



Acompanhando o progresso sustentável

Relatório de Sustentabilidade 2022
ESET América Latina

eSET[®] Digital Security
Progress. Protected.



Estamos vivendo mudanças importantes na forma de trabalhar e de viver. O progresso tecnológico é parte dessas mudanças, que está ajudando as empresas a serem mais lucrativas, eficientes e inteligentes, além de permitir que todas as pessoas aproveitem pequenas coisas que melhoram a vida e contribuem para um futuro mais seguro e confortável.

Mas as ameaças também estão progredindo. Por isso, na ESET, protegemos o progresso de forma sustentável, para que todas as pessoas possam aproveitar sem preocupações.

Por sua vez, outra mudança é o aspecto “híbrido” de nossa cultura organizacional, em relação ao tecnológico, laboral e na forma de ser, sentir ou fazer as coisas de nossas equipes de trabalho. Neste sentido, na ESET, fornecemos uma cultura na qual prevaleçam as diferentes identidades, as diversidades, os matizes, as misturas e as versões indefinidas que temos certeza de que nos enriquecem no trabalho e na vida pessoal.

Relatório de sustentabilidade acessível e inclusivo



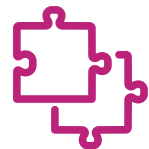
Para que nosso Relatório de Sustentabilidade seja acessível e inclusivo, tomamos as seguintes medidas:



Idioma



Navegabilidade e legibilidade



Linguagem inclusiva



Disparidades tecnológicas





Idioma

É possível 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. Priorizamos o uso de substantivos genéricos quando for possível e sempre que não afetar a fluidez da leitura. Por sua vez, utilizamos informação e imagens livres de preconceitos e estereótipos tanto de gênero como de qualquer condição de diversidade. Além disso, tentamos evitar tecnicismos, siglas, jargão ou outro conteúdo que não seja fácil para diferentes pessoas; incluímos explicações e exemplos nas seções correspondentes.

Navegabilidade e legibilidade

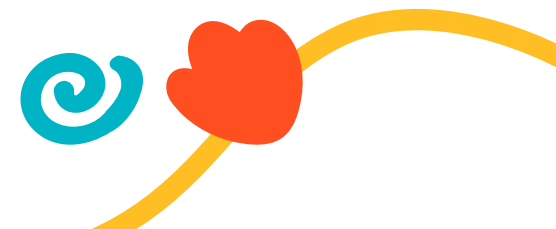
Todas as pessoas podem encontrar a informação concreta que estão buscando através de índices, infográficos e tabelas, links, pdf navegável e microsite, entre outros. Para levar em consideração as particularidades requeridas por pessoas com deficiência visual ou dificuldades cognitivas e/ou neurológicas específicas, foram usados formatos de textos em tamanho, cores e contrastes adequados.

Disparidades tecnológicas

Para considerar as diferenças tecnológicas – de acesso-existentes –, foi considerado um design responsivo, isto é, que o design seja acessível e adaptável em dispositivos tecnológicos, tablets, smartphones, etc.



Índice



Carta do presidente

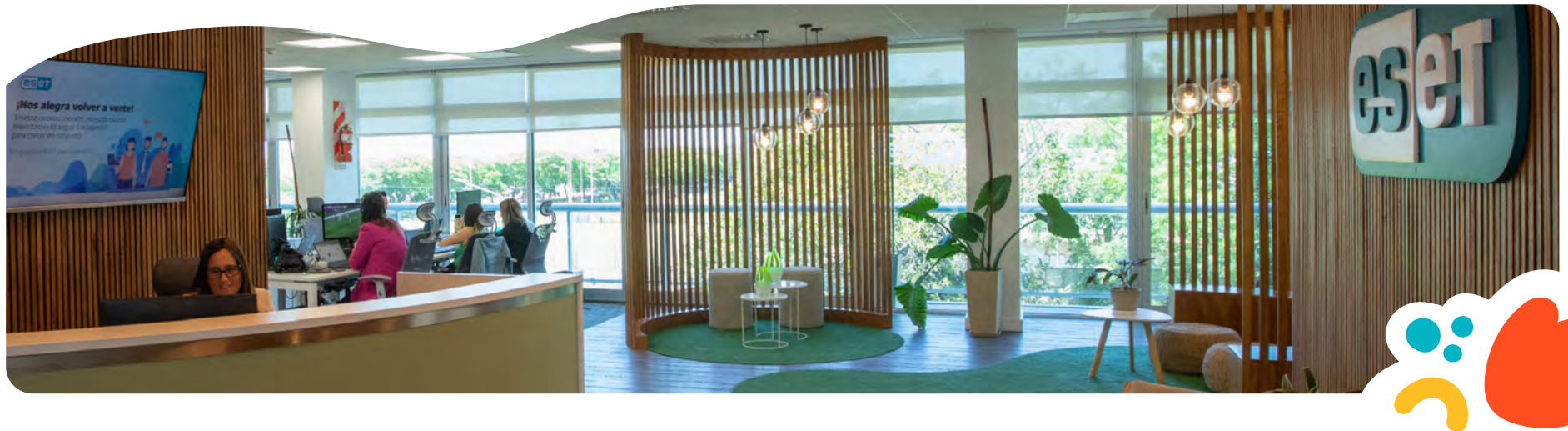
| GRI 2-22

Tenho o orgulho de apresentar a vocês uma nova edição do nosso Relatório de Sustentabilidade relativo a 2022. Após termos passado pela pandemia da COVID-19, este período teve outro acontecimento de impacto mundial muito profundo: a invasão russa ao território ucraniano.

A ESET não se manteve alheia a esta situação; em concordância aos valores corporativos globais, foram suspensas todas as novas vendas em toda a Rússia, onde somos a segunda concorrente do mercado. Nossa prioridade foi apoiar a Ucrânia e seu povo, ainda que isso implicasse em consequências negativas sobre nossas receitas.

Apesar disso, o desempenho da ESET em nível mundial entregou resultados muito bons. Na verdade, em comparação ao ano passado, conseguimos crescer e confirmar que estamos no bom caminho na América Latina.





Além disso, trocamos nosso lema por “Progress Protected”, ao representar aquilo em que a ESET acredita, o que defende e o *motto* do nosso trabalho: proteger a tecnologia que permite o progresso e um futuro melhor para toda a humanidade.

Quando se fala de progresso, nossas soluções foram atualizadas e se ajustaram a uma oferta atrativa para a carteira de clientes, com produtos bem estruturados para se adaptar às diferentes necessidades de segurança.

Fruto deste trabalho incansável, recebemos diversos reconhecimentos, tanto em nível mundial como local; por exemplo, mantivemos o status de Campeão na Matriz de Liderança em Cibersegurança da Canalys e terminamos como [Líder Geral no Relatório de Kuppinger Cole](#), para citar alguns. Entre as múltiplas

realizações de nossos produtos corporativos e domésticos, podemos ressaltar que a ESET foi reconhecida novamente como [Top Player em proteção contra ameaças APT pela Radicati](#).

2022 foi o ano que voltamos a nos encontrar pessoalmente e, nesses abraços, confirmamos que uma relação fundamentada na confiança e nos esforços em conjunto é o pilar para o sucesso na região.

Federico Perez Acquisto

PRESIDENTE DA ESET AMÉRICA LATINA



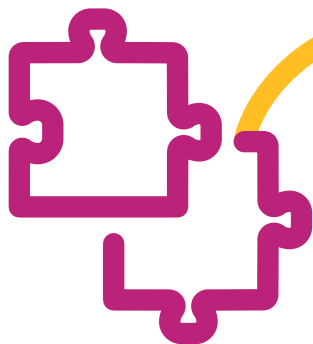
Boas-vindas

Bem-vindos(as) ao décimo primeiro Relatório de Sustentabilidade da ESET América Latina.

Este ano, usamos os novos Padrões Universais do *Global Reporting Initiative (GRI Standards)*, unidos aos 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas e destacamos nosso compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU. Tudo isso nos deixa orgulhosos porque, além de transmitir o que somos e o que fazemos, continuamos sendo a única empresa na indústria que assume este compromisso em nível regional.

A característica que descreve o que ocorreu em 2022 foi o conceito de híbrido, pela mudança que estamos vivendo na forma de trabalhar em nível geral e também em nível particular na ESET. "Híbrido" faz referência às diferentes identidades e diversidades que descrevem nossa cultura organizacional. Entendemos que não há só uma forma de ser, sentir ou fazer; os matizes, o misto, as misturas e as versões indefinidas nos descrevem.





O mais importante é que esta transformação não é um caminho individual, mas é um caminho percorrido em conjunto a nossas equipes de trabalho.

Este ano, obtivemos o reconhecimento da Hallbars Sustainability Reports Awards 2022, pelo nosso Relatório de Sustentabilidade; pelo terceiro ano consecutivo, recebemos o Prêmio PAMOIC em duas categorias: a distinção OURO na categoria Melhor Estratégia de Inclusão e Diversidade, e a distinção PRATA na categoria Melhor Contribuição em Responsabilidade Social, por nossas duas iniciativas que promovem a investigação e posicionamento em temas de cibersegurança no mundo acadêmico e científico; o [Prêmio Universitário](#) e o [Prêmio ESET de Jornalismo em Segurança da Informação](#).

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 e do trabalho de todas as áreas da empresa.

Continuamos *Acompanhando o Progresso Sustentável* e temos orgulho em poder contar e compartilhar com vocês todas as realizações deste ano.

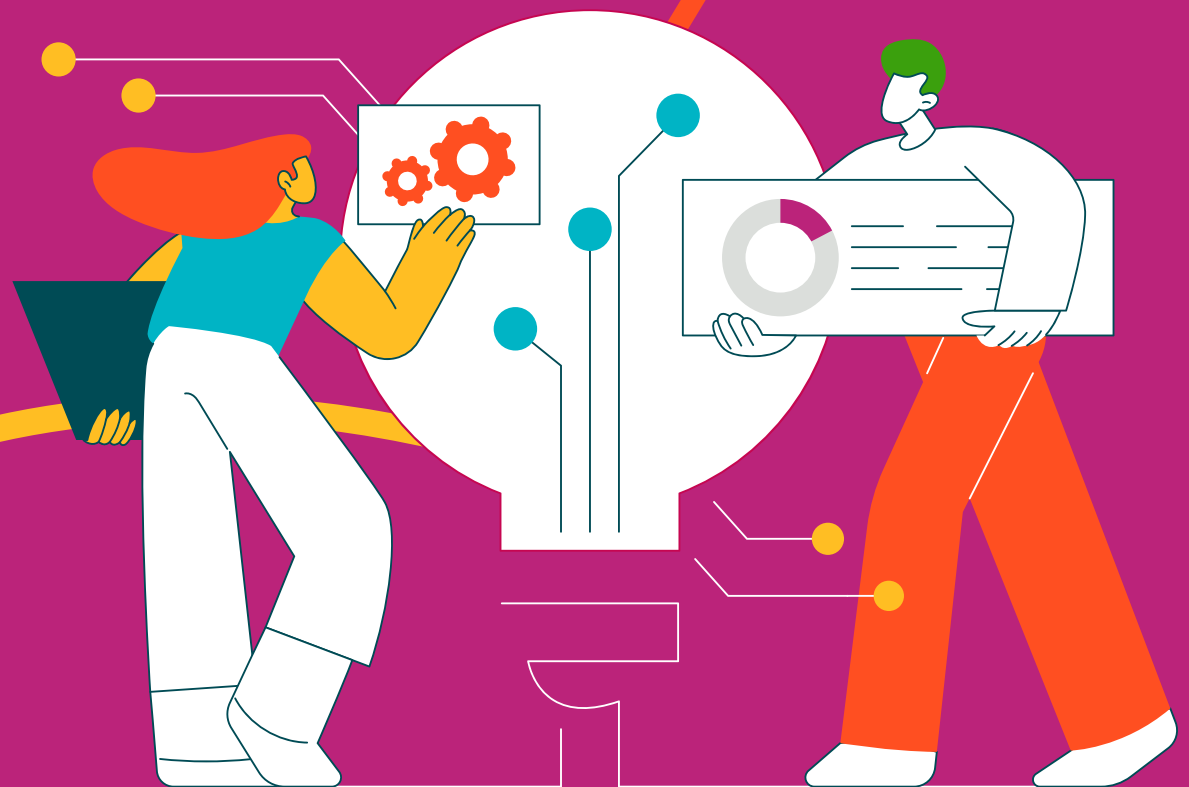


Caso você tenha sugestões, contribuições e comentários sobre este documento, não hesite em escrever para: sostenibilidad@eset-la.com

Carolina Kaplan

RESPONSÁVEL DE SUSTENTABILIDADE PARA TODA A REGIÃO

A sustentabilidade como forma de gestão



Nosso enfoque de gestão

GRI 2-23, 2-24, 3-3

TEMA MATERIAL 1, 4, 5, 6, 8



Missão

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



Visão

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





Nossa matriz na Eslováquia é a responsável por difundir e comunicar nossa missão e nossa visão em todos os escritórios da ESET em seu idioma local. Como parte de nosso compromisso com as WEPs¹, estamos em processo de incorporação da linguagem inclusiva em todas as publicações, comunicações internas e externas, website, etc.

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

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.

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. 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 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.

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*.



Novo lema

A ESET lançou em nível global seu novo slogan corporativo "Progress. Protected". Este marco teve grande relevância, já que plasma a visão da empresa em relação à tecnologia e ao futuro.

Trata-se de uma proposta concreta, tangível e global, usada em todos os segmentos e mercados de forma sinérgica e padronizada, fortalecendo o reconhecimento da marca. Por este motivo, "Progress. Protected" será sempre usado em inglês.

Estas palavras representam nossa aspiração, aquilo em que a ESET acredita, o que defende e o *motto* do nosso trabalho: proteger a tecnologia que permite o progresso e um futuro melhor para toda a humanidade.

Para seu lançamento, foi criada uma campanha global estável, cujos protagonistas são homens e mulheres líderes, influentes, com experiências únicas, diretamente relacionadas com o progresso e a tecnologia.



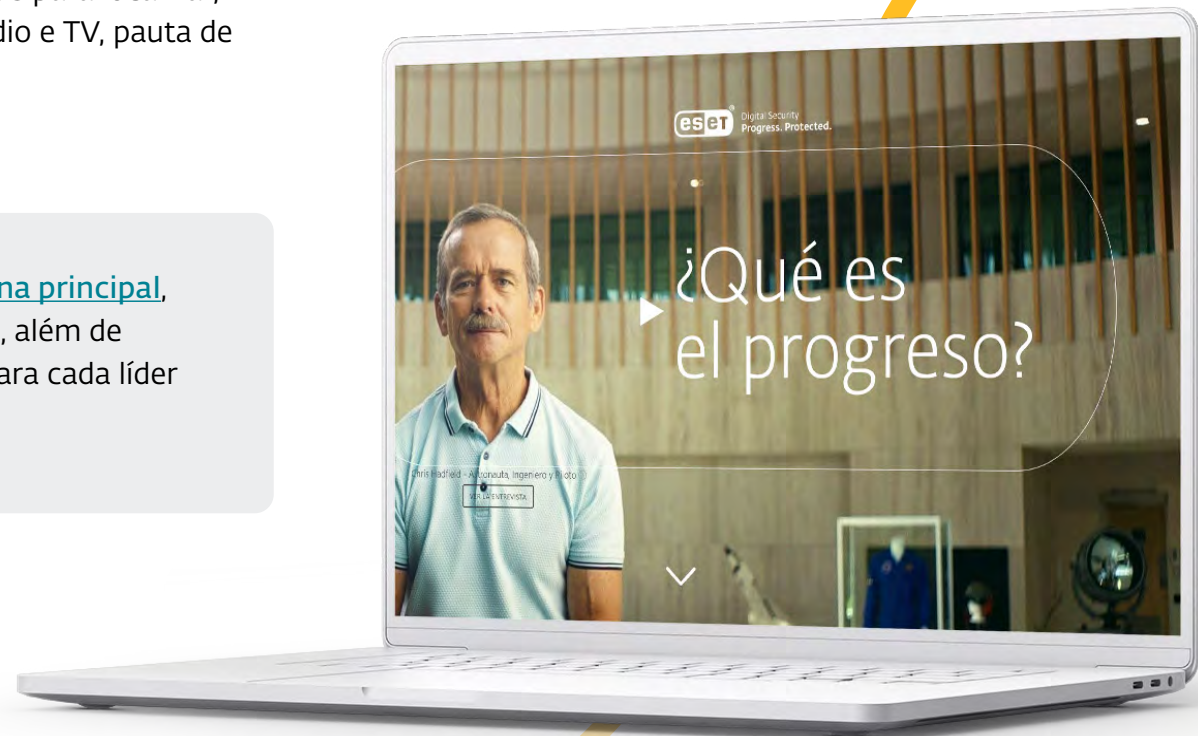
Essas pessoas são:



Para dar a conhecer nossa nova proposta da marca, trabalhamos na tradução e adaptação de diferentes materiais preparados pela Casa Matriz, tais como *landings*, peças gráficas, vídeos, *banners*, imagens para publicidade on-line e redes sociais, que nos permitirão impulsionar as diferentes campanhas e que já estão disponíveis no ESET Partner Center. Também contamos com outras ferramentas para uso off-line, disponíveis para localizar, como peças para via pública, anúncios para rádio e TV, pauta de página dupla para jornais, entre outros.



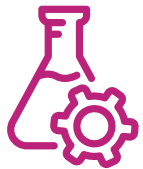
Compartilhamos com vocês a [página principal](#), na qual apresentamos a campanha, além de introduzir as landings específicas para cada líder de opinião e segmento.



Comunicação corporativa

Nossa área de imprensa promove, entre outras coisas, a conscientização dos temas de diversidade e inclusão relacionados com nosso negócio.

Desenvolvemos 2 notas que tiveram 145 publicações em diferentes meios de toda a região e representam 45% de todas as notas institucionais de sustentabilidade realizadas.



Qual é a situação atual da mulher na indústria de cibersegurança?

Junto a *Digipadres*, analisamos a comunidade científica e por que as mulheres que se dedicam à ciência e a tecnologia ainda representam apenas 28% do total.

Nesta nota, relacionada com o episódio do *podcast Conexión Segura* de Martina López e Sol González, ambas investigadoras da ESET, contam sua percepção a respeito de como é trabalhar na indústria de cibersegurança sendo mulher e convidam outras mulheres a se desenvolver neste campo.



[Você pode ouvir aqui](#)



A igualdade, a inclusão e a diversidade são essenciais para o progresso em cibersegurança

Um dos desafios que enfrenta a indústria de cibersegurança é conseguir ser mais diversa e inclusiva. Não apenas compreender que o caminho da igualdade, da inclusão e da diversidade é o mais justo, íntegro e reivindicado por toda a sociedade, mas também porque está alinhado com a necessidade de diminuir a escassez de talento.

Neste artigo, que faz parte de nossa série *Progress Protected*, na qual utilizamos como disparador o conceito de progresso para abordar diferentes temas, analisamos porque a igualdade, a inclusão e a diversidade são essenciais para o progresso da indústria da cibersegurança.

Mes dos valores

Nós nos comprometemos a respeitar os direitos, indo além do seu cumprimento legal e a abordar estes temas no ambiente laboral, dado que entendemos que o respeito pelos Direitos Humanos não deve ser uma responsabilidade passiva. Isso requer contar com políticas e processos que ajudem a identificar, prevenir, mitigar e corrigir os efeitos que possam resultar de sua violação.

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

Este ano, realizamos atividades e campanhas de comunicação nas quais, além de lembrar da importância de nossa Política de Diversidade e Não Discriminação, foi explicado o vínculo direto entre os valores corporativos e a inclusão e a diversidade. Todas estas atividades promovem a criação de espaços mais inclusivos, respeitosos e diversos, onde todas as identidades sejam valorizadas e a diversidade seja vivida com orgulho.



As campanhas de comunicação foram realizadas nos três escritórios, contaram com participação de



25%
da empresa e tiveram
duração de 1,3 horas



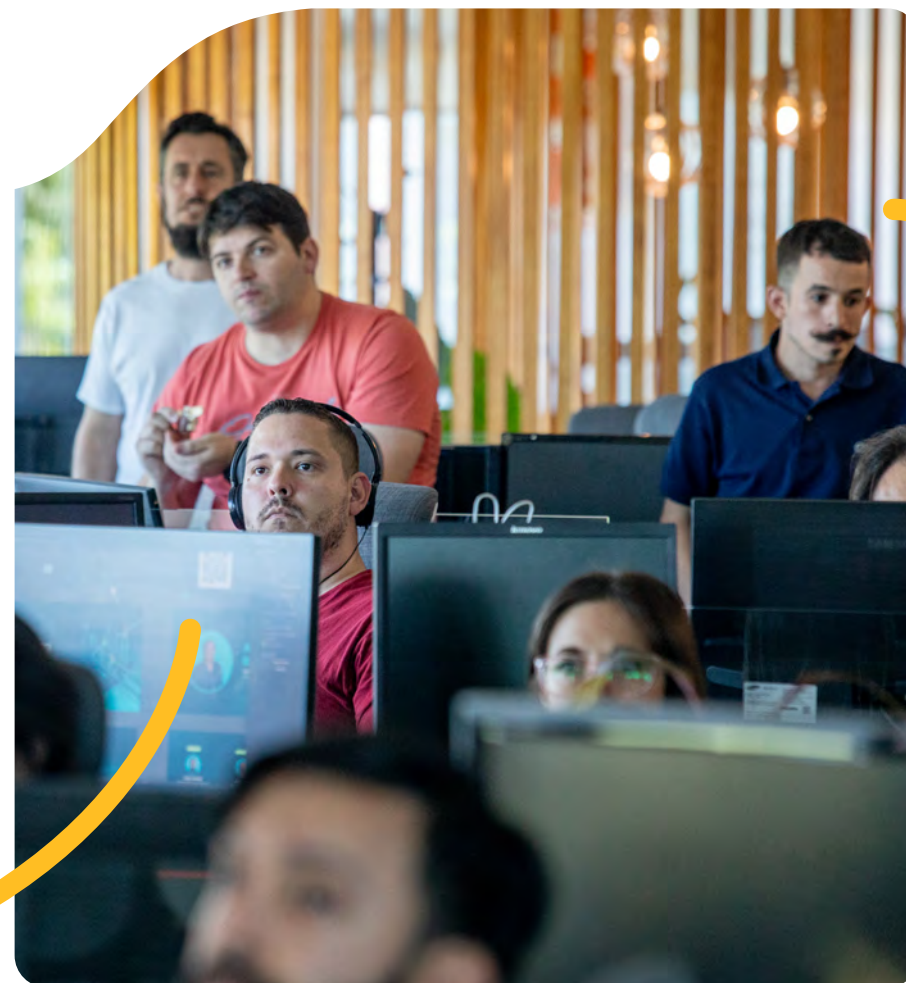
A atividade global durou uma hora e contou com a participação de

8 pessoas
dos escritórios da LATAM

Pilares de nossa gestão sustentável

■ GRI 3-1, 3-3, 2-25

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

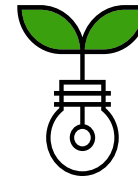




nosso quatro eixos



**Desenvolvimento e educação
da comunidade**



Cuidados com o ambiente



**Bem-estar e gestão do
talento dos colaboradores
e colaboradoras**



**Enriquecimento da
cadeia de valor**

Para o desenvolvimento das atividades comerciais, tanto em nossos escritórios como em nossos distribuidores exclusivos, exigimos, através de diferentes políticas e ações, cumprir com a legislação vigente e os tratados internacionais de Direitos Humanos. No [capítulo de Cadeia de Valor](#) deste relatório, são descritas medidas preventivas e os compromissos assumidos na matéria. Não implementamos uma avaliação formal de riscos de Direitos Humanos.

Através do *núcleo* do nosso negócio e de nossa missão, visão e valores, buscamos mitigar os impactos negativos dos avanços tecnológicos. Além disso, a fundação e participação da ONG Argentina Cibersegura é nossa iniciativa mais relevantes neste sentido. No Capítulo de Comunidade, descrevemos como nossas iniciativas contribuem para corrigir os impactos negativos identificados.

Nossa Política de Diversidade e Não Discriminação e nosso Código de Ética e Anticorrupção nos permitem dialogar com nossos grupos de interesse e remediar os impactos negativos, fazendo um acompanhamento dos mecanismos de queixas e reclamação através da Comissão de Ética.

Anualmente, realizamos uma análise de materialidade ou dos principais temas relevantes através de consultas a nossos grupos de interesse sobre os impactos econômicos, sociais e ambientais aplicáveis a nosso negócio e nossa gestão de sustentabilidade. A administração de sustentabilidade é feita a partir da Diretoria

Financeira, de Recursos Humanos e Sustentabilidade. Conta com uma posição responsável, especificamente dos temas de sustentabilidade. É a 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.

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



O investimento estratégico de sustentabilidade do período foi de

€ 716.491,30



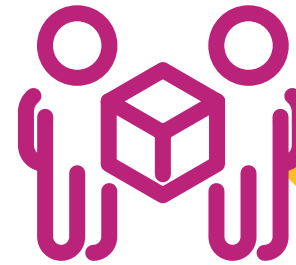
Pilar comunidade

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.



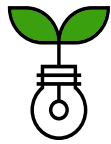
Riscos

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

Oportunidades

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





Pilar dimensão ambiental

Estratégia

- Reduzir o impacto que nossa atividade provoca no ambiente, implementando novas boas práticas que permitam alcançar este objetivo.
- Conscientizar as pessoas 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 nossa equipe.

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

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 uma equipe pouco motivada e pouco preparada para desenvolver seu trabalho.
- Gerar índices de rotatividade altos na empresa.

Oportunidades

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

**Pilar cadeia de valor****Estratégia**

- Adesão formal de nossas empresas fornecedoras aos conceitos de sustentabilidade.
- 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.

Investimento 2022 (em euros)²



55.350,31

Pilar Comunidade



179.293,79

Pilar Colaboradores



3.906,81

Pilar Dimensão Ambiental



477.940,38

Pilar Cadeia de Valor

2. Ver informação comparativa no [Anexo 1](#)



Compromissos de conduta empresarial responsável



| GRI 2-23, 2-28

Aderimos às seguintes iniciativas:

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Durante 2019, aderimos aos Princípios para o Empoderamento das Mulheres (WEPs), nos quais nos comprometemos a realizar um plano de ação focado em quatro eixos:

- **Liderança e Estratégia:** nós focamos em capacitar e sensibilizar a equipe de diretoria e de lideranças médias em temas como diversidade e inclusão, e nos benefícios da diversidade no âmbito laboral.
- **Lugar de Trabalho:** colocamos foco na definição de processos internos; com esse objetivo foi realizada uma campanha de comunicação para que as pessoas possam se apropriar e usar a

Política de Diversidade e Não Discriminação. Por sua vez, foram levantados dois grandes focos de trabalho: Por um lado, a área de RH se capacitou para implementar a ferramenta de análise de disparidade salarial e realizou um diagnóstico pertinente; também se capacitou sobre como trabalhar com as possíveis denúncias da Política de Diversidade e Não Discriminação. 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 elaborou uma oficina de comunicação inclusiva e acessível que foi levada a todas as áreas da empresa de forma obrigatória.


- **Mercados:** trabalhamos em uma maior perspectiva de gênero nas áreas de *Marketing e Comunicação*, com destaque na comunicação externa, a linguagem, as imagens e a acessibilidade dos materiais elaborados.

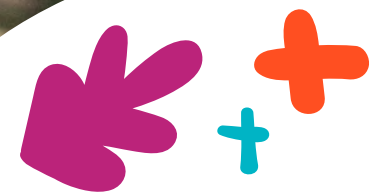
➤ **Comunidade:** trabalhamos no relacionamento com a comunidade a partir da perspectiva de gênero. Foram realizadas diferentes atividades e ações internas e externas. Também, na área de Recursos Humanos, geramos buscas cada vez mais inclusivas, articulando com diferentes organizações que trabalham com este objetivo. Por sua vez, continuamos com a aliança estratégica com a organização Media Chicas.

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



Em 2013, a ESET América Latina aderiu aos dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, os quais estão relacionados com o cumprimento dos Direitos Humanos, laborais, de implementação de mecanismos anticorrupção e de cuidados com o meio ambiente.

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



Agenda 2030: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

A Agenda 2030 é nosso modelo de referência para a realização de objetivos alinhados aos Direitos Humanos.

Integramos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) a nossas práticas de acordo com os seguintes critérios:

- De acordo com 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.

Identificamos as metas dos objetivos que consideramos como prioritários, trabalhamos em cada Comitê de Sustentabilidade de acordo com o tema correspondente e continuamos aprofundando nossa gestão nas metas escolhidas.



Na [seção Nosso compromisso com a Agenda 2030](#), vocês encontrarão o resumo dos resultados alcançados durante o período.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





Programa de Negócios Competitivos 2022

GRI
Latin America

AG
SUSTENTÁVEL

Participamos do primeiro programa de elaboração do Relatório GRI “referenciado” para pequenas e médias empresas, implementado pelo GRI da América Latina e AG Sustentável como sócio implementador.

Esta iniciativa busca incentivar o processo de prestação de contas através da elaboração de um relatório de sustentabilidade que permita identificar, medir, gerir e comunicar os relatórios e impactos em matéria de desenvolvimento sustentável e, por sua vez, agregar valor à operação e fortalecer a relação com os principais grupos de interesse.



Construindo laços

Acompanhamos os seguintes espaços e celebramos diferentes alianças para implementar práticas responsáveis.

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

Estes últimos anos nós nos juntamos à Mesa de Trabalho de Direitos Humanos e Empresas do Pacto Global Argentina, participando de oficinas e congressos referentes a estes temas, e transmitimos todos os conhecimentos adquiridos ao resto da equipe.



Na Argentina, somos membros OURO do Instituto Argentino de Responsabilidad Social (IARSE) e apoiamos sua causa em relação à incorporação de temas econômicos, sociais e ambientais na gestão das organizações.






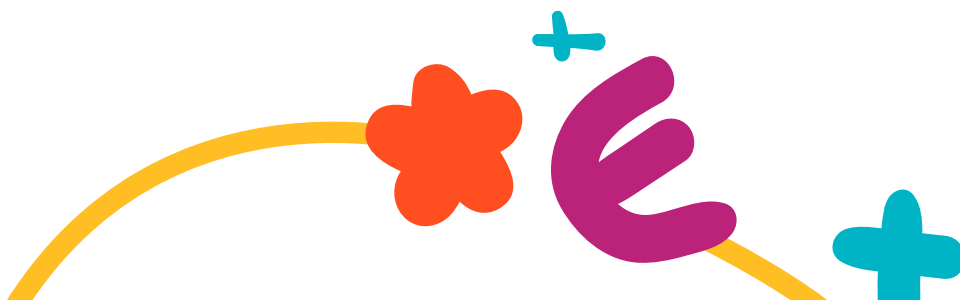
Temos um acordo de colaboração mútua voluntária com a Universidade Tecnológica Nacional (UTN), que implica na abertura de um Laboratório de Investigação e Análise de *Malware* conjunto, além de espaços de aperfeiçoamento e capacitação em Segurança Informática, com seu corpo discente e egressos(as). Por sua vez, este 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.

|  [Universidade Tecnológica Nacional](#)



Concluimos o Programa de Empresas Comprometidas com os Direitos Humanos da cidade de Buenos Aires, para acompanhar as empresas e organizações empregadoras na capacitação e adoção de boas práticas em Direitos Humanos. Também foram comunicados os avanços do programa apresentado e, na ESET América Latina, aplicamos o plano desenvolvido em nossos três escritórios. 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 ao pluralismo cultural em suas atividades, políticas e sistema de gestão, além de através de suas cadeias de abastecimento e outras relações comerciais.

|  [Empresas do Programa Comprometidas com os Direitos Humanos](#)



#BAConvive



Concluimos o Programa BA Convive, a cargo da Subsecretaria de Direitos Humanos e Pluralismo Cultural da Cidade de Buenos Aires. Através de encontros, a proposta é refletir sobre as práticas de convivência que acontecem nos diferentes ambientes, a partir de uma perspectiva multicultural, garantindo igualdade de tratamento e respeito.

 [Programa BA Convive](#)



Colaboramos com esta organização como principal patrocinador e fundador da Associação Civil Argentina Cibersegura, uma entidade sem fins lucrativos que se especializa em conscientizar e educar à comunidade argentina sobre o bom uso da Internet e das tecnologias.

 [Argentina Cibersegura](#)



EMPUJAR

Empresas unidas por jóvenes argentinos

Acompanhamos a Fundação Empujar que tem como objetivo levar oportunidades laborais a jovens de 18 a 24 anos, com condições econômicas e/ou sociais vulneráveis, impulsionando seu desenvolvimento pessoal e social através de um programa educativo.

 [Empujar - Fundação Pléroma](#)



Celebramos uma aliança estratégica com a organização Botella de Amor Argentina, para difundir e comunicar boas práticas no cuidado ambiental e a separação de resíduos a partir de ambas as organizações. Difundimos 5 comunicações em nossas redes e nossos canais de comunicação, e obtivemos 23.008 impressões e 325 interações.

 [Botellas de Amor](#)



Nossos públicos de interesse e compromissos

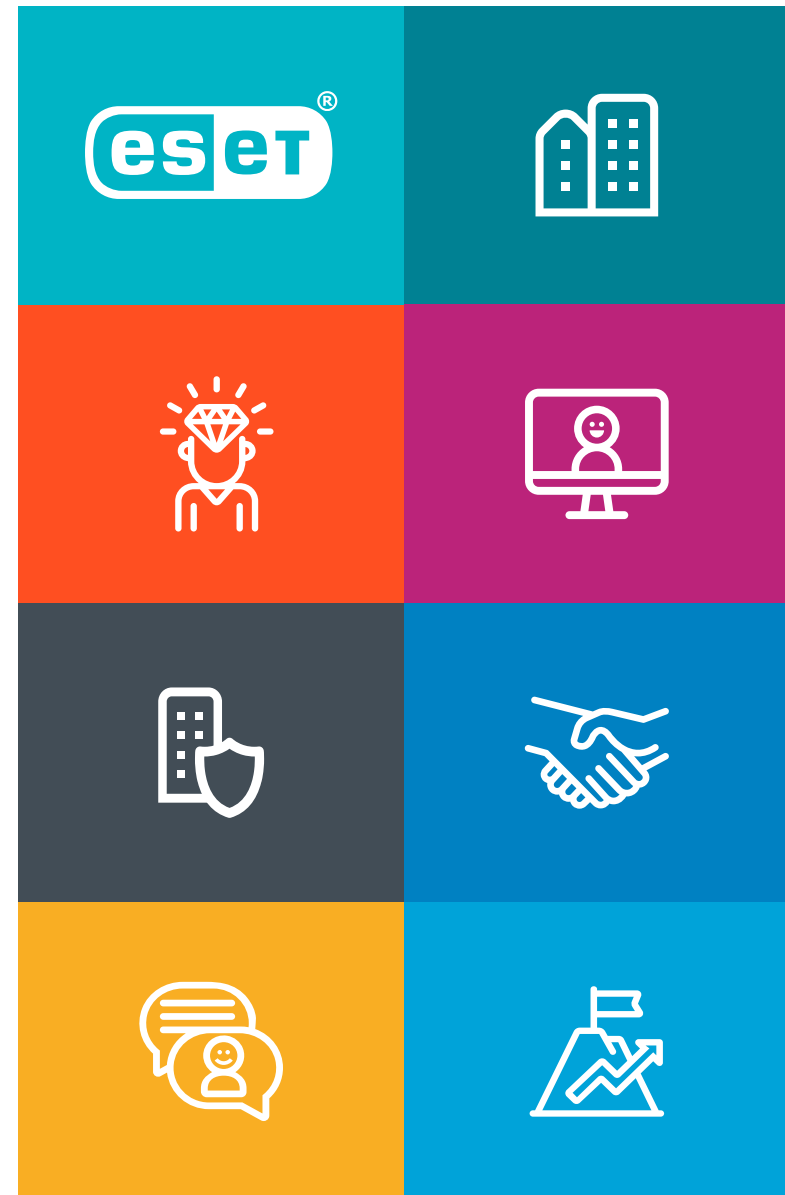
| GRI 2-12, 2-29

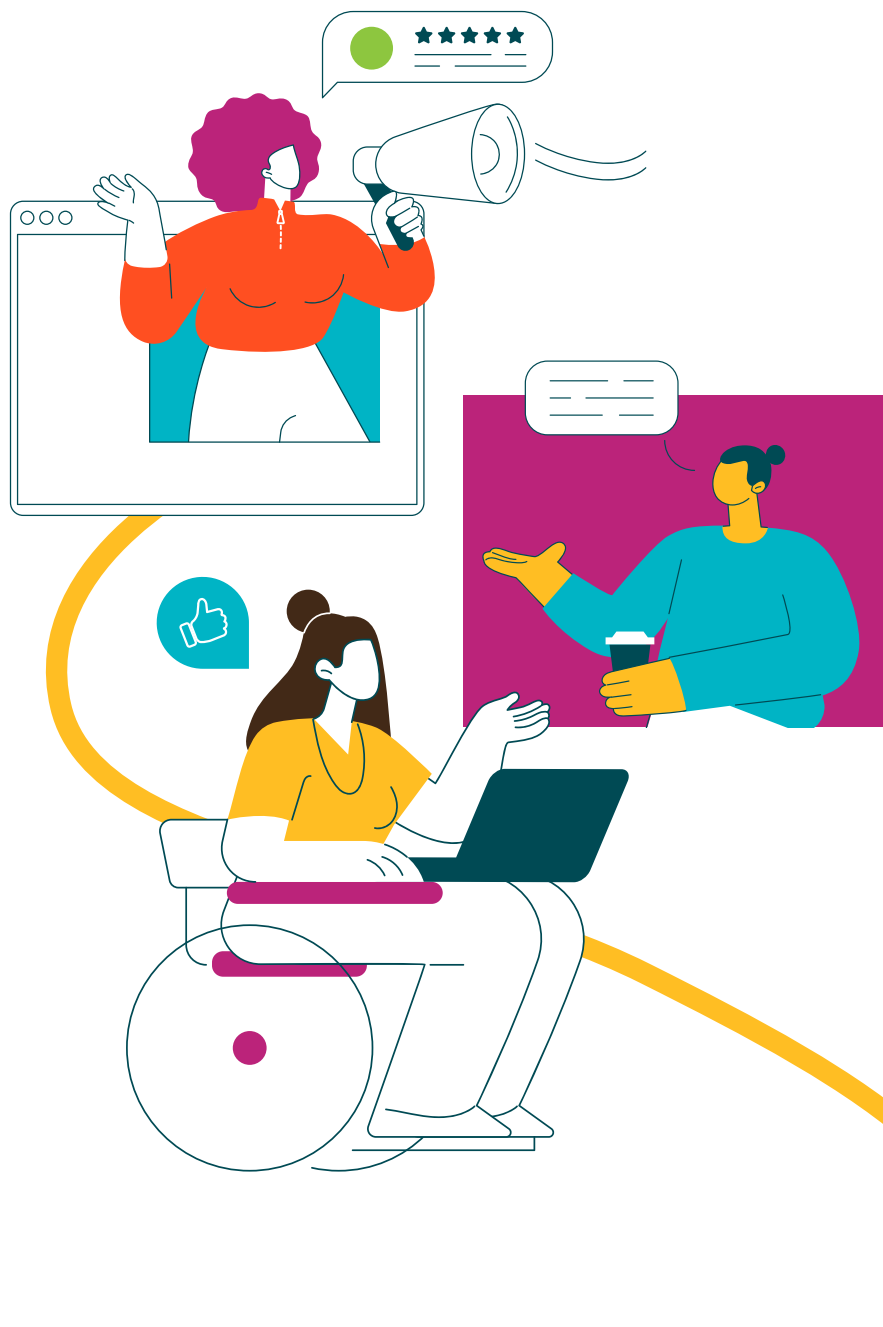
Nossos públicos de interesse

Nossos públicos de interesse 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 externo em função dos seguintes critérios:

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





Diálogo e participação

Contamos com canais de comunicação, formais e informais, e diferentes espaços de diálogo que nos permitem identificar seus principais interesses, as preocupações e dificuldades de nossos públicos. A Presidência e Diretorias são partes ativas deste constante diálogo, ao informar e responder aos temas levantados.

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

Processo de consulta com os grupos de interesse

GRUPO DE INTERESSE	Interlocutor	Medio de comunicaci3n
 Canais de venda	Diretoria de Comunica3o	✓ Pesquisas
	Diretoria de Vendas	✓ Correspond4ncia ✓ Liga33es telef3nicas ✓ Reuni33es
 Colaboradores(as)^(*)	Diretoria de Recursos Humanos	✓ Correspond4ncia ✓ Conversas pessoais ✓ Di3logo fluente com chefes diretos ✓ Pesquisas
 Demais grupos	Diferentes 3reas de acordo com o p3blico	✓ Variados meios

(*) Cada chefe direto mant4m um di3logo fluído com suas equipes.

Como nos comunicamos e relacionamos com nossos públicos

| GRI 2-6



Acionistas da empresa

Os acionistas são as entidades ESET Spol. s.r.o. e ESET LLC. 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 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 a nossa governança.



Mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação

Reuniões, Apresentação de relatórios de gestão, Website, Visitas ao escritório, Rede Social Interna Yammer, Relatório de Sustentabilidade.



Usuários(as) e/ou clientes

GRI 417-1

Temos diversos tipos de usuários(as) e clientes: usuários(as) doméstico(as), diferentes organizações sem fins lucrativos, entidades governamentais, pequenas e médias empresas, corporações e grandes empresas. Neste último caso, as empresas também contam com a possibilidade de realizar as capacitações que se encontram a sua disposição.

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 são transmitidos.
- Oferecer um tratamento acolhedor, justo, personalizado, respeitoso e não discriminatório a cada organização e 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, fazem saber: 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 *Partners* que fazem caixas e controlam seu cumprimento.



Mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação

Reuniões, Apresentação de relatórios de gestão, Blog corporativo, Website, Newsletter, Listas de difusão, Suporte telefônico (técnico e comercial), Visitas ao escritório, Visitas da equipe de diferentes áreas da empresa, Eventos, Pesquisa de satisfação (interna e externa), Folhetos (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 selecionadas respeitando as condições de igualdade, sem discriminar e promovendo a inclusão.

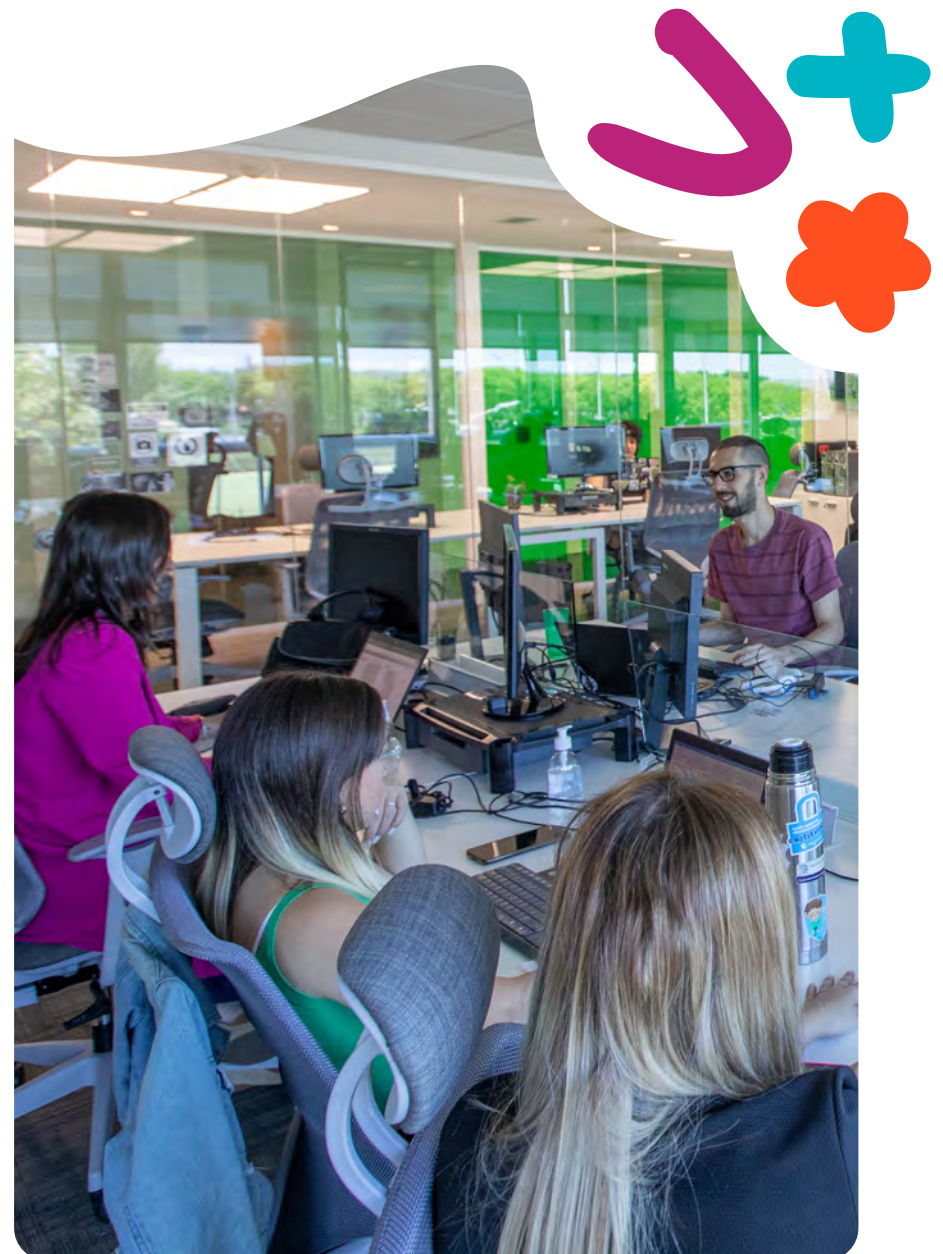
Além disso, nós nos comprometemos a:

- 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, Website, Visitas ao escritório, Canal do Código de Ética, Relatório de Sustentabilidade.





Parceiros(as) comerciais

Contamos com 7 Distribuidores exclusivos e mais de 7.000 *Partners* em toda a região, chegamos a 19 países da América Latina, oferecendo tanto nossos produtos como nossos serviços de segurança.

Temos 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.
- 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, Website, Newsletter, Listas de difusão, Suporte telefônico (técnico e comercial), Visitas ao escritório, Visitas da equipe de diferentes áreas da empresa, Eventos, Pesquisa de satisfação (interna e externa), Folhetos (comercial e institucional), Comunicados de imprensa, Canal do Código de Ética, Conversas sobre temas de Sustentabilidade (capacitações e comitês), Relatório de Sustentabilidade.





Colaboradores(as)

Contamos com 131 colaboradores(as), com um grande espírito de trabalho em equipe que oferecem valor agregado a seu trabalho cotidiano. 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, Website, Newsletter, Reuniões trimestrais com informação institucional, Eventos, Pesquisa de satisfação (interna e externa), Folhetos (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, Diálogo fluido com as chefias diretas.



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.

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

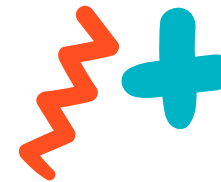
Desse modo, a equipe não deve participar em convênios ou acordos sobre preços ou condições, e até meras conversas com concorrentes sobre estes assuntos são inaceitáveis. Além disso, é inadmissível participar em convênios ou acordos com outras empresas do setor em relação à distribuição de clientes, das zonas ou dos programas de produção.

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



Mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação

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





Sociedade em geral

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

Em relação a esta iniciativa, continuamente 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.

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 que nos permitem dialogar diretamente com os públicos participantes.



Mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação

Apresentação de relatórios de gestão, Blog corporativo, Website, Lista de difusão, Eventos, Pesquisa de satisfação (interna e externa), Folheto (comercial e institucional), Comunicado de imprensa, Reuniões com representantes das instituições locais, Canal do Código de Ética, Relatório de Sustentabilidade.

Temas materiais

■ GRI 2-12, 2-14, 3-1

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

- Aqueles temas 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 que surgem das instâncias de diálogo com nossos grupos de interesse.

Definição de temas materiais

Para o desenvolvimento do Relatório de Sustentabilidade, alinhado aos Padrões do *Global Reporting Initiative* (GRI), devemos identificar aqueles temas e impactos reais e potenciais de nossa atividade na

economia, no ambiente e nas pessoas, incluídos os impactos sobre os Direitos Humanos.

Esta análise de materialidade é realizada anualmente e ajuda a:



Identificar as expectativas dos grupos de interesse.



Alinhar nossa gestão sustentável com os temas relevantes.



Definir os temas mais importantes para incluir no Relatório de Sustentabilidade

Para isso, realizamos um *benchmark* e análise do contexto de sustentabilidade, identificando temas e impactos reais e potenciais sobre a economia, o meio ambiente e as pessoas, incluindo os impactos sobre os direitos humanos da Organização. Para identificá-los usamos fontes internas e externas, além de processos de diálogo com grupos de interesse internos e externos.

Identificados os potenciais temas materiais, avançamos com sua priorização, através de um questionário virtual que foi enviado para todos os grupos de interesse da ESET América Latina; recebemos 106 respostas no total.

 No **Anexo 2**, vocês poderão consultar a abertura de diversidade dos públicos consultados.

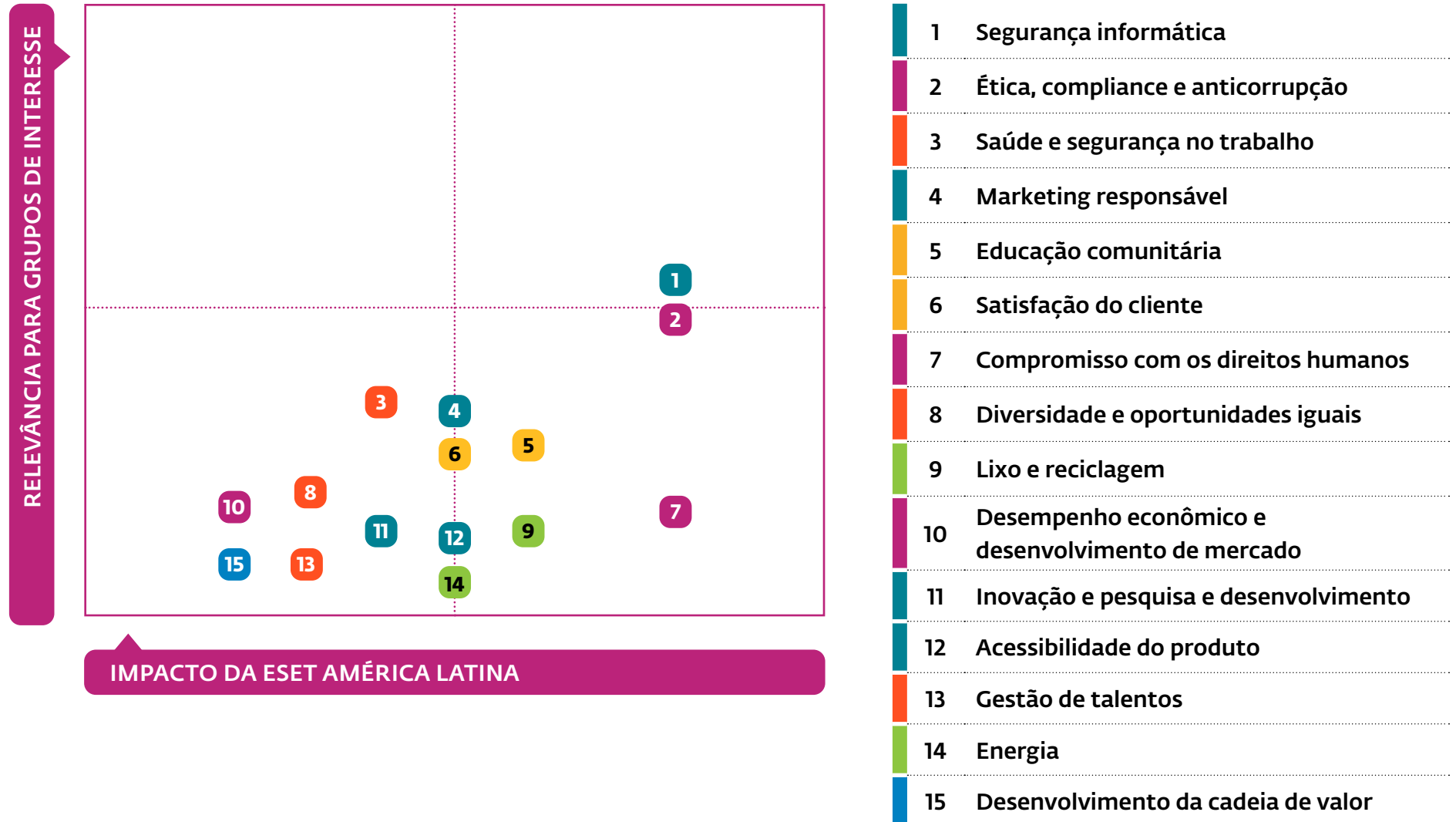
Assim que identificados os principais temas valorizados, nós os submetemos à revisão e aprovação, por parte da equipe de gerentes e da Direção.

Os resultados deste trabalho, de acordo com o recomendado pelos Padrões GRI, servirão como insumo para realizar, no futuro, um monitoramento contínuo dos riscos associados a nossa atividade.

Definidos os temas materiais, identificamos os Padrões GRI e outros indicadores que trazem resposta a tais temas para o Relatório de Sustentabilidade, com o enfoque da gestão de cada um deles. Este ano, adicionamos os Padrões SASB de temas de Software e Serviços de TI.



Matriz de materialidade



Temas materiais

| GRI 3-2

1 Segurança informática

Capítulo: Gestão, O que somos, O que fazemos, Comunidade, Cadeia de valor.

Análise preliminar de impacto

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 Ética, cumprimento e anticorrupção

Capítulo: Gestão, O que somos, Cadeia de valor.

Análise preliminar de impacto

Conceito: Cumprir com a Lei (impositiva, social e ambiental) 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 e Anticorrupção, estendido a todos os nossos grupos de interesse (internos e externos).



3 Saúde e segurança no trabalho

Capítulo: Colaboradores.

Análise preliminar de impacto

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).

4 Marketing responsável

Capítulo: O que somos, o que fazemos.

Análise preliminar de impacto

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.

5 Educação da comunidade

Capítulo: O que fazemos, Comunidade, Cadeia de valor.

Análise preliminar de impacto

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.

6 Satisfação de clientes

Capítulo: O que fazemos, Comunidade.

Análise preliminar de impacto

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.

7 Compromisso com os direitos humanos

Capítulo: Gestão, O que somos, Colaboradores, Comunidade, Cadeia de valor, Contribuição Agenda 2030.

Análise preliminar de impacto

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.

8 Diversidade e igualdade de oportunidades

Capítulo: Gestão, Colaboradores, Comunidade, Cadeia de valor.

Análise preliminar de impacto

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.



9 Resíduos e reciclado

Capítulo: Ambiente.

Análise preliminar de impacto

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.

10 Desempenho econômico e desenvolvimento do mercado

Capítulo: Gestão, Colaboradores, Cadeia de valor.

Análise preliminar de impacto

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.

11 Inovação e investigação e desenvolvimento

Capítulo: O que fazemos, Comunidade.

Análise preliminar de impacto

Conceito: Investimentos em investigação; Desenvolvimento e inovações em soluções; processos de certificação de qualidade.

Explicação e Cobertura: Estamos comprometidos com o descobrimento proativo das ameaças informáticas, em oferecer soluções que maximizem a segurança e eliminem os impactos negativos da tecnologia em temas de segurança da informação e na educação e sensibilização das comunidades para que possam se proteger e tirar o máximo proveito do progresso tecnológico em matéria de cibersegurança.



12 Acessibilidade do produto

Capítulo: O que fazemos, Comunidade.

Análise preliminar de impacto

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.

13 Gestão do talento e bem-estar de colaboradores

Capítulo: Colaboradores, Comunidade.

Análise preliminar de impacto

Conceito: Ser uma empresa líder em gestão de talentos, incluindo as disciplinas STEM e a perspectiva de gênero, na qual as pessoas desejem se desenvolver.

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. Apostar o desenvolvimento de talentos STEM no mercado laboral com perspectiva de gênero e inclusão social.

14 Energia

Capítulo: Ambiente.

Análise preliminar de impacto

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.

15 Desenvolvimento da cadeia de valor

Capítulo: Cadeia de valor (empresas fornecedoras e canais de venda).

Análise preliminar de impacto

Conceito: Práticas que são implementadas para conhecer as empresas fornecedoras e colaborar com seu alinhamento a nossas políticas de sustentabilidade. Programas e ações 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.



Isso é o que
somos





ESET no mundo

| GRI 2-6

Fundada em 1992, a ESET é uma empresa Global de Soluções de Segurança, que fornece proteção de última geração contra ameaças informáticas. A empresa 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 *Partners* que abrange mais de 200 países.



Centros de Investigação de Malware e Centros de Investigação e Desenvolvimento

Bratislava, Košice e Zilina (Eslováquia), San Diego (Estados Unidos), Buenos Aires (Argentina), Cingapura (Cingapura), Praga, Brno e Jablonec Nad Nisou (República Tcheca), Cracóvia (Polônia), Montreal (Canadá), Iași (Romênia), Taunton (Reino Unido), 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 Munique (Alemanha), Praga (República Tcheca), Melbourne e Sidney (Austrália), Toronto (Canadá), Bournemouth (Reino Unido), Milão (Itália) e Tóquio (Japão).



Responsabilidade social corporativa na matriz



ESET na América Latina

GRI 2-1

Desde 2004, a ESET América Latina S.R.L.³ opera para a região da América Latina em Buenos Aires, Argentina, onde dispõe de uma equipe de profissionais capacitados(as) para responder às demandas do mercado de forma concisa e imediata; além disso, conta com um Laboratório de Investigação focado em descobrir 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) e escritórios operacionais em São Paulo (Brasil) e na Cidade do México (México); além disso, tem presença comercial através de Distribuidores, *Partners* e distribuidores regionais na Guatemala, Honduras, El Salvador, República Dominicana, Nicarágua, Costa Rica, Venezuela, Panamá, Belize, Colômbia, Equador, Peru, Bolívia, Paraguai, Chile e Uruguai. Atualmente, tem presença em 19 países da região com 7 Distribuidores Exclusivos e mais de 7.000 Canais de Venda.

Nossas localizações



³. ESET América Latina é uma Sociedade de Responsabilidade Limitada. Foi inscrita na Inspeção Geral de Justiça da República Argentina sob o número 10.418, do livro 132 do tomo de S.R.L.

ESET América Latina em números

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


- 

Mais de **7.000** canais de vendas
- 

18 anos de experiência
- 


3 escritórios
- 

Presença em **19 países** da região


4 Reconhecimentos⁴ por nossa gestão de sustentabilidade,

5 Reconhecimentos pela qualidade e desempenho de nossas soluções de segurança


 Recertificação da norma **ISO 9001**


131 Pessoas


623.905 Operações


40.773 Vendas líquidas (milhões em euros)

[Ver informação comparativa no Anexo 3](#)

4. Entre distinções, prêmios e rankings

Desempenho econômico

Nossa empresa busca a sustentabilidade em sua gestão, além do desempenho econômico e do resultado de triplo impacto que gere. 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 2022. A informação é apresentada em euros, já que é assim que é apresentada na matriz na Eslováquia.



		GRUPO DE INTERESSE	2022
VALOR ECONÔMICO GERADO (EM EUROS) A	Vendas da ESET na América Latina	Clientes	€ 40.773.473
	Entradas por investimentos financeiros		€ 158.463
	Entradas por vendas de ativos		€ 14.433
	Total valor econômico gerado (A)		
VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (EM EUROS) (B)	Margem do canal ⁵	Partners e distribuidores	€ 20.486.829
	Gastos operacionais	Fornecedores	€ 3.316.793
	Salários e benefícios sociais	Colaboradores	€ 3.792.285
	Pagamentos a empresas fornecedoras de capital	Acionistas e bancos	-
	Pagamentos para o governo	Governo	€ 353.680
	Doações voluntárias	Comunidade	€ 37.777
Total valor econômico distribuído (B)			€ 27.987.365
TOTAL VALOR ECONÔMICO RETENIDO (A-B)			€ 12.959.004

 Ver informação comparativa no **Anexo 4**

5. Lucros líquidos obtidos por nossos canais de venda



A empresa continuou crescendo em vendas em seus principais mercados da região. O negócio cresceu principalmente no segmento corporativo, através de nossos canal de distribuição.

As saídas também tiveram uma tendência à subida em níveis similares às entradas.

Os principais incrementos se deram nos salários – tanto por maior quantidade de colaboradores(as) como por salários pagos– e na organização de eventos presenciais e viagens, devido a uma melhora na situação da COVID-19.

Durante o ano relatado, houve maiores níveis de inflação na maioria das economias mundiais e isso também impactou nas operações da América Latina. No entanto, graças a uma administração correta dos recursos e ao incremento nas vendas, conseguiu-se manter indicadores similares de rentabilidade.

Por último, é importante mencionar que as cifras de 2020 e 2021 foram novamente expressas considerando a relação do dólar EUA - EUR de 2022, para garantir a comparabilidade entre os diferentes períodos e a homogeneização com nosso relatório financeiro à casa Matriz.

Estrutura de governo

■ GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-13, 2-17, 2-18, 202-2, 405-1

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

A seleção e designação do Presidente é realizada por nossa casa matriz na Eslováquia. A equipe de Direção é selecionada e nomeada através de um processo de busca de pessoal interno e externo com requisitos específicos para o posto em cada caso.

Para designar a equipe de Diretoria, leva-se em consideração a opinião dos acionistas e da área de Recursos Humanos.

Atualmente, são considerados aspectos de inclusão de gênero e diversidade nos processos de seleção e desenvolvimento interno do capital humano em geral.

A avaliação qualitativa e quantitativa do cumprimento dos objetivos está a cargo da Presidência.





A avaliação de desempenho consta de três instâncias nas quais se avaliam:

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

Estas são iguais para todas as pessoas que integram a ESET e é adicionada uma quarta apenas para os papéis de liderança.

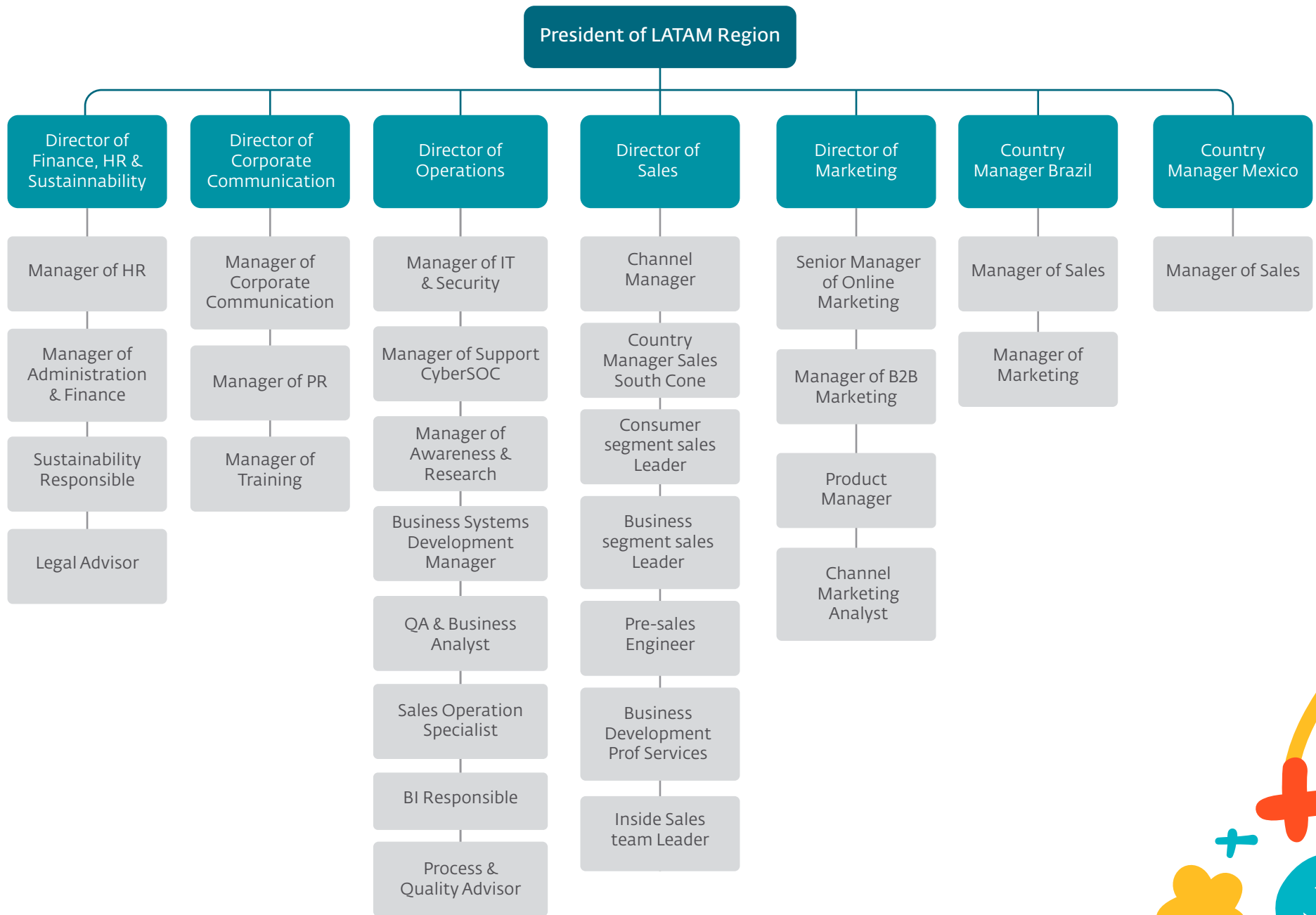


A avaliação, por sua vez, conta com diferentes instâncias de verificação complementares:

- ✓ Autoavaliação
- ✓ Devolução de colegas
- ✓ Consentimento da avaliação recebida por parte da pessoa

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



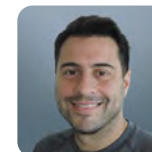




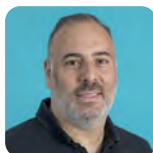
Implementamos o projeto global *Managerial Levels*, para unificar a denominação dos postos de liderança. Estas mudanças foram refletidas no *Workday* (Sistema de Gestão de Recursos Humanos), nas assinaturas de e-mail, no *Active Directory* (base de dados da empresa) e no *Microsoft Teams*. Estas modificações não representaram uma promoção, nem mudanças nas responsabilidades.



PRESIDENTE
FEDERICO PÉREZ ACQUISTO
[Veja o perfil do LinkedIn](#)



SALES DIRECTOR
JERÓNIMO VARELA
[Veja o perfil do LinkedIn](#)



**DIRETOR DE FINANÇAS,
RECURSOS HUMANOS E
SUSTENTABILIDADE**
MARCELO DANIEL CARNERO
[Veja o perfil do LinkedIn](#)



MARKETING DIRECTOR
MARÍA BELÉN ROEL
[Veja o perfil do LinkedIn](#)



**CORPORATE
COMMUNICATIONS DIRECTOR**
ANDRÉS TAMBURI
[Veja o perfil do LinkedIn](#)



COUNTRY MANAGER BRASIL
CARLOS BALEEIRO
[Veja o perfil do LinkedIn](#)



OPERATIONS DIRECTOR
LEONARDO BERNASCHINA
[Veja o perfil do LinkedIn](#)



COUNTRY MANAGER MÉXICO
LUIS ARTURO VÁZQUEZ
[Veja o perfil do LinkedIn](#)

Funções e características do órgão superior de governo

■ GRI 3-3, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-19, 2-20, 201-3

- Liderar a equipe das diretorias, fixando os objetivos de gestão e o estilo de liderança.
- Acompanhar as ações de sustentabilidade, para assegurar uma gestão sustentável do negócio.
- Identificar oportunidades de negócio e de associação com distribuidores ao longo da região.
- Definir objetivos anuais de negócios para cada área, em conjunto às diretorias.
- Capacitar-se em temas relacionados ao impacto econômico, social e ambiental da gestão, atualizando-se e alinhando-se de forma constante aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável identificados como parte da gestão.
- Gerir a criação, manutenção e aprovação dos procedimentos, as políticas e as práticas corporativas da região a cargo.
- Supervisionar os objetivos da área de acordo com os objetivos do negócio.
- Supervisionar e assegurar o Relatório de Sustentabilidade anual de acordo às normas GRI, ao Pacto Global das Nações Unidas e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.
- Atuar como responsável no Estatuto da Sociedade e como procurador.
- Supervisionar o processo de avaliação de desempenho da empresa, com o fim de unificar critérios de avaliação.
- Promover ações de imprensa e impulsionar a geração de conteúdos em meios massivos, conferências, publicações e a exposição de especialistas da empresa nessas ações.
- Acompanhar os aumentos salariais de acordo com os resultados obtidos na avaliação de desempenho.
- Planejar, desenvolver e implementar estratégias para assegurar que os recursos financeiros sejam suficientes para alcançar os objetivos do negócio.
- Definir o orçamento de gastos (custos operacionais e projetos) da ESET América Latina.





Todos os anos, são realizadas Induções de Sustentabilidade aos(as) novos(as) integrantes, incluindo funções do órgão de governo.

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

As diretorias e a Presidência são as 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, elas se reúnem para identificar e gerir os impactos, os riscos e as oportunidades, e analisam a eficácia dos processos de gestão do risco nesses aspectos.

Para comunicar preocupações críticas ao órgão máximo de governo, contamos com reuniões de apresentação de resultados a cargo do Presidente. São realizadas mensalmente e ao final de cada encontro, o Presidente dá um espaço específico para perguntas a respeito do tema conversado na apresentação e, também, para qualquer outra consulta/necessidade.

Durante o período do relatório, não foram manifestadas preocupações críticas; estiveram principalmente relacionadas ao retorno presencial ao escritório, à organização das equipes de trabalho e com a adoção da modalidade de trabalho híbrido.



Remunerações

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. 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 igualdade interna.

A Presidência 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.

Comitês de sustentabilidade

| GRI 3-3, 2-9, 2-17, 2-24, 2-29

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





Comitê de Inclusão e Diversidade

Integrantes

Líder patrocinadora: María Belén Roel, Diretora de *Marketing*.

Equipe: Daniela Ramognino, Fátima Rodríguez, Fernanda Duarte, Francisco de Assis Camurça, Leslie Pérez Bocanegra, Josefina Auruccio e Juan Haran.

Objetivo

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

Principais resultados 2022

- Realizamos uma campanha de socialização sobre nossa Política de Diversidade e Não Discriminação, por meio de comunicações, atividades e intervenções nos escritórios que continuará durante 2023.
- Continuamos participando da Entrelatam.
- A equipe de RH, a área jurídica e este comitê realizaram capacitações sobre diversidade e não discriminação.
- Realizamos a ESET Diversity Week e o Mês de Conscientização sobre a Diversidade, ambas iniciativas propostas pela Casa Matriz.
- Celebramos uma aliança estratégica com a ONG Media Chicas.
- Elaboramos uma oficina de comunicação inclusiva e acessível para todas as áreas da empresa.
- Trabalhamos na conscientização, visibilidade e reflexão de diferentes temas escolhidos pela equipe.
- Concluimos o Programa de Empresas Comprometidas com os Direitos Humanos da Cidade de Buenos Aires
- Concluimos o Programa BA Convive.



Comitê de Relacionamento com a Comunidade

Integrantes

Líder patrocinador: Marcelo Carnero, Diretor de Finanças, R H e Sustentabilidade.

Equipe: Luciana Ramé, María José Plantey, Nicola Martínez, Jéssica Córdoba e Victoria Sestelo.

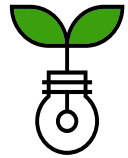
Objetivo

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

Principais resultados 2022

- Realizamos 5 atividades de voluntariado no contexto da nossa iniciativa Conectate, entra en acción.
- Toda a região participou do projeto Empujar.
- Realizamos uma conversa interna com a Argentina Cibersegura, sobre a intimidade de nossa informação.





Comitê de Assuntos Ambientais

Integrantes

Líder patrocinador:

Andrés Tamburi, Diretor de Comunicação Corporativa

Equipe:

Belén Parragues, Christian Ali Bravo, Emiliano Doldan, Franco Fabricatore e Franco Lugones

Objetivo

Gerar e manter boas práticas em tudo que for relacionado com o cuidado com os recursos ambientais.

Principais resultados 2022

- Continuamos com a campanha Eco Cambio.
- Lançamos o projeto de Alianças Estratégicas por um impacto ambiental positivo.
- Planejamos a nova separação de resíduos.



Código de ética e anticorrupção

GRI 2-15, 2-17, 2-23, 2-26, 3-3, 205-2, 205-3, 206-1

TEMA MATERIAL 5, 6, 10

Contamos com um Código de Ética e Anticorrupção que abrange aspectos de diversidade e anticorrupção; está redigido a partir de uma perspectiva inclusiva e se encontra em espanhol, português e inglês.

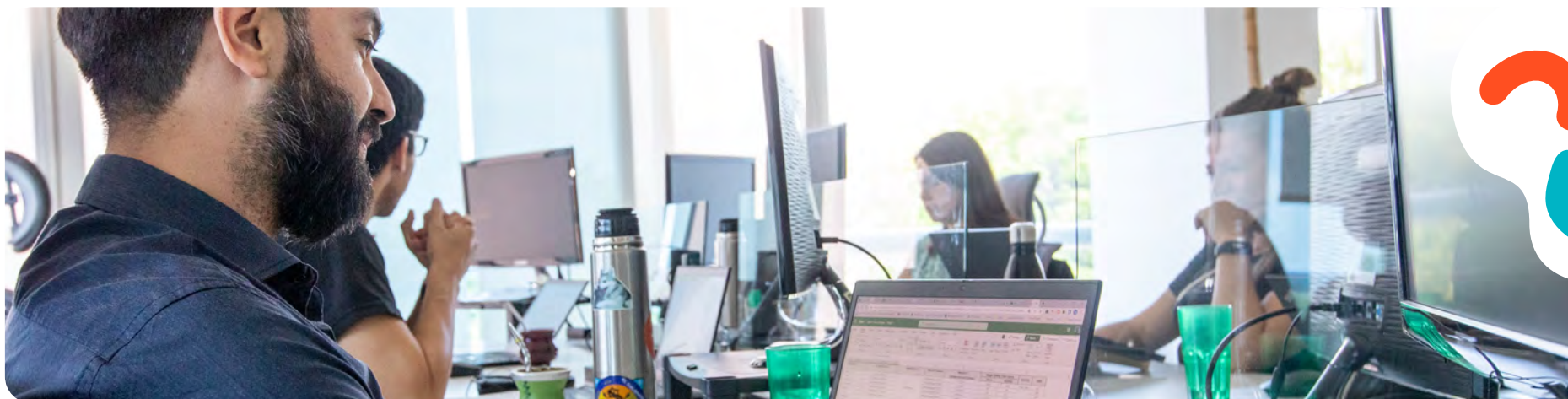
Relançamos o Código junto à Política de Diversidade e Não Discriminação. Este documento tem por objetivo formalizar aspectos relacionados com a atuação diária de cada integrante da ESET América Latina, além da expectativa que temos sobre nossos(as) parceiros(as) comerciais, para que atuemos sob os mesmos princípios e valores e, assim, possamos garantir uma boa condução das atividades.

O Código de Ética e Anticorrupção contém princípios e normas relacionados com as responsabilidades e as tarefas individuais dos diretores, da equipe e de nossos grupos de interesse externos.



O conteúdo poderá ser consultado clicando no seguinte link: [Conheça nosso Código de Ética](#)





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, quando os colaboradores entram na empresa, são instruídos neste Código, além da Política de Diversidade e Não Discriminação, e assinam a adesão a ele após sua leitura.

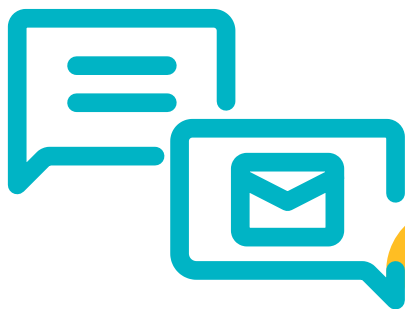
Desde 2016, são trabalhados temas relacionados com os Direitos Humanos e as empresas com nossa equipe. Além disso, são realizadas capacitações obrigatórias, oficinas e campanhas internas.

Por outro lado, o Código de Ética e Anticorrupção conta com um 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 uma empresa de auditoria externa, são realizados muitos processos de revisão, que abrangem movimentações de dinheiro, saldos contábeis, revisão de pagamento a fornecedores, salários, ativos, provisões, contingências, faturas, comprovantes e 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 a concorrência desleal, práticas de monopólio e contra a livre concorrência.



Mecanismo de denúncia diante descumprimento do código

Nossos públicos de interesse têm à disposição o 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.

- Qualquer pessoa pode realizar a denúncia, trabalhando para a ESET América Latina ou não.
- As denúncias devem ser relatadas à Comissão de Ética e Diversidade.
- As denúncias não são anônimas, mas serão confidenciais.



Formulário de denúncia disponível em nosso website: [Nosso formulário de reclamação](#)

A comissão realiza um acompanhamento exaustivo de todas as denúncias recebidas, com o objetivo de que sejam solucionadas no menor tempo possível.

Suas responsabilidades são:

- Resolver as consultas e assessorar todos os grupos de interesse diante de possíveis dúvidas em relação ao Código de Ética e Anticorrupção.
- Corroborar as denúncias apresentadas através da verificação e investigação.
- Elaborar os planos de ação para resolver as denúncias formuladas.
- Manter um registro atualizado do processo.
- 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(a) denunciante a todo momento.
- Desenvolver suas funções segundo os princípios de independência, rigor e imparcialidade.

Os procedimentos para evitar e gerir os conflitos de interesse são detalhados em uma seção específica do Código de Ética e Anticorrupção.

Mecanismo de resposta, resolução da denúncia e cumprimento normativo

■ GRI 3-3, 2-27, 416-2, 417-2, 417-3, 418-1, 419-1

De acordo com o tipo de denúncia, a Comissão de Ética e Diversidade analisa o caso e realiza as investigações e as avaliações pertinentes. Espera-se que toda pessoa ou entidade colabore com a investigação, sua análise e solução.

Aqueles que descumprirem com esses princípios, estarão sujeitos ao regime de sanções vigente.

Nós nos baseamos na 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.

Durante o período, não foram registradas multas significativas, nem sanções não monetárias por descumprimento da legislação e da normativa em geral, nem ambiental, nem em relação 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,

informação e etiquetas de produtos e serviços, 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 sobre a violação da privacidade e vazamento de dados de clientes.

Trabalhamos conjuntamente com os *Marketplaces* 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



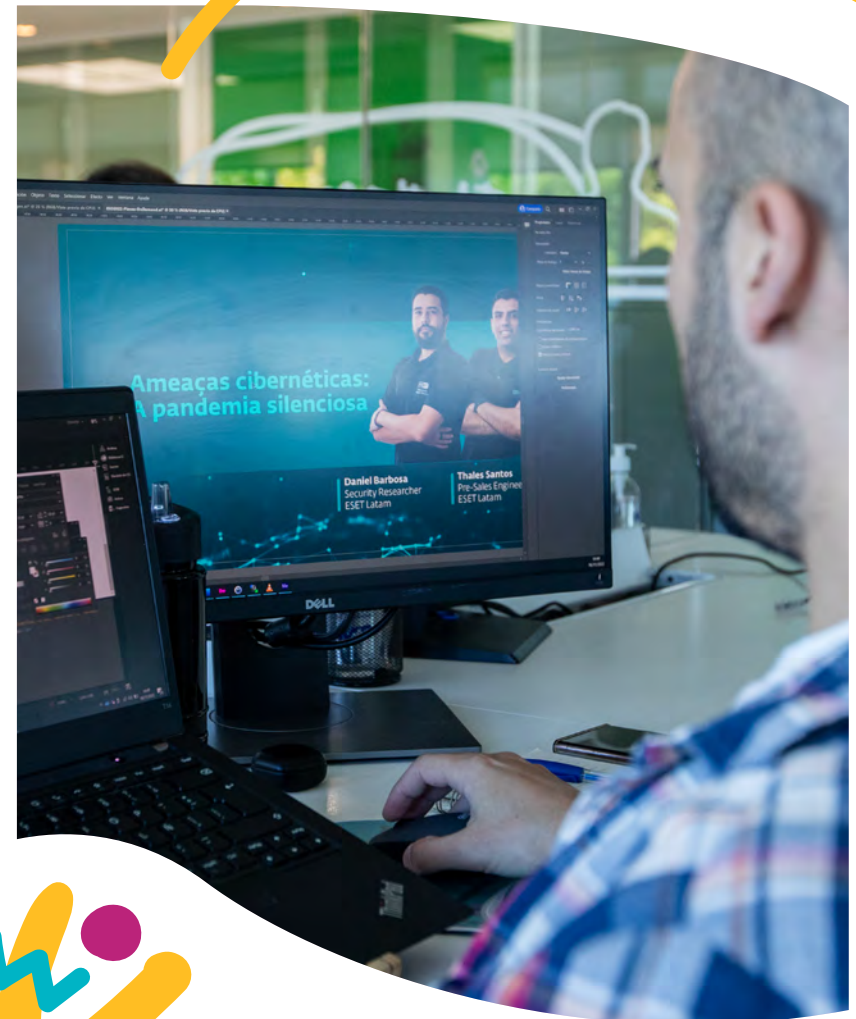
Modelo de negócio da ESET América Latina

GRI 3-3, 2-6

TEMA MATERIAL 1, 3, 7, 10, 14, 15

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, *Partners* Autorizados (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 decidiu-se 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, 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.

Contamos com uma garantia de devolução de 30 dias para compras realizadas na loja: [Nossa política de devolução](#)

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 nossos(as) clientes 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 posicionamento de marca.



Realizações 2022



Mais de **2 Milhões** de sessões



USD 6.210.208 em licenças vendidas



11% de crescimento



Objetivos 2023



Lançamento da funcionalidade de **autorrenovação** de licenças e de serviços.



Migração da operação de vários países para a loja global.



Abertura do Mercado Livre Brasil para seguir potencializando nossa estratégia em *marketplaces*.

Nossa cadeia de valor



Empresas Fornecedoras

Oferecem serviços de assessoramento profissional, imprensa, locação de escritório, telefonia, luz e água. Além disso, trazem insumos que apóiam nossas atividades.



Matriz

Desenvolve as soluções de segurança e a definição da estratégia de negócio em nível global.



ESET América Latina

Desenvolvemos o mercado na região, oferecendo suporte a nossa cadeia de distribuição.



Empresas Distribuidoras Exclusivas

São as que nos representam e desenvolvem o mercado em cada um dos países da região.



Canais de Venda, *Partners* e distribuidores regionais

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



Clientes e usuários(as)

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

Tipos de clientes



Doméstico

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



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 416-1

Proteção para PC de escritório e laptops

ESET NOD32 ANTIVIRUS

eset
NOD32
ANTIVIRUS

Risco

Proteção

ESET SMART SECURITY PREMIUM

eset
SMART
SECURITY
PREMIUM

Risco

Proteção

ESET INTERNET SECURITY

eset
INTERNET
SECURITY

Risco

Proteção

ESET CYBER SECURITY

eset
CYBER
SECURITY

Risco

Proteção

Proteção para PC de escritório e laptops

ESET CYBER SECURITY PRO



eset
CYBER
SECURITY
PRO

Risco

Proteção



Proteção para as crianças

ESET PARENTAL CONTROL PARA ANDROID



eset
PARENTAL
CONTROL
FOR ANDROID

Risco

Proteção



Proteção para smartphones e tablets

ESET MOBILE SECURITY PARA ANDROID



eset
MOBILE
SECURITY
FOR ANDROID

Risco

Proteção



Proteção Familiar

ESET SMART TV SECURITY



eset
SMART TV
SECURITY

Risco

Proteção



Assim protegemos as empresas

ESET PROTECT CLOUD



eset
PROTECT
CLOUD

BUSINESS

 **Risco**

 **Proteção**



Proteção para Endpoints

ESET ENDPOINT ANTIVIRUS



The product card for ESET Endpoint Antivirus Business features the ESET logo and the text 'ENDPOINT ANTIVIRUS' and 'BUSINESS' with a laptop icon. It includes a 'Risco' (Risk) indicator with a crosshair icon and a 'Proteção' (Protection) indicator with a shield icon. A QR code is located at the bottom right of the card.

ESET ENDPOINT SECURITY PARA ANDROID



The product card for ESET Endpoint Security for Android Business features the ESET logo and the text 'ENDPOINT SECURITY FOR ANDROID' and 'BUSINESS' with a smartphone icon. It includes a 'Risco' (Risk) indicator with a crosshair icon and a 'Proteção' (Protection) indicator with a shield icon. A QR code is located at the bottom right of the card.

ESET ENDPOINT SECURITY



The product card for ESET Endpoint Security Business features the ESET logo and the text 'ENDPOINT SECURITY' and 'BUSINESS' with a laptop icon. It includes a 'Risco' (Risk) indicator with a crosshair icon and a 'Proteção' (Protection) indicator with a shield icon. A QR code is located at the bottom right of the card.

ESET LIVEGUARD ADVANCED



The product card for ESET LiveGuard Advanced Business features the ESET logo and the text 'LIVEGUARD ADVANCED' and 'BUSINESS' with a shield icon. It includes a 'Risco' (Risk) indicator with a crosshair icon and a 'Proteção' (Protection) indicator with a shield icon. A QR code is located at the bottom right of the card.



Duplo fator de autenticação

ESET SECURE AUTHENTICATION



The card features the ESET logo and 'SECURE AUTHENTICATION' text. It includes a 'Risco' (Risk) icon with a crosshair and a 'Proteção' (Protection) icon with a shield. A QR code is displayed at the bottom right. A 'BUSINESS' badge with a key icon is on the left. The background shows a robot's head.

Criptografia

ESET ENDPOINT ENCRYPTION



The card features the ESET logo and 'ENDPOINT ENCRYPTION' text. It includes a 'Risco' (Risk) icon with a crosshair and a 'Proteção' (Protection) icon with a shield. A QR code is displayed at the bottom right. A 'BUSINESS' badge with a padlock icon is on the left. The background shows a robot's head.

Detecção e resposta estendida

ESET ENTERPRISE INSPECT

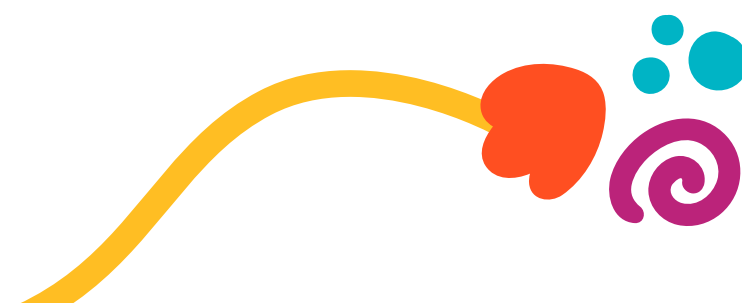


The card features the ESET logo and 'ENTERPRISE INSPECTOR' text. It includes a 'Risco' (Risk) icon with a crosshair and a 'Proteção' (Protection) icon with a shield. A QR code is displayed at the bottom right. A 'BUSINESS' badge with a magnifying glass icon is on the left. The background shows a robot's head.

ESET FULL DISK ENCRYPTION



The card features the ESET logo and 'FULL DISK ENCRYPTION' text. It includes a 'Risco' (Risk) icon with a crosshair and a 'Proteção' (Protection) icon with a shield. A QR code is displayed at the bottom right. A 'BUSINESS' badge with a padlock icon is on the left. The background shows a robot's head.



Capacitações em segurança

ACADEMIA ESET



eset
ACADEMIA
ESET

Risco

Proteção



Backup e recuperação

XOPERO BACKUP AND RESTORE



eset
TECHNOLOGY
ALLIANCE

XOPERO

Risco

Proteção



Assim protegemos a infraestrutura e os serviços de informação

Proteção para ambientes virtualizados

ESET VIRTUALIZATION SECURITY



The product card for ESET Virtualization Security Business features the ESET logo and the text 'VIRTUALIZATION SECURITY BUSINESS' on a teal background. To the right, there are two callouts: 'Risco' with a crosshair icon and 'Proteção' with a shield icon. A QR code is located at the bottom right of the card.

Proteção para servidores de e-mail

ESET MAIL SECURITY



The product card for ESET Mail Security Business features the ESET logo and the text 'MAIL SECURITY BUSINESS' on a teal background. To the right, there are two callouts: 'Risco' with a crosshair icon and 'Proteção' with a shield icon. A QR code is located at the bottom right of the card.



Proteção para servidores de arquivo

ESET SERVER SECURITY



Risco

Proteção



Proteção para servidores Sharepoint

ESET SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER



Risco

Proteção



ESET CLOUD OFFICE SECURITY



Risco

Proteção



Análise de tráfego de rede

GREYCORTEX



Risco

Proteção



Acompanhamento na visão da segurança

Prevenção de fuga de dados (DLP)

SAFETICA



The image shows a promotional graphic for the ESET Technology Alliance Safetica. It features the ESET logo and 'TECHNOLOGY ALLIANCE' text on a teal background. To the right, there are two icons: a red one labeled 'Risco' (Risk) and a green one labeled 'Proteção' (Protection). Below these is a QR code and the Safetica logo.



Serviços especializados de segurança

ESET CyberSOC



The card features the ESET logo and 'CYBERSOC' text. It includes a 'Risco' (Risk) icon with a crosshair and a 'Proteção' (Protection) icon with a shield. A QR code is located at the bottom right. A 'BUSINESS' badge is in the bottom left corner. The background shows a robot's head.

Gestão centralizada

ESET PROTECT



The card features the ESET logo and 'PROTECT' text. It includes a 'Risco' (Risk) icon with a crosshair and a 'Proteção' (Protection) icon with a shield. A QR code is located at the bottom right. A 'BUSINESS' badge is in the bottom left corner. The background shows a robot's head.

ESET THREAT INTELLIGENCE



The card features the ESET logo and 'THREAT INTELLIGENCE' text. It includes a 'Risco' (Risk) icon with a crosshair and a 'Proteção' (Protection) icon with a shield. A QR code is located at the bottom right. A 'BUSINESS' badge is in the bottom left corner. The background shows a robot's head.



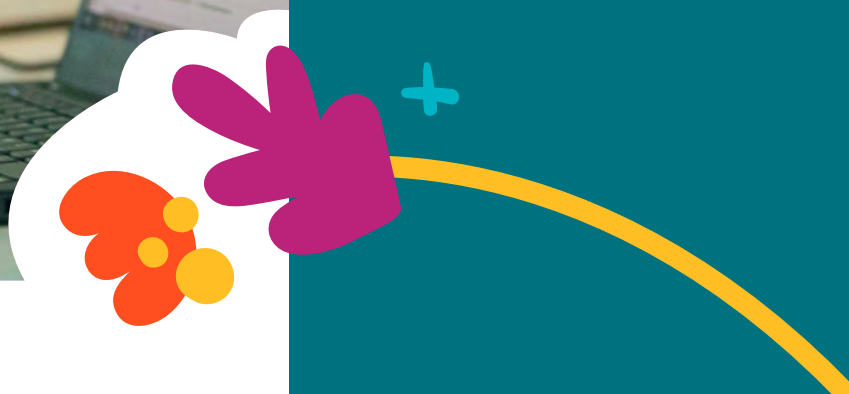


Saúde e segurança de nossos(as) clientes


| GRI 416-1

Avaliamos os impactos na saúde e na segurança de nossos produtos e serviços com o objetivo de fazer melhorias.

100% de nossos produtos e serviços atendem as seguintes condições que respondem às ameaças ou riscos identificados.



Proteção de pessoas e famílias

PROTEÇÃO PARA PC DE ESCRITÓRIO E LAPTOPS			
 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita <i>Malware</i> ⁶ . <i>Phishing</i> ⁷ . <i>Ransomware</i> ⁸ .			
Solução de segurança	Característica/condição que dá resposta	Solução de segurança	Característica/condição que dá resposta
ESET NOD32 ANTIVIRUS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Segurança na rede ➤ Segurança em dispositivos 	ESET CYBER SECURITY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Segurança na rede ➤ Segurança em dispositivos
ESET INTERNET SECURITY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Segurança na rede ➤ Segurança em dispositivos ➤ Segurança em bancos e pagamentos on-line 	ESET CYBER SECURITY PRO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Segurança na rede ➤ Segurança em dispositivos ➤ Segurança em bancos e pagamentos on-line
ESET SMART SECURITY PREMIUM	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Segurança na rede ➤ Segurança em dispositivos ➤ Segurança em bancos e pagamentos on-line ➤ Segurança de documentos 		

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

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

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



PROTEÇÃO PARA SMARTPHONES E TABLETS PROTEÇÃO PARA AS CRIANÇAS

 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita
Roubo de identidade. Acesso a conteúdos inadequados.

 Solução de segurança

Característica/condição que dá resposta

ESET MOBILE SECURITY PARA ANDROID

➤ Segurança de acesso

ESET PARENTAL CONTROL PARA ANDROID

➤ Segurança de acesso

PROTEÇÃO FAMILIAR

 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita
Malware.

 Solução de segurança

Característica/condição que dá resposta

ESET SMART TV SECURITY

➤ Segurança em dispositivos






Proteção das empresas

NOVOS PACOTES COMERCIAIS

 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita
Malware. Phishing. Ransomware.


 Solução de segurança

Característica/condição 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

 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita
Usurpación de identidad. Acceso indevido

 Solução de segurança


Característica/condição que dá resposta

ESET SECURE AUTHENTICATION

- Duplo fator de autenticação

PROTEÇÃO PARA ENDPOINTS

 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita
Malware. Phishing. Ransomware.

 Solução de segurança

Característica/condição que dá resposta

ESET ENDPOINT ANTIVIRUS

- Segurança na rede
- Segurança em dispositivos

ESET ENDPOINT SECURITY

- Segurança na rede
- Segurança em dispositivos


ESET ENDPOINT SECURITY PARA ANDROID


- Segurança na rede
- Segurança em dispositivos móveis


ESET LIVEGUARD ADVANCED


- Segurança na rede
- Segurança em



CIFRADO	
 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita <ul style="list-style-type: none"> Acesso à documentação sensível. 	
Solução de segurança	Característica/condição 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

CAPACITACIONES EN SEGURIDAD	
 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita <p>Desconocimiento. Falta de información.</p>	
Solução de segurança	Característica/condição que dá resposta
ACADEMIA ESET	➤ Capacitações

DETECCIÓN Y RESPUESTA EXTENDIDA	
 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita <p>Malware. Phishing. Ransomware.</p>	
Solução de segurança	Característica/condição que dá resposta
ESET INSPECT	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Segurança na rede ➤ Segurança em dispositivos ➤ Auditoria global ➤ Monitoramento em tempo real

BACKUP Y RECUPERACIÓN	
 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita <p>Pérdida de información sensible.</p>	
Solução de segurança	Característica/condição que dá resposta
XOPERO BACKUP AND RESTORE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cópia ou backup da informação ➤ Segurança de documentos ➤ Recuperação de informação salva

Proteção da infraestrutura e serviços de informação

PROTEÇÃO PARA AMBIENTES VIRTUALIZADOS

 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita
Malware. Phishing. Ransomware.

 Solução de segurança

Característica/condição que dá resposta

**ESET
VIRTUALIZATION
SECURITY**

- Segurança na rede
- Segurança em máquinas virtuais

PROTEÇÃO PARA SERVIDORES DE ARQUIVO

 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita
Malware. Phishing. Ransomware.

 Solução de segurança

Característica/condição que dá resposta

**ESET SERVER
SECURITY**

- Segurança na rede
- Segurança em servidores de arquivos

PROTEÇÃO PARA SERVIDORES DE E-MAIL

 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita
Malware. Phishing. Ransomware.

 Solução de segurança

Característica/condição que dá resposta

**ESET MAIL
SECURITY**

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





PROTEÇÃO PARA OFFICE 365

 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita
Malware. Phishing. Ransomware.

 Solução de segurança

Característica/condição que dá resposta

ESET CLOUD OFFICE SECURITY

- Segurança na rede
- Segurança no Office 365 (*Teams, One drive, Sharepoint, Exchange*)

PROTEÇÃO PARA SERVIDORES SHAREPOINT

 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita
Malware. Phishing. Ransomware.





 Solução de segurança



Característica/condição que dá resposta



ESET SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER

- Segurança na rede
- Segurança em servidores do Microsoft Sharepoint

Acompanhamento na visão da segurança

SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE SEGURANÇA	
 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita Vulnerabilidades. <i>Malware</i> . <i>Ransomware</i> .	
 Solução de segurança	Característica/condição que dá resposta
ESET CYBERSOC	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Serviços especializados ➤ Segurança na rede ➤ Segurança de acessos ➤ Segurança de documentos ➤ Auditorias
 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita <i>Malware</i> . Ataques direcionados. Atividade de botnets. Campanhas de <i>phishing</i> .	
 Solución de seguridad	Característica/condição que dá resposta
ESET THREAT INTELLIGENCE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inteligência de ameaças ➤ Estatísticas de <i>malware</i> ➤ Relatórios personalizados

PREVENÇÃO DE FUGA DE DADOS (DLP)	
 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita Fuga de dados.	
 Solución de seguridad	Característica/condição que dá resposta
SAFETICA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Segurança de documentos

GESTÃO CENTRALIZADA	
 Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita Vulnerabilidades. <i>Malware</i> . <i>Ransomware</i> .	
 Solución de seguridad	Característica/condição que dá resposta
ESET PROTECT	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Segurança na rede ➤ Segurança em dispositivos ➤ Auditoria global ➤ Monitoramento em tempo real



Reconhecimentos

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





Pelo quarto ano consecutivo, confirma sua posição com um crescimento destacável e o impulso das empresas fornecedoras. Recebemos o título de “Champion” na Matriz de Liderança em Cibersegurança de 2022, graças ao *feedback* de nossos parceiros comerciais.



Pelo terceiro ano consecutivo, fomos nomeados “Top Player” no quadrante de mercado de Ameaças Persistentes Avançadas (APT) da Radicati 2022. Isso significa que, dentro do quadrante, obtivemos a posição de líderes atuais de mercado, com produtos que oferecem amplitude e profundidade de funcionalidade e têm uma visão sólida para o futuro.



Fomos incluídos no relatório Now Tech: Detecção e resposta para *Endpoints*, Q4 2021, dentro de uma lista de 28 empresas fornecedoras de EDR no segmento “Agent analytics”. A Forrester nos descreve como “uma solução que permite melhorar as capacidades de proteção para endpoints e oferecer segurança *off-line*”.





Fomos reconhecidos como “Overall Leader” no relatório Leadership Compass 2022 da Kuppinger Cole, onde são descritas e qualificadas as ofertas de proteção para *endpoints* e detecção e resposta. Por sua vez, conseguimos a qualificação mais alta em todos os critérios do relatório e fomos nomeados *Product Leader*, *Market Leader*, *Market Champion* e *Technology Leader*.



[Web](#)



Obtivemos o status de Líder no G2 Summer Report, já que o ESET PROTECT Advanced foi muito bem qualificado pelos usuários e conseguiu importantes pontuações de satisfação e presença no mercado em seus relatórios Grid®. Adicionalmente, a ESET foi destacada como líder dos relatórios de *software* antivírus, *software* de gestão para *endpoints*, pacotes de proteção para *endpoints* e *software* de segurança para dados móveis. Além disso, nos relatórios do mercado médio (pequenas e médias empresas), fomos reconhecidos como líderes nas categorias de pacotes de proteção para *endpoints*, *software* antivírus do mercado médio e *software* de gestão para *endpoints* do mercado médio.



[Web](#)

Ranking de Empresas Comprometidas con las Juventudes



Participamos do Ranking de Empresas Comprometidas com a Juventude 2022, promovido pelo Organismo Internacional de Juventude para Iberoamérica (OIJ) e a Organização Internacional de Diretivas de Capital Humano (DCH).

Este ranking ibero-americano, tem como objetivo criar um espaço para apresentar ações e soluções que impulsionem a juventude em sua transição para a vida laboral e na construção de sua própria autonomia. Fomos reconhecidos por nosso compromisso com as iniciativas implementadas junto a Empujar, Ashoka e Argentina Cibersegura.



[Web](#)



Pelo terceiro ano consecutivo, recebemos o Prêmio PAMOIC. Obtivemos a distinção OURO na categoria Melhor Estratégia de Inclusão e Diversidade pela gestão *Potenciando Vocês, deconstruir para construir*, e a distinção PRATA na categoria Melhor Contribuição em Responsabilidade Social, por nossas duas iniciativas que promovem a investigação e o posicionamento em temas de cibersegurança no mundo acadêmico e científico, o [Prêmio Universitário](#) e o [Prêmio ESET de Jornalismo em Segurança da Informação](#).



A organização sueca Hallbars promove o desenvolvimento e a leitura dos Relatórios de Sustentabilidade. Na edição 2022 do *Hallbars Sustainability Reports Awards*, [nosso Relatório 2021](#) foi reconhecido porque *seu formato, design, estilo e escritura tem tal importância que aumentam o impacto do conteúdo e dão valor ao esforço dos autores*. Este ano, competiram mais de 1500 participantes de 94 países e os selecionadas para “o Melhor do Mundo foram apenas 294, provenientes de 51 países.



Apertura

Pelo quinto ano consecutivo, participamos e fomos reconhecidos por este ranking. Nossas práticas, ações e medidas implementadas nos colocaram no posto número 22 da Categoria “Menos de 200 empregados”, o que representa um melhor desempenho em relação a 2021, já que subimos 11 posições.



Atendimento aos clientes e ao canal

| GRI 3-3

Modalidade de atendimento a clientes na ESET

Contamos com um canal de atendimento dos(as) usuários(as) da linha de produtos domésticos e outro para nossas soluções corporativas. Isso nos permite manter equipes com capacidades e habilidades diferentes com o objetivo de se adaptar às necessidades das consultas para cada 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; conta com atendimento telefônico em espanhol e com uma linha local para a Argentina, Chile e México, junto a atendimento via formulário de suporte e e-mail, e chat on-line para o resto dos países da região de língua espanhola. Além disso, incorporamos atendimento em português para clientes domésticos do Brasil.



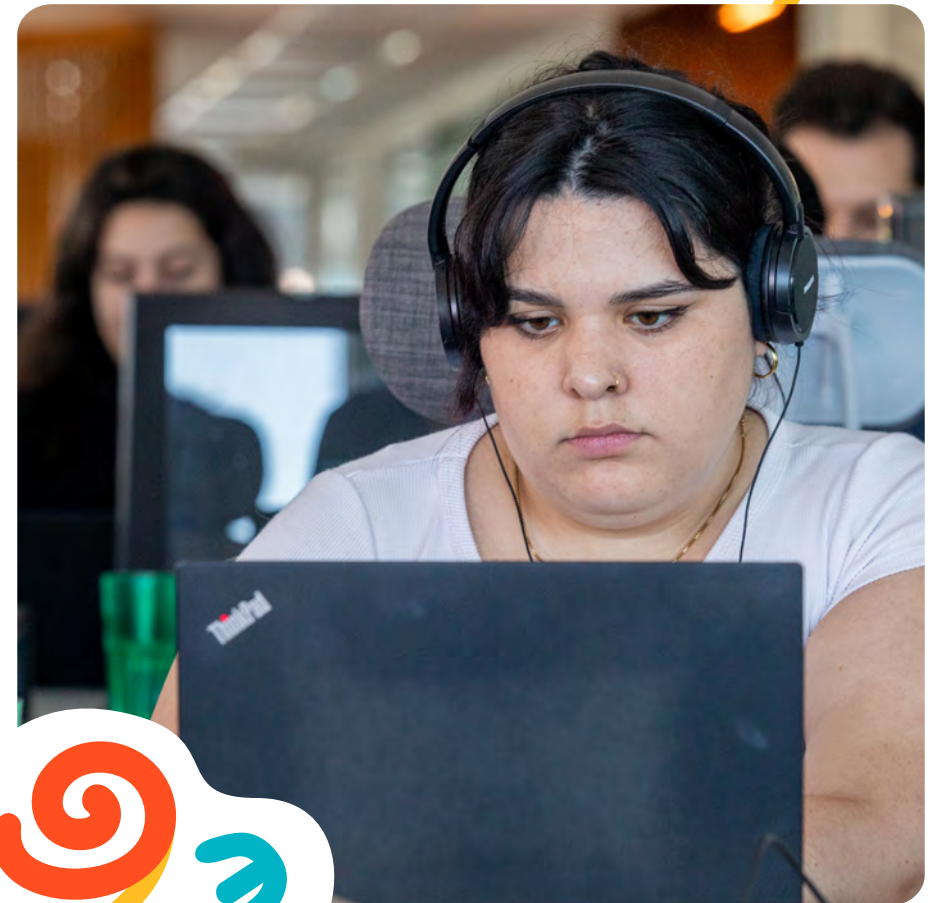
O suporte para nosso setor corporativo continua a cargo do Canal de Distribuição, no qual Distribuidores Exclusivos e *Partners* autorizadas se encarregam de oferecer atendimento técnico e comercial de primeiro nível; dessa maneira, garantem que cada cliente da região conte com atenção local e direta. 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, podem ser estabelecer sessões de suporte remoto.

Para o setor doméstico, clientes corporativos da Argentina, Chile e México contam com linhas telefônicas locais de atenção exclusiva, enquanto o resto da região pode ser contatado de forma direta através de nosso formulário de atenção disponível na web.

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

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 processos de suporte, documentados e controlados para as gestões de atendimento ao cliente.

Nossa política de qualidade, assegura a eficácia e melhoria dos processos e a obtenção dos resultados esperados, orienta nossos esforços no cumprimento dos requisitos e das expectativas de todas as partes interessadas.



Focos trabalhados



Modelo de trabalho híbrido

Consolidamos este modelo que combina 20% de trabalho presencial com 80% de *home office*. Esta flexibilidade é muito valorizada pelas equipes, propiciando o equilíbrio entre a vida pessoal e a profissional, além de favorecer a boa saúde e bem-estar integral de nossa equipe.



Capacitações para a equipe de suporte técnico

Focamos na capacitação inicial dos(as) novos(as) integrantes da equipe de suporte técnico. Junto à Matriz, alinhamos um conjunto de formações padrão, que confirmam os conhecimentos de forma global.



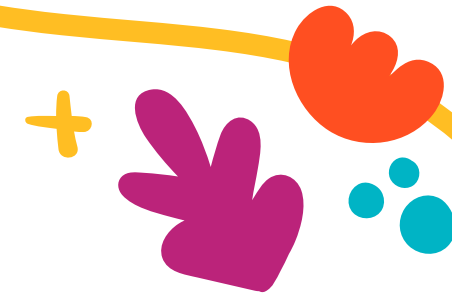
Auditorias de qualidade

Mantivemos as auditorias internas e externas, que nos permitem manter a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade e Melhoria Contínua na Norma ISO 9001. Implementamos um novo portal interno para centralizar a documentação.

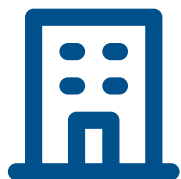


Atendimento técnico e comercial

Mantivemos as atividades geradoras de valor, tanto para usuários(as) como para nosso canal de vendas; incluindo aulas virtuais, webinários e atendimento personalizado a clientes estratégicos.



Resultados dos serviços de atendimento a clientes



Setor Corporativo

2.739 consultas com um tempo de vida médio de 7 dias úteis



89% pessoas satisfeitas com o tempo de resposta



88% considerou que a consulta foi resolvida de forma satisfatória



93% relatou receber um tratamento cordial



Setor Comercial

5.567 consultas encerradas em 17:55 horas úteis



88% pessoas satisfeitas com o tempo de resposta



90% considerou que a consulta foi resolvida de forma satisfatória



92% relatou receber um tratamento cordial



Centro Regional de Suporte Doméstico

20.501 consultas de clientes encerradas em 04:11 horas úteis



80% pessoas muito satisfeitas com o tempo de resposta



75% considerou que a consulta foi resolvida de forma satisfatória

Gestão de qualidade e melhoria contínua

| GRI 417-1

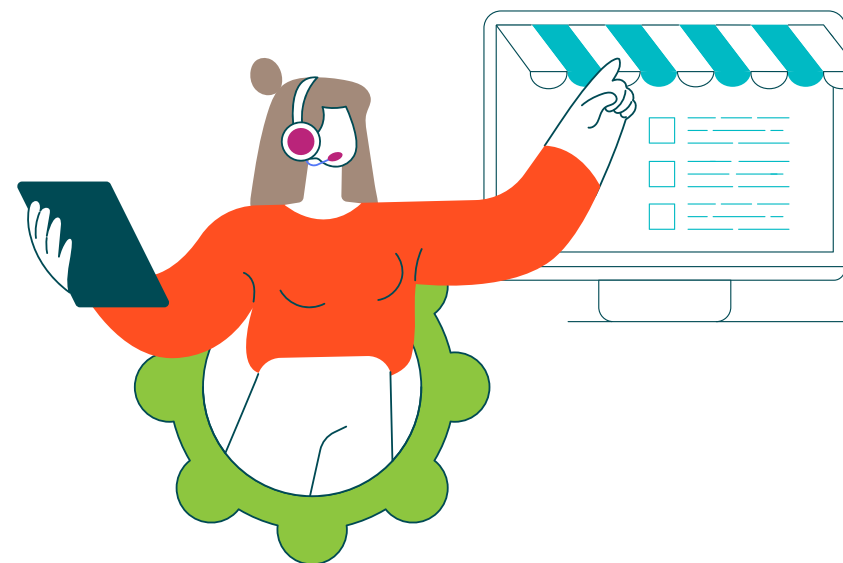
Política de Fim de Vida Útil de Produtos

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 atualizada, até quando teria suporte e por qual produto ou versão seria substituída, entre outros.

Este ano, atualizamos a *landing*⁹ exclusiva para nossa Política, com as últimas novidades de nossas soluções e incorporamos esclarecimentos sobre qualquer dúvida que possam ter nossos(as) usuários(as).



Conheça o novo pouso exclusivo para o nosso [Política End of Life](#)



Além disso, desenvolvemos múltiplos webinários, capacitações, materiais de comunicação e difusão, e campanhas de conscientização de clientes sobre a importância de manter atualizadas as soluções de segurança, para que possam ter os máximos níveis de proteção diante das novas ameaças e códigos maliciosos emergentes.



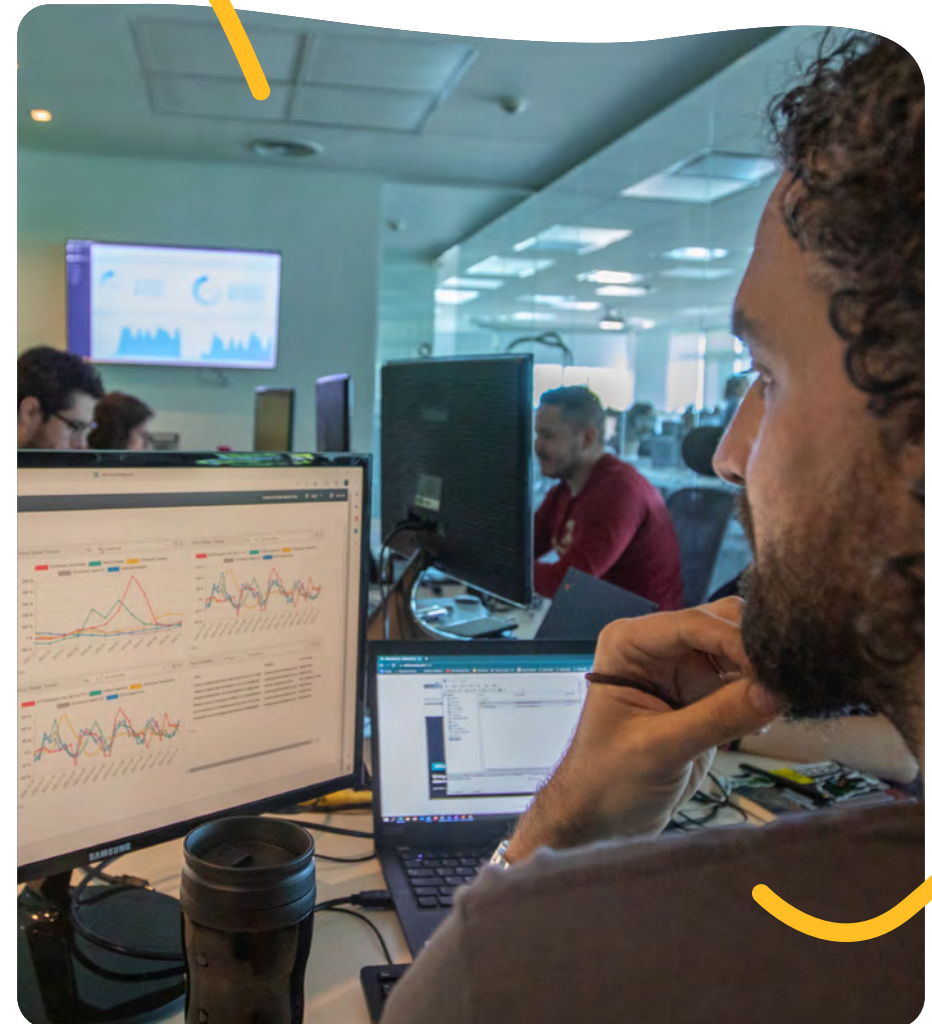
[End of life Hogar](#) | [End of life Empresas](#)

⁹. Página de *landing* dentro de um website desenvolvida para converter aqueles que a visitam em prospectos de vendas através de uma oferta determinada ou, também, para oferecer informação relevante para usuários(as) finais.

Responsabilidades e Avaliação do Desempenho

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

Mensalmente, são realizadas estatísticas de SLA (*Service Level Agreement*)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, com 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 alcançadas

Suporte Técnico

91,4%

Cumprimento de tempos de resposta de tickets de prioridade alta

93,7%

Cumprimento de *tickets* de prioridade padrão

98,8%

Cumprimento de tempos de resposta de *tickets* do Centro Regional de Suporte



Satisfação (*)

3,85 em tempo
4,1 em cordialidade
3,86 em efetividade

Suporte Comercial

77%

Cumprimento de tempos de resposta de tickets com prioridade urgente

90%

Cumprimento de tempos de resposta de tickets com prioridade importante

87%

Cumprimento de tempos de resposta de tickets com prioridade regular



Satisfação (*)

4,39 em tempo
4,6 em cordialidade
4,48 em efetividade

(*) Sobre a base de um máximo de 5.

Ações implementadas

Aprofundamos o exercício de auditoria interna ao implementar uma nova dinâmica e forma de auditoria exaustiva, o qual permitiu determinar a conformidade na gestão dos processos alcançados pela Norma ISO 9001.

Realizamos a segunda manutenção da certificação ISO 9001 com a entidade certificadora Tüv Rheinland. Este processo consistiu em determinar a conformidade frente ao padrão e aos requisitos legais e regulamentários aplicáveis, através de uma revisão externa de nosso Sistema de Gestão de Qualidade (SGC).



Além disso, identificamos oportunidades de melhoria sobre a estrutura e o enfoque de nosso SGC. Como resultado disso, iniciamos um plano de médio prazo que será implementado entre 2022 e 2023.

Desenvolvemos

- Um gestor dinâmico e colaborativo no *SharePoint*, para o registro e tratamento das descobertas encontradas.
- Um marco de trabalho para a ordem e controle documental do SGC para manter a rastreabilidade dos documentos. Este processo está complementado por um site colaborado no *SharePoint*.
- Uma nova indução que reúne conceitos de qualidade e características do nosso SGC e incorpora um enfoque colaborativo e participativo para atender os requisitos do padrão.
- Capacitações sobre qualidade e processos, que incluem temas sobre formas de medição (indicadores, KPI, métricas) uso de gestores de projetos (Jira Software), conteúdo e uso do site de Q&P, e práticas de auditoria interna.

Colaboradores

ODS



Informações gerais

GRI 3-3

TEMA MATERIAL 2, 4, 5, 8, 9

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



Levamos adiante uma série de ações, iniciativas e processos que têm como objetivo respeitar e promover os Direitos Humanos:



- Política de Diversidade e Não Discriminação
- Código de Ética e Anticorrupção com perspectiva em Direitos Humanos
- Buscas laborais inclusivas
- Participamos das iniciativas globais da empresa: a semana da Diversidade e o mês da conscientização sobre a diversidade
- Realizamos oficinas e 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
- Oficina de comunicação inclusiva e acessível para todas as áreas e os países da empresa.
- Participamos da *Entrelatam*
- Diagnóstico global sobre diversidade
- Aliança estratégica com a ONG Media Chicas
- Aderimos aos princípios de empoderamento da mulher da ONU Mulheres
- 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 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 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 a qual promovemos seu cumprimento em toda a cadeia de valor (fornecedores, colaboradores, distribuidores e revendas).

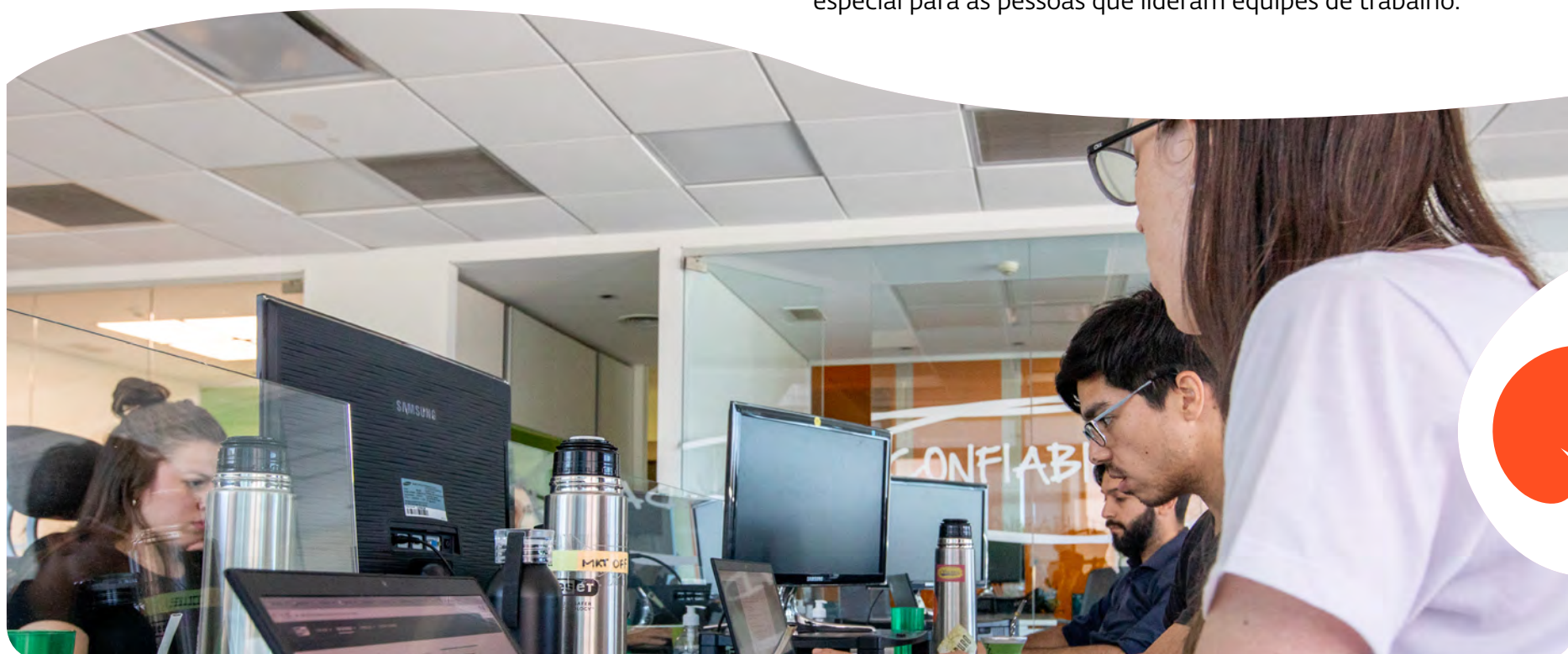
Repudiamos todo ato que viole ou seja cúmplice da violação destes direitos. Toda pessoa que trabalhe em nossa empresa gozará dos Direitos Humanos fundamentais. Não padecerá, sob nenhuma circunstância, condições de subjugação, restrições ou violações das liberdades e direitos como trabalhador(a). Nenhum colaborador(a) será discriminado(a) 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 do relatório, foi registrada uma denúncia no contexto de nossa Política de Diversidade e Não Discriminação. O caso foi levado adiante com o apoio da Fundação Encontrarse en la Diversidad, e foi trabalhado no Comitê de Inclusão e Diversidade, para dar uma resposta satisfatória à denúncia. Este caso continuará a ser trabalhado durante 2023, com uma capacitação obrigatória sobre microdiscriminação, para toda a equipe, com alcance a nossos 3 escritórios (Buenos Aires, São Paulo e México), com ênfase especial para as pessoas que lideram equipes de trabalho.



Gestão do emprego

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.

Realizamos buscas laborais com o Portal Inclúyeme, Contrata Trans e Empujar, que trabalham para gerar oportunidades de inserção sócio-laboral; junto ao Comitê de Inclusão e Diversidade, buscamos refletir nossa cultura de inclusão e de respeito à diversidades, o trato equitativo e a igualdade de oportunidades na descrição de nossas buscas laborais.

Além disso, participamos em simulações de entrevistas para jovens junto a Empujar, para capacitar e oferecer ferramentas para conseguir o primeiro emprego.





Inclusão laboral e deficiência

| GRI 2-23, 2-29, 3-3

Realizamos diferentes conversas de conscientização e oficina de comunicação acessível e inclusiva para todas as áreas.



Pesquisa global sobre diversidade

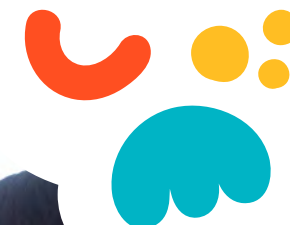
Desde a Matriz, junto à Consultora 2Muse, foi feita uma pesquisa com alcance a todas as pessoas, em todos os escritórios do mundo, para avaliar a percepção a respeito da diversidade e da inclusão da empresa. Durante 2023, serão analisados os resultados em nível global e regional, e o plano de ação consequente será implementado.

Benefícios

| GRI 401-2, 403-6, 403-7



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



Equilíbrio entre vida laboral e pessoal



Flex time

Na Argentina, contamos com uma política de horários flexíveis.



Home office - Trabalho presencial opcional

Home office três vezes por semana para promover o cuidado com o ambiente e a comodidade das pessoas, nos escritórios do Brasil e do México. No escritório da Argentina, o trabalho presencial é opcional.



Sexta Flex

Possibilidade de terminar a jornada laboral uma média de 3 horas antes na sexta-feira. nos 3 escritórios da América Latina. Disponível durante 6 meses ao ano. 100% da equipe utiliza este benefício.



4º mês remunerado de licença para pessoas gestantes

As pessoas gestantes podem gozar de mais um mês de licença remunerada, após finalizar a cobertura pela legislação vigente na Argentina e México. No Brasil, este mês é concedido obrigatoriamente por lei. Este benefício foi utilizado por 3 pessoas do escritório da Argentina e 1 no México.



Softlanding para pessoas gestantes

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. Este benefício foi utilizado por 4 pessoas do escritório da Argentina e 1 no México.





Sala de amamentação

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



Licenças estendidas para pessoas não gestantes

Ampliamos esta licença de 15 dias para um mês. As pessoas não gestantes terão 1 mês de licença a partir do nascimento do bebê. 1 pessoa o usou no escritório do México.



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-19

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



Dia de aniversário dos(as) filhos(as)

Aqueles que tenham filhos e filhas menores de 18 anos contam com o dia livre no dia do aniversário deles.

(23 mães e pais aproveitaram este benefício.)



Dia livre pelo aniversário

Em nossos três escritórios, concedemos a possibilidade de tirar o dia livre durante a semana do seu aniversário ou na seguinte.

98% da equipe aproveitou este benefício.



Flex time durante adaptação escolar

Para mães e pais dos escritórios da Argentina e México, oferece flexibilidade horária durante a adaptação escolar no início das aulas.



Give More

Oferecemos 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. 25 pessoas gozaram deste benefício.



ESET no mundo

Todos os colaboradores da região podem trabalhar uma semana em um escritório da ESET quando viajarem por férias ou por assuntos pessoais.



Saúde e vida saudável



Campanha de vacinação

Toda a equipe da Argentina aplicou a vacina antigripal anual. Sua aplicação é gratuita e é realizada durante o horário laboral nos escritórios.



Pausas ativas

Oferecemos pausas ativas nos 3 escritórios da ESET através de uma plataforma web que oferecia exercícios de mobilidade, relaxamento e de alongamento de baixa dificuldade. A partir de agosto, elas foram substituídas por momentos presenciais no escritório da Argentina.



Sala de Relax **novo**

Inauguramos a Sala de Relax no escritório da Argentina para oferecer um espaço de relaxamento e tranquilidade, equipada com elementos de yoga e massagens.





Alimentação saudável

Colocamos à disposição frutas frescas e lanches saudáveis nos espaços comuns dos três escritórios. Também oferecemos refrescos saudáveis nas reuniões de equipe e nos eventos internos.



Treinamento funcional

Em nossos escritórios de Buenos Aires contribuimos com o pagamento de 50% da quota mensal do treinamento. 8 pessoas o usaram.



Desconexão por descanso menstrual

Todas as mulheres da empresa têm a possibilidade de realizar descanso (caso seja necessário) durante o período menstrual.



Programa de Assistência EAP

Programa de assistência psicológica, nutricional, financeira e legal que pode ser acessado pelos colaboradores e colaboradoras da Argentina, Brasil e México, e seus parceiros, de forma gratuita. Por falta de uso, foi descontinuado em agosto de 2022.



Enjoy Your Choice

Programa direcionado a lideranças médias da Argentina, que permite selecionar um menu de benefícios preferidos e mudá-los de acordo com suas necessidades.

33 pessoas acessaram este programa.

Desenvolvimento pessoal



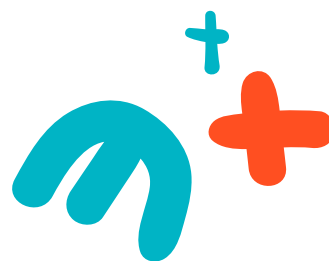
Prêmio por graduação

Nos 3 escritórios, a equipe efetiva recebe um reconhecimento econômico ao se formar. Válido para títulos de nível terciário e/ou universitário, concedido por estabelecimentos educacionais nacionais ou internacionais, públicos ou privados. Houve um prêmio por graduação no escritório do Brasil.



Licenças ESET

Entregamos, gratuitamente, um *pack* do ESET Internet Security para toda a equipe da empresa em nível regional. Foram entregues 89 *packs*.



Outros benefícios

Eventos de integração



Regional

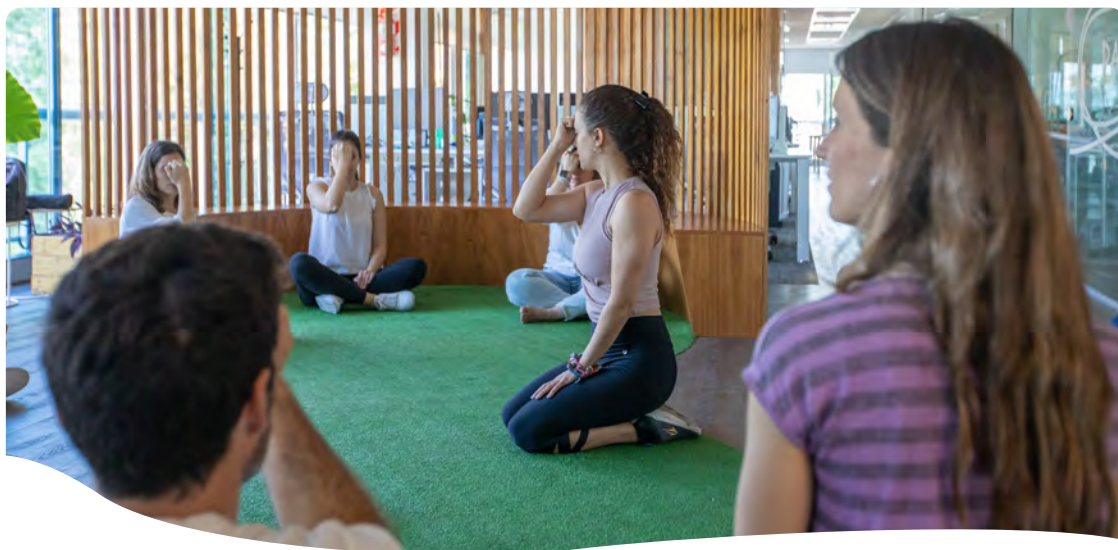
- Lançamos a iniciativa Prode Mundial, em nível regional com participação voluntária; jogou-se por áreas e as 3 equipes que obtiveram a maior pontuação receberam prêmios.
- Celebramos a Festa de Fim de Ano. Cada escritório fez uma reunião ou jantar, com sorteios, entretenimento e presentes.



Argentina

- Festejamos o 18º aniversário da ESET América Latina.
- Organizamos almoços trimestrais para passar momentos descontraído entre os(as) colegas de equipe.
- Celebramos o Dia das Crianças em família, no escritório, com animações, jogos e mostrando o lugar de trabalho dos pais e mães.
- Festejamos o Dia da Primavera.
- Implementamos o Plano "Volta ao escritório", com um cronograma de atividades mensais (degustação de café, pausas ativas, partidas de futebol em tela grande, merendas e almoços), para revalidar o propósito de retomar o trabalho presencial e promover o relacionamento.





México

- Festejamos o 18º aniversário da ESET América Latina.
- Festejamos os aniversários das pessoas da equipe.
- Almoçamos no escritório para compartilhar os resultados do último trimestre e os objetivos do próximo (*Quarter Business Review*).



Brasil

- Celebramos o Dia das Crianças com um jogo compartilhado entre colaboradores.
- Festejamos os aniversários das pessoas da equipe.





Vagas

Nos 3 escritórios, foram atribuídas vagas gratuitamente, de acordo com a categoria e tempo de empresa.



Presentes em datas especiais

Celebramos no mês de cada aniversário e em datas importantes. Além disso, foram entregues caixas de natal nos três escritórios.



Presente de aniversário

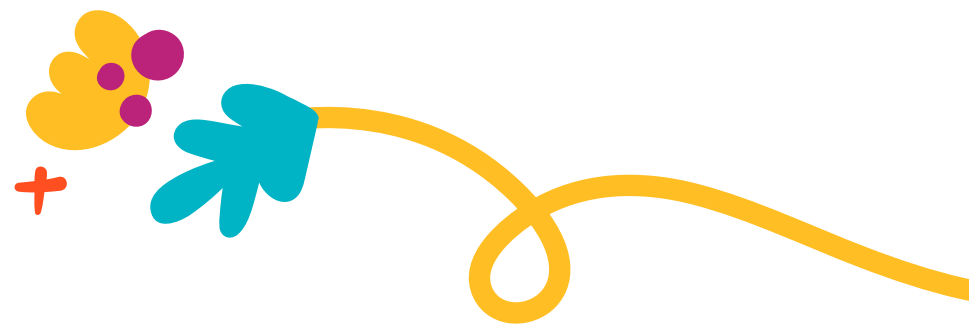
A partir do quinto aniversário de empresa, reconhecemos com um *voucher* de presente nos 3 países e com dias úteis livres no caso da Argentina e México.

7 pessoas da equipe tiveram acesso a este benefício.



Reintegração de serviços

Reembolso mensal de gastos de serviços de internet e eletricidade nos 3 escritórios. 100% da equipe utiliza este benefício.



Kit escolar para mães e pais

Apoio para a equipe com filhos(as) em idade escolar mediante um voucher para usar em livrarias ou lojas.

22 pessoas fizeram uso deste benefício no escritório da Argentina e 3 no do México.

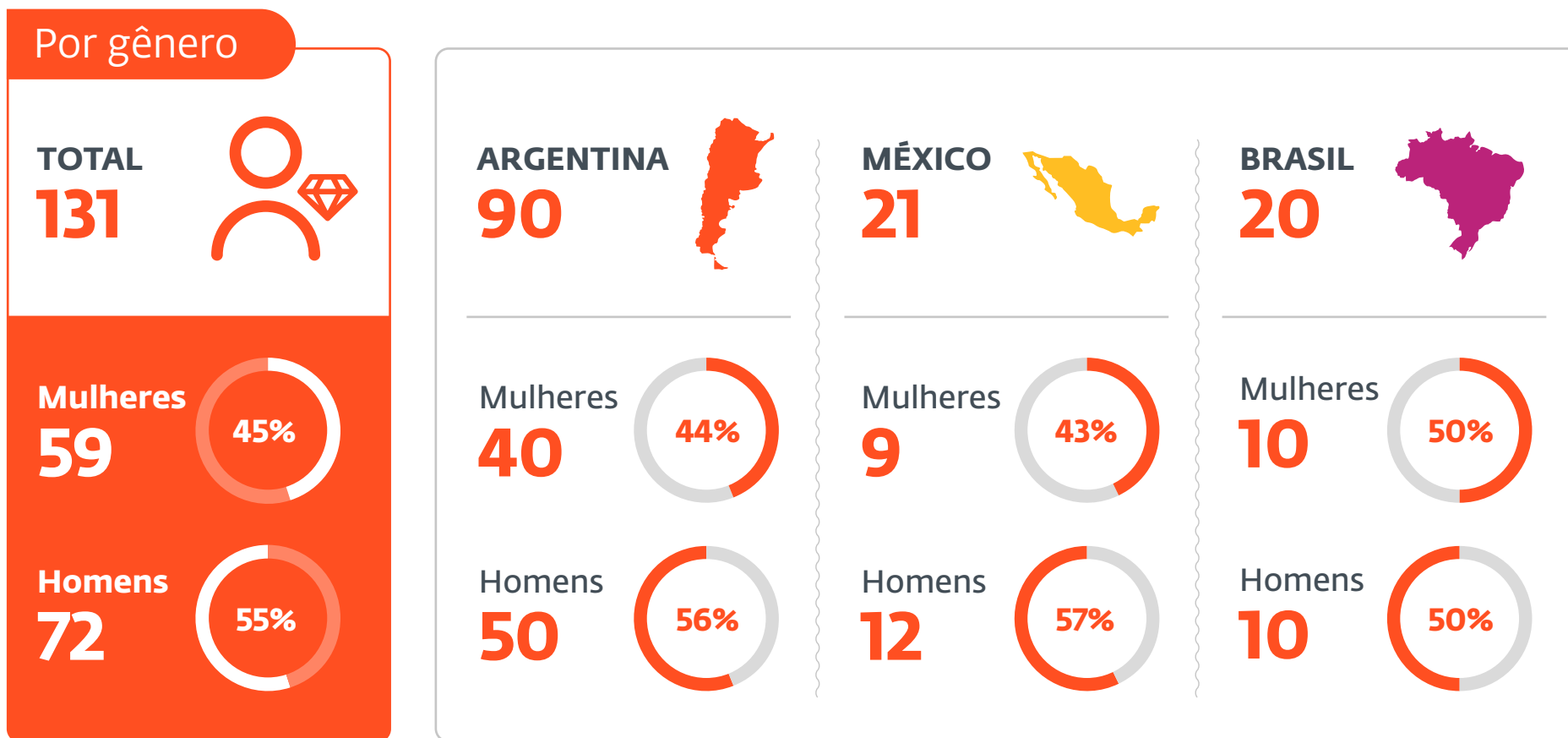


Devolução antecipada de restituições

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

Detalhamento de colaboradores

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



[Ver informação comparativa no Anexo 5](#)

Idade

ATÉ 25 ANOS



- Argentina 3
- México 1
- Brasil 2



- Argentina 5
- México 1
- Brasil 2

ENTRE 26 E 30 ANOS



- Argentina 10
- México 2
- Brasil 1



- Argentina 6
- México 1
- Brasil 1

MAIS DE 31 ANOS



- Argentina 27
- México 6
- Brasil 7



- Argentina 39
- México 10
- Brasil 7

Por nacionalidade



ARGENTINA
Mulheres **38**
Homens **41**



VENEZOLANA
Mulheres **2**
Homens **5**



BRASILERA
Mulheres **10**
Homens **10**



MEXICANA
Mulheres **9**
Homens **12**



COLOMBIANA
Mulheres **0**
Homens **2**



URUGUAYA
Mulheres **0**
Homens **2**

 Ver informação comparativa no **Anexo 5**



Por categoria	ARGENTINA 		MÉXICO 		BRASIL 			
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens		
ANALISTA	50	57	34	37	8	11	8	9
MANAGERS	8	8	5	8	1	0	2	0
ENDEREÇO	1	7	1	5	0	1	0	1

Por tipo de contrato^(*)TEMPO
INDETERMINADO

Mulheres Homens

56 **67**

TEMPO INDETERMINADO

Mulheres Homens

0 **1**

ARGENTINA



Mulheres Homens

39 **47**

MÉXICO



Mulheres Homens

9 **11**

BRASIL



Mulheres Homens

8 **9**

Mulheres Homens

0 **0**

Mulheres Homens

0 **1**

Mulheres Homens

0 **0**[Ver informação comparativa no Anexo 5](#)

(*) Não há pessoal subcontratado.



Por tipo de contrato

ESTAGIÁRIOS

Mulheres Homens

2 4

TEMPO PARCIAL

(meio período)

Mulheres Homens

1 0

ARGENTINA



Mulheres Homens

0 3

MÉXICO



Mulheres Homens

0 0

BRASIL



Mulheres Homens

2 1

Mulheres Homens

1 0

Mulheres Homens

0 0

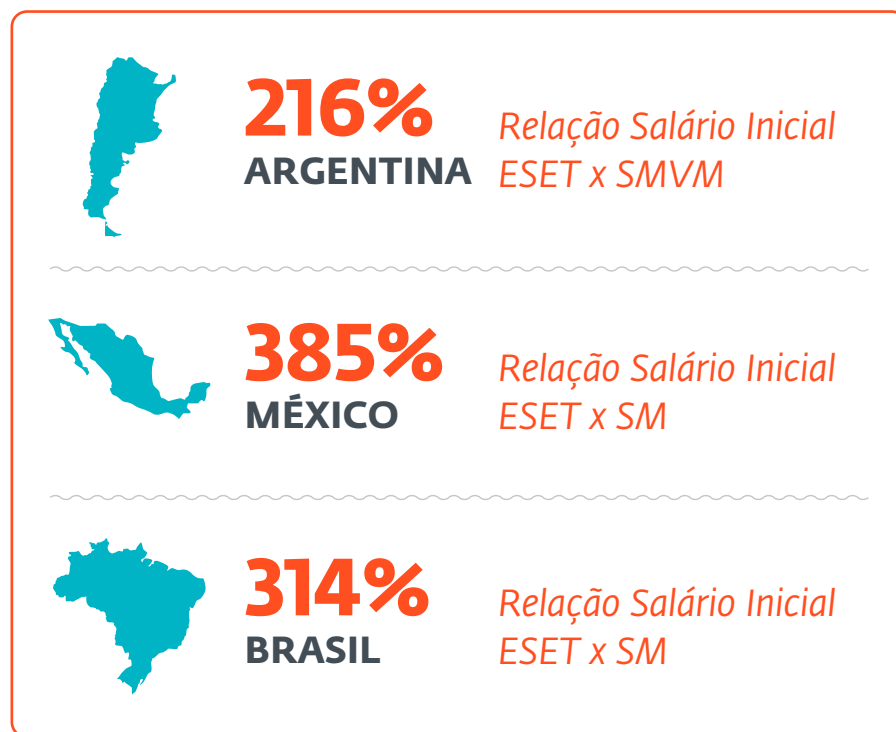
Mulheres Homens

0 0[Ver informação comparativa no Anexo 5](#)

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

GRI 3-3, 202-1, 405-2

A seguinte relação mostra a diferença entre o salário inicial da ESET e o salário mínimo de cada país; aplica a toda a equipe, sem fazer distinção de sexo.



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



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



➤ Na Argentina, realizamos revisões salariais três vezes ao ano.
➤ No México e Brasil, foi feito um ajuste anual por inflação.

 Ver informação comparativa no **Anexo 6**

Pagamento por deslocamento

À pessoa que passa dias fora de seu lar, é concedida uma compensação econômica 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, as pessoas que se veem obrigadas a trabalhar fora do horário laboral devido a viagem são compensadas com dias livres.

Vales de transporte e de alimentação

De acordo com a legislação laboral no Brasil, deve-se conceder 20% de desconto sobre o valor total de refeição. Calculamos o benefício de acordo com dias trabalhados no mês, geralmente de 20 dias. 100% da equipe do Brasil usou os vales de alimentação; Atualmente, pagamos o bônus de transporte para quem usa o transporte de ônibus e metrô, proporcional aos dias que vamos ao escritório que são em média, 8 dias por mês; de acordo com a legislação, podemos descontar até 6% do salário.

Porcentagem de pessoal atendido por acordos coletivos

| GRI 2-30

Em 2022, a porcentagem de pessoal coberta por CCT se manteve igual ao ano anterior, isto é, no caso da Argentina, foi mantido em 5,56% e no caso do México e Brasil não há pessoas cobertas pelo Acordo.



Altas e rotatividade de pessoal

GRI 401-1

Inscrições(*)

Região



ARGENTINA
26



BRASIL
7



MÉXICO
12

Por grupo etário



11
MENORES
DE 25 ANOS

8
25 A 30 ANOS

26
MAIORES
DE 30 ANOS

Por gênero



22
mulheres



23
Homens

[Ver informação comparativa no Anexo 7](#)

(*) Inscrições e rescisões a partir de 31/12/2022 correspondentes ao *headcount* (cada colaborador em tempo integral do próprio patrimônio da ESET Latin America, excluindo práticas educacionais terceirizadas e em tempo parcial).

Rotação (*)

Região



ARGENTINA
26,4%



BRASIL
67,6%



MÉXICO
25,6%

Por grupo etário



90%
MENORES
DE 25 ANOS

37,7%
25 A 30 ANOS

24,1%
MAIORES
DE 30 ANOS

Por gênero



36,8%
mulheres



27,8%
homens

[Ver informação comparativa no Anexo 7](#)

(*) Inscrições e rescisões a partir de 31/12/2022 correspondentes ao *headcount* (cada colaborador em tempo integral do próprio patrimônio da ESET Latin America, excluindo práticas educacionais terceirizadas e em tempo parcial).

Diálogo aberto

| GRI 2-16

Nossa política de “portas abertas”, fornece a possibilidade de que todas as pessoas possam se comunicar, sem intermediários, com qualquer integrante da equipe de diretoria. Desta forma, fazemos chegar as opiniões a qualquer membro da organização.



Nossos principais canais de comunicação são:



Intranet Global

A ferramenta busca centralizar toda a informação local e global que os colaboradores e colaboradoras devem saber sobre a empresa. Ademais, isso nos permite que criemos vínculos, fiquemos informados e nos relacionemos com nossos(as) colegas de todo ou mundo.



Listas de transmissão de e-mail

São para diferenciar as comunicações informais das formais, e para estabelecer um mecanismo de centralização e uma agenda das comunicações internas.



Yammer

Através desta rede social interna, todas as pessoas podem interagir através de grupos de pertença. Mantém viva nossa cultura e gera maior contato entre as pessoas.



All Leaders Meeting

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



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

Na América Latina, o(a) *Chief Operating Officer* (COO) apresenta os resultados mensais aos 3 escritórios da região, tanto locais como em nível global.



Reuniões 1:1 com RH

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.



Almoço com o Presidente

Quando entram novas pessoas, organizamos almoços grupais com o Presidente. O objetivo é gerar um espaço de diálogo, onde possam conhecer mais sobre a cultura da ESET América Latina e sua forma de trabalho.



Caixa de sugestões

Contamos com uma caixa de sugestões, que permite apresentar preocupações ou propostas.



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

Assim que recebida a sugestão, temos um prazo máximo de 30 dias para elaborar uma resposta.

A caixa não elimina a possibilidade de realizar consultas através de outros meios mais diretos e quotidianos.



Comitês de Sustentabilidade

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




Think & Talk, sustentando ideias

■ GRI 2-23, 3-3, 404-1


Trata-se de um ciclo de conversas e atividades para toda a equipe, para tratar de temas relevantes a respeito de desenvolvimento sustentável.




No Comitê de Inclusão e Diversidade, foram realizadas as seguintes atividades:

 **Masculinidade(s):** no Dia Internacional da Mulher, convocamos esta conversa obrigatória para líderes de equipe e opcional para o resto da empresa. Além disso, das mãos da BA Convive, refletimos sobre práticas de convivência ao descrever a masculinidade como um dos temas mais importantes de nossa sociedade.


Participaram 32 pessoas dos 3 escritórios.

 **Diversidade e Igualdade Social:** a equipe do Brasil participou dessa atividade, onde se analisaram em português os movimentos sociais que solidificam os Direitos Humanos, facilitada pela Contrata Trans.


Participaram 10 pessoas.

 **Oficina de comunicação inclusiva:** trabalhamos a linguagem, a cultura e a subjetividade, o androcentrismo, os mitos da linguagem, a comunicação visual, a linguagem sexista e não-sexista e inclusiva, e a relação com os direitos.

Participaram 10 pessoas.

 **Diversidades:** finalizamos o programa BA Convive com uma oficina sobre diversidades, com uma participação obrigatória para os(as) líderes de equipe e opcional ao resto da empresa. Foi trabalhado sobre diversidade, preconceitos e estereótipos, discriminação, construção da alteridade, meritocracia, interseccionalidade e marco normativo.

Participaram 30 pessoas.

 **Diversidade Religiosa:** as equipes do Brasil e México realizaram esta atividade na qual foram analisadas as diferenças entre respeito e tolerância, Direitos Humanos e diversidade religiosa, e religião no ambiente laboral, entre outros temas. Em cada país, foram adaptadas de acordo com as problemáticas conjunturais.

Participaram os escritórios do México e do Brasil.



No Comitê de Relacionamento com a Comunidade:

- ✔ Junto a [Argentina Cibersegura](#), realizamos uma conversa sobre o que ocorre quando são expostas imagens, conversas, vídeos, dados etc. sem nosso consentimento.

No Comitê de Assuntos Ambientais, organizamos as seguintes atividades:

- ✔ Junto à organização [Botella de Amor](#), falamos sobre hábitos conscientes e como tratar os plásticos para poder reciclá-los.
- ✔ Junto à organização [Plantarse](#), conversamos sobre hábitos, resíduos urbanos e composto, para reforçar conceitos e inovar processos de compostagem.



Foram destinadas
15,5 horas
de capacitação total



20 pessoas
participou em média
por cada actividade



Gestão do talento

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

Contamos com um Plano de Capacitação Anual de acordo com as necessidades identificadas em cada posição e para cada pessoa. Implementamos os Pontos *Learning*, um programa para permitir acesso a capacitações de livre escolha, de acordo com os interesses particulares de cada pessoa, em consonância com o plano de desenvolvimento almejado, vinculado ou não à função atual.

Continuamos implementando as avaliações de desempenho e gestão por concorrências, que promovem o desenvolvimento de todas as pessoas.

Plano anual de capacitação

Nossa política de capacitação nos dá o contexto para poder definir o planejamento anual de cada colaborador(a) de acordo com as necessidades de sua área. Complementarmente, entre colegas de cada equipe, foram realizadas capacitações sobre temas particulares de sua incumbência. Esta iniciativa colabora com o bom desenvolvimento de seu trabalho.

Este ano, implementamos algumas capacitações presenciais para oferecer espaços e contextos de aprendizagem similares aos que tivemos antes da pandemia. No entanto, muitas são mantidas em formato virtual, já que permitem aproveitar melhor o tempo e ampliar as opções de temas de cursos e de instituições ofertantes. O leve aumento de horas de capacitação em relação a 2021 obedece a esta modalidade híbrida e a incorporação do Programa de Pontos *Learning*.

Os principais temas de capacitação foram:

- ✓ Diversidade e Inclusão
- ✓ *Media Training*
- ✓ Entrevista Laboral
- ✓ Segurança e Higiene

2.335 horas de capacitação



Realizamos um total de
147 horas
em capacitações vinculadas a
temas de Direitos Humanos

Contou com a participação de **75% da equipe**

♀ **57%**
mulheres

♂ **43%**
homens





HORAS INVESTIDAS
2.374

COLABORADORES
131

MÉDIA DE
TREINAMENTO
POR PESSOA
18 hs



54
MULHERES
CAPACITADAS

1.367
Total de horas
de capacitação

25
Média de
horas/pessoa



48
HOMENS
CAPACITADOS

1.007
Total de horas
de capacitação

21
Média de
horas/pessoa

8

ENDEREÇO

60

Total de horas
de capacitação

7

Média de
horas/pessoa

15

MANAGERS

220

Total de horas
de capacitação

14

Média de
horas/pessoa

108

ANALISTAS

2.095
Total de horas
de capacitação

19

Média de
horas/pessoa



Pontos learning

São pontos que são concedidos a cada pessoa da empresa, nos quais seleciona capacitações para realizar ao longo do ano, vinculadas a seus interesses de desenvolvimento profissional. Tais capacitações podem estar ou não relacionadas a seu posto de trabalho. Isso ofereceu a possibilidade de que as pessoas desenvolvessem áreas de interesse e que seus líderes pudessem conhecer os âmbitos nos quais poderiam seguir se desenvolvendo no futuro.



Recebemos
31 solicitações
para fazer capacitações

Este programa foi realizado apenas na Argentina e deu muitos bons resultados, gerando atração e interesse na sua continuação e implementação no resto dos países no próximo ano.



Plano de capacitações

| GRI 205-2, 404-3

Oferecemos plano de capacitações de acordo com a posição ocupada. Temos 15 capacitações disponíveis:

- ✓ Corporativa
- ✓ Produto
- ✓ Segurança informática
- ✓ Políticas de segurança
- ✓ EPP
- ✓ Sustentabilidade
- ✓ IT
- ✓ RH
- ✓ Administração
- ✓ Jurídica
- ✓ Segurança e higiene
- ✓ Vendas
- ✓ Uso de marca
- ✓ Partner Program e Training Program
- ✓ Sistema de gestão de qualidade



85%

das pessoas que
entraram realizaram
as capacitações
requeridas para sua
posição



Aulas de idiomas

As aulas são realizadas no horário de trabalho com 100% do custo coberto, dependendo dos requisitos do posto e das tarefas desempenhadas.

Aulas de inglês

Esse benefício foi usado por 65 pessoas (34 mulheres e 31 homens).



Foram dadas
837 horas
de capacitação

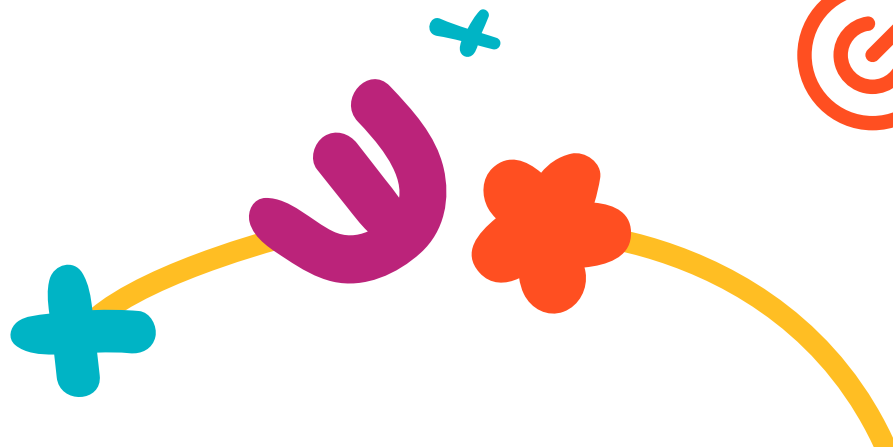
Avaliação de desempenho por competências e objetivos

O 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 e o segundo é desenvolver suas capacidades.

A avaliação por competências é semestral e é utilizada uma ferramenta de gestão para fazê-la (*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.



92%
da equipe dos 3 países
recebeu sua avaliação de
desempenho



Saúde e segurança laboral

| GRI 3-3, 201-3, 401-2, 403-1, 403-3, 403-4, 403-5, 403-7

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

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

Cada ingressante recebe a capacitação de Segurança e Higiene a cargo de nosso especialista externo. Nesta conversa, são explicados os conceitos de “acidente” e “risco” (riscos elétricos, perigos ao manejar caixas ou elementos presados entre outros), boas práticas em segurança e medidas ergonômicas. Além disso, é informado sobre como agir frente a um acidente laboral, tanto quando nos dirigimos ou nos retiramos do trabalho.

Esta capacitação de complementa com outras instâncias, diante de necessidades por detecção de falhas ou mudanças do contexto, como foi a pandemia da COVID-19.



Todos os espaços de trabalho, elementos e mobiliários do escritório foram revisados para responder aos aspectos de saúde, segurança e bem-estar das pessoas. Produto do trabalho híbrido, entregamos elementos que permitem adaptar o espaço doméstico às necessidades laborais (apoio lombar, *mousepad*, teclado, suporte de *notebook*, entre outros).

Aquelas pessoas que queiram notificar perigos ou situações de perigo laboral devem contatar a área de RH, responsável pela gestão, que se encontra em contato com o especialista externo.

Além disso, as equipes de trabalho contam com uma pessoa de referência a quem possam recorrer em caso de que se apresente algum tipo de situação de risco; essa pessoa irá trabalhar junto à equipe para mitigar o risco identificado.

Ainda que não disponhamos de uma política formal a respeito de como agir, está expressamente identificada a área a qual recorrer por estas situações.

Diante do caso de que a pessoa queira se retirar por considerar que enfrenta uma situação que pode provocar lesões, doenças ou enfermidades, nós nos baseamos na legislação vigente em matéria de cada país onde operamos (licenças ordinárias e extraordinárias). Se alguém situação ficar fora do alcance legal, será tratada de maneira individual com o responsável direto e/ou com a área de RH, segundo estabelecido por nossa política de portas aberta”

O(A) superior direto e a área de R H guiarão os passos que deverão estar de acordo com cada situação em particular.

A consulta e participação dos grupos de interesse, em relação aos temas de saúde ocupacional, serão desenvolvidos entre a área de R H e Sustentabilidade, canalizando os diferentes olhares e expectativas manifestados nos Comitês de Sustentabilidade. Além disso, são recebidas visitas esporádicas de nosso especialista externo, para verificar o funcionamento em geral, receber sugestões de melhorias ou aspectos a levar em consideração e/ou modificar o necessário. Neste contexto, também se transferem as dúvidas ou consultas em relação ao que estabelece a legislação.



Os temas de segurança no trabalho são definidos entre o serviço de consultoria externa e a área de R H.

Na Argentina, a equipe está coberta pela Associação de Riscos do Trabalho (ART) Especialista. Todos os assuntos de saúde e

segurança estão contidos no Acordo Coletivo de Trabalho de Comércio, sob o qual se encontra 5,56% da equipe.

Oferecemos cobertura privada OSDE 410 para a equipe de Direção e Galeno Prata 330 ou Ouro 400 para o resto dos colaboradores e seu grupo familiar primário, sem necessidade de abonar nenhum tipo de diferença. No México e no Brasil, concede-se um seguro médico para gastos maiores.

Anualmente, realizamos as seguintes medidas preventivas:

- Capacitação para a equipe de liderança sobre evacuação
- Análise físico-química da água
- Medição de aterramento
- Simulação de evacuação
- Relatório sobre a iluminação
- Recarga dos extintores
- Revisão, de acordo com o correspondente, das mangueiras hidrantes

Além disso, várias vezes ao ano, realizamos:

- Capacitação sobre a Lei de Riscos de Trabalho e Segurança nos Escritórios para novos(as) colaboradores(as)
- Pulverizações
- Análise bacteriológica da água

Taxas de absenteísmo e licenças

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

No período de relatório, o número de horas trabalhadas foi de 268.617.

575

**TOTAL DE DIAS
DE ABSENTEÍSMO**



276

Licenças de pessoas
gestantes

120

Licenças por excedente de
pessoas gestantes



47

Licenças sem
remuneração



96

Dias por
doença



14

Ausências
com aviso



22

Dias por
estudo

[Ver informação comparativa no Anexo 9](#)



TIPO DE
ABSENTEÍSMO**482**
Mulheres**93**
Homens**20**
Menor de
25 anos**62**
Entre 25
e 30 anos**493**
Maior de
30 anos**ARGENTINA**
385**BRASIL**
182**MÉXICO**
8

 Ver informação comparativa no **Anexo 9**



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 por doenças ocupacionais.



Días por
enfermedad

51

Mulheres

45

Homens

Menor de 25 anos **6**

Entre 25 e 30 anos **17**

Mayor de 30 anos **73**

ARGENTINA 88

MÉXICO 0

BRASIL 8



Dias de
doença

7

Mulheres

15

Homens

Menor de 25 anos **12**

Entre 25 e 30 anos **4**

Mayor de 30 anos **6**

ARGENTINA 22

MÉXICO 0

BRASIL 0



Ausências
com aviso

7

Mulheres

7

Homens

Menor de 25 anos **0**

Entre 25 e 30 anos **3**

Mayor de 30 anos **11**

ARGENTINA 14

MÉXICO 0

BRASIL 0



Licenças de pessoas gestantes

276
Mulheres

0
Homens

Menor de 25 anos **0**
Entre 25 e 30 anos **0**
Maior de 30 anos **276**

ARGENTINA 124
MÉXICO 152
BRASIL 0



Licenças por excedente de pessoas gestantes

120
Mulheres

0
Homens

Menor de 25 anos **0**
Entre 25 e 30 anos **0**
Maior de 30 anos **120**

ARGENTINA 90
MÉXICO 30
BRASIL 0



Licenças sem remuneração

21
Mulheres

26
Homens

Menor de 25 anos **2**
Entre 25 e 30 anos **38**
Maior de 30 anos **7**

ARGENTINA 47
MÉXICO 0
BRASIL 0

Bem-estar pessoal

| GRI 3-3

Pesquisa de clima

Realizamos uma pesquisa de clima de forma bianual. A última foi realizada em fevereiro de 2022.

As variáveis avaliadas são: 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.

Os resultados mais destacados são:

- 73% da equipe se sente satisfeita de trabalhar na ESET na Argentina, 72% no Brasil e 74% no México.
- 91% da equipe se sente satisfeita com a flexibilidade laboral para resolver situações pessoais no escritório da Argentina, e 93% no Brasil e México.
- 93% da equipe se sente satisfeita com o ambiente em sua equipe de trabalho na Argentina, 100% no Brasil e 95% no México.
- 90% da equipe se sente satisfeita com o ambiente laboral aberto e no qual sejam aceitas diferenças individuais no escritório da Argentina, 92% no Brasil e 80% no México.
- 92% da equipe se sente satisfeita com o tempo disponível para vida familiar/pessoal no escritório da Argentina, e 100% no Brasil e México.
- 97% da equipe se sente satisfeita com o trabalho que realizam nos Comitês de Sustentabilidade nos 3 escritórios da América Latina.
- 80% da equipe considera que seus objetivos e tarefas são realistas nos 3 escritórios da ESET na América Latina.



Remodelagem do escritório

O retorno ao trabalho presencial foi realizado com um novo esquema de trabalho híbrido em todos os escritórios. O escritório de Buenos Aires foi remodelado para que todas as pessoas trabalhem confortavelmente com a nova redistribuição dos postos de trabalho.

Com o objetivo de que a experiência presencial seja mais leve, foi instalado um console de videogame, uma máquina de snacks (foi dado a cada colaborador(a) um valor fixo mensal), uma geladeira com bebidas gratuitas e uma sala de descanso; além disso, a sala de amamentação foi transferida, foram trocadas todas as cadeiras dos escritórios por outras mais ergonômicas, foram colocados armários individuais e foram colocadas plantas em todo o escritório.



Comunidade

ODS



Nossas comunidades

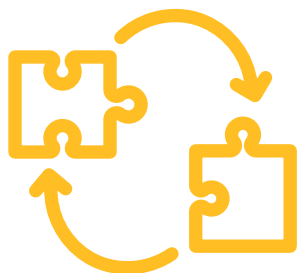
GRI 3-3, 2-25, 413-1, 413-2

TEMA MATERIAL 1, 2, 4, 5, 14, 15

Para definir nossos planos de ação na comunidade, os seguintes enfoques nos permitem identificar quais são os impactos, reais ou potenciais, relacionados com o uso protegido do progresso que implica a tecnologia:

- ✓ Diálogos com os grupos de interesse e *feedback* da operação habitual
- ✓ Gestão dos Comitês de Sustentabilidade
- ✓ Laboratório de Investigação





Diálogos com os grupos de interesse e feedback da operação habitual:

As inovações, atualizações, ameaças tecnológicas etc. que vão surgindo nas operações habituais marcam a agenda sobre os temas de educação, informação e conscientização sobre o uso protegido do progresso que implica a tecnologia. Além disso, identificamos necessidades na implementação dos projetos executados com organizações civis (ONG Argentina Cibersegura, Digipais, Gira Antivirus, entre outros); sobre a base dessas se desenvolvem os projetos implementados a partir do Eixo Comunidade.



Gestão dos Comitês de Sustentabilidade:

Abordamos os temas que surgem de necessidades identificadas desde os Comitês de Sustentabilidade através de alianças e acordos de colaboração com organizações da sociedade civil especialistas (Encontrarse en la Diversidad, Fundação Pléroma. Media Chicas, entre outras). Em outros casos, implica na adesão e/ou alinhamento a modelos de gestão como, por exemplo, os Princípios WEPs da ONU Mulheres e o Programa de Empresas Comprometidas pelos Direitos Humanos da cidade de Buenos Aires.



Laboratório de Investigação:

De forma complementar, contamos com o trabalho permanente realizado por nosso Laboratório de Investigação, focado no descobrimento proativo de ameaças informáticas.



As diferentes iniciativas, desenvolvidas a seguir, permitem que eliminemos e/ou mitiguemos os impactos negativos e potencializemos os impactos positivos identificados:

Educação em segurança informática

TEMA MATERIAL 3, 7

Desenvolvemos diversas ações que buscam trazer assessoria e conselhos sobre segurança da informação, para que os(as) usuários(as) saibam como se proteger enquanto fazem uso das ferramentas informáticas e como usar o progresso tecnológico de forma protegida.

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



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

Dentro das atividades habituais, destacamos a participação nestes eventos em particular:



Blue Space de la [Ekoparty](#)

Espaço de segurança defensiva em uma das conferências de segurança mais importantes da América Latina.





[Nerdearla](#)

Conferência de nível internacional, focada em conteúdo sobre ciência e tecnologia.



[H4ck3d](#)

Evento de segurança, organizado pela Universidade de Palermo na Argentina.



[HackemCON](#)

Conferência Internacional de Cibersegurança, organizada pela *Hackem Cybersecurity Research Group* no Equador.



[ADA Challenge](#)

Evento de segurança, impulsionado pela comunidade OpenHack no Chile, para promover a participação feminina em eventos de segurança.

Estas atividades foram abertas ao público em geral e, através delas, conseguindo transmitir a importância da segurança da informação nos últimos anos.



+5.000
participantes



112
eventos de segurança
e universidades



15
países da América
Latina



Desde 2004,
chegamos a mais de
95.000
estudantes

 [Gira Antivirus](#)



welivesecurity BY **ESET**

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 é livre e gratuito, feito para o público em geral.

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, francês e alemão.



Quantidade de sessões
WeLiveSecurity
em espanhol:
2.403.038

Quantidade de sessões
WeLiveSecurity
em português:
521.604

 [WeLiveSecurity](#)





É um ciclo de eventos presenciais gratuitos. Para cada ciclo, são desenvolvidos conteúdos educativos exclusivos e se apresentam as principais tendências em relação à segurança informática. Seu objetivo é capacitar e estreitar laços entre a ESET América Latina, seus Distribuidores Exclusivos, *Partners*, usuários(as) e clientes principais, e a comunidade em geral de toda a América Latina.

As edições presenciais contaram com vagas reduzidas e a transmissão por *streaming* permitiu que todas as pessoas pudessem acessar a programação deste evento importante.

Em cada encontro, compartilhamos conteúdo de grande valor e delineamos, igualmente, os(as) participantes, através de convites pensados estrategicamente.

Com um formato de programação reduzida, o foco principal foi a nova realidade Zero Trust, onde foram expostos os principais desafios de tal contexto, através de diferentes apresentações da equipe de oradores(as) da ESET e, em alguns casos, de empresas distribuidoras locais.



12
eventos realizados



+5.000
participantes

 [Eset Security Days](#)

ACADEMIA ESET

CAPACÍTATE ONLINE CON LOS EXPERTOS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

Colocamos à disposição a maior plataforma *e-learning* de segurança da informação da América Latina. Desta forma, as pessoas interessadas podem acessar a cursos gratuitos ou pagos em nosso portal.

Adicionamos novos cursos à oferta existente, entre eles: “OSINT: Inteligência de fontes abertas”, dedicado a uma das formas mais utilizadas de investigação na rede, que é aplicada pelos(as) investigadores(as) privados(as), jornalistas e especialistas em cibersegurança, e “Pentesting em aplicações Android”, projetado para avaliar a segurança das aplicações Android, e identificar e explorar vulnerabilidades.

Além disso, das mãos da Associação Civil Polis XXI, foi concedida bolsa a 11 estudantes com cursos pagos disponíveis dentro da Academia ESET, para que pudessem seguir fortalecendo suas capacitações em segurança informática.



+ 5.000
pessoas registradas



135.977
usuários(as) ativos(as)

 [Academia ESET](#)





PREMIO ESET PERIODISMO EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

Esta iniciativa tem como objetivo distinguir o trabalho do Jornalismo em Tecnologia.

Para a seleção e a qualificação dos trabalhos apresentados, é levado em consideração: o enfoque socialmente relevante do tema escolhido em matéria de segurança informática e seu interesse para a comunidade, a originalidade da investigação, o tratamento em profundidade da informação, a qualidade narrativa e a correta utilização da terminologia técnica.



184
trabalhos recebidos

 [Prêmio ESET por Jornalismo em Segurança Informática](#)



Vencedores(as)

- **Principal vencedor:** Matías Castro -Argentina - [“Argentina bajo ataque”](#)
- **Vencedor da categoria imprensa gráfica:** Santiago Cruz – Colômbia - [“Los peligros de exhibir la vida privada en redes”](#)
- **Vencedora da categoria digital:** Débora Slotnisky - Argentina - [“No todo lo que reluce es una criptomoneda: creyó que se hacía rico y lo estafaron por miles de dólares”](#)
- **Vencedor da categoria multimídia:** Sebastián Davidovsky –Argentina - [“Todos somos vulnerables”](#)



Distinções especiais por região

- **Vencedor da região Brasil:** Emerson Jose Alecrim da Silva - Brasil - [“Nos bastidores: as configurações feitas em @gov.br para barrar emails falsos”](#)
- **Vencedora da região Rioplatense:** Desirée Jaimovich – Argentina - [“No fui yo, fue mi avatar”: fraudes y acoso en el metaverso”](#)
- **Vencedor da região América Central:** Christian Montero Ulate - Costa Rica - [“Estafas en la red”](#)
- **Vencedor da região Andina:** Oscar Leonardo Ancajima Parma - Peru - [“Ciberataques en medio de conflictos armados: cuando la guerra se vuelve digital”](#)
- **Vencedora da região Caribe sul-americano:** Mayreth Casanova –Venezuela - [“Cabimas, el epicentro de bandas de ciberdelincuentes que operan en Venezuela”](#)
- **Vencedor da região México:** Mario Mendoza Roja - México - [“Montadeudas se apoderan de tu vida en solo 15 segundos; así operan”](#)





**Argentina
Cibersegura®**

A organização realiza conversas virtuais e presenciais em instituições educacionais, esportivas, governamentais e em empresas, com o objetivo de conscientizar sobre um mundo digital mais seguro.

Foram realizadas mais de 460 conversas, projetos e ações em escolas, empresas e instituições de diferente tipo, e se conseguiu duplicar a quantidade de ações de 2021.

Continuaram difundindo as campanhas “#NoalGrooming” e “MiRedSegura”, junto a diferentes aliados estratégicos que potencializaram a mensagem para chegar a novos públicos adolescentes.

Além disso, realizaram o evento educativo anual #PensandoLaEducaciónDigital, no qual foram levadas a profissionais da educação ferramentas para ensinar sobre a cidadania digital na aula. Buscou-se consolidar as mensagens de algoritmos, aplicativos, a importância do conhecimento legal nas problemáticas do mundo digital e a proteção de dados pessoais.



EUR 18.694

Doação monetária



96 horas

**de trabalho probono,
equivalentes a EUR 1.402**

|  [Argentina Cibersegura](#)





Digipadres

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

Através dessa iniciativa, colocamos à disposição (de pais, mães, educadores(as) e adultos) conteúdo educativo de valor com o objetivo de que aprendam a cuidar das crianças enquanto usam a web, gerando um espaço saudável e seguro para elas.

Participamos no evento “TED Entramar: Docentes para docentes”, com uma vídeo-conversa na qual abordamos os seguintes temas: O que as crianças veem na Internet? Por que não se deveria publicar fotos de crianças na Internet? Além disso, sorteamos 10 licenças EIS por 1 ano e presenteadamos a equipe TED com 25 licenças EIS para 6 meses.

- Lançamos Hey Pug!, vídeos educativos animados para ajudar a detectar e enfrentar os principais desafios da Internet. Mostramos dois episódios: Sinais (não tão óbvios) de *cyberbullying* e Como reconhecer um golpe na Internet?
- Desenvolvemos um webinar para refletir sobre a violência digital na Internet.

- Realizamos novas alianças com Edvolution e CUDI, ambos de México, e começamos a gestão de uma nova aliança com WorldVision de Equador.



1.623.647
Sessões na América Latina



2.027
usuários(as) registrados(as)
na plataforma



Digipais

UMA INICIATIVA DA **saferkidsonline** by **eset**

Versão em português de Digipadres; alcançou 639.844 sessões (92,5% de crescimento em relação ao ano passado).



2 novas alianças



Entremeio



Atrium Company

|  [Digipais](#)



Conversas de conscientização

Estivemos presentes na aula de *Marketing* Institucional da Fundação de Altos Estudos; fomos parte de um painel de expositores do Curso de Gestão de Sustentabilidade, na Empresa da Câmara de Indústria e Comércio Argentino-Alemã, e da nova edição do Programa de Empresas Comprometidas com os Direitos Humanos da cidade de Buenos Aires, realizada no Ecoparque. Além disso, apresentamos nossa experiência como informadores no lançamento dos Padrões GRI 2021, que foram executados no Conselho Profissional de Ciências Econômicas.

Realizamos uma oficina virtual de Segurança Digital com alcance regional junto à Fundação de Gabriel García Márquez, da qual participaram mais de 150 jornalistas, editores(as), produtores(as) de conteúdo, colunistas, estudantes da universidade e a comunidade em geral. A conversa foi realizada por especialistas do nosso Laboratório de Investigação.

Podcast Conexión Segura

Nosso *podcast* nasceu pra que mais pessoas pudessem obter informações de qualidade das mãos de profissionais de cibersegurança que trabalham na ESET.

Durante 2022, abordamos diversos temas vinculados à cibersegurança: notícias, conselhos, investigações, tendências, entrevistas a profissionais da matéria e informações úteis para que nossa audiência se mantenha atualizada com tudo o que acontece na região.

Para o Dia Internacional da Mulher, publicamos o episódio [8M: Qual é a situação atual das mulheres na indústria de cibersegurança?](#) Nele, nossas especialistas em segurança da informação nos contaram sobre sua experiência de formação e trabalho em um contexto onde a disparidade de gênero ainda é muito importante.

Podcast Conexão Segura

Estreamos este *podcast* bimensal em português para informar e atualizar sobre os temas mais relevantes no âmbito da segurança da informação.

Nele são descritos os principais temas que afetam toda América Latina, mas com foco no que ocorre no Brasil.





Campanha Global “Heróis do Progresso”

Lançamos *Heroes of Progress* (Heróis do Progresso), uma iniciativa global, inovadora que busca pessoas visionárias que promovam uma mudança positiva do progresso digital.



Sua missão é dar visibilidade a esses heróis e essas heroínas, para que possam ser fonte de inspiração para outras pessoas.

Um painel de jurados(as) especialistas, encabeçado pelo Diretor Comercial da ESET em nível global, Ignacio Sbampato, revisou mais de 50 solicitações pré-selecionadas, das quais foram identificados 9 agentes de mudança do mundo todo. Da região da América Latina, foi selecionado o argentino Gino Tubaro, por seu trabalho inovador de criar uma prótese com impressora 3D; foi distribuído a mais de 40 países e escolas, de forma gratuita, através de sua organização [Atomic Lab](#).

Voluntariados corporativos

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

Desenvolvemos diferentes propostas com a ONG Argentina Cibersegura, com o Merendero San Fernando e com o projeto Empujar.



Este ano, retomamos as atividades presenciais na Argentina e Brasil, e continuamos com as iniciativas virtuais para o resto da região.

Também doamos mobiliário ao município de Vivente López e à Fundação Apleno, e contribuímos com o evento de arrecadação de EMA (Esclerose Múltipla Argentina), com uma doação de licenças para os sorteios.



Contamos com uma participação de

67%



Conectate, entra en acción

5 actividades

4 organizações



Empujar

832 jovens



Jump

2.727 participantes



[Video resumen
Empujar 2022](#)

Conectate - Entra en acción


É um programa de voluntariado de ação direta. Oferecemos a nossa equipe e parceiros(as) comerciais várias ações por ano, em articulação com alguma organização da sociedade civil.

Dia das crianças e natal

Junto a [Hacer para Ser \(HPS\)](#), com uma equipe de 16 voluntários e voluntárias, organizamos a festa do Dia das Crianças na rua do Merendero San Fernando, em Buenos Aires, Argentina.

Desenvolvemos diferentes propostas de jogos, preparados com materiais reciclados, e fechamos com um espetáculo educacional a cargo de [Circo Reciclado](#), do qual participaram 40 crianças.

Para o Natal, convocamos toda a equipe da Argentina e suas famílias, para montar caixas para as famílias do Merendero. Algumas pessoas se organizaram com suas equipes de trabalho, outras com suas amizades e famílias para poder fazer chegar 31 caixas de natalinas.

 [Deixamos a opinião de Christian Collaborator da ESET Latin America](#)



Festas de natal no Brasil

A equipe da ESET Brasil também participou de uma atividade na instituição Abecal (Caminho de Luz), que acolhe 17 crianças e jovens de 0 a 18 anos, que sofreram algum tipo de maltrato psicológico, físico ou sexual.

Cada colaborador(a) preparou um presente de natal de acordo com o interesse e a idade da pessoa atribuída, e, então, toda a equipe entregou os presentes e comeu com as pessoas contempladas. Havia 19 participantes no voluntariado.




18
participantes
no voluntariado



Jornada de plantio de espécies nativas

Junto a Eco House, realizamos uma plantação de espécies nativas na Reserva Ecológica Costanera Sur de Buenos Aires. Foram plantadas 32 árvores de 14 espécies nativas com a participação de 18 pessoas.

 [Deixamos a você a avaliação de Belén](#)
[Colaborador da ESET Latin America](#)



Jornada Anual Encontrarse en la Diversidad

Participamos da 16a edição de um dos maiores eventos sobre diversidade e luta contra toda forma de discriminação da América Latina, desenvolvido pela Fundação Encontrarse en la Diversidad, na Argentina.

Participaram mais de 2.000 jovens de diversas instituições educacionais e 14 voluntários(as) da ESET no Espaço Memória e Direitos Humanos (Ex ESMA).

 [A diversidade é o nosso ponto de encontro](#)



Inclusão social e laboral

Atuamos com diferentes organizações da sociedade civil para gerar projetos em conjunto e/ou apoiar projetos existentes, que promovam a inclusão social e laboral das pessoas.



Nós nos juntamos ao [Proyecto Empujar](#) da Fundação Pléroma, para apoiar jovens de condições vulneráveis através de um programa educativo que os forma em competências e habilidades para o emprego.

Junto a nossos distribuidores exclusivos, participamos nas diferentes atividades virtuais que foram desenvolvidas, entre elas, entrevistas que impulsionam, aulas de habilidades técnicas e simulações de entrevistas laborais individuais e em grupo.



832
jovens acompanhados



15
voluntários(as)
participantes

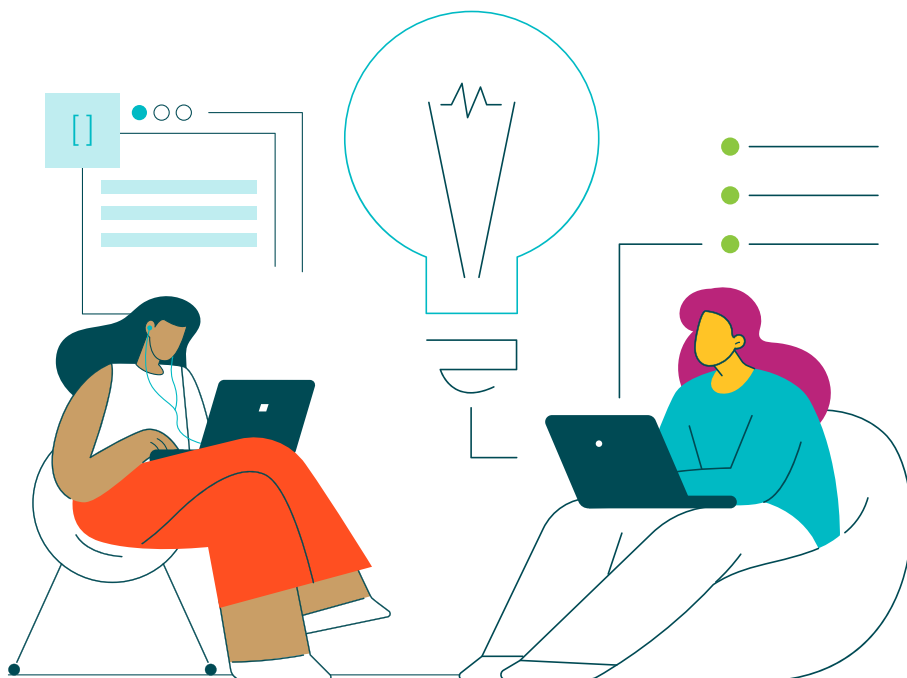


23,5
horas de trabalho
voluntário realizado



MEDIA CHICAS

Media Chicas propõe a diminuir a disparidade digital de gênero através da inclusão de mulheres na ciência e tecnologia. Através desta aliança, nós nos juntamos a iniciativa JUMP, uma conferência virtual sobre tecnologia com inclusão de gênero da América Latina.



2.700
participantes



73%
do público se
autopercebeu
como mulher



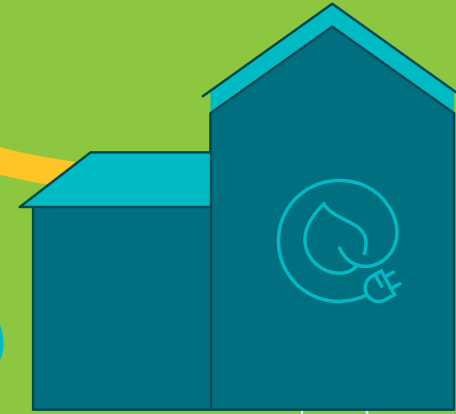
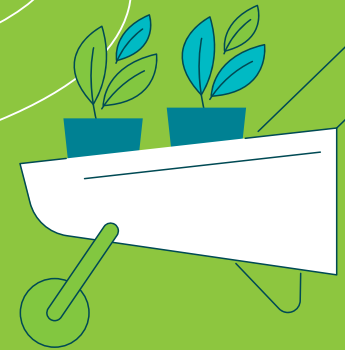
17
palestrantes



10
horas de
transmissão ao vivo

Dimensão ambiental

ODS



Gestão ambiental

GRI 3-3

TEMA MATERIAL 12, 13

Este ano, começamos com o processo de medição da pegada de carbono em nível global e regional.



Contamos com uma [Política Ambiental](#)



Ações de conscientização

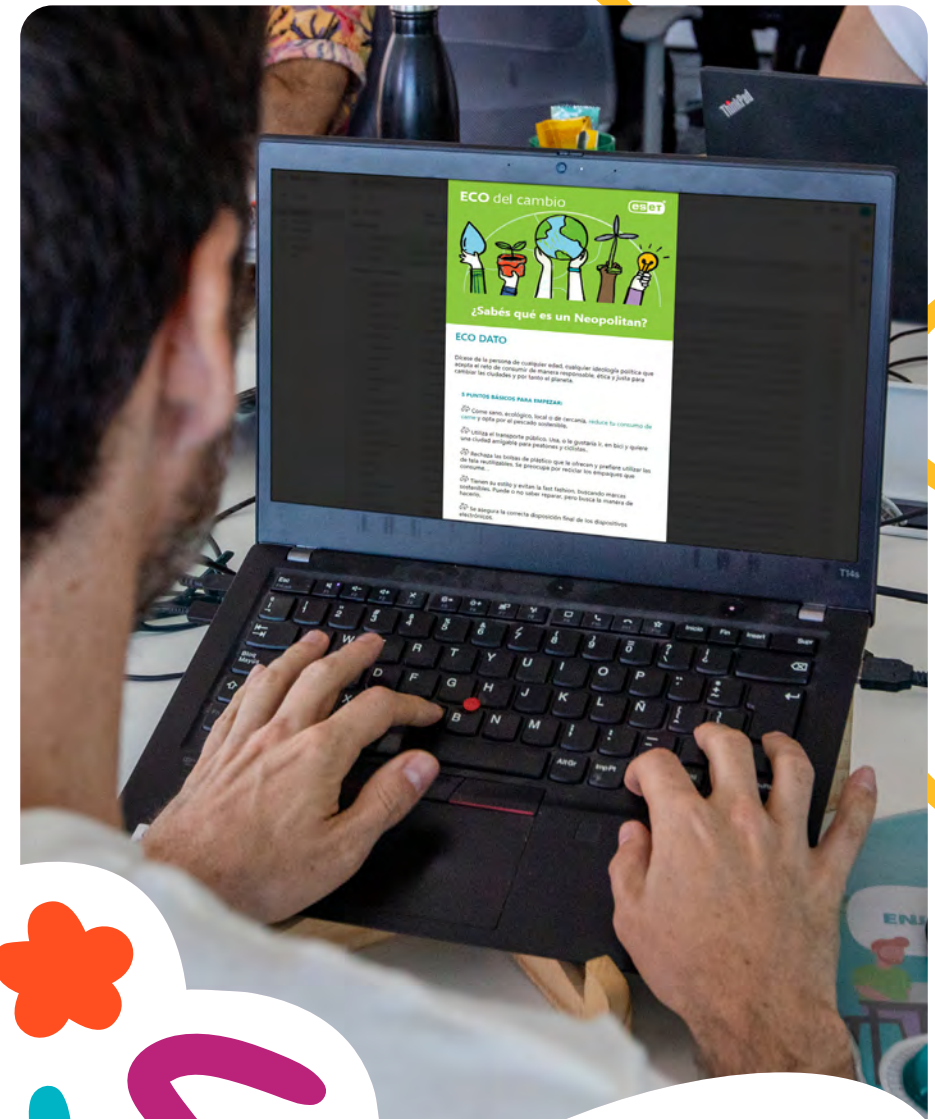
Municipalidade de Vicente López

Há mais de 9 anos, acompanhamos os “Dias Verdes” de coleta de resíduos diferenciada do município de Vicente López.

 [Municipalidad de Vicente López](#)

Campanha “Eco Cambio”

No comitê de Assuntos Ambientais, através de uma *newsletter* mensal, continuamos com nossa campanha interna Eco Cambio, com ideias de consumo responsável, sugestão de treinamentos amistosos com o ambiente e conteúdos audiovisuais.



Consumo de energia

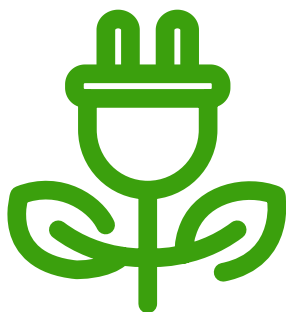
GRI 302-1, 302-4

Apenas usamos energia elétrica de fontes não renováveis.

Consumo de energia em kW/h Argentina	
Janeiro	7.917
Fevereiro	2.947
Março	4.480
Abril	3.140
Maio	2.919
Junho	5.315
Julho	5.356
Agosto	4.791
Setembro	3.494
Outubro	2.682
Novembro	2.453
Dezembro	6.555

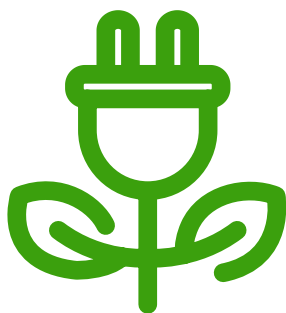
Consumo de energia em kW/h Brasil	
Janeiro	312
Fevereiro	279
Março	253
Abril	505
Maio	422
Junho	462
Julho	479
Agosto	454
Setembro	473
Outubro	358
Novembro	451
Dezembro	467

 Ver informação comparativa no Anexo 10.



52.049 kW/h

Consumo total Argentina



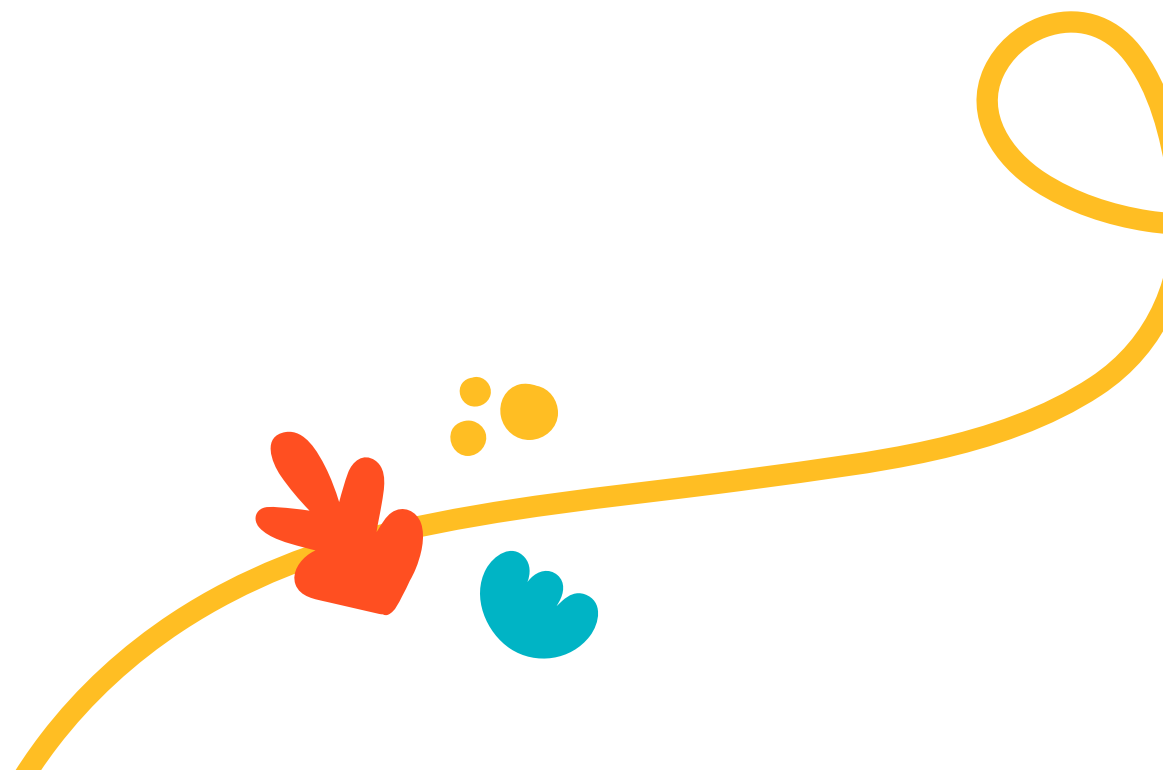
4.915 kW/h

Consumo total Brasil

Aumentamos em 20% o consumo de energia nos escritórios da Argentina e 42% nos escritórios do Brasil. Isso se deve, quase em sua totalidade, pelo regresso ao trabalho presencial.

Ainda assim, o consumo de energia nos escritórios da Argentina é maior do que o do escritório do Brasil por conta da quantidade de pessoas que trabalham neles e do tamanho deles.

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



Melhorias nos processos para diminuir nosso impacto ambiental

■ GRI 302-5, 306-1, 306-2

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



Remodelagem dos escritórios

A remodelagem dos escritórios de Buenos Aires por conta do regresso ao trabalho presencial, implicou a mudança de todas as luminárias para LED; ainda assim, aumentamos e distribuimos mais plantas em todos os setores e doamos o mobiliário remanescente para aumentar sua vida útil.



Manutenção mensal dos ares-condicionados

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



Virtualização dos servidores

Otimização de recursos energéticos nos servidores. Trocamos os antigos para diminuir o consumo energético.



Logística e pacote digital

A logística de entrega é 100% digital. Mantemos a política de não gerar *packaging* como ferramenta de *marketing* tradicional, se não for estritamente necessário.

Gestão e redução de resíduos

| GRI 306-3

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

Nossa empresa se ajusta ao sistema de coleta diferenciada, 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).

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

No momento, não contamos com métricas sobre resíduos, mas estamos trabalhando para poder gerir as medições correspondentes para o próximo ano. Nós focamos em conscientizar sobre a importância da separação na origem e a redução de materiais de uso único.





Programa de Separação de Resíduos

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



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. Também coletamos as sacolas plásticas em nossos três escritórios, para que recirculem e seu descarte final seja retardado, e eliminamos os copos descartáveis de nossas máquinas de café, evitando o consumo anual de 10.162 unidades.



Impressão dupla face

Contamos com um manual de configuração de impressoras para reduzir e otimizar o consumo de folhas.





Redução de envelopes de adoçante

Na Argentina, os envelopes de adoçante não podem ser reciclados. Por isso, oferecemos como alternativa açúcar *light*¹¹ em pó e adoçante, em pó e adoçante líquido, diminuindo os resíduos gerados em aproximadamente 50%.



Instalação de secadores

Colocamos 4 secadores elétricos para diminuir o consumo de toalhas de papel nos banheiros. Isso evita o consumo de toalhas em 55%.

11. 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.

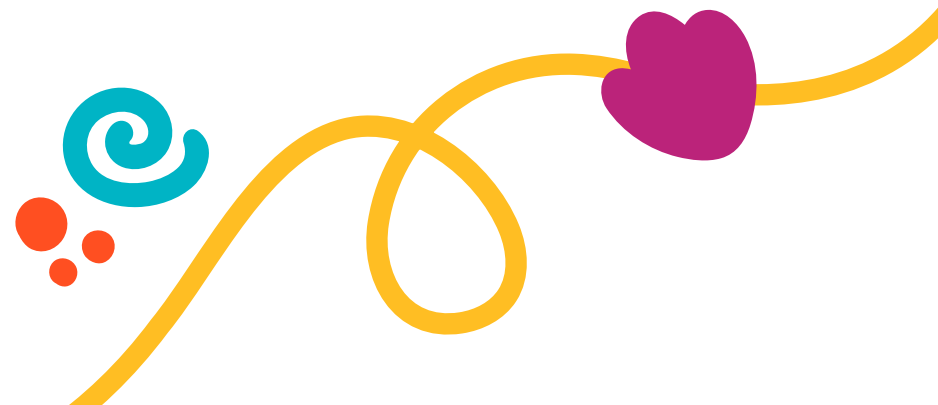


Digitalização de cartões pessoais de apresentação

Com o retorno ao trabalho presencial em eventos corporativos, em reuniões com clientes, empresas fornecedoras e canais de venda, a área de design e gestão de marca, em conjunto a Recursos Humanos e Sustentabilidade, implementou um novo formato digital de cartões pessoais corporativos.

Todas as pessoas da ESET têm, em seus dispositivos, uma imagem "jpg", com seus dados e um "código QR personalizado", que permitem trocar cartões com outras pessoas de forma simples e imediata.

Esta iniciativa eliminou a impressão em papel. Deixou-se de imprimir 6.200 cartões pessoais.



Cadeia de valor

ODS



Distribuidores exclusivos

GRI 2-6, 413-1

TEMA MATERIAL 1, 4, 5, 6, 7, 8, 11

Colaboradores por distribuidor

Os seguintes valores totais e porcentagens são expressos com números inteiros, portanto as somas podem não ser exatas.



**ESET Venezuela****Mulheres**
23%**Homens**
77%*Menor de 30 anos*
Mulheres **8%**
Homens **31%***Entre 45 e 60 anos*
Mulheres **8%**
Homens **15%***Entre 31 e 45 anos*
Mulheres **8%**
Homens **23%***Mais de 60 anos*
Mulheres **0%**
Homens **8%****ESET Peru****Mulheres**
47%**Homens**
53%*Menor de 30 anos*
Mulheres **7%**
Homens **5%***Entre 45 e 60 anos*
Mulheres **14%**
Homens **16%***Entre 31 e 45 anos*
Mulheres **21%**
Homens **30%***Mais de 60 anos*
Mulheres **2%**
Homens **2%**



ESET América Central

Mulheres
55%

Homens
43%

Menor de 30 anos
 Mulheres **24%**
 Homens **9%**

Entre 45 e 60 anos
 Mulheres **5%**
 Homens **5%**

Entre 31 e 45 anos
 Mulheres **24%**
 Homens **27%**

Mais de 60 anos
 Mulheres **2%**
 Homens **2%**



ESET Colômbia

Mulheres
52%

Homens
49%

Menor de 30 anos
 Mulheres **15%**
 Homens **11%**

Entre 45 e 60 anos
 Mulheres **7%**
 Homens **4%**

Entre 31 e 45 anos
 Mulheres **26%**
 Homens **30%**

Mais de 60 anos
 Mulheres **4%**
 Homens **4%**

**ESET Equador****Mulheres**
50%**Homens**
50%*Menor de 30 anos*
Mulheres **23,3%**
Homens **20%***Entre 45 e 60 anos*
Mujeres **0%**
Varones **3,33%***Entre 31 e 45 anos*
Mulheres **26,6%**
Homens **26,6%***Mais de 60 anos*
Mulheres **3,3%**
Homens **0%****ESET Panamá****Mulheres**
36%**Homens**
63%*Menor de 30 anos*
Mujeres **18%**
Varones **18%***Entre 45 e 60 anos*
Mujeres **0%**
Varones **0%***Entre 31 e 45 anos*
Mujeres **18%**
Varones **36%***Mais de 60 anos*
Mujeres **0%**
Varones **9%**

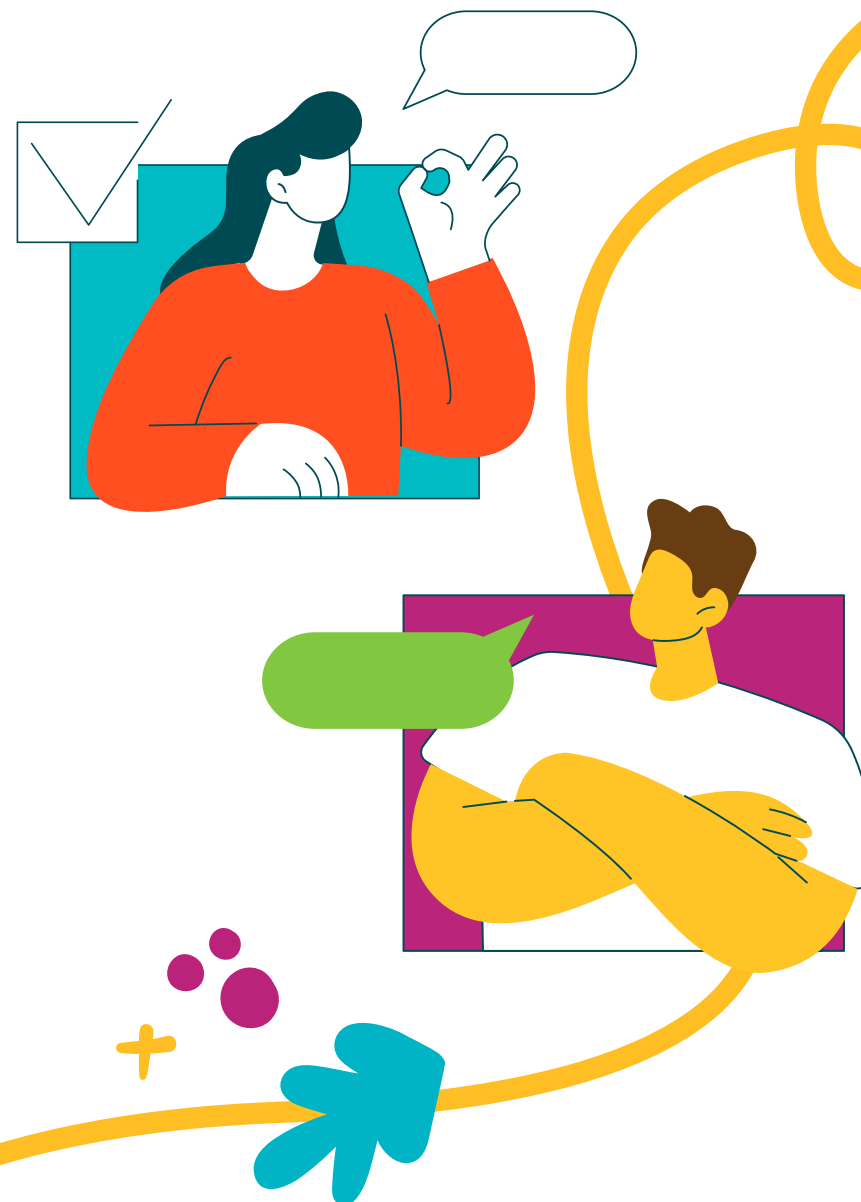
**ESET Uruguai****Mulheres**
34%**Homens**
67%

Menor de 30 anos
Mulheres **0%**
Homens **0%**

Entre 45 e 60 anos
Mulheres **17%**
Homens **17%**

Entre 31 e 45 anos
Mulheres **0%**
Homens **33%**

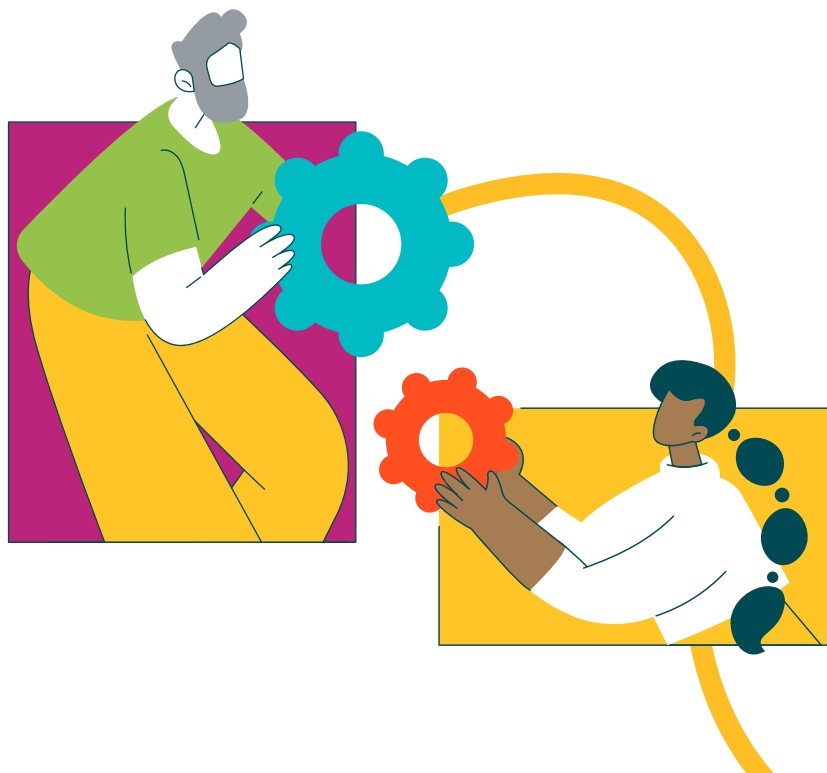
Mais de 60 anos
Mulheres **17%**
Homens **17%**



Ações implementadas em cada pilar da gestão de sustentabilidade

Durante este ano, as pessoas que trabalham nos Distribuidores Exclusivos fizeram um esquema misto entre trabalho presencial e remoto, colocando como prioridade a saúde da equipe.

Também, 60% participou na iniciativa de voluntariado do Programa Empujar (descrito no Capítulo de Comunidade).



ESET Venezuela
Representada por Logintel



Comunidade
Investimento USD 1.235

Ações implementadas

- Ofereceram apoio ao agrupamento estudantil [Associação de Jovens Empresários da Universidade Simón Bolívar \(AJE-USB\)](#), como palestrantes no [Smart Caracas Initiative \(SCI\)](#).
- Realizaram 128 horas de docência e extensão na Universidade Simón Bolívar e na [Universidade Monteávil](#).
- Trabalharam no planejamento e design do projeto Serviço Comunitário, em conjunto com estudantes da universidade, para promover o acesso à tecnologia tão seguro quanto agradável. O projeto conta com conversas de sensibilização para estudantes de bacharelado e a gravação de cápsulas informativas para chegar a outras regiões do país.



Colaboradores

Investimento USD 7.126

Ações implementadas

- Continuaram com o plano de Apólices de Saúde e Vida de ampla cobertura para os(as) colaboradores(as).
- Celebraram os aniversários do mês.
- Realizaram um jantar de natal com toda a equipe e foram entregues presentes.



Dimensão ambiental

Investimento USD 750

Ações implementadas

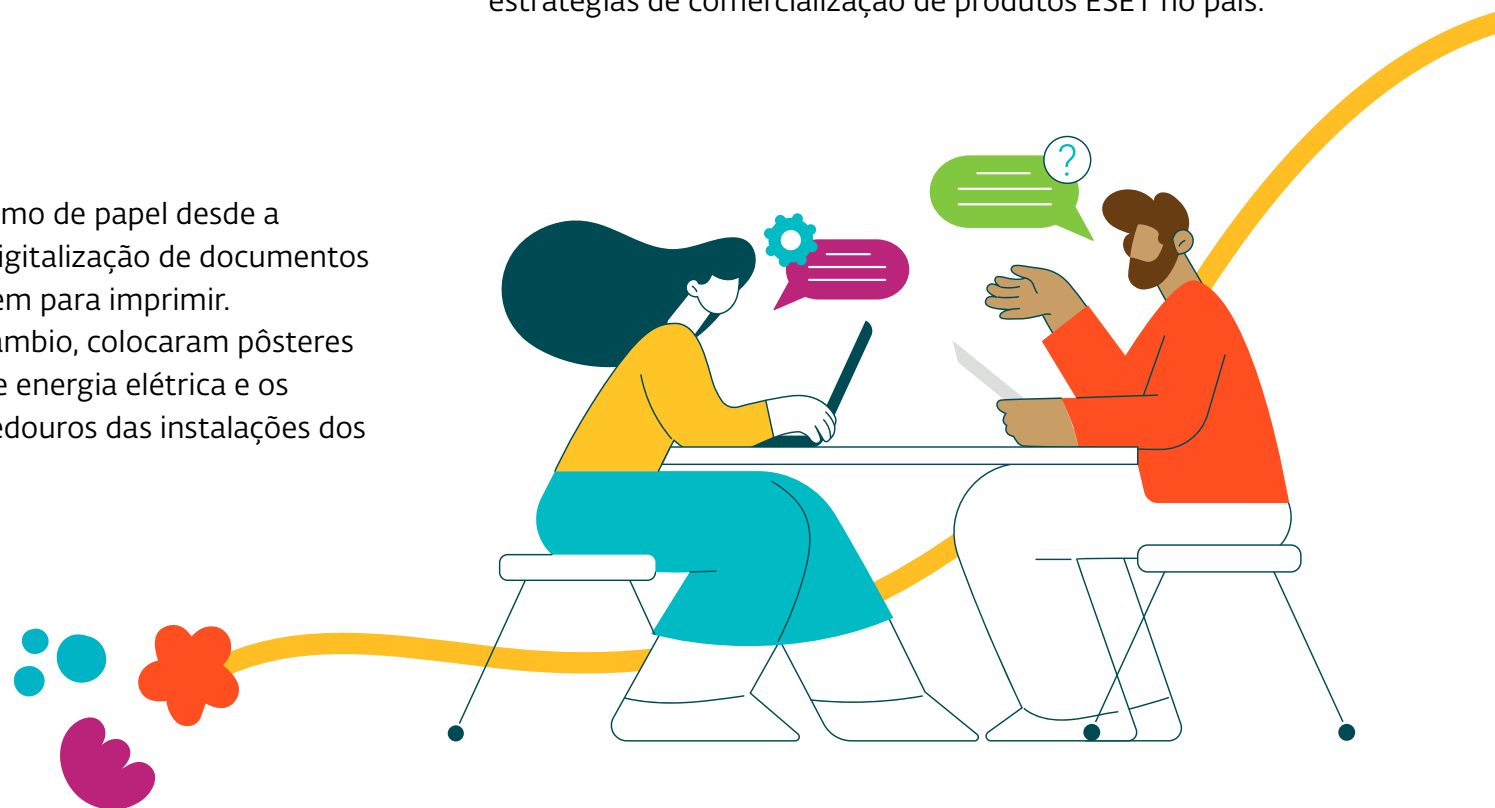
- Foi reduzido mais de 95% do consumo de papel desde a pandemia da COVID-19, graças à digitalização de documentos e a utilização de folhas de reciclagem para imprimir.
- Divulgaram as *newsletter* da Eco Cambio, colocaram pôsteres de conscientização da economia de energia elétrica e os benefícios de tomar água nos bebedouros das instalações dos [Parque Tecnológico Sartenejas](#).



Cadeia de valor

Ações implementadas

- Realizaram uma atividade de integração no Parque Tecnológico Sartenejas com aliados comerciais.
- Fizeram reuniões com os principais canais de vendas para, para dar e receber devolução sobre o desempenho e a qualidade de atenção como suporte de segundo nível. Além disso, foram definidas estratégias de identificação de novos clientes e estratégias de comercialização de produtos ESET no país.





ESET Peru

Representada por Sistec



Comunidade

Investimento USD 700

Ações implementadas

- Assinaram um convênio com [Aldeias Infantis SOS](#), para formar parte da empresa “ConectadaSOS. Navegar segur@s é mais divertido”.
 - Enviaram 15 caixas para mães e pais blogueiros, para promovê-la, com mensagens-chave e *hashtags* da empresa.
 - Entregaram 10 kits (cada um contém: 1 licença NOD32 Antivirus para *gamers* ESET; *merchandising*: 1 caderno para anotações, 1 caixinha com 5 marcadores, 1 *layard*, 1 porta-álcool e 1 estojo) para vencedores do concurso de dança da campanha “ConectadaSOS. Navegar segur@s é mais divertido”.
 - Desenvolveram: Dois conteúdos para redes sociais sobre *Cyberbullying* e *Grooming*.
 - Uma conversa virtual direcionada para cuidadores SOS em nível nacional, para dar a conhecer os perigos existentes na Internet e o controle parental.
 - Participaram mais de 60 cuidadoras.
 - Capacitação sobre o uso de controle parental e Internet para mais de 40 mães SOS dos programas das Aldeias Infantis SOS Peru de Pachacamac e Callao.
- Campanha “Dê uma segunda vida a suas roupas e doe-a!”: As equipes de trabalho e os parceiros comerciais juntaram e levaram casacos aos Lares do Centro Poblado. Coletaram 80kg de casacos.
 - Realizaram 2 conversas no marco da iniciativa Digipadres: “Riscos informáticos em adolescentes”, no colégio San Ignacio de Recalde e “Uso das TICS na educação”. “Como manter as crianças em um ambiente digital seguro?”, na Corporación Techno Business CTB. Participaram respectivamente 140 e 200 pessoas.





Colaboradores

Investimento USD 10.000

Ações implementadas

- Entregaram licenças ESET Internet Security 3PCs e celebraram os aniversários com envio de café da manhã para cada pessoa.
- Participaram no Programa do Ministério da Cultura, “Diversidade Cultural e Eliminação da Discriminação Étnica”.
- Fizeram 3 capacitações: Conhecimento, reconhecimento e valorização da diversidade cultural, Discriminação étnico-racial e racismo e Iniciativas e ferramentas de apoio para a prevenção e denúncia da discriminação étnico-racial.
- Realizaram uma atividade de integração, na qual foi celebrado o Dia da Canção Crioula e o *Halloween*.
- Entregaram presentes de natal para filhos e filhas das pessoas que trabalham na empresa.
- Realizaram pausas ativas durante a jornada laboral, com diferentes técnicas e exercícios que ajudam a reduzir a fadiga, diminuir transtornos musculoesqueléticos e prevenir o estresse.



Dimensão ambiental

Investimento USD 500

Ações implementadas

- Realizaram 3 infográficos de datas do meio ambiente.
- Realizaram uma campanha junto à [Associação A caminar](#), que implicou na coleta de papel cartão, papéis etc. (145 kg coletados).
- Realizaram um concurso de disfarces de *Halloween* com material reciclado para estimular a reutilização de materiais (100% de participação).
- Difundiram a *newsletter* Eco Cambio entre colaboradores(as) e parceiros comerciais.



Cadeia de valor

Investimento USD 496.000

Ações implementadas

- Enviaram infográficos e comunicados sobre o cuidado ambiental para parceiros comerciais.
- Envolveram os Partners na campanha “Juntos podemos nos agasalhar”, com a Associação Pro Ayuda A Caminar.
- Organizaram o evento “The ESET Awards 2022”, que busca reconhecer a gestão e trabalho da Partner em nível comercial.





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

Representada por SIAT



Comunidade

Investimento USD 4.460

Ações implementadas

- Realizaram conversas de conscientização sobre o uso seguro da tecnologia.
- Foram difundidos mensalmente, tanto interna como externamente, os conteúdos de Digipadres.
- Trabalharam com a Comunidade de Suntutle na montanha de Azacualapa, Honduras: trouxeram o primeiro curso de computação básica que integrou jovens das comunidades vizinhas; criaram um laboratório de computação e deram aulas de cursos básicos de Excel, PowerPoint, Word, elaboração de CV e Segurança da Informação.





Colaboradores

Investimento USD 23.253

Ações implementadas

- Fomentaram a inclusão da mulher em postos técnicos, com uma “exclusão seletiva”.
- Voltaram a redigir os avisos de buscas laborais e publicações.
- Realizaram conversas internas sobre a inclusão laboral da mulher.
- Continuaram com a implementação da Política de Benefícios ajustada às realidades de todos os países: concederam-se bolsas de estudo, capacitações licença por paternidade maior do que a obrigatória por lei, aulas de ginástica semanais, celebrações e festas, entre outros.



Dimensão ambiental

Investimento USD 400

Ações implementadas

- Realizaram um concurso com enfoque ecológico; foram compartilhados vídeos com informação sobre diferentes temas ecológicos: "Dia da Terra" e "Dia Mundial da Reciclagem".
- Nos escritórios na Guatemala e Costa Rica, implementaram um sistema de separação de resíduos.

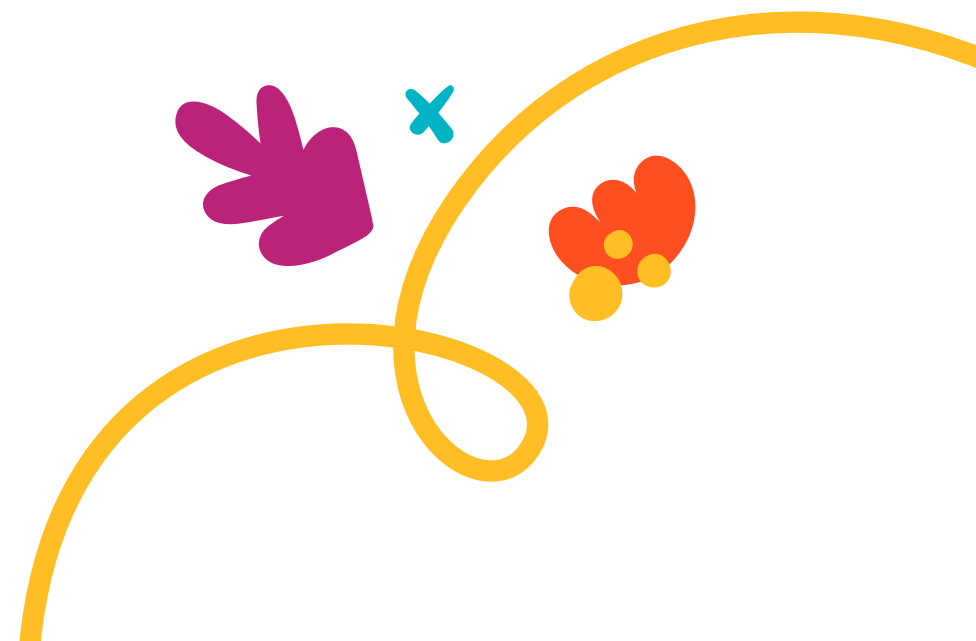


Cadeia de valor

Investimento USD 558

Ações implementadas

- Capacitaram e ofereceram ferramentas sobre produtos e serviços aos(as) parceiros(as) comerciais, além da difusão da conscientização sobre o progresso da tecnologia de forma protegida.
- Difundiram entre os *Partners* o *podcast* [Conexão Segura da ESET LATAM](#) no Dia Internacional da Mulher.





ESET Colômbia

Representada por Frontech Ltda.



Comunidade

Investimento USD 600

Ações implementadas

- Realizaram uma conversa sobre *Sexting*, *Cyberbullying*, *Grooming* e Privacidade, direcionada a mães, pais e cuidadores(as) da [Fundação Rehabilitando Corazones](#) de Bogotá, cujo objetivo é orientar a crianças e jovens de famílias de recicladores urbanos.
- Participaram de uma conversa, trazida por Hacking Ético, sobre a experiência das mulheres em áreas e setores de tecnologia.
- Trouxeram uma conversa, na organização Hacking Girls, sobre como lidar com o estresse.
- Realizaram uma ação de Natal enviando presentes para crianças da Fundação Rehabilitando Corazones.



Colaboradores

Investimento USD 3.000

Ações implementadas

- Organizaram o trabalho presencial no escritório por turnos, observando sempre a limitação de pessoas e tomando medidas de biossegurança. Com este objetivo, criaram atividades de integração que motivaram as pessoas a ir ao escritório.
- Realizaram o Comitê de Convivência Laboral e o Comitê de Saúde e Segurança no Trabalho.
- Realizaram oficinas e capacitações sobre convivência e assédio laboral, proteção e cuidados com a informação e manejo do estresse.
- Continuaram com a newsletter mensal interna, na qual se compartilhou todo tipo de informação relevante da empresa.
- Concederam 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 e realizaram um evento natalino.





Dimensão ambiental

Investimento USD 100

Ações implementadas

- A Corporação Hojas Verdes realizou a manutenção e cuidado com as árvores semeadas pela Frontech¹², no bosque empresarial que se encontra no parque Ecológico em Poma (reserva natural). Atualmente, conta com 200 árvores.
- Dentro da newsletter mensal, direcionada a partners, distribuidores e colaboradores, compartilharam os conteúdos da empresa de conscientização ECO CAMBIO, realizada pela ESET LATAM.
- Juntaram-se à campanha Tapas para Sanar, juntando 20kg de tampas plásticas. A arrecadação é destinada ao tratamento de crianças de baixa renda com câncer.
- Juntaram-se ao capítulo colombiano de [Botella de Amor](#). Juntaram 10 garrafas, com o objetivo de gerar recursos para construir viviendas de interesse social.



Cadeia de valor

Investimento USD 2.000

Ações implementadas

- Capacitaram aos(às) parceiros(as) comerciais sobre produtos e temas pontuais.
- Enviaram uma *newsletter* quinzenal para *Partners* do setor corporativo e revenda, com o objetivo de gerar posicionamento de marca e informar sobre eventos, temas de sustentabilidade e novidades.



¹². Pela idade do estabelecimento, que é de 9 anos, para as 200 árvores semeadas no bosque empresarial, a captura de CO₂ média é de 2,200 t/ha/ano.



ESET Equador

Representada por BSmart



Comunidade

Investimento USD 4.000

Ações implementadas

- Realizaram um programa de capacitações focados nos dois Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: "Educação de Qualidade e Igualdade de Gênero".
- Firmaram um convênio estratégico com [WorldVision \(WV\)](#) (ONG de ajuda humanitária); concederam a certificação de docentes e profissionais técnicos de WV no programa de Digipadres, para fortalecer os conhecimentos do uso responsável da Internet e redes sociais, com oficinas focadas em cyberbullying e ciberassédio.
- Apoiaram a comunidade de Felfa na arrecadação de fundos que deem suporte à construção de uma ponte para facilitar o acesso. Esta ponte beneficiará a 150 famílias.
- Doaram uniformes para o Clube Esportivo União e 120 licenças para a [Fundação Reina de Quito](#).



Colaboradores

Investimento USD 11.492

Ações implementadas

- Trabalharam de forma híbrida.
- 3 dias de teletrabalho e 2 dias de trabalho presencial.
- Desenvolveram uma corrida no Dia do Meio Ambiente. Houve um plano de treinamento por 3 meses.
- Realizaram uma campanha de nutrição com todas a equipe de trabalho.
- Aplicaram a avaliação de riscos psicossociais com a finalidade de conhecer vários aspectos que possam estar afetando aos(as) trabalhadores(as), entre eles, o assédio laboral. Realizaram uma conversa de conscientização e boas práticas para a equipe.
- Capacitaram a equipe de líderes na oficina de feedback efetivo, com a finalidade de que tragam críticas construtivas para sua equipe nas avaliações de desempenho.
- Realizaram uma valorização de postos de trabalho, buscando a igualdade interna e estabelecer uma estrutura salarial apropriada para todos os postos da Organização.
- Continuaram com a Política de Benefícios Internos e com os presentes em datas comemorativas.





Dimensão ambiental

Investimento USD 2.000

Ações implementadas

- Entregaram uma planta para cada pessoa.
- Realizaram 3 campanhas internas de conscientização.
- Mantiveram a certificação do Ministério de Ambiente e água¹³.
- Dialogaram com gestores ambientais de reciclagem, que se dedicam a esta atividade e geram fontes de emprego.
- Juntaram-se à corrida de 5K no Dia do Meio Ambiente.

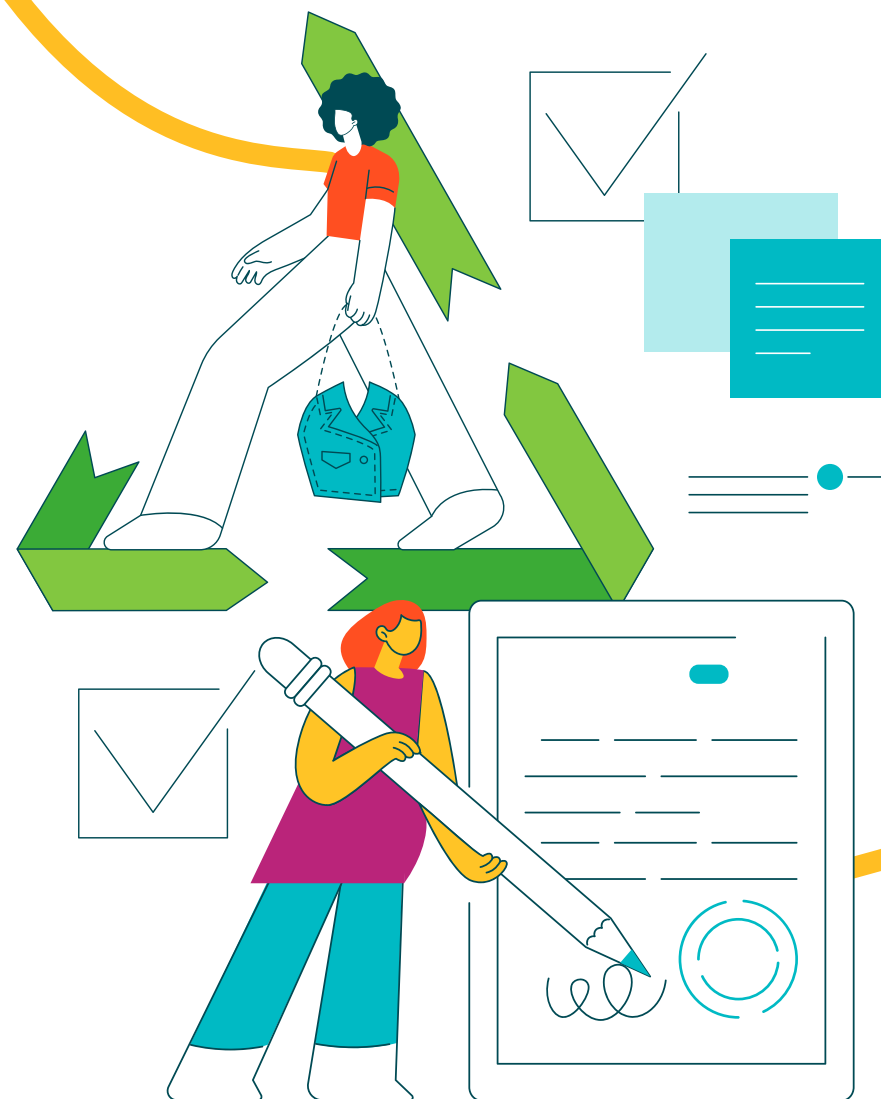


Cadeia de valor

Investimento USD 56.848

Ações implementadas

- Convidaram aos(às) parceiros(as) comerciais para se envolver nas atividades do projeto “Dejando Huellas”.
- Realizaram o ESET Partner Awards 2022. Durante o jantar, entregaram reconhecimentos pelo desempenho anual aos(às) parceiros(as) comerciais.
- Continuaram com treinamentos técnicos e comerciais às revendas e distribuidores regionais, para fortalecer seus conhecimentos e alcançar um melhor desempenho no atendimento a clientes finais e sua fidelização.



¹³. Esta certificação coloca em evidência que a empresa tem baixo impacto ambiental e é amigável com o meio ambiente.



ESET Panamá

Representada por Microtechnology



Comunidade

Investimento USD 375

Ações implementadas

- Doaram dinheiro à ONG [Casa Esperanza](#), cuja missão é oferecer oportunidades de desenvolvimento a crianças e adolescentes que vivem em condições de pobreza, em especial aquelas identificadas em condição de trabalho infantil, e à igreja [Sagrado Corazón de Jesús](#), paróquia do escritório na cidade de David.
- Trouxeram apoio econômico para a atividade de natal para 30 crianças na comunidade de Santo Domingo.



Colaboradores

Investimento USD 2.046

Ações implementadas

- Realizaram celebrações mensais de aniversário dos novos integrantes da equipe e almoços de encerramento de trimestre, para fortalecer seus vínculos.
- Desenvolveram capacitações em vendas, comunicações com o canal de RH e capacitação de ISC de Certificado em *Cybersecurity*.
- Realizou-se a fase inicial dos dias de *home office* e foi possível trabalhar remotamente um dia por semana.

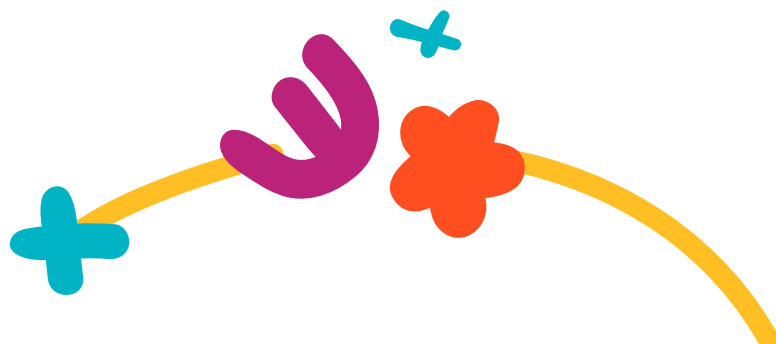


Cadeia de valor

Investimento USD 100

Ações implementadas

- No contexto do Partner Network Connection Plus, foram levadas 100 sacolas de comida para áreas remotas entre a província de Coclé e Colón.





ESET Uruguai

Representada por Videosoft



Comunidade

Investimento USD 500

Ações implementadas

- Apoiaram o concurso departamental do saber em Maldonado. Está direcionado para estudantes de ensino médio de todo o departamento. A iniciativa busca fazer com que os jovens conheçam e se apropriem da história do Departamento de Maldonado. Participaram 16 instituições e mais de 100 estudantes.



Colaboradores

Inversión USD 605

Ações implementadas

- Continuaram com a alimentação saudável e os encontros de integração.



Dimensão ambiental

Ações implementadas

- Realizaram uma campanha de coleta de pilhas.



Cadeia de valor

Investimento USD 450

Ações implementadas

- Para estender as ações de sustentabilidade para seus parceiros(as) comerciais, junto ao Relatório de Sustentabilidade 2021, foi enviado um suporte para celular feito de madeira reciclada.



Alinhando nosso trabalho

Certificação 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.



65
pessoas na plataforma
de certificações



24
pessoas certificadas



É um programa para parceiros(as) comerciais da região, para o desenvolvimento do negócio. Tem 4 pilares:



Categorização

Organizamos e posicionamos os *Partners* em torno de categorias de acordo com sua capacidade de vendas, recursos disponíveis e pessoal certificado.



Treinamento

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



Benefícios e incentivos

Motivamos e recompensamos os *Partners* por seu compromisso e seu esforço. Dentro deste pilar, encontra-se o Programa para vendedores ESET Sell & Win, que entrega prêmios pelas vendas realizadas.



Reconhecimentos

Valorizamos e premiamos o desempenho de vendas trimestral dos *Partners*, através da iniciativa ESET Rewards Latam. Igualmente, destacamos o desempenho, o crescimento e a realização de ações de sustentabilidade na cerimônia de premiação ESET Partner Awards.



ESET Rewards Latam 2022: É um programa regional exclusivo para *Partners* das categorias *Bronze*, *Silver*, *Gold* e *Platinum*, que premia o esforço demonstrado nos resultados de vendas.



ESET Partner Awards 2022: É uma iniciativa anual do Eset *Partner Program*, que premia os *Partners*, Distribuidores regionais e Distribuidores da América Latina que se alinham com a filosofia da marca em relação a sua forma de fazer negócios e enfrentar os diferentes desafios do mercado atual.



Para consultar os resultados de cada categoria, consultar em: [ESET Partner Awards](#)



Este programa de treinamentos e certificações para parceiros comerciais, traz os conhecimentos e as ferramentas necessárias para oferecer um excelente serviço ao cliente.

2.500
estudantes de
toda a região
participaram



1.697 participantes
com assinaturas

803 participantes com
assinaturas gratuita

579
pessoas alcançaram
todas as suas
certificações

107
empresas
obtiveram a
condição de ESET
Partner Certified

613
pessoas
assistiram às
aulas virtuais



28 aulas virtuais
ministradas em espanhol

24 aulas virtuais
ministradas em português



Evento anual para o canal de vendas. Após 2 anos, voltamos ao formato presencial em Mendoza, Argentina com transmissão virtual simultânea.

Foram realizadas apresentações e reuniões 1 a 1, com as diferentes áreas da ESET. Como encerramento, foi realizado o jantar de gala, com a premiação aos canais mais destacados do ano.

Durante os 3 dias de apresentações, palestrantes da ESET 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.



75
participantes presenciais



197
participantes virtuais



46
pessoas representantes
dos diferentes canais
comerciais





Ciclo de eventos destinado aos canais de venda de diferentes países da América Latina, para estreitar vínculos e oferecer conteúdos atualizados e tendências sobre a indústria. Além disso, permitem conversar sobre as necessidades existentes e colaborar com o crescimento do negócio.

Esses espaços também permitiram o recrutamento de novos(as) parceiros(as) comerciais, aprofundar laços com os *Partners* menores, reforçar as novidades institucionais e comunicar os lançamentos de produtos.



47

ESET Partner Day
(presenciais, virtuais e híbridos)



665

participantes



Retomamos este evento de alcance mundial em formato híbrido. Foi realizado em Malta e, pela primeira vez, contou com a presença de clientes e empresas revendedoras. Foram realizadas 30 apresentações, realizadas por 27 palestrantes internos e 6 externos.

Virtualmente, participaram 339 parceiros comerciais, 172 clientes, 10 analistas, 100 jornalistas, 560 colaboradores(as) da Casa Matriz, 291 pessoas dos escritórios regionais e locais da empresa e 242 empresas revendedoras.

Em formato presencial, participaram 47 *partners*, 17 clientes, 68 pessoas da ESET Eslováquia e 39 de escritórios no mundo, além de 18 empresas revendedoras.



1.714

participantes virtuais

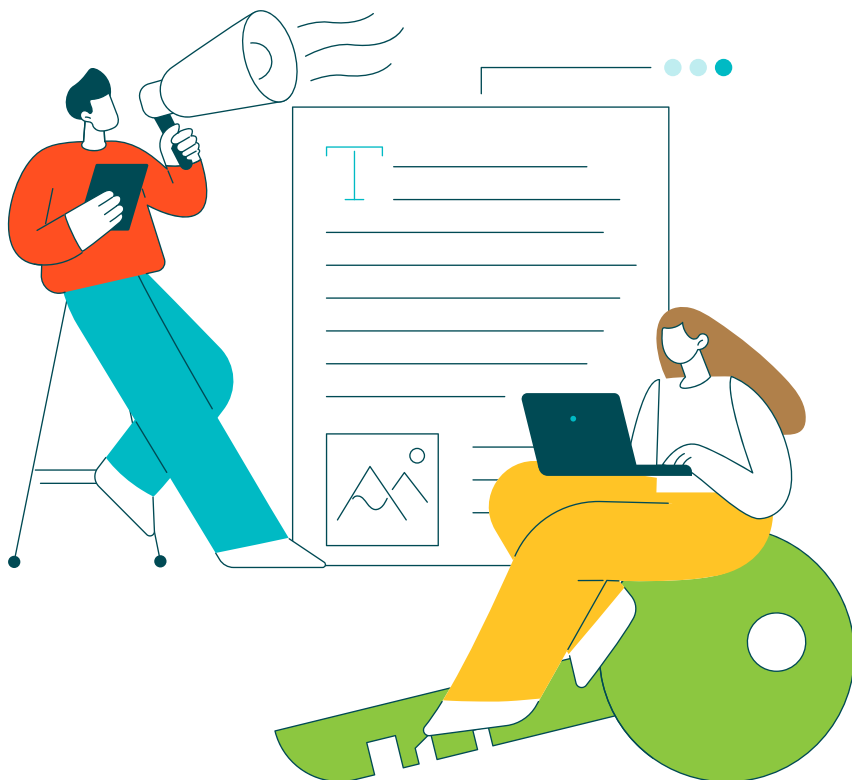


189

participantes presenciais



Newsletter digital, mensal, para a cadeia de distribuição. São comunicadas as novidades corporativas, os lançamentos e as possibilidades de capacitação, entre outros.






70% de nossos Distribuidores participou do [Programa Negócios Competitivos, oferecido por GRI e AG Sustentable](#), através do qual desenvolveram seus primeiros relatórios de sustentabilidade GRI Referenciado.

- Relatório de Sustentabilidade da ESET na América Central [Ver Relatório](#)
- Relatório de Sustentabilidade da ESET no Equador [Ver Relatório](#)
- Relatório de Sustentabilidade da ESET no Peru [Ver Relatório](#)
- Relatório de Sustentabilidade da ESET na Venezuela [Ver Relatório](#)



Empresas fornecedoras

| GRI 2-6, 3-3, 204-1

Em 2022, o investimento da Argentina foi de € 2.030.000, que representa 61% do investimento total; o do México foi de € 661.321, representando 20% do investimento total; e o do Brasil foi de € 624.472 que representa 19% do investimento total.

As cifras de 2021 e 2020 foram re-expressas considerando a relação do dólar EUA - EUR de 2022, para garantir a comparabilidade entre os diferentes períodos e a homogeneização com nosso relatório financeiro da Matriz.

Gastos operacionais e pagamentos nas escritórios da ESET América Latina

País	Investimento	Porcentagem de gastos por país
Argentina	€ 1.732.504	56%
México	€ 733.018	24%
Brasil	€ 644.936	21%

TOTALES

€ 3.110.458

100%

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

 Ver informação comparativa no **Anexo 12**

Classificação por tamanho

Classificação de empresas fornecedoras por tamanho em 2022

Empresa fornecedora	Investimento			Quantidade de fornecedores			Porcentagem de investimento		
	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México
Físicas	€ 102.358	€ 32.946	€ 43.203	123	26	54	57%	19%	24%
Jurídicas	€ 1.630.146	€ 611.990	€ 689.815	238	71	164	56%	21%	23%
Totais	€ 1.732.504	€ 644.936	€ 733.018	361	97	218	100%	100%	100%

 Ver informação comparativa no **Anexo 13**



Classificação de empresas por tipo de contratação

Classificação de empresas fornecedoras por tipo de contratação em 2022

Empresa fornecedora	Investimento			Quantidade de fornecedores			Porcentagem de investimento		
	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México
Serviços	€ 1.652.809	€ 625.588	€ 718.358	344	94	214	95%	97%	98%
Insumos	€ 79.695	€ 19.348	€ 14.660	17	3	4	5%	3%	2%
Totais	€ 1.732.504	€ 644.936	€ 733.018	361	97	218	100%	100%	100%

 Ver informação comparativa no **Anexo 14**



Classificação de empresas por lugar de residência

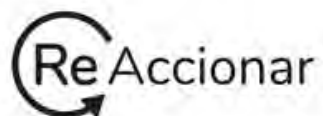


 Ver informação comparativa no **Anexo 15**

Empresas fornecedoras sustentáveis

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

Contratações do período:



**Empreendimento
Re Accionar**

Placas de reconhecimento.
(Impacto ambiental).



[Web](#)



**Empresa B
AG Sustentable**

Gestão e relatório de
sustentabilidade.
(Triplo impacto).



[Web](#)



**Empresa B
Inclúyeme**

Consultoria e gestão de buscas
laborais inclusivas.
(Impacto social).



[Web](#)



ONG Encontrarse en la Diversidad

Gestão da diversidade.
(Impacto social).

|  [Web](#)



Empresa social Dar Sentido

Produtos para o kit de boas vindas.
(Impacto social e ambiental).

|  [Web](#)

MERAKI



Meraki

Produtos para presentes.
(Impacto ambiental).

|  [Web](#)



**Empresa B
Biopackaging**

Maleta sustentável para evento interno.
(Impacto ambiental).



**Nos Sobran
Motivos**

Catering evento interno.
(Impacto social).



[CUSTOM]



Custom Objetos

Suporte para celulares de madeira.
(Impacto ambiental).





Buschi

Impressão de relatório de sustentabilidade e outros materiais de *marketing*. (Impacto ambiental).



[Web](#)



La identidad del Merchandising

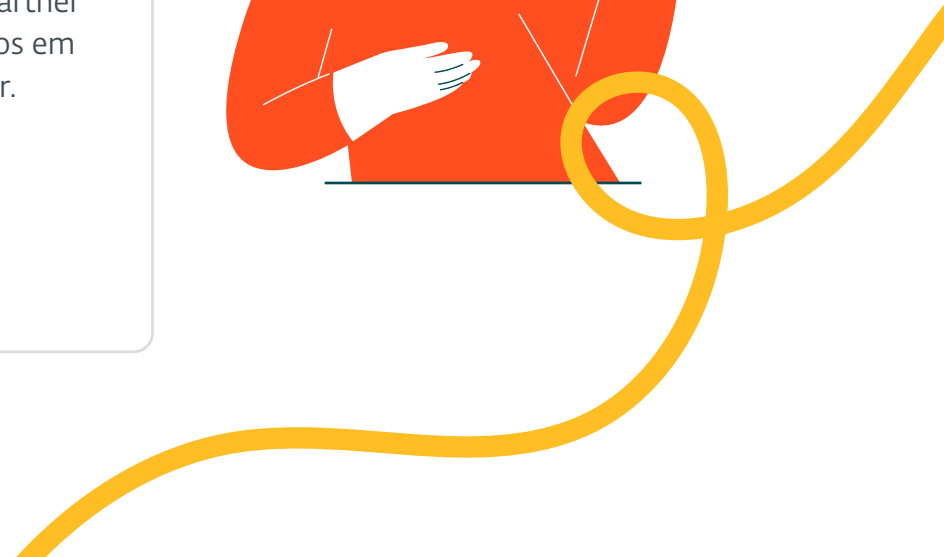


ADN Merchandising

Reconhecimentos ESET Partner Awards - Latam Partner Conference, confeccionados em madeira gravada com laser. (Impacto ambiental).



[Web](#)



Política de trabalho responsável

■ GRI 2-23, 3-3, 407-1, 205-2, 408-1, 409-1, 405-2

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

Não realizamos avaliações de risco específicas do direito à liberdade de associação, negociação coletiva do trabalho forçado ou obrigatório, nem do trabalho infantil, de nossas operações e/ou de nossas empresas fornecedoras. No médio prazo, iniciaremos um processo gradual de avaliação e gestão de riscos gerais da organização.

Esses aspectos estão garantidos pelo cumprimento da legislação vigente em nossas operações e em cada um dos países nos quais operamos. Além disso, realizamos um monitoramento que nos permite afirmar este compromisso na cadeia de abastecimento.

Implementamos uma política de trabalho e um enfoque de gestão de três eixos: análise (mapeamento de fornecedores críticos), incorporação (assinatura da *Carta de adesão aos princípios fundamentais para uma gestão responsável*) e gestão de fornecedores estratégicos para que se alinhem à estratégia de sustentabilidade e cresçam junto à empresa.



108

Empresas assinaram
a Carta de adesão

A carta inclui os seguintes temas:

- Direitos Humanos
- Condições de trabalho
- Liberdade sindical
- Trabalho forçado
- Trabalho infantil
- Não discriminação no emprego e ocupação
- Cuidados com o ambiente
- Anticorrupção
- Conduta responsável e transparente





Código de ética e anticorrupção para a cadeia de valor

Atualizamos nosso 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.

O código foi comunicado a todos nosso distribuidores exclusivos, com uma adesão obrigatória. Também, atualizamos e publicamos em nosso site para oferecer o documento de forma pública.



Compromisso com a agenda 2030




Contribuição com os ODS

GRI 2-25, 3-3

TEMA MATERIAL 5






Vinculação de práticas relevantes e ODS priorizados:



ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA E RESPONSÁVEL	ÁREA/GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2022
 <p>EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p>4.4 Aumentar anualmente o número de jovens e adultos que têm as competências necessárias para acessar emprego, trabalho decente e empreendedorismo.</p>	<p>Comitê de Inclusão e Diversidade, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Área de RH Área de Sustentabilidade, Gerências</p>	<p>➤ Mais de 55.000 pessoas foram diretamente alcançadas pelos seguintes programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gira Antivirus: 5.000 • Academia ESET: 5.000 • ESET Security Day: 5.000 • Digipadres: 2.027 • Proyecto Empujar: 832 • Argentina Cibersegura: 35.000 • Media Chicas: 2.727
	<p>4.7 Garantir que cada vez mais estudantes de nível inicial e médio adquiram os conhecimentos teóricos e práticos necessários para promover o desenvolvimento sustentável, em todas suas dimensões, especialmente em temas de Direitos Humanos, com foco em segurança digital e em temas de diversidade e igualdade de direitos.</p>	<p>Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Área de <i>Awareness and Research</i></p>	<p>35.000 crianças e adolescentes tiveram oficinas de conscientização oferecidos pela ONG Argentina Cibersegura.</p>

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA E RESPONSÁVEL	ÁREA/GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2022
 <p>IGUALDADE DE GÊNERO</p>	<p>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.</p>	<p>Área de RH, Comitê de Inclusão e Diversidade, Gerências</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 9 mulheres ocupam um papel gerencial ou de liderança média; ➤ 3 Comitês de Sustentabilidade com 24 participantes, dos quais 58% se define como mulher.
	<p>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.</p>	<p>Área de <i>Awareness and Research</i>, Área de Sustentabilidade, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 6.000 pessoas que se autodefinem como mulheres foram impactadas pelas iniciativas desenvolvidas pela ONG Media Chicas, com a qual a ESET tem uma aliança estratégica; ➤ 2 notas jornalísticas sobre gênero e cibersegurança, com 145 publicações em diferentes meios de toda a região.
	<p>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.</p>	<p>Área de Sustentabilidade, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade, Área de Imprensa, Área de <i>Awarneess and Research</i>, Área de RH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Envolvimento ativo e apoio às iniciativas: BA Convive, Red Entrelatam e Programa de Empresas Comprometidas com os Direitos Humanos da Cidade de Buenos Aires, WEPs, Jump, Contrata Trans; ➤ 8 benefícios e/ou licenças com perspectiva de gênero/corresponsabilidade.


ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA E RESPONSÁVEL	ÁREA/GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2022
 <p>TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</p>	<p>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.</p>	<p>Área de <i>Marketing</i>, Área de Operações, Área de Vendas, Área de <i>Training</i>, Área de Sustentabilidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 7 Distribuidores Exclusivos e mais de 7.000 Revendas em toda a região; ➤ 1.697 pessoas participantes do ESET Training Program e 579 pessoas conseguiram todas as certificações; ➤ 272 participantes, entre Distribuidores Exclusivos, Revendas e Distribuidores Regionais, no ESET LATAM Partner Conference; ➤ 11 empresas fornecedoras e empreendedores(as) sustentáveis. ➤ Investimento estratégico na cadeia de suprimentos distribuição: EUR 477.940,38.
	<p>8.3 Apoiar políticas e iniciativas do setor público, civil e privado, que impulsionem as atividades produtivas, a criação de emprego decente, o empreendedorismo, a criatividade e a inovação, e fomentem a oficialização e o crescimento das microempresas e das pequenas e médias empresas.</p>	<p>Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Área de Sustentabilidade, Área de Administração e Finanças (em representação de todas as áreas que contratam empresas fornecedoras)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 203 empresas fornecedoras com pessoa física e 473 com pessoa jurídica; ➤ 11 empresas fornecedoras/empreendedores sustentáveis; ➤ 832 pessoas beneficiárias do programa Empujar; ➤ Apoio à ONG Media Chicas, que tem mais de 92 projetos, uma comunidade de 13.000 mulheres empreendedoras e 6.000 mulheres capacitadas em 2022.



ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA E RESPONSÁVEL	ÁREA/GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2022
 <p>8</p> <p>TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</p>	<p>8.4 Melhorar progressivamente a gestão eficiente dos recursos vinculados a nossa atividade e procurar desvincular o crescimento econômico da degradação do meio ambiente.</p>	<p>Comitê de Assuntos Ambientais, Área de Operações. Área de RH, Área de Sustentabilidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investimento estratégica em ambiente: EUR 3.906,81 ➤ Ações implementadas/Programas com Comunidade-Ambiental: otimizamos o uso de recursos energéticos em servidores; campanha de conscientização interna "Eco Cambio". ➤ 11 empresas fornecedoras/empreendedores sustentáveis. ➤ 100% de troca de iluminação por luzes LED no escritórios de Buenos Aires. ➤ Aumento de 20% de consumo de energia na Argentina e de 42% no Brasil (devido ao retorno do trabalho presencial). ➤ 4 reconhecimentos por nossa gestão de sustentabilidade.
	<p>8.5 Promover o emprego pleno e produtivo, e garantir um trabalho decente para homens e mulheres, incluindo jovens e pessoas com deficiência, e a igualdade de remuneração por trabalho de igual valor.</p>	<p>Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade, Área de Sustentabilidade, Área de RH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 33 benefícios toais (equilíbrio entre vida laboral e pessoal, saúde e vida saudável, desenvolvimento pessoal, outros benefícios), 6 benefícios e/ou licenças com perspectiva de gênero. ➤ 102 pessoas capacitadas (47% colaboradores e 53% colaboradoras); 92% da equipe dos 3 países recebeu sua avaliação de desempenho; 832 jovens participantes do Projeto Empujar. ➤ Salários e benefícios sociais EUR 3.792.285 ➤ Investimento estratégico em colaboradores: EUR 179.293.


ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA E RESPONSÁVEL	ÁREA/GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2022
 <p>8</p> <p>TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</p>	<p>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.</p>	<p>Comitê de Inclusão e Diversidade, Área de Sustentabilidade, Área de RH, Área de <i>Marketing</i>, Área de Vendas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cobertura privada para toda a equipe e seu grupo familiar primário, sem custo extra; ➤ 96 dias por doença (54% mulheres, 46% homens); ➤ 32 benefícios totais (equilíbrio entre vida laboral - equipe, saúde e vida saudável, desenvolvimento pessoal, outros benefícios), 6 benefícios e/ou licenças com perspectiva de gênero. ➤ Investimento estratégico em colaboradores: EUR 179.293; ➤ Desenvolvimento da cadeia de valor. 8 iniciativas de desenvolvimento, certificação/capacitação, comunicação e transferência de gestão.
 <p>9</p> <p>INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA</p>	<p>9.c Na empresa e nos ACS, desenvolvemos habilidades e promovemos a motivação e confiança para usar ferramentas digitais de maneira segura, melhorando a qualidade de vida das comunidades da América Latina. Para conseguir-lo, abordamos os aspectos de USO (para compreender a importância, o sentido e a utilidade das TICs) e APROPRIAÇÃO (para ter a possibilidade de atuar no espaço digital e tirar proveito máximo) da inclusão digital.</p>	<p>Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Área de <i>Awareness and Research</i>, Área de <i>Marketing</i>, Área de Sustentabilidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mais de 55.000 pessoas foram diretamente alcançadas pelos seguintes programas: Gira Antivírus: 5.000; Academia ESET: 5.000; ESET Security Day: 5000; Digipadres: 2027; Projeto Empujar: 832; Argentina Cibersegura: 35.000; Media Chicas: 2.727. ➤ ONG Argentina Cibersegura: 35.000 crianças e adolescentes tiveram oficinas de conscientização. ➤ 5 reconhecimentos pela qualidade e desempenho de nossas soluções de segurança.


ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA E RESPONSÁVEL	ÁREA/GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2022
 <p>9</p> <p>INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA</p>	<p>9.5 Promover a investigação científica e o número de pessoas que trabalham no campo de a investigação, em temas de cibersegurança.</p>	<p>Área de <i>Awareness and Research</i>, Área de Comunicação</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 6 pessoas no Laboratório de Investigação próprio (3 homens e 3 mulheres); ➤ 5 pessoas trabalhando no CyberSoc (Security Operations Center) e 6 na área de <i>Awareness and Research</i>; ➤ 184 trabalhos no Prêmio de Jornalismo em Segurança Informática; ➤ 5.000 personas registradas na Academia ESET; ➤ +2.403.038 visitas no Portal WeLiveSecurity em espanhol e +521.604 no portal WeLiveSecurity em português.
 <p>10</p> <p>REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES</p>	<p>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.</p>	<p>Área de RH, Área de Sustentabilidade, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade, Gerências</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 832 participantes do projeto Empujar; ➤ 2.727 participantes em Jump; ➤ 3 ONGs de promoção de buscas laborais inclusivas.
	<p>10.4 Adotar políticas, em especial salariais e de proteção social, e alcançar uma maior igualdade progressivamente.</p>	<p>Área de RH, Área de Sustentabilidade, Comitê de Inclusão e Diversidade, Gerências</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 8 benefícios e/ou licenças com perspectiva de gênero; ➤ Relação entre o salário inicial e o salário mínimo local: 216% Argentina, 385% México, 314% Brasil.

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA E RESPONSÁVEL	ÁREA/GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2022
 <p>PRODUÇÃO E CONSUMO RESPONSÁVEL</p>	<p>12.2 Promover a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais.</p>	<p>Comitê de Assuntos Ambientais, Área de Operações</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investimento estratégica em ambiente: EUR 3.901; otimizamos o uso de recursos energéticos nos servidores. ➤ Campanha de conscientização interna "Eco Cambio". ➤ 11 empresas fornecedoras/empreendedores sustentáveis. ➤ Renovação da iluminação com luzes de LED nos escritórios de Buenos Aires. ➤ 20% de aumento do consumo de energia nos escritórios da Argentina e de 42% nos do Brasil (por conta do retorno ao trabalho presencial).
	<p>12.5 Diminuir de forma substancial a geração de descartes mediante políticas de prevenção, redução, reciclagem e reutilização.</p>	<p>Comitê de Assuntos Ambientais, Área de Operações</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Campanha de conscientização interna "Eco Cambio". ➤ 6 empresas fornecedoras/empreendedores sustentáveis. ➤ Logística de entrega de licenças 100% digital e política de não gerar <i>packaging</i> como ferramenta de <i>marketing</i> tradicional. ➤ Reutilização de sacolas plásticas, copos descartáveis, impressão dupla face, secamãos, redução de envelopes de adoçante e plásticos de uso único. ➤ Política Ambiental. ➤ Renovação da iluminação com luzes LED nos escritórios de Buenos Aires.

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA E RESPONSÁVEL	ÁREA/GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2022
 <p>12</p> <p>PRODUÇÃO E CONSUMO RESPONSÁVEL</p>	<p>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.</p>	<p>Área de Sustentabilidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Publicação de 10 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. ➤ Implementação do Programa de Negócios Competitivos do GRI para os Distribuidores Exclusivos, fazendo com que eles realizem seu Relatório de Sustentabilidade Referido. ➤ Relatório submetido ao "SDG Mapping Service" de GRI. ➤ Adoção do CoP Early Adopter Programme 2021. ➤ Participação em uma aula do curso Marketing Institucional da Fundação de Altos Estudos. ➤ Participação no curso de Gestor de Sustentabilidade na empresa da AHK Argentina.

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA E RESPONSÁVEL	ÁREA/GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2022
 <p>12</p> <p>PRODUÇÃO E CONSUMO RESPONSÁVEL</p>	<p>12.8 Velar para que as pessoas de todo o mundo tenham informação e conhecimentos pertinentes para o desenvolvimento sustentável.</p>	<p>Área de Sustentabilidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Induções de Sustentabilidade para as pessoas integrantes, incluindo os postos do órgão de governo. ➤ Participação em uma aula do curso <i>Marketing Institucional</i> da Fundação de Altos Estudos. ➤ Participação no curso de Gestor de Sustentabilidade na empresa da AHK Argentina.
 <p>16</p> <p>PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES SÓLIDAS</p>	<p>16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas suas formas.</p>	<p>Área de Sustentabilidade, Área Jurídica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atualização do Código de Ética e Anticorrupção com perspectiva de gênero. ➤ 100% da equipe assinou a aceitação do Código de Ética e Anticorrupção; ➤ 100% dos distribuidores exclusivos assinou a aceitação do Código de Ética e Anticorrupção; ➤ 100% dos distribuidores exclusivos aderiram à carata de compromisso com os Direitos Humanos.

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA E RESPONSÁVEL	ÁREA/GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2022
 <p>16</p> <p>PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES SÓLIDAS</p>	<p>16.6 Promover a gestão eficaz, responsável e transparente a todos os níveis da Organização.</p>	<p>Área de Sustentabilidade. Gerências, Área de Operações, Área de R H.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 4 encontros de All Leaders Meeting. ➤ 13 participantes de almoços com COO, Reuniões 1 a 1 com R H. ➤ +15 eventos de integração (+8 na Argentina, 4 no México, 3 no Brasil). ➤ Política de Fim da Vida Útil de Produtos, Recertificação Norma ISO 9001. ➤ Estatísticas SLA Suporte Técnico (<i>Service Level Agreement</i>): 91,47% cumprimento de tempos de resposta, 93,77% cumprimento dos <i>tickets</i> de prioridade padrão e ➤ 98,80% de cumprimento de tempos de resposta do Centro Regional de Suporte. ➤ Estatísticas SLA Suporte Comercial (<i>Service Level Agreement</i>): 77% de cumprimento de tempos de resposta dos <i>tickets</i> de prioridade urgente, 90% de cumprimento dos <i>tickets</i> de prioridade importante e 87% de cumprimento dos <i>tickets</i> de prioridade regular.
	<p>16.7 Garantir a adoção de decisões inclusivas, participativas e representativas que respondam às necessidades em todos os níveis.</p>	<p>Área de Sustentabilidade. Área de R H.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 3 Comitês de Sustentabilidade com 25 participantes, dos quais 14 são mulheres. ➤ Política de comunicação portas abertas.

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA E RESPONSÁVEL	ÁREA/GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2022
<p data-bbox="255 395 427 571">  </p> <p data-bbox="255 612 490 687"> ALIANÇAS PARA OS OBJETIVOS </p>	<p data-bbox="600 355 1090 555"> 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. </p>	<p data-bbox="1146 355 1447 596"> Área de Sustentabilidade. Área de RH, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade </p>	<ul data-bbox="1505 355 2119 1158" style="list-style-type: none"> ➤ Participação em iniciativas público/privadas/ONG: Entrelatam, Programa de Empresas Comprometidas com os Direitos Humanos da Cidade de Buenos Aires, Programa BA Convive, Adesão ao PGNU e WEPs. ➤ 7 notas jornalísticas sobre sustentabilidade, com 320 publicações em diferentes meios de toda a região, dos quais 2 tratam de temas de gênero e cibersegurança, e tiveram 145 publicações em diferentes meios de toda a região. ➤ 9 alianças com ONGs: Argentina Cibersegura, Fundação Pléroma, Media Chicas, Encontrarse en la Diversidad, Eco House, Botella de Amor, Natal Abecal, Contrata Trans y Plantarse. ➤ Programa Conectate, entra en acción: 4 voluntariados e 138 presentes doados (60 para o Dia das Crianças, 60 para o Natal e 18 para os jovens).

Elaboração do relatório de sustentabilidade



Elaboração do relatório de sustentabilidade

| GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5

O Relatório de Sustentabilidade da ESET América Latina foi desenvolvido e coordenado pela função de Sustentabilidade e contou com a colaboração de todas as áreas restantes da empresa. A revisão esteve a cargo da Diretoria Financeira, de Recursos Humano e Sustentabilidade e da Presidência, e além disso, contou com a revisão da área de Comunicação Corporativa e da consultora AG Sustentável, que nos assessorou na montagem.

Este é nosso décimo primeiro relatório, que responde ao compromisso de informar anualmente. O relatório anterior correspondeu ao exercício 2021, publicado em maio de 2022.

Estamos utilizando os novos Padrões Universais de GRI 2021. Além disso, não houve mudanças significativas na expressão da informação com relação ao relatório anterior, nem existiram mudanças significativas que afetem o alcance e a cobertura dos temas abordados. Tampouco houve mudanças significativas na estrutura, na propriedade ou na cadeia de valor da Organização.



Neste relatório, comunicamos os resultados da Empresa no período entre janeiro e dezembro de 2022. 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 contribuição com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas e respondemos a nosso compromisso com os 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas.

Para a elaboração do relatório, levamos em conta os Princípios de Conteúdo e Qualidade dos Padrões GRI. Nesta edição, continuamos trabalhando nas oportunidades de melhoria iniciadas no relatório anterior, em relação à acessibilidade e a perspectiva de inclusão da redação e design.

A informação incluída surge dos registros internos e 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; avaliaremos a possibilidade de fazê-lo nos próximos relatórios.



Data de publicação: JUNHO DE 2023

[Link pendiente!](#)



Ponto de contato para comentários sobre o relatório:

sostenibilidad@eset-la.com



Comitê encarregado do relatório

Responsável do projeto



Carolina Kaplan
Responsável de Sustentabilidade

Revisão da publicação



Federico Pérez Acquisto
Presidente



Marcelo Carnero
Gerente de Finanças, Recursos Humanos e Sustentabilidade



Santiago Achiary
Gerente de Comunicação Corporativa

Coleta de dados



Sabrina Sardi
Gerente de Administração e Finanças



Andrés Tamburi
Diretor de Comunicação Corporativa



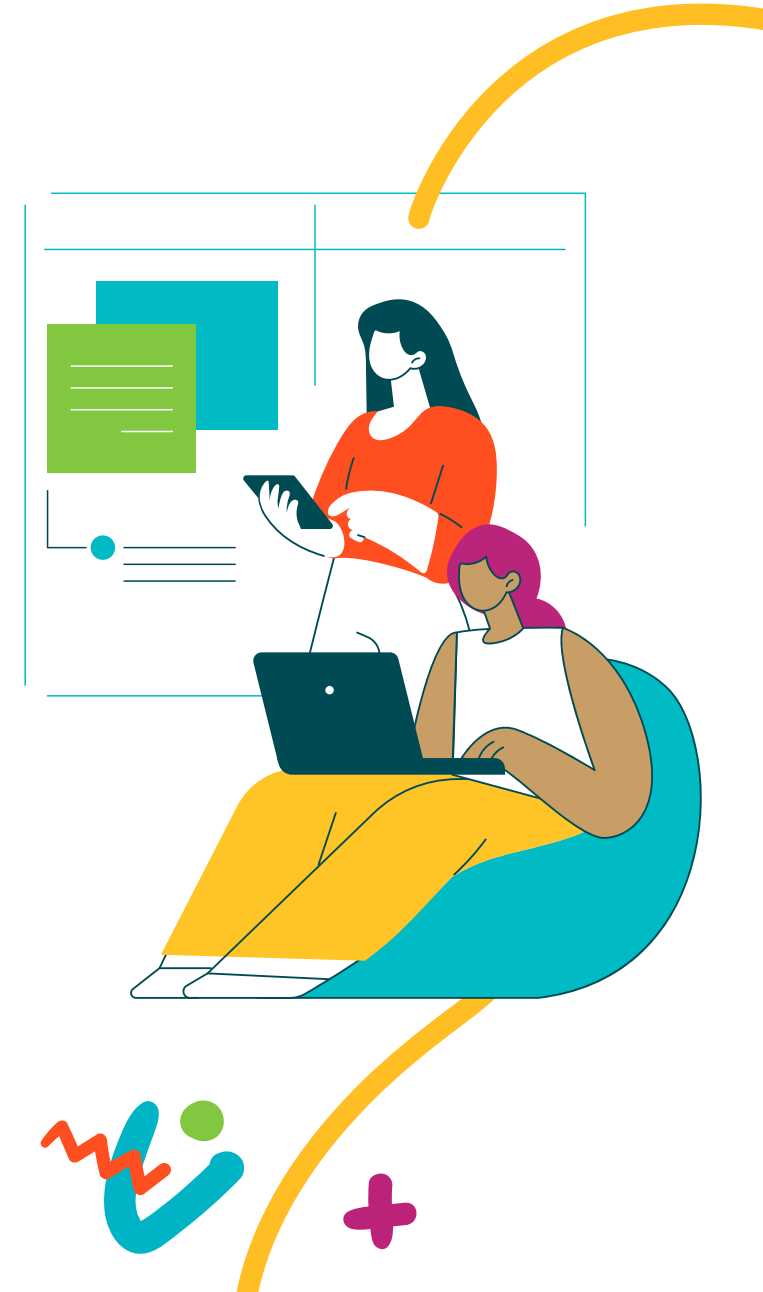
Santiago Achiary
Gerente de Comunicação Corporativa



Daniela Ramognino
Gerente de Treinamento para Canais



Camilo Gutiérrez
Gerente de Investigação e Tecnologia





María Belén Roel
Diretora de Marketing



Florencia Asmus
Analista de RH



Verónica Rubio
Gerente de Marketing On-line



Alejandro Di Tomaso
Analista de RH



Leandro González
Gerente de Produto



Alexis Burrows
Designer gráfico



Gustavo Quiñones
Gerente de Suporte & CiberSoc



Vanesa Musto
Designer Especialista



Luis Manzi
Gerente de TI & Segurança



Julieta Escolar
Gerente de RH



Josefina Auruccio
Analista Sr. de RH

Assessoramento Externo para a Elaboração do Relatório

AG Sustentable

www.agsustentable.com

Implementação do Design do Relatório

Biri Biri

www.biribiri.com.ar

Desenho gráfico



Anexos



Os seguintes valores totais e porcentagens são expressos com números inteiros, portanto as somas podem não ser exatas.

Anexo 1

Investimento por eixo estratégico

GRI 2-25

Investimento	2021	2020
Comunidade	€ 44.637,51	€ 37.776,86
Dimensão Ambiental	€ 4.467,41	€ 2.680,41
Colaboradores(as)	€ 205.882,08	€ 302.008,95
Cadeia de Valor	€ 345.723,75	€ 525.750,75
Total	€ 600.710,75	€ 868.216,98



Anexo 2

Definição de temas materiais

Diversidade de públicos entrevistados

Quantidade de pessoas entrevistadas: 106

Nacionalidade	
Argentina	47
México	13
Brasil	10
Colômbia	8
Venezuela	7
Chile	4
Equador	4
Peru	4
Guatemala	2
Panamá	2
Bolívia	1
El Salvador	1
Honduras	1
Outro (especifique)	1
Uruguai	1

Grupo de interesse ao qual pertence	
Acionistas	2
Clientes	4
Colaboradores(as)	48
Diretor(a)	10
Empresa Distribuidora, Partner e/ou Distribuidor Regional	39
Empresas do setor	1
Sociedade em geral	1
Outro (especifique)	1
Faixa	
Menor de 30 anos	21
Entre 31 e 45 anos	58
Entre 46 e 60 anos	23
Mais de 60 anos	4

Gênero	
Homens	66
Mulheres	37
Outro	2
Não-binário	1
Etnia	
Afrodescendente	2
Mestiço	33
Povos indígenas	1
Nenhuma das anteriores	70



Anexo 3

Escala da organização

GRI 2-6, 2-7

	2021	2020
Equipe	118	117
Operações	1.033.775	577.486
Vendas líquidas	€ 38.175.567	€ 34.161.581



Anexo 4

Valor econômico gerado e distribuído

GRI 201-1

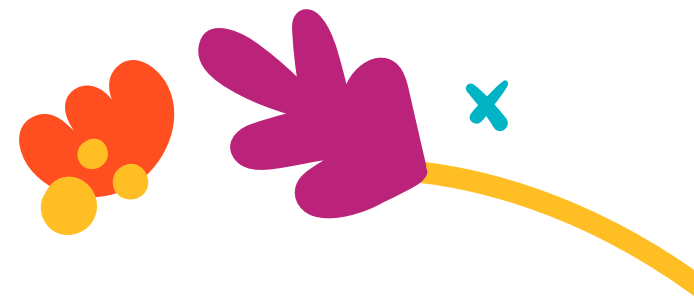
		GRUPO DE INTERESSE	2021	2020
VALOR ECONÔMICO GERADO (A)	Vendas da ESET na América Latina	Clientes	€ 38.175.567	€ 34.161.581
	Entradas por investimentos financeiros		€ 55.690	€ 9.491
	Entradas por vendas de ativos		€ 541	€ 248
	Total valor econômico gerado (A)		€ 38.231.798	€ 34.171.320
VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (B)	Margem do canal ¹	Partners e distribuidores	€1 9.144.761	€ 17.285.740
	Gastos operacionais	Empresas Fornecedoras	€ 3.032.162	€ 2.611.004
	Salários e benefícios sociais	Colaboradores(as)	€ 3.388.229	€ 2.855.635
	Pagamentos a empresas fornecedoras de capital	Acionistas e bancos	€ 0	€ 0
	Pagamentos ao governo	Governo	€ 346.679	€ 368.257
	Doações voluntárias	Comunidade	€ 43.090	€ 56.488
	Total valor econômico distribuído (B)		€ 25.954.921	€ 23.177.124
TOTAL VALOR ECONÔMICO RETIDO (A-B)			€ 12.276.877	€ 10.994.196

1. Lucros líquidos obtidos por nossos canais de venda.

Anexo 5

Detalhamento de colaboradores

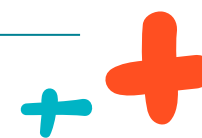
GRI 2-7, 2-8, 405-1



2021								
	TOTAL		ARGENTINA		MÉXICO		BRASIL	
Total	118		86		17		15	
Gênero	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
	56	62	41	45	6	11	9	6
	47,46%	52,54%	47,67%	52,33%	35,29%	64,71%	60,00%	40,00%
Idade								
Até 25 anos	8	8	5	5	1	1	2	2
Entre 26 e 30 anos	12	9	10	7	0	2	2	0
Mais de 31 anos	36	45	26	33	5	8	5	4



2021								
	TOTAL		ARGENTINA		MÉXICO		BRASIL	
Por tipo de 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
Por categoria								
Analista	48	49	35	34	5	10	8	5
Managers	7	6	5	6	1	0	1	0
Endereço	1	7	1	5	0	1	0	1
Por nacionalidade								
Argentina	39	39	39	39	0	0	0	0
Venezuelana	2	4	2	4	0	0	0	0
Brasileira	9	6	0	0	0	0	9	6
Mexicana	6	11	0	0	6	11	0	0
Colombiana	0	1	0	1	0	0	0	0
Uruguiaia	0	1	0	1	0	0	0	0



2020								
	TOTAL		ARGENTINA		MÉXICO		BRASIL	
Total	117		86		16		15	
Gênero	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
	56	61	42	44	5	11	9	6
	47,86%	52,14%	48,84%	51,16%	31,25%	68,75%	60,00%	40,00%
Idade								
Até 25 anos	6	6	5	3	0	1	1	2
Entre 26 e 30 anos	13	8	9	8	2	0	2	0
Mais de 31 anos	37	47	28	33	3	10	6	4
Por tipo de 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



2020								
	TOTAL		ARGENTINA		MÉXICO		BRASIL	
Por categoria								
Analista	37	42	26	27	4	10	7	5
Managers	18	12	15	12	1	0	2	0
Endereço	1	7	1	5	0	1	0	1
Por nacionalidade								
Argentina	40	37	40	37	0	0	0	0
Venezuelana	2	4	2	4	0	0	0	0
Brasileira	9	6	0	0	0	0	9	6
Mexicana	5	11	0	0	5	11	0	0
Colombiana	0	1	0	1	0	0	0	0
Uruguaia	0	1	0	1	0	0	0	0
Paraguaia	0	0	0	0	0	0	0	0
Sueca	0	1	0	1	0	0	0	0



Anexo 6

Relação entre salário inicial e salário mínimo do país

GRI 202-1, 405-2

2021	
Argentina	Relação Salário Inicial ESET x SMVM = 211%
México	Relação Salário Inicial ESET x SMVM = 487%
Brasil	Relação Salário Inicial ESET x SMVM = 301%

2020	
Argentina	Relação Salário Inicial ESET x SMVM = 234% ² (*)
México	Relação Salário Inicial ESET x SM = 625% (*)
Brasil	Relação Salário Inicial ESET x SM = 214% (*)



2. Na Argentina, o Salário Mínimo Vital e Móvel é definido no Artigo 116 da Lei 20.744, “como a menor remuneração que deve perceber em efetivo o trabalhador sem cargas de família, na sua jornada legal de trabalho, de modo que lhe assegure alimentação adequada, moradia digna, educação, vestuário, assistência sanitária, transporte e diversão, férias e provisão”.

(*) Atualiza-se periodicamente pelo Conselho Nacional do Emprego, pela Produtividade e pelo Salário Mínimo.



Anexo 7

Contratados e rotatividade de pessoal

GRI 401-1

CONTRATADOS 2021

REGIÃO

Argentina	19
Brasil	4
México	5

GRUPO ETÁRIO

Menores de 25 anos	9
25 a 30 anos	10
Maiores de 30 anos	9

GÊNERO

Mulheres	14
Homens	14

CONTRATADOS 2020

REGIÃO

Argentina	10
Brasil	5
México	3

GRUPO ETÁRIO

Menores de 25 anos	7
25 a 30 anos	2
Maiores de 30 anos	8

GÊNERO

Mulheres	9
Homens	9



ROTATIVIDADE 2021

REGIÃO

Argentina	20,2%
Brasil	26,2%
México	24,2%

GRUPO ETÁRIO

Menores de 25 anos	44,8%
25 a 30 anos	42,8%
Maiores de 30 anos	13,6%

GÊNERO

Mulheres	24,3%
Homens	21,4%

ROTATIVIDADE 2020

REGIÃO

Argentina	16%
Brasil	29%
México	0

GRUPO ETÁRIO

Menores de 25 anos	48%
25 a 30 anos	15%
Maiores de 30 anos	11%

GÊNERO

Mulheres	15%
Homens	17%



Anexo 8

Capacitação

GRI 2-17, 404-1

	2021	2020
Colaboradores	118	116
Horas de capacitação investidas	2.335	2.968
Média de treinamento por pessoa	20	25
Homens capacitados	44	61
Horas de capacitação de homens	920	1.302
Média de treinamento por pessoa	21	21
Mulheres capacitadas	64	55
Horas de capacitação de mulheres	1.415	1.666
Média de treinamento por pessoa	22	30

	2021	2020
Endereço	7	8
Horas Direção	61	102
Média de horas Direção	9	13
Managers	15	19
Horas Managers	430	521
Média de horas Managers	29	27
Analistas	86	89
Horas Analistas	1.844	2.345
Média de horas Analistas	21	26



Anexo 9

Absentismo e licenças

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

ABSENTEÍSMO 2021									
TIPO DE ABSENTEÍSMO	TOTAL	SEXO		IDADE			PAÍS		
		Mulheres	Homens	Menor de 25	Entre 25 e 30	Maior de 30	Argentina	México	Brasil
Dias por doença	62	28	34	5	13	44	62	0	0
Dias por estudo	31	22	9	12	8	11	31	0	0
Ausências com aviso	76	51	25	8	15	53	76	0	0
Licenças sem remuneração	14	14	0	0	14	0	14	0	0
Licenças de pessoas gestantes	345	345	0	0	0	345	345	0	0
Licenças por afastamento de pessoas gestantes	173	173	0	0	0	173	173	0	0
Total dias de absentismo	701	633	68	25	50	626	701	0	0



ABSENTEÍSMO 2020									
TIPO DE ABSENTEÍSMO	TOTAL	SEXO		IDADE			PAÍS		
		Mulheres	Homens	Menor de 25	Entre 25 e 30	Maior de 30	Argentina	México	Brasil
Dias por doença	58	22	36	7	8	43	45	0	13
Dias por estudo	36	33	3	11	14	11	36	0	0
Ausências com aviso	72	43	29	5	11	56	69	0	3
Licenças de pessoas gestantes	139	139	0	0	0	139	139	0	0
Licenças por afastamento de pessoas gestantes	199	199	0	0	0	199	199	0	0
Total dias de absenteísmo	504	436	68	23	33	448	488	0	16



Anexo 10

Consumo de energia por país

GRI 302-1, 302-4

PERÍODO	ARGENTINA		BRASIL	
	2021 (em kW/h)	2020 (em kW/h)	2021 (em kW/h)	2020 (em kW/h)
Janeiro	3.898	8.919	311	482
Fevereiro	3.174	10.509	322	757
Março	3.501	8.780	316	589
Abril	3.361	7.629	363	410
Mai	3.027	3.091	302	295
Junho	2.956	3.458	292	270
Julho	4.678	3.626	261	286
Agosto	4.140	3.338	252	299
Setembro	3.483	3.034	257	275
Outubro	3.460	3.333	274	287
Novembro	3.385	3.774	251	1.031
Dezembro	4.350	3.898	271	399
Totais	43.413	63.389	3.472	5.380



Anexo 11

Detalhamento de colaboradores por distribuidores exclusivos

Os seguintes valores totais e porcentagens são expressos com números inteiros, portanto as somas podem não ser exatas.

	2021		2020			
	Gênero	Idade	Gênero	Idade		
ESET Venezuela (*)	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens		
	31%	69%	28,5%	72%		
	Menor de 30 anos	15%	31%	20 a 30 anos	21,4%	28,6
	Entre 31 e 45 anos	8%	15%	31 a 40 anos	0%	14,3%
	Entre 45 e 60 anos	8%	15%	41 a 50 anos	0%	7,2%
Mais de 60 anos	0%	8%	51 a 60 anos	7,1%	21,4%	
ESET Peru (*)	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens		
	44%	56%	44%	56%		
	Menor de 30 anos	7%	12%	Até 25 anos	2%	2%
	Entre 31 e 45 anos	16%	21%	26 - 30 anos	10%	10%
	Entre 45 e 60 anos	14%	16%	Mais de 30 anos	32%	44%
Mais de 60 anos	0%	0%				

(*) ESET Venezuela, representada por Logintel.

(*) ESET Peru, representada por Sistec.

	2021			2020		
	Gênero	Mulheres	Homens	Gênero	Mulheres	Homens
ESET América Central (*)	Idade			Idade		
	Menor de 30 anos	18%	11%	20-30 anos	30%	8,75%
	Entre 31 e 45 anos	29%	37%	31-40 anos	17,5%	18,75%
	Entre 45 e 60 anos	5%	5%	41-50 anos	3,75%	15%
	Mais de 60 anos	3%	3%	51-60 anos	1,25%	1,25%
				60-70 anos	1,25%	2,5%
ESET Colômbia (*)	Idade			Idade		
	Gênero			Gênero		
		Mulheres	Homens		Mulheres	Homens
					38%	60%
	Menor de 30 anos	10%	21%	Até 25 anos	6%	10%
	Entre 31 e 45 anos	28%	28%	26 a 30 anos	0%	10%
Entre 45 e 60 anos	3%	3%	Mais de 31 anos	32%	42%	
Mais de 60 anos	3%	3%				

(*) ESET América Central, representada por SIAT.

(*) ESET Colômbia, representada por Frontech.



	2021		2020			
	Gênero	Mulheres	Homens	Gênero	Mulheres	Homens
ESET Equador (*)		36%	64%		44%	56%
	Idade			Idade		
	Menor de 30 anos	10%	26%	Até 25 anos	2%	2%
	Entre 31 e 45 anos	80%	69%	26 - 30 anos	10%	10%
	Entre 45 e 60 años	10%	5%	Mais 31 anos	32%	44%
Mais de 60 años	0%	0%				
ESET Panamá (*)	Gênero	Mulheres	Homens	Durante o ano de 2020, esta informação não pôde ser recolhida de forma completa e precisa, nem comparada com o ano de 2019, devido a várias dificuldades administrativas e ao contexto muito diferente enfrentado pela pandemia e trabalho remoto neste país.		
	Idade					
	Menor de 30 anos	22%	0%			
	Entre 31 e 45 anos	11%	56%			
	Entre 45 e 60 anos	0%	0%			
Mais de 60 anos	0%	11%				

(*) ESET Equador, representada por Bsmart.

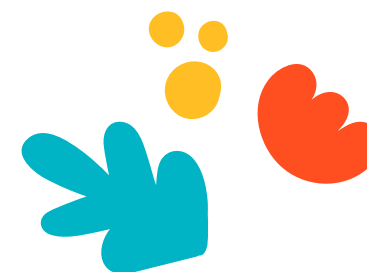
(*) ESET Panamá, representada por Microtechnology.



	2021		2020			
	Gênero	Mulheres	Homens	Gênero	Mulheres	Homens
ESET Uruguai (*)	Idade		Idade			
	Menor de 30 años	0%	0%	Hasta 25 años	0%	0%
	Entre 31 y 45 años	0%	33%	26 a 30 años	0%	0%
	Entre 45 y 60 años	17%	17%	Más 31 años	38%	62%
	Más de 60 años	17%	17%			



(*) ESET Uruguai, representada por Videosoft.



Anexo 12

Gastos operacionais e pagamento para fornecedores

GRI 204-1

2021		
PAÍS	Investimento	Porcentagem de gastos por país
Argentina	€ 1.566.532	56%
México	€ 676.423	24%
Brasil	€ 557.669	20%
Totais	€ 2.800.624	100%

2020		
PAÍS	Investimento	Porcentagem de gastos por país
Argentina	€ 1.277.884	57%
México	€ 445.945	20%
Brasil	€ 511.208	23%
Totais	€ 2.235.037	100%

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



Anexo 13

Classificação de empresas fornecedoras por tamanho

GRI 2-6

2021									
Empresa fornecedora	Investimento			Quantidade de fornecedores			Porcentagem de investimento		
	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México
Físicas	€ 64.937	€ 75.964	€ 23.461	113	29	39	4%	14%	3%
Jurídicas	€ 1.501.594	€ 481.705	€ 652.962	217	58	120	96%	86%	97%
Totais (em EUR)	€ 1.566.531	€ 557.669	€ 676.423	330	87	159	100%	100%	100%



2020									
Empresa fornecedora	Investimento			Quantidade de fornecedores			Porcentagem de investimento		
	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México
Físicas	€ 48.139	€ 75.267	€ 30.117	81	21	38	4%	15%	7%
Jurídicas	€ 1.229.745	€ 435.941	€ 415.828	177	72	102	96%	85%	93%
Totais (em EUR)	€ 1.277.884	€ 511.208	€ 445.945	258	93	140	100%	100%	100%



Anexo 14

Classificação de empresas fornecedoras por tipo de contratação

GRI 2-6, 204-1

2021									
Empresa fornecedora	Investimento			Quantidade de fornecedores			Porcentagem de investimento		
	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México
Serviços	€ 1.494.471	€ 540.939	€ 662.895	315	84	156	95%	97%	98%
Insumos	€ 72.060	€ 16.730	€ 13.528	15	3	3	5%	3%	2%
Totais (em EUR)	€ 1.566.531	€ 557.669	€ 676.423	330	87	159	100%	100%	100%



2020									
Empresa fornecedora	Investimento			Quantidade de fornecedores			Porcentaje de inversión		
	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México
Serviços	€ 1.239.479	€ 485.885	€ 428.224	223	80	121	95%	97%	98%
Insumos	€ 57.599	€ 15.027	€ 8.739	35	13	19	5%	3%	2%
Totais (em EUR)	€ 1.297.078	€ 500.912	€ 436.963	258	93	140	100%	100%	100%



Anexo 15

Classificação de empresas fornecedoras por lugar de residência

GRI 2-6, 204-1

Empresas fornecedoras	2021			2020		
	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México
Fornecedoras locais	300	84	154	228	89	136
Fornecedoras do exterior	30	3	5	30	4	4
Total	330	87	159	258	93	140



Anexo 16

Outros conteúdos

GRI 2-7

Não há empregados horistas não garantidos ou trabalhadores não empregados. Existe apenas uma pessoa com contrato a tempo parcial, para além das pessoas que trabalham em regime de estágio (a lei estabelece como máximo de 4 horas diárias).

Para registrar e compilar dados pessoais, usamos o sistema *Workday*.

GRI 2-9

A nossa equipa de Gestão é composta por 8 pessoas, uma mulher e os restantes homens, que pertencem ao escalão etário dos 35 aos 60 anos. Com exceção de uma pessoa, as demais estão no cargo há mais de 3 anos. Eles estão a cargo de departamentos específicos, e quatro deles participam ativamente da gestão de sustentabilidade de um Comitê e/ou da ONG Argentina Cibersegura.

A equipa de Gestão foi contratada nos países onde operamos.

GRI 2-15

Nenhum membro da Diretoria possui participação acionária, participa de conselhos de empresas fornecedoras ou clientes, acionistas ou outros grupos com os quais a Companhia se relacione.

GRI 2-18

Em resposta às avaliações de desempenho, são implementadas as seguintes medidas: planos de carreira, prêmios económicos, definição de objetivos para o próximo período e planos de formação.

GRI 2-23

Nossos Valores, Nossas Políticas Institucionais e os Princípios, Normas e Regras de Conduta Responsável, aos quais aderimos, são aplicáveis a todas as nossas atividades e relações comerciais. Estas são comunicadas através do Relatório de Sustentabilidade, do site institucional e, periodicamente, são feitas comunicações de reforço e atualização através de emails, Intranet, *newsletters* e formação.



GRI 2-24

Complementamos nosso Relatório de Sustentabilidade, alinhado aos Padrões GRI e ao Pacto Global das Nações Unidas, com o relato da contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Tudo isto constitui os mecanismos fundamentais para a integração da nossa Estratégia de Sustentabilidade na gestão operacional e consequente atribuição de responsabilidades.

Da mesma forma, os nossos três Comitês de Sustentabilidade constituem um meio para integrar todos os colaboradores na adoção de uma conduta empresarial responsável, em todas as nossas atividades e relações comerciais.

GRI 2-30

Tentamos garantir que o pessoal sob o acordo receba condições iguais ou equitativas, conforme apropriado, às condições recebidas pelo pessoal fora do acordo.

GRI 201-2

Não houve consequências das mudanças climáticas nas atividades da Organização no período coberto pelo relatório.

GRI 201-3

Os benefícios previdenciários são diferentes em cada país, tanto na Argentina quanto no Brasil e no México. Nos três países superamos os legalmente estabelecidos.

GRI 201-4

Nenhum auxílio financeiro foi recebido de entidades governamentais no período coberto pelo relatório.

GRI 205-1

Atualmente, os riscos relacionados à corrupção não estão sendo avaliados, mas a médio prazo estima-se que seja iniciado um processo geral de avaliação de riscos para a Organização.

GRI 205-2

Todas as pessoas que trabalham na ESET, incluindo o corpo diretivo e os distribuidores exclusivos, receberam nosso Código de Ética e Anticorrupção e aderiram a ele.



GRI 403-2

Não temos cargos cujo exercício tenha incidência ou alto risco à saúde.

GRI 403-8

Não temos um sistema formal de gestão.

GRI 404-2

Não dispomos de programas de assistência à transição para facilitar a continuidade da empregabilidade e o gerenciamento de términos de carreira devido a aposentadoria ou demissões.

GRI 413-1

100% de nossas operações são realizadas por meio de ações junto à comunidade local. Estabelecemos vínculos institucionais com o governo local de Vicente López, da Cidade de Buenos Aires e referências de organizações da sociedade civil, com as quais implementamos diferentes iniciativas de investimento social.

Atualmente, não são realizadas avaliações de impacto ambiental. A médio prazo, iniciaremos um processo gradual de avaliação e gestão dos riscos gerais da Organização e uma avaliação do impacto ambiental a nível regional e global.



Índice de conteúdos GRI



Índice de conteúdos GRI

A ESET América Latina elaborou o relatório de acordo aos Padrões GRI para o período compreendido entre 1º de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022. GRI 1: Fundamentos 2021. Não se aplicam Padrões GRI setoriais.

Para o Índice de Conteúdo – Serviço Essencial, a GRI Services revisou que o índice de conteúdo GRI é apresentado de forma clara, de forma consistente com as Normas, e que as referências aos conteúdos 2-1 a 2-5, 3-1 e 3-2 são alinhadas com as seções apropriadas no corpo do relatório. Para o complemento de mapeamento dos ODS, a GRI Services verificou se as divulgações da GRI incluídas no índice de conteúdo são mapeadas adequadamente em relação aos ODS.

SDG Mapping Service placeholder

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			N.º Ref. do Padrão Setorial GRI	Agenda 2030 (ODS) e Metas
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação		
Conteúdos gerais							
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	1. A organização e suas práticas de apresentação de relatórios						
	2-1 Detalhes organizacionais	57					
	2-2 Entidades incluídas na elaboração de relatórios de sustentabilidade	238					
	2-3 Período objeto do relatório, frequência e ponto de contato	238					

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			N.º Ref. do Padrão Setorial GRI	Agenda 2030 (ODS) e Metas
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação		
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-4 Novas expressões da informação	238					
	2-5 Verificação externa	238					
	2. Atividades e trabalhadores						
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	38, 55, 58, 78, 191, 214, 245, 263, 265, 267					
	2-7 Equipe	78, 130, 242, 245, 247, 268					8.5 - 10.3
	2-8 Trabalhadores que não estão empregados(as)	130, 247					8.5
	3. Governança						
	2-9 Estrutura de governança e composição	62, 69, 268					5.5 - 16.7
	2-10 Designação e seleção do órgão máximo de governo	62					5.5 - 16.7
	2-11 Presidente do órgão máximo de governo	62					16.6

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			N.º Ref. do Padrão Setorial GRI	Agenda 2030 (ODS) e Metas
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação		
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-12 Função do órgão máximo de governo na supervisão da gestão dos impactos	35, 45, 66					16.7
	2-13 Delegação da responsabilidade da gestão dos impactos	62, 66					
	2-14 Função do órgão máximo de governo na apresentação de relatórios de sustentabilidade	45, 66					
	2-15 Conflitos de interesse	73, 268					16.6
	2-16 Comunicação de preocupações críticas	66, 140					
	2-17 Conhecimentos coletivos do órgão máximo de governo	62, 69, 73, 145, 254					
	2-18 Avaliação do desempenho do órgão máximo de governo	62, 268					
	2-19 Políticas de remuneração	66					

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			N.º Ref. do Padrão Setorial GRI	Agenda 2030 (ODS) e Metas
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação		
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-20 Processo para determinar a remuneração	66					
	2-21 Proporção de compensação total anual		Não se relata o conteúdo	Restrições de confidencialidade	Este padrão não se relata dado o contexto no qual se desenvolvem nossas atividades. Esta informação resulta confidencial por ser estratégica; por política da empresa, apenas a área de RH dispõe desta informação para uso interno exclusivamente.		
	4. Estratégia, políticas e práticas						
	2-22 Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	6					
	2-23 Compromissos e políticas	11, 27, 73, 119, 142, 222, 268					16.3
	2-24 Incorporação dos compromissos e políticas	11, 69, 268					
2-25 Processos para corrigir os impactos negativos	20, 160, 225, 243						

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			N.º Ref. do Padrão Setorial GRI	Agenda 2030 (ODS) e Metas
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação		
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-26 Mecanismos para solicitar assessoramento e expor preocupações	73					16.3
	2-27 Cumprimento da legislação e normativas	76					
	2-28 Afiliação a associações	27					
	5. Participação dos grupos de interesse						
	2-29 Enfoque para a participação dos grupos de interesse	35, 69, 119					
	2-30 Acordos de negociação coletiva	137, 268					8.8
Temas materiais							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de determinação dos temas materiais	20, 45					
	3-2 Lista de temas materiais	48					
Segurança informática							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	11, 20, 76, 78, 105, 225					

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			N.º Ref. do Padrão Setorial GRI	Agenda 2030 (ODS) e Metas
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação		
GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE 2016	418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violações da privacidade do cliente e perda de dados do cliente	76					16.3 - 16.10
Ética, compliance e anticorrupção							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	11, 20, 73, 76, 225					
GRI 205: ANTICORRUPÇÃO 2016	205-1 Operações avaliadas para riscos relacionados com a corrupção	269					16.5
	205-2 Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	73, 149, 222, 269					16.5
	205-3 Casos de corrupção confirmados e medidas tomadas	73					16.5
Saúde e segurança no trabalho							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	11, 20, 69, 114, 145, 151, 225					
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 2018	403-1 Sistema de gestão da saúde e a segurança no trabalho	151					8.8

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			N.º Ref. do Padrão Setorial GRI	Agenda 2030 (ODS) e Metas
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação		
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 2018	403-2 Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	269					8.8
	403-3 Serviços de saúde no trabalho	151					8.8
	403-4 Participação dos(as) trabalhadores(as), consultas e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho	151					8.8 - 16.7
	403-5 Formação de trabalhadores(as) sobre saúde e a segurança no trabalho	151					8.8
	403-6 Fomento da saúde dos trabalhadores	120					3.2 - 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	120, 151					8.8
	403-8 Cobertura do sistema de gestão da saúde e a segurança no trabalho	269					8.8
	403-9 Lesões por acidente laboral	153, 255					3.6 - 3.9 - 8.8 - 16.1
	403-10 Enfermidades e doenças ocupacionais	153, 255					3.3 - 3.4 - 3.9 - 8.8 - 16.1

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			N.º Ref. do Padrão Setorial GRI	Agenda 2030 (ODS) e Metas
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação		
Marketing responsável							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	20, 76, 78, 105, 182, 225					
GRI 417: MARKETING E ETIQUETAS 2016	417-1 Requerimentos para a informação e etiquetas de produtos e serviços	39, 109					12.8
	417-2 Casos de descumprimento relacionados à informação e etiquetas de produtos e serviços	76					16.3
	417-3 Casos de descumprimento relacionados a comunicações de <i>marketing</i>	76					16.3
Educação Comunitária							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	11, 20, 69, 160, 225					
GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS 2016	413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	160, 191, 269					
	413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais– nas comunidades locais	160					1.4 - 2.3

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			N.º Ref. do Padrão Setorial GRI	Agenda 2030 (ODS) e Metas
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação		
Saúde e segurança dos clientes							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	11, 20, 76, 78, 105, 225					
GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DE CLIENTES 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços	83, 93					
	416-2 Casos de descumprimento relativos aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos	76					16.3
Compromisso com os Direitos Humanos							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	20, 69, 114, 142, 145, 222, 225					
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016	406-1 Casos de discriminação e ações corretivas empreendidas	114					5.1 - 8.8
GRI 407: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA 2016	407-1 Operações e empresas fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva poderia estar em risco	222					8.8

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			N.º Ref. do Padrão Setorial GRI	Agenda 2030 (ODS) e Metas
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação		
GRI 408: TRABALHO INFANTIL 2016	408-1 Operações e empresas fornecedoras com risco significativo de casos de trabalho infantil	222					5.2 - 8.7 - 16.2
GRI 409: TRABALHO FORÇADO OU OBRIGATÓRIO 2016	409-1 Operações e empresas fornecedoras com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	222					5.2 - 8.7
Diversidade e igualdade de oportunidades							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	11, 20, 69, 114, 142, 145, 225					
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governo e empregados(as)	62, 130, 247					5.1 - 5.5 - 8.5
	405-2 Proporção do salário base e da remuneração de mulheres frente a homens	136, 222, 251					5.1 - 8.5 - 10.3
Resíduos e Reciclagem							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	20, 69, 182, 225					
GRI 306: RESÍDUOS 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados com os resíduos	186					3.9 - 6.3 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			N.º Ref. do Padrão Setorial GRI	Agenda 2030 (ODS) e Metas
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação		
GRI 306: RESÍDUOS 2020	3306-2 Gestão de impactos significativos relacionados aos resíduo	186					3.9 - 6.3 - 8.4 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-3 Resíduos gerados	187					3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1
	306-4 Resíduos não destinados à eliminação		Não se relata o conteúdo	Informação não disponível ou incompleta	Atualmente não contamos com informações detalhadas das quantidades geridas		3.9 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-5 Resíduos destinados à eliminação		Não se relata o conteúdo	Informação não disponível ou incompleta	Atualmente não contamos com informações detalhadas das quantidades geridas		3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1
Desempenho Econômico e Desenvolvimento de Mercado							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	11, 20, 58, 66, 73, 76, 136, 225					
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	58, 246					8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.4 - 9.5
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivadas da mudança climática	269					13.1

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			N.º Ref. do Padrão Setorial GRI	Agenda 2030 (ODS) e Metas
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação		
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016	201-3 Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	66, 151, 269					
	201-4 Assistência financeira recebida do governo	269					
GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO 2016	202-1 Proporção do salário de categoria inicial padrão por sexo frente ao salário mínimo local	136, 251					1.2 - 5.1 - 8.5
	202-2 Proporção de altos executivos contratados da comunidade local	62					8.5
GRI 206: CONCORRÊNCIA DESLEAL 2016	206-1 Ações jurídicas relacionadas à concorrência desleal e às práticas de monopólio e contra a livre concorrência	73					16.3
Inovação, pesquisa e desenvolvimento							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	20, 78, 160, 225					
Acessibilidade do produto							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	20, 78, 160, 225					

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			N.º Ref. do Padrão Setorial GRI	Agenda 2030 (ODS) e Metas
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação		
Gestão do talento e bem-estar dos colaboradores							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	11, 20, 69, 114, 142, 145, 157, 225					
GRI 401: EMPREGO 2016	401-1 Novas contratações de empregados e rotatividade de pessoal	138, 252					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	120, 151					3.2 - 5.4 - 8.5
	401-3 Licença parental	153, 255					5.1 - 5.4 - 8.5
GRI 404: FORMAÇÃO E ENSINO 2016	404-1 Média de horas de formação ao ano por empregado(a)	142, 145, 254					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	269					8.2 - 8.5
	404-3 Porcentagem de empregados que recebem avaliações periódicas do desempenho e desenvolvimento profissional	145					5.1 - 8.5 - 10.3

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			N.º Ref. do Padrão Setorial GRI	Agenda 2030 (ODS) e Metas
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação		
Energia							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	20, 69, 182, 225					
GRI 302: ENERGIA 2016	302-1 Consumo energético dentro da organização	184, 257					7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-2 Consumo energético fora da organização		Não se relata o conteúdo	Informação não disponível ou incompleta	Temos o desafio de começar a medição do consumo de energia de nossos distribuidores exclusivos		7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-3 Intensidade energética		Não se relata o conteúdo	Informação não disponível ou incompleta	Estamos mudando a metodologia de cálculo, projetamos poder reportar este indicador no próximo ano		7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-4 Redução do consumo energético	184, 257					7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-5 Redução dos requerimentos energéticos de produtos e serviços	186					7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			N.º Ref. do Padrão Setorial GRI	Agenda 2030 (ODS) e Metas
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação		
Desenvolvimento da cadeia de valor							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	11, 20, 214, 222, 225					
GRI 204: PRÁTICAS DE AQUISIÇÃO 2016	204-1 Proporção de gastos em fornecedores locais	214, 262, 265, 267					8.3



Digital Security
Progress. Protected.



Acesse nosso relatório online
www.eset-la.com/reportedesostenibilidad-2022



esetla



@esetla



@esetla



ESET Latinoamérica