dos(as) convidados(as) durante a semana do evento e ainda continuam disponíveis para sua consulta. Estas complementam as apresentações fornecidas ao vivo, facilitando informação relevante aos usuários e usuárias.

Além disso, para conseguir gerar um espaço de contato descontraído, onde os convidados e convidadas puderam compartilhar comentários, consultas e fotografias, criamos um grupo privado nas redes sociais, onde quem interagir pode participar de um jogo com prêmios.

O ESET LATAM Partner Conference é muito importante para a empresa. Apesar da pandemia, nós nos desafiamos a dar continuidade para permanecer próximos de nossa cadeia de distribuição e, por sua vez, gerar mais espaços de diálogo e de trabalho em conjunto.





Desde 2011, desenvolvemos o ESET Partner Day, um ciclo de eventos destinados aos canais de venda de diferentes países da América Latina, cujo objetivo principal é estreitar vínculos com nossos parceiros de negócio e oferecer-lhes conteúdos atualizados sobre a indústria e sobre as tendências em segurança da informação. Adicionalmente, são uma boa ocasião para conversar sobre as necessidades e as oportunidades que tem cada canal de venda e, assim, poder colaborar com o crescimento do seu negócio.

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

Durante 2020, transformamos a modalidade deste evento de presencial a 100% on-line e os resultados superaram nossas expectativas. Conseguimos unificar e oferecer uma agenda estruturada e padronizada regionalmente, e comum a todos os países. Além disso, foram realizadas agregações nos mercados, onde havia necessidades particulares do canal, personalizando os focos de informação. Como exemplo disso, na última edição do evento em Cono Sur, pudemos dividir e oferecer capacitações segundo a trajetória da Revenda trabalhando com a ESET.

Foi executada na Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Equador, México, Paraguai, Peru e Uruguai. Conseguiu-se realizar 6 eventos presenciais em fevereiro e março; na sequência, realizamos 4 virtuais através de nossa plataforma ESET Training Program e 1 através do YouTube, com mais de 500 participantes em toda a região.





eset PARTNER CONNECTION

O ESET Partner Connection é uma *newsletter* digital que é enviada mensalmente para toda nossa cadeia de distribuição. Através deste meio, buscamos abrir outro canal de comunicação para que nossas Revendas e Distribuidores estejam ao par das novidades corporativas, dos lançamentos, das possibilidades de capacitação e outros.

eset WORLD PARTNER CONFERENCE

Todos os anos, em nível global, a ESET organiza o ESET World Partner Conference. Trata 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 informação entre os diferentes escritórios e os distribuidores exclusivos da ESET. É realizado em um país diferente todos os anos e participam muitos dos Distribuidores Exclusivos da ESET América Latina, além de também alguns colaboradores e colaboradoras.

Devido à pandemia, a edição 2020 foi realizada de forma virtual durante os dias 16, 17 e 18 de junho. Nesta ocasião, o evento contou com uma agenda muito variada, na qual diferentes representantes da ESET realizaram apresentações ao vivo e, também, foram oferecidas apresentações complementares gravadas, para que os convidados e convidadas pudessem acessar a qualquer momento. Alguns dos conteúdos expostos foram orientados a resultados, objetivos, lançamentos e muitos outros temas relacionados aos canais e ao desenvolvimento da marca.



Sem dúvidas, este evento, independentemente do seu formato de apresentação, continua sendo um espaço muito importante para a empresa, que nos permite estar conectados, oferecer espaços de diálogo, trabalhar em conjunto e acessar novidades para o trabalho e o desenvolvimento diário de cada país.

As empresas que nos fornecem

GRI 102-9 • 103-2 • 103-3 • 204-1

Custos operacionais e pagamentos nos escritórios da ESET América Latina

2020		2019	
Investimento	% de gasto por país	Investimento	% de gasto por país
Argentina (*)			
€1.350.971	62%	€1.772.505	60%
México			
€471.450	21%	€841.061	28%
Brasil			
€361.606	17%	€362.525	12%
Totales			
€2.184.027	100%	€2.976.091	100%

(*) Esta informação considera apenas o IVA compras, não a imputação contábil.

Classificação de empresas por tamanho

2020	Empresa fornecedora individual	Empresa fornecedora corporativa	Total
Investimento			
Argentina	€50.892	€1.300.079	€1.350.971
Brasil	€79.571	€460.874	€540.446
México	€31.840	€439.610	€471.450
Número de empresas fornecedoras			
Argentina	81	177	258
Brasil	21	72	93
México	38	102	140
% de investimentos			
Argentina	4%	96%	100%
Brasil	15%	85%	100%
México	7%	93%	100%

2019	Empresa fornecedora individual	Empresa fornecedora corporativa	Total
Investimento			
Argentina	€82.824	€1.787.889	€1.870.713
Brasil	€5.953	€ 376.659	€382.611
México	€8.217	€879.444	€887.661
Número de empresas fornecedoras			
Argentina	95	417	512
Brasil	7	81	88
México	187	265	452
% de investimentos			
Argentina	4%	96%	100%
Brasil	2%	98%	100%
México	1%	99%	100%

Classificação de empresas por tipo de contratação

2020	Serviços	Entradas	Total
Investimento			
Argentina	€1.288.827	€62.145	€1.350.971
Brasil	€524.232	€16.213	€540.446
México	€462.021	€9.429	€471.450
Número de empresas fornecedoras			
Argentina	223	35	258
Brasil	80	13	93
México	121	19	140
% de investimentos			
Argentina	95%	5%	100%
Brasil	97%	3%	100%
México	98%	2%	100%

2019	Serviços	Entradas	Total
Investimento			
Argentina	€1.552.692	€318.021	€1.870.713
Brasil	€352.003	€30.609	€382.611
México	€869.908	€17.753	€887.661
Número de empresas fornecedoras			
Argentina	399	113	512
Brasil	69	19	88
México	352	100	452
% de investimentos			
Argentina	83%	17%	100%
Brasil	92%	8%	100%
México	98%	2%	100%

Classificação de empresas por lugar de residência

2020	Local	Estrangeira	Total
Argentina	228	30	258
Brasil	89	4	93
México	136	4	140

Presentes e fornecedores sustentáveis

Continuamos colocando ênfase em mudar o conceito dos presentes que damos por diferentes motivos a 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 de fornecedores internos, para que respondam aos mesmos conceitos antes mencionados.



Placas de reconhecimento

Mudamos nossas placas de reconhecimento de acrílico (que concedemos àquelas pessoas que se destacaram no ano por algum motivo) por outras de plástico reciclado; um empreendimento realizado pela Re Accionar.



Benefício de massagens

Há vários anos que nosso benefício de massagens na Argentina é oferecido pela organização En Buenas Manos, que trabalha com pessoas cegas e com diminuição visual e com pessoas com diferentes deficiências em geral, com o objetivo de gerar um emprego digno para elas. Este ano, devido à pandemia, o serviço foi suspenso em meados de março, quando toda a equipe começou a trabalhar de casa.



Benefício de frutas no escritório

Há vários anos que nos escritórios colocamos a disposição de todas as pessoas as frutas como almoço saudável. Na Argentina, mudamos nosso fornecedor habitual e começamos a trabalhar com a organização En Buenas Manos, que também oferece este serviço. Lamentavelmente, pela pandemia, o serviço foi suspenso em meados de março, quando toda a equipe começou a trabalhar de casa.



Caixa de Natal

Este ano, deixamos nosso encargo com a caixa de natal com a organização En Buenas Manos.



Presente para voluntários e voluntárias

Como agradecimento pelo seu trabalho voluntário nos Comitês de Sustentabilidade, cada membro recebeu um lanche com um infusor de chá biodegradável feito de cana. Este, além de ser amigável com o ambiente, evita consumir os microplásticos que desprendidos pelos saquinhos de chá e são realizados por artesãos locais, preservando o comércio justo e a produção local.



Kit de boas-vindas

Nos kit de boas-vindas são incluídos cadernos confeccionados pela empresa Dar Sentido. Estes cadernos são pensados e elaborados com materiais 100% ecológicos (papel reciclado, papel ecológico e anéis recicláveis), para promover o cuidado com o planeta. Todos eles são confeccionados e distribuídos por pessoas que se encontram em situação de vulnerabilidade, fomentando assim a integração social e o trabalho digno. Em todos os casos, a partir de cada venda realizada, DAR SENTIDO doa outros produtos, serviços e/ou dinheiro a prestigiosas ONGs, que utilizaram em seus programas, promovendo a solidariedade, a educação, a boa nutrição e a regeneração do planeta. Em nosso caso, escolhemos a opção 1=BOLSA DE ESTUDO. Isso quer dizer que com a compra de um caderno, são concedidas bolsas de estudo.

Política de trabalho

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

Ao aderir ao Pacto Global das Nações Unidas, nós nos comprometemos com o respeito e a promoção dos Direitos Humanos fundamentais, a luta contra o trabalho infantil e o trabalho forçado, a liberdade de associação e a liberdade sindical. Esses aspectos estão garantidos internamente em nossas operações, em cada um dos países nos quais operamos. Ainda que não sejam de alto v, pelo tipo de atividade que realizam nossas principais empresas fornecedoras, realizamos um monitoramento que nos permite afirmar este compromisso em nossa cadeia de abastecimento.

Continuamos trabalhando no design e na construção de uma nova política de trabalho e um enfoque de gestão com as empresas fornecedoras, 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 este modo de trabalho de forma interna com cada área da empresa, para sua completa implementação. Até o momento, conseguimos que 76 empresas assinassem a carta de adesão.





Análise

Foi feito um mapeamento para determinar quais empresas fornecedoras que tem a empresa registrada são relevantes até a data. Este trabalho foi realizado área por área e permitiu ter um panorama mais claro sobre a quantidade de empresas fornecedoras com as 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 distintas variáveis, entre as quais não se deve apenas avaliar o nível dos produtos e serviços que são oferecidos, mas também o impacto que tem este sobre o ambiente, seus(suas) colaboradores(as), os Direitos Humanos e a sociedade em geral.



Incorporação

Diante da incorporação de uma empresa fornecedoras 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. Além disso, este processo será realizado para as empresas atuais que são fornecedoras da 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 forma de que se alinhem à estratégia de sustentabilidade da ESET América Latina, permitindo que cresçam junto à empresa.

BOAS
PRÁTICAS

Carta de adesão aos princípios fundamentais para uma gestão responsável

Cada empresa fornecedora, nova ou habitual, deve assinar uma carta de adesão aos princípios fundamentais para uma gestão responsável. Esses 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 empresarias, as quais promovem o cumprimento da legislação nacional e sua participação no movimento global, que tem a responsabilidade social empresária 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 desses direitos.

► Condições de trabalho

Cumprir com a normativa laboral e a proteção social dos(as) trabalhadores(as), assegurando condições dignas de trabalho, desenvolvimento laboral, melhora 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 através de coação; isto é, de todo trabalho ou serviço que não se realiza de forma voluntária e que se exige a uma pessoa 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 para emprego ou trabalho (segundo estabelecido pela lei local), ou que não tenham terminado a escolaridade obrigatória. O emprego de jovens, que não estejam compreendidos na definição de trabalho infantil, também deverá cumprir com todas as leis e 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 tratamento ou oportunidades realizada por motivo de raça, cor, sexo, religião, opinião política, idade, nacionalidade de origem, classe social, responsabilidades familiares ou outras considerações.

► **Cuidados com o ambiente**

Trabalhar de forma preventiva frente aos efeitos ambientais adversos, utilizando, de forma eficiente e sustentável, os recursos ambientais, procurando manter o menor impacto ambiental, e fomentando o desenvolvimento e a difusão de tecnologias respeitadas 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 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.







NOSSO COMPROMISSO COM A AGENDA 2030

Nosso COMPROMISSO com a AGENDA 2030

GRI 102-15

TEMA MATERIAL 5

Durante 2020, o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 8, meta “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” (meta 8.8) teve especial relevância para atender às múltiplas necessidades que devemos enfrentar diante da pandemia.

Começamos pela conformação de um Comitê de Crise Global. Diante das situações novas e mutáveis que foram apresentadas diariamente, formamos este Comitê, que realizou um acompanhamento contínuo em todas as regiões para prever e reagir a tempo diante de qualquer contingência que apresentassem nossos(as) usuários(as), clientes, colaboradores(as) e parceiros comerciais.

Neste sentido, foram se realizando diversas ações e adequando algumas das existentes, que deram resposta às múltiplas necessidades geradas pela emergência sanitária, social e econômica. Estas medidas são descritas ao longo de todo o Relatório de Sustentabilidade.

Vinculação de práticas relevantes e ODS priorizados

Objetivo	Indicadores e resultados
4  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 ao emprego, o trabalho decente e o empreendimento.	Mais de 35.600 pessoas alcançadas pelos seguintes programas: Turnê Antivírus: 10.000 ; Prêmio Universitário: 31 ; Academia ESET: 9.933 ; ESET Security Day: 3.000 ; Digipais: 79 novos usuários; México Ciberseguro: 140 ; Projeto Empujar: 376 ; Argentina Cibersegura: 12.000 .
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 ao desenvolvimento sustentável, entre outros meios.	12.000 crianças e adolescentes tiveram oficinas de conscientização oferecidas pela ONG Argentina Cibersegura.

Objetivo	Indicadores e resultados
5 ODS N° 5: Igualdade de gênero ▼ 5.5 Velar pela participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades de liderança a todos os níveis da adoção de decisões na vida política, econômica e pública. 5.b Melhorar o uso da tecnologia instrumental, em particular a tecnologia da informação e as comunicações, para promover o empoderamento da mulher. 5.c Aprovar e fortalecer políticas acertadas e leis aplicáveis para promover a igualdade entre os gêneros e o empoderamento das mulheres e meninas em todos os níveis.	19 pessoas, que se definem dentro do gênero feminino, são parte da direção da organização; ocupam um papel gerencial ou de liderança média. 6.526 pessoas, que se definem dentro do gênero feminino, foram impactadas pelas iniciativas desenvolvidas pela ONG Media Chicas, com a qual a ESET tem uma aliança estratégica. Os benefícios com os quais se realizava esta medição consistiam no aumento da quantidade de <i>home office</i> em diferentes etapas da criação. Devido à pandemia, estes benefícios ficaram obsoletos.
8 ODS N° 8: Trabalho decente e crescimento econômico ▼ 8.2 Atingir níveis mais elevados de produtividade econômica mediante a diversificação, a modernização tecnológica e a inovação, entre outras cosas centralizando a atenção em setores de maior valor agregado e uso intensivo da mão de obra. 8.3 Promover políticas orientadas ao desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, a criação de emprego decente, o empreendimento, a criatividade e a inovação, e encorajar a oficialização e o crescimento das microempresas e as pequenas e médias empresas, entre outras coisas mediante o acesso a serviços financeiros. 8.4 Melhorar progressivamente, até 2030, a produção e o consumo eficientes dos recursos mundiais e procurar desvincular o crescimento econômico da degradação do meio ambiente, da conformidade com o marco da década de programas sobre modalidades sustentáveis de consumo e produção, começando pelos países desenvolvidos. 8.5 Até 2030, conseguir o emprego pleno e produtivo e garantir um trabalho decente para todos os homens e mulheres, incluindo jovens e as pessoas com deficiência, e a igualdade de remuneração por trabalho de igual valor.	2.600 Revendas participaram do ESET Partner Program e 3.277 pessoas participaram do ESET Training Program. 1.035 PMEs são fornecedores; 100 empreendimentos assessorados no Programa Comprometidos. Programas com Comunidade/Ambiental: 915 seguidores nas redes da iniciativa #ChangeForThePlanet; apoio a 100 jovens do programa Comprometidos; 15 participantes em conversas de conscientização sobre o cuidado ambiental. 31 benefícios; 116 pessoas capacitadas (que representam 99% de colaboradores e colaboradoras); 87 candidaturas e 2 entrevistas, e 8 buscas publicadas no portal Inclúyeme; 376 participantes do Projeto Empujar.

Objetivo	Indicadores e resultados
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.	COVID 19 Grupo de Interesse Interno: 75 pessoas com pré-pago na Argentina, 15 pessoas no Brasil e 16 pessoas no México fazem uso do seguro médico; 4 conversas de Segurança e Higiene; 3 iniciativas de comunicação interna frente a COVID-19; Virtualização de todas as capacitações e conversas internas; Readaptação dos 4 benefícios (incluindo o trabalho remoto total) e criação de um benefício novo diante da nova realidade 2 pesquisas internas para detectar dificuldades frente à nova modalidade de trabalho. Grupo de Interesse Externo: 2 guias para trabalhar remotamente de forma segura; Acesso gratuito por 60 dias a ferramentas tecnológicas e guias de trabalho remoto; 1 webinar sobre como manter uma organização produtiva e segura, frente a COVID-19; 6 iniciativas em relação a comunidade foram readaptadas de forma virtual ou a distância; 3 das iniciativas dirigidas a parceiros comerciais foram realizadas de forma virtual.
9 ODS N° 9: Indústria, inovação e infraestrutura	
9.c Aumentar de forma significativa o acesso à tecnologia da informação e as comunicações e esforçar-se por facilitar o acesso universal e acessível a Internet nos países menos avançados no mais tardar em 2020	80 licenças doadas à ONG Aldeas Infantiles do México.
9.5 Aumentar a investigação científica e melhorar a capacidade tecnológica dos setores industriais de todos os países, em particular os países em desenvolvimento, entre outras coisas fomentando a inovação e aumentando substancialmente o número de pessoas que trabalham no campo da investigação e o desenvolvimento por cada milhão de pessoas, além de aumentar os gastos em investigação e desenvolvimento dos setores público e privado para 2030.	18 países da América Latina cobertos com nossa presença comercial; 12 pessoas trabalhando no CyberSoc (Security Operations Center); 31 trabalhos apresentados no Prêmio Universitário e 193, no Prêmio ao Jornalismo em Segurança Informática; +5.000.000 visitas no Portal WeLiveSecurity em espanhol e +910.000 no portal em português.
10 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.	376 participantes do projeto Empujar; 87 candidaturas e 2 entrevistas e 8 buscas publicadas no portal Inclúyeme.

Objetivo	Indicadores e resultados
10.4 Adotar políticas, em especial fiscais, salariais e de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade.	0 licença paternidade usada (100% dos pais que tiveram filhos e filhas); 0 pessoa que fez o benefício de home office adicional (100% dos pais que tiveram filhos e filhas).
12  ODS N° 12: Produção e consumo responsável ▼	
12.2 Até 2030, alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais.	Diminuição em 32% do consumo de energia no escritório da Argentina e em 38% na escritório do Brasil.
12.5 Até 2030, diminuir de forma substancial a geração de descartes mediante políticas de prevenção, redução, reciclagem e reutilização.	Diminuiu-se em 10.162 o uso de copos descartáveis.
12.6 Encorajar as empresas, em especial as grandes empresas e as empresas transnacionais, para que adotem práticas sustentáveis e incorporem informação sobre a sustentabilidade em seu ciclo de apresentação de relatórios.	Publicação de 8 Relatórios de Sustentabilidade segundo os padrões GRI "que, além disso, responde à Comunicação de Progresso (COP) solicitada pelo PGNU.
12.8 Até 2030, velar para que as pessoas de todo o mundo tenham informação e conhecimentos pertinentes para o desenvolvimento sustentável e os estilos de vida em harmonia com a natureza.	84 pessoas capacitadas com a iniciativa Think & Talk e 2 atividades realizadas sobre o cuidado ambiental.
16  ODS N° 16: Paz, justiça e instituições sólidas ▼	
16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas 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 ao Código de Ética através dos mecanismos de denúncia. 4 encontros de All Leaders Meeting; 24 reuniões de Gerentes; 10 eventos de integração e 6 almoços de equipes.
16.7 Garantir a adoção de decisões inclusivas, participativas e representativas que respondam às necessidades em todos os níveis.	3 Comitês de Sustentabilidade com 25 participantes, dos quais 15 se definem dentro do gênero feminino.
17  ODS N° 17: Alianças para os objetivos ▼	
17.17 Alentar e promover a formação de alianças eficazes nas esferas pública, público-privada e da sociedade civil, aproveitando a experiência e as estratégias de obtenção de recurso das associações.	9 associações e alianças de participação em associações empresariais e da sociedade civil. Cooperação com 9 ONG da comunidade através de diferentes formas. participação em 4 iniciativas de voluntariado corporativo com 16 participantes (que representam 19% das pessoas que trabalham na empresa). Quantidade de horas de voluntariado: Ciberactivistas (30h), Empujar (36h) e Comprometidos (204h).





ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Elaboração do Relatório de SUSTENTABILIDADE

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

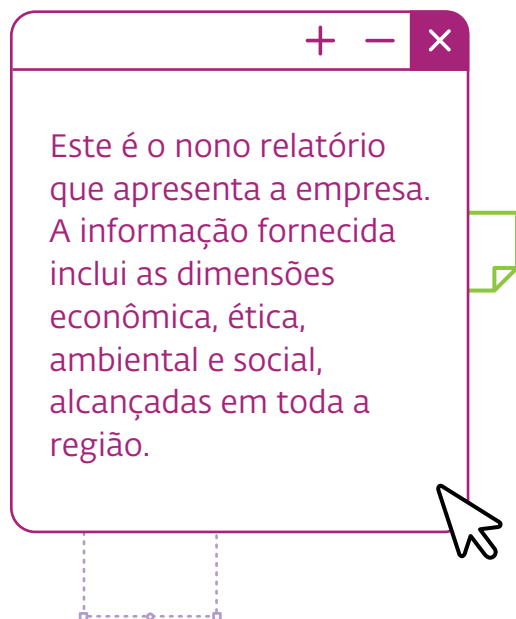
O presente Relatório de Sustentabilidade da ESET América Latina foi desenvolvido pela área de Sustentabilidade, com a colaboração de todas as áreas da empresa, e foi revisado tanto pelo Gerente da área, a Coordenação de Comunicação Corporativa, como do Gerente Geral da empresa e pela consultora AG Sustentável,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

Este é o nono relatório que apresenta a empresa. O relatório anterior correspondeu ao exercício econômico 2019, publicado em maio de 2020, cumprindo, assim, nosso compromisso de publicar anualmente nosso Relatório. 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. Não houve mudanças significativas na estrutura, na propriedade ou na cadeia de valor da Organização, além das modificações e adaptações correspondentes que a pandemia da COVID-19 nos obrigou a adotar.

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 2020. Nele, informamos sobre nosso alinhamento e os avanços com relação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 das Nações Unidas. Além disso, inclui informação de ética e governança da Organização, como também o desempenho das dimensões econômica, ambiental e social alcançadas em toda a região dos escritórios da ESET na Argentina, México e Brasil, além das atividades que desenvolvem nossos Distribuidores Exclusivos nos distintos países da região. Finalmente, este documento é a Comunicação do Progresso (COP) de nosso compromisso com os 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, do qual somos signatários desde meados de 2013.

Para a elaboração do relatório, levaram-se em conta os princípios dos padrões GRI em relação à definição de conteúdos e à qualidade da informação. Esta surgiu a partir do diálogo com os principais públicos de interesse e foi de especial relevância para a montagem do Relatório, a Materialidade e a visão do Plano de Sustentabilidade da empresa.

A informação incluída surge dos registros internos, que se encontra respaldada pelos sistemas de gestão da empresa e aprovada por sua diretoria. Os dados trazidos abrangem os aspectos substanciais da gestão de forma equilibrada, precisa e comparável com a informação contida nos relatórios anuais dos últimos quatro períodos. Não obstante, ao mencionado anteriormente, o presente relatório não conta com verificação externa, mas será avaliado para sucessivos relatórios.



Nossos
Avanços





ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI

Índice de conteúdos GRI

GRI 102-55

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

Este Relatório foi submetido ao “SDG Mapping Service” do GRI, com o fim de confirmar que os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estão corretamente referenciados aos conteúdos do GRI. 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	PGNU	ODS e Objetivos
GRI 101- Fundação (2016)					
GRI 102- Conteúdos Gerais (2016)					
1. Perfil da Organização					
102-1	Nome da organização	48			
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	75			
102-3	Localização das matrizes	48			
102-4	Localização das operações	48			
102-5	Propriedade e forma jurídica	48			
102-6	Mercados atendidos	48, 74			
102-7	Tamanho da organização	50			
102-8	Informação sobre empregados e outros trabalhadores	99		6	8.5 - 10.3
102-9	Cadeia de abastecimento	72, 162, 181			
102-10	Mudança significativas na organização e sua cadeia de abastecimento	198			
102-11	Princípio ou enfoque de precaução	18, 84, 105, 132			
102-12	Iniciativas externas	18, 26			
102-13	Afiliação a associações	18, 26			
2. Estratégia					
102-14	Declaração de altos executivos responsáveis pela tomada de decisões	4			
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	18, 84, 192			
3. Ética e Integridade					
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta	12, 64		10	16.3
102-17	Mecanismos de assessoramento e preocupações éticas	64		10	16.3
4. Governança					
102-18	Estrutura de governança	54			
102-19	Delegação de autoridade	58, 61			
102-20	Responsabilidade em nível executivo de temas econômicos, ambientais e sociais	54			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	PGNU	ODS e Objetivos
102-21	Consulta a grupos de interesse sobre temas económicos, ambientais e sociais	30			16.7
102-22	Composição do órgão máximo de governo e seus comités	54, 61			5.5 - 16.7
102-23	Presidente do órgão máximo de governo	54			16.6
102-24	Nomeação e seleção do órgão máximo de governo	54			5.5 - 16.7
102-25	Conflitos de interesses	64			16.6
102-26	Função do órgão máximo de governo na seleção de objetivos, valores e estratégia	58			
102-27	Conhecimentos coletivos do órgão máximo de governo	58			
102-28	Avaliação do desempenho do órgão máximo de governo	54			
102-29	Identificação e gestão de impactos económicos, ambientais e sociais	38, 58			16.7
102-30	Eficácia dos processos de gestão do risco	58			
102-31	Avaliação de temas económicos, ambientais e sociais	58			
102-32	Função do órgão máximo de governo na elaboração de relatórios de sustentabilidade	36, 58, 216			
102-33	Comunicação de preocupações críticas	58, 105			
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas	105			
102-35	Políticas de remuneração	58			
102-36	Processo para determinar a remuneração	58			
102-37	Envolvimento dos grupos de interesse na remuneração	58			16.7
102-38	Proporção de compensação total anual	58, 96			
102-39	Proporção do incremento percentual da compensação total anual	58, 96			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	PGNU	ODS e Objetivos
5. Participação dos Grupos de Interesse					
102-40	Lista de grupos de interesse	28			
102-41	Acordos de negociação coletivos	103		3	8.8
102-42	Identificação e seleção de grupos de interesse	28			
102-43	Enfoque para a participação dos grupos de interesse	30, 61, 98			
102-44	Temas e preocupações-chave mencionados	30, 61, 98			
6. Práticas para a Elaboração de Relatórios					
102-45	Entidades incluídas nos estados financeiros consolidados	198			
102-46	Definição dos conteúdos dos relatórios e as coberturas do tema	36			
102-47	Lista de temas materiais	38, 43			
102-48	Re-expressão da informação	198			
102-49	Mudanças na elaboração de relatórios	198			
102-50	Período objeto do relatório	198			
102-51	Data do último relatório	198			
102-52	Ciclo de elaboração de relatórios	198			
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Contratapa			
102-54	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com os padrões GRI	198			
102-55	Índice de conteúdos GRI	202			
102-56	Verificação externa	198			
GRI 200- Padrões econômicos					
Desempenho Econômico					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	50			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	PGNU	ODS e Objetivos
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	50			
GRI 201- Desempenho Econômico (2016)					
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	50			8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.4 - 9.5
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivados da mudança climática	50		7	13.1
201-3	Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	Os benefícios de previdência social fornecidos são os estabelecidos pela lei: Seguro saúde, seguro de vida obrigatório, aposentadoria, seguro contra riscos laborais, liberdade de associação. Não fornecemos benefícios sociais além dos provisionamentos da lei e acordos coletivos.			
201-4	Assistência financeira recebida do governo	50			
Presença no Mercado					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	96			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	96			
GRI 202- Presença no Mercado (2016)					
202-1	Proporção do salário de categoria inicial padrão por sexo frente ao salário mínimo local	102		6	1.2 - 5.1 - 8.5
202-2	Proporção de altos executivos contratados da comunidade local	96		6	8.5
Práticas de Aquisição					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 181			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 181			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	PGNU	ODS e Objetivos
GRI 204- Práticas de Aquisição (2016)					
204-1	Proporção de gasto em fornecedores locais	181			8.3
Anticorrupção					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 64			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 64			
GRI 205- Anticorrupção (2016)					
205-1	Operações avaliadas para riscos relacionados com a corrupção	64			16.5
205-2	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	64			16.5
205-3	Casos de corrupção confirmados e medidas tomadas	64			16.5
Concorrência Desleal					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	64			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	64			
GRI 206- Concorrência Desleal (2016)					
206-1	Ações legais para concorrência desleal, práticas antitruste e de monopólio	64			16.3
GRI 300- Estândares Ambientais					
Energia					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	PGNU	ODS e Objetivos
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 152			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 152			
GRI 302- Energia (2016)					
302-1	Consumo energético dentro da organização	155		7 - 8	7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
302-2	Consumo energético fora		Informação não disponível. Temos como desafio começar a medição do consumo de energia de nossos distribuidores exclusivos com o objetivo de diminuí-lo para 2022.	8	7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
302-3	Intensidade energética		Informação não disponível. Está prevista a troca por lâmpadas LED assim que resolvido o contexto atual de nosso retorno aos escritórios no próximo ano.	8	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
302-4	Redução do consumo energético	155		8 - 9	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
302-5	Redução dos requerimentos energéticos de produtos e serviços		Não procede. Devido ao tipo de produto que se comercializa.	8 - 9	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
Resíduos					
GRI 103- Enfoque de Gestã (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 152			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 152			
GRI 306- Resíduos - Enfoque de Gestão (2020)					
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados com os resíduos	158		8	

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	PGNU	ODS e Objetivos
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados aos resíduos	158		8	
GRI 306- Resíduos (2020)					
306-3	Resíduos gerados	158		8	
306-4	Resíduos não destinados à eliminação		Informação não disponível. Atualmente não contamos com informação detalhada das quantidades geridas	8	
306-5	Resíduos destinados à eliminação		Informação não disponível. Atualmente não contamos com informação detalhada das quantidades geridas	8	
Cumprimento Ambiental					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 64			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 64			
GRI 307- Cumprimento Ambiental (2016)					
307-1	Descumprimento da legislação e normativa ambiental	68		8	16.3
GRI 400- Padrões sociais					
Emprego					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 110			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 110, 114			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	PGNU	ODS e Objetivos
GRI 401- Emprego (2016)					
401-1	Novas contratações de empregados e rotatividade de pessoal	104		6	5.1 - 8.5 - 8.6 - 10.3
401-2	Subsídios para os empregados em tempo integral que não são dados aos empregados em meio período ou temporários	114			3.2 - 5.4 - 8.5
401-3	Licença parental	115		6	5.1 - 5.4 - 8.5
Saúde e Segurança no Trabalho					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 114			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 114			
GRI 403- Saúde e Segurança no Trabalho - Enfoque de Gestão (2018)					
403-1	Sistema de gestão da saúde e a segurança no trabalho	114			8.8
403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	119			8.8
403-3	Serviços de saúde no trabalho	114			8.8
403-4	Participação dos trabalhadores, consultas e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho	114, 119			8.8 - 16.7
403-5	Formação de trabalhadores sobre saúde e segurança no trabalho	114, 119			8.8
403-6	Fomento da saúde dos trabalhadores	114, 119			3.3 - 3.5 - 3.7 - 3.8
403-7	Prevenção e mitigação dos impactos na saúde e na segurança dos trabalhadores diretamente vinculados com as relações comerciais	119			8.8
GRI 403- Saúde e Segurança no Trabalho (2018)					
403-8	Cobertura do sistema de gestão da saúde e a segurança no trabalho	114, 119			8.8
403-9	Lesões por acidente laboral	115			3.6 - 3.9 - 8.8 - 16.1

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	PGNU	ODS e Objetivos
403-10	Enfermidades e doenças ocupacionais	115			3.3 - 3.4 - 3.9 - 8.8 - 16.1
Formação e Ensino					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 110			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 110			
GRI 404- Formação e Ensino (2016)					
404-1	Média de horas de formação ao ano por empregado	110		6	4.3 - 4.4 - 4.5 - 5.1 - 8.2 - 10.3
404-2	Programas para melhorar as atitudes dos empregados e programas de ajuda à transição	110			8.2 - 8.5
404-3	Porcentagem de empregados que recebem avaliações periódicas do desempenho e desenvolvimento profissional	110		6	5.1 - 8.5 - 10.3
Diversidade e Igualdade de Oportunidades					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 61, 96			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 96			
GRI 405- Diversidade e Igualdade de Oportunidades (2016)					
405-1	Diversidade em órgãos de governo e empregados	99		6	5.1 - 5.5 - 8.5
405-2	Proporção do salário base e da remuneração de mulheres frente a homens	96		6	5.1 - 8.5 - 10.3
Não Discriminação					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 96, 186			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	PGNU	ODS e Objetivos
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 96, 186			
GRI 406- Não Discriminação (2016)					
406-1	Casos de discriminação e ações corretivas empreendidas	96		6	5.1 - 8.8
Liberdade de Associação e Negociação Coletiva					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 96, 186			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 96, 186			
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	186		3	8.8
Trabalho Infantil					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 96, 186			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 96, 186			
GRI 408- Trabalho Infantil (2016)					
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	186		5	8.7 - 16.2
Trabalho Forçado ou Obrigatório					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 96, 186			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 96, 186			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	PGNU	ODS e Objetivos
GRI 409- Trabalho Forçado ou Obrigatório (2016)					
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	186		4	8.7
Avaliação dos Direitos Humanos					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18			
GRI 412- Avaliação dos Direitos Humanos (2016)					
412-1	Operações submetidas a revisões ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos	18, 64, 84, 98		1	
412-2	Formação de empregados em políticas ou procedimentos sobre direitos humanos	16, 18, 64, 108		1	
412-3	Acordos e contratos de investimento significativos com cláusulas sobre direitos humanos ou submetidos a avaliação de direitos humanos	186		2	
Comunidades Locais					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 132			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 132			
GRI 413- Comunidades Locais (2016)					
413-1	Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	98, 105		1	
413-2	Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	132		1	1.4 - 2.3

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	PGNU	ODS e Objetivos
Saúde e Segurança dos Clientes					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 75, 88			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 75, 84, 88			
GRI 416- Saúde e Segurança dos Clientes (2016)					
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços	75, 84, 176			
416-2	Casos de descumprimento relativos aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	68			16.3
Marketing y Etiquetado					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 75, 88			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 75, 84, 88			
GRI 417- Marketing e Etiquetas (2016)					
417-1	Requerimentos para a informação e etiquetas de produtos e serviços	31			12.8
417-2	Casos de descumprimento relacionados à informação e etiquetas de produtos e serviços	31			16.3
417-3	Casos de descumprimento relacionados a comunicações de marketing	68			16.3
Privacidade do Cliente					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 68, 75, 88			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	PGNU	ODS e Objetivos
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 68, 75, 84, 88			
GRI 418- Privacidade do Cliente (2016)					
418-1	Reclamações fundamentadas relativas a violações da privacidade do cliente e perda de dados do cliente	68			16.3 - 16.10
Cumprimento Socioeconômico					
GRI 103- Enfoque de Gestão (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	18, 38			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 64			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 64			
GRI 419- Cumprimento Socioeconômico (2016)					
419-1	Descumprimento das leis e normativas nos âmbitos social e econômico	68			16.3

Comitê a cargo do Relatório

GRI 102-32

Responsável do 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



Camilo Gutiérrez

Chefe de Investigação
e Tecnologia



Andrés Tamburi

Gerente de Comunicação
Corporativa



María Belén Roel

Gerente de Marketing



Santiago Achiary

Coordenador de
Comunicação Corporativa



Natalia Colazo

Coordenadora de
Gestão de Marca



Daniela Ramognino

Coordenadora de
Treinamento para Canais



Verónica Rubio

Coordenadora de
Marketing On-line



Leandro González
Chefe de Produto



Gustavo Quiñones
Coordenador de Suporte
& Oficial de Segurança



Javier Power
Chefe de Sistemas



Julieta Escolar
Coordenadora de RH



Josefina Auruccio
Analista Sr. de RH



Giuliana Donofrio
Analista de RH



Alejandro Di Tomaso
Analista de RH



Valeria Paulino
Analista de RH e
Administração

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



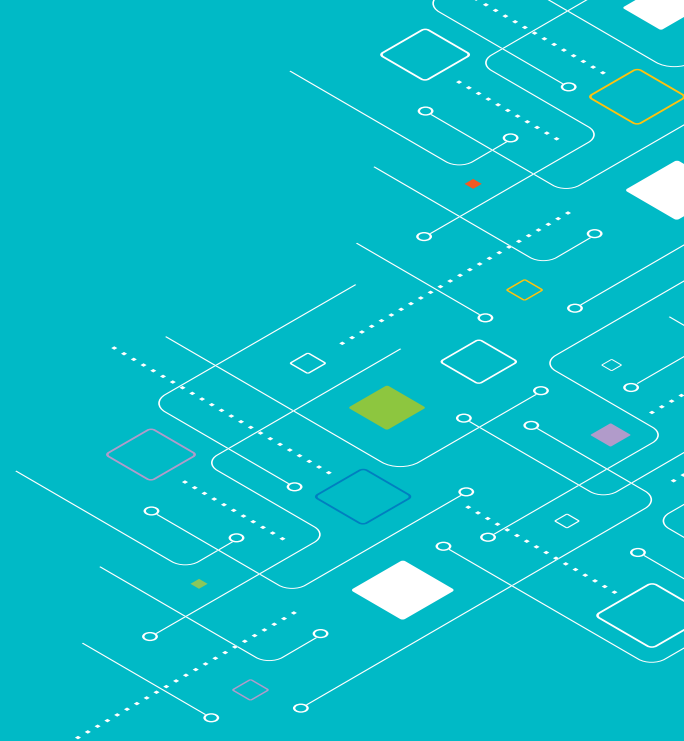
www.agsustentable.com

Implementação do Design do Relatório de Sustentabilidade 2020

Biri Biri



www.biribiri.com.ar



ESET AMÉRICA LATINA

GRI 102-53

Escritório Buenos Aires

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



Escritório São Paulo

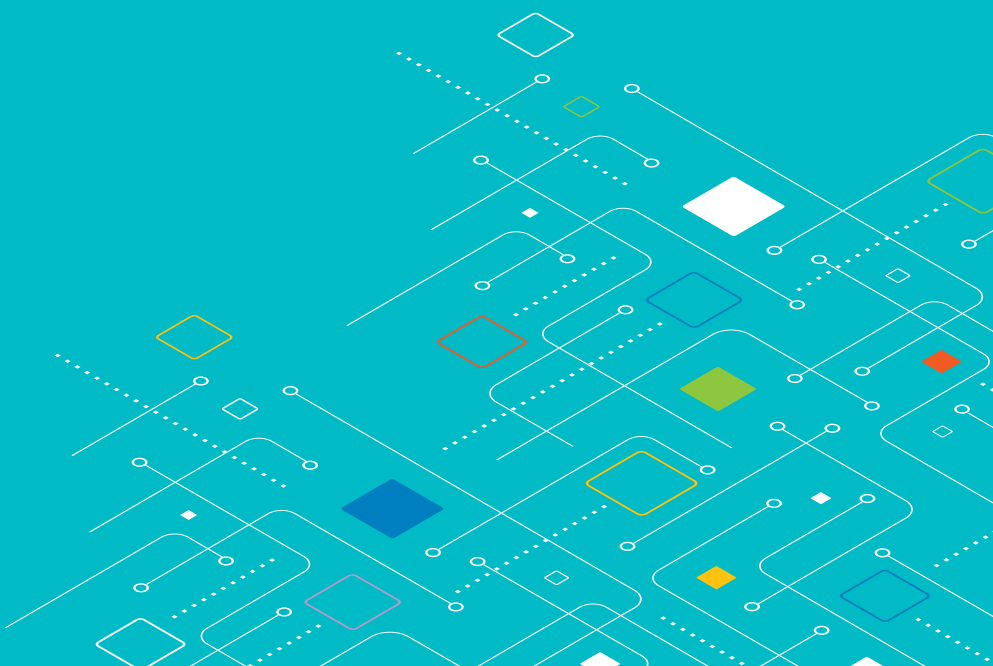
Rua Verbo Divino, 2001
Torre B Conjunto 1410
Chácara Santo Antônio | SP
CEP: 04719-002 | Brasil
Tel: +55 (11) 2369 5240



Escritório Cidade do México

Paseo de la Reforma 250 | 20th Andar Torre A
Colonia Juárez | Cuauhtémoc Delegation
Cidade do México
CEP: 06600 | México
Tel: +52 (55) 3600-7940







Data de publicação: JUNHO DE 2021
www.eset.com/br/sobre/sustentabilidade

Contato para comentários sobre o relatório:
sostenibilidad@eset-la.com



Acesse nosso relatório on-line
www.eset.com.br/reportedesustentabilidade-2020



esetbrasil



@eset_brasil



@esetbr



ESET Brasil

