

DESCONSTRUIR PARA CONSTRUIR

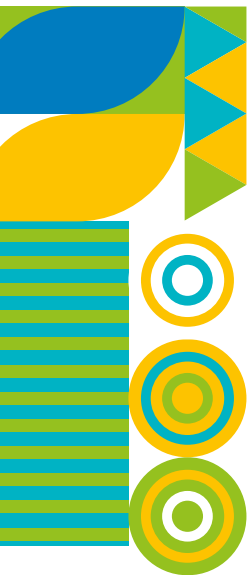
2021 Relatório de Sustentabilidade
ESET América Latina





Continuamos nos conectando à distância e com as diversidades, para escutar as diferentes vozes, particularidades, necessidades e expectativas de cada pessoa. Este processo nos enriquece e nos permite desconstruir para construir, desaprender para voltar a aprender a partir de outra perspectiva.

Estamos imersos(as) neste processo constante que nos perpassa em todos os sentidos. A virtualidade e a distância nos fizeram repensar a forma em que trabalhávamos e ser mais empáticos(as) com as diversidades, o que nos permitiu fortalecer interna e externamente, e nos confirmou mais uma vez que a perspectiva da sustentabilidade é a forma correta de pensar e de nos relacionar com a comunidade.



Carta do Chief Operating Officer

GRI → 102-14



Federico Perez Acquisto

Gerente Geral da ESET América Latina

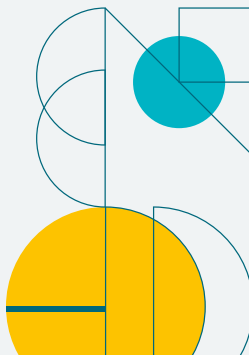
Bem-vindos e bem-vindas a uma nova edição do nosso Relatório de Sustentabilidade. Este ano não fomos pegos de surpresa, como em 2020 com o início da pandemia da Covid-19, mas isso não o torna menos desafiador. Com a chegada das vacinas, a situação melhorou, mas percebemos que irá demorar e que podem existir contratempos.

Por isso, poder dizer que tivemos um desempenho de destaque dentro desse contexto, em relação a nossos objetivos econômicos, sociais e ambientais, é algo que me enche de orgulho.

Em 2020, passando pela incerteza social e econômica que foi originada pela pandemia, tivemos um crescimento de 5%.

Em 2021, esta tendência se consolidou com 11,2% de crescimento, sendo a América Latina a segunda região com maior crescimento em todo o mundo para a ESET.

Gostaria de destacar que alcançamos todas essas conquistas sem colocar em risco a saúde das pessoas que trabalham



na empresa, nem das empresas parceiras comerciais ao manter a modalidade de *home office* bem antes da quarentena obrigatória.

Estamos convencidos(as) de que nosso talento e nossas soluções de segurança representam um diferencial dentro da indústria, e essa combinação permite que nos tornemos aliados(as) estratégicos(as) de nossos(as) parceiros(as) comerciais. Neste sentido, lançamos [nuestra nueva oferta B2B](#), com foco especial colocado na tecnologia *cloud*¹, composta de *bundles*² que se adequam às diferentes necessidades e realidades apresentadas pelas organizações.

Mais uma vez, [recebemos diversos reconhecimentos](#) tanto em nível mundial como local. Nossa empresa conseguiu menções destacadas nos relatórios de IDC MarketScape³, além de manter seu status de Campeã na Matriz de Liderança em Cibersegurança da Canalys⁴, apenas para citar alguns exemplos. Dentre as múltiplas conquistas de nossos produtos corporativos e domésticos, ressaltamos o reconhecimento

nos relatórios da Forrester e a menção como Top Player no quadrante de Proteção contra APTs da Radicati. Também, nossa gestão sustentável na região nos garantiu [o reconhecimento de diversas organizações](#), como PAMOIC, ALOIC e os Prêmios APSAL.

Claro que durante o ano que passou nos sentimos incompletos(as) sem poder estar trabalhando lado a lado e presencialmente, mas continuamos apostando em uma gestão de triplo impacto na qual cuidar do ambiente e cuidar de nossa comunidade foi uma de nossas maiores prioridades, e nos permitiu alcançar as conquistas mencionadas e continuar crescendo juntos(as).

¹ Computação/tecnologia na nuvem, que permite acesso remoto a softwares, armazenamento de arquivos e processamento de dados por meio da Internet.

² Termo empregado no linguajar gamer e no mundo dos videogames para fazer referência a uma oferta especial na qual se vende um pack de dois ou mais produtos por um preço menor.

³ Relatório que possibilita avaliações do mercado de tecnologia quantitativa e qualitativa com profundidade das capacidades de diferentes empresas fornecedoras.

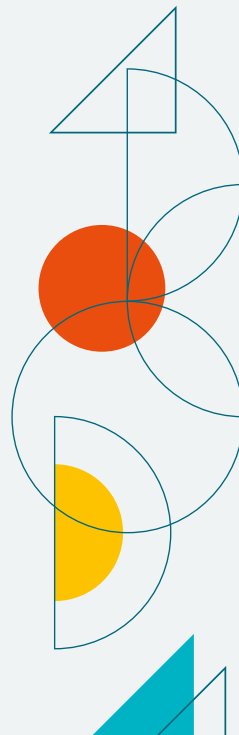
⁴ Métrica que avalia o desempenho de diferentes empresas fornecedoras de cibersegurança.

Damos boas vindas a você!



Carolina Kaplan

Responsável de Sustentabilidade



Bem-vindos e bem-vindas ao décimo Relatório de Sustentabilidade da ESET América Latina. Pelo quinto 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.

2021 foi um ano de desconstrução e reconstrução constante.

Desaprender o aprendido para voltar a aprender a partir de outra perspectiva, de outro olhar, de outra realidade. O ponto de inflexão que significou a pandemia em nível mundial nos ajudou a entender que a sustentabilidade é um caminho de ida com o qual estamos comprometidos(as) e o qual continuamos perseguindo constantemente.

Terminamos 2021 também com muitas conquistas e reconhecimentos:

- ▶ Fomos reconhecido(as) com o Prêmio APSAL por nosso Programa de Cibersegurança, para impulsionar a saúde e segurança integral (física, econômica e psicológica) das pessoas.
- ▶ Pelo segundo ano consecutivo, fomos reconhecidos(as) com o Prêmio *TrustRadius* 2021 Tech Cares, pelo esforço realizado para apoiar a comunidades, clientes e trabalhadores(as).
- ▶ Fomos também duplamente reconhecidos(as) pelo nosso Programa de Cibersegurança, com o Prêmio LATAM, da organização ALOIC, com nível Prata, na Categoria Melhor Contribuição em Responsabilidade Social e em nível Bronze, na Categoria Melhor Estratégia de Operação Setor Cidadão.
- ▶ Pelo segundo ano consecutivo, fomos reconhecidos(as) pela PAMOIC, em nível Bronze, na Categoria Melhor Contribuição em Responsabilidade Social pelo nosso trabalho Programa de Desenvolvimento do canal de vendas "Alinhando nosso trabalho".
- ▶ Fomos selecionados(as) como finalistas do Prêmio Corresponsáveis, entre as 800 candidaturas de 16 países ibero-americanos.

Também gostaria de destacar que após um longo trabalho do Comitê de Inclusão e Diversidade, lançamos nossa Política de Diversidade e Não-Discriminação para toda a região, que foi acompanhada com múltiplas ações e decisões implementadas de forma transversal e em 360°.

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.

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



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

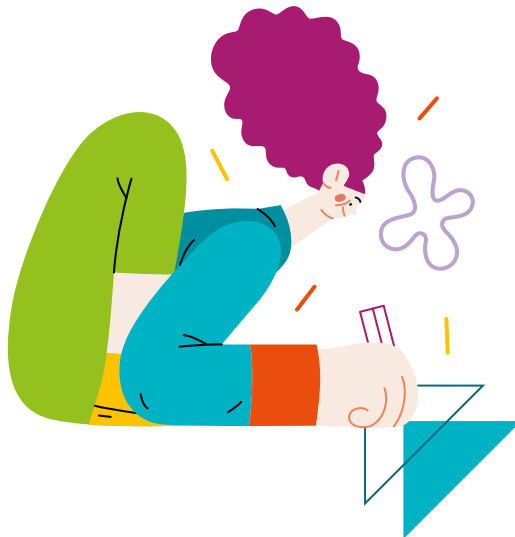


Relatório de sustentabilidade acessível e inclusivo



Continuamos construindo ambientes mais diversificados e acessíveis, por isso, parece-nos importante começar a repensar nosso Relatório de Sustentabilidade também nessa direção.

Queremos que este documento seja acessível e inclusivo, e para consegui-lo, começamos com uma série de medidas que iremos contar a seguir. Ainda há muito para melhorar, mas também sabemos que temos que iniciar esse caminho de alguma forma.



Idioma

Todas as pessoas podem acessar a versão em três idiomas: espanhol, inglês e português.

Este documento foi redigido em espanhol e traduzido posteriormente a inglês e português. Se houverem discrepâncias entre a versão original no espanhol e a versão traduzida, prevalecerá o conteúdo e significado do documento original.



Linguagem inclusiva

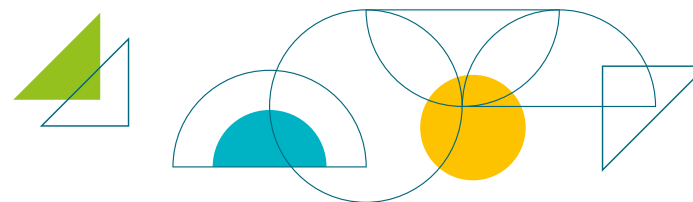
A redação e o projeto deste relatório incorpora a perspectiva de gênero. Buscamos priorizar o uso de substantivos genéricos quando for possível e sempre que não afetar a fluidez da leitura. Por sua vez, procuramos utilizar informação e imagens livres de preconceitos e estereótipos tanto de gênero como de qualquer condição de diversidade.

Além disso, tentamos evitar tecnicismos, siglas, jargão ou outro conteúdo que possivelmente não seja fácil para diferentes pessoas; incluímos explicações e exemplos nas seções correspondentes.



Navegabilidade

Todas as pessoas podem encontrar a informação concreta que estão buscando através de índices, infográficos e tabelas, links, versão resumida (disponível na versão impressa) e completa (disponível em versão digital), microsite, entre outros.





Uso tipográfico

Para levar em consideração as particularidades requeridas por pessoas com deficiência visual ou dificuldades cognitivas e/ou neurológicas específicas, foram usados formatos de textos em tamanho, cores e contrastes adequados.



Disparidades tecnológicas

Por último, para considerar as diferenças tecnológicas – de acesso- existentes, foi considerado um *responsive design* (design responsivo), isto é, que o design seja acessível e adaptável em todos os dispositivos tecnológicos, tablets, smartphones, etc



Conteúdo



A sustentabilidade como forma de gestão

11



Isso é o que somos

50



Isso é o que fazemos

77



Colaboradores e colaboradoras

109



Comunidade

153



Dimensão ambiental

174



Cadeia de valor

183



Compromisso com a agenda 2030

218



Elaboração do relatório de sustentabilidade

229



Índice de conteúdos GRI Standards

232



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 no 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 a administrar nosso negócio de maneira sustentável, sendo fonte de referência obrigatória em capacitação e conscientização sobre a segurança da informação.





Nossa matriz na Eslováquia é a responsável por difundir e comunicar nossa missão e visão em todos os escritórios da ESET em seu idioma local. Como parte de nosso compromisso com as WEPs⁵, estamos em processo de incorporação da linguagem inclusiva em todas as publicações, comunicações internas e externas, website, etc.

Nosso compromisso

Levar um serviço de atendimento ao cliente de excelência, respondendo às necessidades apresentadas.

Responder a todo tipo de ameaças informáticas, atualizando o nível dos produtos e gerando alertas de segurança que protejam aos(as) usuários(as).

Produzir um resultado com triplo impacto: econômico, ambiental e social, garantindo o desenvolvimento e o bem-estar de todos os nossos públicos de interesse.



⁵ 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.



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, a partir das áreas de Recursos Humanos e Sustentabilidade em 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 escolhemos o caminho fácil. Sempre estamos superando limites e temos a determinação de fazer a diferença.



Integridade

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



Confiabilidade

As pessoas precisam saber que podem contar com a ESET. Trabalhamos arduamente para tornar nossas promessas realidade e para construir confiança e compreensão mútua.



Paixão

Temos a paixão, motivação e determinação para fazer a diferença. Cremos 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, com a força de trabalho, o ambiente e com a cadeia de valor.



Trabalho em equipe

Estamos convencidos(as) que em equipe cada pessoa pode alcançar seu potencial máximo, aproveitando o processo e conseguindo assim os melhores resultados.

Todos os valores, exceto esses dois últimos, são iguais aos definidos pela Matriz. Por nossos compromissos com a gestão sustentável, incorporamos a Responsabilidade Social e o Trabalho em Equipe.





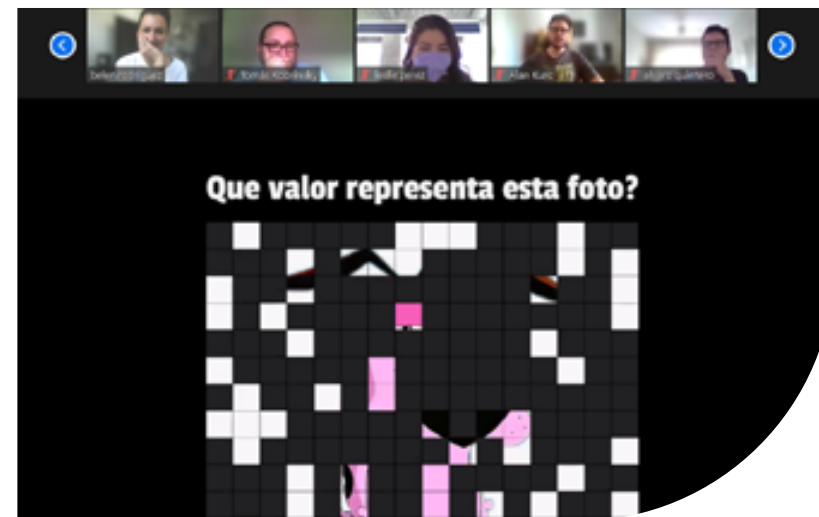
Os valores, a missão e a visão da empresa são comunicados tanto em espanhol como em português nas diferentes páginas web, nas capacitações oferecidas às pessoas que começam a trabalhar na ESET América Latina e, a cada outubro, no contexto das atividades do Mês dos valores.

“Mês dos valores”

GRI → 103-2, 412-2

Impulsionado pela área de Recursos Humanos, há seis anos outubro é conhecido como o *Mês dos Valores*, com o propósito de que sejam feitas diferentes atividades relacionadas com os valores institucionais.

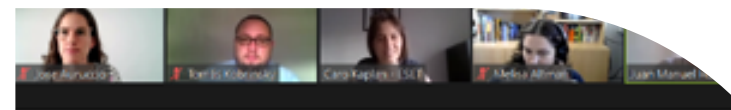
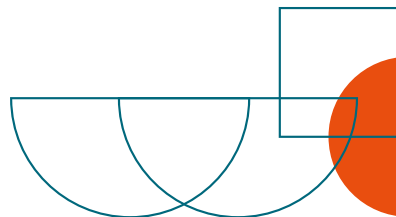
Neste contexto, e reforçando nosso compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas, lançamos a Política de Diversidade e Não Discriminação. Com este objetivo convocamos a Fundação *Encontrarse en la Diversidad* e, através de uma atividade lúdica, foram criados jogos virtuais para conhecer os valores corporativos. Refletimos sobre diferentes aspectos que surgiram na atividade: Quais coisas têm regras em nossa vida cotidiana? Algumas são biológicas e outras precisamos por nossa cultura? O que aconteceria num mundo sem regras? Como seria uma organização, uma comunidade, um grupo sem regras? Quais regras há no trabalho? Quais regras há em nossas famílias? Quantas cumprimos sem perceber que estão ali? Essas reflexões deram a base para a apresentação desta nova política





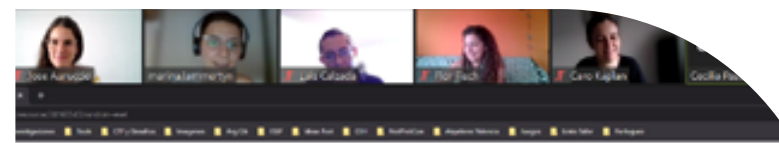
porque confiamos que, enquanto organização, podemos criar um espaço mais inclusivo, mais respeitoso e diverso, onde todas as identidades sejam valorizadas e a diversidade seja vivida com orgulho. Acreditamos que todas as pessoas podem ser responsáveis na prevenção da discriminação e na promoção de direitos, e podem ser parte do jogo.

Nós nos comprometemos a respeitar estes direitos, indo além do seu cumprimento legal e abordando estes temas no ambiente 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.



¿CUÁL ES LA DIFERENCIA AHORA?

- Tener una instancia formal para que las personas sientan que tienen un espacio para transmitir inquietudes y que las situaciones planteadas sean analizadas.
- Continuar concientizando a las personas y entender cuáles comportamientos ya no son tolerados.
- Interpelarnos y entender por dónde debemos comenzar. Enmarcar los comportamientos indebidos con respecto a la diversidad, discriminación.





Quais são os pilares de nossa gestão?

GRI → 102-11, 102-12, 102-15, 102-16, 103-2, 103-3

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



COMUNIDADE

Desenvolvimento e educação da comunidade



DIMENSÃO AMBIENTAL

Cuidados com o ambiente



COLABORADORES E COLABORADORAS

Bem-estar e gestão do talento dos colaboradores e colaboradoras



CADEIA DE VALOR

Enriquecimento da cadeia de valor

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

Contamos com uma área de Sustentabilidade encarregada de coordenar e gerir as atividades, os projetos e as iniciativas dos três comitês de sustentabilidade: o Comitê de Relacionamento com a Comunidade, o Comitê de Inclusão e Diversidade e o Comitê de Assuntos Ambientais. 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 para colaboradores, colaboradoras e parceiros comerciais.





PILAR → 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.



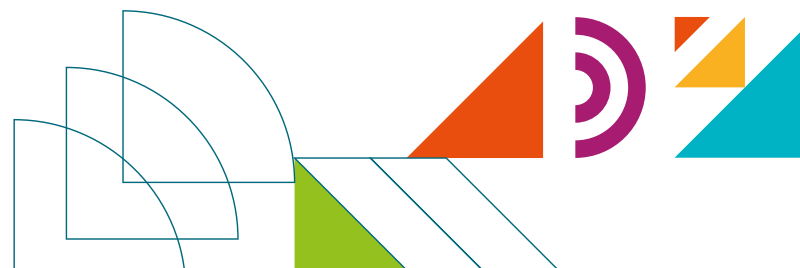
Riscos

- ▶ O mau 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.





PILAR → 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. Estender a conscientização e as boas práticas ao âmbito privado dos colaboradores e colaboradoras.



Riscos

- ▶ 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.

- ▶ Gerar uma conscientização mais profunda nos colaboradores e colaboradoras, para que sua ação multiplicadora se potencialize.

PILAR → COLABORADORES(AS)



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.





Riscos

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



Oportunidades

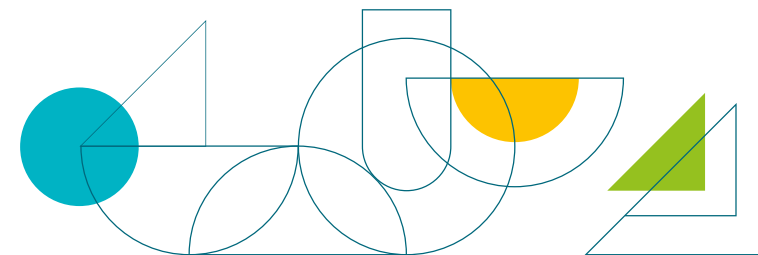
- ▶ Formar de maneira mais profissional os colaboradores e colaboradoras. Gerar planos de carreira mais claros e desafiadores.
- ▶ Oferecer as condições e dispositivos necessários para que as pessoas que trabalham na empresa possam trabalhar de forma ótima também à distância.

PILAR → CADEIA DE VALOR



Estratégia

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



Impacto

- ▶ Trabalhar com empresas fornecedoras conscientes e comprometidas com a gestão de triplo impacto. Compromisso de nossos distribuidores com a gestão sustentável de seu negócio.



Riscos

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



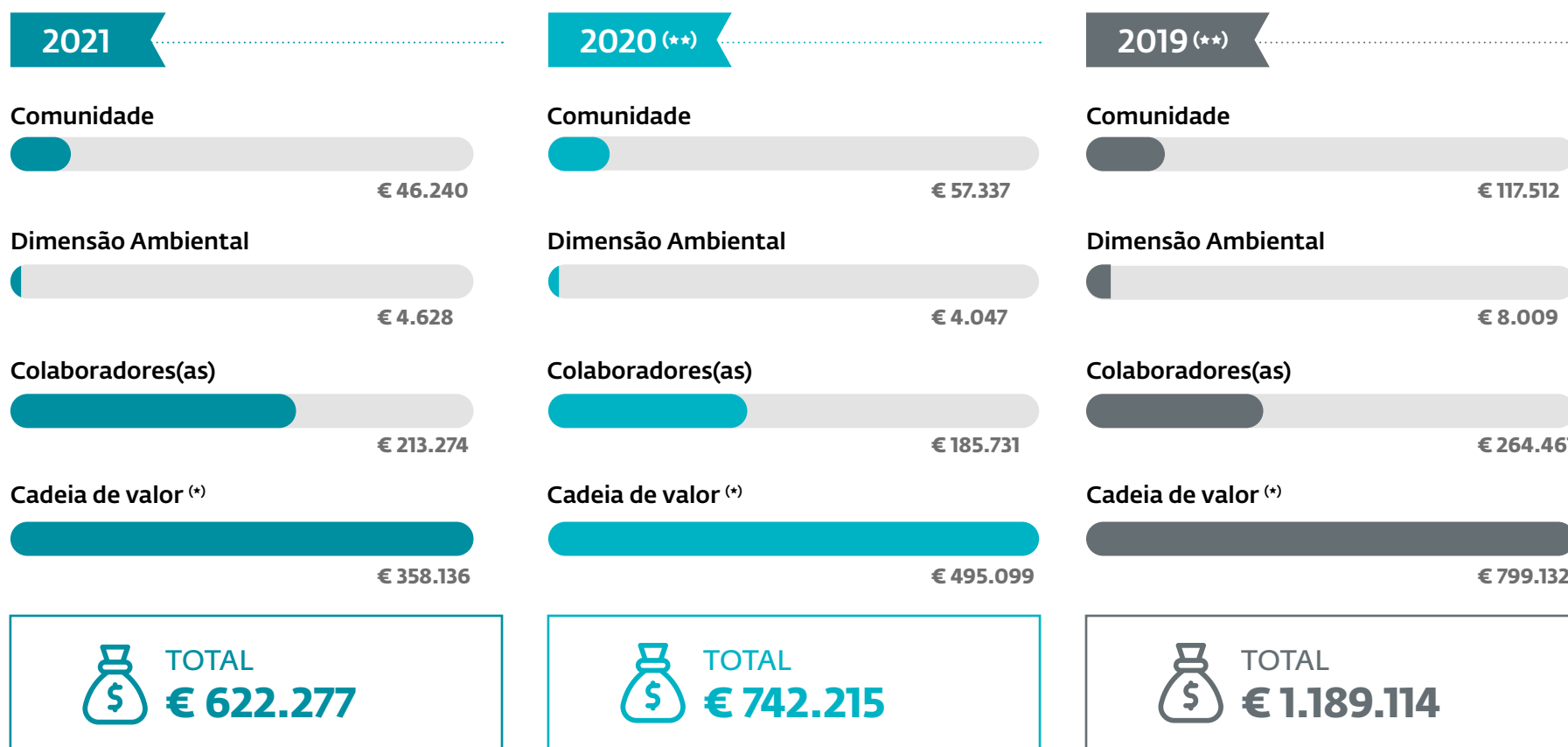
Oportunidades

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



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 Valor.

(**) O tipo de câmbio considerado durante 2020 e 2021 foi o real por mês. Em 2019, foi considerado um tipo de câmbio fixo para o ano todo.



Durante 2019, aderimos aos Princípios para o Empoderamento das Mulheres (WEPs), nos quais nos comprometemos a realizar um plano de ação focado nos quatro eixos, que desenvolvemos durante 2020 e 2021:

- ▶ No **Eixo Liderança e Estratégia**, nós nos focamos na capacitação e sensibilização de Managers e Lideranças Médias em temas como estereótipos no âmbito laboral e os benefícios da diversidade.
- ▶ No **Eixo Lugar de Trabalho**, foi colocado o foco na definição de processos internos; com esse objetivo foi lançada a Política de Diversidade e Não Discriminação. Por sua vez, após analisar os resultados oferecidos pela ferramenta de diagnóstico desenvolvida pela Fundação *Encontrarse en la Diversidad*, para entender a situação interna da empresa em temas de diversidade e preconceitos existentes, foram colocados dois grandes focos de trabalho. Por um lado, a área de RH se capacitou para poder implementar a ferramenta de análise de disparidade salarial e realizou o diagnóstico pertinente que será analisado durante os primeiros meses de 2022. Por outro lado, com o propósito de internalizar o Manual de Mulheres ONU de linguagem inclusiva em áreas específicas, o Comitê

de Inclusão e Diversidade gerou uma oficina de comunicação acessível e inclusiva da qual, nesta primeira etapa, participaram as áreas de *Marketing* e Recursos Humanos. Por último, neste eixo, foram revisados os benefícios com perspectiva de gênero, desde sua denominação até em suas características, foram gerados novos benefícios e foram modificadas licenças consequentemente com a nova realidade da empresa e o contexto da Pandemia.





- ▶ No **Eixo Mercados**, foi trabalhada uma maior perspectiva de gênero na área de *Marketing* destacando a comunicação externa, na linguagem, nas imagens e na acessibilidade dos materiais gerados. Além disso, no contexto da Latam Partner Conference da qual participam as empresas parceiras comerciais mais importantes, foi realizada uma apresentação sobre os benefícios da diversidade nas empresas.
- ▶ Por último, no que se refere ao **Eixo 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. Por sua vez, foi lançada a Entrelatam, a primeira aliança pela diversidade e inclusão da região, da qual participamos como uma das cinco empresas fundadoras, coordenada pela Fundação *Encontrarse en la Diversidad*. No contexto desta rede, foram realizadas diferentes atividades e ações internas e externas. Também se continuou trabalhando nos Recursos Humanos para a geração de buscas cada vez mais inclusivas, articulando com diferentes organizações que trabalham com este objetivo.
- ▶ No contexto deste programa, fomos parte da comunidade de prática “Gestão das pessoas sem Preconceitos”.

LINK

[Mulheres ONU](#)



Pacto Global
Red Argentina

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.

LINK

[Pacto Global - Rede Argentina](#)
[Pacto Mundial das Nações Unidas](#)





Agenda 2030: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Como todos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) têm um vínculo direto com um direito reconhecido em um ou vários tratados internacionais, a Agenda 2030 se converte em um modelo de referência que tem como meio e como fim nos permitir acompanhar a realização dos Direitos Humanos.

Continuamos avançando na “apropriação e integração” dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) em nossas práticas. Utilizamos os seguintes critérios:

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

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



ODS 4

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



ODS 5

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



ODS 8

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



Após ter identificado as metas dos objetivos que consideramos como prioritários, trabalhamos internamente com os objetivos e as metas correspondentes para cada Comitê de Sustentabilidade e, durante 2020 e 2021, aprofundamos nossa gestão nas metas escolhidas.

Por termos continuado atendendo as múltiplas necessidades da pandemia, o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 8, meta 8 *“Proteger os direitos laborais e promover um ambiente de trabalho seguro e protegido para todos os trabalhadores, incluídos os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes e as pessoas com empregos precários”* teve especial relevância.

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 estão descritas ao longo de todo o Relatório de Sustentabilidade e, na seção *Nosso compromisso com a Agenda 2030*, encontrarão o resumo dos resultados alcançados durante o período.



ODS 9

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



ODS 10

Reduzir a desigualdade nos e entre os países.



ODS 12

Garantir modalidades de consumo e produção sustentáveis.



ODS 16

Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.



ODS 17

Revitalizar a Aliança Mundial para o Desenvolvimento Sustentável.



Construindo laços

GRI → 102-12, 102-13



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.

LINK

[Pacto Global Argentina](#)



Na Argentina, 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. Este ano participamos como palestrantes do painel "Segurança e ética informática na nova economia digital".

LINK

www.iarse.org





Há 5 anos, na Argentina, 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 Gira Antivirus (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.

 **LINK**

[**Universidade Tecnológica Nacional**](#)



Empresas Comprometidas com os Direitos Humanos

Nós nos juntamos ao Programa de Empresas Comprometidas com os Direitos Humanos da Cidade de Buenos Aires, que tem como objetivo acompanhar as empresas e organizações empregadoras na capacitação e adoção de boas práticas em termos de Direitos Humanos. A proposta oferece as ferramentas e o apoio necessário para ajudar a identificar, prevenir, mitigar e remediar impactos negativos, reais e potenciais, relacionados aos direitos humano e o pluralismo cultural em suas atividades, suas políticas e sistema de gestão, além de através de suas cadeias de abastecimento e outras relações comerciais.

 **LINK**

[**Empresas Comprometidas com os Direitos Humanos**](#)



BA Convive

Começamos a participar do Programa BA Convive a cargo da Subsecretaria de Direitos Humanos e Pluralismo Cultural da Cidade de Buenos Aires Foi projetado com o objetivo de fomentar a boa convivência para a construção de uma sociedade mais plural e inclusiva. Através de uma série de encontros, a proposta é refletir sobre as práticas de convivência que acontecem nos distintos ambientes, a partir de uma perspectiva multicultural, garantindo igualdade de tratamento e respeito. Em novembro, todas as pessoas líderes de equipe participaram do primeiro encontro no qual se tratou da diversidade sexual.

 **LINK**

[**Programa BA Convive**](#)



Fomos parte da primeira edição da Nexos, a nova iniciativa da Ashoka América Latina pensada para acompanhar, fortalecer e potencializar aos(as) novos(as) *Fellow* de toda a região no seu primeiro ano de assinatura à rede vitalícia da Ashoka. O objetivo do programa é fortalecer sua visão sistêmica, a liderança saudável e empoderada, e consolidar a comunidade de agentes de mudança capazes de influenciar em múltiplos níveis. Além de apoiar essa iniciativa, os(as) colaboradores(as), junto às empresas distribuidoras exclusivas, participaram na etapa de Aprofundamento, como assessores(as) dos projetos. O objetivo foi ser parte ativa, assessorando nos desafios que cada *Fellow* identifica em seu projeto.

 **LINK**

[Ashoka Argentina](#)



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

 **LINK**

[Argentina Cibersegura](#)



Desde 2019, acompanhamos o projeto Empujar da Fundação Pléroma na Argentina. 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.

 **LINK**

[Programa Empujar](#)



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 uma 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 a financiamento da empresa
- ▶ Representação que fazem da Empresa





Diálogo e participação

GRI → 102-43, 102-44, 102-21

Para compreender melhor os impactos econômicos, sociais e ambientais da relação com nossos principais públicos, contamos com canais de comunicação, formais e informais, e diferentes espaços de diálogo, que nos permitem identificar seus principais interesses, preocupações e dificuldades. A Diretoria e todas as Gerências (incluída a Gerência Geral) são partes ativas deste constante diálogo, informando e dando resposta aos temas que surjam. Ao longo deste relatório, se mostrará a forma na qual a empresa responde a tais aspectos.

Foram realizadas pesquisas com usuários(as) e clientes, Distribuidores e Revendas, empresas fornecedoras e colaboradoras(es), para saber 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 individuais, pesquisas, etc.); encontra-se 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.

Além disso, o processo de apresentação diante de diferentes competições e rankings de sustentabilidade nos permite dialogar com especialistas que fazem parte da equipe de jurados. Também participamos de diversos espaços acadêmicos e/ou de investigação onde damos a conhecer nossas melhores práticas e nos permitem dialogar diretamente com os públicos participantes.



Como nos comunicamos e relacionamos com nossos públicos

GRI → 103-2



Acionistas da Empresa

Os acionistas são as entidades ESET Spol. s.r.o. e ESET LLC. Neste aspecto, como escritório regional para a América Latina, nós nos comprometemos com a criação e a maximização do valor econômico da Empresa, buscando sempre a sustentabilidade do negócio e o cuidado na gestão diária das seguintes questões:

- ▶ Fomentar a transparência para todos os nossos grupos de interesse.
- ▶ Difundir, de maneira completa e verdadeira, os dados relativos à trajetória da Empresa e do negócio.
- ▶ Conservar e manter os ativos da empresa.
- ▶ Cumprir com as melhores práticas em relação ao nosso a nossa governança.



Mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação



Reuniões



Apresentação de relatórios de gestão



Websites



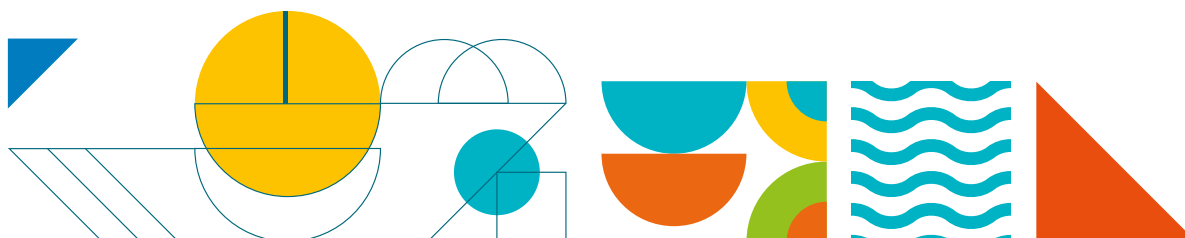
Visitas ao escritório



Rede Social Interna Yammer



Relatório de Sustentabilidade





Usuários(as) e/ou Clientes

GRI → 417-1, 417-2

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

Nossos(as) 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 preocupações apresentadas pelos(as) diferentes usuários(as) e clientes.
- ▶ Resguardar a confidencialidade dos dados pessoais que nos transmitem.
- ▶ Ofereça um tratamento acolhedor, 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 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.



Mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação

- ✓ Reuniões
- ✓ Apresentação de relatórios de gestão
- ✓ Blog corporativo
- ✓ Websites
- ✓ Newsletter

- ✓ Listas de difusão
- ✓ Suporte telefônico (técnico e comercial)
- ✓ Visitas ao escritório
- ✓ Visitas da equipe de diferentes 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

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 (exige-se a assinatura



de uma carta acordo em sinal de compromisso com os Princípios do Pacto Global das Nações Unidas) e que estejam comprometidas com o desenvolvimento da comunidade e cuidados com o ambiente.

- ▶ Promover relações comerciais mutuamente vantajosas.
- ▶ Cumprir com os compromissos de pagamento assumidos.
- ▶ Usar confidencialmente a informação fornecida por estas empresas.



Mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação

- ✓ Reuniões
- ✓ Apresentação de relatórios de gestão
- ✓ Blog corporativo
- ✓ Websites
- ✓ 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, chegamos a 19 países de América Latina, oferecendo tanto nossos produtos como nossos serviços de segurança.

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

- ▶ Oferecer um tratamento próximo, justo e respeitoso.
- ▶ Escutar atentamente e responder de forma eficiente às preocupações 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.
- ▶ Estendemos a gestão de sustentabilidade a toda a cadeia de valor.
- ▶ Impulsionamos que os(as) sócios(as) comerciais se alinhem a nossas práticas responsáveis.





Mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação

- ✓ Reuniões
- ✓ Apresentação de relatórios de gestão
- ✓ Blog corporativo
- ✓ Websites
- ✓ Newsletter
- ✓ Listas de difusão
- ✓ Suporte telefônico (técnico e comercial)
- ✓ Visitas ao escritório
- ✓ Visitas da equipe de diferentes 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 118 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 sem discriminação.



Mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação

- ✓ Reuniões
- ✓ Apresentação de relatórios de gestão
- ✓ Websites
- ✓ Newsletter
- ✓ Reuniões trimestrais com informação institucional
- ✓ Eventos



Pesquisas de satisfação (interna e externa)



Informativos (comercial e institucional)



Comunicados de imprensa



Avaliação de desempenho



Caixa de sugestões



Canal do Código de Ética



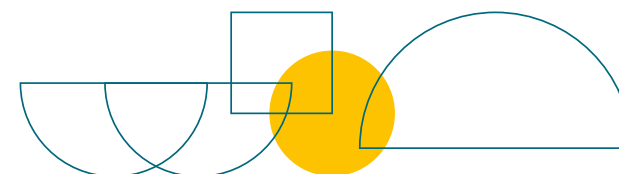
Rede Social Interna Yammer



Conversas sobre temas de sustentabilidade (capacitações e comitês)



Relatório de Sustentabilidade





Empresas do setor

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

O comércio justo e a normativa sobre defesa da 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 concorrência, 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 concorrência 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



Websites



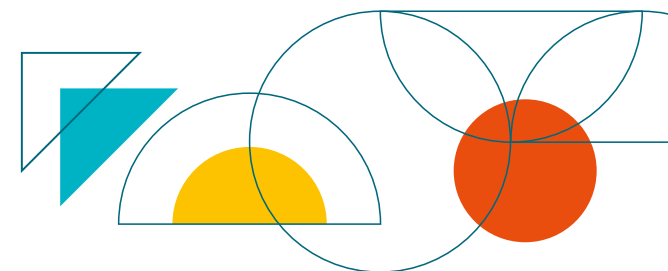
Reuniões com referências das instituições locais



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

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

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



Mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação

- ✓ Apresentação de relatórios de gestão
- ✓ Blog corporativo
- ✓ Websites



Listas de difusão



Eventos



Pesquisas de satisfação (interna e externa)



Informativos (comercial e institucional)



Comunicados de imprensa



Reuniões com referências das instituições locais



Canal do Código de Ética



Relatório de Sustentabilidade





Temas materiais da ESET América Latina

GRI 102-21, 102-46, 102-32



O que é um tema material?



São 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.



Os temas que refletem os impactos econômicos, ambientais e sociais que a empresa gera nos públicos, internos e externos, com os quais se relaciona e que surgem das instâncias de diálogo implementadas com eles.

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



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



Identificação

Para identificá-los, executamos um processo por meio de pesquisas que implicou na participação de representantes da empresa em focus group e de nossos principais públicos. 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

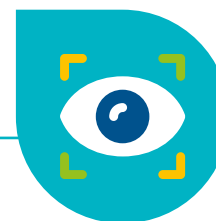
A Área de Sustentabilidade e a equipe gerencial priorizou estes sobre a base do impacto no negócio e outros grupos de interesse, e a relevância desde seu ponto de vista. Desta análise, composta por 102 avaliações, definimos 14 aspectos relevantes.

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



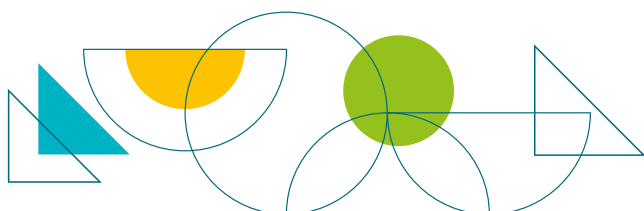
Validação

Uma vez definidos nossos assuntos relevantes e nossas prioridades, identificamos com quais indicadores 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 realizadas em 2020.





Temas materiais

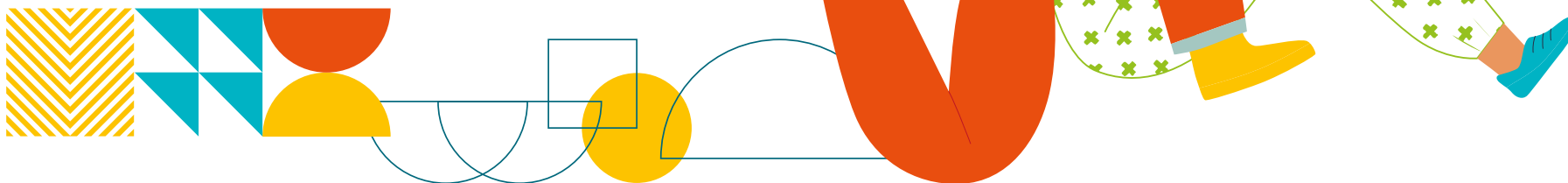
GRI → 102-29, 102-47, 103-1

No relatório anterior, trabalhamos a melhora da definição, a explicação e a cobertura dos temas materiais e, nesta ocasião, buscamos melhorar o processo de identificação dos grupos. Para fazer isso, na pesquisa de valorização dos temas materiais, ampliamos as diferentes segmentações das pessoas consultadas para nos assegurarmos da representatividade das diversidades.

Nosso objetivo foi não apenas considerar e tentar conseguir *feedback* de todos os grupos de interesse de forma equilibrada, mas também assegurar a representatividade das diversidades. Além de consultar a qual grupo de interesse se sente maior nível de pertencimento (Clientes, Colaboradores(as), Empresa Distribuidora, Revenda e/ou Distribuidor Regional, Empresas do setor, Empresas fornecedoras, Gerentes(as) da ESET e Sociedade em Geral), consultamos o país de residência (Argentina, Brasil, Colômbia, Equador, El Salvador, México, Panamá, Uruguai,

Venezuela ou outros), a faixa etária (entre 31 e 45 anos, entre 45 e 60 anos, mais de 60 anos ou menor de 30 anos), o gênero com o qual se identifica ou autopercebe cada pessoa (mulher, homem, não binário, outro), se se considera com algum tipo de deficiência (psíquica, física, visceral, sensorial, intelectual, seja parcial ou total) e pertencimento a um grupo étnico (afrodescendente, povos originários, mestiço, outros).

Nos próximos relatórios, nós nos propomos a continuar trabalhando em ações que nos permitam identificar e escutar uma equidade de vozes.





1 → Segurança informática

Gestão, O que somos, O que fazemos, Comunidade, Cadeia de valor

Conceito

Práticas para proteger a informação que a empresa maneja, tanto corporativa como pessoal, de nossos *stakeholders*, com a confidencialidade dos dados de clientes, oferecendo um valor diferencial aos usuários e usuárias.

Explicação e Cobertura

Este tema é fundamental, já que é o propósito de nosso negócio. Contar com políticas e soluções de segurança adequadas para mitigar ou prevenir qualquer impacto negativo relacionado. Para potencializar de forma positiva o impacto, trabalhamos no desenvolvimento de diferentes ferramentas para informar e prevenir todos os grupos de interesse sobre como proteger a informação e fazer uso seguro das TICs (tecnologias de informação e comunicação).



2 → Gestão do talento e Bem-estar de colaboradores(as)

Colaboradores(as), Comunidade

Conceito

Ser uma empresa líder em gestão de talentos, onde realmente as pessoas desejem trabalhar, que ofereça possibilidades de desenvolvimento e benefícios.

Explicação e Cobertura

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 → Satisfação de clientes

O que fazemos, Comunidade

Conceito

Oferecer um bom serviço de atendimento a clientes antes, durante e depois da venda.

Explicação e Cobertura

Este tema é muito importante para a sustentabilidade econômica da empresa. A expectativa é maximizar o resultado econômico oferecendo o melhor atendimento



possível aos(as) usuários(as) e clientes. Por este motivo, nosso suporte técnico e comercial conta com a certificação ISO 9001.

4 → Diversidade e igualdade de oportunidades

Gestão, Colaboradores(as), Comunidade, Cadeia de valor

Conceito

Promoção da diversidade de gênero e inclusão no emprego.

Explicação e Cobertura

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.

5 → Compromisso com os Direitos Humanos

Gestão, O que somos, Colaboradores(as), Comunidade, Cadeia de valor
Agenda 2030

Conceito

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

Explicação e Cobertura

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 → Cumprimento regulatório e Anticorrupção

Gestão, O que somos, Cadeia de valor

Conceito

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

Explicação e Cobertura

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. É fundamental o cumprimento do Código de Ética, estendido a todos os nossos grupos de interesse (internos e externos).



7 → Educação da comunidade

O que fazemos, Comunidade, Cadeia de valor

Conceito

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

Explicação e Cobertura

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 → Desempenho econômico e desenvolvimento do mercado

Gestão, Colaboradores(as), Cadeia de valor

Conceito

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

Explicação e Cobertura

O desempenho econômico da empresa impacta em

todos os grupos de interesse e é fundamental para a sustentabilidade da Empresa no longo prazo. Resulta na expansão da empresa na indústria, a competitividade na captação de talento e nas condições salariais de colaboradores(as), expressa na relação entre salário inicial e salário mínimo vital e móvel, e o exercício do comércio justo e da concorrência leal.

9 → Saúde e segurança no trabalho

Colaboradores(as)

Conceito

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

Explicação e Cobertura

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 → Marketing responsável

O que somos, o que fazemos

Conceito

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

Explicação e Cobertura

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

11 → Desenvolvimento da cadeia de valor

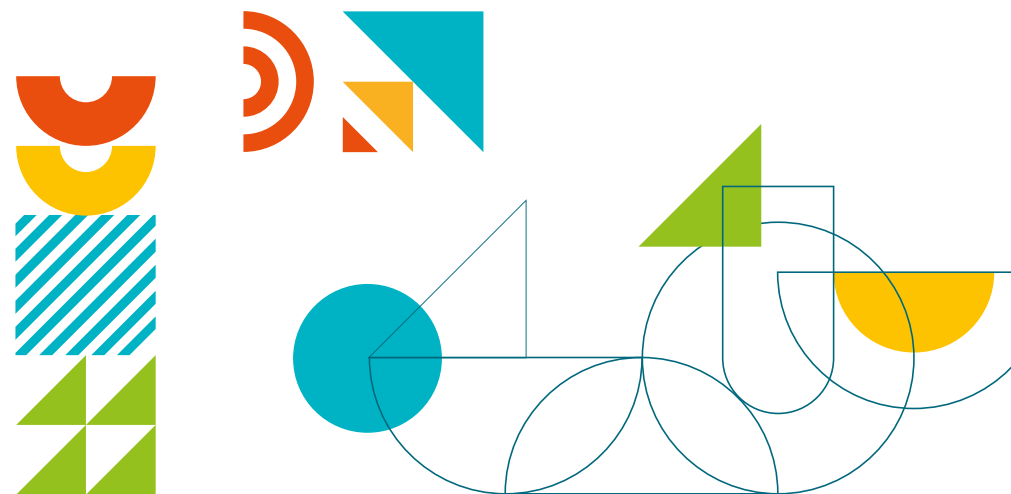
Cadeia de valor

Conceito

Práticas que se implementam para conhecer as empresas fornecedoras e colaborar com seu alinhamento a nossas políticas de sustentabilidade. Programas e ações que se colocam em andamento para capacitar, reconhecer e desenvolver os canais de venda.

Explicação e Cobertura

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.





12 → Energia

Ambiente

Conceito

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

Explicação e Cobertura

Fazer uso cada vez mais eficiente da energia, otimizando dispositivos nos escritórios, é o desafio que buscamos 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 → Resíduos e Reciclado

Ambiente

Conceito

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

Explicação e Cobertura

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 das ações individuais de cada integrante da empresa.

14 → Acessibilidade do produto

O que fazemos, Comunidade

Conceito

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

Explicação e Cobertura

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.

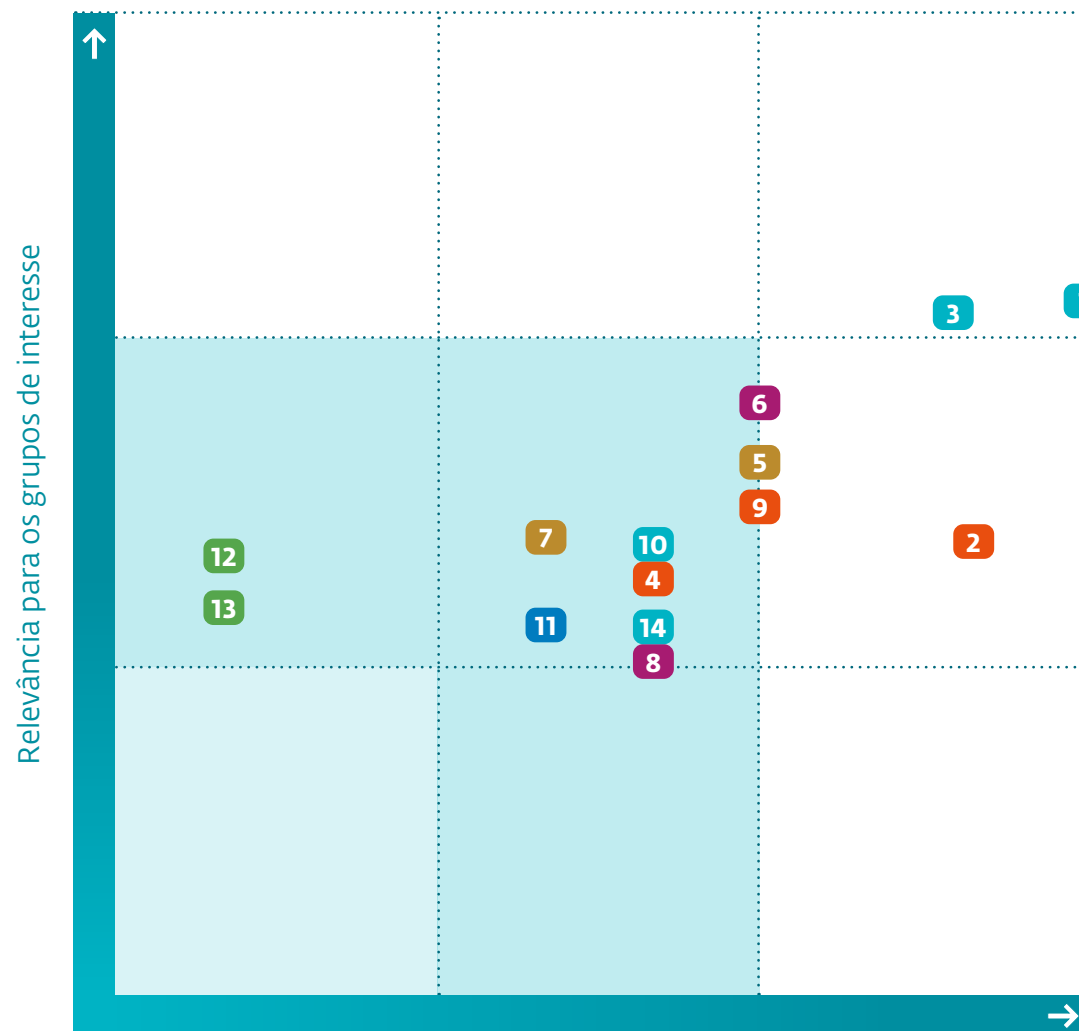


Matriz de Materialidade 2021

GRI → 102-47

Temas materiais

- 1 Segurança Informática
- 2 Gestão do talento e Bem-estar de colaboradores(as)
- 3 Satisfação do cliente
- 4 Diversidade e igualdade de oportunidades
- 5 Compromisso com os Direitos Humanos
- 6 Cumprimento regulatório e Anticorrupção
- 7 Educação da comunidade
- 8 Desempenho econômico e desenvolvimento do mercado
- 9 Saúde e segurança no trabalho
- 10 Marketing responsável
- 11 Desenvolvimento da cadeia de valor
- 12 Energia
- 13 Resíduos e Reciclado
- 14 Acessibilidade do produto





Isso é o que somos

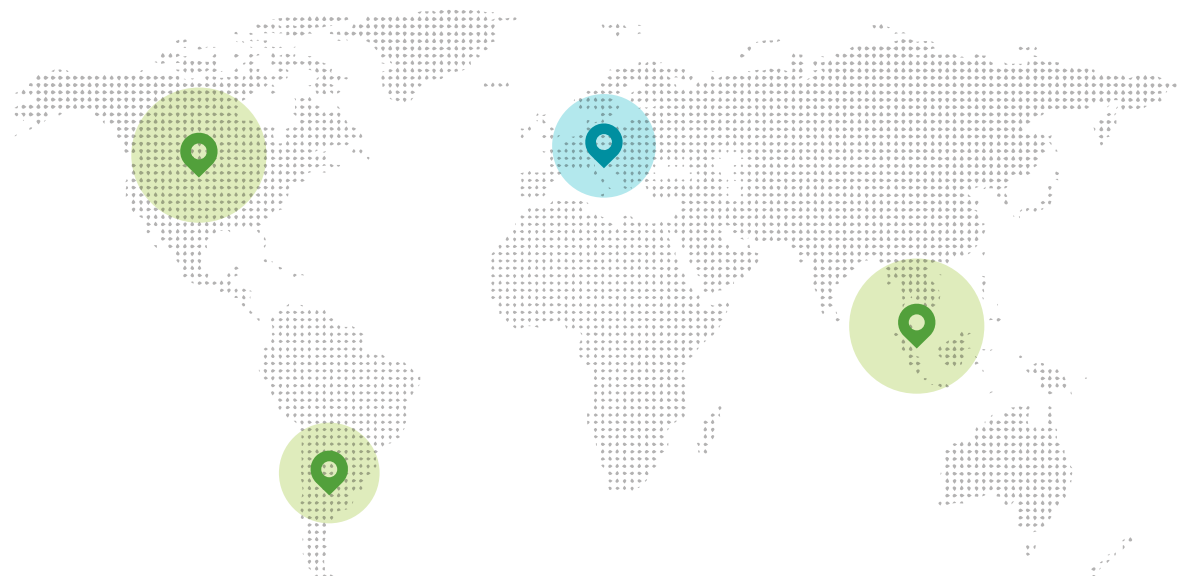




ESET no mundo

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 abrange mais de 200 países.



**ESCRITÓRIO
CENTRAL
ESLOVÁQUIA**



**CENTROS DE
DISTRIBUIÇÃO
ESTADOS UNIDOS
ARGENTINA,
CINGAPURA**



**REDE DE REVENDAS
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).

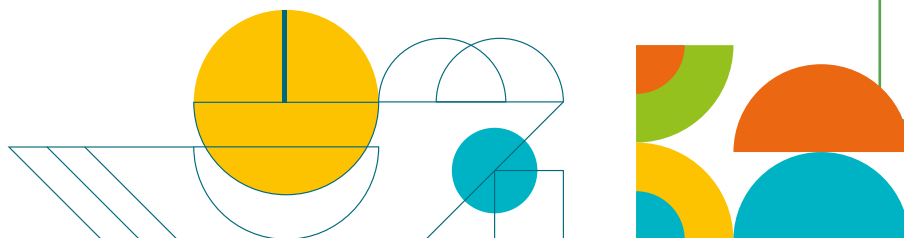
Escritório Central da ESET: Bratislava (Eslováquia).

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 em 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).

Responsabilidade Social Corporativa na Matriz

Desde 2018, nossa matriz na Eslováquia conta com um área de Responsabilidade Social Corporativa, que começou a trabalhar na estratégia de sustentabilidade em nível global. No final de 2019, foi lançado o [Relatório de Sustentabilidade 2018](#), que deu conta da gestão da empresa na Eslováquia. Durante 2020, somou-se a mais de 50 empresas eslovacas no [Diversity Charter Slovakia](#), iniciativa voluntária apoiada pela Comissão Europeia para promover a diversidade no âmbito laboral. Em 2021, uniu-se ao [Dia Mundial da Diversidade Cultural para o Diálogo e o Desenvolvimento](#), gerando atividades internas para as pessoas da empresa em todos seus escritórios.





ESET na América Latina

GRI → 102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6

Desde 2004, a ESET América Latina S.R.L.⁶ opera para a região da América Latina em Buenos Aires, Argentina, onde dispõe de uma equipe de profissionais capacitados(as) para responder às demandas do mercado, de forma concisa e imediata, e de um Laboratório de Investigação, focado no descobrimento proativo de 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.

Atualmente, a ESET tem escritórios de coordenação regional em Buenos Aires (Argentina), além de contar com escritórios operacionais em São Paulo (Brasil) e na Cidade do México (México), e tem presença comercial através de Distribuidores, Revendas e distribuidores regionais na Guatemala, Honduras, El Salvador, República Dominicana, Nicarágua, Costa Rica, Venezuela, Panamá, Belize, Colômbia, Equador, Peru, Bolívia, Paraguai, Chile e Uruguai.

⁶ 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.



PRESENÇA EM
19 PAÍSES
DA REGIÃO

7 DISTRIBUIDORES
EXCLUSIVOS

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 e 8,2 milhões em nível regional.



RECERTIFICAÇÃO DA
**NORMA
ISO 9001**



MAIS DE 7.000
CANAIS DE VENDAS



PRESENÇA EM
**19 PAÍSES
DA REGIÃO**



17 ANOS
DE EXPERIÊNCIA



3
ESCRITÓRIOS



**€ 39 MILHÕES
EM VENDAS**
DURANTE 2021



7 RECONHECIMENTOS (★)
POR NOSSA GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE

5 RECONHECIMENTOS (★)
EM PRODUTOS E SERVIÇOS



Escala da Organização

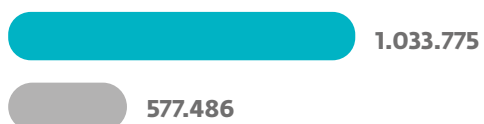
● 2021 ● 2020



Equipe



Operações



Vendas líquidas





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

A seguir, serão apresentados os indicadores econômicos correspondentes aos resultados de nossas atividades na América Latina durante 2021. Dessa maneira, mostra-se a criação de valor para a empresa e para a sociedade, além do fluxo de capital entre nossos principais grupos de interesse. A informação é apresentada em euros, já que é assim que é apresentada na matriz na Eslováquia.

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

Como se pode ver nas cifras mais abaixo, houve uma importante recuperação após passado o primeiro ano da pandemia, no qual as vendas na região tiveram um crescimento de 11,7%. As vendas através do canal on-line mantiveram os bons níveis de crescimento alcançados em 2020, mas também as vendas através de Distribuidores, Revendas e Distribuidores Regionais superaram as expectativas retomando a tendência do crescimento.

Em relação às saídas, mantiveram-se em níveis muito similares aos de 2020. Isso se dá principalmente porque, ainda que sofrendo a situação da pandemia global, continuamos com um esquema de trabalho remoto, eventos virtuais e sem a realização de viagens que pusessem em risco a saúde dos colaboradores e colaboradoras.

Por último, é importante mencionar que as cifras de 2019 e 2020 foram novamente expressas considerando a relação do dólar EUA - EUR de 2021, para garantir a comparabilidade entre os diferentes períodos e a homogeneização com nosso relatório financeiro à casa Matriz.

● 2021 ● 2020 ● 2019



VALOR ECONÔMICO RETIDO

(Diferença entre o valor gerado e o valor distribuído)





Valor econômico direto gerado e distribuído

		GRUPO DE INTERESSE	2021	2020	2019
VALOR ECONÔMICO GERADO (A)	Vendas da ESET na América Latina	Clientes	€39.700.426	€35.542.448	€33.846.727
	Entradas por investimentos financeiros		€57.689	€9.832	€20.544
	Entradas por vendas de ativos		€561	€258	€149
VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (B)	Margem do canal (*)		€20.151.038	€17.906.331	€17.298.934
	Gastos operacionais		€2.792.967	€2.705.923	€3.168.873
	Salários e benefícios sociais	Colaboradores(as)	€2.942.522	€2.958.158	€3.149.939
	Pagamentos a empresas fornecedoras de capital	Acionistas e bancos	-	-	-
	Pagamentos para o governo	Governo	€359.126	€381.478	€607.200
	Doações voluntárias	Comunidade	€46.240	€57.337	€117.512
TOTAIS	Total valor econômico gerado (A)		€39.758.676	€35.552.539	€33.867.420
	Total valor econômico distribuído (B)		€26.291.894	€24.009.227	€24.342.459

(*) Ingresos netos obtenidos por nuestros canales de venta



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(a) Gerente Geral, que cumpre as funções executivas dentro da organização e as que correspondem ao papel de presidente. A equipe gerencial é seu reporte direto e é a quem estão delegadas as questões econômicas, ambientais e sociais relacionadas com a estratégia do negócio.

A seleção da pessoa designada para a Gerência Geral é um processo realizado na 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.



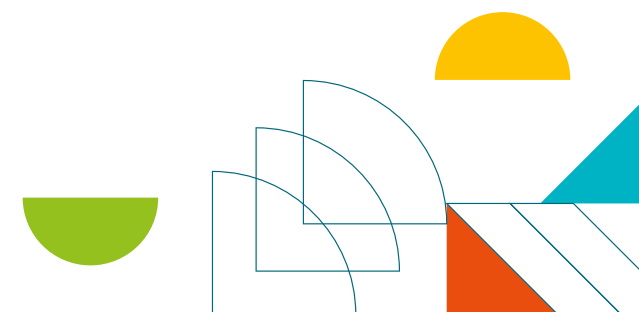
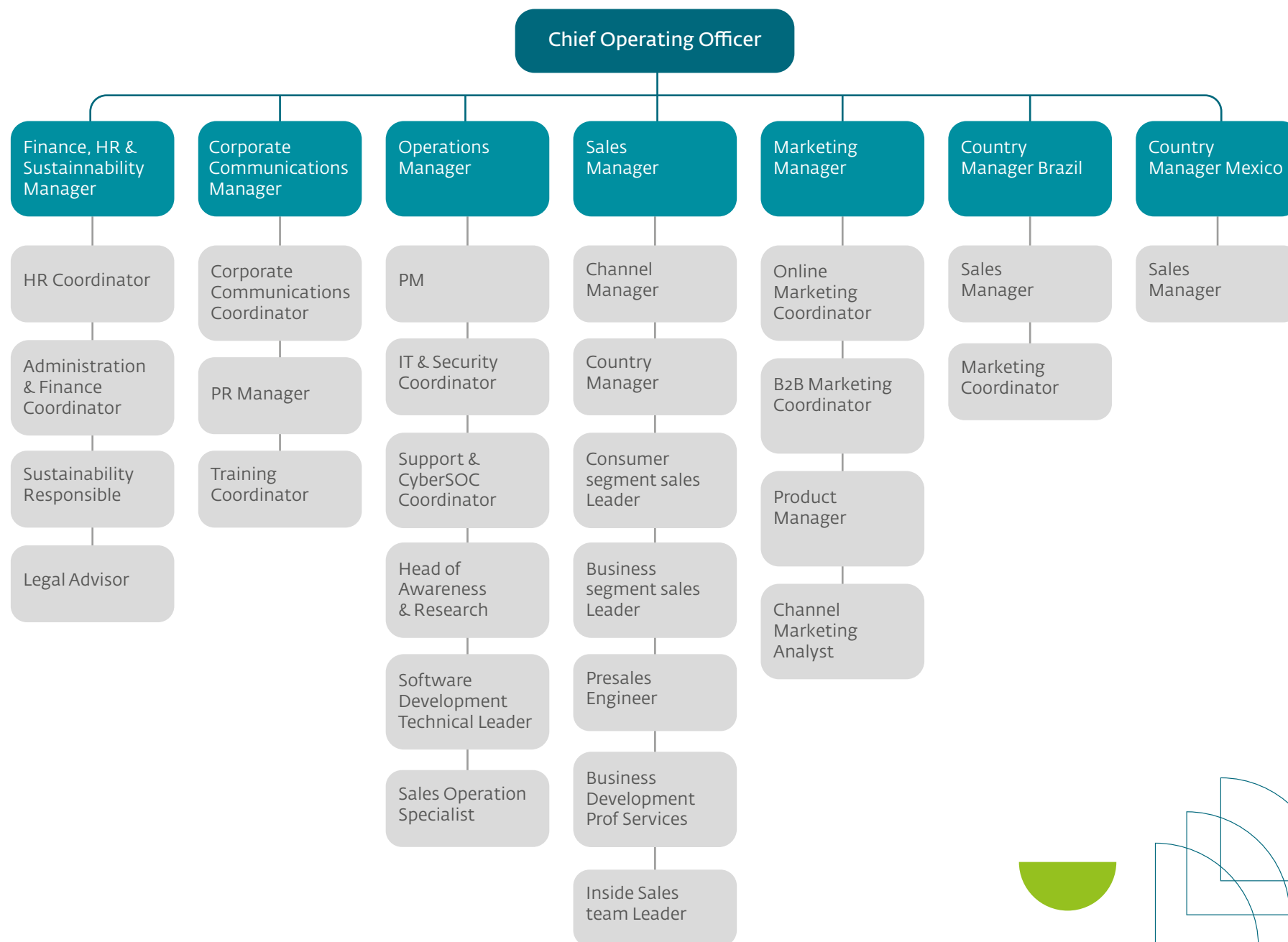
O processo de avaliação de desempenho da Organização consta de três instâncias nas quais se avaliam:

- 1 Objetivos de empresa em nível global, regional e país
- 2 Objetivos individuais, da equipe ou do papel
- 3 Atitudes e habilidades

Estas são as mesmas para todas as pessoas que integram a ESET, e se adiciona uma quarta, apenas para os papéis de liderança.

A avaliação, por sua vez, conta com diferentes instâncias de verificação complementares: autoavaliação, devolução de colegas e consentimento da avaliação recebida por parte da pessoa.

Sua frequência é semestral e é realizada pelos(as) líderes de equipe. No caso do COO, a avaliação de desempenho é realizada pelo *Chief Sales Officer* da Matriz.





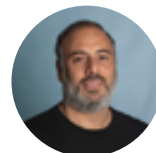
Nossa equipe gerencial está composta por 8 pessoas, uma mulher e o resto homens, todos(as) pertencem à faixa etária de 35 a 65 anos. Com exceção de uma pessoa, o resto tem mais de 3 anos de casa na função e, além de desempenhar em sua área específica, 4 deles(as) participam ativamente na gestão de sustentabilidade de um Comitê e/ou da ONG Argentina Cibersegura.



Federico Pérez Acquisto
Chief Operating Officer

[Link - Perfil de linkedin](#)

Licenciado 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
7 anos de casa na função



Marcelo Carnero
Finance, HR & Sustainability Manager

[Link - Perfil de linkedin](#)

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





Andrés Tamburi
Corporate Communications Manager

[Link - Perfil de linkedin](#)

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



Leonardo Bernaschina
Operations Manager

[Link - Perfil de linkedin](#)

Engenharia de Sistemas de Informação (UAI)
Lic. em Administração de Empresas (Universidade Siglo 21)
Certificações Técnicas em PMI, ITIL e Programa de Desenvolvimento Executivo
Não está há muito tempo na função; foi incorporado a ESET nos primeiros dias de janeiro de 2022



María Belén Roel
Marketing Manager

[Link - Perfil de linkedin](#)

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



Jerónimo Varela
Sales Manager

[Link - Perfil de linkedin](#)

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



Carlos Baleeiro
Country Manager Brasil

[Link - Perfil de linkedin](#)

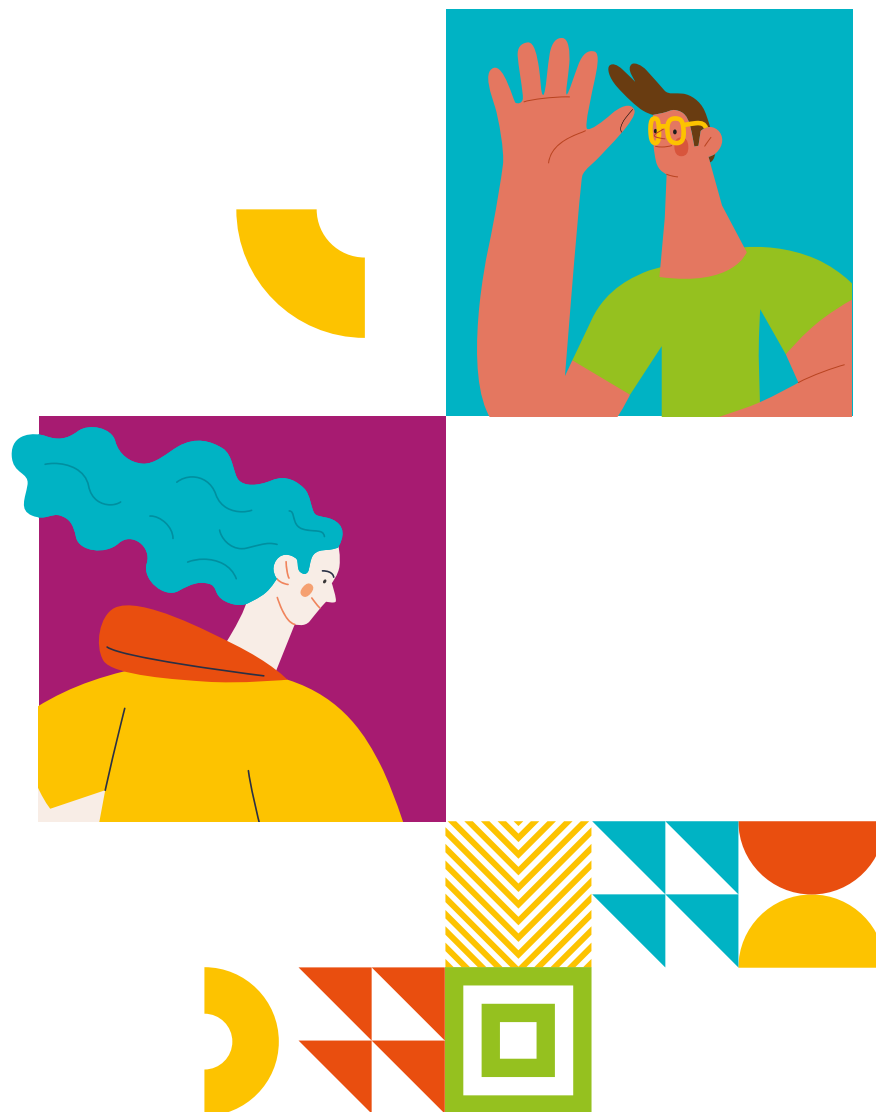
Graduação em Comunicação Social pela
Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU)
MBA *Management* Fundação Getúlio Vargas (em
curso)
3 anos de casa na função



Luis Arturo Vázquez
Country Manager México

[Link - Perfil de linkedin](#)

Lic. em Engenharia, da Universidade Nacional
Autônoma do México
Especialização em Comunicações
6 anos de casa na função

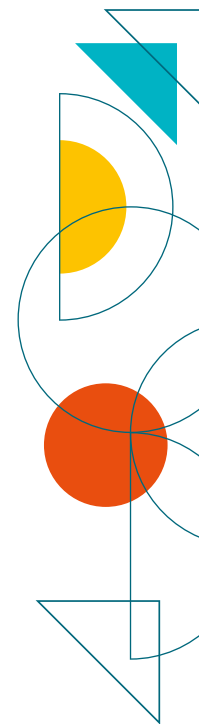




Funções e características do órgão superior de governo

GRI → 102-19, 102-26, 102-27, 102-29, 102-30, 102-31, 102-32, 102-33, 102-34, 102-35, 102-36, 102-37, 103-2

- ✓ Liderar a equipe gerencial, fixando os objetivos de gestão e o estilo de liderança.
- ✓ Definir objetivos anuais de negócios, em conjunto às 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.
- ✓ Supervisionar e assegurar o Relatório de Sustentabilidade anual de acordo com as normas 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.
- ✓ Planejar, desenvolver e implementar estratégias para 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, manutenção e aprovação dos procedimentos, as políticas e as práticas corporativas da região a cargo.
- ✓ Atuar como responsável no Estatuto da Sociedade e como procurador.
- ✓ Promover ações de imprensa e impulsionar a geração de conteúdos em meios massivos, conferências, publicações e a exposição de especialistas da empresa nessas ações.



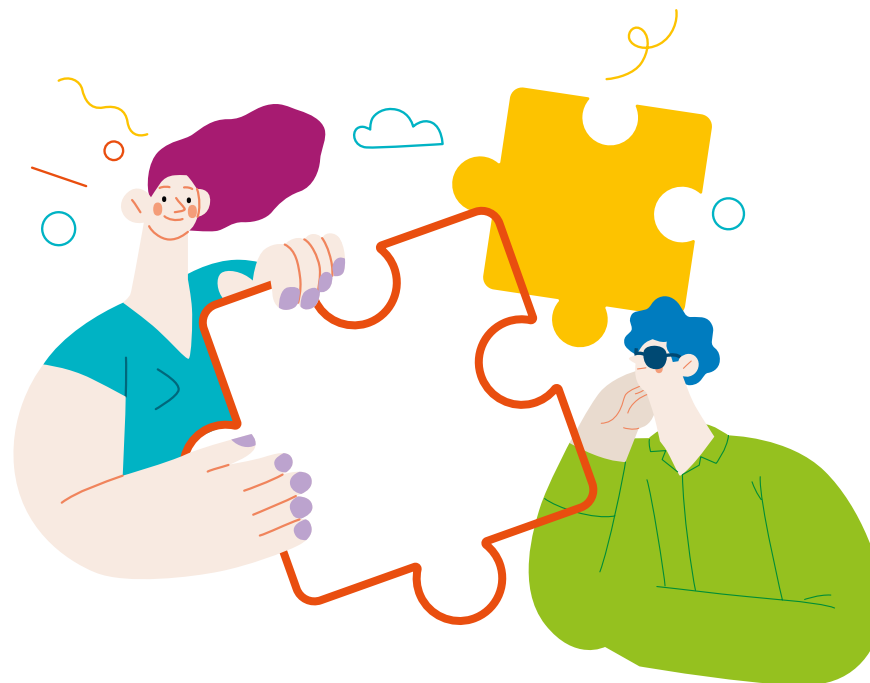


No planejamento de objetivos e descrições de funções, a Gerência Geral determina o alcance das responsabilidades de cada integrante da equipe de gerentes em relação às questões econômicas, ambientais e sociais. Todas as gerências da organização têm, dentro de suas descrições do posto e avaliações de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

As gerências e o(a) 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 de governo.

Para comunicar preocupações críticas ao órgão máximo de governo, contamos com reuniões de apresentação de resultados a cargo do COO. São realizadas mensalmente e ao finalizar cada encontro, o COO dá um espaço específico para perguntas a respeito do tema conversado na apresentação e, também, abre espaço para qualquer outra consulta/necessidade. Durante o período do relatório, não foram manifestadas preocupações críticas. As consultas realizadas estiveram principalmente orientadas ao retorno presencial ao escritório e a temas de logística, isto é, à organização das equipes de trabalho e da modalidade de trabalho.





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, utiliza-se uma pesquisa de salários externa. 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.

A Gerência 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.

No planejamento de objetivos e descrições de funções, a Gerência Geral determina o alcance das responsabilidades de cada integrante da equipe de gerentes em relação às questões econômicas, ambientais e sociais.





Comitês de Sustentabilidade

GRI → 102-19, 102-22, 102-27, 102-29, 102-43, 102-44, 103-2

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





Comitê de Inclusão e Diversidade

Objetivos

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

Integrantes

Líder patrocinador

Marcelo Carnero, Gerente de Finanças, RH e Sustentabilidade, e María Belén Roel, Gerente de Marketing

Equipe

Daniela Ramognino, Francisco de Assis Camurca, Leslie Pérez Bocanegra, María José Plantey, Martín Vindel, Josefina Auruccio, Juan Carlos Fernández, Juan Cruz Aramburu, Juan Haran e Valéria Paulino

Principais resultados 2021

- ▶ Lançamos nossa Política de Diversidade e Não Discriminação.
- ▶ Impulsionamos 6 benefícios e/ou licenças com perspectiva de gênero.
- ▶ Foi lançado a Entrelatam, rede pela diversidade e inclusão da América Latina, coordenada pela Fundação *Encontrarse en la Diversidad*, e da qual somos uma das 5 empresas membro-fundadoras.
- ▶ No contexto da rede *Entrelatam*, a equipe de RH realizou uma capacitação sobre buscas e entrevistas com uma perspectiva de diversidade e inclusão.
- ▶ Realizamos o ESET Diversity Day, uma iniciativa da Matriz para celebrar o Dia Mundial da Diversidade Cultural para o Diálogo e o Desenvolvimento.
- ▶ Executamos diferentes ações e estratégias, como resultado do diagnóstico realizado em 2020, sobre preconceitos inconscientes em diversidade.
- ▶ Celebramos uma aliança estratégica com a ONG *Media Chicas*.



- ▶ Elaboramos uma oficina de comunicação inclusiva e acessível para todas as áreas da empresa. As áreas de RH e Marketing participaram dessa oficina que continuará em 2022 para as demais áreas.
- ▶ Trabalhamos na conscientização, visibilidade e reflexão de 5 temas escolhidos por meio de 11 comunicações internas e 3 atividades.
- ▶ Continuamos participando do Programa *Ganar-Ganar* em Argentina.
- ▶ Nós nos juntamos ao Programa de Empresas Comprometidas com os Direitos Humanos da Cidade de Buenos Aires.
- ▶ Começamos a participar da BA Convive e realizamos a primeira capacitação sobre Diversidade Sexual.



Comitê de Relacionamento com a Comunidade

Objetivo

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

Integrantes

Líder patrocinador

Andrés Tamburi, Gerente de Comunicação Corporativa

Equipe

Belén Parragues, Giuliana Donofrio, Leda Januario, Jesica Córdoba, Juana Ferraro e Victoria Sestelo

Principais resultados 2021

- ▶ Realizamos dois voluntariados no marco da nossa iniciativa Conectados, *Entra en acción*.
- ▶ Toda a região participou do projeto Nexos com 8 mentores(as).
- ▶ Participamos do Projeto *Empujar* com a equipe de gerentes como Empresa Sócia e com a equipe de RH nas simulações de entrevistas.
- ▶ Realizamos uma conversa para colaboradores e colaboradoras.
- ▶ Comemoramos uma aliança estratégica com a *Potrero Digital* e com *Dar Sentido*.



Comitê de Assuntos Ambientais

Objetivo

Gerar e manter boas práticas em tudo o relacionado com o cuidado dos recursos naturais.

Integrantes

Líder patrocinador

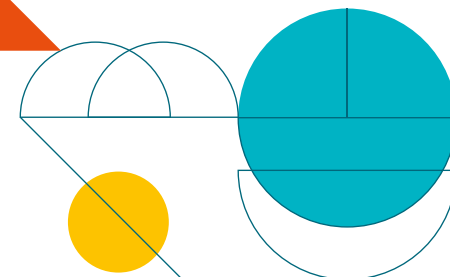
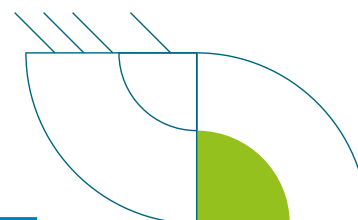
Leonardo De Vita, Gerente de Operações

Equipe

Christian Ali Bravo, Daiana Chocrón, Franco Fabricatore, Gustavo Sánchez e Melina Gvozdenovich

Principais resultados 2021

- ▶ Lançamos a campanha Eco Cambio, enviamos 6 newsletters mensalmente, nas quais se trabalharam diferentes temas ambientais.
- ▶ Elaboramos o projeto de Alianças Estratégicas por um impacto ambiental positivo no qual envolvemos as organizações *Botellas de Amor* e *Re Accionar*.





Código de Ética e Anticorrupção

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

Nós nos caracterizamos pela integridade e a ética na condução dos negócios, nas alianças e nas parcerias que realizamos. Isso nos deu uma boa reputação na região ao longo desses anos.

Durante este ano, atualizamos e lançamos nosso novo Código de Ética e Anticorrupção, que deve abranger aspectos de diversidade e anticorrupção que antes não estavam especificados. Foi redigido a partir de uma perspectiva inclusiva e se encontra em espanhol, inglês e português.

Todas as pessoas que trabalham na ESET assinam sua conformidade ao ingressar; aquelas que trabalham atualmente, já assinaram.

No Mês dos Valores, foi realizado o relançamento do Código junto à Política de Diversidad e Não Discriminação. Este documento tem por objetivo formalizar aspectos relacionados com a atuação diária de cada integrante da ESET América Latina, como também a expectativa que temos sobre nossos(as) parceiros(as) comerciais, para que atuemos sob os mesmos princípios e valores e, assim, possamos garantir uma boa condução das atividades.

O novo documento foi redigido a partir de uma perspectiva inclusiva e se encontra em espanhol e português

[Link Saiba mais sobre nosso código de ética](#)





Principais conteúdos

1 Bases gerais

- O que fazemos?
- Nossos Valores

2 Projeção interna

Neste trecho, é descrita a conduta esperada dos(as) colaboradores(as) em seu desempenho, em sua relação com seus(suas) companheiros(as) de trabalho, e no uso da informação e dos ativos da empresa.

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

3 Proyección externa

Partindo da identificação dos principais grupos de interesse (ou *stakeholders*) com os quais a ESET tem relacionamento, igual ao trecho anterior, uma série de objetivos e atitudes a considerar nas relações da empresa com cada um de seus grupos de interesse.

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

4 Mecanismo de cumprimento e denúncia

Incentivamos 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 e Anticorrupção Empresarial.

- Como realizar uma denúncia?
- Quem receberá a denúncia?
- Responsabilidades da Comissão de Ética e Diversidade
- Sanções e descumprimentos do Código de Ética e Anticorrupção
- Qual é o mecanismo de resposta e a resolução da denúncia?

5 Adesão dos(as) colaboradores(as)

6 Anexos

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



O Código de Ética e Anticorrupção contém princípios e normas relacionados com as responsabilidades e as tarefas individuais dos diretores e dos(as) colaboradores(as), além de também para e com nossa clientela, nossos canais de venda, as empresas fornecedoras e demais partes relacionadas.

Em relação aos Direitos Humanos, nossas empresas distribuidoras exclusivas da 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, além da Política de Diversidade e Não Discriminação, e assinam a adesão a ele após sua leitura.

Levando em consideração que o êxito está baseado no que fazemos e dizemos, 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.





Desde 2016, são trabalhados os temas relacionados com os Direitos Humanos e as empresas com nossa equipe. 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. 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 abrangem movimentações de dinheiro, saldos contábeis, revisão do pagamento às empresas fornecedoras, saldos, ativos, provisões, contingências, faturas, comprovantes e muitas outras ações. Por último, conta-se com políticas de segurança da informação para promover seu manejo responsável.

Durante o período, 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 efetivá-la, deve-se preencher o **formulário de denúncia** presente em nosso website. [Nosso formulário de reclamação](#)

- ✓ Qualquer pessoa pode fazer uma denúncia. Isso quer dizer que pode se tratar ou não de pessoas que trabalhem para a ESET América Latina.
- ✓ As denúncias poderão ser realizadas por terceiros que não estejam diretamente atingidos, mas que tenha presenciado algum tipo de infração dessa política.
- ✓ As denúncias devem ser efetuadas com base em um fato ocorrido ou em uma suspeita com fundamentada com detalhes.



- ✓ As denúncias devem ser relatadas à Comissão de Ética e Diversidade que será formada por:
 - Uma pessoa da área jurídica.
 - Uma pessoa referência do Comitê de Inclusão e Diversidade
 - O(A) Embaixador(a) escolhido(a) no ano correspondente (este papel é atribuído às pessoas, escolhidas entre os pares com justificativa prévia, que melhor representes os valores).

Por sua vez, serão designados integrantes suplentes que poderão substituir alguma das pessoas dessa comissão em caso de ausência por férias, licenças, etc.

- ✓ As denúncias não são anônimas, mas sim confidenciais, garantindo que não será tomada nenhum tipo de represália contra o(a) denunciante.

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

Suas responsabilidades são as seguintes:

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

- ▶ Confirmar as denúncias apresentadas através da verificação e investigação das condutas dos colaboradores e colaboradoras, ou unidades organizacionais denunciadas.
- ▶ Elaborar os planos de ação para a resolução das denúncias formuladas.
- ▶ Manter um registro atualizado do processo (consultas, denúncias, trâmites e comunicações a interessados).
- ▶ Manter informados os(as) solicitantes 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(da) denunciante a todo momento.
- ▶ Desenvolver suas funções segundo os princípios de independência, rigor e imparcialidade.

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 e Anticorrupção.





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 Comissão de Ética e Diversidade analisa o caso e realiza as investigações e as avaliações pertinentes. Estas podem implicar no contato com o(a) 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 do conflito, para evitar situações negativas que vão contra o cumprimento do presente Código e dos valores da ESET América Latina.

Aqueles que descumprirem os princípios, estarão sujeitos ao regime de sanções vigente para cada caso particular.

O cumprimento de todas as leis e regulamentos aplicáveis nunca deve ser comprometido. A ESET América Latina e seus colaboradores estão regidos pela legislação vigente. Além disso, deverão aderir às normas e regulamentos internos como o Código de Ética e Anticorrupção, a Política de Diversidade e Não Discriminação, a Política Ambiental, a Política de TI e a





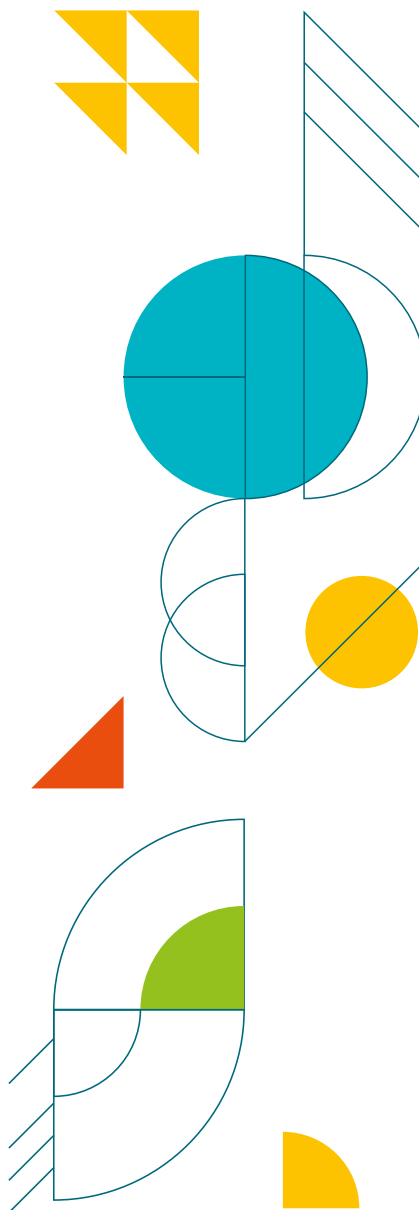
Segurança da Informação.

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.

Ao longo do período do Relatório, trabalhamos conjuntamente com os *Marketplaces*, que utilizamos para realizar a venda on-line com o objetivo de reforçar a proibição ou cancelamento de publicações não autorizadas de terceiros sobre nossas soluções.





Isso é o que fazemos





Modelo de negócio da ESET América Latina

GRI 102-9, 103-2, 103-3

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 territórios, foi decidido utilizar a loja regional para aproveitar as vantagens de terceirizar sua gestão, usabilidade, difusão e promoções. 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 permitem gerir preços e promoções com maior independência e velocidade, entre outras vantagens. Desta forma, temos e desenvolvemos uma política de transparência e respeito em relação a nossos(as) parceiros(as)

comerciais, com os quais estabelecemos uma relação saudável e de benefício mútuo no curto, médio e longo prazo. Por exemplo, contamos com uma garantia de devolução de 30 dias para compras realizadas na loja:



Conheça nossa [Política de Devoluções – Loja on-line oficial](#)

Otimizamos o processo de renovação de licenças, os planos de fidelização e a melhora da qualidade de atendimento/suporte, com o objetivo de gerar uma melhor experiência para nossa clientela de loja, com o objetivo de aumentar a taxa de retenção. Por outro lado, aumentamos nossa presença nos principais *marketplaces* da região, para diversificar os canais de venda on-line e aumentar o *brand awareness*.





No próximo ano, os principais projetos serão o lançamento da funcionalidade de autorrenovação de licenças e serviços para nossos(as) clientes; a migração para a loja global, onde mudaremos a operação de vários países; e a abertura do Mercado Livre Brasil para seguir potencializando nossa estratégia em *marketplaces*.

Nossa loja on-line



**MAIS DE 2 MILHÕES
DE SESSÕES**



**USD 6.210.208
EM LICENÇAS VENDIDAS**



11% DE CRESCIMENTO





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, trazem insumos que apoiam nossas atividades.



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.



Empresas Distribuidoras Exclusivas

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

São nossos(as) parceiros(as) comerciais presentes nos diferentes países da região.



Clientes e usuários(as)

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 qualquer ambiente (seja corporativo ou doméstico) e, por isso, trabalhamos com vários setores. Temos dois tipos de clientes:



Setor hogareño

São os(as) usuários(as) finais que buscam proteger os computadores de suas casas e dispositivos móveis.



Setor corporativo

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

Assim protegemos suas informações

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



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



Riscos
Proteção



ESET SMART SECURITY PREMIUM



Riscos
Proteção



ESET INTERNET SECURITY



Riscos
Proteção



ESET CYBER SECURITY



Riscos
Proteção





Proteção para PC de escritório e laptops

ESET CYBER SECURITY PRO



⚙ Riscos
🛡 Proteção



Proteção para as crianças

ESET PARENTAL CONTROL PARA ANDROID



⚙ Riscos
🛡 Proteção



Proteção para smartphones e tablets

ESET MOBILE SECURITY PARA ANDROID



⚙ Riscos
🛡 Proteção



Proteção Familiar

ESET SMART TV SECURITY



⚙ Riscos
🛡 Proteção





Proteção para PC de escritório e laptops

🔍 **RISCO OU AMEAÇA** → Malware⁷. Phishing⁸. Ransomware⁹

🛡️ Solução de Segurança

✅ Característica que dá resposta

ESET NOD32 ANTIVIRUS



- Segurança na rede
- Segurança em dispositivos

ESET INTERNET SECURITY



- Segurança na rede
- Segurança em dispositivos
- Segurança em bancos e pagamentos on-line

ESET SMART SECURITY PREMIUM



- Segurança na rede
- Segurança em dispositivos
- Segurança em bancos e pagamentos on-line
- Segurança de documentos

✅ Solução de Segurança

✅ Característica que dá resposta

ESET CYBER SECURITY



- Segurança na rede
- Segurança em dispositivos

ESET CYBER SECURITY PRO



- Segurança na rede
- Segurança em dispositivos
- Segurança em bancos e pagamentos on-line

⁷ Malware: qualquer tipo de software que realiza ações nocivas em um sistema informático de forma intencional e sem o conhecimento do(a) usuário(a).

⁸ Phishing: fraude informática que busca enganar uma vítima para ganhar sua confiança, fazendo se passar por uma pessoa, empresa ou serviço de confiança, para manipulá-la e, assim, adquirir informação sensível e confidencial.

⁹ Ransomware: programa nocivo que criptografa e restringe o acesso a determinadas partes ou arquivos do sistema operacional infectado e pede um resgate em troca da retirada dessa restrição.



Proteção para smartphones e tablets Proteção para as crianças

🎯 RISCO OU AMEAÇA

Roubo de identidade. Acesso a conteúdos inadequados.

🛡️ Solução de Segurança

✅ Característica que dá resposta

ESET MOBILE SECURITY PARA ANDROID



• Segurança de acesso

ESET PARENTAL CONTROL PARA ANDROID



• Segurança de acesso

Proteção Familiar

🎯 RISCO OU AMEAÇA

Malware.

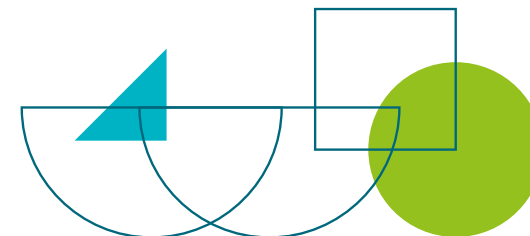
🛡️ Solução de Segurança

✅ Característica que dá resposta

ESET SMART TV SECURITY



• Segurança em dispositivos





Assim protegemos as empresas

Novos pacotes comerciais

Em fevereiro, lançamos uma nova oferta focada principalmente em nosso novo console de administração na nuvem o ESET Protect Cloud, que permite administrar os produtos em estações de trabalho e servidores em um ambiente de rede a partir de uma localização central.

Este desenvolvimento permite: visibilidade instantânea da segurança da rede; resolução automatizada de incidentes de segurança; administração de terminais, servidores e dispositivos móveis; criptografia de disco completa e gestão de *sandbox* na nuvem, e relatórios e configuração flexíveis com modelos de políticas pré-estabelecidos.

Dessa maneira, foram incluídos novos pacotes de soluções de segurança que se adaptam melhor às diferentes necessidades de nossos(as) usuários(as).



Conheça a segurança que oferecemos a [Grandes Corporações](#)

Proteção para Endpoints

ESET ENDPOINT ANTIVIRUS



Riscos
Proteção



ESET ENDPOINT SECURITY



Riscos
Proteção





Proteção para Endpoints

ESET ENDPOINT SECURITY PARA ANDROID



Riscos
Proteção



ESET DYNAMIC THREAT DEFENSE



Riscos
Proteção



Duplo fator de autenticação

ESET SECURE AUTHENTICATION



Riscos
Proteção

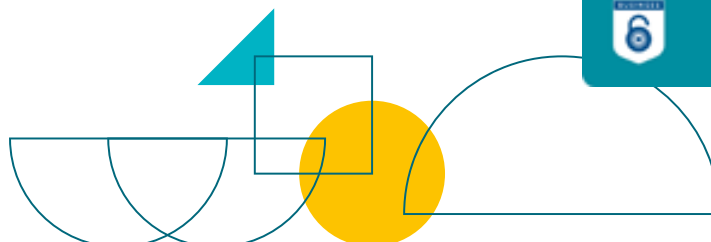


Criptografia

ESET ENDPOINT ENCRYPTION



Riscos
Proteção





Criptografia

ESET FULL DISK ENCRYPTION



🎯 Riscos
🛡️ Proteção



Capacitações em segurança

ACADEMIA ESET



🎯 Riscos
🛡️ Proteção



Detecção e resposta

ESET ENTERPRISE INSPECTOR



🎯 Riscos
🛡️ Proteção



Backup e recuperação

XOPERO BACKUP AND RESTORE



🎯 Riscos
🛡️ Proteção





Novos pacotes comerciais

⚙️ RISCO OU AMEAÇA

Malware. Phishing. Ransomware

🛡️ Solução de Segurança

✅ Característica que dá resposta

ESET PROTECT CLOUD



- Soluções Cloud
- Segurança na rede
- Segurança em dispositivos
- Auditoria global
- Monitoramento em tempo real
- Segurança de servidores
- Segurança Office 365

Duplo fator de autenticação

⚙️ RISCO OU AMEAÇA

Roubo de identidade. Acesso indevido.

🛡️ Solução de Segurança

✅ Característica que dá resposta

ESET SECURE AUTHENTICATION



- Duplo fator de autenticação

Novos pacotes comerciais

⚙️ RISCO OU AMEAÇA

Malware. Phishing. Ransomware

🛡️ Solução de Segurança

✅ Característica que dá resposta

ESET ENDPOINT ANTIVIRUS



- Segurança na rede
- Segurança em dispositivos

ESET ENDPOINT SECURITY



- Segurança na rede
- Segurança em dispositivos

ESET DYNAMIC THREAT



- Segurança na rede
- Segurança em dispositivos

ESET ENDPOINT SECURITY PARA ANDROID



- Segurança na rede
- Segurança em dispositivos



Criptografia

⚙️ RISCO OU AMEAÇA

Acesso à documentação sensível

🛡️ Solução de Segurança

✅ Característica que dá resposta

ESET ENDPOINT ENCRYPTION



- Segurança documental e de criptografia de disco, arquivos e e-mails

ESET FULL DISK ENCRYPTION



- Segurança documental e de criptografia de disco

Capacitações em segurança

⚙️ RISCO OU AMEAÇA

Desconhecimento. Falta de informação

🛡️ Solução de Segurança

✅ Característica que dá resposta

ACADEMIA ESET



- Capacitações

Deteção e resposta

⚙️ RISCO OU AMEAÇA

Malware. Phishing. Ransomware

🛡️ Solução de Segurança

✅ Característica que dá resposta

ESET ENTERPRISE INSPECTOR



- Segurança na rede
- Segurança em dispositivos
- Auditoria global
- Monitoramento em tempo real

Backup e recuperação

⚙️ RISCO OU AMEAÇA

Perda de informação sensível

🛡️ Solução de Segurança

✅ Característica que dá resposta

XOPERO BACKUP AND RESTORE



- Cópia ou backup da informação
- Segurança de documentos
- Recuperação de informação salva



Assim protegemos a infraestrutura e os serviços de informação

Proteção para servidores Gateway

ESET GATEWAY SECURITY



Riscos
Proteção



Proteção para servidores de e-mail

ESET MAIL SECURITY



Riscos
Proteção



Proteção para ambientes virtualizados

ESET VIRTUALIZATION SECURITY



Riscos
Proteção



Proteção para servidores de arquivo

ESET SERVER SECURITY



Riscos
Proteção





ESET CLOUD OFFICE SECURITY



⚙ Riscos
🛡 Proteção



Análise de tráfego de rede

GREYCORTEX



⚙ Riscos
🛡 Proteção



Proteção para servidores Sharepoint

ESET SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER



⚙ Riscos
🛡 Proteção





Proteção para servidores Gateway

⚙️ RISCO OU AMEAÇA

Malware. Phishing. Ransomware

🛡️ Solução de Segurança

✅ Característica que dá resposta

ESET GATEWAY SECURITY



- Segurança na rede
- Segurança em gateway

Proteção para servidores de e-mail

⚙️ RISCO OU AMEAÇA

Malware. Phishing. Ransomware

🛡️ Solução de Segurança

✅ Característica que dá resposta

ESET MAIL SECURITY



- Segurança na rede
- Segurança em servidores de e-mail

Proteção para ambientes virtualizados

⚙️ RISCO OU AMEAÇA

Malware. Phishing. Ransomware

🛡️ Solução de Segurança

✅ Característica que dá resposta

ESET VIRTUALIZATION SECURITY



- Segurança na rede
- Segurança em máquinas virtuais

Proteção para servidores de arquivo

⚙️ RISCO OU AMEAÇA

Malware. Phishing. Ransomware

🛡️ Solução de Segurança

✅ Característica que dá resposta

ESET SERVER SECURITY



- Segurança na rede
- Segurança em servidores de arquivos



Proteção para Office 365

⚙️ RISCO OU AMEAÇA

Malware. Phishing. Ransomware

🛡️ Solução de Segurança

ESET CLOUD OFFICE SECURITY



✅ Característica que dá resposta

- Segurança na rede
- Segurança em Office 365 (Teams, One drive, Sharepoint, Exchange)

Proteção para servidores Sharepoint

⚙️ RISCO OU AMEAÇA

Malware. Phishing. Ransomware

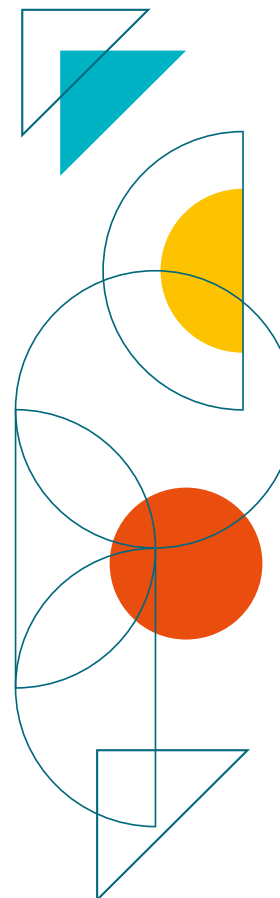
🛡️ Solução de Segurança

ESET SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER



✅ Característica que dá resposta

- Segurança na rede
- Segurança em servidores de Microsoft Sharepoint





Acompanhamento na visão da segurança

Prevenção de fuga de dados (DLP)

SAFETICA



Riscos
Proteção



ESET THREAT INTELLIGENCE



Riscos
Proteção



Serviços especializados de segurança

ESET CyberSOC



Riscos
Proteção



Gestão centralizada

ESET PROTECT



Riscos
Proteção





Prevenção de fuga de dados (DLP)

⚙️ RISCO OU AMEAÇA

Fuga de dados

🛡️ Solução de Segurança

SAFETICA



✅ Característica que dá resposta

- Segurança de documentos

Gestão centralizada

⚙️ RISCO OU AMEAÇA

Vulnerabilidades. Malware. Ransomware

🛡️ Solução de Segurança

ESET PROTECT



✅ Característica que dá resposta

- Segurança na rede
- Segurança em dispositivos
- Auditoria global
- Monitoramento em tempo real

Serviços especializados de segurança

⚙️ RISCO OU AMEAÇA

Vulnerabilidades. Malware. Ransomware

🛡️ Solução de Segurança

ESET CYBERSOC



✅ Característica que dá resposta

- Serviços especializados
- Segurança na rede
- Segurança de acessos
- Segurança de documentos
- Auditorias

⚙️ RISCO OU AMEAÇA

Malware. Ataques direcionados. Atividade de botnets. Campanhas de phishing

🛡️ Solução de Segurança

ESET THREAT INTELLIGENCE



✅ Característica que dá resposta

- Inteligência de ameaças
- Estatísticas de malware
- Relatórios personalizados



Reconhecimentos

GRI → 103-3, 102-11, 102-15, 416-1, 412-1

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



Pelo terceiro ano consecutivo, confirmamos nossa posição com um crescimento destacável e o impulso dos fornecedores recebendo o título de *Champion* na Matriz de Liderança em Cibersegurança de 2021, graças ao *feedback* de nossos(as) parceiros(as) comerciais.



Fomos nomeados *Top Player* no quadrante de Proteção contra Ameaças Persistentes Avançadas (APT) de Radicati. O relatório examinou a 12 líderes em segurança para endpoints do mercado, baseando-se na funcionalidade e na visão estratégica, em relação à proteção deste tipo de ameaças que afetam grandes empresas e organizações.





Recebemos o reconhecimento de *Major Player* em dois relatórios IDC MarketScape: Worldwide Modern Endpoint Security Enterprise 2021 Vendor Assessment e Worldwide Modern Endpoint Security SMB 2021 Vendor Assessment. Ambos se centram na importância de uma segurança sólida e moderna de endpoints para pequenas e grandes organizações.



Fomos reconhecidos como um exemplo de empresa fornecedora de cibersegurança nos relatórios da Forrester: The Forrester Tech Tide™: Zero Trust Threat Detection And Response, Q2 2021 e The Forrester Tech Tide™: Threat Intelligence, Q2 2021. Isso reafirma nossa capacidade em serviços de detecção e resposta para endpoints somado à inteligência contra ameaças.



Obtivemos o reconhecimento AAA, o mais alto possível na prova de proteção de *endpoints* empresariais da SE Labs do primeiro trimestre, pela nossa solução ESET Endpoint Security. É a terceira vez que ganhamos esse prêmio, já que foi reconhecida pela SE Labs tanto no primeiro trimestre como no terceiro trimestre de 2020.





Apertura

É o quarto ano em que participamos e somos reconhecidos por esta ranking. Ficamos na colocação número 33 dos Melhores Empregadores da Argentina, da categoria “Menos de 200 empregados”, com uma pontuação total de 552.



Pelo segundo ano consecutivo fomos reconhecidos pelo Prêmio Tech Cares da TrustRadius, que celebra as empresas que fizeram um grande esforço em seus planos de Responsabilidade Social Empresarial.



Pelo segundo ano consecutivo, recebemos o Prêmio PAMOIC. Obtivemos o nível Bronze na categoria “Melhor Contribuição em responsabilidade social”, pelo Programa de Desenvolvimento do canal de vendas: “Alinhando nosso trabalho”.





Ganhamos os Prêmios LATAM 2021, organizados pela Aliança Latino-americana de Organizações para a Interação com Clientes (ALOIC). Obtivemos o nível Prata na categoria “Melhor contribuição em responsabilidade social” e nível Bronze na categoria “Melhor estratégia em operação setor cidadão”, pelo nosso Programa de Cibersegurança.



Ganhamos o Prêmio APSAL 2021, na categoria Responsabilidade Social, pelas iniciativas colocadas em andamento no contexto do Programa de Cibersegurança, para impulsionar a saúde e segurança integral (física, econômica e psicológica) da comunidade.



Somos finalistas do Prêmio Corresponsáveis, entre as 800 candidaturas de 16 países ibero-americanos, pelo nosso Programa de Cibersegurança.





Atendimento a clientes e ao canal

GRI 103-2, 103-3

Modalidade de atendimento a clientes na ESET

Nosso atendimento se mantém diferenciado claramente em dois ramos principais: por um lado o atendimento técnico e de outro, o atendimento para dúvidas de natureza comercial.

Dentro da técnica continuamos com uma segmentação detalhada por tipo de cliente, já que cada segmento tem necessidades particulares e diferentes. Contamos com um canal dedicado para atendimento dos(as) usuários(as) da linha de produtos domésticos e outro especializado no atendimento de usuário(a) de nossas soluções corporativas. Isso nos permite manter equipes com capacidades e habilidades diferentes com o objetivo de se adaptar às necessidades, preocupações, volume, expectativas e complexidade das consultas para cada tipo de cliente.

O Centro Regional de Suporte Doméstico, exclusivo para a América Latina, é o responsável pelo atendimento de nossos(as) usuários(as) de produtos domésticos, contando com atendimento telefônico em espanhol e com uma linha local para Argentina, Chile e México, junto com atendimento via formulário de suporte, e-mail e chat on-line para o resto dos países da região de língua espanhola. Abrange toda a faixa horária correspondente à América Latina e, por isso, contamos

com um horário estendido, que vai das 09h até as 19h30 (GMT - 3:00, Buenos Aires).

Para destacar, incorporamos atendimento em português para clientes domésticos do Brasil, através de um centro de atendimento nesse país com a mesma estrutura e os processos de nosso Centro Regional de Suporte.

A primeira linha de suporte para nosso setor corporativo continua a cargo do Canal de Distribuição, no qual Distribuidores Exclusivos e Revendas autorizadas se encarregam de oferecer atendimento técnico e comercial de primeiro nível, e dessa maneira, garantir que cada cliente da região conte com atenção local e direta. Para consultas cuja complexidade ou urgência precisem de uma análise mais complexa, o Canal de Distribuição conta com linhas de comunicação exclusivas, com a equipe de engenheiros(as) de suporte técnico de nossa sede regional, analisam cada caso e oferecem uma resposta efetiva e oportuna. Igualmente, temos a possibilidade de estabelecer sessões de suporte remoto, nas quais pessoas técnicas qualificadas em conjunto com o Canal, podem dar soluções de forma direta na infraestrutura de clientes.





Da mesma forma que para o setor doméstico, clientes corporativos da Argentina, Chile e México contam com linhas telefônicas locais de atendimento exclusivas para primeiro contato em relação a suas consultas, enquanto o resto da região pode entrar em contato diretamente através de nosso formulário de atendimento disponível na web.

Em relação ao atendimento comercial, o Canal de Distribuição conta com um contato exclusivo com a equipe de suporte comercial, encarregado de fornecer respostas diante de dúvidas ou problema que apresente qualquer canal de nossa linha de distribuição.

Para poder cobrir todas as necessidades de suporte (tanto técnico como comercial), contamos com uma equipe de 2 analistas de suporte comercial na Argentina e um analista no Brasil, uma equipe de suporte técnico de segundo nível composta por 6 pessoas (3 na Argentina, 2 no Brasil e 1 no México) e nossa equipe do Centro Regional de suporte, que tem dois turnos, cada um com um(a) supervisor(a) e dois(duas) operadores(as). Todas essas equipes de trabalho estão dentro da Área de Operações e são administradas pelo(a) Coordenador(a) de Suporte.

É importante destacar que o atendimento de toda a área de suporte está certificado pela norma ISO 9001 de qualidade, o que garante que se cumpram suas exigências em relação a um Sistema de Gestão de Qualidade; neste contexto, contamos com um Manual de atendimento ao cliente.

O compromisso na satisfação de clientes e usuários(as) está refletido em nossa Política de Qualidade da seguinte forma: Assegurar a eficácia e melhoria dos processos e a obtenção dos resultados esperados, orientando nossos esforços no cumprimento dos requisitos e das expectativas de todas as partes interessadas.

Assegurar a eficácia e melhoria dos processos e a obtenção dos resultados esperados, orientando nossos esforços no cumprimento dos requisitos e das expectativas de todas as partes interessadas.





Focos trabalhados em 2021

Seguimos com o desafio de manter e adaptar nosso trabalho aos tempos da pandemia. Priorizamos a saúde dos colaboradores e colaboradoras, pelo que continuamos trabalhando com uma modalidade *home office* praticamente durante todo o ano. Consolidamos os processos adaptados em 2020 para manter nossos padrões de qualidade e cuidar da saúde de nossa equipe.

Outro foco importante foi o projeto de serviços profissionais baseados em suporte técnico para incorporá-lo ao catálogo de serviços da ESET. Foram oferecidos serviços de *Deployment & Upgrade*, para clientes Enterprise que precisem de apoio direto da marca para a instalação de nossas soluções em sua infraestrutura, e de *Healthcheck* para os que precisassem de um diagnóstico do estado atual de instalação, configuração e funcionamento de sua solução.

Experimentamos mudanças nas políticas internas de aprovação de descontos para o canal, por isso, o suporte comercial teve um papel fundamental ao apoiar o canal com as dúvidas relacionadas com os novos processos para autorizar descontos e as mudanças que implicaram em nossos sistemas.



Como todos os anos, passamos pelas costumeiras auditorias internas e externas que nos permitiram manter a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade e Melhoria Contínua na norma ISO 9001, onde se obtiveram excelentes resultados que confirmam a boa saúde do Sistema de Gestão da Qualidade e que nossos esforços orientados a manter os níveis de qualidade, apesar de um contexto excepcional causado pela pandemia, deram seus frutos.

Também, manteve-se o desenvolvimento de atividades de valor agregado tanto para nossos(as) usuários(as) como para nosso canal, onde foram gerados materiais técnicos de capacitação para novas certificações de produtos corporativos, atendimento personalizado a clientes estratégicos(as), ações para impulsionar a migração de clientes para versões atualizadas de nossas soluções de segurança e aulas virtuais, entre outras ações.

Finalmente, dentro do nosso processo de melhoria contínua, 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

SETOR CORPORATIVO



2.702

Consultas técnicas

Tempo de resolução de reclamações



7
Dias

Resultados de pesquisas de satisfação

89%

Pessoas satisfeitas com o tempo de resposta recebido

91%

Considerou que sua consulta foi resolvida de forma satisfatória

99%

Manifestou ter recebido um tratamento cordial

SETOR COMERCIAL



7.219

Consultas técnicas

Tempo de resolução de reclamações



15
Horas

Resultados de pesquisas de satisfação

88%

Pessoas satisfeitas com o tempo de resposta recebido

93%

Considerou que sua consulta foi resolvida de forma satisfatória

99%

Manifestou ter recebido um tratamento cordial

SETOR DOMÉSTICO



23.941

Consultas técnicas

Tempo de resolução de reclamações



5
Horas

Resultados de pesquisas de satisfação

82%

Pessoas satisfeitas com o tempo de resposta recebido

80%

Considerou que sua consulta foi resolvida de forma satisfatória

99%

Manifestou ter recebido um tratamento cordial



Gestão de Qualidade e Melhoria Contínua

Política de Fim da Vida Útil de Produtos

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

Adicionalmente publicamos uma landing exclusiva para nossa política de fim de ciclo de vida, disponível tanto em espanhol como em português, para poder esclarecer qualquer dúvida que possam ter nossos(as) usuários(as):



Página sobre nossa
Política de Fim de Vida
Útil de produtos





Foram realizadas as seguintes ações:



Seminários web



Capacitações



Materiais de comunicação e difusão



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*)¹⁰ 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.



¹⁰ SLA remete ao acordo de nível de serviço, que é a quantidade máxima de tempo na qual nos comprometemos para resolver a consulta. As siglas SLA são de uso comum nestes sistemas.



Objetivos e metas 2021

Suporte Técnico

Cumprimos com nossos objetivos. Obtivemos 95% de cumprimento de SLA de tempos de resposta de tickets de prioridade alta, 98% 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 4,42 em tempo; 4,82 em cordialidade e 4,47 em efetividade (com nota máxima de 5).

Suporte Comercial

Por uma combinação de fatores, entre os quais se destacam as mudanças nas políticas comerciais de aprovação de descontos, capacidade da equipe e mudanças na equipe de desenvolvimento, pela primeira vez não atingimos os objetivos propostos. Obtivemos 85% de cumprimento de SLA de tempos de resposta de tickets de prioridade urgente, 90% de cumprimento dos tickets de prioridade importante e 85% de cumprimento dos tickets de prioridade regular. Isso disparou uma análise de causa raiz que permitiu detectar espaços de melhoria e, para 2022, vão ser implementadas mudanças nas categorias e SLA junto à contratação de mais pessoal para aumentar a equipe.

Apesar do ano complexo, foram cumpridos os objetivos das pesquisas de satisfação com uma média de 4,44 em tempo, 4,6 em efetividade e 4,78 em cordialidade.

Como já se comentou anteriormente, também se cumpriu o objetivo de recertificar a norma ISO 9001 para suporte comercial e técnico.



SUPORTE TÉCNICO

CUMPRIMENTO NO
TEMPO DE RESPOSTA
TICKETS PRIORIDADE ALTA



SUPORTE COMERCIAL

CUMPRIMENTO NO
TEMPO DE RESPOSTA
TICKETS PRIORIDADE URGENTE



SUPORTE COMERCIAL E TÉCNICO

RECERTIFICAMOS
NORMA ISO 9001



Ações implementadas

Aprovamos a manutenção da certificação ISO 9001 que consistiu em uma revisão total do alcance do sistema, tanto na auditoria interna como na externa. Neste ano particularmente desafiador, ao apresentar desvios dos objetivos de suporte comercial, podemos apresentar um plano de ação consistente que permitirá nos adaptar às mudanças surgidas e implementar os ajustes necessários para manter nossos padrões de segurança dentro do novo contexto.

Foi realizada uma manutenção constante de nossa Política de Fim da Vida Útil de Produtos, a fim de impulsionar a migração de 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.

Levamos adiante nossos primeiros serviços profissionais relacionados com o suporte técnico, concretizando projetos de instalação e atualização em clientes da Argentina, Chile, México e Peru, e serviços de diagnóstico em Brasil, Argentina e México.

Além disso, realizamos um monitoramento constante do desempenho do CRS (Centro Regional de Suporte), detectamos necessidades de capacitação ou ajustes requeridos. Também controlamos o desempenho do CRS com os(as) analistas que trabalharam remotamente.





Colaboradores e colaboradoras

#SomosEquipe





Informações gerais

GRI → 102-38, 102-39, 103-2, 103-3, 406-1

TEMA MATERIAL → 2, 4, 5, 8, 9

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 todas as entrevistas e avaliações.

Neste sentido, levamos adiante uma série de ações, iniciativas e processos que têm como objetivo o respeito e a promoção dos Direitos Humanos (ao longo de todo o Relatório serão descritos de forma mais detalhada):





Ações e iniciativas:

- ✓ Política de Diversidade e Não Discriminação
- ✓ Código de Ética e Anticorrupção com perspectiva em Direitos Humanos
- ✓ Buscas laborais inclusivas
- ✓ Participamos da iniciativa global ESET Diversity Day
- ✓ Realizamos oficinas e diversas atividades de debate, reflexão e capacitação sobre inclusão e diversidade
- ✓ Políticas de Benefícios e licenças com perspectiva de diversidade
- ✓ Uso de linguagem inclusiva na redação de comunicações e políticas
- ✓ Participamos da *Entrelatam*
- ✓ Diagnóstico e plano de ação sobre preconceitos inconscientes na diversidade
- ✓ Aliança estratégica com a ONG *Media Chicas*



- ✓ Participamos do Programa *Ganar-Ganar* na Argentina
- ✓ Aderimos ao Programa de Empresas Comprometidas com os Direitos Humanos da Cidade de Buenos Aires
- ✓ Aderimos ao Programa BA Convive

Respeitamos a Declaração Universal dos Direitos Humanos. Nós nos comprometemos a não violar, mitigar e remediar, segundo corresponda, os Direitos Humanos relacionados com nossos temas materiais, com um foco de devida diligência; é um processo que colocamos em prática através da gestão dos três Comitês de Sustentabilidade. Para isso, consideramos como contexto de atuação os Princípios Básicos sobre as Empresas e os Direitos Humanos, Princípios para o Empoderamento das Mulheres e Meninas (WEPS) e o Pacto Global das Nações Unidas, mediante o qual impulsionamos a proteção e a promoção dos 10 princípios em matéria de Direitos Humanos, Direitos Laborais, Meio-ambiente e Anticorrupção.



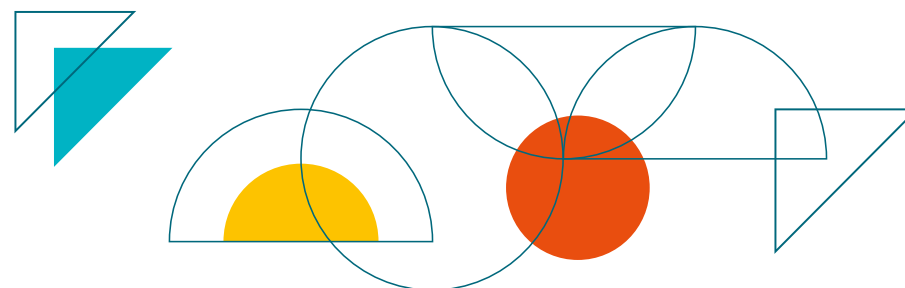
Este compromisso é ratificado no nosso Código de Ética e Anticorrupção, e nas diferentes políticas corporativas, mediante o qual promovemos seu cumprimento em toda a cadeia de valor (fornecedores, colaboradores(as), distribuidores e revendas).

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

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.

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.

Para alcançar esta meta, no que diz respeito às pessoas com deficiência, continuamos publicando nossas buscas no portal *Inclúyeme*. Também, em matéria de inclusão de gênero, continuamos trabalhando com *Contrata Trans*, de *Impacto Digital*, e *Chicas em Tecnología*, desde a Argentina e para toda a região, e *Transempregos*, em Brasil.

Destacar-nos ao oferecer valor agregado a quem escolhe desenvolver sua carreira profissional em nossa empresa.

Junto ao Comitê de Inclusão e Diversidade, seguimos trabalhando na linguagem e a informação utilizada nas publicações das buscas laborais, com o objetivo de refletir uma linguagem inclusiva e nossa cultura de inclusão e de respeito com as diversidades, garantindo o trato equitativo e a igualdade de oportunidades.





Diagnóstico interno sobre inclusão laboral e deficiência

GRI → 102-43, 102-44, 103-3, 413-1, 412-1

Para entender a visão sobre o tema da 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 identificá-las para nos adaptar as suas necessidades.

Para aprofundar esses temas, e em resposta ao plano de ação definido de acordo com os resultados obtidos no ano anterior, realizamos diferentes conversas de conscientização e desenvolvemos uma oficina de comunicação acessível e inclusiva que começou inicialmente nas áreas de RH e Marketing. Nosso objetivo é oferecê-lo ao resto das áreas durante o 2022.



Diagnóstico sobre preconceitos em gênero e diversidade

No final de 2020, com a [Fundação Encontrarse en la Diversidad](#), construiu-se uma ferramenta para poder fazer um diagnóstico interno sobre os preconceitos existentes no que diz respeito a temas de gênero e diversidade nas pessoas que trabalham na empresa:



A pesquisa foi realizada de forma virtual e foi difundida entre todas as pessoas da empresa.



Foi desenvolvido um instrumento em português e um espanhol, para responder no idioma nativo e logo os resultados foram unificados para a análise.



Participaram 84 pessoas e foram analisadas 67 variáveis.



Foi realizada e elaborada pela [Fundação Encontrarse en la Diversidad](#) em colaboração com o Comitê de Inclusão e Diversidade.



Como resultado deste trabalho chegou-se às seguintes conclusões:

- 💡 Há uma grande porcentagem de acordo frente a discursos e afirmações que reproduzem particularmente estereótipos de gênero. Isso é uma boa forma de reconhecer o trabalho que viemos realizando, reconfirma-nos o caminho traçado e dá conta da correta profundidade das abordagens que desenvolvemos.
- 💡 Desde uma perspectiva intercultural, poderia se pensar em trabalhar, de forma específica, em temas comuns com cada escritório, mas com abordagens particulares que atendam à realidade local, as agendas públicas e os contextos normativos de cada país.
- 💡 Os resultados mostram a importância de aprofundar e melhorar a comunicação de certas ações e políticas em matéria de diversidade e inclusão, de modo a envolver mais pessoas.
- 💡 Percepção interna sobre a disparidade salarial de gênero e as políticas de diversidade, mais além dos dados concretos em relação a quais temas se trabalham ou com qual profundidade, quão desenvolvidas estão tais políticas ou a informação exata a respeito dos salários, mostra uma oportunidade de melhoria em relação à comunicação das ações para envolver mais pessoas nas atividades.

Sugestões para prática:

► Lideranças

Envolver mais os líderes da empresa para que mais pessoas se sintam envolvidas e levadas em consideração, não apenas em temas, mas também nas tarefas cotidianas.

► Gênero

Continuar aprofundando os temas de gênero, colocando foco nas práticas e nos vínculos.

► Políticas de diversidade

Há certa confusão ou pouca clareza sobre a que se refere o termo ou as políticas de diversidade. Talvez por uma questão de comunicação, dado a alta porcentagem de respostas que teve a pesquisa, como também a ampla maioria manifestou a pertinência de tirar tempo para preenchê-la.



Considerando estas conclusões e as sugestões, no Comitê de Inclusão e Diversidade se desenvolveu um plano de ação de médio prazo. Foi trabalhado o seguinte:

✓ Adesão a BA Convive. No contexto deste programa, foi realizada uma conversa sobre Diversidade Sexual, obrigatória para líderes de equipe e opcional para o resto da empresa. Em 2022, continuaremos com o ciclo de capacitações que propõe o programa.

✓ No contexto de nossos *Debates em Medias*, que surgiram como espaços de reflexão, quando começou a pandemia (por isso o nome, que faz referência a estar tranquilos em casa), foram realizadas duas atividades sobre discriminação a cargo da iniciativa [Dale más afro](#), adaptadas aos problemas em cada um dos países.

✓ Começamos a analisar a disparidade salarial de gênero através da ferramenta oferecida por [ONU Mulheres](#).

✓ Desenvolvemos uma oficina de Comunicação Acessível e Inclusiva, para implementar o uso da linguagem inclusiva proposta na capacitação do ano anterior no [Programa Ganar – Ganar](#) de ONU Mulheres. Nesta primeira etapa, participaram as áreas de RH e Marketing, e esperamos replicar para o resto da empresa durante 2022.

✓ Lançamos a Política de Diversidade e Não Discriminação no contexto do Mês dos Valores.

✓ Realizamos atividades de conscientização sobre temas de diversidade e gênero para toda a Empresa.





Detalhamento de colaboradoras e colaboradores

GRI → 102-8, 202-2, 405-1

Nossas equipes de trabalho são diversas em relação ao gênero e a nacionalidade. Isso enriquece o trabalho cotidiano e promove o intercâmbio cultural e social que se vê refletido nos resultados alcançados e no clima laboral imperante.

2021

TOTAL
118

MULHERES
56
47,4%

HOMENS
62
52,5%

ARGENTINA

86

41
47,6%

45
52,3%

MÉXICO

17

6
35,2%

11
64,7%

BRASIL

15

9
60%

6
40%

2020

TOTAL
117

MULHERES
56
47,8%

HOMENS
61
52,1%

ARGENTINA

86

42
48,8%

44
51,1%

MÉXICO

16

5
31,2%

11
68,7%

BRASIL

15

9
60%

6
40%



2021

Por idade



Por nacionalidade



**2021****Por tipo de contrato e categoria**

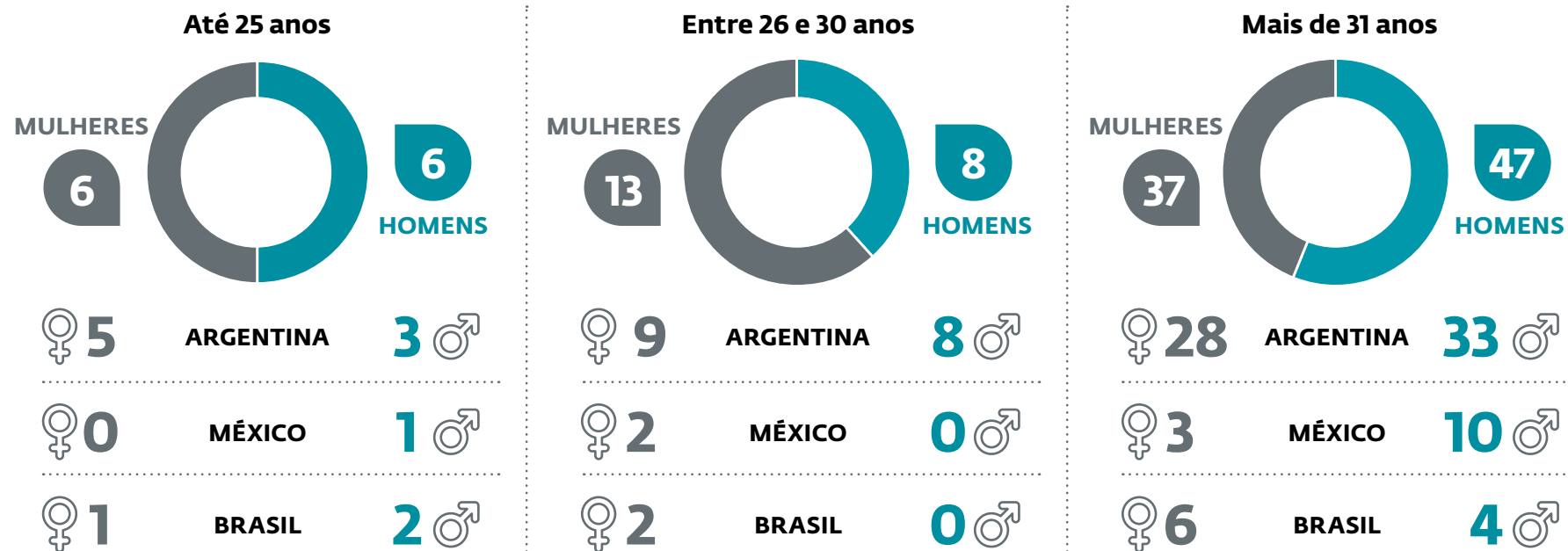
		TOTAL		ARGENTINA		MÉXICO		BRASIL	
		M	H	M	H	M	H	M	H
CONTRATO	Tempo indeterminado	53	59	38	43	6	11	9	5
	Tempo determinado	1	0	1	0	0	0	0	0
	Terceirizados	0	0	0	0	0	0	0	0
	Estagiários	2	3	2	2	0	0	0	1
CATEGORIA	Analista	48	49	35	34	5	10	8	5
	Lideranças de nível médio	7	6	5	6	1	0	1	0
	Manager	1	7	1	5	0	1	0	1





2020

Por idade



Por nacionalidade

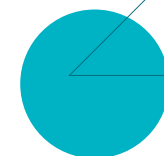




2020

Por tipo de contrato e categoria

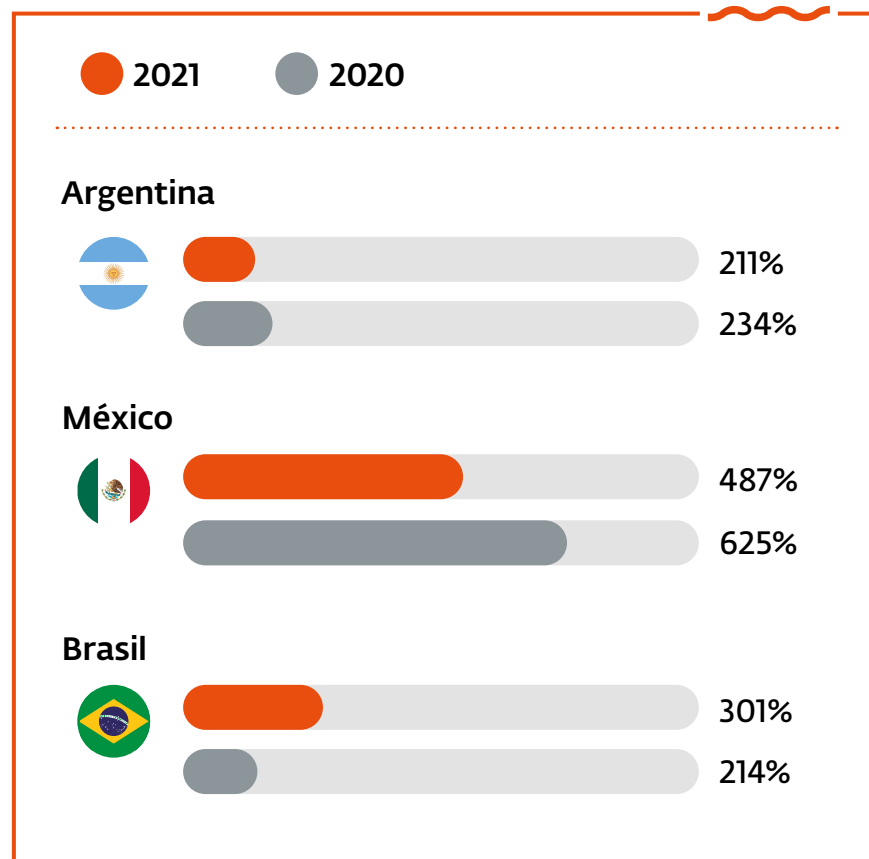
		TOTAL		ARGENTINA		MÉXICO		BRASIL	
		M	H	M	H	M	H	M	H
CONTRATO	Tempo indeterminado	55	60	41	43	5	11	9	6
	Tempo determinado	0	0	0	0	0	0	0	0
	Terceirizados	0	0	0	0	0	0	0	0
	Estagiários	1	1	1	1	0	0	0	0
CATEGORIA	Analista	37	42	26	27	4	10	7	5
	Lideranças de nível médio	18	12	15	12	1	0	2	0
	Manager	1	7	1	5	0	1	0	1





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

GRI → 202-1, 405-2



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 do SMVM¹¹, em 211%. Para contemplar os salários iniciais, leva-se em consideração o estabelecido pelo Conselho Nacional do Emprego, a Produtividade e o Salário Mínimo, Vital e Móvel e se considera por posto, sem importar se este é desenvolvido por homens e/ou mulheres.

Para que os salários não percam seu valor frente à inflação e para não perder competitividade externa e obter uma maior equidade interna, foram tomadas medidas nos três escritórios.

¹¹ Na Argentina, o Salário Mínimo Vital e Móvel se define 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, vivenda 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.



Na Argentina realizamos revisões salariais duas vezes ao ano, em abril e outubro. Estão 100% direcionadas para revisar temas de inflação, ao levar em conta os dados oficiais, e têm alcance sobre a remuneração de todas as pessoas que trabalham na empresa.

Por outro lado, consultamos relatórios de consultorias externas, para ter as referências do mercado.

Durante outubro, no México, foi realizado um ajuste de inflação, em função do que foi acordado com o sindicato, e no Brasil também foram feitos ajustes para adequá-los ao ambiente inflacionário no mesmo mês.

Pagamento por deslocamento

Concede-se aos colaboradores e colaboradoras, uma compensação econômica pelos dias que passam fora de sua casa, por motivos laborais, e a possibilidade de ter um *home office* adicional quando a viagem superar 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.

Este benefício não foi utilizado devido ao contexto da pandemia. As viagens ao exterior foram totalmente suspensas.

Vales de transporte e de comida

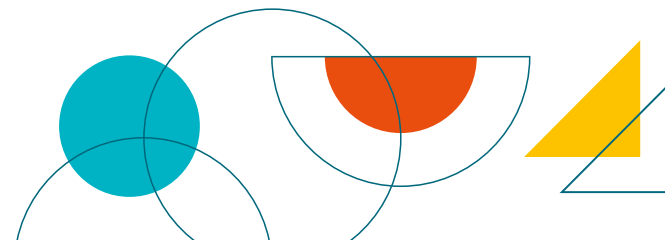
Segundo a legislação laboral no Brasil, deve-se conceder um montante por dia para que a pessoa use para seu almoço e descontar 6% do cartão de despesas que recebem por meio do sindicato. Aumentamos a soma concedida para comida em 4% e subsidiamos 3% do desconto que deve ser realizado para despesas.

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 acordos coletivos

GRI → 102-41

Em 2021 a porcentagem de pessoal coberta por CCT se manteve igual ao ano anterior, isto é, no caso da Argentina, foi mantido em 6,98% e no caso do México e Brasil não há pessoas cobertas pelo Acordo.





Altas e rotatividade de pessoal

GRI → 401-1



Altas

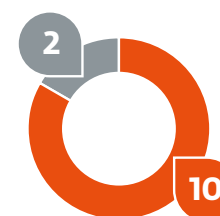
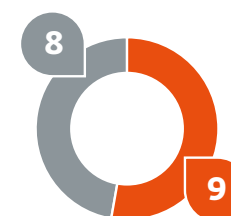
● 2021

● 2020

Por região



Por etário

MENORES
DE 25 ANOS25 ANOS -
ATÉ 30 ANOSMAIORES
DE 30 ANOS

Por sexo



MULHERES



HOMENS



Rotatividade

● 2021

● 2020

Por região (%)



Por etário (%)



Por sexo (%)





Diálogo aberto

GRI → 102-11, 102-33, 102-34

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.

Medidas frente a COVID: Plano mais próximo

Com o objetivo de acompanhar os colaboradores e colaboradoras no trabalho remoto e promover o bem-estar, desenhamos o Plano estar próximo com diferentes ações. Ao longo das seções do Capítulo/Relatório, verão um ícone que identifica as medidas relacionadas a este plano.

- ✓ Reforçamos a comunicação interna
- ✓ Oferecemos conversas e capacitações
- ✓ Lançamos novos benefícios
- ✓ Mantivemos e geramos novas atividades de relacionamento interno



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 ou mundo.

Listas de transmissão

Contamos com listas de transmissão 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

Contamos com 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 todas as pessoas.

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 as novidades de cada uma. Participam lideranças de nível médio, responsáveis e gerentes, que representam 35% da equipe. Desta forma, fomentamos a comunicação interna, geramos sinergia entre as diferentes áreas e fornecemos transparência na informação.

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

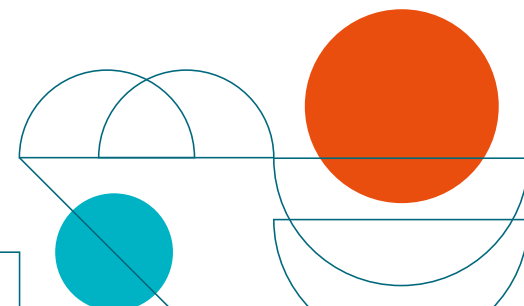
Duas vezes por ano, nossa Matriz organiza uma conferência para todos os colaboradores e colaboradoras do mundo, mediante a qual os(as) líderes da empresa mostram os resultados alcançados e o planejamento para os próximos meses.

Apresentação de resultados mensal

PLANO MAIS PRÓXIMO

Desde 2020, com a chegada do trabalho 100% remoto, na América Latina, o(a) *Chief Operating Officer* (COO) apresenta os resultados mensais aos 3 escritórios da região, ao mostrar resultados do negócio tanto locais como em nível global. Em cada apresentação, abre-se um espaço de perguntas e respostas para abordar suas preocupações.

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





Reuniões 1:1 com RH · **PLANO MAIS PRÓXIMO**

Dentro das medidas tomadas em 2021, foram criados novos espaços de escuta para potencializar a proximidade com as pessoas. Na área de RH, foram oferecidas reuniões 1 a 1 com as pessoas interessadas em resolver alguma necessidade.

Almoços com o(a) COO · **PLANO MAIS PRÓXIMO**

Diante do ingresso de novas colaboradoras e colaboradores, organizamos almoços grupais com o(a) 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(a) 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.

Este ano, foi realizada de forma virtual entre a Argentina, México e Brasil e participaram 26 colaboradores(as) da empresa

Caixa de sugestões · **PLANO MAIS PRÓXIMO**

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 desejar enviar seu comentário pode escrever para o seguinte endereço de e-mail: sugerencias@eset-la.com

Ela é revisada pela Gerência de Recursos Humanos. Assim que recebida a sugestão, a proposta ou 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 afetar a melhoria, a sugestão direta à 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 a partir dos 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. Continuamos realizando as atividades de forma virtual nos três escritórios.

1

A partir do Comitê de Inclusão e Diversidade, continuamos com nosso *Debate em Mídias*, um espaço cuja ideia principal é apresentar debates para abordar temas de diversidade e inclusão de forma reflexiva, inovadora e descontraída:

- ✓ No contexto do Dia Internacional da Mulher, foi convocada a oficina "A espiral do silêncio", com o objetivo de construir o futuro da história. O objetivo

foi resgatar experiências de vida revisando nossas próprias histórias e as das mulheres de gerações prévias para entender o que calaram e por quê. Conectar, reconhecer e refletir sobre a diversidade destas experiências para preparar o caminho para as novas gerações.

- ✓ No segundo *Debate em Mídias* tratou-se do tema "Os estereótipos do sucesso" e convocou-se a Candela Yatche do projeto [Bellamente](#) para refletir sobre os estereótipos de sucesso e beleza.
- ✓ Na terceira atividade, debatemos no México e Argentina sobre os privilégios de ser uma pessoa branca e os desafios do racismo, com Dale mais afro.
- ✓ Realizamos um *Debate em Mídias* especificamente para Brasil sobre o mesmo tema, mas em português e focado no contexto brasileiro, também com [Dale mais afro](#).
- ✓ No contexto do programa BA Convive, tivemos a primeira oficina sobre Diversidade Sexual da qual participaram obrigatoriamente os(as) líderes de equipe, e abriu-se de maneira opcional ao resto da empresa.

**2**

No Comitê de Relacionamento com a Comunidade, e das mãos de [Argentina Cibersegura](#) foi realizado um painel de especialistas no qual participaram Ariel Kapustiansky, Mentor Educativo de Argentina Cibersegura e Analista de Sistemas, e Laura Pires, Psicóloga, Diretora de nível primário e porta-voz da Argentina Cibersegura. O tema que os convocou foi “Como acompanhamos os(as) pequenos(as) no mundo digital?”





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 seus interesses e em concordância com as necessidades exigidas por sua função. Também, contamos com avaliações por desempenho e gestão por competências, que promovem o desenvolvimento das pessoas na empresa.

Plano anual de capacitação

Contamos com uma política específica, que nos dá o contexto para poder planejar o ano de capacitações 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.

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 *Ganar-Ganar* da ONU Mulheres e nosso compromisso com as diversidades, foram trabalhados os temas relacionados com a inclusão e a diversidade:

- ✓ Gestão de pessoas sem preconceitos
- ✓ CV quem você é? Recursos Humanos, inclusão e ação
- ✓ Programa de oratória
- ✓ Programa de *media training*
- ✓ Capacitação em administração do tempo
- ✓ Oficina de comunicação acessível e inclusiva
- ✓ Ferramentas tecnológicas
- ✓ Ferramentas para a medição da disparidade salarial

Os principais temas de capacitação foram: Diversidade e inclusão, Oratória, Administração do Tempo, Segurança e Higiene.



2.335 Horas de capacitação



Apesar das restrições importas pelo contexto sanitário dos últimos anos, o compromisso sobre as capacitações se manteve. Em 2020, foram aumentados, ao tirar proveito da modalidade virtual e promover o espaço como um meio para nos manter unidos(as); por outro lado, em 2021, voltamos aos níveis antes da pandemia.

● 2021

● 2020

● 2019

HORAS
INVESTIDAS

2.335
2.968 2.382

TOTAL DE
COLABORADORES(AS)

108
116 109

MÉDIA DE
TREINAMENTO
POR PESSOA

19 hs
25 hs 21 hs

MULHERES
CAPACITADAS

65 55 52

Horas de capacitação

1.415 1.666 1.113

Média de treinamento
por pessoa

21 30 21

HOMENS
CAPACITADOS

44 61 57

Horas de capacitação

920 1.302 1.269

Média de treinamento
por pessoa

20,9 21 22

MANAGERS
CAPACITADOS(AS)

7 8 8

Horas de capacitação

61 102 97

Média de horas

8 12 12

LIDERANÇAS DE NÍVEL
MÉDIO CAPACITADOS(AS)

15 19 17

Horas de capacitação

430 521 610

Média de horas

28 27 35

ANALISTAS
CAPACITADOS(AS)

86 89 84

Horas de capacitação

1.844 2.345 1.675

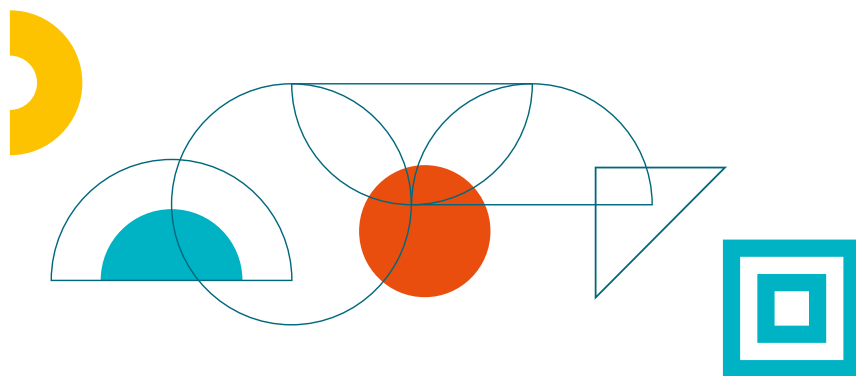
Média de horas

21 26 19



Para determinar o nível de satisfação do Plano de Capacitação, foram implementadas pesquisas de satisfação aos colaboradores e colaboradoras participantes. Através delas, foram avaliados conteúdos, o desempenho das empresas fornecedoras, o nível de satisfação geral percebido, a utilidade e aprendizagens obtidos e, também, identificam-se necessidades de capacitação complementar.

A avaliação da aprendizagem é realizada através de uma pesquisa direcionada aos(as) superiores de cada participantes, após 3 meses do término da capacitação. 100% considerou que, após o período de finalização do curso, a pessoa está capacitada no tema no campo de estudo. Além disso, tem o conhecimento ou a habilidade para aplicá-lo em seu local de trabalho.



Resultados das pesquisas de satisfação do Plano de Capacitação:

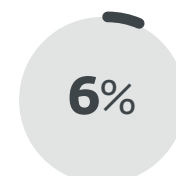
Aspectos relativos ao conteúdo, à empresa fornecedora e ao conhecimento adquirido foram avaliados nas pesquisas de satisfação. Os resultados foram os seguintes:



Muito boa



Boa



Ruim/Regular



Considerou que a pessoa está capacitada e tem o conhecimento/habilidade para aplicá-lo na tarefa



Plano de induções para novos ingressos

GRI → 102-17, 205-2

Cada ingresso tem um plano de induções definido segundo a posição que ocupe na empresa. Isso nos permitirá cobrir aqueles conhecimentos iniciais que são necessários para passar pelos primeiros meses.

23 Ingressos conseguiram acessar o novo plano de induções.

15 induções disponíveis:

✓ Corporativa

Uma jornada pela história da empresa, suas conquistas, áreas, missão, visão e os valores que a determinam, e o código de ética e anticorrupção.

✓ Produto

História da ESET, sua missão, seu laboratório de investigação, seus produtos e serviços, seu compromisso com a comunidade e o uso apropriado da sua marca.

✓ Segurança Informática

Conceitos básicos da segurança da informação, ferramentas que permitem a proteção de dados sensíveis e as principais ameaças informáticas.

✓ Políticas de Segurança

Uso correto da informação e manejo seguro. Guia de comportamento para assegurar a boa manipulação da informação.

✓ EPP

Vantagens do novo sistema ESET Partner Portal.

✓ Sustentabilidade

Detalhe dos fundamentos e eixos da gestão sustentável que são executados pela ESET América Latina, a integração com nossos distribuidores e Revendas e as diferentes ações locais.

✓ IT

Entrega dos ativos ao(à) colaborador(a), indução aos sistemas e configuração de software utilizados.

✓ RH

Políticas gerais de RH: benefícios, férias, licenças, capacitações, diversidade e não discriminação, entre outras.





✓ **Administração**

Processo de compras e pagamento a empresas fornecedoras, prestações (FF, TC e dinheiro), processo de faturamento e cobranças.

✓ **Jurídico**

Procedimentos de questões legais.

✓ **Segurança e Higiene**

Incêndios, ART, acidente de trabalho, doenças ocupacionais, ergonomia, evacuação.

✓ **Vendas**

Explicação sobre os integrantes do processo de vendas e as diferentes estruturas que temos em cada um dos mercados da região.

✓ **Uso de Marca**

Alinhamentos básicos de marca e boas práticas.

✓ **Partner Program e Training Program**

Explicação sobre o que é o ESET Training Program.

✓ **Sistema de gestão de qualidade**

Explicação do sistema de gestão de qualidade para as pessoas que são parte dos processos da ISO 9001.





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

Aulas de inglês em horário laboral, 100% do custo coberto, para toda a região.

52

Pessoas tiveram acesso a este benefício e foram dadas **1.146 horas** de capacitação.



22

MULHERES CAPACITADAS



30

HOMENS CAPACITADOS

Aulas de português

Na Argentina, dependendo dos requisitos do posto e das tarefas a desempenhar, em horário de trabalho com 100% do custo coberto.

17

Pessoas participaram e foram dadas **144 horas** de capacitação.



11

MULHERES CAPACITADAS



6

HOMENS CAPACITADOS

Aulas de espanhol

No Brasil, dependendo dos requisitos do posto e das tarefas a desempenhar, em horário de trabalho com 100% do custo coberto.

11

Pessoas participaram e foram dadas 60 horas de capacitação.



7

MULHERES CAPACITADAS



4

HOMENS CAPACITADOS



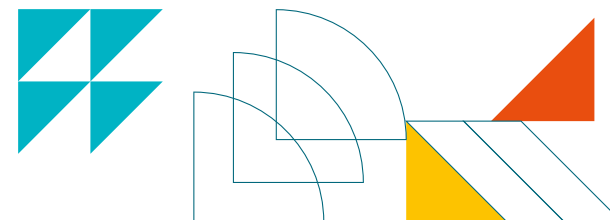
Avaliação de desempenho por competências e objetivos

Gerir nossos colaboradores e colaboradoras por competência implica em entender sua forma de trabalho, suas capacidades e o cumprimento dos objetivos propostos. 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 em dois eixos vinculados entre si: o primeiro é conseguir que cada colaborador(a) se alinhe com a estratégia de negócio; o segundo é desenvolver suas capacidades, para que este alinhamento seja mais efetivo e benéfico para ambas partes.

Manteve-se o mesmo modelo de avaliação implementado por nossa Matriz em 2020 para todas suas subsidiárias. As principais mudanças foram:

- ✓ Passou de 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 é realizado anonimamente e inclui a possibilidade de dar ou não o consentimento da avaliação recebida e dos objetivos fixados.



100%

Da equipe 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, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 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.

Não contamos com um sistema de gestão da saúde e segurança no trabalho; nem com um Comitê de Saúde e Segurança, esses temas são tratados nas reuniões gerenciais de forma rotineira.

Não contamos com funções 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 Trabalho de Comércio, sob o qual se encontra 6,90% da equipe 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 na Argentina está coberta pela Associação de Riscos do Trabalho (ART) Especialista.

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

- ✓ Indução de Segurança e Higiene: Segurança no trabalho, acidentes laborais e direitos do/da colaborador(a) frente à ART. Estas induções, nos últimos dois anos, estiveram focadas a abordar a problemática da COVID, logo no retorno ao escritório. Assistiram 64 pessoas do escritório de Buenos Aires, 17 no Brasil e 19 no México.
- ✓ 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

● 2021 ● 2020

TOTAL DIAS DE
ABSENTEÍSMO

701

TOTAL DIAS DE
ABSENTEÍSMO

504



DIAS POR
DOENÇA

62 58



DIAS POR
ESTUDO

31 36



AUSÊNCIAS
COM AVISO

76 72

Não houve ausência por doença de um membro da família e não houve ausência sem aviso prévio

DIAS DE LICENÇA



Pessoas
gestantes

345 139

Excedente de
pessoas gestantes

173 199

Não havia pessoas não-grávidas em licença por causa de nascimentos

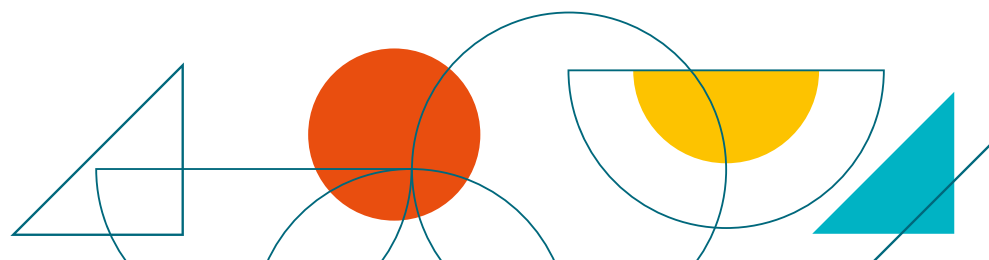


DIAS DE LICENÇA NÃO
REMUNERADA SEM
PAGAMENTO

14 0

**ABSENTEÍSMO 2021**

TIPO	MULHERES	HOMENS	MENOR DE 25	ENTRE 25 E 30	MAIOR DE 30	ARGENTINA	MÉXICO	BRASIL
Dias por doença	28	34	5	13	44	62	0	0
Dias por estudo	22	9	12	8	11	31	0	0
Ausências com aviso	51	25	8	15	53	76	0	0
Licenças sem remuneração	14	0	0	14	0	14	0	0
Licenças de pessoas gestantes	345	0	0	0	345	345	0	0
Licenças por excedente de pessoas gestantes	173	0	0	0	173	173	0	0



**ABSENTEÍSMO 2020**

TIPO	MULHERES	HOMENS	MENOR DE 25	ENTRE 25 E 30	MAIOR DE 30	ARGENTINA	MÉXICO	BRASIL
Dias por doença	22	36	7	8	43	45	0	13
Dias por estudo	33	3	11	14	11	36	0	0
Ausências com aviso	43	29	5	11	56	69	0	3
Dias por licenças por gestação	139	0	0	0	139	139	0	0
Dias por licenças por excedente de pessoas gestantes	199	0	0	0	199	199	0	0

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 equipes dos 3 escritórios estiveram trabalhando em suas casas devido à pandemia, muitas das licenças não foram registradas; foram 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 foi necessário trabalhar. Por este motivo, a comparação com o período anterior não é relevante para tirar conclusões a respeito.

Durante 2020 e 2021, não foram registrados dias de trabalho perdidos por absenteísmo (ART), doenças ocupacionais, nem número de vítimas mortais relacionadas ao trabalho.

Também não foram relatados lesões por acidente laboral nem doenças ocupacionais.





Gestão do Bem-estar

GRI → 103-2, 103-3, 403-6

Ergonomia e Trabalho remoto · PLANO MAIS PRÓXIMO

No contexto da pandemia pela COVID-19, cuidamos da saúde de todas as pessoas que formam a ESET, tanto dos colaboradores e colaboradoras como de seus familiares. Isso permitiu o trabalho remoto, a flexibilidade horária e a possibilidade de retirar dos escritórios os elementos ergonômicos necessários (cadeiras, monitores, teclados e mouse), além do envio individual de um *Kit Home Office* para assegurar a comodidade na hora de trabalhar em suas casas.

Pesquisa de clima

A partir de 2020, nós nos juntamos à iniciativa global e realizamos nossa pesquisa de clima bianualmente. A última foi realizada em fevereiro de 2020 e a próxima será realizada em fevereiro de 2022.

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.





Por não ter a pesquisa de clima global durante 2021, decidimos realizar uma sondagem de clima e benefícios para manter as métricas de satisfação geral, o clima de trabalho, os benefícios e conhecer as percepções do trabalho na pandemia.

Os resultados mais destacados da sondagem foram:

95% Se sente satisfeito(a) de trabalhar na ESET na Argentina, e 100% no Brasil e México.

96% Se sente satisfeito(a) com a flexibilidade laboral para resolver situações pessoais no escritório da Argentina, e 100% no Brasil e México.

97% Se sente satisfeito(a) com o ambiente em sua equipe de trabalho na Argentina, e 100% no Brasil e México.

100% Se sente satisfeito(a) com o ambiente laboral aberto e com que se aceitem as diferenças individuais nos 3 escritórios da América Latina.

83% Se sente satisfeito(a) com os benefícios não monetários na Argentina, 92% no México e 100% no Brasil.

90% Se sente satisfeito(a) com a agilidade na adaptação ao trabalho frente à pandemia.

89% Se sente satisfeito(a) com a compreensão e empatia pela sua situação pessoal frente à COVID.

82% Se sente satisfeito(a) com a comunicação e liderança frente a este contexto.

88% Considera que a empresa está comunicando a informação necessária.

A partir destes resultados desenvolvemos o **Plano mais próximo**, para implementar nos 3 escritórios, com alcance a todas as pessoas. As ações foram divididas em diferentes eixos: Comunicação, Benefícios e Ferramentas de trabalho, e Atividades de integração.



Benefícios

GRI → 401-2, 403-6, 403-7

Desenhamos nossa política de benefícios para 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.

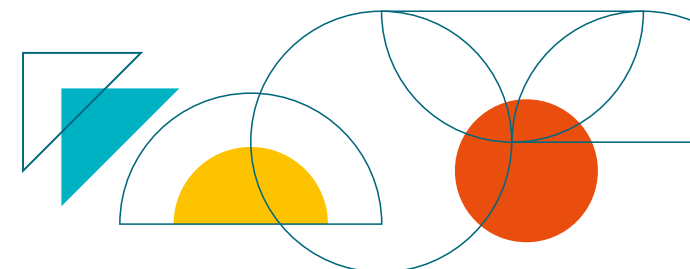
Nós nos juntamos à iniciativa [“Empresas que cuidan”](#), da [UNICEF Argentina](#), que tem como objetivo promover e melhorar as políticas de conciliação da vida laboral e familiar no setor privado, e garantir os direitos das crianças de quem se cuida.

Para poder participar, realizamos um autodiagnóstico na plataforma de Políticas de Cuidado, o qual mostra um resultado da situação de acordo com os diferentes eixos avaliados: Compromisso, Implementação e Medição. Esta plataforma, gratuita e confidencial, convida as empresas a refletir sobre sua situação em relação à agenda de cuidados, através da realização do autodiagnóstico. Também supõe uma oportunidade para obter ferramentas, guias e materiais recomendados que lhes ajudem a implementar boas práticas em matéria de cuidado.

Neste primeiro diagnóstico obtivemos 69% em nosso relatório final em função das políticas, os benefícios e as medidas adotadas.

Adaptamos nossos benefícios às diferentes necessidades do contexto COVID incorporando uma perspectiva inclusiva e o uso da linguagem de gênero.

Nós nos juntamos à iniciativa [“Empresas que cuidan”](#), da [UNICEF Argentina](#).





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 sua função laboral permita.

Home office · ⚡ NOVO

Antes da situação da pandemia e como política global adotada pela Matriz, ampliamos a quantidade de dias de *home office* de uma para três vezes por semana. Cada pessoa tem a possibilidade de trabalhar 3 dias 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. Os três escritórios da América Latina gozam deste benefício semanalmente.

Em 16 de março de 2020, foi generalizado o *home office* obrigatório nos 3 escritórios para 100% da equipe. Esta medida se estendeu durante 2020 e parte de 2021 para as pessoas do Brasil e México, que voltaram presencialmente em novembro e outubro com essa nova modalidade de 3x2.

Sexta Flex · ⚡ NOVO

Ampliamos este benefício de 3 para 6 meses. Durante esse tempo as pessoas têm a possibilidade de terminar a jornada laboral 3 horas antes na sexta-feira. De outubro a março no caso da Argentina e Brasil, e de março a agosto no caso do México. 100% da equipe utiliza este benefício.

4º mês pago de licença para pessoas gestantes · ⚡ NOVO

Este benefício permite às pessoas gestantes gozar de um mês mais de licença pago, após finalizar a cobertura pela legislação vigente na Argentina e México. No Brasil, este mês é concedido obrigatoriamente por lei. Ainda não foi utilizado.



 **Softlanding para pessoas gestantes**
⚡ NOVO

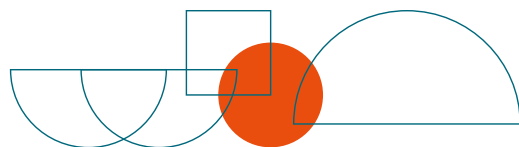
Este benefício opcional propõe um regresso paulatino após a licença por gestação, com um limite de horas de trabalho semanais, e se mantém o salário de uma jornada integral.

 Sala de amamentação

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

 Licenças estendidas para pessoas não gestantes · ⚡ NOVO

Ampliamos esta licença de 15 dias para um mês. As pessoas não gestantes terão 1 mês de licença a partir do nascimento do bebê.

 **Licença estendida por adoção**

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

 Licença por familiar enfermo por COVID
⚡ NOVO · ❤️ PLANO MAIS PRÓXIMO

Caso tenha algum familiar afetado pela COVID, oferecemos flexibilidade na jornada laboral enquanto durar a doença.

 Dia de aniversário dos(as) filhos(as)

Todas as pessoas, que têm filhos e filhas menores de 18 anos, contam com a possibilidade de gozar livremente do dia do aniversário deles.

22 mães e pais aproveitaram este benefício.



Dia livre pelo aniversário

Concedemos aos colaboradores e colaboradoras de nossos três escritórios a possibilidade de tirar o dia livre durante a semana de seu aniversário ou na seguinte.

98% da equipe aproveitou este benefício.



Flex time durante adaptação escolar

⚡ NOVO

Este novo benefício oferece flexibilidade horária para mães e pais dos escritórios da Argentina e México, enquanto durar a adaptação escolar no início das aulas.



Give More

Incentivamos que nossos colaboradores e colaboradoras se envolvam com diferentes causas sociais oferecendo a todos que participaram em ao menos duas atividade voluntárias organizadas pela empresa, um dia útil livre para destinar a suas causas sociais escolhidas.



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. 25 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. Devido ao contexto da pandemia, este benefício não foi usado.





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. Devido ao contexto da pandemia, este benefício está suspenso.



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



Pausas ativas

Esta atividade consta de exercícios de mobilidade, relaxamento e de alongamento de baixa dificuldade, que são carregados em uma plataforma web para que as pessoas dos 3 escritórios possam ingressar e realizar as práticas de sua escolha.



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





Treinamento funcional · ⚡ NOVO

Em nossos escritórios de Buenos Aires contribuimos com o pagamento de 50% da quota mensal do treinamento funcional. Estas aulas são oferecidas de forma virtual e presencial em diferentes zonas da cidade. Foi lançado em outubro e 6 pessoas o usaram.



Desconexão por descanso menstrual

⚡ NOVO

Este benefício oferece às mulheres a possibilidade de realizar repouso, caso seja necessário, durante o período menstrual.



Programa de Assistência EAP

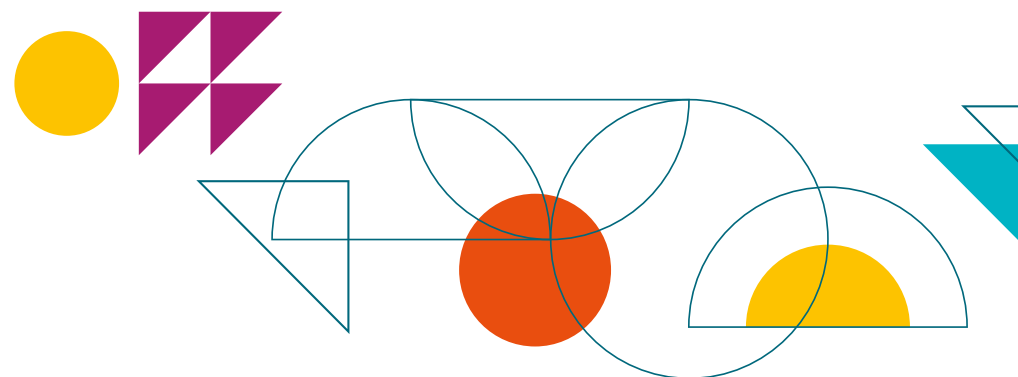
Decidimos continuar com este benefício para oferecer um apoio integral às pessoas. O programa oferece assistência psicológica, nutricional, financeira e legal, e pode ser acessado pelos colaboradores e colaboradoras da Argentina, Brasil e México, e seus parceiros de forma gratuita. 29 pessoas usaram este benefício.



Enjoy Your Choice

É um programa de benefícios, especialmente direcionado a coordenadores(as), chefes(as) e managers da Argentina, o qual permite selecionar a partir de um menu os benefícios preferidos e mudá-los de acordo com suas necessidades. 33 pessoas acessaram este programa.

Os benefícios de entradas grátis para cinema/teatro e de descontos em atividades esportivas, culturais, de educação e de saúde, foram suspensos pela pandemia.





Desenvolvimento Pessoal



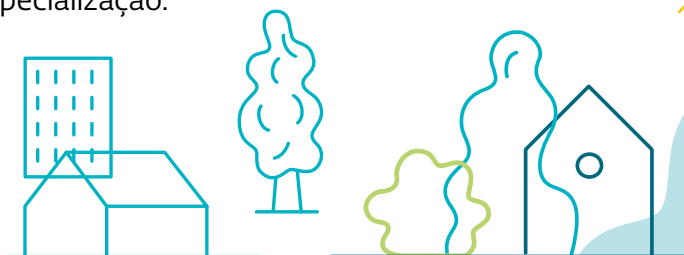
Prêmio por graduação

Todas as pessoas dos escritórios de Buenos Aires, São Paulo e México que concluem a graduação 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. Não houve nenhum prêmio por graduação.



Desconto nas Universidades

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 92 packs.





Outros Benefícios



Eventos de integração

Realizamos os seguintes eventos de integração:



Argentina:

- ▶ Festa Aniversário da ESET: organizamos um evento virtual entre Argentina, Brasil e México, no qual tivemos sorteios, menções especiais e atividades lúdicas.
- ▶ Programa Copa América: em junho foi lançado um programa em nível regional. A participação foi opcional; jogou-se por áreas e as 3 equipes que obtiveram a maior pontuação receberam prêmios.
- ▶ Almoços trimestrais: organizaram-se encontros de equipe por trimestre para compartilhar um momento descontraído entre todos(as) os(as) colegas.
- ▶ Festa de Fim de Ano: em dezembro, foi executado presencialmente. Aproveitamos um dia de quinta com prêmios, sorteios e menções especiais.



México:

- ▶ *Teambuilding*: em setembro, foi levado adiante um evento de integração com uma aula de mixologia, na qual participaram todas as pessoas da ESET México.

- ▶ *Quarter Business Review*: em abril e outubro, foi realizado um almoço para compartilhar os resultados do último quadrimestre e objetivos do próximo.
- ▶ Jantar de final de ano: foi realizado presencialmente em um restaurante e foram convidados estrangeiros.



Brasil:

- ▶ Fim de ano: foi organizado um jantar presencial em um restaurante.
- ▶ Almoços trimestrais: foram realizados encontros trimestrais com as equipes, nos quais se desfrutou de cartas de vinho em grupo, degustação de porções, entre outros.



Vagas de estacionamento

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

O Brasil e México contam com 8 vagas disponíveis cada um, as quais são distribuídas gratuitamente com o mesmo critério. Este benefício voltou a ser usado nos escritórios do Brasil e México.



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. Na Argentina, também se adicionou o Dia da Criança e Dia da Primavera. Além disso, foram entregues caixas de natal nos três escritórios.



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. 19 pessoas da equipe tiveram acesso a este benefício.



Reintegração de serviços · ⚡ NOVO

👤 PLANO MAIS PRÓXIMO

Realizou-se um reembolso mensal de gastos de serviços de internet e eletricidade no escritório da Argentina. 100% dos colaboradores e colaboradoras acessou o benefício.



Kit escolar para mães e pais

⚡ NOVO

Traz-se apoio econômico aos pais e mães com filhos(as) em idade escolar mediante a entrega de um voucher para usar em livrarias ou comércios que aderiram.



Devolução antecipada de percepções

⚡ NOVO

No escritório da Argentina, as pessoas que pagam Imposto sob Ganhos podem receber antecipadamente as devoluções correspondentes de acordo com suas retenções.





Comunidade

#SomosComunidade





Comunidade

TEMA MATERIAL → 1, 2, 4, 5, 14

Identificamos duas metodologias de levantamento de necessidades para abordar o trabalho na comunidade:

Perspectiva bidirecional:

Para projetos e programas de educação, informação e conscientização sobre o uso seguro da tecnologia. Ao ser parte central de nosso modelo de negócio, as inovações, atualizações, ameaças tecnológicas, etc., que vão surgindo nas operações habituais, marcam a agenda dos temas. Além disso, incorporam-se as diversas necessidades surgidas na comunidade e identificadas a partir dos diferentes projetos executados (ONG Argentina Cibersegura, Digipais, Gira Antivirus, entre outros), e sobre a base dessas se desenvolvem os projetos implementados a partir do Eixo #SomosComunidade.

Alianças com organizações da sociedade civil:

Para abordar outros temas que surgem de necessidades identificadas nos Comitês de Sustentabilidade, além das necessidades e expectativas de populações vulneráveis. Neste caso, trabalhamos através de alianças e acordos de colaboração com organizações da sociedade civil especialistas: *Ashoka*, *Encontrarse en la Diversidad*, o Programa *Empujar* da Fundação *Pléroma*, *Media Chicas*, entre outras. Igualmente, em alguns casos, o trabalho implica na adesão e/ou alinhamento a modelos de gestão que consideram as expectativas destas populações, como, por exemplo, celebramos as WEPs da ONU Mulheres e ao Programa de Empresas Comprometidas pelos Direitos Humanos da cidade de Buenos Aires.



Educação em Segurança Informática

GRI → 102-11, 103-2, 103-3, 413-1, 413-2

TEMA MATERIAL → 3, 7

Uma das principais apostas 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.

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

Esta 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.

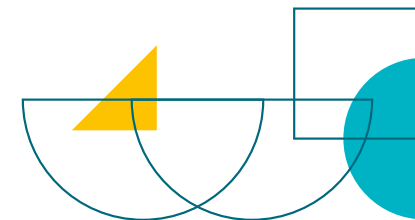
Aprofundamos os impactos em matéria de educação promovendo a democratização de conhecimentos.



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

Dada a conjuntura particular que atravessamos nos últimos meses, continuamos apostando nas conversas virtuais para chegar a uma maior quantidade de estudantes.

Dentro das atividades habituais da Gira Antivirus, destacamos a participação em dois eventos em particular: a [Ekoparty](#), conferências de segurança mais importantes em nível América Latina, e o [NotPink Con](#), conferência aberta ao público composta apenas de mulheres palestrantes, que busca impulsionar a inclusão de mulheres na tecnologia.





Todas estas atividades foram abertas ao público em geral e se participou graças às atividades de nosso Laboratório de Investigação. Consequimos transmitir para diferentes públicos a importância que teve a segurança da informação nos últimos anos.

- ✓ **+10.000 participantes**
- ✓ **102 universidades e eventos de segurança**
- ✓ **15 países da América Latina**
- ✓ **Desde 2004, chegamos a mais de 90.000 estudantes**

welivesecurity BY **ESET**

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, livre e gratuito, busca satisfazer o público em geral, indo além de seu nível de conhecimento. Por isso, os conteúdos são

redigidos de forma a que sejam interessantes, tanto para perfis mais técnicos como para o(a) usuário(a) da comunidade.

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 está em inglês, espanhol, português e alemão.

- ✓ **WLS em espanhol: 5.457.057 visitas**
- ✓ **WLS em português: 1.102.538 visitas**





É um ciclo de eventos presenciais gratuitos, que realizamos na região desde 2011. Para cada ano/ciclo, são desenvolvidos conteúdos educativos exclusivos e são apresentadas as principais tendências em relação a segurança informática. Seu objetivo é 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 ESET Security Days tornam-se uma interessante iniciativa educacional colocada à disposição de todas aquelas pessoas interessadas em saber mais sobre segurança informática.

Como consequência da pandemia, realizamos pelo segundo ano consecutivo 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 até a lugares onde, de forma presencial, não teríamos chegado. Compartilhamos conteúdo de grande valor em cada encontro e delineamos de igual forma os(as) 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 no ISP e informação de soluções tecnológicas.

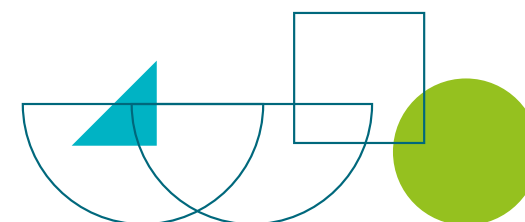
Diferente de 2020, este ano cada país realizou seu próprio evento, o que nos permitiu oferecer uma visão local em cada edição que, sem dúvida, trouxe mais proximidade com o público.

✓ **9 eventos realizados**

✓ **+3.500 participantes**



A virtualidade nos permitiu chegar a todos os países da região e até a lugares onde, não chegamos presencialmente.





ACADEMIA ESET

CAPACÍTATE ONLINE CON LOS EXPERTOS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

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

- ✓ **+ 5.000 pessoas registradas**
- ✓ **135.977 usuários(as) ativos(as)**
- ✓ **Maior plataforma de e-learning em segurança da América Latina**



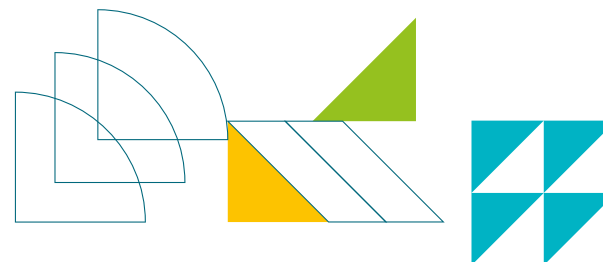
**PREMIO
UNIVERSITARIO
ESET**

Realizamos este concurso, que busca promover a investigação em segurança informática, através de um CTF (*Capture The Flag*

ou Captura a Bandeira), que é usado para se referir à atividade de resolver desafios informáticos, com o fim de obter um texto.

Através deste prêmio, buscamos distinguir o trabalho de estudantes de nível universitário e/ou terciário de toda a região, através de uma competência na qual se avaliam diferentes conhecimentos através de desafios. Esta iniciativa surgiu com o objetivo de reconhecer e premiar o trabalho e a dedicação de quem compartilha com a ESET a 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.

- ✓ **62 pessoas**
- ✓ **20 universidades latino-americanas**
- ✓ **7 países da América Latina**
- ✓ **4 Vencedores(as)**
- ✓ **6 Distinções especiais**





PREMIO ESET
PERIODISMO
EN SEGURIDAD
INFORMÁTICA

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.

✓ 170 trabalhos recebidos

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 qualificação se leva em conta: 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 é celebrado na Feira 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 tablet 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 *E-reader*.



Vencedores(as):



Vencedor do Prêmio ESET ao Jornalismo em Segurança Informática 2021: Facundo Iglesia, da *Revista Crisis*, Argentina, por sua publicação [“Más bueno que um hacker”](#).



Vencedor da categoria Imprensa Gráfica: Javier Méndez, de *Revista Enter.co*, Colombia, por sua matéria [“Viejas técnicas, nuevas trampas”](#).



Vencedor da categoria Imprensa Digital: Gabriel Francisco Ribeiro, de UOL, Brasil, por sua nota [“STATUS: VASCULHANDO... - Tilt mostra como peritos varrem celulares e descobrem até informações que dono tentou esconder”](#).



Vencedor da categoria Imprensa Multimídia: Julio López, de ARTEAR, Argentina, por seu trabalho [“Estafas virtuales”](#).

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

Distinções especiais por região:



Região Brasil: Gracielly Bittencourt Machado, da TV Brasil, por [“As definições de fraude foram atualizadas”](#).



Região México: CChristopher Holloway, de *IT Masters Mag*, por [“Ransomware, la más peligrosa amenaza”](#).



Região Andina: Ricardo Zambrano, Ecuador, de *El Universo*, por [“Una cuenta robada de Instagram se comercializa hasta en \\$15 en el mercado negro de Ecuador; un perfil de Fortnite en más de \\$40”](#).



Região Rioplatense: Desirée Jaimovich, Argentina, de *Infobae*, por [“Crean perfiles falsos de bancos en Instagram para cometer fraudes”](#).



Região América Central: Ingrid Reyes, Guatemala, de *Prensa Libre*, por [“Cuán vulnerables somos a los ataques cibernéticos”](#).



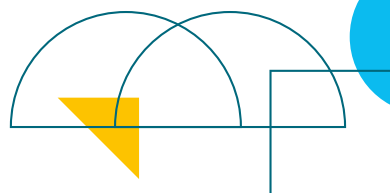
Região Caribe sul-americano: Johana Fiallo García, Colombia, de *El País*, por “Las redes, enredadas”.



**Argentina
Cibersegura®**

A organização realizou mais de 220 conversas on-line e presenciais tanto em instituições educacionais, desportivas, governamentais como em empresas. Através dessas, chegamos a mais de 39.000 pessoas de diferentes localidades do país graças a porta-vozes que colaboraram voluntariamente com cada encontro. Há 10 anos, desde o início da Argentina Cibersegura, foram realizadas cerca de 4.000 reuniões com o objetivo de conscientizar sobre um mundo digital mais seguro.

Para continuar potencializando as mensagens e alcances estratégicos dentro da ONG, em 2021 foram realizados mais de 90 projetos especiais em todo o país: 16 capacitações docentes, 54 conversas com conteúdos adaptados a empresas e instituições, 8 encontros de oficina e a participação em conversas de atualização, eventos e encontros massivos.





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 “#MiRedSegura”, que incentiva as crianças do país a trabalhar na conscientização na internet a partir de uma proposta interativa de vídeos e pôsteres gráficos.

Por último, 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 de forma on-line e constou de 4 encontros estratégicos a respeito da realidade legal que estamos como docentes na Internet e uma proposta de reflexão sobre os limites e as realidades da violência digital. Teve uma participação de mais de 500 pessoas e, das mãos de referências em educação, jurídica e tecnologia, abriram-se espaços de consulta, conversas dinâmicas e ferramentas para o trabalho.

- ✓ **Doação monetária: €13.153**
- ✓ **Valorização dos recursos fornecidos pela ESET em conceito de doação: 96 horas de trabalho probono, equivalentes a €1.212**





Digipadres

UNA INICIATIVA DE **saferkidsonline** by **eset**

Queremos facilitar e acompanhar todas as pessoas que estão passando por esta 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 esta razão, convidamos a pais, mães, educadores(as) e pessoas adultas a que potencializem seus conhecimentos e sua experiência na Internet. Para isso criamos Digipadres, 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, gerando um espaço saudável e seguro para elas.

Fomos convidados(as) a participar de dois eventos: ["TED Entramar: Docentes para docentes, sin fronteras"](#), no qual levamos a palestra "Conselhos práticos para uma escola virtual segura", e a oficina ["Soy Ciber Mamá"](#), organizado pela Associação Ibero-americana de Proteção de Dados, na qual falamos sobre como prevenir a violência digital e acompanhar as crianças na Internet.





Os novos conteúdos abordaram os seguintes temas:

- ▶ Quão acessíveis são as diferentes camadas de internet para crianças?
- ▶ Aulas Modernas: Como proteger seus(suas) filhos(as) da tecnologia?
- ▶ Você se sente distante de seus(suas) filhos(as) por causa da tecnologia?
- ▶ *Sharenting*¹²: por que influi no futuro de seus(suas) filhos(as)?
- ▶ *Smart watches*: Como escolher o melhor para seus(suas) filhos(as)?
- ▶ Seus(suas) filhos(as) são gamers?
- ▶ O roubo de identidade também afeta às crianças
- ▶ Os perigos da informação falsa e como ajudar as crianças a reconhecê-la
- ▶ Zoom e câmaras web: como proteger aos menores
- ▶ O *bullying*¹³ na Internet: o que é o ciberassédio e como pará-lo
- ▶ Volta às aulas: aliados na organização
- ▶ Quão seguros estão seus(suas) filhos(as) enquanto jogam?
- ▶ Como criar senhas fortes?

Propomos gerar um espaço saudável e seguro para as crianças

Nosso canal de vendas, especialmente os distribuidores, também realiza ações impulsionando esta campanha. Por exemplo, no Equador fechamos o ano com uma conversa para pais, mães e seus(suas) filhos(as); na Venezuela, foram coordenadas duas entrevistas (TV e Rádio) intituladas "Segurança em Dispositivos Móveis para Navegação para Crianças e Adolescentes" e "Perigos a que estão expostas as crianças e adolescentes ao acessar a Internet".



Aliados que se somam

- ✓ Associação Ibero-americana de Proteção de Dados
- ✓ Eduktech
- ✓ Se rimos, rimos todos
- ✓ Fundação En Movimiento

¹² Termo construído a partir da união entre share (compartilhar em inglês) e parenting (criar ou paternidade/maternidade em inglês). Implica na ação de compartilhar, constantemente, fotos ou vídeos dos(das) filhos(as) na internet.

¹³ Assédio físico ou psicológico que os(as) colegas de escolha fazem com outro(a) aluno(a).

**642.538**

Sessões na América Latina

**783**

Usuários(as) registrados(as) na plataforma



Webinários

1

Volta às aulas: uma responsabilidade compartilhada

53 participantes + **238** inscritos**2**

Como e quando falar sobre pornografia com as crianças?

78 participantes + **207** inscritos**3**

Vamos refletir sobre a violência digital.

40 participantes + **142** inscritos**Digipais**UMA INICIATIVA DA **saferkids**online by **eset**

Digipais, nossa versão em português de *Digipadres*, chegou a 306.168 sessões (600% de crescimento em relação ao ano passado) e foram registrados 54 usuários(as) no portal. Além disso, conseguimos nossos primeiros 2 aliados do portal: Fofuuu, uma empresa de impacto social cuja missão é usar a tecnologia de maneira lúdica para inclui-la na educação das crianças; e PAC, uma ONG que tem como objetivo promover o desenvolvimento pessoal e social de crianças, adolescentes e famílias em risco e/ou vulnerabilidade social, através de ações socioeducativas, culturais e profissionais.

Os conteúdos gerados foram:

- ▶ Proteção de dispositivos e arquivos na aula moderna
- ▶ Você se sente distante de seus(suas) filhos(as) por conta da tecnologia? Estabeleça limites saudáveis
- ▶ O que é compartilhar e por que a influência é o futuro dos seus(suas) filhos(as)?
- ▶ **Smart watches¹⁴**: Como escolher o melhor para seus(suas) filhos(as)?

¹⁴ Relógio Inteligente



- ▶ Seus(suas) filhos(as) são gamers? 5 conselhos para cuidar de sua segurança enquanto jogam
- ▶ O roubo de identidade também afeta às crianças
- ▶ Os perigos da informação falsa e como ajudar as crianças a reconhecê-la
- ▶ Zoom e webcams¹⁵: Como proteger a privacidade dos(as) pequenos(as)?
- ▶ Crianças e telas: como desenvolver hábitos saudáveis
- ▶ *Bullying*: na Internet: o que é o ciberassédio e como pará-lo
- ▶ Infância e cibersegurança: chaves e desafios do país atual
- ▶ Quão seguros estão seus(suas) filhos(as) enquanto jogam?
- ▶ Crianças em quarentena: em casa e em família
- ▶ Crianças e redes sociais: principais riscos e desafios
- ▶ Como criar senhas seguras?

✓ **306.168 sessões**

✓ **600% de crescimento em relação ao ano passado**

✓ **Foram registrados 54 usuários(as) no portal**

Conversas de conscientização

Há vários anos que nos propusemos a gerar laços com áreas de sustentabilidade de outras empresas e organizações, 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(a).

Nos propusemos a gerar laços com áreas de sustentabilidade de outras empresas e organizações.

Realizamos uma conversa virtual na empresa Herbalife, na qual contamos com mais de 30 pessoas.

Além disso, nesta mesma linha, colaboramos com os conteúdos de uma das aulas do Programa de Desenvolvimento Sustentável da AG Sustentable-HSBC, participamos da Cátedra do Pacto Global das Nações Unidas e apresentamos o Programa de Cibersegurança como experiência empresarial em [Coleta de experiências empresariais e ferramentas sobre devida diligência em matéria de Direitos Humanos na América Latina e Caribe](#) do CERALC, UE e UN.



¹⁵ Webcâmeras



Voluntariados Corporativos

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

Temos que gerar uma continuidade, um vínculo mais além da atividade pontual realizada. Por esta razão, desenvolvemos diferentes propostas que transcendam a atividade em si mesma : nossa contribuição com a ONG Argentina Cibersegura, o vínculo com o Refeitório San Fernando e nosso apoio e nossa participação no programa Nexos da Ashoka e no projeto Empujar. 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. Ainda que a participação voluntária neles tenha diminuído bastante, mantivemos a participação dos Distribuidores Exclusivos.



Conectados, Entra en acción

2 voluntariados

no Refeitório San Fernando



Doação de

60 presentes Dia das Crianças

60 presentes para o Natal



NEXOS

15 empreendedores(as)

10 países diferentes da região



EMPUJAR

550

participantes



MEDIA CHICAS

3.000

participantes



ECO HÉROES

300

participantes



POTRERO DIGITAL

2.290 participantes capacitados(as)

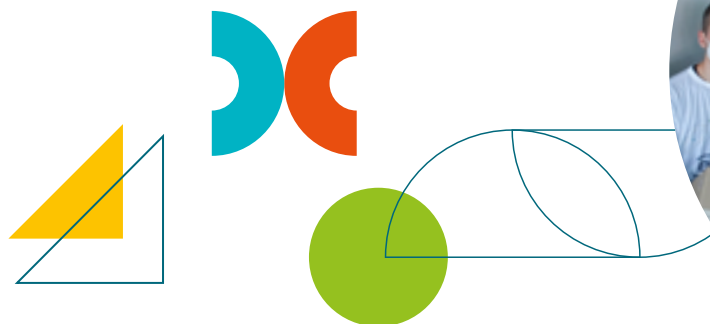
dos(as) quais 62% foram mulheres



Conectados - Entra em Ação

É nosso programa de voluntariado de ação direta. Oferecemos a nossos colaboradores, nossas colaboradoras e parceiros(as) comerciais várias ações por ano. Em articulação com alguma organização da sociedade civil, participam de atividades pontuais durante meio dia.

Acreditamos no trabalho em equipe; por isso, trabalhamos com diferentes organizações, gerando projetos em conjunto e apoiando alguns já existentes. Devido à pandemia este projeto representou um grande desafio e finalmente conseguimos retomá-lo na Argentina.





Dia da Criança e Natal no Refeitório San Fernando

Fizemos 2 atividades nas quais pudemos nos envolver de forma mais personalizada graças à participação das pessoas do [Hacer para Ser \(HPS\)](#). A primeira foi realizada para o Dia das Crianças, junto a 18 voluntários(as), através da qual preparamos surpresas para as 60 crianças do refeitório que puderam aproveitar seu dia.

Nós nos dividimos em 3 comissões nas quais cada equipe se ocupou de uma tarefa diferente: presentes e comida, tutoriais e revista. Graças ao trabalho e à paixão de nossos(as) voluntários(as), conseguimos levar a cada criança uma caixa cheia de surpresas, uma revista com atividades, elementos para montar uma refeição diferente e divertida, jogos e brinquedos, e enviamos de forma digital vídeos realizados por nós, nos quais explicamos como podiam montar a refeição, quais atividades podiam fazer com as caixas e algumas histórias gravadas.

Para o Natal, 11 voluntários(as) montaram uma brinquedoteca para o refeitório e preparamos lembrancinhas para eles. Nós nos dividimos em 2 comissões nas quais cada equipe se ocupou de uma tarefa diferente: presentes e comida, jogos para a brinquedoteca. Graças ao grande trabalho de nossos(as) voluntários(as), conseguimos montá-la para que pudessem usá-la no refeitório e deixamos um presente para eles.





Inclusão social e laboral na ESET

Como parte de nosso compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), começamos a trabalhar fortemente em temas de inclusão social e laboral. Com este propósito, atuamos com diferentes organizações, gerando projetos em conjunto e apoiando alguns já existentes. Trabalhamos com a Ashoka, Fundação Pléroma, Media Chicas, entre outras.



Como parte de nosso apoio no desenvolvimento de projetos que fomentam a inclusão e inovação social, nós nos juntamos a Nexos, executado pela ONG [Ashoka](#). É a nova iniciativa projetada para acompanhar, fortalecer e potencializar os(as) novos(as) Ashoka Fellows no seu primeiro ano de assinatura na rede vitalícia da organização. Cada ano, um novo grupo de empreendedores(as) sociais da região participa de uma série de atividades formativas, de construção de rede e de nivelamento em torno a conceitos e habilidades com o propósito de equipá-los(as) para potencializar o impacto de suas iniciativas e contribuir nas mudanças sistêmicas de seus campos de ação.

Durante 10 semanas os(as) empreendedores(as) sociais participaram de um curso no qual revisaram os conceitos chave sobre mudança sistêmico, desenharam suas estratégias para alcançá-los de acordo com seus modelos de intervenção e receberam retroalimentação de seus colegas. Na ESET América Latina, mantivemos nossa aliança e nossos colaboradores e colaboradoras, junto com os distribuidores exclusivos, participaram como mentores, levando consultoria sobre temas específicos, em função de suas habilidades e conhecimentos, e levando em consideração as necessidades de cada equipe.

- ✔ Participaram 15 empreendedores(as) sociais de 10 países da região: Brasil, Costa Rica, México, Santa Lucia, Argentina, Uruguai, Paraguai, Chile, Bolívia e Venezuela.





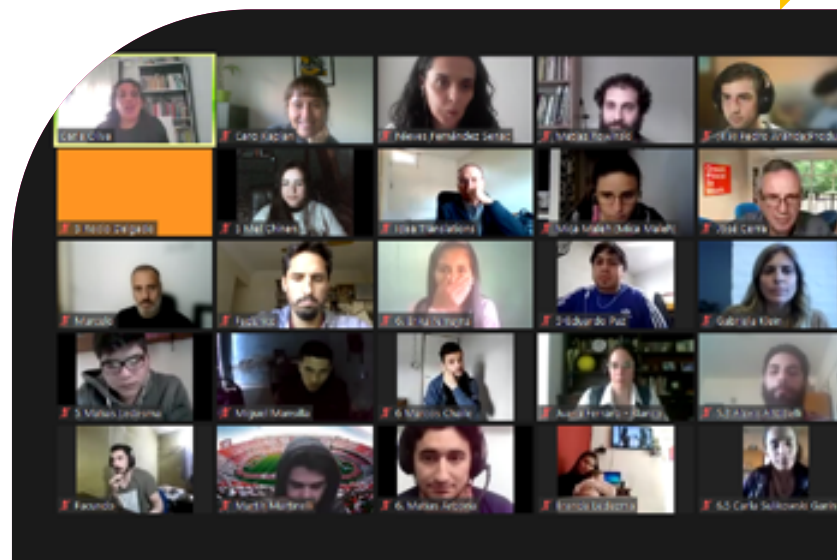
Pelo terceiro ano consecutivo, nós nos juntamos ao projeto Empujar da Fundação Pléroma. Esta organização tem como objetivo levar oportunidades laborais a jovens entre 18 e 24 anos, de condições econômicas e/ou sociais vulneráveis e com desejo de progredir. Impulsiona seu desenvolvimento pessoal e social através de um programa educacional que os forma em competências e habilidades para o emprego.

Proporcionando oportunidades laborais a jovens entre 18 e 24 anos, de condições econômicas e/ou sociais vulneráveis e com desejo de progredir. Impulsiona seu desenvolvimento pessoal e social

Participamos nas diferentes atividades virtuais que foram desenvolvidas, entre elas, “Empresa Social”. No contexto desta atividade, a equipe gerencial acompanhou um grupo de mais de 30 jovens para desenvolver seu projeto final baseado em nossa empresa com toda a informação necessária para poder realizá-lo e devoluções sobre os diferentes aspectos do

projeto em todo o processo. Por sua vez, na área de Recursos Humanos, participamos das simulações de entrevistas de trabalho.

- ✓ Foram acompanhados 550 jovens.
- ✓ Na ESET, participaram 10 pessoas e
- ✓ Foram oferecidas 28 horas para este projeto.



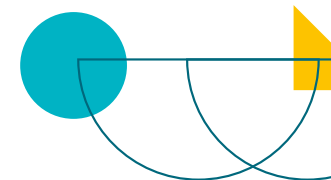


Como parte de nossa aliança estratégica com Media Chicas (organização sem fins lucrativos que se propõe a diminuir a disparidade digital de gênero através da inclusão de mulheres na ciência e tecnologia), realizamos várias atividades:

Participamos como jurado dos [Prêmios de Impacto STEM](#). O convite foi direcionado para todas as mulheres, mulheres trans ou pessoas não binárias que gerem impacto em espaços vinculados à ciência e à tecnologia, tanto no âmbito profissional como pessoal na América Latina.

Pelo segundo ano consecutivo, nós nos juntamos a [JUMP](#), a conferência virtual sobre tecnologia com inclusão de gêneros da América Latina. Durante a jornada, foram dadas diversas oficinas, conversas e conferências, para conseguir 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. Martina López, especialista em segurança informática da ESET América Latina, participou da oficina “Segurança Informática 101”.

- ✓ **Deste evento gratuito participaram mais de 3.000 pessoas. 62% do público se autopercebeu como mulher, havia 32 palestrantes e foram 17 horas de transmissão ao vivo.**





Eco Héroes propõe uma campanha na qual se fomenta a arte, a infância e o cuidado com o planeta. Durante o Mês das Crianças (agosto), Dar Sentido lançou um concurso em nível nacional que convidou crianças de diversas escolas de todo o país a participar com o tema “Crie seu Eco Héroe. Você tem o poder de mudar o mundo”. As crianças foram convocadas para imaginar e desenhar seu super-herói ecológico ideal. Os desenhos vencedores foram redesenhados por grandes e reconhecidos artistas, que farão parte da nova coleção Artistas com Sentido 2021. Apoiamos esta iniciativa com a difusão em nossas redes e doando licenças para instituições, meninos e meninas vencedores(as).

- ✓ **O concurso contou com 300 participantes e 10 vencedores(as).**



Este projeto, a cargo da [Fundação Compromiso](#), é baseada em uma rede de centros de aprendizagem de ofícios digitais voltado

para maiores de 16 anos. Contribui com a democratização e inclusão no acesso às oportunidades apresentadas pela economia digital; através do desenvolvimento de habilidades digitais para a inserção e progressão laboral de indivíduos sem acesso a possibilidades de formação. Neste marco, Sol González, nossa especialista em segurança informática, trouxe uma conversa sobre práticas seguras no uso da tecnologia e internet.

- ✓ **2.290 pessoas capacitadas, das quais 62% são mulheres.**





Dimensão Ambiental

#SomosConscientes





Dimensão Ambiental

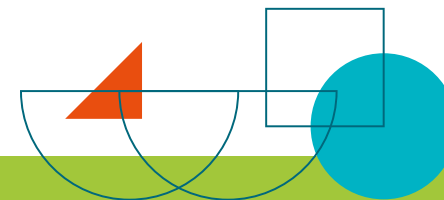
GRI → 103-2, 103-3

TEMA MATERIAL → 12, 13

Temos um compromisso ativo com o cuidado com o ambiente e nos preocupamos que nossos colaboradores e colaboradoras ajam de acordo, não apenas dentro das instalações, mas, também, na esfera particular como agentes de mudança.

Ainda que nossa atividade não gere um grande impacto ambiental, conhecemos o efeito que nossas operações podem produzir no ambiente, por isso contamos com uma Política Ambiental.

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



Continuamos nos focando na conscientização e colocando em andamento boas práticas que transformem os hábitos de consumo e o uso eficiente dos recursos naturais. Este trabalho, é abordado especialmente promovendo a adoção de boas práticas no âmbito pessoal e familiar.





Ações de conscientização



Municipalidade de Vicente López

Há mais de 8 anos que temos um contato muito bom com diferentes áreas da municipalidade de Vicente López, localidade na qual estão localizados nossos escritórios de Buenos Aires. No contexto desta relação, continuamos acompanhando os “Dias Verdes” de coleta de resíduos diferenciada do município.



LINK

[Municipalidade de Vicente López](#)



Jardins urbanos

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.





Campanha “Eco Cambio”

No Comitê de Assuntos Ambientais, desenvolvemos uma campanha interna na qual foi enviada uma newsletter de forma mensal com ideias de consumo responsável, sugestões de entretenimentos amistosos com o ambiente e de conteúdos audiovisuais que focam na problemática ambiental, com o objetivo de nos tornarmos consumidores(as) conscientes.





Consumo de energia

GRI → 302-1, 302-4

CONSUMO EM KW/H ARGENTINA	2021	2020	2019
Janeiro	3.898	8.919	9.264
Fevereiro	3.174	10.509	10.420
Março	3.501	8.780	7.984
Abril	3.361	7.629	5.997
Mai	3.027	3.091	6.484
Junho	2.956	3.458	7.898
Julho	4.678	3.626	7.089
Agosto	4.140	3.338	8.317
Setembro	3.483	3.034	7.810
Outubro	3.460	3.333	6.832
Novembro	3.385	3.774	7.094
Dezembro	4.350	3.898	8.415



Consumo Argentina

2021

2020

2019



CONSUMO TOTAL

43.413 kW/h

CONSUMO TOTAL

63.389
kW/h

CONSUMO TOTAL

93.604
kW/h



CONSUMO EM KW/H BRASIL	2021	2020	2019
Janeiro	311	482	832
Fevereiro	322	757	1.196
Março	316	589	812
Abril	363	410	851
Maio	302	295	757
Junho	292	270	665
Julho	261	286	456
Agosto	252	299	507
Setembro	257	275	566
Outubro	274	287	646
Novembro	251	1.031	597
Dezembro	271	399	618



Consumo Brasil

● 2021

● 2020

● 2019



CONSUMO TOTAL

3.472 kW/h

CONSUMO TOTAL

5.380
kW/h

CONSUMO TOTAL

8.503
kW/h

Diminuímos em 31.5% o consumo de energia nos escritórios da Argentina e 35.5% nos escritórios do Brasil. Esta diminuição se deve, quase em sua totalidade, a que durante 2021 todos continuaram com o trabalho remoto. 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.



Melhorias nos processos para diminuir nosso impacto ambiental

GRI → 103-2, 103-3, 302-5, 306-1, 306-2, 306-3

Para cuidar dos recursos, diminuir nossa pegada de carbono e gerar práticas nas quais possamos ser reais agentes de mudança, iniciamos diferentes ações nos escritórios:



Manutenção mensal dos ar-condicionados

Implementamos controle de temperatura e manutenção preventiva, evitando o consumo ineficiente de energia.



Virtualização dos servidores

Otimizamos o uso de recursos energéticos nos servidores. Além disso, migramos os antigos servidores físicos IBM para novos HP, desta maneira aspiramos a baixar o consumo energético com servidores mais modernos e eficientes.

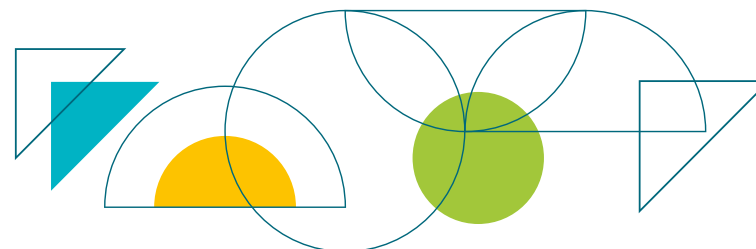
E assim é como continuamos apostando nesta sólida tecnologia, a qual, além de ser uma solução muito boa, é eficaz no que diz respeito à economia de energia.

Gestão e redução de resíduos

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

Nossa empresa se ajusta ao sistema de coleta diferenciada da do Município de Vicente López, o qual é implementado através de um cronograma de coleta de montinhos, coleta noturna de resíduos, varrição e "Dia Verde" (dia de coleta de recicláveis como papeis, plástico, cartão, metal, tecido e vidro em sacolas).

Nossos produtos não são físicos, mas digitais, por isso, não existe uma conexão direta entre as atividades e a geração de resíduos. Ainda assim, a logística de entrega é também 100% digital. Mantemos a política de não gerar *packaging* como ferramenta de marketing tradicional, se não for estritamente necessário.





Programa de Separação de Resíduos

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

Durante 2021, trabalhamos em sua totalidade de forma remota e não contamos com métricas sobre a separação de resíduos, por não estarmos no lugar de trabalho; continuamos conscientizando com ênfase sobre a importância da separação na origem.

Continuamos a conscientizar com ênfase na importância da separação na fonte.



Redução de plásticos de uso único

Para diminuir a quantidade de recipientes e sacolas plásticas, incorporamos a nosso kit de boas vindas uma sacola, um pote e um canudo 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 área, fizemos diferentes acordos e descontos apenas para aquelas pessoas que levem o recipiente plástico para colocar a comida comprada.

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.

Para diminuir a quantidade de recipientes e sacolas plásticas, incorporamos a nosso kit de boas vindas uma sacola, um pote e um canudo reutilizável.



Reutilização de sacolas plásticas

Há vários anos, incorporamos o hábito de coletar sacolas plásticas em nossos três escritórios para que recirculem entre quem precisar delas, atrasando seu descarte final.



Impressão dupla face

Contamos com um manual de configuração de impressoras para reduzir e otimizar o consumo de folhas. É enviado periodicamente uma vez por trimestre.



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, oferecemos como alternativa açúcar *light*¹⁶ em pó e adoçante líquido. Desta forma, diminui-se em aproximadamente 50 % a geração deste resíduo.



Instalação de seca-mãos

Para diminuir o consumo de toalhas de papel nos banheiros, em Buenos Aires instalamos 4 seca-mãos elétricos. Desta forma, diminuimos em 55% o consumo das toalhas de papel.

Reduz o consumo de toalhas de papel em 55%.



¹⁶ 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

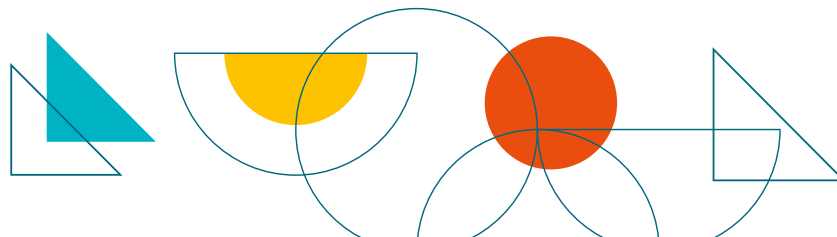
GRI → 102-9, 413-1

TEMA MATERIAL → 1, 4, 5, 6, 7, 8, 11

Durante este ano as pessoas que trabalham nos Distribuidores Exclusivos continuaram fazendo-o esporadicamente quase em sua totalidade, com um esquema misto entre presencial e trabalho remoto, colocando como prioridade a saúde de seus colaboradores e colaboradoras.

90% participou do Programa Nexos, que é descrito no Capítulo de Comunidade, não apenas apoiando economicamente a iniciativa, mas também como voluntários(as).

A composição de nossos 7 Distribuidores Exclusivos tem uma mistura de gerações, em sua maioria entre 31 a 45 anos. 5 deles integram equipe com mais de 60 anos.





Detalhamento de colaboradoras e colaboradores

ESET Venezuela



Menor de 30 anos

♂ 31% ♀ 15%

Entre 45 e 60 anos

♂ 15% ♀ 8%

Entre 31 e 45 anos

♂ 15% ♀ 8%

Mais de 60 anos

♂ 8% ♀ 0%

ESET América Central



Menor de 30 anos

♂ 11% ♀ 18%

Entre 45 e 60 anos

♂ 5% ♀ 5%

Entre 31 e 45 anos

♂ 37% ♀ 29%

Mais de 60 anos

♂ 3% ♀ 3%

ESET Peru



Menor de 30 anos

♂ 12% ♀ 7%

Entre 45 e 60 anos

♂ 16% ♀ 14%

Entre 31 e 45 anos

♂ 21% ♀ 16%

ESET Colômbia



Menor de 30 anos

♂ 21% ♀ 10%

Entre 45 e 60 anos

♂ 3% ♀ 3%

Entre 31 e 45 anos

♂ 28% ♀ 28%

Mais de 60 anos

♂ 3% ♀ 3%



ESET Equador



Menor de 30 anos

♂ 26% ♀ 10%

Entre 45 e 60 anos

♂ 5% ♀ 10%

Entre 31 e 45 anos

♂ 69% ♀ 80%

ESET Uruguai



Entre 31 e 45 anos

♂ 33% ♀ 0%

Mais de 60 anos

♂ 17% ♀ 17%

Entre 45 e 60 anos

♂ 17% ♀ 17%

ESET Panamá



Menor de 30 anos

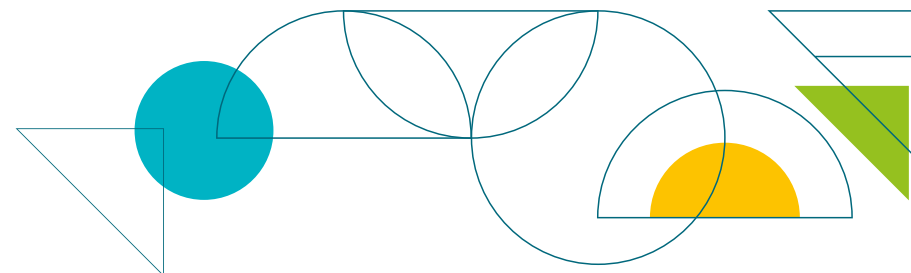
♂ 0% ♀ 22%

Mais de 60 anos

♂ 11% ♀ 0%

Entre 31 e 45 anos

♂ 56% ♀ 11%





ESET Venezuela

Representada por Logintel



Comunidade

Investimento 1.235 USD

Ações implementadas:

- ✓ Continuando a aliança com o Colégio Fe e Alegria Monterrey, doaram um refrigerador e materiais escolares para os(as) alunos(as).
- ✓ Apoiaram várias iniciativas do agrupamento estudantil "Associação de Jovens Empresários da Universidade Simón Bolívar", de AJE-USB, como patrocinadores e palestrantes no *Smart Caracas Initiative*.
- ✓ Atividades de docência e extensão na Universidade Simón Bolívar e na Universidade Monteávil.



Colaboradores e colaboradoras

Investimento 4.699 USD

Ações implementadas:

- ✓ Trabalharam com diferentes esquemas: "flexibilização parcial vigiada", "flexibilização geral", entre outros¹⁷.

- ✓ Em aliança com o sócio comercial *ALTERinfo*, foram realizados testes PCR, dando aos(as) trabalhadores(as) um kit com máscaras, *faceshield* (escudo facial), gel antibacterial, álcool, luvas e sabão líquido.
- ✓ Continuaram com o plano de Apólices de Saúde e Vida de ampla cobertura para os(as) colaboradores(as).
- ✓ Foram celebrados os aniversariantes do mês e foi realizado um almoço de natal no Parque Tecnológico Sartenejas.



Dimensão ambiental

Investimento 400 USD

Ações implementadas:

- ✓ Digitalização de documentos e reutilização de folhas de reciclagem para imprimir. Isso permitiu diminuir em mais de 95% o consumo de papel.
- ✓ Deu-se continuidade às atividades de reciclagem de papel, através da empresa de reciclagem REPAVECA. Através de 3 caixas ecológicas colocadas em pontos estratégicos do escritório, foram coletados mais de 80kg de papel.
- ✓ Coleta de baterias de celulares, cartuchos de toner vazios, lâmpadas econômicas e fluorescentes, e garrafas plásticas, as quais serão colocadas no *Kiosco Ecológico da USB* para serem recondiçionadas, recicladas e/ou dispostas com segurança.

¹⁷ O Executivo Venezuelano implementou diferentes esquemas de confinamento e flexibilização, como o denominado 7+7, que consiste em sete dias de ativação de dez setores econômicos e sete dias de quarentena radical, segmentada por estados em função da curva ou fase de expansão da COVID-19 que apresente cada região.



- ✓ Foram colocados cartazes de conscientização sobre a economia de energia elétrica e os benefícios de tomar água nos bebedouros das instalações do Parque Tecnológico Sartenejas, dado o contexto de trabalho *home office* e, também, foram divulgados através de boletins bimestrais por e-mail corporativo.

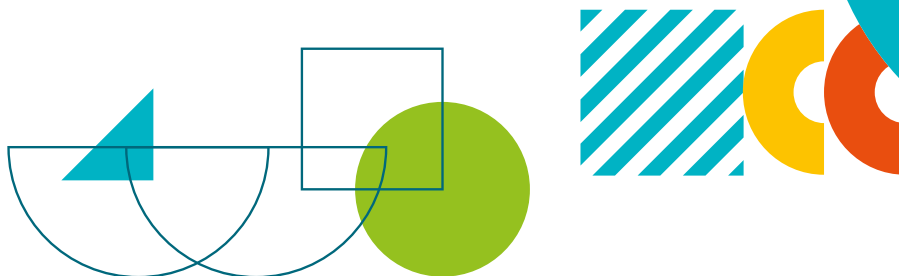


Cadeia de valor

Investimento 0 USD

Ações implementadas:

- ✓ Reuniões com os principais canais de vendas para dar feedback em relação a seu desempenho, recebê-lo em relação ao atendimento de Logintel como Distribuidores Exclusivos e suporte de segundo nível, definir estratégias de identificação de novos clientes e estratégias de comercialização de produtos no país.
- ✓ *Café da Manhã Tecnológico* dirigido a jornalistas da área de Tecnologia, no qual se falou sobre segurança informática.



**ESET Peru**

Representada por Sistec

**Comunidade****Investimento 700 USD****Ações implementadas:**

- ✓ No contexto da iniciativa *Digipadres*, a Municipalidade de Lima, junto a seu projeto *Lima Educación*, organizou o 1^{er} Congresso da Família Peruana, espaço de conscientização sobre "Tecnologia e Redes Sociais", que contou com mais de 130 participantes. Isso propiciou um reconhecimento por parte da Municipalidade de Lima.
- ✓ Das mãos da "Asociación Pro Ayuda A Caminar", que tem como missão ajudar às famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade socioeconômica, organizaram uma campanha de coleta de roupas "Juntos podemos abrigarnos".
- ✓ Voluntariado no Natal: "Regala una sonrisa a los niños e las niñas de Pacayzapa", que beneficiou a 200 meninos e meninas dessa comunidade, localizada na região de San Martín. Para esta iniciativa, os(as) colaboradores(as) arrecadaram fundos para a compra de brinquedos e organizaram uma "chocolatada" na comunidade, em coordenação com a paróquia do bairro. Além disso, encarregaram-se da compra e seleção de brinquedos, embalar os presentes e escrever cartas para as crianças.





Colaboradores e colaboradoras

Investimento 10.000 USD

Ações implementadas:

- ✓ Iniciaram a modalidade de trabalho semipresencial: duas vezes por semana no escritório e três vezes por semana com teletrabalho
- ✓ Acompanhamento constante da situação sanitária de cada colaborador e colaboradora. Do mesmo modo, ofereceu-se apoio às pessoas que foram afetadas pela COVID-19.
- ✓ Desenvolveram a Política de Benefícios, considerando a adaptação à nova realidade de trabalho.
- ✓ Continuaram com o Plano de capacitações, atividades e conversas. Realizaram: conversa sobre saúde mental, sessões de pausas ativas, avaliações personalizadas dos postos de trabalho, conversa de prevenção e comunicação sobre postura correta.
- ✓ Reuniões mensais de integração virtual com todas as pessoas da empresa.
- ✓ Entregaram licenças aos(as) colaboradores(as) para proteger os dispositivos de suas casas e dos integrantes de suas famílias, e foram enviados cafés da manhã aos aniversariantes.





Dimensão ambiental

Investimento 500 USD

Ações implementadas:

- ✓ Conscientização sobre a disposição final de máscaras¹⁸ para os(as) colaboradores(as) e sobre o uso adequado das sacolas reutilizáveis.
- ✓ Promoveram o desenvolvimento de hortas urbanas: foram entregues sementes de coentro, camomila, pimentão, entre outras, a quem integra a empresa, para semearem e colherem em suas casas, produzindo oxigênio, além de ser um alimento orgânico de produção doméstica.



Cadeia de valor

Investimento 496.000 USD

Ações implementadas:

- ✓ Comunicações a os(as) parceiros(as) comerciais sobre a reciclagem das máscaras e o uso adequado das sacolas reutilizáveis para gerar conscientização sobre cuidados com o ambiente.
- ✓ Envolveram as Revendas na preparação dos presentes da atividade de voluntariado de Natal.

- ✓ Organizaram o evento “The ESET Awards 2021”, que busca reconhecer a gestão e trabalho da Revenda em nível comercial. Aconteceu no restaurante A Rosa Náutica, com todos os protocolos de biossegurança.



¹⁸ Devido à pandemia, foram geradas grandes quantidades de resíduos nas ruas, produto do descarte das máscaras de proteção.



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

Representada por SIAT



Comunidade

Investimento 7.548 USD

Ações implementadas:

- ✓ Conversas de conscientização sobre o uso seguro da tecnologia.
- ✓ No contexto da iniciativa Digipadres, através de uma aliança com o Colégio Sagrado Corazón, realizaram 12 conversas virtuais a cargo de colaboradores, colaboradoras e parceiros(as) comerciais, direcionadas a estudantes entre 10 e 19 anos, seus docentes, pais e mães. Participaram mais de 200 pessoas.
- ✓ Foram difundidos mensalmente, tanto interna como externamente, os conteúdos de Digipadres.
- ✓ Iniciativa “Yo soy e voy a” em apoio ao tratamento, tanto médico como emocional, de mulheres afetadas pelo câncer de mama.
- ✓ Doação de 270 licenças de antivírus ao projeto *Teleton*.

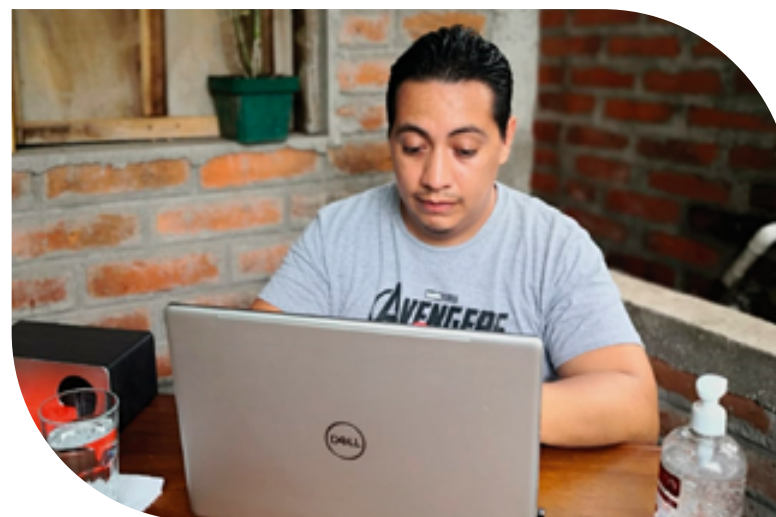


Colaboradores e colaboradoras

Investimento 28.655 USD

Ações implementadas:

- ✓ Continuaram com o teletrabalho.
- ✓ Compartilharam infográficos relacionadas à produtividade e ao bem-estar no teletrabalho; capacitaram-se em gestão de equipes e trabalho remoto, e continuaram com esquemas de horários flexíveis.
- ✓ Redefiniram e relançaram a Política de Benefícios ajustada às realidades de todos os países: concederam-se bolsas de estudo, capacitações, celebrações, licença por paternidade maior do que a obrigatória por lei, aulas de ginástica semanais, celebrações e festas, entre outros.





Dimensão ambiental

Investimento 539 USD

Ações implementadas:

- ✓ Campanha de conscientização interna para as pessoas que trabalham na empresa com o objetivo de gerar práticas de cuidado com o ambiente.
- ✓ Concurso interno no qual se propôs pensar em ações possíveis para cuidar do ambiente.
- ✓ Implementou-se a ideia vencedora do concurso, que implicou em instalar um sistema de rega automatizada com águas reciclada, no Lar *Nuestros Pequeños Hermanos* de Honduras.



Cadeia de valor

Investimento 1.239 USD

Ações implementadas:

- ✓ Continuou-se capacitando e fornecendo ferramentas sobre produtos e serviços a todos(as) os(as) parceiros(as) comerciais, além da difusão da conscientização sobre o uso seguro da tecnologia.
- ✓ Os(as) parceiro(as) comerciais foram parte ativa das atividades, ao oferecer conversas de conscientização sobre o uso seguro da tecnologia e, também, na instalação do sistema de rega no Lar *Nuestros Pequeños Hermanos* de Honduras.





ESET Colômbia

Representada por Frontech Ltda.



Comunidade

Investimento 500 USD

Ações implementadas:

- ✓ Retomaram contato com a organização Redpapaz.
- ✓ No contexto da iniciativa Digipadres, realizaram uma conversa de conscientização sobre *Sexting*, *Grooming*, Privacidade e Cyberbullying, para jovens líderes dos diferentes bairros de Bogotá, desta rede.
- ✓ Enviaram-se aperitivos para o Natal aos jovens da organização.



Colaboradores e colaboradoras

Investimento 1.500 USD

Ações implementadas:

- ✓ Continuaram com o teletrabalho, priorizando a saúde e a segurança de seus colaboradores e colaboradoras.
- ✓ Capacitações, conversas, atividades e assessorias individuais,

de forma virtual, que buscaram impactar positivamente sobre a saúde mental. Alguns dos temas abordados foram: nutrição, pausas ativas, resiliência, manejo de emoções, estresse e inteligência emocional.

- ✓ Criaram o Comitê de Comunicações, como estratégia para lançar comunicações internas mais frequentes que mantiveram a equipe unida à distância.
- ✓ Lançaram uma newsletter mensal interna, na qual se compartilhou todo tipo de informação relevante.
- ✓ Para incentivar a leitura e participação, organizaram um concurso no qual se convidou as pessoas a compartilhar um vídeo que foi incorporado na newsletter.
- ✓ Continuaram concedendo licenças gratuitas para que todas as pessoas pudessem proteger seus dispositivos pessoais e os de seus familiares, além de oferecer o dia livre no aniversário.



Dimensão ambiental

Investimento 1.000 USD

Ações implementadas:

- ✓ Semearam 200 árvores nativas na vereda Piedra Gorda do Município de Sora em Boyacá. participaram adultos, crianças e jovens da região¹⁹.

¹⁹ Desde 2013, contam com um bosque empresarial no Parque Ecológico em Poma (reserva natural). Estima-se que, por idade e quantidade de exemplares semeados, obtém-se uma captura de CO2 média de 2.100 Tn/Ha ao ano.



Cadeia de valor

Investimento 2.000 USD

Ações implementadas:

- ✓ Capacitações aos(as) parceiros(as) comerciais sobre produtos e temas pontuais.
- ✓ O Comitê de Comunicações se encarregou de identificar e executar estratégias de comunicação externa para Revendas.
- ✓ Newsletter quinzenal para *Revendas* do setor corporativo e *retail*, com o objetivo de gerar posicionamento de marca e informar sobre eventos, temas de sustentabilidade e novidades.



ESET Equador

Representada por BSmart



Comunidade

Investimento 1.000 USD

Ações implementadas:

- ✓ No contexto da iniciativa Digipadres realizaram uma campanha de conscientização para gerar práticas de bom uso das redes sociais e dar conselhos sobre as

ameaças existentes, e levaram conversas para os(as) colaboradores(as) da empresa CNT (Corporação Nacional de Telecomunicações).

- ✓ Campanha aberta a toda a comunidade sobre a adequada proteção dos dispositivos eletrônicos e o cuidado com a informação²⁰.
- ✓ Projeto *Regalando Sonrisas*, na Comunidad Salate, através do qual foi entregue roupa reciclada e 300 sacolas natalinas para as famílias.



²⁰ Após o ataque cibernético e sequestro da informação que sofreu a empresa CNT e o Banco do Pichincha.



Colaboradores e colaboradoras

Investimento 20.792 USD

Ações implementadas:

- ✓ Nova modalidade de trabalho a partir de dezembro de 2021: 90% de teletrabalho e 10% de trabalho presencial ou *co-working*.
- ✓ Política de férias e outra de licença ajustadas à nova modalidade de trabalho.
- ✓ Acompanhamento constante para que toda a equipe tome a vacina contra a COVID-19.
- ✓ Plano de retorno progressivo ao presencial, realização de campanhas de biossegurança e proteção pessoal, além de entregar um equipamento de proteção pessoal.
- ✓ Exames ocupacionais para toda a equipe.
- ✓ Pesquisa de clima que mostrou satisfação em nível laboral por parte dos(as) trabalhadores(as) de mais de 78%.
- ✓ Plano de formação e capacitação de toda a equipe de trabalho. Colocou-se ênfase especial na capacitação de líderes com uma oficina de diversidade e inclusão na qual se trabalhou a seleção de equipe sem discriminação e uma conversa sobre discriminação e agressão nas normas de convivência.
- ✓ Sistema para a gestão por desempenho.
- ✓ Contratação de uma pessoa com deficiência para a recepção, cumprindo com a normativa de quota laboral vigente no país desde 2009.
- ✓ Novos benefícios de descontos em comércios e serviços na Política de Benefícios internos. Continuaram oferecendo presentes em datas comemorativas.





Dimensão ambiental

Investimento 1.200 USD

Ações implementadas:

- ✓ Campanhas de promoção do cuidado com o ambiente, para que as práticas tenham uma continuidade efetiva e não se convertam em ações acidentais.
- ✓ Certificação do Ministério de Ambiente e 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 se continuou com sua implementação.
Recicle: Realizou-se um plano de reciclagem de garrafas, papel e aparelhos eletrônicos junto a campanhas de conscientização; foram recicladas 512 garrafas plásticas. Além disso, conseguiu-se o contato com “gestores ambientais certificados pelo Município de Quito”, que se encarregam da reciclagem da cidade além de gerar fontes de emprego.
Reduza: Promoveu-se o manejo de arquivo digital e assinaturas eletrônicas, diminuindo significativamente o uso do papel.
Reuse: Promoveu-se a reutilização do papel e conseguiu-se que a equipe usasse garrafas reutilizáveis para evitar as garrafas plásticas dentro do edifício.
- ✓ Obteve-se uma certificação do Ministério de Ambiente e água. Coloca em evidência que a empresa tem baixo impacto ambiental, diferente de outras indústrias, e é amigável com o meio-ambiente.



Cadeia de valor

Investimento 17.992 USD

Ações implementadas:

- ✓ Treinamentos técnicos e comerciais aos canais e distribuidores regionais, para fortalecer seus conhecimentos e, como consequência, obter melhor desempenho no atendimento a clientes finais e, por sua vez fidelizá-lo.
- ✓ Trabalharam com Empresas Fornecedoras que demonstraram ter um plano de RSE:
Pacari: escolheu-se esta empresa para fazer uma caixa de chocolates, já que seu objetivo principal é diversificar sua economia em diferentes comunidades e gerar fontes de emprego.
Dois hemisférios, produtora de vinhos, cumpre um plano de responsabilidade social e gera fontes de emprego em uma comunidade que se encarrega da colheita de vinhedos.
Delizie Coffee: empreendimento que elabora seus produtos com alimentos orgânicos e recipientes ecológicos. De seus ingressos atribuem uma porcentagem para campanhas de nutrição e apoio a comunidades.





ESET Panamá

Representada por Microtechnology



Comunidade

Investimento 300 USD

Ações implementadas:

- ✓ Doações à ONG Casa Esperanza, cuja missão é oferecer oportunidades de desenvolvimento às crianças e adolescentes que vivem em condições de pobreza, em especial aquelas identificadas em condição de trabalho infantil, e à Igreja do Sagrado Coração de Jesus.



Colaboradores e colaboradoras

Investimento 0 USD

Ações implementadas:

- ✓ Fizeram-se ajustes na operação para se adaptar à pandemia: melhoras nos controles sanitários de acesso ao escritório, testes imediatos em caso de possíveis contágios por COVID em laboratórios privados, implementação do teletrabalho rotineiramente, integração em tempo integral de toda a equipe.
- ✓ Foram entregues presentes de fim de ano a todas as pessoas da empresa.



Dimensão ambiental

Investimento 0 USD

Ações implementadas:

- ✓ Apoiou-se a reflorestação na área rural de Palmira.

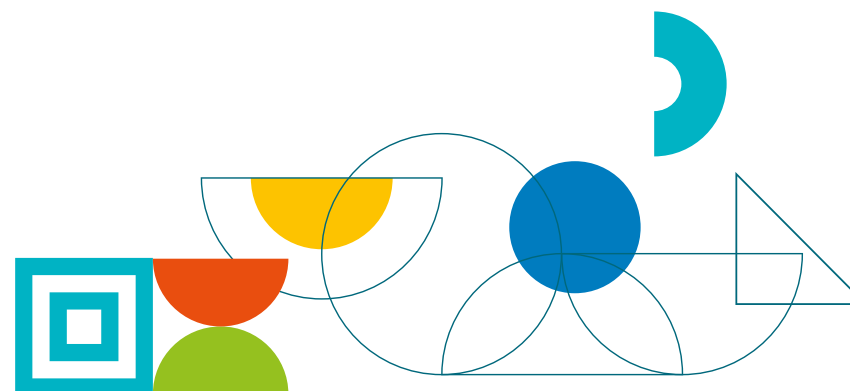


Cadeia de valor

Investimento 0 USD

Ações implementadas:

- ✓ Há vários anos, a empresa realiza uma doação de alimentos junto a seu parceiro comercial, NetConsulting, mas, devido às medidas de fechamento e protocolos sanitários por todo o país, esta atividade ficou suspensa.





ESET Uruguai

Representada por Videosoft



Comunidade

Investimento 182 USD

Ações implementadas:

- ✓ No contexto da iniciativa Digipadres, ofereceu-se aos colégios dos departamentos de Maldonado, Rocha e Minas, material focado especialmente no tempo de exposição das crianças frente a dispositivos.
- ✓ Além disso, compartilharam em redes sociais os diversos conteúdos mensais de *Digipadres*.
- ✓ Doação de equipamento de proteção contra a COVID para ÁNIMA, bacharelado tecnológico que leva formação em tecnologia da informação a jovens em situação de vulnerabilidade. Organização com a qual a empresa trabalha há vários anos.



Colaboradores e colaboradoras

Investimento 909 USD

Ações implementadas:

- ✓ Devido à situação particular do Uruguai, não foi necessário trabalhar remotamente e, por isso, colaboradores e colaboradoras 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.



Dimensão ambiental

Investimento 120 USD

Ações implementadas:

- ✓ Campanha de coleta de pilhas, #YoRecicloPilas, que a cada ano convoca a comunidade e seus parceiro(as) comerciais a se juntar na colocação de contêineres em diferentes pontos da cidade, para serem entregues à WERBA (soluções integrais em reciclagem e resíduos).
- ✓ Separação de resíduos nas oficinas e colocação de cartazes de conscientização sobre o cuidado com os recursos naturais que são utilizados ali (água, eletricidade, etc.).





- ✓ Coleta de plástico como parte do Programa Plasticoint, o qual consiste em tomar esse material como a moeda virtual ecológica uruguaia, dando valor aos resíduos plásticos²¹.
- ✓ Adicionou-se uma nova árvores de Pitanga às árvores já plantadas nos escritórios por motivo do Dia da Terra.. Na Empresa, considera-se importante continuar com estas práticas, que não buscam apenas difundir a importância do cuidado com o meio ambiente, mas gerar um intercâmbio saudável com a comunidade, já que as frutas das árvores são compartilhadas com os vizinhos do bairro.



Cadeia de valor

Investimento 386 USD

Ações implementadas:

- ✓ Para estender as ações de sustentabilidade a seus parceiros(as) comerciais, junto ao Relatório de Sustentabilidade 2020, foi enviada uma escova de bambu com uma breve descrição de seu processo de fabricação e o benefício de utilizar este tipo de utensílios.



²¹ Trata-se de um empreendimento de triplo impacto cujo objetivo é fomentar mudanças no tratamento irresponsável que se dá aos descartes plásticos no dia-a-dia, educando e recompensando no processo.



Alinhando nosso trabalho

GRI → 103-2, 103-3, 416-1



Digipadres

UNA INICIATIVA DE **saferkidsonline** by **CBOT**

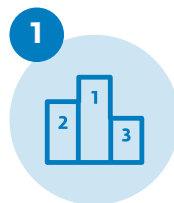
Com o objetivo de alinhar nossas ações de conscientização e garantir sua qualidade, contamos com a certificação sobre a iniciativa Digipais. Através dessa certificação, levamos ferramentas, alhamos conceitos e garantimos que as conversas de conscientização de cada distribuidor sejam levadas de forma correta. Apenas pessoal certificado de cada Distribuidor Exclusivo pode fazê-lo.

- ✓ **Iniciaram a certificação 9 pessoas e 6 se certificaram.**
- ✓ **No total, contamos com 51 pessoas na plataforma de certificações e 15 pessoas certificadas.**



**ESET
PARTNER
PROGRAM**

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



1. Categorização

Organizamos e posicionamos as Revendas em torno de categorias de acordo com sua capacidade de vendas, recursos disponíveis e pessoal certificado.



2. Treinamento

Através do ESET Training Program, buscamos capacitar o canal através de cursos e carreiras de certificação técnica e comercial nos produtos.

3. 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 os clientes. Dentro deste pilar, encontra-se o Programa para vendedores ESET Sell & Win, que entrega prêmios pelas vendas realizadas. Foram trocados mais de 10.000 pontos entre as Revendas da Argentina, México e Chile.

4. 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.

Continuamos reforçando a nova identidade que busca refletir a colaboração, a transparência e o progresso, com o objetivo de trazer 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(as) comerciais da ESET. Através dele, as Revendas adquirem os conhecimentos e as ferramentas necessárias para poder oferecer um excelente serviço a seus clientes, oferecendo um assessoramento completo e eficiente a respeito de suas soluções, com o objetivo de que implementem suas oportunidades de negócio ao máximo.



3.639
Estudantes em
toda a região.



446
Pessoas alcançaram todas
as suas certificações.



1.870
Participantes
com assinaturas.



1.769
Participantes com
assinatura gratuita.



75 Empresas obtiveram a condição de
ESET Partner Certified.



É um evento anual que organizamos para o canal, buscando diferentes destinos a cada ano. A edição 2021, diferente das edições anteriores e similar à realizada em 2020, foi executada de forma 100% on-line nos dias 16, 17 e 18 (terça, quarta e quinta) de novembro. 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.

Além disso, as transmissões ao vivo são realizadas a partir de um estudo de gravação, que nos permitiu levar um evento de grande qualidade. Durante os 3 dias de transmissão ao vivo, palestrantes da ESET fizeram diversas apresentações nas quais compartilharam tanto os objetivos alcançados durante o ano como os 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 à disposição durante a semana do evento e ainda continuam disponíveis para consulta. Estas complementam as apresentações fornecidas ao vivo, facilitando informação relevante aos usuários e usuárias. Igualmente, foi organizado um grupo privado em redes sociais para conseguir um espaço de contato descontraído, compartilhar comentários, consultas e fotografias.





Desde 2011, desenvolvemos o ESET Partner Day, um ciclo de eventos destinado para canais de venda de diferentes países da América Latina, cujo principal objetivo é estreitar vínculos com nossos parceiros de negócio e oferecer 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(as) comerciais, consolidaram laços com as Revendas menores e reforçaram as novidades institucionais e os lançamentos de produtos.

Continuamos com a modalidade do evento 100% *on-line*, já que a situação pandêmica não nos permitiu voltar ao presencial. Conseguimos unificar e oferecer uma agenda estruturada e padronizada regionalmente, e comum a todos os países.

Também foram realizadas conversas específicas para cada canal, de acordo com as necessidades particulares dos mercados,

personalizando os focos de informação. Como, por exemplo, no México o público participante pode se inscrever em diversas conversas de acordo com o interesse.



Foi executada na Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Equador, México, Paraguai, Peru e Uruguai.
Foram realizados 8 encontros com mais de 600 participantes em toda a região.





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.

Todos os anos, em nível global, a ESET organiza o ESET World Partner Conference. Trata-se de um encontro destinado especialmente a todos os Distribuidores Exclusivos em nível mundial, no qual também participam colaboradores e colaboradoras dos diferentes escritórios. 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 também alguns colaboradores e algumas colaboradoras.



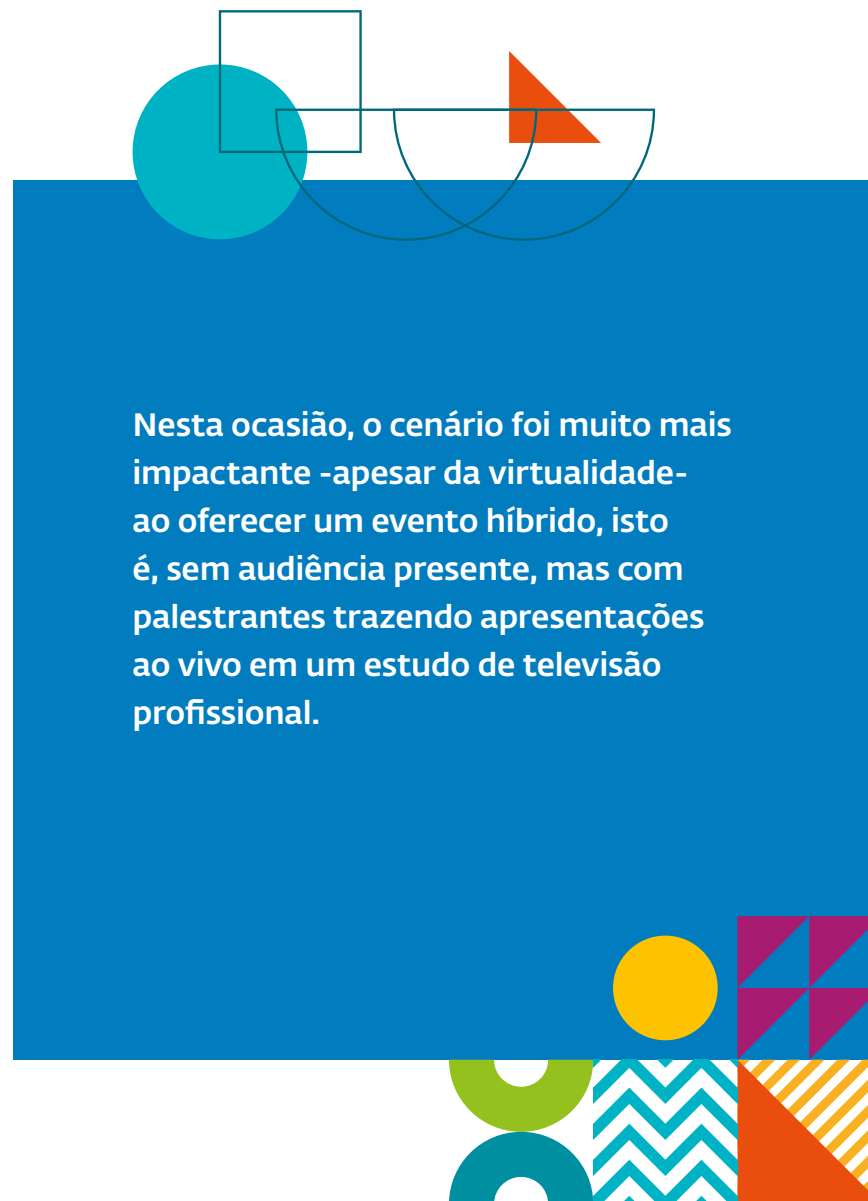


Devido à pandemia, a edição 2021 foi realizada de forma virtual durante os dias 8, 9 e 10 de junho. Nesta ocasião, o cenário foi muito mais impactante apesar da virtualidade- ao oferecer um evento híbrido, isto é, sem audiência presente, mas com palestrantes trazendo apresentações ao vivo em um estudo de televisão profissional .

No referente a conteúdo, o evento contou, como habitual, 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, 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.

Sem dúvidas, este, independentemente do seu formato de apresentação, continua sendo um espaço muito importante para a empresa.



Nesta ocasião, o cenário foi muito mais impactante -apesar da virtualidade- ao oferecer um evento híbrido, isto é, sem audiência presente, mas com palestrantes trazendo apresentações ao vivo em um estudo de televisão profissional.



As Empresas Fornecedoras

GRI → 102-9, 103-2, 103-3, 204-1

Gastos operacionais e pagamentos nas escritórios da ESET América Latina^(*)

Em 2021, o investimento da Argentina foi de (símbolo de Euro) 1.622.773 , que representa 56% do investimento total; o do México foi de (símbolo de Euro) 700.708, representando 24% do investimento total; e o do Brasil foi de (símbolo de Euro) 577.690, que apresenta 20% do investimento total. As cifras de 2020 foram expressas novamente considerando a relação do dólar EUA - EUR de 2021, para garantir a comparabilidade entre os diferentes períodos e a homogeneização com nosso relatório financeiro da Matriz.

INVESTIMENTO POR PAÍS	2021		2020	
PAÍS	Investimento	Porcentagem de gasto	Investimento	Porcentagem de gasto
Argentina	€1.622.773	56%	€1.323.762	57%
México	€700.708	24%	€461.955	20%
Brasil	€577.690	20%	€529.561	23%
TOTAIS	€2.901.171	100%	€2.315.279	100%

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



Classificação de empresas por tamanho

2021

	EMPRESA FORNECEDORA		TOTAIS
	FÍSICA	JURÍDICA	
INVESTIMENTO			
Argentina	€67.269	€1.555.505	€1.622.773
Brasil	€78.691	€498.999	€577.690
México	€24.303	€676.405	€700.708
QUANTIDADE DE FORNECEDORES			
Argentina	113	217	330
Brasil	29	58	87
México	39	120	159
PORCENTAGEM DE INVESTIMENTO			
Argentina	4%	96%	100%
Brasil	14%	86%	100%
México	3%	97%	100%

2020

	EMPRESA FORNECEDORA		TOTAIS
	FÍSICA	JURÍDICA	
INVESTIMENTO			
Argentina	€49.867	€1.273.895	€1.323.762
Brasil	€77.969	€451.592	€529.561
México	€31.198	€430.757	€461.955
QUANTIDADE DE FORNECEDORES			
Argentina	81	177	258
Brasil	21	72	93
México	38	102	140
PORCENTAGEM DE INVESTIMENTO			
Argentina	4%	96%	100%
Brasil	15%	85%	100%
México	7%	93%	100%



Classificação de empresas por tipo de contratação

2021

	SERVIÇOS	INSUMOS	TOTAIS
INVESTIMENTO			
Argentina	€1.548.126	€74.648	€1.622.773
Brasil	€560.360	€17.331	€577.690
México	€686.694	€14.014	€700.707
QUANTIDADE DE EMPRESAS FORNECEDORAS			
Argentina	315	15	330
Brasil	84	3	87
México	156	3	159
PORCENTAGEM DE INVESTIMENTO			
Argentina	95%	5%	100%
Brasil	97%	3%	100%
México	98%	2%	100%

2020

	SERVIÇOS	INSUMOS	TOTAIS
INVESTIMENTO			
Argentina	€1.288.827	€62.145	€1.350.971
Brasil	€524.232	€16.213	€540.446
México	€462.021	€9.429	€471.450
QUANTIDADE DE EMPRESAS FORNECEDORAS			
Argentina	223	35	258
Brasil	80	13	93
México	121	19	140
PORCENTAGEM DE INVESTIMENTO			
Argentina	95%	5%	100%
Brasil	97%	3%	100%
México	98%	2%	100%



Classificação de empresas por lugar de residência

2021

EMPRESAS FORNECEDORAS	ARGENTINA	BRASIL	MÉXICO
Locais	300	84	154
Do exterior	30	3	5
Total	330	87	159

2020

EMPRESAS FORNECEDORAS	ARGENTINA	BRASIL	MÉXICO
Locais	228	89	136
Do exterior	30	4	4
Total	258	93	140

Programa de descontos para empresas sustentáveis

Como especialistas em segurança da informação, apoiamos empresas comprometidas a executar uma gestão sustentável, trazendo-lhes ferramentas para que possam desenvolver seus negócios de forma segura. Neste contexto, oferecemos 30% de desconto em algumas de nossas soluções de segurança de TI para empresas que cumprissem com algum requisito que mostrasse uma gestão voltada para sustentabilidade. Para poder difundir este projeto, foi realizada uma aliança com Sistema B utilizando seus canais de difusão para poder dar a conhecer a iniciativa entre as empresas B. Igualmente, foram convocadas outras organizações e/ou empresas que ajudaram em sua difusão, como IARSE, *Dar Sentido*, *Fundación Encontrarse en la Diversidad*, *AG Sustentable*, entre outras.

LINK

[Empresas sostenibles](#)



Empresas Fornecedoras Sustentáveis

Colocamos ênfase em contratar empresas fornecedoras que tenham um compromisso com o ambiente e com a comunidade. Continuamos colocando ênfase em mudar o conceito dos presentes que damos por diferentes motivos para nossos colaboradores e colaboradoras, fazendo com 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).

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*.



Link - [Re Accionar](#)





Elaboração do Relatório de Sustentabilidade e estratégia

Há vários anos que a AG *Sustentable* nos acompanha na elaboração de nosso Relatório de Sustentabilidade e na estratégia da gestão de sustentabilidade em geral. Esta consultoria pertence à comunidade de Empresas B.



Link - [AG Sustentable](#)

Buscas laborais inclusivas

Há mais de 3 anos que estamos publicando buscas no portal da organização *Inclúyeme*, que está especialmente voltada para pessoas com deficiência. Também recebemos seu apoio no que se refere à estratégia de inclusão de pessoas com deficiência.



Link - [Inclúyeme](#)

Gestão da Diversidade

Há mais de 4 anos que trabalhamos com *Encontrarse en la Diversidad* em tema de diversidade e inclusão. Convocamos a Fundação para executar diferentes atividades e ações.



Link - [Encontrarse en la Diversidad](#)





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 bambu. Isso, além de ser amigável com o ambiente, preserva o comércio justo e a produção local. Para esta ação, trabalhou-se com empreendedores e empreendedoras locais.



 Link

[Nodo Pastelería](#)



 Link

[Simple y Mente](#)

Kit de boas-vindas

Nos kit de boas-vindas são incluídos cadernos confeccionados pela empresa social *Dar Sentido*. Estes cadernos são pensados e elaborados com materiais 100% ecológicos (papel cartão reciclado, papel ecológico e aros 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. Isso quer dizer que se concedem bolsas de estudo ao comprar um caderno.



 Link - [Dar Sentido](#)





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 risco, pelo tipo de atividade que realizam nossas principais empresas fornecedoras, realizamos um monitoramento que nos permite afirmar este compromisso em nossa cadeia de abastecimento.

Continuamos trabalhando no design, 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*, enviada para cada nova contratação.

Nós nos esforçamos para efetivar esta política, aprofundando este modo de trabalho de forma interna com cada área da empresa, para sua completa implementação. 76 empresas assinaram a Carta de adesão.





Análise

Foi feito um mapeamento para determinar a relevância das empresas fornecedoras ativas. Foi realizada 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.

Esta iniciativa foi incorporada a diferentes variáveis da Política de Contratação de Empresas Fornecedoras, graças ao trabalho conjunto realizado com a área de Administração. Esta mudança implicou não apenas em uma avaliação do nível dos produtos e serviços oferecidos, mas também o impacto que têm sobre o ambiente, seus(suas) colaboradores(as), os Direitos Humanos e a sociedade em geral.



Incorporação

Diante da incorporação de uma empresa fornecedora nova, esta deverá assinar uma carta de adesão aos princípios de gestão da ESET América Latina, além de também completar um formulário e responder quais são as bases nas quais administra seu negócio. 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 e cresçam junto à empresa.





Carta de adesão aos princípios fundamentais para uma gestão responsável

Cada empresa fornecedora, nova ou habitual, deve assinar o seguinte:



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 atender todas as leis e disposições de aplicação para tais pessoas.



**Não-discriminação no emprego e ocupação**

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**

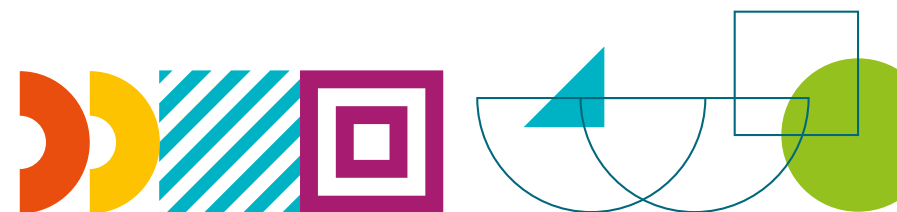
Trabalhar de forma preventiva frente aos efeitos ambientais adversos, utilizando, de forma eficiente e sustentável, os recursos ambientais, procurando manter o menor impacto ambiental, e fomentando o desenvolvimento e a difusão de tecnologias respeitosas com o meio ambiente. Empreender iniciativas para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

**Anticorrupção**

Trabalhar contra a corrupção em todas 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.

**Código de Ética e Anticorrupção para a cadeia de valor**

Este ano, atualizamos o Código marcado no processo de melhoria contínua de nossa gestão. Entre outras questões, que se detalham na seção Governo Corporativo deste Relatório, incluiu-se a perspectiva da devida diligência sobre as empresas que nos fornecem.



Nosso compromisso com a Agenda 2030



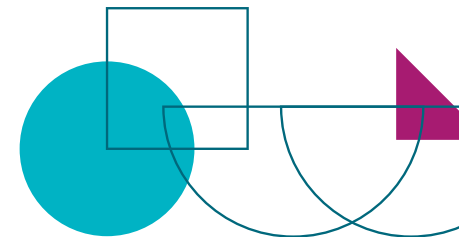
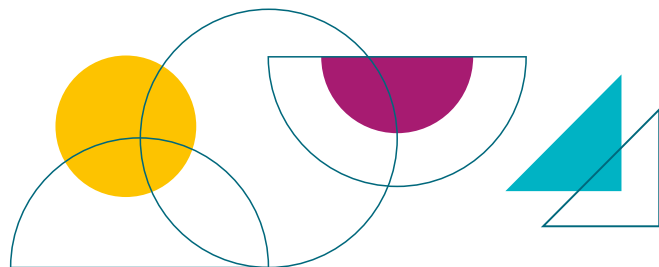


Nosso compromisso com a Agenda 2030

GRI → 103-2, 103-3, 102-15

TEMA MATERIAL → 5

Realizamos diferentes ações adequando algumas das existentes, para dar resposta às múltiplas necessidades geradas pelo contexto interno e externo da Organização. A seguir, encontrarão o resumo de todos os resultados alcançados durante o período.





Vinculação de práticas relevantes e ODS priorizados:

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	RESULTADOS ALCANÇADOS
 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	4.4 Aumentar anualmente o número de jovens e adultos que têm as competências necessárias para acessar emprego, trabalho decente e empreendedorismo. Área/Gestão responsável: Comitê de Inclusão e Diversidade, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Área de RH, Área de Sustentabilidade, Gerências	Mais de 64.500 pessoas foram diretamente alcançadas pelos seguintes programas: Gira Antivírus: 10.000; Prêmio Universitário: 62; Academia ESET: 5.000; ESET Security Day: 3.500; Digipadres: 783; Projeto Empujar: 550; Argentina Cibersegura: 39.000; Media Chicas: 3.000; Eco Héroes: 300 (impacto indireto); Potrero Digital: 2.290; Conversas de conscientização: 30; Nexos: 15 bolsistas
	4.7 Garantir que cada vez mais estudantes de nível inicial e médio adquira os conhecimentos teóricos e práticos necessários para promover o desenvolvimento sustentável, em todas suas dimensões, especialmente em temas de Direitos Humanos, com foco em segurança digital e em temas de diversidade e igualdade de direitos. Área/Gestão responsável: Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Área de Awareness and Research	39.000 crianças e adolescentes tiveram oficinas de conscientização oferecidas pela ONG Argentina Cibersegura



ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	RESULTADOS ALCANÇADOS
 IGUALDADE DE GÊNERO	5.5 Impulsionar ações para a participação plena, efetiva e equitativa de todas as diversidades de gênero ou de todas as feminilidades e a igualdade de oportunidades de liderança dentro de nossa Organização. Área/Gestão responsável: Área de RH, Comitê de Inclusão e Diversidade, Gerências	8 pessoas, que se definem dentro do gênero feminino, ocupam um papel gerencial ou de liderança média; 3 Comitês de Sustentabilidade com 25 participantes, dos quais 56% se define como mulher
	5.b Impulsionar a inclusão digital, entre outras coisas, melhorando o uso das tecnologias da informação e as comunicações, para promover o empoderamento de todas as pessoas que se percebem como mulheres. Área/Gestão responsável: Área de <i>Awareness and Research</i> , Área de Sustentabilidade, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade	3.280 pessoas, que se definem dentro do gênero feminino, foram impactadas pelas iniciativas desenvolvidas pela ONG <i>Media Chicas</i> e <i>Potrero Digital</i> , com as quais a ESET tem uma aliança estratégica
	5.c Apoiar políticas e iniciativas do setor público, civil e privado que promovam a igualdade entre os gêneros e o empoderamento das mulheres e meninas em todos os níveis. Área/Gestão responsável: Área de Sustentabilidade, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade, Área de Imprensa, Área de <i>Awareness and Research</i> , Área de RH	Envolvimento ativo e apoio em 3 novas iniciativas: BA Convive, Red Entrelatam e Programa de Empresas Comprometidas com os Direitos Humanos da Cidade de Buenos Aires, além das existentes (WEPs e Programa <i>Ganar-Ganar</i>); 6 benefícios e/ou licenças com perspectiva de gênero/corresponsabilidade



ODS PRIORIZADO

META ADAPTADA

RESULTADOS ALCANÇADOS


**TRABALHO
DECENTE E
CRESCIMENTO
ECONÔMICO**

8.2 Apoiar a melhoria da produtividade econômica de nossa cadeia de valor mediante a diversificação, a modernização tecnológica e a inovação, entre outras coisas, centralizando o atendimento em setores PME e empresas que se alinhem a nossos compromissos com o Desenvolvimento Sustentável.

Área/Gestão responsável: Área de Marketing, Área de Operações, Área de Vendas, Área de Training, Área de Sustentabilidade

8.3 Apoiar políticas e iniciativas do setor público, civil e privado, que impulsionem as atividades produtivas, a criação de emprego decente, o empreendimento, a criatividade e a inovação, e fomentem a oficialização e o crescimento das microempresas e das pequenas e médias empresas.

Área/Gestão responsável: Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Área de Sustentabilidade, Área de Administração e Finanças (em representação de todas as áreas que contratam empresas fornecedoras)

8.4 Melhorar progressivamente a gestão eficiente dos recursos vinculados a nossa atividade, e procurar desvincular o crescimento econômico da degradação do meio ambiente.

Área/Gestão responsável: Comitê de Assuntos Ambientais, Área de Operações, Área de RH, Área de Sustentabilidade

7 Distribuidores Exclusivos e mais de 7.000 *Revendas* em toda a região; 10.000 pontos entre as *Revendas* da Argentina, México e Chile; 1.870 pessoas participantes do ESET Training Program e 446 pessoas conseguiram todas as certificações; 200 participantes, entre Distribuidores Exclusivos, *Revendas* e Distribuidores Regionais, no ESET LATAM *Partner Conference*; 6 empresas fornecedoras e empreendedores(as) sustentáveis. Investimento estratégico em cadeia de distribuição: EUR 358.136

181 empresas fornecedoras físicas; 395 empresas fornecedoras com pessoa jurídica; 15 empreendedores(as) sociais do Programa Nexos; 6 empresas fornecedoras empreendedores(as) sustentáveis; Participamos como jurado dos Prêmios de Impacto STEM

Investimento estratégico em ambiente: EUR 4.628; Ações implementadas/Programas com Comunidade-Ambiental: Otimizamos o uso de recursos energéticos em servidores; Campanha conscientização interna "Eco Cambio"; 6 empresas fornecedoras/empreendedores(as) sustentáveis; 300 participantes Campanha Eco Héroes (impacto indireto); Consumo de energia: 31.5% de redução na Argentina e 35.5% no Brasil (por *home office*)



ODS PRIORIZADO

**TRABALHO
DECENTE E
CRESCIMENTO
ECONÔMICO**

META ADAPTADA

8.5 Promover o emprego pleno e produtivo, e garantir um trabalho decente para homens e mulheres, incluindo jovens e as pessoas com deficiência, e a igualdade de remuneração por trabalho de igual valor.

Área/Gestão responsável: Área de RH, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade, Área de Sustentabilidade

8.8 Respeitar os direitos laborais e promover um ambiente de trabalho seguro e protegido para todas as pessoas que integram a Organização e na cadeia de valor.

Área/Gestão responsável: Comitê de Inclusão e Diversidade, Área de Sustentabilidade, Área de RH, Área de Marketing, Área de Vendas

RESULTADOS ALCANÇADOS

33 benefícios totais (Equilíbrio entre vida laboral e pessoal, Saúde e Vida Saudável, Desenvolvimento Pessoal, entre outros), 6 benefícios e/ou licenças com perspectiva de gênero; 108 pessoas capacitadas (41% colaboradores e 59% colaboradoras); 100% do pessoal dos 3 países (Argentina, México e Brasil) recebeu sua avaliação de desempenho; 550 jovens participantes do Projeto *Empujar*. Salários e benefícios sociais EUR 2.942.522 Investimento estratégico em colaboradores(as): EUR 213.274

Cobertura privada para os colaboradores e colaboradoras, e o grupo familiar primário, sem custo extra; 62 Dias por doença (55% homens, 45% mulheres); 3 conversas sobre Segurança e Higiene; 33 benefícios totais (Equilíbrio entre vida laboral e pessoal, Saúde e Vida Saudável, Desenvolvimento Pessoal, entre outros), 6 benefícios e/ou licenças com perspectiva de gênero. Investimento estratégico em colaboradores(as): EUR 213.274; Desenvolvimento da cadeia de valor. 7 iniciativas de desenvolvimento, certificação/capacitação, comunicação e transferência de gestão



ODS PRIORIZADO

META ADAPTADA

RESULTADOS ALCANÇADOS

9

INDÚSTRIA,
INOVAÇÃO E
INFRAESTRUTURA

9.c Na empresa e ACS, desenvolvemos habilidades e promovemos a motivação e confiança para usar ferramentas digitais de maneira segura, que melhorem a qualidade de vida das comunidades da América Latina. Para consegui-lo, abordamos os aspectos de USO (para compreender a importância, o sentido e a utilidade das TICs) e APROPRIAÇÃO (para ter a possibilidade de atuar no espaço digital e tirar proveito máximo) da inclusão digital.

Área/Gestão responsável: Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Área de *Awareness and Research*, Área de Marketing, Área de Sustentabilidade

9.5 Promover a investigação científica e o número de pessoas que trabalham no campo de a investigação, em temas de cibersegurança.

Área/Gestão responsável: Área de *Awareness and Research*, Área de Comunicação

Mais de 64.500 pessoas foram diretamente alcançadas pelos seguintes programas: Gira Antivírus: 10.000; Prêmio Universitário: 62; Academia ESET: 5.000; ESET Security Day: 3.500; Digipadres: 783; Argentina Cibersegura: 39.000; Media Chicas: 3.000; Potrero Digital: 2.290; Conversas de conscientização: 30; 39.000 crianças e adolescentes tiveram oficinas de conscientização oferecidas pela ONG Argentina Cibersegura

Laboratório de Investigação próprio; 10 pessoas trabalhando no CyberSoc (Security Operations Center); 62 trabalhos apresentados no Concurso Universitário; 170 trabalhos no Prêmio ao Jornalismo em Segurança Informática; 5.000 pessoas registradas na Academia ESET; +5.400.000 visitas no Portal WeLiveSecurity em espanhol e +1.110.000 no portal WeLiveSecurity em português



ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	RESULTADOS ALCANÇADOS
 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES	10.2 Promover a inclusão social e econômica de todas as pessoas, independente de sua idade, sexo, deficiência, raça, etnia, origem, religião, situação econômica ou outra condição. Área/Gestão responsável: Área de RH, Área de Sustentabilidade, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade, Gerências	550 participantes do projeto <i>Empujar</i> ; 3.000 participantes no <i>Media Chicas</i> ; 2.290 na iniciativa <i>Potrero Digital</i> ; 30 participantes em conversas de conscientização; 15 bolsistas na Nexos; trabalhou-se com 5 organizações para promover buscas laborais inclusivas
	10.4 Adotar políticas, em especial salariais e de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade. Área/Gestão responsável: Área de RH, Área de Sustentabilidade, Comitê de Inclusão e Diversidade, Gerências	6 benefícios e/ou licenças com perspectiva de gênero; Relação entre o salário inicial e o salário mínimo local: 211% Argentina, 487% México, 301% Brasil
 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE	12.2 Promover a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais. Área/Gestão responsável: Comitê de Assuntos Ambientais, Área de Operações	Investimento estratégica em meio-ambiente: EUR 4.628; Ações implementadas/Programas com Comunidade Ambiental: Otimizamos o uso de recursos energéticos em servidores; Campanha conscientização interna "Eco Cambio"; 6 empresas fornecedoras/empreendedores(as) sustentáveis; 300 participantes Campanha Eco Héroes (impacto indireto); Consumo de energia: 31.5% de redução na Argentina e 35.5% no Brasil (por <i>home office</i>)



ODS PRIORIZADO

META ADAPTADA

RESULTADOS ALCANÇADOS

12

PRODUÇÃO
E CONSUMO
RESPONSÁVEL

12.5 Diminuir de forma substancial a geração de descartes mediante políticas de prevenção, redução, reciclagem e reutilização.

Área/Gestão responsável: Comitê de Assuntos Ambientais, Área de Operações

Campanha conscientização interna "Eco Cambio"; 6 empresas fornecedoras/empreendedores(as) sustentáveis; 300 participantes Campana Eco Héroes (impacto indireto); Logística de entrega de licenças 100% digital e política de no gerar *packaging* como ferramenta de marketing tradicional. Iniciativa: Reutilização de sacolas plásticas, copos descartáveis, impressão dupla face, seca-mãos, redução de envelopes de adoçante e plásticos de uso único. 1 Política Ambiental

12.6 Adotar práticas sustentáveis e incorporar informação sobre a sustentabilidade em seu ciclo de apresentação de relatórios; e fomentar outras empresas a fazê-lo.

Área/Gestão responsável: Área de Sustentabilidade

Publicação de 9 Relatórios de Sustentabilidade segundo os padrões GRI que, além disso, responde à Comunicação de Progresso (COP) solicitada pelo PGNU. Relatório da gestão dos Distribuidores incluídos no Relatório da ESET América Latina. Relatório submetido ao "SDG Mapping Service" de GRI. Adoção do *CoP Early Adopter Programme 2021*. Participação testemunhal na Cátedra do PGNU. Programa de descontos para empresas sustentáveis

12.8 Velar para que as pessoas de todo o mundo tenham informação e conhecimentos pertinentes para o desenvolvimento sustentável.

Área/Gestão responsável: Área de Sustentabilidade

Induções de Sustentabilidade para as pessoas integrantes, incluindo os postos do órgão de governo. Participação testemunhal na Cátedra do PGNU. Participação do Painel do IARSE "Segurança e ética informática na nova economia digital"



ODS PRIORIZADO

PAZ, JUSTIÇA E
INSTITUIÇÕES
SÓLIDAS

META ADAPTADA

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

Área/Gestão responsável: Área de Sustentabilidade, Área Jurídica

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

Área/Gestão responsável: Área de Sustentabilidade, Gerências, Área de Operações, Área de RH

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

Área/Gestão responsável: Área de Sustentabilidade, Gerências, Área de RH

RESULTADOS ALCANÇADOS

100% dos colaboradores e colaboradoras assinaram a aceitação do Código de Ética e Anticorrupção. Renovação do Código para incluir perspectiva de gênero

4 encontros de All Leaders Meeting; 26 participantes de almoços com COO, Reuniões 1 a 1 com RH Eventos de integração 4 na Argentina, 3 no México, 2 no Brasil. Caixa de sugestões. Política de Fim da Vida Útil de Produtos, Recertificação norma ISO 9001. Estatísticas SLA Suporte Técnico (*Service Level Agreement*): 95% cumprimento de tempos de resposta, 98% cumprimento dos tickets de prioridade padrão e 99% de cumprimento de tempos de resposta do Centro Regional de Soporte. Estatísticas SLA Suporte Técnico (*Service Level Agreement*): 85% de cumprimento dos tickets de prioridade urgente, 90% de cumprimento dos tickets de prioridade importante e 85% de cumprimento dos tickets de prioridade regular

3 Comitês de Sustentabilidade com 25 participantes, dos(as) quais 15 se definem dentro do gênero feminino. Política de Comunicação Portas abertas

**ODS PRIORIZADO****ALIANÇAS PARA
OS OBJETIVOS****META ADAPTADA**

17.17 Constituir alianças eficazes nas esferas pública, público-privada e com a sociedade civil, aproveitando as mútuas experiências e promovendo sinergias que potencializem os resultados.

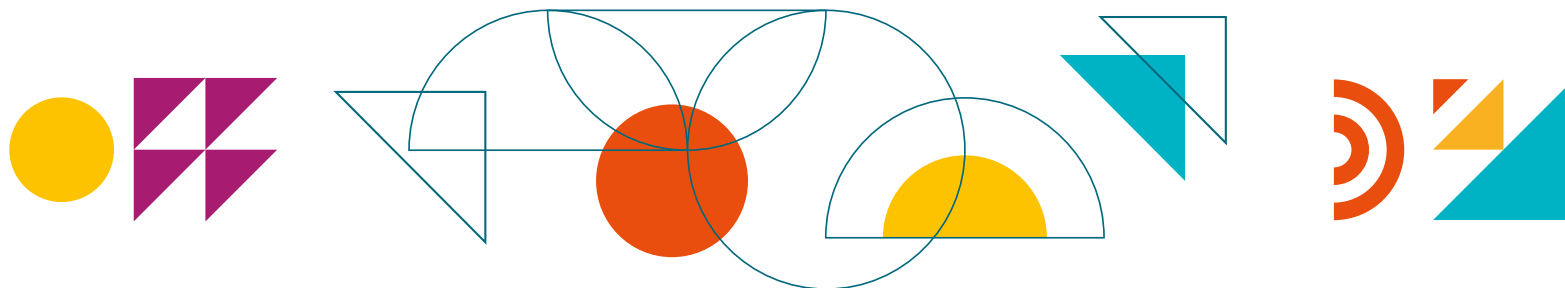
Área/Gestão responsável: Área de Sustentabilidade, Gerências, Área de RH, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade

RESULTADOS ALCANÇADOS

Participação em iniciativas público/privadas/ONG: Entrelatam, Programa Ganar-Ganar em Argentina, Programa de Empresas Comprometidas com os Direitos Humanos da Cidade de Buenos Aires, Programa BA Convive, Adesão ao PGNU e WEPS

7 ONG: ACS, Ashoka, Fundação Pléroma, Media Chicas, Dar Sentido, Fundação Compromiso, Encontrarse en la Diversidad

Programa Conectados, Entra en acción: 2 voluntariados no Refeitório San Fernando e doação de 60 presentes para o Dia das Crianças e 60 presentes para o Natal





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 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(a) Gerente da área, a Coordenação de Comunicação Corporativa, como a Gerência Geral da empresa e pela consultora AG Sustentável, a qual nos assessorou na montagem do presente documento.

Este é nosso décimo relatório, que responde ao compromisso de informar anualmente. O relatório anterior correspondeu ao exercício 2020, publicado em maio de 2021.

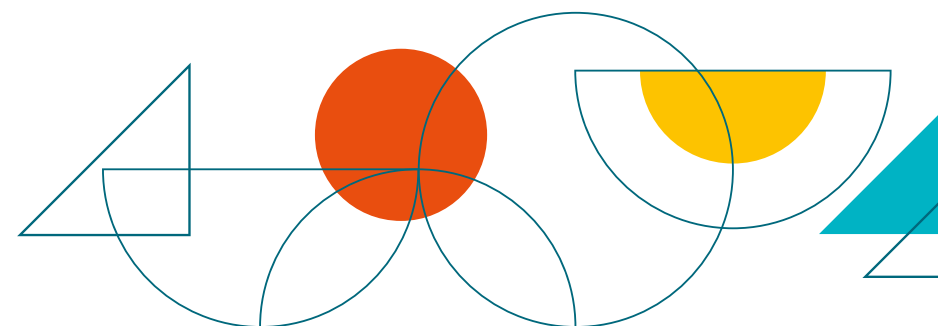
Não há mudanças significativas na expressão da informação com relação ao relatório anterior, nem existem mudanças significativas que afetem o alcance e a cobertura dos temas abordados. Não houve mudanças significativas na estrutura, na propriedade ou na cadeia de valor da Organização, além das modificações 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 e foram comunicados os resultados

da empresa no período entre janeiro e dezembro de 2021. Incluímos informação de ética e governança, o desempenho das dimensões econômica, ambiental e social alcançadas em toda a região dos escritórios da ESET (Argentina, México e Brasil), além das atividades que desenvolvem nossos Distribuidores Exclusivos nos distintos países da região.

Também comunicamos o alinhamento e os avanços com relação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas.

Finalmente, este documento é a Comunicação do Progresso (COP) de nosso compromisso com os 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas.





Para a elaboração do relatório levamos em conta os Princípios de Conteúdo e Qualidade dos Padrões GRI. Para o desenvolvimento desta edição, além dos princípios mencionados e a visão da Estratégia de Sustentabilidade da empresa, levamos especialmente em conta os requerimentos do Princípio de Clareza dos Padrões GRI, os compromissos assumidos frente às WEPs e os Direitos Humanos, que permitem uma redação e um design mais acessível e inclusivo.

A informação incluída surge dos registros internos, que se encontra respaldada pelos sistemas de gestão da empresa e aprovada por sua diretoria. Os dados levantados são comparáveis com a informação contida nos relatórios anuais dos últimos três períodos. Este relatório não conta com verificação externa; avaliamos a possibilidade de fazê-lo nos próximos relatórios.

Programa CoP Early Adopter de PGNU

Destacamos que fomos selecionadas para participar do Programa [CoP Early Adopter 2021](#), através do qual nos comprometemos a:

- ✓ Proporcionar/Renovar a declaração anual expressando o apoio contínuo ao Pacto Mundial das Nações Unidas e o compromisso contínuo com a iniciativa.

- ✓ Completar o questionário da CoP on-line durante o período da apresentação de 2022 (de 1 de abril a 31 de maio de 2022).
- ✓ Proporcionar comentários sobre a nova plataforma digital, além do questionário da CoP.

Desta forma, teremos a oportunidade de ajudar a testar a nova plataforma digital para enriquecer o processo de melhoria contínua antes de sua implementação para todas as empresas participantes em 2023.





Índice de Conteúdos GRI



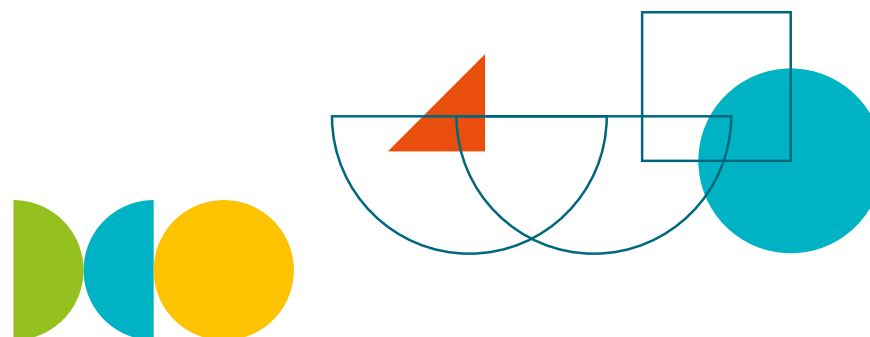


Índice de Conteúdos GRI

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 indicadores do GRI. Isso permite que a informação de sustentabilidade seja mais rastreável e utilizável, e que o vínculo com os ODS seja mais claro.





GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
GRI 101- FUNDAMENTOS (2016)					
GRI 102- CONTEÚDOS GERAIS (2016)					
1. PERFIL ORGANIZACIONAL					
102-1	Localização da sede	53			
102-2	Localização das operações	82			
102-3	Propriedade e forma jurídica	51, 53			
102-4	Mercados atendidos	51, 53			
102-5	Tamanho da organização	53			
102-6	Informação sobre empregados e outros trabalhadores	53, 81			
102-7	Cadeia de abastecimento	54			
102-8	Mudança significativas na organização	117		6	8.5 - 10.3
102-9	e sua cadeia de abastecimento	78, 184, 207			
102-10	Princípio ou enfoque de precaução	230			
102-11	Iniciativas externas	18, 97, 126, 155			
102-12	Afiliação a associações	18, 27			
102-13	Afiliación a asociaciones	27			



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
2. ESTRATÉGIA					
102-14	Declaração de altos executivos responsáveis pela tomada de decisões	3			
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	18, 97, 219			
3. ÉTICA E INTEGRIDADE					
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta	12, 18, 70		10	16.3
102-17	Mecanismos de assessoramento e preocupações éticas	70, 134		10	16.3
4. GOVERNANÇA					
102-18	Estrutura de governança	59			
102-19	Delegação de autoridade	63, 66			
102-20	Responsabilidade em nível executivo de temas econômicos, ambientais e sociais	58			
102-21	Consulta a grupos de interesse sobre temas econômicos, ambientais e sociais	31, 40			16.7
102-22	Composição do órgão máximo de governo e seus comitês	58, 66			5.5 - 16.7



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
102-23	Presidente do órgão máximo de governo	58			16.6
102-24	Nomeação e seleção do órgão máximo de governo	58			5.5 - 16.7
102-25	Conflitos de interesses	70			16.6
102-26	Função do órgão máximo de governo na seleção de objetivos, valores e estratégia	63			
102-27	Conhecimentos coletivos do órgão máximo de governo	63, 66			
102-28	Avaliação do desempenho do órgão máximo de governo	58			
102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	43, 63, 66			16.7
102-30	Eficácia dos processos de gestão do risco	63			
102-31	Avaliação de temas econômicos, ambientais e sociais	63			
102-32	Função do órgão máximo de governo na elaboração de relatórios de sustentabilidade	40, 63, 256			
102-33	Comunicação de preocupações críticas	63, 126			



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas	63, 126			
102-35	Políticas de remuneração	63			
102-36	Processo para determinar a remuneração	63			
102-37	Envolvimento dos grupos de interesse na remuneração	63			16.7
102-38	Proporção de compensação total anual		Problemas de confidencialidade. A informação foi definida como confidencial a partir deste relatório para resguardar a segurança da equipe.		
102-39	Proporção do incremento percentual da compensação total anual		Problemas de confidencialidade. A informação foi definida como confidencial a partir deste relatório para resguardar a segurança da equipe.		



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
5. PARTICIPAÇÃO DOS GRUPOS DE INTERESSE					
102-40	Lista de grupos de interesse	30			
102-41	Acordos de negociação coletivos	123		3	8.8
102-42	Identificação e seleção de grupos de interesse	30			
102-43	Enfoque para a participação dos grupos de interesse	31, 66, 114			
102-44	Temas e preocupações-chave mencionados	31, 66, 114			
6. PRÁTICAS PARA A ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS					
102-45	Entidades incluídas nos estados financeiros consolidados	230			
102-46	Definição dos conteúdos dos relatórios e as coberturas do tema	40			
102-47	Lista de temas materiais	43, 49			
102-48	Re-expressão da informação	230			
102-49	Mudanças na elaboração de relatórios	230			
102-50	Período objeto do relatório	230			
102-51	Data do último relatório	230			



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
102-52	Ciclo de elaboração de relatórios	230			
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	258			
102-54	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com os padrões GRI	230			
102-55	Índice de conteúdos GRI	233			
102-56	Verificação externa	230			
GRI 200- PADRÕES ECONÔMICOS					
DESEMPENHO ECONÔMICO					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	32, 54			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	54			
GRI 201- DESEMPENHO ECONÔMICO (2016)					
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	54			8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.4 - 9.5
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivados da mudança climática	54		7	13.1



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
201-3	Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	Os subsídios de segurança social oferecidos são os estabelecidos legalmente: Obra Social, Seguro de Vida Obrigatório, Aposentadoria, Seguro de Trabalho, Liberdade de Associação. Não fornecemos subsídios sociais fora do estabelecido pela lei e acordos coletivos.			
201-4	Assistência financeira recebida do governo	54			
PRESEÇA NO MERCADO					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	63, 110			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	110			
GRI 202- PRESEÇA NO MERCADO (2016)					
202-1	Proporção do salário de categoria inicial padrão por sexo frente ao salário mínimo local	122		6	1.2 - 5.1 - 8.5
202-2	Proporção de altos executivos contratados da comunidade local	116		6	8.5



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
PRÁTICAS DE AQUISIÇÃO					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	32, 207			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	207			
GRI 204- PRÁTICAS DE AQUISIÇÃO (2016)					
204-1	Proporção de gasto em fornecedores locais	207			8.3
ANTICORRUPÇÃO					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	70			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	70			
GRI 205- ANTICORRUPÇÃO (2016)					
205-1	Operações avaliadas para riscos relacionados com a corrupção	70			16.5
205-2	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	70, 134			16.5



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
205-3	Casos de corrupção confirmados e medidas tomadas	70			16.5
CONCORRÊNCIA DESLEAL					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	32, 70, 75			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	70, 75			
GRI 206- CONCORRÊNCIA DESLEAL (2016)					
206-1	Ações jurídicas relacionadas com a concorrência desleal e às práticas de monopólio contra a livre concorrência	70			16.3
GRI 300- PADRÕES AMBIENTAIS					
ENERGIA					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	66, 175			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	175			



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
GRI 302- ENERGIA (2016)					
302-1	Consumo energético dentro da organização	178		7 - 8	7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
302-2	Consumo energético fora da organização		Informação não disponível. Temos como desafio começar a medição do consumo de energia de nossos distribuidores exclusivos.	8	7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
302-3	Intensidade energética		Informação não disponível. Está projetado trocar as luminárias por LED para revisar de acordo com o contexto atual de nossos escritórios.	8	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
302-4	Redução do consumo energético	178		8 - 9	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
302-5	Redução dos requerimentos energéticos de produtos e serviços	180		8 - 9	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
RESÍDUOS					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	66, 175, 180			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	175, 180, 219			
GRI 306- RESÍDUOS (2020)					
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados aos resíduos	180		8	3.9 - 6.3 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados aos resíduos	180		8	3.9 - 6.3 - 11.6 - 12.4 - 12.5
GRI 306- RESÍDUOS (2020)					
306-3	Resíduos gerados	180		8	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 15.1



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
306-4	Resíduos não destinados à eliminação		Informação não disponível. Atualmente não contamos com informações detalhadas das quantidades geridas	8	3.9 - 11.6 - 12.4 - 12.5
306-5	Resíduos destinados à eliminação		Informação não disponível. Atualmente não contamos com informações detalhadas das quantidades geridas	8	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1
CUMPRIMENTO AMBIENTAL					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	70, 75			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	70, 75			
GRI 307- CUMPRIMENTO AMBIENTAL (2016)					
307-1	Descumprimento da legislação e normativa ambiental	75		8	16.3



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
GRI 400- PADRÕES SOCIAIS					
EMPREGO					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 32, 110, 219			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 110, 219			
GRI 401- EMPREGO (2016)					
401-1	Novas contratações de empregados e rotatividade de pessoal	124		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	138, 144			3.2 - 5.4 - 8.5
401-3	Licença parental	139		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	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	138, 142			



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	138, 142, 219			
GRI 403- SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO (2018)					
403-1	Sistema de gestão da saúde e a segurança no trabalho	138			8.8
403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	138			8.8
403-3	Serviços de saúde no trabalho	138			8.8
403-4	Participação dos trabalhadores, consultas e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho	138			8.8 - 16.7
403-5	Formação de trabalhadores sobre saúde e segurança no trabalho	138			8.8
403-6	dos trabalhadores	142, 144			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	144			8.8
GRI 403- SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO (2018)					
403-8	Cobertura do sistema de gestão da saúde e a segurança no trabalho	138			8.8



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
403-9	Lesões por acidente laboral	139			3.6 - 3.9 - 8.8 - 16.1
403-10	Enfermidades e doenças ocupacionais	139			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	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	131			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	131			
GRI 404- FORMAÇÃO E ENSINO (2016)					
404-1	Média de horas de formação ao ano por empregado	131		6	4.3 - 4.4 - 4.5 - 5.1 - 8.2 - 8.5 - 10.3
404-2	Programas para melhorar as atitudes dos empregados e programas de ajuda à transição	131			8.2 - 8.5
404-3	Porcentagem de empregados que recebem avaliações periódicas do desempenho e desenvolvimento profissional	131		6	5.1 - 8.5 - 10.3



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 66, 110, 219			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 110, 114, 219			
GRI 405- DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES (2016)					
405-1	Diversidade em órgãos de governo e empregados	117		6	5.1 - 5.5 - 8.5
405-2	Proporção do salário base e da remuneração de mulheres frente a homens	122		6	5.1 - 8.5 - 10.3
NÃO DISCRIMINAÇÃO					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	16, 18, 70, 110			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 70, 110, 114			



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
GRI 406- NÃO DISCRIMINAÇÃO (2016)					
406-1	Casos de discriminação e ações corretivas empreendidas	110		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	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	214			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	214			
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	214		3	8.8
TRABALHO INFANTIL					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	70, 110, 214			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	70, 214			



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
GRI 408- TRABALHO INFANTIL (2016)					
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	214		5	8.7 - 16.2
TRABALHO FORÇADO OU OBRIGATÓRIO					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	70, 214			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	70, 214			
GRI 409- TRABALHO FORÇADO OU OBRIGATÓRIO (2016)					
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	214		4	8.7
AValiação DOS DIREITOS HUMANOS					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	16, 18, 70, 97, 219			



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 70, 97, 114, 219			
GRI 412- AVALIAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS (2016)					
412-1	Operações submetidas a revisões ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos	70, 97, 114		1	
412-2	Formação de empregados em políticas ou procedimentos sobre direitos humanos	16, 70, 124		1	
412-3	Acordos e contratos de investimento significativos com cláusulas sobre direitos humanos ou submetidos a avaliação de direitos humanos	214		2	
COMUNIDADES LOCAIS					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	18, 66, 155, 219			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	18, 155, 219			



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
GRI 413- COMUNIDADES LOCAIS (2016)					
413-1	Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	114, 155, 184		1	
413-2	Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais– nas comunidades locais	155		1	1.4 - 2.3
SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	32, 82, 101			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	82, 97, 101			
GRI 416- SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES (2016)					
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços	82, 97, 201			
416-2	Casos de descumprimento relativos aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	75			16.3



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
MARKETING E ETIQUETAS					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	70, 75, 101			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	70, 75, 101			
GRI 417- MARKETING E ETIQUETAS (2016)					
417-1	Requerimentos para a informação e etiquetas de produtos e serviços	33			12.8
417-2	Casos de descumprimento relacionados à informação e etiquetas de produtos e serviços	33			16.3
417-3	Casos de descumprimento relacionados a comunicações de marketing	75			16.3
PRIVACIDADE DO CLIENTE					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	70, 75, 101			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	70, 75, 101			



GRI	CONTEÚDO	PÁGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PGNU	METAS ODS E
GRI 418- PRIVACIDADE DO CLIENTE (2016)					
418-1	Reclamações fundamentadas relativas a violações da privacidade do cliente e perda de dados do cliente	75			16.3 - 16.10
CUMPRIMENTO SOCIOECONÔMICO					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	43			
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	70, 75			
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	70, 75			
GRI 419- CUMPRIMENTO SOCIOECONÔMICO (2016)					
419-1	Descumprimento das leis e normativas nos âmbitos social e econômico	75			16.3



Comitê encarregado 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

Chefe de Administração e Finanças



Andrés Tamburi

Gerente de Comunicação Corporativa



Santiago Achiary

Coordenador de Comunicação Corporativa



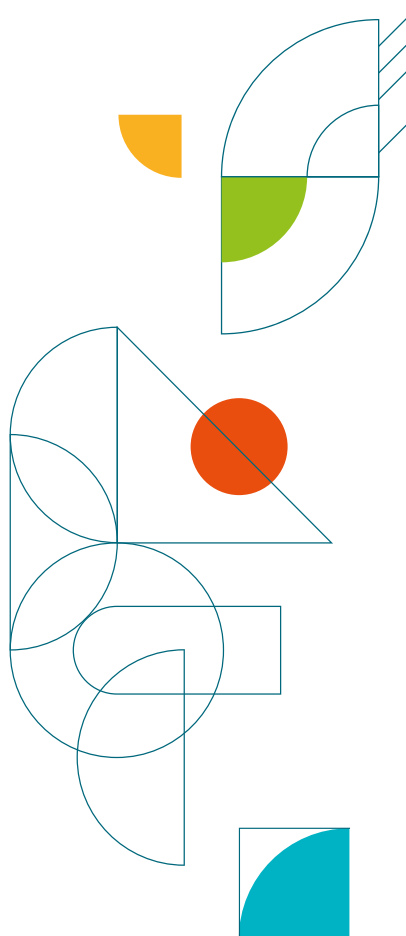
Daniela Ramognino

Coordenadora de Treinamento para Canais



Camilo Gutiérrez

Chefe de Investigação e Tecnologia





María Belén Roel
Gerente de Marketing



Verónica Rubio
Coordenadora de
Marketing *On-line*



Leandro González
Chefe de Produto



Gustavo Quiñones
Coordenador de Suporte
& CiberSoc



Luis Manzi
Coordenador de TI & Segurança
Chefe de Sistemas



Julieta Escolar
Chefe de RH



Josefina Auruccio
Analista Sr. de RH



Florencia Asmus
Analista de RH



Alejandro Di Tomaso
Analista de RH



Valeria Paulino
Analista de RH e Administração



Leslie Pérez Bocanegra
Analista de RH e Administración



Responsável pelo Design Off-line



Alexis Burrows
Designer Institucional



Responsável pelo Design On-line



Vanesa Musto
Designer *On-line*

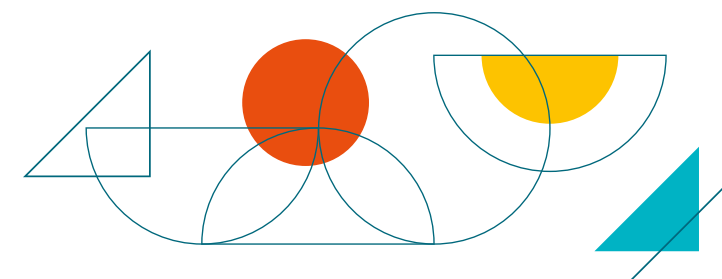
Assessoramento Externo para a Elaboração do Relatório

AG Sustentable
www.agsustentable.com



Implementação do Design do Relatório

Biri Biri
www.biribiri.com.ar





ESET América Latina

GRI → 102-53



Escritório Buenos Aires

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



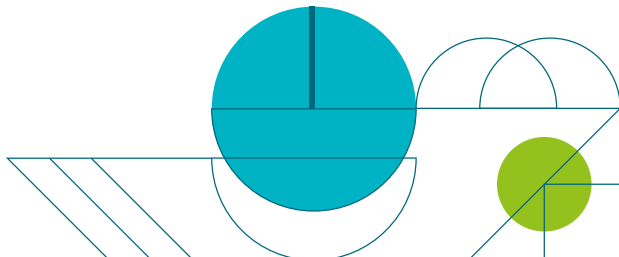
Escritório São Paulo

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



Escritório Cidade de México

Paseo da Reforma 250 | Piso 20 Torre A
Colonia Juárez | Delegação Cuauhtémoc
Cidade do México
CP: 06600 | México
Tel: +52 (55) 3600-7940





Data de publicação: MAIO DE 2022

www.eset.com/ar/acerca-de-eset/sostenibilidad/

E-mail de contato para comentários sobre o relatório
sostenibilidad@ezet-la.com



Aceda ao nosso relatório online

www.eset-la.com/reportedesostenibilidad-2021



ezetla



@ezetla



@ezetla



ESET Latinoamérica