

# Relatório de Sustentabilidade 2017



**ESET Latin America**





## Coragem

Sempre vamos por mais



## Integridade

Justiça e honestidade em tudo que fazemos.



## Confiabilidade

Compromisso de longo prazo com nossos públicos.



## Paixão

Amamos o que fazemos.



## Responsabilidade social

Parte fundamental da nossa cultura e gestão corporativa.



## Trabalho em equipe

Para alcançar o potencial máximo.

Carta do

# Chief Operating Officer

GRI 102-14

O ano de 2017 foi muito especial para toda a ESET: concluímos três décadas de vida no setor de segurança em todo o mundo. Especificamente, no final de 1987, a primeira versão do ESET NOD32 Antivirus foi escrita pelos fundadores da empresa, que estabeleceu nossa visão de permitir que os usuários aproveitem e aproveitem todo o potencial da tecnologia em um mundo digital seguro. Hoje, 30 anos depois, essa ideia ainda é válida.

Da ESET Latin America, acreditamos que a base dessa conquista e de nossa missão não poderia ser possível sem a gestão sustentável de nossos negócios. Nesse sentido, gostaria de destacar algumas de nossas conquistas de 2017: **crecemos** regionalmente em **11% em nossas vendas** atingindo quase **38 milhões de dólares** e com excelentes resultados no México e no Brasil, renovamos completamente nossa loja online, nossa equipe de **especialistas e peritos aumentaram mais de 9%** em relação a 2016, nós adicionamos mais países na região para **ESET Partner Program**, nosso programa para parceiros de negócios que visa avaliar e recompensar o compromisso que engloba diferentes pilares estratégicos, incluindo a **Responsabilidade Social**; nós lançamos nosso novo **site**; e obtivemos a **certificação ISO 9001**, que determina os requisitos necessários para estabelecer um Sistema de Gestão da Qualidade e Melhoria Contínua.

Como verão, 2017 não só firmou o compromisso que temos há 30 anos com nossos usuários, mas também marcou o nascimento e a consolidação de projetos que continuam demonstrando que o espírito de inovação, com o qual iniciamos nossa empresa há 30 anos, está intacto.

É um orgulho para mim poder compartilhar com vocês todo o caminho percorrido em 2017.



*Federico Pérez Acquisto*

**Lic. Federico Pérez Acquisto**  
Gerente Geral da ESET América Latina



# Bem-vindos!



Bem-vindo ao nosso sexto relatório de sustentabilidade do ESET América Latina.

Este ano foi muito importante para nós em termos do desenvolvimento de nossa gestão sustentável. Recebemos o **credenciamento** de RUORES (Cadastro Único de Organizações de Responsabilidade Social) para nossos programas e iniciativas de Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável nas dimensões econômica, social e ambiental, e também fazemos parte da tabela de **Direitos Humanos e Empresas do Pacto Global Argentina**.

Também continuamos nos atualizando em relação às diretrizes internacionais de sustentabilidade. Fizemos o relatório sob as diretrizes internacionais da Global Reporting Initiative, **GRI Standards, uma opção abrangente de conformidade**, seguindo os **10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas** e destacando nosso compromisso com os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável propostos pela ONU**. Tudo isso nos deixa muito felizes porque, além de transmitir o que **somos e tudo o que fazemos, somos a única empresa do setor que assume esse compromisso no nível regional**.

Durante 2017, juntamente com nosso Comitê de Sustentabilidade, continuamos trabalhando para manter o **equilíbrio necessário entre os aspectos econômicos, sociais e ambientais**. Com esse objetivo, além de realizar as ações que desenvolvemos nos últimos anos e aprofundar nossa gestão em quatro eixos estratégicos - o desenvolvimento da comunidade, o cuidado

com o meio ambiente, o crescimento da cadeia de valor e o bem-estar de nossos colaboradores-, nos concentramos **na geração de alianças estratégicas**, tanto com as áreas de sustentabilidade de outras empresas quanto com organizações da sociedade civil, como **Ashoka, Socialab, Unesco, ImTheCode, Chicos.NET, Argentina, Cibersegura, entre outras**.

Através deste relatório, eles poderão saber o que somos, o que fazemos, os compromissos que assumimos com nossas partes interessadas e os resultados das ações desenvolvidas durante 2017.

Caso tenha sugestões, contribuições e opiniões sobre este documento, não hesite em nos escrever:

✉ [sustentabilidad@eset-la.com](mailto:sustentabilidad@eset-la.com)

Estamos muito felizes com tudo o que conseguimos e é um prazer poder compartilhar com vocês.

*Carolina Kaplan*

**Lic. Carolina Kaplan**

Responsável pela Sustentabilidade



# Até onde vai a nossa gestão?

*Gerenciamos nossos negócios de forma  
sustentável.*



# Até onde vai a nossa gestão?

## Quais são os pilares da nossa gestão?

GRI 102-15 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3

A ESET América Latina conta com quatro eixos estratégicos para gerenciar seus negócios de maneira sustentável:



Da mesma forma, esses eixos incluem as políticas de conformidade da Lei, a prevenção da corrupção e a ética corporativa. Nesse aspecto, nossa estratégia é delineada a curto, médio e longo prazo, com base nesses quatro princípios.



EIXO ESTRATÉGICO	CURTO PRAZO (2018)	MÉDIO PRAZO (2019)	LONGO PRAZO (2020 EM DIANTE)
<b>Comunidade</b>	Implementar atividades de educação e conscientização na América Latina, com maior foco no México e no Brasil, bem como fortalecer aqueles que já estamos realizando. Gerar ações que apostem na inclusão laboral de pessoas em situação de vulnerabilidade e pessoas com diferentes deficiências na Argentina, México e Brasil.	Nos próximos anos, aprofundaremos as atividades educacionais em segurança de computadores na América Latina, com foco no México e no Brasil. Além disso, a geração de projetos que apoiem a empregabilidade de pessoas em situação de vulnerabilidade e de pessoas com diferentes deficiências.	Ter uma gestão educacional abrangente em segurança de computadores em toda a América Latina e um projeto regional em coordenação com outras organizações em relação à empregabilidade de pessoas em situação de vulnerabilidade e pessoas com diferentes deficiências.
<b>Dimensão Ambiental</b>	Gerenciar o plano de escritório eficiente, buscando consumir a menor quantidade de energia e reduzir o impacto que nossa atividade causa no meio ambiente.  Implemente tecnologias para atingir esse objetivo e conscientize os funcionários sobre esse eixo.		
<b>Colaboradores</b>	Implementação de programas de benefícios, treinamento e gestão de talentos nos escritórios da Argentina, México e Brasil.	Ter um plano de gerenciamento abrangente e equitativo de Recursos Humanos em todos os escritórios da ESET na América Latina.	
<b>Cadeia de Valor</b>	Adesão formal de nossos fornecedores aos conceitos de sustentabilidade, com os quais gerenciamos nossos negócios na América Latina.	Incentivos para provedores estratégicos de ESET na América Latina.	Sistema de gestão integral de fornecedores.
	Alinhamento de Distribuidores em toda a América Latina para gestão de sustentabilidade.	Treinamento e alinhamento de Partners em toda a América Latina.	Gerenciamento coordenado da cadeia de distribuição na América Latina.



**15** VIDA TERRESTRE

**7** ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL

**1** ERRADICAÇÃO DA POBREZA

**3** SAÚDE E BEM-ESTAR



**8** TRABALHO DE E CRESCIMENTO ECONÔMICO

**16** PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

**9** INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

**2** FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL

**4** EDUCAÇÃO DE QUALIDADE

**5** IGUALDADE DE GÊNERO

**17** PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

**10** REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

12 CONSUMO E  
PRODUÇÃO  
RESPONSÁVEL



14 VIDA NA  
ÁGUA



6 ÁGUA POTÁVEL  
E SANEAMENTO



13 AÇÃO CONTRA  
MUDANÇA GLOBAL  
DO CLIMA



11 CIDADES E  
COMUNIDADES  
SUSTENTÁVEIS



Seguindo o que começamos no ano passado, como parte de nossa estratégia de curto e longo prazo, continuamos a nos alinhar - globalmente - em tudo a respeito do gerenciamento sustentável. Por este motivo, este ano, além de reportar sob os novos Padrões propostos pelo GRI, começamos a participar da tabela de Direitos Humanos e Empresas do Pacto Global da Argentina. Também participamos da Terceira Consulta Regional sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU e aprofundamos nosso compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Durante 2017, usando a ferramenta SDG Compass, realizamos uma análise dos ODS e seus objetivos, com foco na gestão; isto é, como um guia para a definição de nossos planos de ação alinhados com a Agenda 2030 proposta pelas Nações Unidas. Para participar da "apropriação e integração" dos ODS às nossas práticas de gestão sustentável, usamos os seguintes critérios:

- De acordo com as **prioridades estratégicas** do core business.
- De acordo com as **prioridades da Direção**.
- Como já considerado em uma **prática existente ou em desenvolvimento**.
- De acordo com a sua **viabilidade operacional** a curto ou médio prazo.

Como resultado desse trabalho, identificamos metas prioritárias nos objetivos: **4- Educação de Qualidade; 5- Igualdade de Gênero; 8- Trabalho decente e crescimento econômico; e 12- Produção e consumo responsável**; e metas secundárias nos objetivos: **9- Indústria, inovação e infraestrutura, 10- Redução das desigualdades e 16- Paz e justiça**, em termos de seu potencial para minimizar os impactos negativos ou maximizar os impactos positivos de nossa atividade.

Reconhecer o alinhamento ou o grau de relacionamento de nossa estratégia de sustentabilidade é apenas o primeiro passo no processo de gestão de nossos negócios em relação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A fim de contribuir para a consecução dos ODS e suas metas, em vista dos compromissos de 2030, devemos passar da fase de diagnóstico para um estágio de apropriação e integração para a gestão interna.

Além disso, poderão encontrar os indicadores dos Padrões GRI, os princípios do Pacto Global e os ODS trabalhados no índice que está no final do Relatório, onde a página correspondente a cada um dos assuntos que o GRI define em seus relatórios e que incorporamos em nossa gestão, bem como os ODS que este tópico cobre.

*Durante o ano de 2017,  
ingressamos na tabela DD. HH  
e Empresas do Pacto Global da  
Argentina.*

# Índice

Esperamos que aproveitem o passeio.

14

É isso que somos

50

Nossos públicos de interesse, questões materiais e compromissos

66

Colaboradores

84

Comunidade



The background features several overlapping circles in shades of gray, blue, green, and purple. There are also abstract teal lines and a pattern of small white dots in the top right and bottom right corners.

**108**

Dimensão  
Ambiental

**138**

A elaboração  
do Relatório de  
Sustentabilidade

**114**

Cadeia  
de valor

**142**

Índice de conteúdos  
GRI Standards  
conformidade exaustiva



# É isso que somos

## #SomosESET

*“Muitas coisas mudaram, mas nossas aspirações, filosofia e valores fundamentais permanecem os mesmos, para ajudar a proteger o mundo digital e fazer com que todos realmente desfrutem de tecnologia mais segura”.*

*Richard Marko, CEO de ESET Global.*





# É isso que somos

GRI 102-3 GRI 102-4

TEMA MATERIAL 6 7 12 16

## ESET no mundo

Fundada em 1992, a ESET é uma empresa global de soluções de segurança, fornecendo proteção de última geração contra ameaças de computador. A empresa tem sede em Bratislava (Eslováquia) e centros de distribuição regional em San Diego (EUA), Buenos Aires (Argentina) e Cingapura.





**Centros de pesquisa  
e desenvolvimento**



**ESET Apac**

Cingapura  
Austrália





## ESET na América Latina

### Onde estamos?

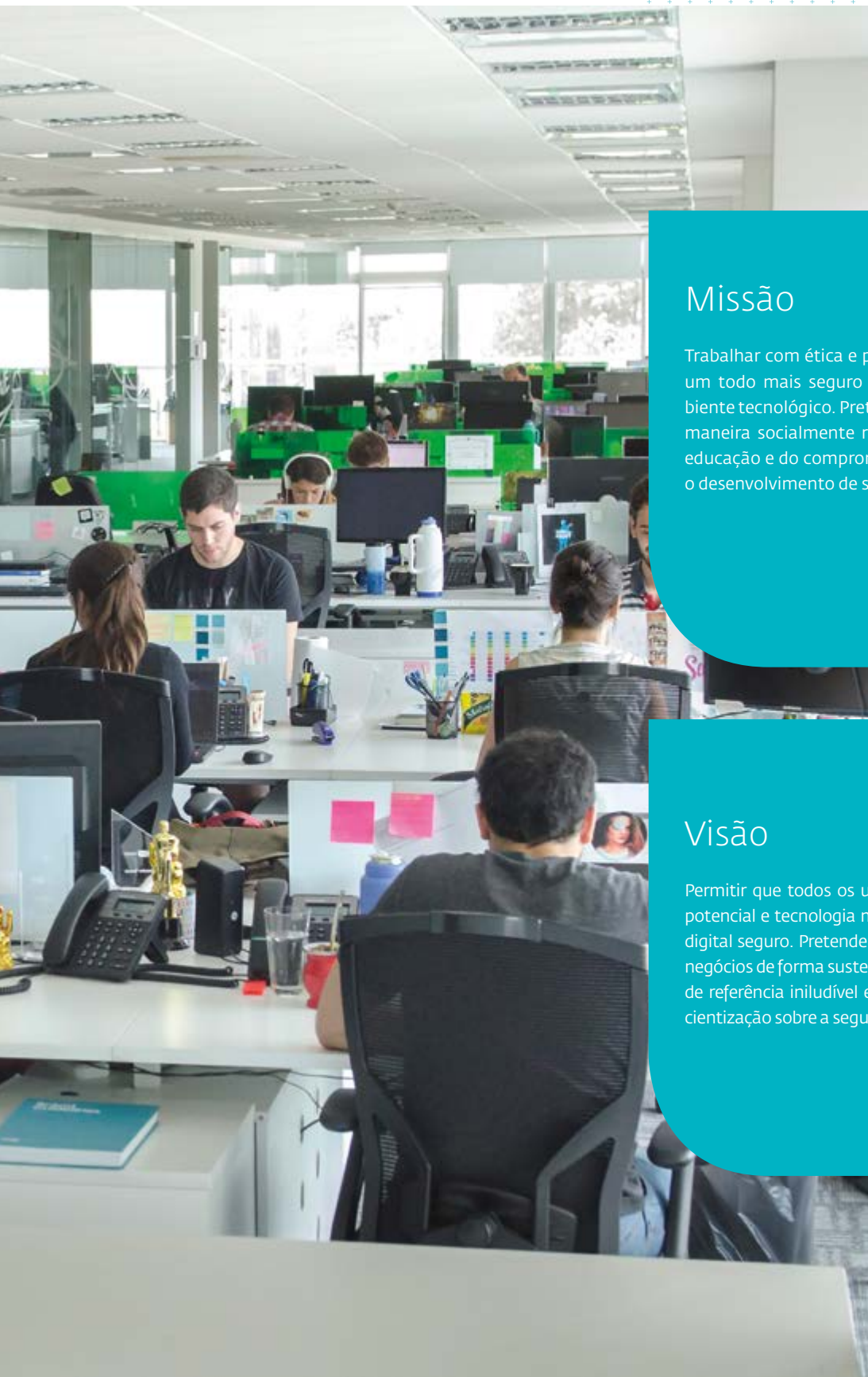
GRI 102-1 GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-5  
GRI 102-6 GRI 102-10

Desde 2004, a ESET América Latina S.R.L.<sup>1</sup> atua na região da América Latina em Buenos Aires, Argentina, onde possui uma equipe de profissionais treinados para responder às demandas do mercado, de forma concisa e imediata, e um Laboratório de Pesquisa, focado na descoberta proativa de várias ameaças informáticas. O escritório regional de Buenos Aires é responsável pelo desenvolvimento do mercado latino-americano em conjunto com seus canais de vendas.

Atualmente, a ESET possui escritórios regionais de coordenação em Buenos Aires, Argentina, bem como escritórios operacionais em São Paulo (Brasil) e na Cidade do México (México), e presença comercial através de Distribuidores Exclusivos e Partners em Guatemala, Honduras, El Salvador, República Dominicana, Nicarágua, Costa Rica, Venezuela, Panamá, Colômbia, Equador, Peru, Bolívia, Paraguai, Chile e Uruguai.

*Atualmente, a ESET América Latina está presente em 18 países da região, com 7 Distribuidores Exclusivos e mais de 7.000 Canais de Vendas.*

<sup>1</sup> A ESET América Latina é uma Sociedade de Responsabilidade Limitada. Foi inscrita na Inspeção Geral de Justiça da República da Argentina sob o número 10.418, do livro 132 do tomo de S.R.L.



## Missão

Trabalhar com ética e paixão, a construção de um todo mais seguro para desfrutar de ambiente tecnológico. Pretendemos alcançá-lo de maneira socialmente responsável, através da educação e do compromisso com a pesquisa e o desenvolvimento de soluções tecnológicas.

## Visão

Permitir que todos os usuários aproveitem seu potencial e tecnologia máximos em um mundo digital seguro. Pretendemos administrar nossos negócios de forma sustentável, sendo uma fonte de referência iniludível em treinamento e conscientização sobre a segurança das informações.

# Valores

GRI 102-16

Os valores moldam a cultura da nossa Empresa, orientando a maneira como nos comportamos e tomamos decisões:



## Coragem

Não tomamos o caminho fácil. Sempre estamos superando limites e temos a determinação de marcar a diferença.



## Integridade

Promovemos a honestidade e a justiça em tudo o que fazemos. Nós temos uma abordagem ética para os negócios.



## Confiabilidade

As pessoas precisam saber que podem contar conosco. Nós trabalhamos duro para tornar as nossas promessas realidade e para construir confiança e entendimento mútuo.



## Paixão

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



## Responsabilidade Social

Vivemos a responsabilidade social como nossa cultura corporativa e, portanto, nos envolvemos ativamente com a comunidade, os funcionários, o meio ambiente e a cadeia de valor.



## Trabalho em Equipe

Estamos convencidos de que, como equipe, cada pessoa pode atingir seu potencial máximo, aproveitando o processo e, assim, alcançando os melhores resultados.

## Oficina de Direitos Humanos e Negócios

Nos últimos dois anos, o mês de outubro foi instalado no ESET América Latina, com o objetivo de que os colaboradores realizem diferentes atividades promovidas a partir da área de Recursos Humanos, relacionadas a valores institucionais.

Nesse contexto, e reforçando nosso compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas, realizamos uma Oficina sobre Direitos Humanos e Negócios para todos os funcionários de nosso escritório em Buenos Aires.

Acreditamos que é essencial que todos nós que compomos a equipe da ESET entendam como os Direitos Humanos se manifestam no setor de negócios, bem como a conexão entre eles e nossa rotina diária de trabalho, e é por isso que acreditamos que é importante poder conversar e discutir como eles nos cruzam como uma empresa e indivíduos.

O respeito pelos Direitos Humanos não deve ser uma responsabilidade passiva, e requer que sejam estabelecidas políticas e processos que ajudem a identificar, prevenir, mitigar e remediar os efeitos que possam resultar de sua violação.

Da ESET, então, nos comprometemos a respeitar esses direitos além de sua conformidade legal e a abordar essas questões na estrutura de trabalho.



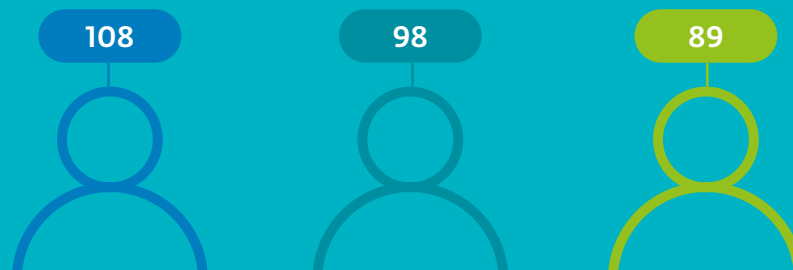


# ESET América Latina em números

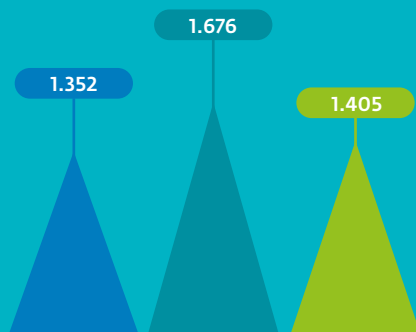
GRI 102-7



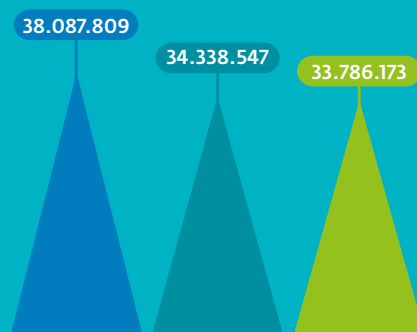
## NÚMERO DE EMPREGADOS



## NÚMERO DE OPERAÇÕES



## VENDAS LÍQUIDAS (EM DÓLARES ESTADUNIDENSES)



● 2017

● 2016

● 2015

## Desempenho econômico da Empresa

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 201-1 GRI 201-2 GRI 201-4

TEMA MATERIAL 10

Nossa empresa não poderia ser sustentável se não obtivesse retorno da atividade. Por essa razão, é essencial assegurar que obtemos bons níveis de crescimento econômico, o que nos garante a correta retribuição aos atores econômicos e sociais com os quais interagimos. A seguir apresentamos os indicadores econômicos correspondentes aos resultados de nossas atividades na América Latina durante o ano de 2017. Desta forma, mostramos a criação de valor para a Companhia e para a sociedade, bem como o fluxo de capital entre nossos principais grupos de empresas interessadas.

Não houve consequências da mudança nas atividades da organização durante o período do relatório. Nenhum auxílio financeiro foi recebido por entidades governamentais no período coberto pelo relatório.



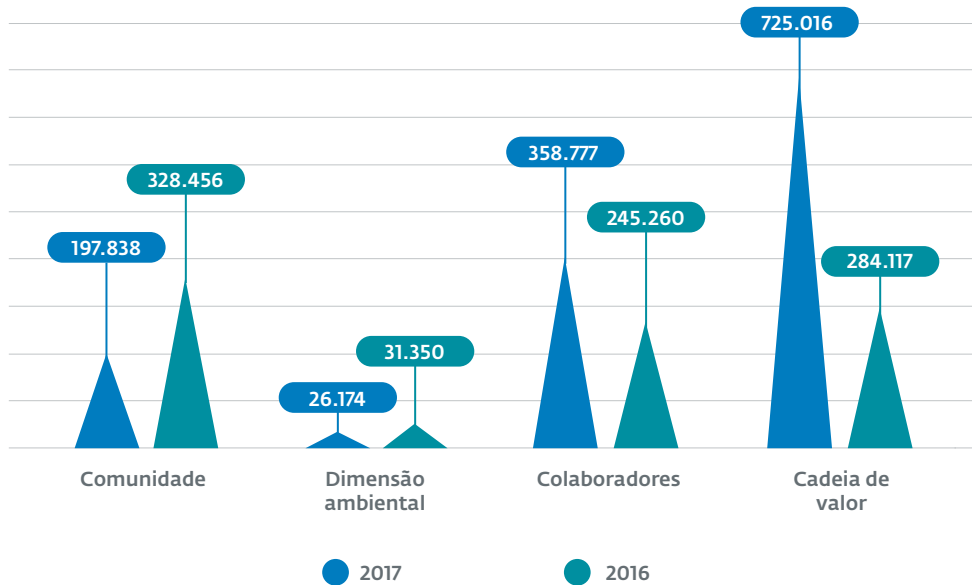
**VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO**  
(EXPRESSADO EM DÓLARES ESTADUNIDENSES)

	<b>GRUPO DE INTERESSE</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>VALOR ECONÔMICO GERADO</b>				
Vendas da ESET na América Latina	<b>Clientes</b>	38.087.809	34.338.547	33.786.173
Renda de Investimentos Financeiros		38.433	57.223	35.161
Renda por vendas de ativos			8.669	
<b>Valor Econômico Total Gerado - A</b>		38.126.242	34.404.439	33.821.334
<b>VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO</b>				
Despesas operacionais e pagamentos a fornecedores	<b>Fornecedores</b>	3.143.812	2.859.499	2.723.117
Salários e benefícios sociais para empregados	<b>Empregados</b>	3.973.956	3.426.710	2.791.844
Pagamentos para provedores de capital	<b>Acionistas e Bancos</b>	0	78.954	4.285
Pagamentos ao Governo	<b>Governo</b>	2.069.996	2.078.818	2.067.437
Doações voluntárias	<b>Comunidade</b>	200.391	327.699	64.850
<b>Valor Econômico Total Distribuído - B</b>		9.388.155	8.771.680	7.651.533
<b>Valor Econômico Total Retido (A-B)</b>		28.738.087	25.632.759	26.169.801

## Investimento nos nossos eixos estratégicos

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3

DINHEIRO INVESTIDO PELO EIXO ESTRATÉGICO (VALORES EXPRESSOS EM DÓLARES)



### Modelo de negócio da ESET América Latina

Nosso modelo de marketing é fortemente orientado para o canal de vendas; Não é um modelo de negócios de vendas diretas, mas é feito através de Distribuidores Exclusivos, em alguns países, e Parceiros Autorizados (não exclusivos) em outros.

Além disso, temos uma loja on-line regional, que gerenciamos em nossos escritórios em Buenos Aires. Isso funciona para países onde não temos um distribuidor exclusivo, como Argentina, Bolívia, Chile, México, Paraguai e República Dominicana. Mas, por sua vez, em alguns países como Colômbia, Venezuela e Peru, o distribuidor decidiu usar a loja regional aproveitando a terceirização de sua gestão, usabilidade, divulgação e promoções, entre outros. Nesses casos, eles recebem uma margem para as vendas feitas em seus países. Outros países, entre os quais Equador, Panamá, Brasil e a maioria dos países da América Central, decidiram administrar de forma independente seu canal de comércio eletrônico.

Durante 2017, trabalhamos na otimização da loja online, atualizando seu design e implementando métodos de pagamento locais para toda a região, através da D-LOCAL e uma plataforma (MAGENTO), que permitirá administrar preços e promoções com maior independência e velocidade, entre outras vantagens.

Desta forma, na ESET América Latina temos e desenvolvemos uma política de transparência e respeito para com os nossos parceiros de negócios, com os quais estabelecemos uma relação saudável e mutuamente benéfica a curto, médio e longo prazo.

## Descrição da nossa cadeia de valor

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 102-9



### Fornecedores

São responsáveis por fornecer serviços como telefonia, eletricidade e água. Além disso, fornecem insumos e serviços que apoiam nossas atividades.



### Distribuidores Exclusivos

Eles nos representam e são responsáveis pelo desenvolvimento do mercado em cada um dos países da região.



### Headquarters

São responsáveis pelo desenvolvimento de soluções de segurança e pela definição da estratégia de negócios globalmente.



### Canais de Venda

São parceiros de negócios da ESET América Latina nos diferentes países da região.



### ESET América Latina

Cuidamos do desenvolvimento do mercado em nossa região, dando suporte à nossa cadeia de distribuição.



### Cientes

São aqueles que acessam nossas soluções, serviços e treinamento de segurança e desfrutam de tecnologia com segurança.

## Quem nos escolhe?

GRI 102-6

Quanto aos setores, nossas soluções são adaptadas a qualquer tipo de ambiente (corporativo ou doméstico), por isso trabalhamos com todos os tipos de setores. Nós temos dois tipos de clientes:

### Cientes caseiros

São os usuários finais que procuram proteger o equipamento de suas casas.



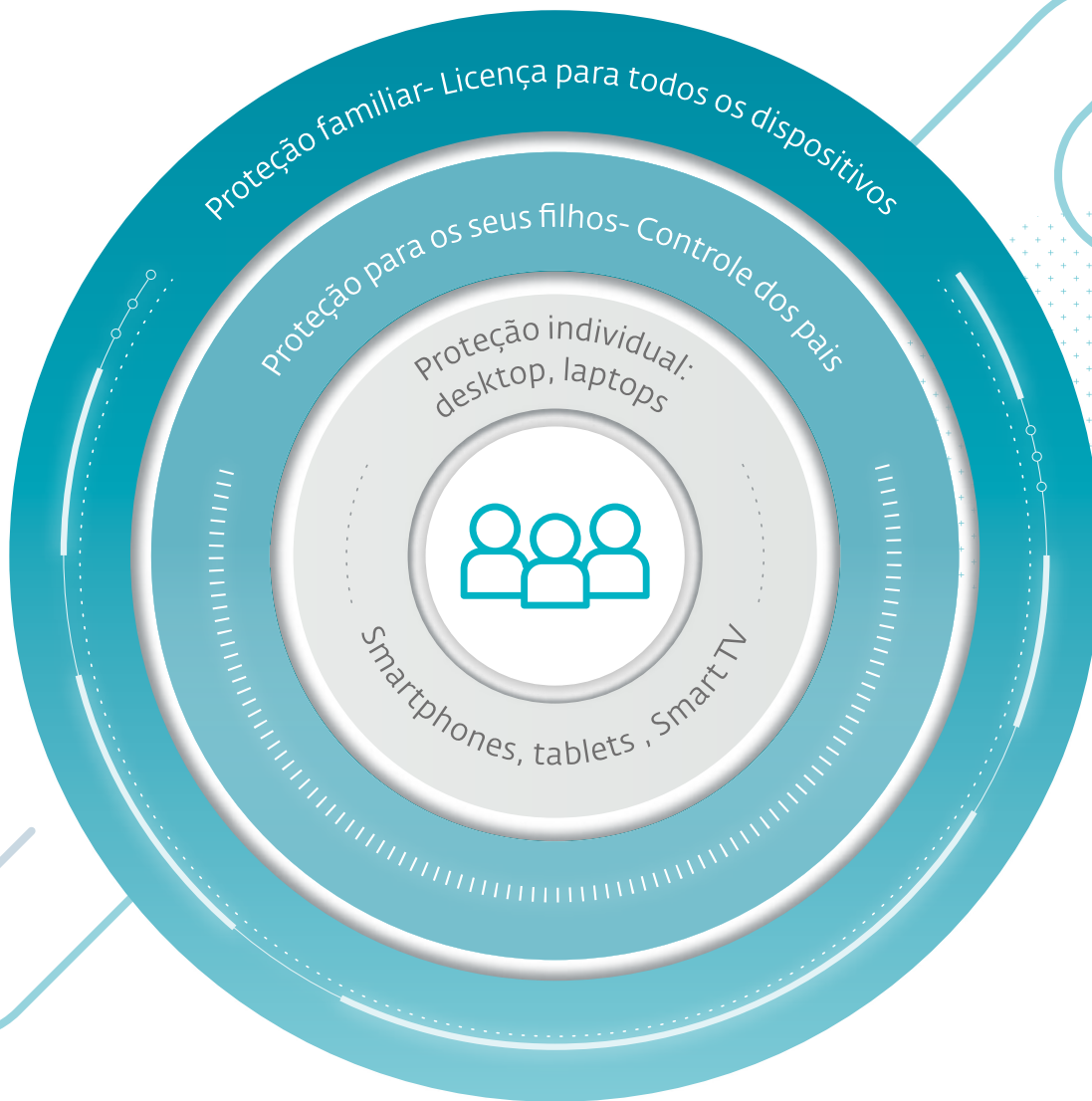
### Cientes corporativos

Incluem pequenas e médias empresas e grandes corporações interessadas em proteger sua rede corporativa; Eles buscam treinamento ou contratação de serviços integrais de segurança da informação.

# Assim protegemos aos nossos usuários

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 102-2 GRI 416-1

TEMA MATERIAL 2 13



## Proteção para PC de escritório e laptops

**eset**

**NOD32  
ANTIVIRUS**

### ESET NOD32 ANTIVIRUS

Solução multipremiada oferece proteção efetiva ante todo tipo de ameaças de computador. Graças à tecnologia Heurística Avançada, um alto nível de detecção proativa e consumo mínimo de recursos do sistema é garantido.

**Características:** antivírus e anti-phishing, controle avançado de dispositivos removíveis, e-mail limpo e seguro, controle de redes sociais e modo de jogo.





#### ESET INTERNET SECURITY

O ESET Internet Security oferece uma proteção sólida para os usuários habituais de internet, com os melhores benefícios de detecção, velocidade e usabilidade característicos de nossa tecnologia.

Além das funcionalidades comprovadas de sua ferramenta antivírus, a solução também protege a webcam, permite comprovar a segurança do roteador Wi-Fi em sua casa e ajuda você a realizar operações bancárias e executar pagamentos online de forma mais segura.



#### ESET SMART SECURITY PREMIUM

É a solução mais completa que, além de todas as funcionalidades que fornece o ESET Internet Security, agrega criptografia da informação e gerenciador de senhas. A versão Premium do ESET Smart Security fornece a mais completa proteção, sem condicionar o funcionamento do equipamento, e incorpora a gestão de senhas do usuário e a criptografia da informação.

**Características:** gerenciamento de senhas, criptografia da informação, firewall pessoal, controle dos pais, controle de redes sociais, antispam, anti-phishing, proteção contra botnets e vulnerabilidades e controle avançado de dispositivos removíveis, proteção antifurto.



#### ESET CYBER SECURITY

O ESET Cyber Security para Mac protege o computador - e as informações nele armazenadas - contra ataques diretos ao sistema operacional, evitando também a possibilidade de agir como um portador de malware de uma plataforma para outra (por exemplo, ao usar redes compartilhadas).

**Características:** antivírus, antispymware, anti-phishing, controle de mídia removível, verificação de e-mail e Internet.



#### ESET CYBER SECURITY PRO

Essa solução adiciona mais uma camada de segurança a cada Mac, protegendo os usuários contra todos os tipos de ameaças, tanto aquelas projetadas para Mac quanto as específicas para plataformas Windows. Além disso, permite que as crianças sejam protegidas contra conteúdos inadequados que poderiam acessar.

**Características:** antivírus, antispymware, varredura baseada em nuvem, anti-phishing, firewall pessoal, controle parental, controle de rede social, controle de mídia removível, impacto mínimo no sistema e no modo de apresentação.

## Proteção para smartphones, tablets e smart TV



### ESET MOBILE SECURITY PARA ANDROID

Fornecer proteção proativa e integral para smartphones, tanto contra ameaças conhecidas como desconhecidas, sem afetar o rendimento do dispositivo.

**Características:** antivírus, antispymware, anti-phishing, antifurto, filtro de SMS e chamadas, escaneamento em tempo real, bloqueio e alarme remoto, localização por GPS, suporte para tablets.



### ESET SMART TV SECURITY

É uma solução dedicada a proteger smart TVs que funcionem com sistema operacional Android. A solução pode ser baixada a partir do Google Play diretamente no dispositivo.

**Características:** proteção contra todos os tipos de códigos maliciosos, proteção contra todos os tipos de ameaças, ransomware e módulo anti-phishing, entre outras funcionalidades.

## Proteção para os menores



### PARENTAL CONTROL PARA ANDROID

É um aplicativo que permite que os adultos ajudem as crianças a navegar on-line, gerenciar aplicativos móveis e os sites que usam e decidir juntos o que é melhor para eles. Também permite ver onde as crianças estão e enviar mensagens diretamente para a tela de seus dispositivos.

**Características:** controle de aplicativos, controle web, localizador, limite de tempo para diversão e jogos, mensagem parental, entre outros.

## Proteção familiar



### ESET MULTI-DEVICE SECURITY

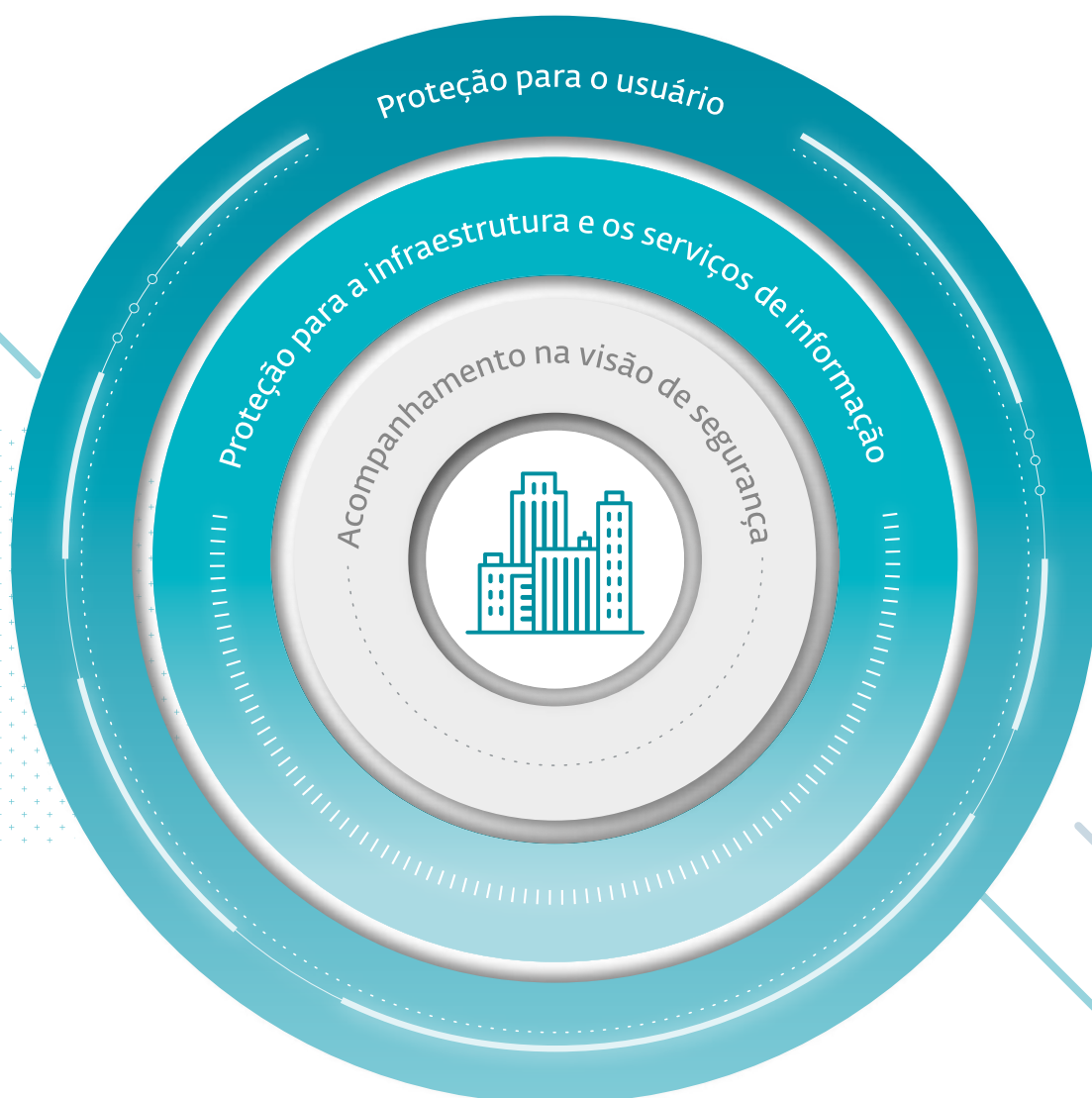
É uma solução projetada para proteger todo o equipamento da família. É um aplicativo que inclui entre 6 e 10 soluções de segurança, para proteger dispositivos com sistemas operacionais Windows, Mac, Android e Linux. Inclui as seguintes soluções, de acordo com o dispositivo e o sistema operacional: ESET Internet Security, ESET NOD32 Antivírus, ESET Cyber Security Pro, ESET Cyber Security, ESET NOD32 Antivírus para Linux Desktop, ESET Mobile Security para Android



## Assim protegemos sua informação

- 🔒 Milhões de empresas e pessoas confiam em nossas soluções serviços.
- 🔒 Nossas soluções são fáceis de usar.
- 🔒 Contamos com suporte local no seu idioma.
- 🔒 Nós temos uma tecnologia multi-premiada.
- 🔒 Mais de 30 anos em pesquisa e desenvolvimento.

Assim protegemos as empresas



## Proteção para o usuário



### ▶ PROTEÇÃO PARA ENDPOINTS

#### ESET ENDPOINT ANTIVIRUS

Projetado para suportar a rede corporativa dinâmica atual, o ESET Endpoint Antivirus, com o ESET Remote Administrator, permite que você se concentre na operação da empresa e esqueça o antivírus. Baseado na comprovada tecnologia ESET NOD32®, o ESET Endpoint Antivirus fornece uma defesa proativa contra malwares, equilibrando a varredura rápida com detecção precisa. Seu impacto discreto no sistema fornece aos equipamentos a proteção necessária, sem interrupções desnecessárias para o usuário final.

**Características:** antivírus e antispymware, controle de dispositivos.



### ▶ PROTEÇÃO PARA ENDPOINTS

#### ESET ENDPOINT SECURITY

O ESET Endpoint Security, com ESET Remote Administrator, oferece proteção antimalware exaustiva às empresas. Além disso, fornece tranquilidade aos executivos da empresa, ao contar com uma proteção e um controle total das estações de trabalho. O ESET Endpoint Security oferece uma defesa antimalware rápida, leve e proativa. Ao combinar-se com as funcionalidades de administração do console web, é possível livrar-se de todas as incertezas a respeito da defesa de todos os equipamentos da empresa.

**Características:** antivírus e antispymware, controle de dispositivos, firewall pessoal, antispam e controle de acesso à web.



### ▶ PROTEÇÃO PARA CELULARES

#### ESET ENDPOINT SECURITY PARA ANDROID

É uma solução voltada para dispositivos corporativos que usam o sistema operacional do Google. Ele oferece proteção (em tempo real) contra todos os tipos de ameaças, de forma proativa ou por meio de uma análise sob demanda, bloqueando qualquer ameaça que tente acessar o sistema.

**Características:** antispam SMS, MMS, proteção em tempo real, auditoria de segurança, verificação de acesso e verificação sob demanda.



### ▶ FATOR DE AUTENTICAÇÃO DUPLA

#### ESET SECURE AUTHENTICATION

É uma solução que fornece autenticação eficiente e segura, a partir da qual o acesso remoto à rede corporativa e os dados confidenciais são protegidos. Depois que o aplicativo é instalado no dispositivo móvel, ele gera senhas de uso único, cada vez que um usuário insere serviços VPN no protocolo de autenticação RADIUS, para acessar o Outlook Web Access e qualquer sistema da Web, para através das funcionalidades da API disponíveis no produto. O ESET Secure Authentication fornece outra camada de proteção à rede corporativa de qualquer tipo de empresa.

**Características:** proteção para conexões VPN, Conexões de área de trabalho remota, início de sessão de sistemas operacionais e aplicativos da Microsoft: Exchange, SharePoint, Dynamics.



#### ▶ CIFRADO

##### ESET ENDPOINT ENCRYPTION

A informação é um dos recursos mais importantes de uma empresa e seu gerenciamento adequado pode apontar diretamente para a confiança e o prestígio do negócio, somado ao aumento das ameaças que apontam para o roubo e extravio de dados que tem levado as empresas a buscar meios alternativos de proteção. A criptografia de dados surge como uma camada de segurança adicional, que permite proteger tanto a informação de uma organização como suas comunicações.

**Características:** criptografia de disco, criptografia de arquivos, criptografia de e-mail e criptografia de dispositivos de armazenamento em massa.

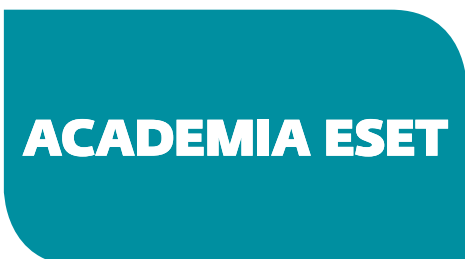


#### ▶ BACKUP E RECUPERAÇÃO

##### XOPERO BACKUP AND RESTORE

Garanta a disponibilidade dos dados realizando backups de toda a informação ou somente dos arquivos mais críticos. Mantenha os backups dentro das organizações ou os armazene na nuvem.

**Características:** backups totais e incrementais, versões de arquivos, duplicação de dados, políticas de retenção.



#### ▶ TREINAMENTO DE SEGURANÇA

##### ACADEMIA ESET

Oferecemos treinamento de segurança de duas formas: na empresa, para empresas ou on-line, através da plataforma de e-learning da ACADEMIA ESET. Esses cursos foram desenvolvidos para atender às necessidades de usuários e empresas da região e são fornecidos pelos especialistas em segurança da ESET América Latina.

**Cursos disponíveis:** análise de malware, dia de conscientização, gerenciamento de segurança corporativa, gerenciamento de custos em segurança da informação, resposta a incidentes, entre outros.

## Proteção da infraestrutura e serviços de informação



#### ▶ PROTEÇÃO PARA SERVIDORES DE ARQUIVO

##### ESET FILE SECURITY

A proteção dos servidores de arquivos fornece detecção proativa de ameaças em tempo real. Ele possui a mais alta velocidade de varredura e as mais altas taxas de detecção, além de ter o consumo mínimo de recursos do sistema.

**Características:** proteção contra todo tipo de código malicioso, proteção de unidades USB.





#### ▶ PROTEÇÃO PARA SERVIDORES DE E-MAIL

##### ESET MAIL SECURITY

O e-mail é cada vez mais usado por "cibercriminosos" como meio de enviar programas maliciosos para as organizações. O ESET Mail Security protege as empresas contra ameaças para todos os tipos de plataformas, fornecendo varredura online proativa, desempenho mais rápido e consumo mínimo de recursos para servidores de correio que lidam com grandes volumes de tráfego.

**Características:** proteção contra todo código malicioso, proteção contra spam.



#### ▶ PROTEÇÃO PARA SERVIDORES SHAREPOINT

##### ESET SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER

Ele permite manter o servidor do SharePoint sem infecções e realizar varreduras dos objetos dos bancos de dados, de forma agendada ou sob demanda. Além disso, impede que ameaças mal-intencionadas e usuários não autorizados desativem a segurança do sistema.

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



#### ▶ PROTEÇÃO PARA AMBIENTES VIRTUALIZADOS

##### ESET VIRTUALIZATION SECURITY

Contar com o mecanismo antivírus vencedor de vários prêmios em um ambiente virtual e que não requer recursos é uma das possibilidades oferecidas pelo ESET Virtualization Security em ambientes virtuais VMware. Proteção antimalware no nível do servidor, que lida com cada servidor virtual em um único servidor.

**Características:** proteção contra todo tipo de código malicioso, proteção em nível hipervisor.



#### ▶ ANÁLISIS DE TRÁFICO DE RED

##### GREYCORTEX

O GreyCortex Mendel usa várias tecnologias e inteligência artificial para detectar comportamentos maliciosos ou ações dentro da rede das organizações.

**Características:** detecção de ameaças, análise de tráfego de rede.



## Acompanhamento na visão de segurança



### ▶ PREVENÇÃO DE VAZAMENTO DE DADOS (DLP)

#### SAFETICA

O controle de informações e produtividade da empresa em uma única solução. A solução de Prevenção de Perda de Dados (DLP) da Safetica oferece maior controle sobre o uso das informações da empresa e, além disso, ajuda a melhorar a produtividade dos funcionários.



### ▶ SERVIÇOS DE DIAGNÓSTICO DE SEGURANÇA

#### ESET INTELLIGENCE LABS

Essa unidade de negócios foi projetada para oferecer um diagnóstico do estado da segurança da informação nas organizações. Nossos serviços empregam processos inovadores, que combinam as informações obtidas em nosso laboratório de pesquisa com os resultados obtidos em auditorias de segurança.

**Serviços oferecidos:** continuous Security Assessment (externos e internos), Vulnerability Assessment, Web Penetration Testing (externos e internos), Source Code, Penetration Testing (externos e internos), GAP Analysis, Social Engineering Testing, WIFI Penetration Test, Mobile Penetration Testing e Ransomware Prevention.



#### ESET THREAT INTELLIGENCE

Ele fornece às empresas informações para aprender sobre as tendências e ameaças que estão se espalhando pelo mundo. Graças a essa informação, as empresas podem reagir e tomar medidas de segurança antes que um incidente ocorra. Além disso, é possível configurar regras para ver se eles podem ser alvos de um ataque direcionado, você pode monitorar endereços IP, domínios ou pesquisar palavras-chave. O ESET Threat Intelligence usa as informações coletadas e analisadas por nossos centros de pesquisa em todo o mundo.

**Características:** relatório e análise de amostras, relatório de atividade de botnets, relatório de ataques dirigidos.

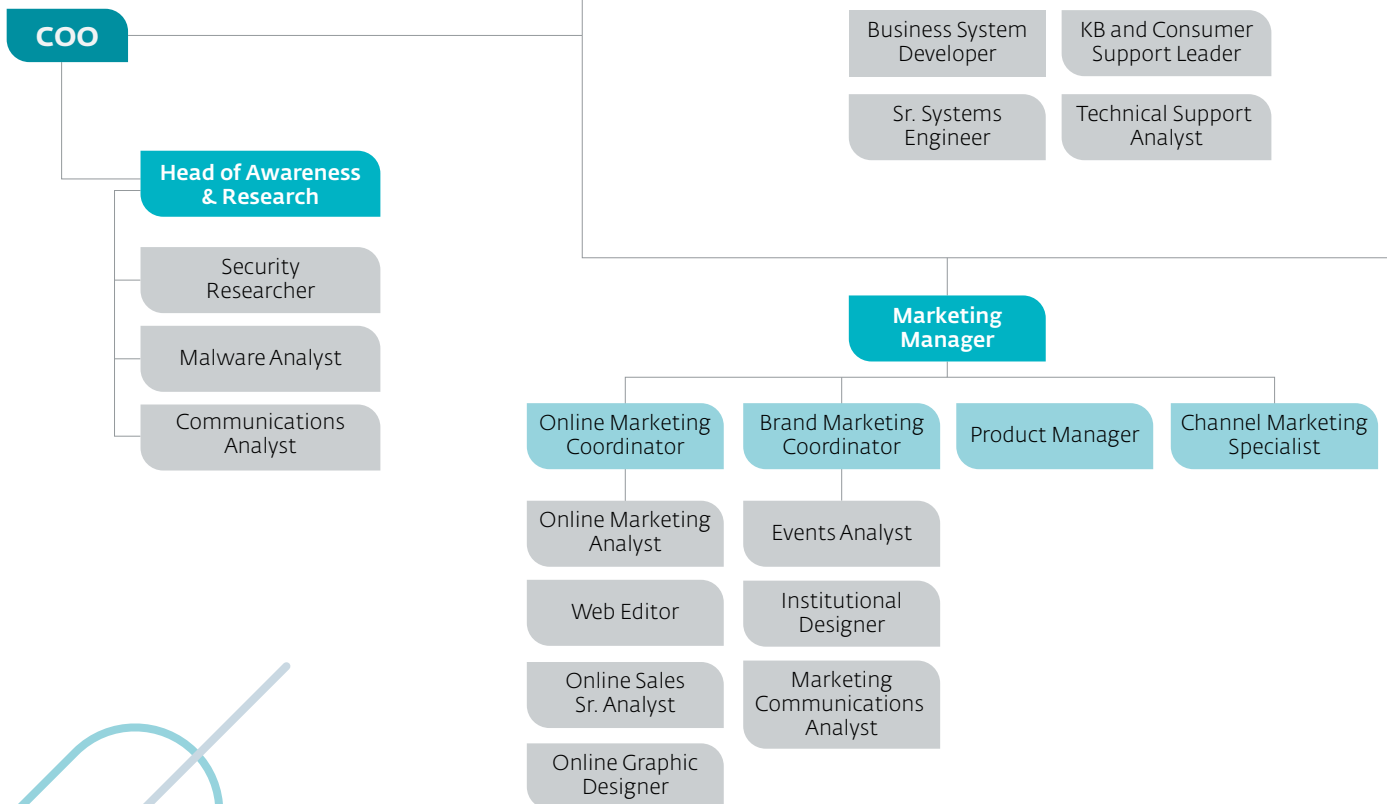


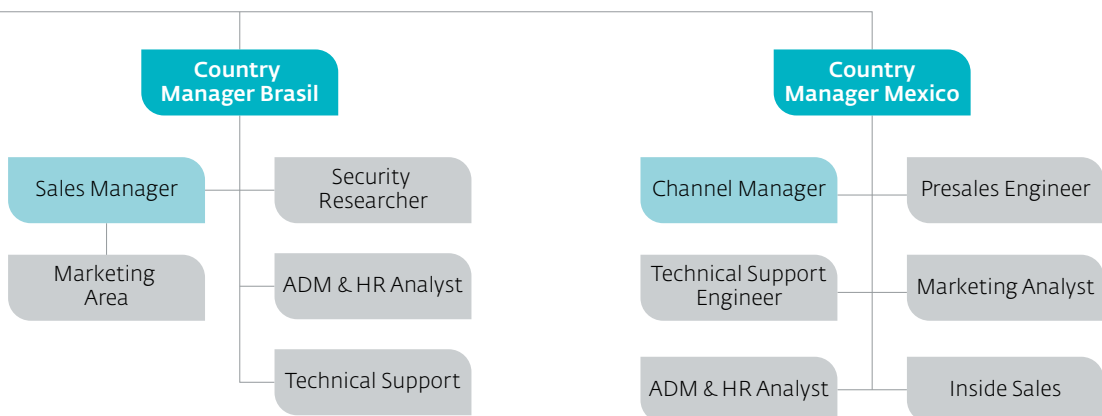
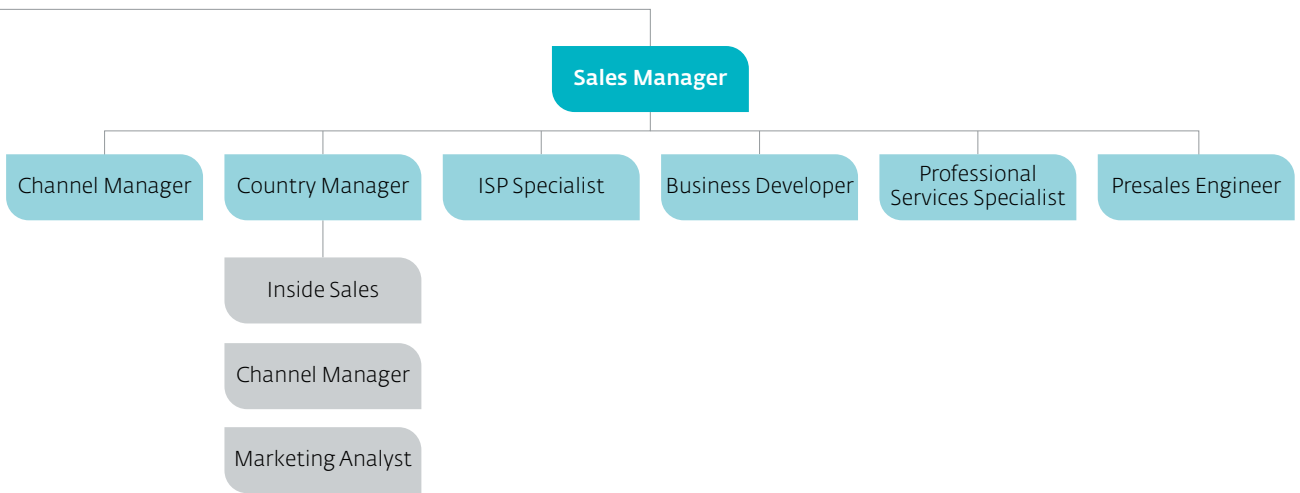
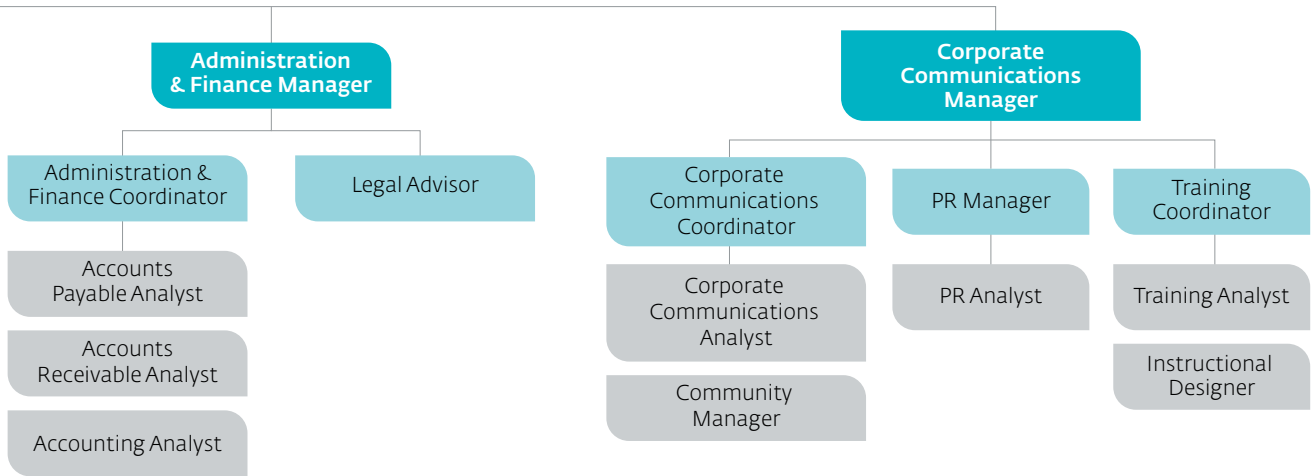
## Estrutura de Governo

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

A ESET, o mais alto órgão de gestão é representado pelo Gerente Geral, que cumpre as funções executivas dentro da organização. A equipe de gerentes é o seu subordinado direto e é responsável pelas questões ambientais e sociais relacionadas à estratégia de negócios.

A seleção do gerente geral da ESET América Latina é um processo realizado pela nossa sede na Eslováquia. Sua equipe de gerentes é selecionada e nomeada por meio de um processo de pesquisa de pessoal interno e externo, publicando os requisitos para a posição em cada caso. A avaliação qualitativa e quantitativa do cumprimento dos objetivos também é realizada pelos Gerentes Gerais em nossa sede.





## Funções e características do mais alto órgão de governança

GRI 102-19 GRI 102-20 GRI 102-26 GRI 102-27 GRI 102-29 GRI 102-30 GRI 102-31  
GRI 102-32 GRI 102-33 GRI 102-35 GRI 102-36 GRI 102-37 GRI 102-38 GRI 102-39

- **Liderar a equipe de Gerentes** da ESET na América Latina, definindo objetivos de gerenciamento e estilo de liderança.
- **Definir objetivos de negócios anuais**, em conjunto com os gerentes, para cada área de trabalho.
- **Supervisionar os objetivos da área**, de acordo com os objetivos do negócio.
- **Supervisionar o processo de avaliação do desempenho** da Companhia, a fim de unificar os critérios de avaliação.
- **Acompanhe as ações de aumento salarial** de acordo com os resultados obtidos na avaliação de desempenho.
- **Definir o orçamento de despesas** (custos operacionais e projetos) do ESET Latin America.
- **Acompanhar ações de Sustentabilidade definidas**, garantindo uma gestão sustentável do negócio.
- **Supervisionar e garantir o relatório anual de sustentabilidade** de acordo com os padrões da GRI.
- **Planejar, desenvolver e implementar estratégias** para assegurar que os recursos financeiros sejam suficientes e disponíveis para atingir os objetivos de negócios.
- **Identificar oportunidades de negócios** e parcerias com distribuidores em toda a região.
- **Gerenciar a criação, manutenção e aprovação** dos procedimentos, políticas e práticas corporativas da região responsável.
- **Atuar como responsável** no Estatuto da Companhia e no procurador.







No planejamento de objetivos e descrições de cargos, o Gerente Geral determina o escopo das responsabilidades de cada membro da equipe de gestores em questões econômicas, ambientais e sociais. Todas as gerências da organização têm, dentro de suas descrições de cargo e avaliações de desempenho, objetivos relacionados a questões econômicas, sociais e ambientais, e reportam ao Gerente Geral.

Semanalmente, a equipe de administração da Companhia e o Gerente Geral realizam reunião onde desenvolvem, aprovam e atualizam os valores, declarações de missão, estratégias, políticas e objetivos relacionados aos impactos econômicos, ambientais e sociais da organização. Além disso, a identificação e gestão dos impactos, riscos e oportunidades de natureza econômica, ambiental e social, e a análise da efetividade dos processos de gestão de riscos da organização em relação às questões econômicas, ambientais e sociais.

Todos os anos, as induções de Responsabilidade Social são realizadas para todos os novos colaboradores da ESET na América Latina, incluindo os cargos do corpo diretivo.

A remuneração é determinada de acordo com uma política de remuneração estipulada em uma porcentagem dos salários de mercado, dependendo da posição na escala hierárquica e da complexidade. Para determinar os salários do mercado para cada posição, é utilizado um inquérito salarial externo independente da Empresa. A consultoria multinacional, à qual a pesquisa comparativa de mercado salarial é comprada, apenas fornece esse serviço.

Para cada posição, a remuneração é determinada com base na descrição do perfil, na avaliação de como a posição é avaliada no mercado e na comparação com a equipe de trabalho, buscando manter a equidade interna.

*A equipe de gerentes da empresa realiza reuniões estratégicas nas quais se determinam as responsabilidades de cada integrante da equipe em questões econômicas, sociais e ambientais.*

O Gerente Geral tem um salário mensal determinado no momento da contratação, sujeito a aumentos periódicos em linha com os aumentos inflacionários. Por sua vez, tem o pagamento de bônus de desempenho, determinado pelo alcance dos objetivos da Companhia.

Em seguida, mostramos a relação entre a remuneração total anual e o aumento percentual anual, da pessoa mais bem paga na organização, com a remuneração total anual média de toda a força de trabalho.

PAÍS	ELAÇÃO DE RETRIBUIÇÃO	RELAÇÃO DE INCREMENTO
México	230%	100%
Argentina	400%	100%
Brasil	545%	4%

A remuneração é determinada por um Sistema de Remuneração Integral, que segue uma estrutura de faixas e categorias salariais. Pesquisas salariais gerais de mercado são utilizadas, contratadas de consultores de remuneração especializados. Esses mecanismos são independentes da Diretoria.

Para contemplar os salários iniciais, a lei trabalhista é levada em consideração e é considerada por cargo, independentemente de ser desenvolvida por homens e mulheres. Todos os gerentes seniores são da comunidade local em locais onde operações significativas são realizadas.

Na tabela a seguir, você pode ver a composição dos órgãos sociais e a composição do quadro de funcionários por categoria profissional, sexo e idade:

MANAGER	SEXO	IDADE
Manager 1	Masculino	34 anos
Manager 2	Feminino	29 anos
Manager 3	Masculino	33 anos
Manager 4	Masculino	43 anos
Manager 5	Masculino	38 anos
Manager 6	Masculino	37 anos
Manager 7	Masculino	39 anos
Manager 8	Masculino	52 anos

# Código de Ética

GRI 102-16 GRI 201-17 GRI 102-25 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 412-1 GRI 412-2  
 GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3 GRI 206-1

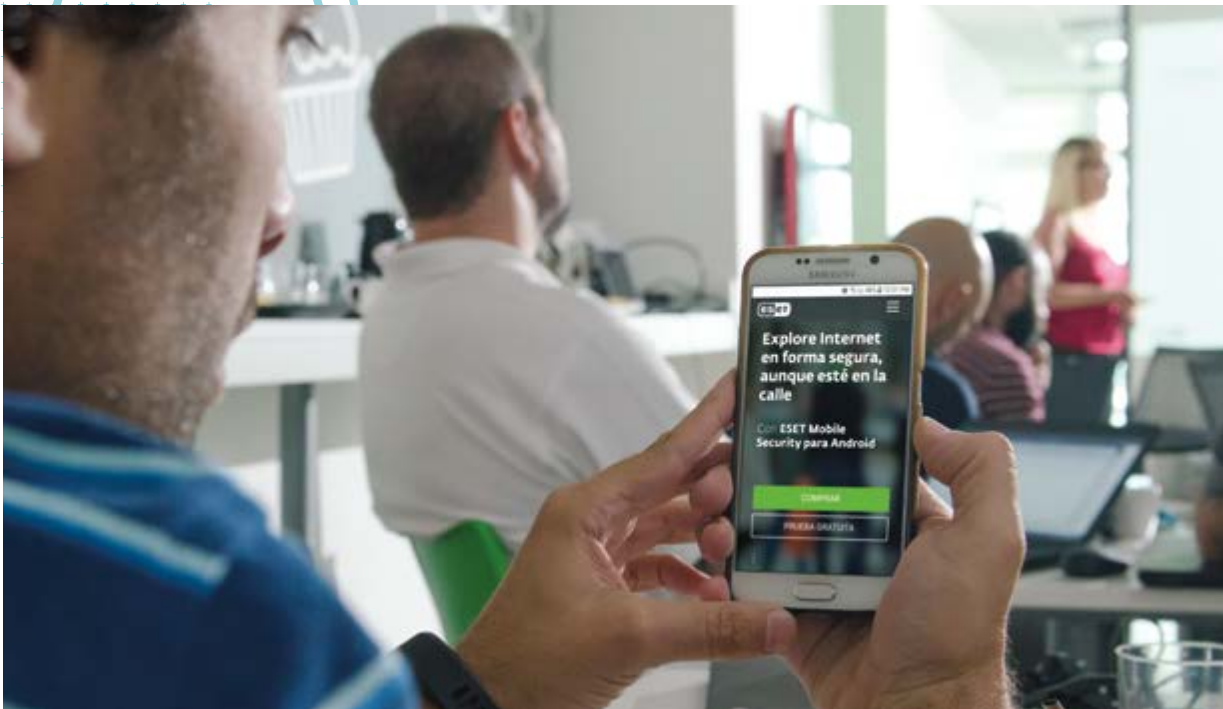
TEMA MATERIAL 3 8 14 15

✉ [www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica](http://www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica)

Na ESET América Latina, nos caracterizamos pela integridade e ética na condução de nossos negócios, alianças e acordos, que nos renderam uma boa reputação na região ao longo dos anos.

Nosso **Código de Ética** tem como objetivo formalizar aspectos relacionados ao desempenho diário de cada um daqueles que integram o ESET América Latina, de forma a continuarmos atuando sob os mesmos princípios e valores, garantindo uma boa gestão das atividades da Empresa.

PRINCIPAIS CONTEÚDOS	
<b>Bases gerais</b>	→ O que fazemos? → Como trabalhamos? → Até onde vamos?
<b>Projeção interna</b>	<p>Esta seção descreve o comportamento esperado dos funcionários da ESET na América Latina em seu desempenho, no relacionamento com seus colegas de trabalho e no uso de informações e ativos da Empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Cumprimento da Lei</li> <li>→ Respeito pelos Direitos Humanos</li> <li>→ Proteção de informação</li> <li>→ Conflitos de interesse</li> <li>→ Proteção de ativos tangíveis e intangíveis da empresa</li> <li>→ Cultivo de inquietudes</li> <li>→ O que se espera de um funcionário da ESET?</li> <li>→ O que se espera de um ESET Manager?</li> </ul>
<b>Projeção externa</b>	<p>A partir da identificação dos principais stakeholders ou stakeholders com os quais a ESET América Latina tem relacionamento, eles são tratados —como na seção anterior— uma série de objetivos e atitudes a serem considerados nas relações da empresa. com cada um dos seus grupos de interesse.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Mapa dos grupos de interesse da ESET América Latina</li> <li>→ O compromisso da ESET América Latina com seus stakeholders</li> </ul>
<b>Mecanismo de Cumprimento e denúncia</b>	<p>Encorajamos nossos stakeholders a relatar qualquer conduta que considerem que, de boa fé, constitua uma violação das leis ou do Código de Ética Empresarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Como fazer uma denúncia?</li> <li>→ Quem receberá a denúncia?</li> <li>→ Responsabilidades dos gestores éticos</li> <li>→ Qual é o mecanismo de resposta e gestão da denúncia?</li> </ul>
<b>Anexo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Declaração Universal dos Direitos Humanos</li> <li>→ Princípios do Pacto Global da ONU</li> </ul>



O Código de Ética contém princípios e padrões relacionados às responsabilidades e tarefas individuais de gerentes e colaboradores, bem como para e com nossos clientes, canais de vendas, fornecedores e outras partes relacionadas.

Levando em conta que o sucesso de toda a Companhia é baseado no que decidimos, fazemos e dizemos, acreditamos que todos nós que integramos a Empresa devemos compartilhar e atuar na mesma linha de valores e princípios, que garantem a transparência em nossos negócios. e a proteção de nossa reputação.

Em relação aos Direitos Humanos, todos os nossos distribuidores na América Latina aderem ao nosso Código de Ética e, portanto, às suas diretrizes sobre o assunto. E quanto ao treinamento em questões de Direitos Humanos, todos os funcionários, ao ingressarem na Empresa, são instruídos no Código de Ética e assinam a adesão após a leitura. Em 2016, foi iniciado o treinamento obrigatório em Direitos Humanos para todos os colaboradores e, em 2017, foi realizado um workshop obrigatório, que abordou temas relacionados a direitos humanos e empresas. Em relação a questões de combate à corrupção, o Código de Ética tem a forma de denunciar qualquer situação de corrupção. Além disso, fechamentos são feitos todo mês, nos quais números, documentos, saldos de contas, etc.

Auditorias anuais são realizadas para gerar as demonstrações financeiras e para reportar à empresa-mãe. Nessa auditoria, executada por um auditor externo, são realizados diversos processos de revisão que incluem fluxos de caixa, saldos contábeis, revisão de pagamento a fornecedores, salários, ativos, faturas, comprovantes e muitas outras ações. Finalmente, existem políticas de segurança da informação para promover o gerenciamento responsável. Durante o período, enfrentamos um caso de concorrência desleal em um de nossos canais de vendas e estamos no processo de resolvê-lo. Para além deste caso particular, não houve casos de corrupção ou processos judiciais por causas relacionadas com práticas monopolistas e contra a livre concorrência.

*A área de sustentabilidade faz um follow-up exaustivo de todas as denúncias recebidas.*

# Mecanismo de denúncia em caso de violação do código

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 418-1

Todo o público de interesse da Empresa tem disponível o nosso formulário de reclamação em caso de violação do Código de Ética. Por esse meio, além disso, qualquer tipo de consulta ou reivindicação sobre questões sociais, de direitos humanos, ambientais e econômicas é canalizada.

Para torná-la eficaz, você deve preencher o formulário de reclamação presente em nosso site:

✉ [www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica-formulario](http://www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica-formulario)

A reclamação é recebida pela área de Sustentabilidade da empresa. Isso avalia a reclamação e a atribui ao gerente ético correspondente dentro da Empresa, que aconselha e colabora na resolução do problema relatado:

→ **Reclamações sobre questões de não conformidade com leis:** o assunto é encaminhado ao Representante Legal da Companhia.

→ **Reclamações sobre violações ou falhas na cadeia de distribuição:** se deriva el tema a la Gerencia de Ventas y al Gerente General de la Compañía.

→ **Reclamações sobre assuntos financeiros e contas:** elas são enviadas para o Departamento de Administração e Finanças.

→ **Reclamações sobre violação de Direitos Humanos e falhas internas:** são encaminhadas à Gerência de Recursos Humanos e Sustentabilidade.

→ **Outros tópicos:** são trabalhados pela área de Sustentabilidade em conjunto com o Gerente Geral.

É importante esclarecer que a área de Sustentabilidade realiza um acompanhamento exaustivo de todas as reclamações recebidas, com o objetivo de que elas sejam respondidas e solucionadas no menor tempo possível. As responsabilidades de cada uma das áreas e gerentes éticos (mencionadas anteriormente) são as seguintes:

→ **Resolver as consultas e aconselhar** todas as partes interessadas sobre possíveis dúvidas sobre o Código de Ética.

→ **Instruir as reclamações apresentadas** através da verificação e investigação dos comportamentos dos colaboradores ou unidades organizacionais denunciadas.

→ **Preparar os planos de ação** para a resolução das reclamações feitas e apresentá-las para aprovação ao Comitê de Sustentabilidade da ESET América Latina.

→ **Manter um registro atualizado** do processo (consultas, reclamações, procedimentos e comunicações às partes interessadas).

→ **Manter os autores informados sobre o estado** e resolva as dúvidas ou reclamações feitas, quando elas forem necessárias.

→ **Preparar um relatório final** para analisar a reclamação e propor ações para melhorar o processo.

→ **Manter a confidencialidade do reclamante** em todos os momentos.

→ **Desenvolver suas funções** sob os princípios da independência, rigor e equanimidade.

Embora durante o período não tenha havido reclamações sobre impactos ambientais, práticas trabalhistas, direitos humanos e impactos sociais na comunidade, nem reclamações sobre violação de privacidade e vazamento de dados de clientes, enfrentamos uma situação de comportamento antiético por parte de um dos nossos parceiros de negócios em relação a um colaborador da Empresa.

Diante dessa situação, encerramos essa relação comercial e pretendemos trabalhar mais a fundo (durante o próximo ano) sobre questões éticas com toda a nossa cadeia de valor.



## Mecanismo de resposta, resolução de reclamações e conformidade regulatória

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

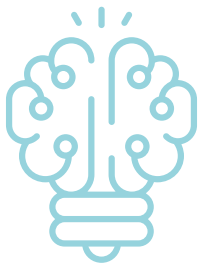
De acordo com o tipo de denúncia, a área que leva a questão analisa o caso e realiza as investigações e avaliações pertinentes. Estes podem envolver contato via e-mail ou telefone com o reclamante, com o objetivo de obter mais informações ou, alternativamente, comunicar resoluções a esse respeito. A esse respeito, espera-se que qualquer pessoa ou entidade, seja denunciada ou denunciante, colabore com a investigação, fornecendo as informações solicitadas e contribuindo com evidências que permitirão à ESET América Latina analisá-la e resolvê-la.

Em todos os casos, será priorizada a análise da veracidade das informações e a resolução da situação, a fim de evitar situações negativas que contrariem o cumprimento deste Código de Ética e os valores da ESET América Latina.

Aqueles que não cumprirem os princípios expressos no Código de Ética estarão sujeitos ao regime de sanções em vigor para cada caso particular.

O cumprimento de todas as leis e regulamentos aplicáveis nunca deve ser comprometido. ESET América Latina e seus colaboradores são regidos pela legislação atual. Além disso, os funcionários devem aderir a regras e regulamentos internos, como o Código de Ética e a Política de Segurança da Informação e TI.

Esses regulamentos internos são específicos da Empresa e podem prever exigências mais ou mais extensas do que a Lei. É responsabilidade de cada funcionário buscar aconselhamento adequado sobre os requisitos legais pertinentes.



Durante o período do relatório, não houve multas significativas ou sanções não monetárias por não conformidade com a legislação e normas em geral, nem ambientais, nem em relação ao fornecimento e uso de produtos e serviços. Também não houve nenhum caso de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, publicidade e promoção, nem com relação aos impactos de segurança de nossos produtos.

## Comitê de Sustentabilidade

GRI 102-22

Contamos com um Comitê de Sustentabilidade, que analisa, planeja, realiza e avalia diversas ações relacionadas aos aspectos sustentáveis da gestão e às ações de Responsabilidade Social da empresa, com o objetivo de envolver os colaboradores da Companhia no entendimento desta forma de gerir o negócio.

O Comitê é composto por seis colaboradores, que se inscreveram e se reportaram diretamente à área de Sustentabilidade, responsável pelo desenvolvimento e estratégia em sustentabilidade. Por sua vez, para decisões relevantes, tem contato direto com o gerente geral da ESET América Latina.

O Comitê é renovado todos os anos em outubro e as pessoas podem participar em até dois anos consecutivos.



## Gerando laços

GRI 102-12 GRI 102-13



### Pacto Global das Nações Unidas

A ESET América Latina aderiu aos dez princípios do Pacto Global das Nações Unidas, relacionados ao cumprimento dos direitos humanos, direitos trabalhistas, implementação de mecanismos anticorrupção e cuidado com o meio ambiente.

[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)



### IARSE

Somos membros Gold do Instituto Argentino de Responsabilidade Social (IARSE), apoiando sua causa em relação à incorporação de questões econômicas, sociais e ambientais na gestão de organizações.

[www.iarse.org](http://www.iarse.org)



### Global Reporting Initiative (GRI)

Somos membros da Comunidade GOLD da Global Reporting Initiative e pioneiros do programa GRI Standards. Além de reportar sob suas diretrizes, a Empresa apóia sua causa e missão; isso nos permite estar atualizados em relação às diretrizes e participar ativamente.

[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)



Ministerio de Desarrollo Social  
Presidencia de la Nación

### RUORES

Desde dezembro de 2017, somos credenciados no RUORES (Registro Único de Organizações de Responsabilidade Social). É um registro cujo principal objetivo é reconhecer e incentivar as organizações que trabalham em programas, projetos e iniciativas de Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável, em linha com os princípios da ISO 26000 Orientação sobre Responsabilidade Social e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, promulgada pelas Nações Unidas. É público e aberto a organizações de todos os tipos (empresas, PMEs, cooperativas, organizações da sociedade civil, cultos, agências governamentais, universidades, sindicatos). A RUORES apresenta três alternativas de registro: a menção, o reconhecimento de práticas sustentáveis e o credenciamento. Em todos os casos, os projetos, programas e iniciativas de Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável que as organizações implementam são avaliados, no âmbito de três dimensões: econômica, social e ambiental.

[www.desarrollosocial.gob.ar/ruores](http://www.desarrollosocial.gob.ar/ruores)



### Mesa de trabalho de DD. HH. e Empresas do Pacto Global Argentina

Nos incorporamos à Mesa de Trabalho de Direitos Humanos e Empresas do Pacto Global Argentina. Como parte deste grupo, participamos de Oficinas e congressos referidos a esses temas, transmitindo todos os conhecimentos adquiridos ao resto dos colaboradores e os comprometendo, com mais força com o respeito e o cumprimento dos Direitos Humanos no âmbito laboral.

[www.pactoglobal.org.ar](http://www.pactoglobal.org.ar)



#### **CESSI**

Além de ser uma empresa membro, temos um convênio de mútua colaboração com a Câmara de Empresas de Software & Serviços Informáticos da Argentina. Através deste, oferecemos aos membros da Câmara nossas soluções de segurança com importantes descontos, assim como conteúdos e palestras educativas gratuitas, e a possibilidade de conhecer mais sobre a indústria da segurança da informação.

[www.cessi.org.ar](http://www.cessi.org.ar)



#### **CABASE**

Somos membros da Câmara Argentina de Internet e, além disso, temos uma aliança de mútua colaboração. Através desta, oferecemos aos membros da Câmara nossas soluções de segurança com importantes descontos, assim como conteúdos e palestras educativas gratuitas, e a possibilidade de conhecer mais sobre a indústria de segurança da informação.

[www.cabase.org.ar](http://www.cabase.org.ar)



#### **UTN**

Temos um acordo de mútua colaboração com a Universidad Tecnológica Nacional (UTN), que implica na abertura de um Laboratório de Pesquisa e Análise de Malware conjunto, assim como a geração de novos espaços de aperfeiçoamento e treinamento no âmbito da Segurança Informática, com seus alunos e ingressados. Por sua vez, a assinatura deste acordo implica a 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 análises de malware e segurança da informação em cada sede da instituição.



#### **Município de Vicente López**

Na ESET América Latina na Argentina, temos um contato muito fluido com distintas áreas da Municipalidade de Vicente López, local no qual estão situadas nossas oficinas. Durante 2017, realizamos distintas atividades em conjunto: participação dos desjejuns da RSE, dirigidos à empresa do município, participação na Expo Empleo 2017, palestras de conscientização gratuitas em colégios do Município e realização de um curso de segurança informática no Centro Universitário de Vicente López. Neste aspecto, contribuimos em distintos projetos sociais que possuem o Município

## Reconhecimentos

GRI 416-1

Durante 2017, numerosas organizações reconheceram (em nível mundial) a qualidade de nossas soluções, a satisfação e segurança dos nossos clientes, e o crescimento da nossa Empresa.

EN ESPAÑA  
**PCWorld**  
is digital too

**ESET Internet Security** foi eleito como Melhor Solução de Segurança para o lar, nos prêmios PC World México 2017. O produto recebeu o prêmio da eleição feita pelo Comitê Editorial da prestigiada publicação.

**Gartner®**

**A ESET recebeu a menção Bronze na Gartner Peer Insights Customer Choice 2017**, no segmento de Plataformas de Proteção Endpoint, um reconhecimento baseado nas opiniões de clientes e usuários finais.



## DIGITAL CITIZEN

O ESET Smart Security Premium foi destacado como "o melhor produto do ano" pela Digital Citizen.



O ESET Endpoint Security obteve 5 estrelas em todas as categorias de avaliação da SC Magazine.



## Atenção ao cliente

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3

TEMA MATERIAL 5

### Modalidade de atenção ao cliente no ESET

Temos um tipo de serviço segmentado por tipo de cliente, a fim de atender as necessidades particulares de cada segmento, com um canal dedicado para todos os usuários da linha de produtos para residências e outro especializado em atendimento ao cliente de soluções corporativas. Isso nos permite ter equipamentos diferenciados, para se adaptar às necessidades, preocupações, volume, complexidade e expectativas de cada cliente.

Para o setor residencial, continuamos com a assistência através de nosso Centro Regional de Suporte ao domicílio exclusivamente para a América Latina, com atendimento telefônico em espanhol para usuários na Argentina, Chile e México, e atenção via e-mail e bate-papo online pelo restante do países da região. Abrange todo o horário correspondente à América Latina, por isso temos um cronograma extenso que inclui das 09:00 horas às 20:00 horas (GMT - 3:00, Buenos Aires).

O setor corporativo é atendido pelo nosso Canal de Distribuição, onde distribuidores exclusivos e parceiros autorizados são responsáveis por prestar atenção técnica e comercial de primeira classe, para que todos os clientes da ESET na região tenham atenção local e direta. Da mesma forma, para aquelas questões cuja complexidade ou urgência o justifiquem, o canal de distribuição possui li-

*Nossos clientes domésticos e corporativos contam com um suporte exclusivo com atendimento telefônico para os usuários da Argentina, Chile e México e atendimento via e-mail e chat para o resto dos países da região.*

nhas exclusivas de comunicação com a equipe de engenheiros de suporte técnico de nossa sede regional, encarregada de analisar cada caso e fornecer uma resposta efetiva e oportuna. Eles também oferecem a possibilidade de estabelecer sessões de suporte remoto, onde os técnicos qualificados da ESET na América Latina, em conjunto com o canal, podem fornecer soluções diretamente nos ambientes do cliente.

Além disso, clientes corporativos na Argentina, no Chile e no México têm linhas telefônicas locais exclusivas para suas consultas, enquanto o restante da região pode ser contactado diretamente por meio de nosso formulário de serviço disponível na web.

## Focos trabalhados em 2017

Durante 2017, a qualidade e a satisfação do cliente foram o foco principal da ESET América Latina. Por essa razão, optou-se por adotar a norma ISO 9001, que determina os requisitos necessários para estabelecer um Sistema de Gestão da Qualidade e melhoria contínua, fechando o ano com a obtenção dessa certificação.

Da ESET, incentivamos o Trabalho em Equipe com Paixão e Integridade, para que nossos produtos e serviços de segurança da informação tenham um alto nível de reconhecimento no mercado e para que as soluções que oferecemos sejam uma contribuição real para o uso da tecnologia em um mundo digital seguro.

Queremos ser uma fonte de referência em nosso campo de atuação e, para isso, desenvolvemos atividades de treinamento e damos as respostas oportunas que nossos clientes e usuários de nossos produtos e soluções precisam. Para garantir a Eficiência e Melhoria dos processos, e a Conquista dos resultados esperados, implementamos um Sistema de Gestão da Qualidade, baseado na norma ISO 9001:2015, que orienta nossos esforços para cumprir os requisitos e expectativas de as partes interessadas.

Além disso, mantemos uma abordagem abrangente e proativa dentro da área, onde, além das tarefas tradicionais de atender às consultas dos clientes, nos concentramos na entrega de valor agregado. Portanto, além de resolver cada questão específica, tentamos fornecer informações com sugestões e recomendações, para aumentar os níveis de segurança dos usuários de nossas soluções. Da mesma forma, a área continua a gerar conteúdo educacional na forma de treinamentos virtuais, conferências técnicas com os parceiros, seminários técnicos com clientes, visitas a clientes e guias de produtos rápidos, com o objetivo de, tanto o canal de distribuição quanto o de distribuição como cada usuário da ESET pode aproveitar ao máximo nossas soluções.

### Resultados gerais do atendimento ao cliente 2017

Para o setor corporativo, tivemos 2.279 consultas e seu tempo total de vida foi de 4 dias. O resultado obtido, pelas nossas pesquisas de satisfação, determina que **90% dos entrevistados disseram estar satisfeitos com o tempo de resposta recebido e 92% consideraram que sua consulta foi resolvida satisfatoriamente.**

Nosso Centro Regional de Suporte Domiciliário recebeu e atendeu um total de 22.060 consultas, por nossos clientes durante 2017, com uma resolução média de incidentes de 8 horas, 19 minutos e 23 segundos. **79% deles estavam absolutamente satisfeitos com o tempo de resposta previsto e 75% consideraram a consulta completamente resolvida de forma satisfatória.**

92%

Consideraram que sua consulta foi resolvida satisfatoriamente.

75%

Consideraram a consulta completamente resolvida de forma satisfatória.



IDENTIFICACIÓN

MIGRACIÓN

[Unlabeled Step]

[Unlabeled Step]



# Nossos públicos de interesse, questões materiais e compromissos

*Estamos comprometidos com todos os públicos com os quais nos relacionamos.*



# Nosso público de interesse

GRI 102-40 GRI 102-42

TEMA MATERIAL 3 12 15

Nossas partes interessadas ou stakeholders são pessoas físicas ou jurídicas com as quais temos um relacionamento de impacto duplo. Por um lado, nós os influenciamos e, por outro lado, os stakeholders também impactam suas ações em nossa atividade diária.

→ Capacidade de influência destes na empresa e vice-versa

→ Importância para o gerenciamento de negócios

→ Proximidade

Identificamos o público interno e externo, com quem nos relacionamos, com base nos seguintes critérios:

→ Acesso ao financiamento da Companhia

→ Representação que fazem da empresa



## Diálogo e participação

GRI 102-43 GRI 102-21

Para entender melhor os impactos econômicos, sociais e ambientais do relacionamento com nossos principais públicos, dispomos de uma série de canais de comunicação formais e informais, que permitem identificar seus principais interesses, preocupações e dificuldades. Ao longo deste relatório, a forma como a empresa responde a esses aspectos é relatada.

Pesquisas foram realizadas com clientes, distribuidores, Parceiros, fornecedores, jornalistas e colaboradores, a fim de saber quais são suas principais preocupações em questões econômicas, sociais e ambientais.



## Como nos comunicamos com nossos públicos

COMO NOS COMUNICAMOS	SOCIEDADE EM GERAL	CLIENTES	PROPRIETÁRIOS DA EMPRESA	COLABORADORES	DISTRIBUIDORES E PARCEIROS	FORNECEDORES	CONCORRÊNCIA
Reuniões		X	X	X	X	X	
Apresentação de relatórios gerenciais	X	X	X	X	X	X	X
Blog corporativo	X	X			X	X	X
Site web	X	X			X	X	X
Newsletter	X	X			X		
Outdoors				X			
Reuniões trimestrais com informações institucionais				X			
E-mail	X	X	X	X	X	X	X
Telefone	X	X	X	X	X	X	X
Visitas ao escritório		X	X		X	X	
Visitas de equipe de diferentes áreas da empresa		X			X		
Eventos	X	X			X		
Pesquisas de satisfação	X	X		X	X		
Folheto	X	X			X		
Comunicados de imprensa	X			X	X		
Sistema de gestão ambiental							
Reuniões com representantes de instituições locais	X						



## Proprietários da empresa

GRI 102-44

Os proprietários do ESET Latin America são as entidades ESET Spol. s.r.o. e ESET LLC. Neste aspecto, como um escritório regional para a América Latina, estamos comprometidos com a criação e maximização do valor econômico da empresa, **buscando sempre a sustentabilidade e o cuidado dos negócios no gerenciamento diário das seguintes questões:**

- Promover a transparência para todos os nossos grupos de interesse.
- Divulgar, de forma completa e verdadeira, os dados relacionados ao andamento da empresa e do negócio.
- Conservar e manter os ativos da empresa.
- Cumprir as melhores práticas em relação à nossa Governança Corporativa..



## Clientes

GRI 417-1 GRI 417-2

No ESET América Latina, temos diferentes tipos de clientes: usuários domésticos, várias organizações sem fins lucrativos, entidades governamentais, pequenas e médias empresas e corporações. Neste último caso, além de acessar as soluções e serviços de segurança da ESET, as empresas têm a possibilidade de realizar o treinamento que está disponível para eles.

Os clientes são fundamentais para o crescimento e desenvolvimento da Companhia. Por esta razão, estamos comprometidos em fornecer produtos e serviços de qualidade, adaptados aos requisitos e necessidades dos clientes domésticos e corporativos.

### Além disso, procuramos:

- Escutar atentamente e responder eficientemente às preocupações levantadas pelos diferentes clientes.
- Resguardar a confidencialidade dos dados pessoais que eles nos transmitem.
- Oferecer um tratamento próximo, justo, personalizado, respeitoso e não discriminatório para cada uma das organizações e pessoas que escolhem o ESET América Latina para proteger suas informações e para serem treinadas.
- Atuar com transparência, clareza e veracidade em todas as comunicações antes, durante e após a compra de produtos ou contratação de serviços.
- Fornecer um serviço pós-venda adequado e personalizado.
- Estabelecer preços justos e competitivos.
- Oferecer informações completas, verdadeiras e sem letras miúdas. A este respeito, todas as caixas que estão à venda em lojas de varejo, e as licenças que são vendidas pela loja online, devem divulgar as seguintes informações: fun-

cionalidades/benefícios do produto, requisitos do sistema, o número de licenças que o usuário está adquirindo e os direitos autorais da marca. Esses requisitos são repassados a todos os Distribuidores e Parceiros que criam caixas e controlam sua conformidade. A partir desta gestão, em 2017, não tivemos qualquer violação em relação à informação e à rotulagem dos produtos.



## Fornecedores

Os fornecedores são uma parte indispensável da nossa cadeia de valor. Nesse sentido, eles são selecionados **respeitando as condições de equidade, sem discriminar e promover a inclusão. Além disso, estamos comprometidos com:**

- Privilegiar a contratação de fornecedores que cumpram com os Direitos Humanos e estejam comprometidos com o desenvolvimento da comunidade e com o cuidado com o meio ambiente.
- Promover relações comerciais mutuamente vantajosas.
- Cumprir os compromissos de pagamento assumidos.
- Usar confidencialmente as informações fornecidas por eles.



## Cadeia de distribuição

Nossos Distribuidores e Parceiros são um elo fundamental nos negócios da Companhia, orientados (em sua maior parte) para o seu trabalho em conjunto com a empresa.

Com 7 Distribuidores Exclusivos e mais de 7.000 Parceiros em toda a região, conseguimos alcançar 18 países na América Latina, oferecendo nossos produtos e nossos serviços de segurança.

Dada a importância dos parceiros de negócios para nós, **oferecemos vários programas de reconhecimento e promovemos um relacionamento de benefício mútuo e respeito. Desta forma, assumimos o compromisso de:**

- Oferecer um tratamento próximo, justo e respeitoso.
- Escutar com atenção e responder eficientemente às preocupações levantadas por eles.
- Colaborar com o desenvolvimento do negócio nos países da região.
- Proporcionar benefícios de marketing, treinamento, suporte e negócios, com o objetivo de impulsionar o desenvolvimento de seus negócios ao longo do tempo.
- Estimular uma comunicação estreita e compreensão mútua.
- Promover relações comerciais mutuamente vantajosas.



## Colaboradores

Atualmente, contamos com 108 colaboradores, com grande espírito de trabalho em equipe e que, com vocação, continuamente agregam valor ao seu trabalho diário. Eles são membros essenciais da Empresa, e é por isso que geramos uma abordagem de gestão de Recursos Humanos baseada no cumprimento dos direitos trabalhistas, no equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, na gestão do talento de cada um deles e no cuidado da sua saúde e segurança no emprego.

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

- Respeitar os direitos de cada um dos colaboradores.
- Aplicar processos de recrutamento e seleção com critérios de equidade.
- Oferecer salários justos e adequados ao mercado.
- Facilitar a reconciliação entre vida pessoal e profissional.
- Valorizar a diversidade.
- Proteger a confidencialidade dos dados pessoais dos colaboradores.
- Incentivar o treinamento e o desenvolvimento profissional.
- Oferecer um ambiente de trabalho agradável e com ferramentas suficientes, para que possam realizar suas tarefas com excelência.
- Oferecer um tratamento próximo, justo, personalizado, respeitoso e não discriminatório.





## Competência

Promovemos uma concorrência justa e justa, evitando práticas desleais, como a disseminação de informações falsas ou tendenciosas, que causam descrédito de outras empresas.

O comércio justo e os regulamentos antitruste protegem a concorrência justa. As infrações destes regulamentos estão sujeitas a sanções rigorosas, conforme indicado em nosso Código de Ética. O posicionamento no mercado da empresa não pode ser explorado contra a lei.

Assim, no campo da concorrência, os funcionários não devem participar de acordos ou acordos sobre preços ou condições, e até mesmo conversas simples com concorrentes sobre esses assuntos são inaceitáveis. Da mesma forma, é inadmissível participar de acordos ou acordos com concorrentes em relação à distribuição de clientes, zonas ou programas de produção

Os funcionários não estão autorizados a obter informações sobre a concorrência ilegalmente, nem divulgar intencionalmente informações falsas sobre um concorrente e / ou seus produtos ou serviços.



## Sociedade em geral

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

**Em relação a esta iniciativa, várias ações estão sendo desenvolvidas continuamente, buscando:**

- Fornecer informações e conselhos sobre segurança da informação, para que os usuários saibam como se proteger usando ferramentas de computador.
- Promover que o acesso à tecnologia seja tão seguro quanto agradável, como diz nosso slogan "Enjoy Safer Technology".
- Contribuir para o desenvolvimento econômico e social da comunidade.
- Colaborar com várias ONGs e projetos de solidariedade.





# Questões materiais

## O que é um problema material?

- Aqueles aspectos importantes para a gestão econômica, ambiental e social da empresa.
- Aqueles focos em que a empresa investe seus maiores esforços.
- As questões que refletem os impactos econômicos, ambientais e sociais que a empresa gera no público com o qual está relacionada, e que surgem a partir das instâncias de diálogo com elas implementadas.

### Como os definimos?

Para identificá-los, realizamos um processo que envolveu a participação de representantes da empresa em grupos focais e nossos principais públicos por meio de pesquisas.

Como resultado desta prática, questões que são de maior importância para todos emergiram, as quais foram incluídas neste Relatório.

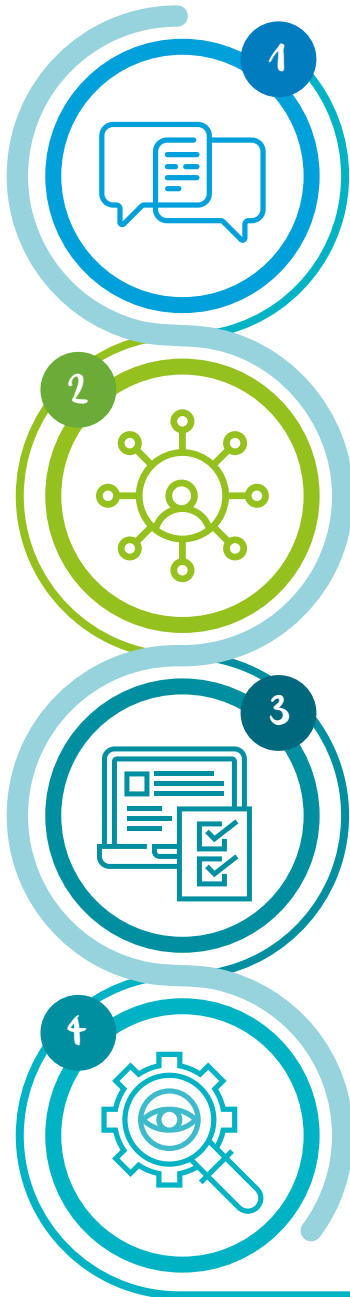
*Uma questão material faz parte da gestão estratégica do negócio, é um item da agenda e é o foco principal dos objetivos e ações planejadas.*





## Processo de definição de questões materiais da ESET América Latina e conteúdo do relatório

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



### 1. Identificação

Por diferentes *insumos*, identificamos aspectos e problemas para o gerenciamento de negócios.

### 2. Priorização

área de Sustentabilidade, a equipe de Middle Management e a equipe de gestão da Companhia priorizaram, com base no impacto nos negócios, e em outros stakeholders, a relevância do ponto de vista deles. A partir dessa análise, composta por 36 avaliações, foram definidos 19 aspectos relevantes.

Por outro lado, buscamos conhecer as opiniões de nossos principais públicos de interesse: colaboradores, clientes, rede de distribuição, fornecedores, jornalistas especializados e headquarters. Desta forma, desenvolvemos estratégias e práticas orientadas para as expectativas levantadas por eles.

### 3. Validação

Uma vez definidos nossos temas relevantes e nossas prioridades, por um lado, identificamos com quais indicadores das Normas GRI e informações poderíamos responder a essas questões (além disso, instruímos e acompanhamos as diferentes áreas da empresa para garantir a precisão dos dados coletados).

### 4. Revisão

Revisão de ponderações. Análise de questões relevantes destacadas pelos nossos stakeholders. Verificá-los com os objetivos e ações de 2017.

Durante 2017, redefinimos nossas questões materiais, além de continuar atualizando o procedimento anualmente. Desta forma, estabelecemos a curva de priorização dessas questões e continuamos projetando respostas para as necessidades de nossos stakeholders.

# Questões relevantes do ESET América Latina 2017

GRI 102-44 GRI 102-46 GRI 102-47

ÁREA	COBERTURA E ESCOPO	EXPLICAÇÃO	DESCRIÇÃO DO QUE A ESET FAZ	CAPÍTULO
<b>1. BEM-ESTAR DOS FUNCIONÁRIOS</b>				
Colaboradores	Interno (Argentina, México e Brasil)	Programas de benefícios disponíveis para os funcionários da empresa.	O bem-estar de nossos funcionários é um ponto essencial dentro da política de Recursos Humanos desenvolvida pela Empresa. Nesse aspecto, trabalhamos para sempre oferecer valor agregado em nossos programas de benefícios, para que haja um equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal de cada um de nossos membros.	Colaboradores
<b>2. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>				
Gestão	Externo e Interno (Argentina, México e Brasil)	Práticas para proteger as informações que a empresa gerencia (tanto corporativas quanto pessoais de nossos stakeholders).	Como empresa desenvolvedora de soluções de segurança da informação, a proteção das informações de todas as pessoas que confiam na ESET América Latina é um ponto indispensável. Portanto, temos políticas internas para protegê-la.	É isso que somos
<b>3. PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>				
Gestão	Externo	Proteger os dados de confidencialidade do cliente.	Nós temos um código de ética e políticas internas.	É isso que somos e Nossos públicos de interesse, questões materiais e compromissos
<b>4. TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO</b>				
Colaboradores	Interno (Argentina, México e Brasil)	Ser uma empresa em gestão de talentos, onde as pessoas realmente querem trabalhar.	Por meio dos programas de benefícios, gestão de talentos e saúde e segurança no trabalho, promovemos que os funcionários realmente se sintam orgulhosos de pertencer à Empresa.	Colaboradores

ÁREA	COBERTURA E ESCOPO	EXPLICAÇÃO	DESCRIÇÃO DO QUE A ESET FAZ	CAPÍTULO
------	--------------------	------------	-----------------------------	----------

#### 5. SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Comunidade	Externo	Oferecer um bom atendimento ao cliente antes, durante e após a venda.	Para nós, o relacionamento comercial com nossos clientes não termina quando a compra é concluída. A partir da ESET América Latina, garantimos um serviço pós-venda de qualidade que permite aos nossos usuários consultar todas as dúvidas que eles têm sobre nossas soluções. Desta forma, estamos preocupados em alcançar bons padrões de qualidade.	É isso que somos
------------	---------	---	--	------------------

#### 6. DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

Colaboradores	Interno (Argentina, México e Brasil)	Promoção da diversidade de gênero e outros no emprego.	Na América Latina existe uma grande exclusão social e trabalhista. Pessoas com mais de 50 anos, jovens com deficiência e/ou áreas marginais têm sérias dificuldades em entrar no mercado de trabalho. Ao mesmo tempo, há uma importante desigualdade de gênero. Portanto, para a ESET América Latina é muito importante desenvolver programas que incentivem a entrada dessas pessoas.	Colaboradores e É isso que somos
---------------	--------------------------------------	--	--	----------------------------------

#### 7. COMPROMISSO COM OS DIREITOS HUMANOS

Gestão	Interno (Argentina, México e Brasil)	Papel que a empresa tem no apoio, divulgação e respeito dos Direitos Humanos reconhecidos internacionalmente.	Garantir aos nossos membros o cumprimento de seus Direitos Humanos internacionalmente estabelecidos.	É isso que somos, Colaboradores e Cadeia de valor
--------	--------------------------------------	---	--	---

#### 8. CONFORMIDADE REGULATÓRIA E ANTICORRUPÇÃO

Gestão	Interno e Externo	Cumprir com a lei e garantir ética e transparência.	Responsabilidade da organização em questões de anticorrupção e conformidade legal e regulatória nas dimensões econômica, social e ambiental.	É isso que somos
--------	-------------------	---	--	------------------

ÁREA	COBERTURA E ESCOPO	EXPLICAÇÃO	DESCRIÇÃO DO QUE A ESET FAZ	CAPÍTULO
------	--------------------	------------	-----------------------------	----------

### 9. EDUCAÇÃO COMUNITÁRIA

Comunidade	Externo	Educar a comunidade gratuitamente em assuntos relacionados à segurança da Internet.	Desde a nossa criação na região, apostamos que a maior segurança das informações não é apenas alcançada com a tecnologia, mas também é necessário que o usuário tenha as informações e esteja ciente dos riscos que existem na Internet. Desta forma, implementamos diferentes iniciativas sem fins lucrativos, com o objetivo de educar a comunidade nesta temática.	Comunidade
------------	---------	---	---	------------

### 10. DESEMPENHO ECONÔMICO DA ORGANIZAÇÃO

Gestão	Externo	Resultados financeiros da Companhia e nível de expansão do setor.	Nossa empresa não poderia ser sustentável se não obtivesse retorno da atividade. Portanto, é essencial para nós garantirmos bons níveis de crescimento econômico, o que também nos garante um bom alcance no setor.	É isso que somos
--------	---------	---	---	------------------

### 11. SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Colaboradores	Interno (Argentina, México e Brasil)	Programas para garantir segurança e saúde no trabalho.	O nível de segurança e conforto de nossos funcionários no local de trabalho é importante para nós. Desta forma, garantimos o cumprimento dos planos de segurança e higiene correspondentes. Além disso, oferecemos aos nossos funcionários cobertura médica de alto nível.	Colaboradores
---------------	--------------------------------------	--	--	---------------

### 12. APROVEITE A TECNOLOGIA COM SEGURANÇA

Comunidade	Externo	Que os clientes possam fazer um uso seguro da tecnologia aproveitando as atividades realizadas com ela.	No momento de comercializar nossas soluções, nossa premissa é que todos os usuários de tecnologia tenham a possibilidade de utilizá-la com segurança, promovendo o gozo constante dos serviços que oferece.	Todo o relatório
------------	---------	---	---	------------------

ÁREA	COBERTURA E ESCOPO	EXPLICAÇÃO	DESCRIÇÃO DO QUE A ESET FAZ	CAPÍTULO
<b>13. INOVAÇÃO E TECNOLOGIA</b>				
Gestão	Externo	Para ser um passo em frente na oferta de valor diferencial para os clientes.	Procuramos nos destacar continuamente oferecendo valor agregado àqueles que nos escolhem todos os dias, para proteger suas informações pessoais.	É isso que somos
<b>14. MARKETING RESPONSÁVEL</b>				
Comunidade	Externo	Práticas éticas ao fazer uma ação de comunicação ou marketing. Oferecer informações completas, verdadeiras e sem multa para o público.	Como parte da transparência corporativa, um ponto importante em nossa administração é que todas as ações de comunicação e marketing, transportadas, contêm informações completas e verdadeiras, além de nenhuma impressão refinada.	É isso que somos
<b>15. COMPORTAMENTO DE CONCORRÊNCIA DESLEAL</b>				
Gestão	Interno (Argentina, México e Brasil)	O comércio justo e os regulamentos antitruste protegem a concorrência justa.	Promovemos uma concorrência justa e justa, evitando práticas desleais, como a disseminação de informações falsas ou tendenciosas, que causam descrédito de outras empresas.	É isso que somos e Nossos públicos de interesse, questões materiais e compromissos
<b>16. PRESENÇA DE MERCADO</b>				
Colaboradores	Interno (Argentina, México e Brasil)	Competitividade no recrutamento de talentos e condições salariais dos empregados expressa entre o rácio do salário inicial da empresa e o salário mínimo de vida e móvel.	Promovemos o recrutamento e retenção de talentos, mantendo condições salariais competitivas no mercado.	Colaboradores
<b>17. PRÁTICAS DE AQUISIÇÃO</b>				
Cadeia de valor	Externo	Práticas que são implementadas para atender fornecedores e colaborar com seu alinhamento às políticas de sustentabilidade.	Parte de nossa gestão é realizar uma análise de nossos fornecedores, escolhendo aqueles que melhor se alinham com nossa gestão de sustentabilidade. Da mesma forma, nosso objetivo é oferecer oportunidades de treinamento e reconhecimento.	Cadeia de valor

ÁREA	COBERTURA E ESCOPO	EXPLICAÇÃO	DESCRIÇÃO DO QUE A ESET FAZ	CAPÍTULO
<b>18. DESENVOLVIMENTO DA CADEIA DE DISTRIBUIÇÃO</b>				

Cadeia de valor	Externo	Programas e ações que são implementados para treinar, reconhecer e desenvolver canais de vendas.	A ESET América Latina não vende diretamente, mas o faz através de seus Distribuidores Exclusivos e Parceiros Autorizados. Levando em conta essa condição, nosso negócio é fortemente orientado a reconhecer e desenvolver nossa Cadeia de Distribuição, oferecendo programas de treinamento e reconhecimento.	Cadeia de valor
-----------------	---------	--	---	-----------------

<b>19. ENERGIA</b>				
--------------------	--	--	--	--

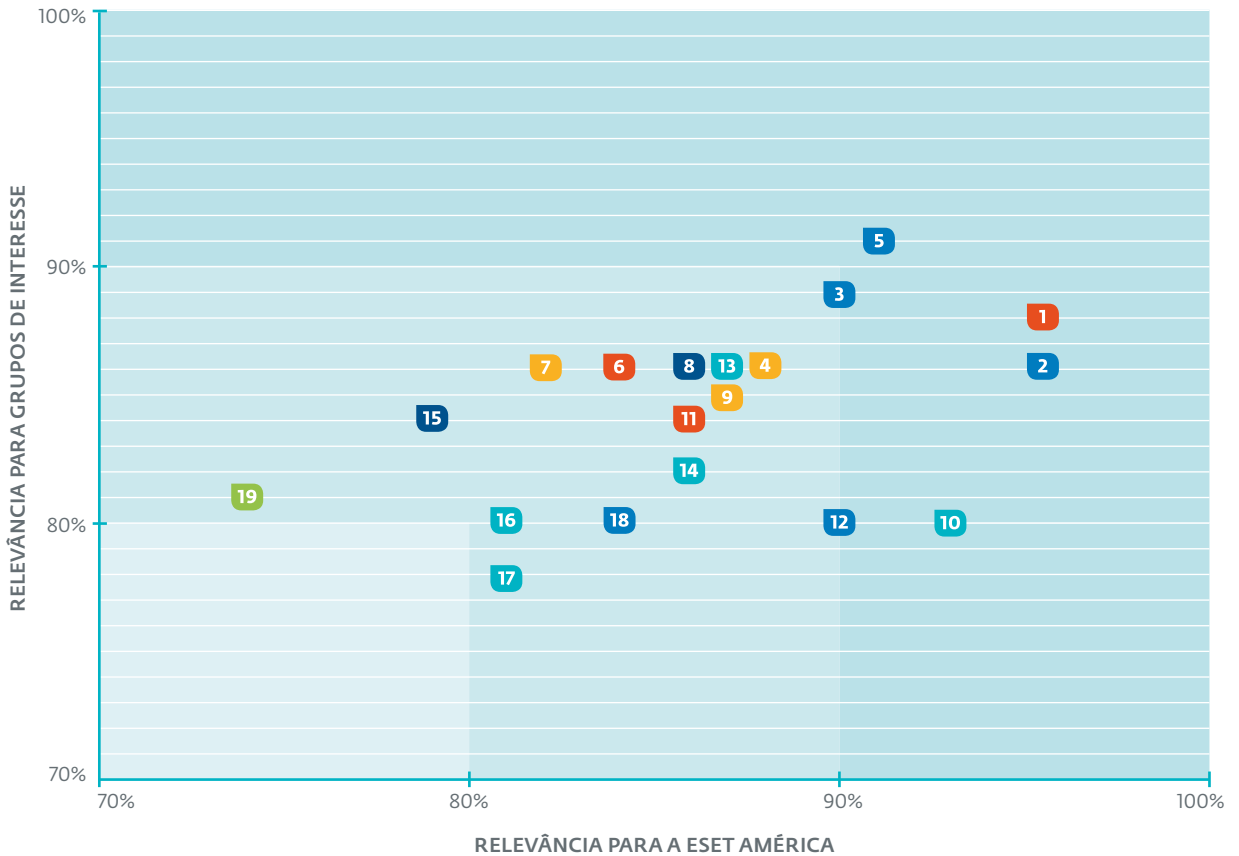
Ambiente	Interno (Argentina e México)	Cuidado com o meio ambiente.	Ações e programas relativos ao compromisso com energia e mudança climática.	Dimensão Ambiental
----------	------------------------------	------------------------------	---	--------------------





# Matriz de materialidade

GRI 102-47



- 1.** Bem-estar dos colaboradores
- 2.** Segurança da informação
- 3.** Privacidade do cliente
- 4.** Formação e desenvolvimento
- 5.** Satisfação do cliente
- 6.** Diversidade e igualdade de oportunidades
- 7.** Compromisso com os direitos humanos
- 8.** Cumprimento regulatório e anticorrupção
- 9.** Educação da comunidade
- 10.** Desempenho econômico da organização
- 11.** Saúde e segurança no trabalho
- 12.** Aproveite a tecnologia de forma segura
- 13.** Inovação e tecnologia
- 14.** Marketing Responsable
- 15.** Comportamento de competência desleal
- 16.** Presença de mercado
- 17.** Práticas de aquisição
- 18.** Desenvolvimento da cadeia de distribuição
- 19.** Energia



RESPONSABILIDAD  
SOCIAL



et

# Colaboradores

## #SomosEquipe

*Promovemos o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.*







# Colaboradores

## Informação geral

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

TEMA MATERIAL 6 7

Na ESET, estamos preocupados em encontrar os melhores profissionais para cada cargo, sem distinção de idade, raça, sexo ou religião. Nossos processos de seleção são transparentes na publicação de requisitos de conhecimento e experiência, sendo respeitosos ao longo do processo de entrevista e avaliação.

Por outro lado, nós aderimos e apoiamos o respeito pelos Direitos Humanos mencionados na Declaração Universal dos Direitos Humanos. Dessa forma, repudiamos qualquer ato que viole ou seja cúmplice da violação desses direitos. Levando em conta essa premissa, todo mundo que trabalha para a empresa deve desfrutar de seus direitos humanos básicos e não pode, de forma alguma, ser forçado a sofrer (física ou psiquicamente) como resultado de seu trabalho. Nenhum funcionário deve ser discriminado, entre outras razões, por sua raça, sexo, orientação sexual, estado civil, gravidez, status parental, religião, opinião política, nacionalidade, status social, condição física, deficiência, idade ou filiação a sindicatos.

*Procuramos nos destacar continuamente, oferecendo valor agregado àqueles que nos escolhem no dia a dia.*

No período, não houve casos de discriminação. Da mesma forma, fornecemos treinamento sobre o assunto para os colaboradores de nossos três escritórios (Bs. As., San Pablo e México) e uma oficina para os colaboradores da Argentina, gerando um diálogo aberto e um espaço de debate e discussão. Desta forma, disponibilizamos as ferramentas e conhecimentos necessários para que nossos colaboradores compreendam os diferentes aspectos do assunto, e a relação destes com a empresa e sua atividade.



Além disso, estamos comprometidos em manter um ambiente de trabalho em que não haja situações de assédio, seja verbal, físico ou psicológico. Apoiamos os 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas, que abrangem áreas como Direitos Humanos, normas trabalhistas, gestão ambiental e combate à corrupção. Através do nosso Código de Ética, declaramos o compromisso e trabalhamos com respeito aos princípios do Pacto Global, e promovemos sua conformidade em toda a cadeia de valor (fornecedores, colaboradores, distribuidores e parceiros).

Procuramos nos destacar continuamente, oferecendo valor agregado àqueles que nos escolhem todos os dias, para proteger suas informações pessoais. Temos 13 colaboradores na região do México, que são subcontratados através da Global Management Mexico. Nossos funcionários vêm do mercado de trabalho local e seus níveis remuneratórios excedem, em todas as operações, os salários mínimos iniciais dos países em que operamos. 100% dos gerentes dos escritórios onde temos operações são locais, e não há diferenças entre o salário-base dos homens em relação ao das mulheres.

**GRI 405-1** **GRI 102-8**

REPARTIÇÃO DOS COLABORADORES	TOTAL		ARGENTINA		MÉXICO		BRASIL	
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>		<b>84</b>		<b>13</b>		<b>11</b>	
<b>Gênero</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>M</b>
	53	55	42	42	5	8	6	5
	49,07%	50,93%	50,00%	50,00%	38,46%	61,54%	54,55%	45,45%
<b>Idade</b>								
Até 25 anos	6	6	4	4	-	-	2	2
Entre 26 e 30 anos	21	17	18	14	2	2	1	1
Mais de 31 anos	26	32	20	24	2	2	4	6
<b>Por tipo de contrato</b>								
Tempo indeterminado	48	46	42	41	-	-	6	5
Subcontratados	5	8	-	-	5	8	-	-
Estagiários	1	-	1	-	-	-	-	-
<b>Por categoria</b>								
Analista	40	32	31	23	3	5	6	3
Gerentes de nível médio	12	16	10	13	2	2	-	1
Gerente	1	7	1	6	-	1	-	1

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

GRI 202-1

<b>Argentina</b>	Salário de Relação Inicial <b>ESET vs. SMVM = 110%</b>
<b>México</b>	Salário de Relação Inicial <b>ESET vs. SM = 950%</b>
<b>Brasil</b>	Salário de Relação Inicial <b>ESET vs. SM = 30%BU</b>

As porcentagens indicam a diferença entre o salário inicial da ESET e o SMVM de cada país. Por exemplo, o salário inicial da ESET na Argentina está acima de 83% da SMVM naquele país.

## Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva

GRI 102-41



**4,76% ARGENTINA**



**0% BRASIL**



**0% MÉXICO**

Embora não existam acordos coletivos neste país, eles são regidos pelo acordo da atividade e têm os benefícios estipulados nela.

## Rotação de pessoal

GRI 401-1

POR REGIÃO



**12,11%**  
**ARGENTINA**



**51,72%**  
**BRASIL**



**9,09%**  
**MÉXICO**

ETÁRIO

**16,67%** Menores de 25 anos

**0%** Maiores de 25 anos até 30 anos

**12,07%** Maiores de 30 anos

SEXO

**13,21%**

**3,64%**

MULHERES

HOMEM



## Taxas de absentismo

GRI 403-2

TIPO DE ABSENTISMO	TOTAL	MULHERES	HOMENS	ARGENTINA	MÉXICO*	BRASIL*
Dias de trabalho perdidos (ART)	7	-	7	7	-	-
Doenças profissionais	-	-	-	-	-	-
Nro. de vítimas mortais relacionadas com o trabalho	-	-	-	-	-	-
Dias doentes	202	136	66	202	-	-
Dias por estudo	96	79	17	96	-	-
Ausências por doença de um parente	3	2	1	3	-	-
Ausências com aviso prévio	13	9	4	13	-	-
Licenças sem prazer	88	34	54	88	-	-
Licenças por maternidade	258	258	-	-	-	-
Licença maternidade	90	90	-	-	-	-
<b>Total días de absentismo</b>	<b>749</b>	<b>608</b>	<b>141</b>	<b>749</b>		

\*As taxas de absentismo do México e do Brasil começarão a ser medidas a partir de 2018.

## Diálogo aberto

GRI 102-33 GRI 102-34

Na ESET, temos uma política de comunicação de "portas abertas", oferecendo a possibilidade de qualquer um de nossos colaboradores poder se comunicar, sem intermediários, com qualquer membro da equipe de gerenciamento. Desta forma, capacitamos as capacidades e o trabalho conjunto, fazendo com que as opiniões cheguem a qualquer membro da organização.

Durante 2017, reforçando essa ideia, lançamos um Plano de Comunicação Interna para toda a região. Os objetivos são alinhados para definir os diferentes canais de comunicação interna, as diretrizes de uso de cada um dos canais (novos e existentes) e as ferramentas fornecidas. Dessa forma, as comunicações internas formais foram unificadas e centralizadas, novos espaços de troca foram gerados e as melhores práticas foram implementadas.

### Outdoor

O outdoor é um espaço dinâmico, onde cada colaborador pode compartilhar os principais projetos em que está trabalhando. Desta forma, geramos a sinergia de projetos entre as áreas. Este outdoor está em um espaço comum e frequente em cada um dos escritórios, e cada área irá atualizá-lo de acordo com os projetos em que está envolvido.

### Guia para o colaborador

Essa ferramenta centraliza todas as informações que os funcionários precisam saber sobre a empresa quando entram. O objetivo deste guia é fornecer uma estrutura para todos os procedimentos, bem como fornecer - de maneira concisa - as informações necessárias para a pessoa no momento da inscrição. É feito digital e dinamicamente, com conteúdo audiovisual, entre outros.



### Novas listas de email

Novas listas de discussão foram criadas para diferenciar as comunicações informais das formais e estabelecer, assim, um mecanismo de centralização e uma agenda de comunicação interna.

### All leaders meeting - Reuniões trimestrais

Uma vez por trimestre, nos reunimos para analisar todos os resultados alcançados durante esse período e gerar ações que podem incluir a participação de mais de uma área, além de compartilhar as experiências e novidades de cada área. Todos os gerentes e gerentes médios participam, representando 27% de todos os funcionários da Companhia. Dessa forma, incentivamos a comunicação interna, geramos sinergia entre as diferentes áreas e fornecemos informações transparentes.



## Pesquisa de satisfação no trabalho

Como todos os anos, foi realizada a pesquisa de satisfação do trabalho, realizada em novembro de 2017, respondida por 87% dos funcionários dos três escritórios (Argentina, México e Brasil). Os resultados desta pesquisa foram levados em consideração para acompanhar os planos de ação lançados em maio, como resultado da Pesquisa de Satisfação Trabalhista de 2016.

Durante os primeiros meses de 2017, trabalhamos na análise dos resultados da Pesquisa de Clima de 2016, identificando o SWOT entre gerentes e gerentes de médio porte. Após essa análise, trabalhamos em equipes inter-áreas, para identificar os planos de ação que faríamos entre maio de 2017 e junho de 2018, como planos de melhoria. A metodologia Lego Serious Play foi utilizada para a construção destes modelos e propostas de melhorias, com um facilitador especialista nesta ferramenta, externo à empresa.

Os principais resultados da Pesquisa de Clima de 2017 foram:

**58%** dos colaboradores participaram dessas atividades.

**89%** dos funcionários estão felizes em trabalhar na ESET.

**68%** dos consultados concordaram com os benefícios oferecidos.

**71%** dos consultados concordaram com os benefícios oferecidos.

**81%** têm orgulho de pertencer à Companhia.

**77%** comentaram que o gerente direto está aberto para ouvir opiniões ou comentários.

**93%** concordam que, na ESET, homens e mulheres têm as mesmas possibilidades de desenvolvimento.

**57%** concordam que a ESET pode crescer e se desenvolver profissionalmente.

Durante 2017, foram realizados quatro encontros, todos os gerentes e gerentes de nível médio da Companhia participaram e, como parte das melhorias na comunicação interna e na transparência das informações, cada líder de equipe se comprometeu a transmitir tudo o que aconteceu nestes reuniões para suas equipes de trabalho.

*Promovemos a comunicação interna, geramos sinergia entre diferentes áreas e fornecemos informações transparentes.*







## Eventos de integração

Durante 2017, realizamos os seguintes eventos de integração nos escritórios de Buenos Aires:

- **Festa de aniversário do ESET América Latina:** um jantar foi realizado em um bar para os funcionários da Argentina.
- **Celebração do Dia da Criança:** os funcionários do escritório de Buenos Aires, juntamente com seus filhos, casais e sobrinhos, foram convidados a passar uma tarde no escritório. Um serviço de entretenimento foi contratado para os pequeninos.
- **Dia da Primavera:** um almoço foi realizado para todos os funcionários nos escritórios da Argentina.
- **Team Building:** todas as áreas da empresa do escritório de Buenos Aires realizaram uma atividade fora do escritório durante o horário de trabalho, com o objetivo de fortalecer sua equipe de trabalho.
- **Almoço trimestral:** uma vez por trimestre, cada área dos escritórios de Buenos Aires é convidada por seu gerente para um almoço, a fim de compartilhar um momento descontraído entre todos os companheiros de equipe.
- **Sessões de planejamento:** os gerentes da Companhia se reuniram em agosto, para realizar a sessão de planejamento. Em dezembro, uma apresentação formal foi feita aos gerentes médios dos projetos aprovados, em um dia que ocorreu nos escritórios da ESET Buenos Aires e do qual os escritórios do México e do Brasil participaram remotamente.
- **Festa do final do ano:** em dezembro, a festa do final do ano foi realizada em cada um dos escritórios da ESET Latin America. Na Argentina, todos os colaboradores e suas famílias foram convidados a passar um dia ao ar livre, em uma sala na periferia da cidade. No México e no Brasil, um jantar foi realizado para todos os funcionários.

## Almoços com COO

Ante a entrada de novos colaboradores, organizamos almoços de grupo com o gerente geral da nossa empresa. O objetivo é criar um espaço de diálogo, onde os funcionários possam aprender mais sobre a cultura da ESET na América Latina e seu modo de trabalhar. Da mesma forma, é uma boa oportunidade para o Gerente Geral saber mais sobre a nova renda e fortalecer os vínculos com cada um deles.

Essa modalidade é realizada na Argentina e, **como inovação durante o ano de 2017, os gerentes de diferentes áreas e representantes da área de Recursos Humanos foram incorporados aos almoços. Participaram 14 colaboradores da empresa e 2 almoços foram realizados durante o ano.**

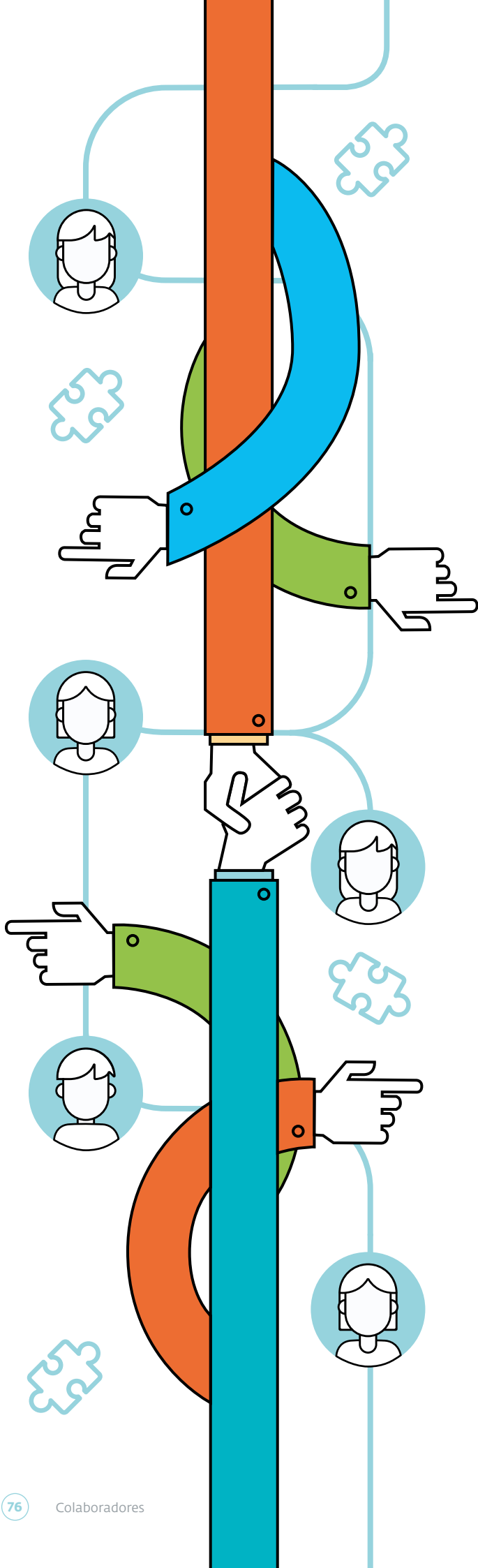
## Caixa de sugestões

Com o objetivo de fornecer uma ferramenta de comunicação interna, que permita aos colaboradores apresentar suas preocupações, sugestões, comentários e/ou propostas, temos uma caixa de sugestões.

Cada colaborador, que deseja enviar seu comentário, pode escrever para uma caixa de e-mail, que é revisada pela Gerência de Recursos Humanos e Sustentabilidade da Empresa. Assim que a sugestão, proposta ou comentário é recebido, temos um período máximo de 30 dias para preparar uma resposta.

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

**Em 2017, foram recebidas 4 sugestões; 100% deles foram respondidos. 3 deles foram implementados.**



## Bem-estar pessoal

TEMA MATERIAL 1 4 11

Em 2017, realizamos uma pesquisa sobre os benefícios que oferecemos aos nossos funcionários na Argentina, no Brasil e no México. Seu objetivo foi revisar a avaliação que nossos colaboradores têm sobre os benefícios oferecidos pela Companhia. Após analisar os resultados da pesquisa e sua posterior comunicação, trabalhamos na elaboração de um plano de melhoria e novas propostas de benefícios por país. Em dezembro de 2017, mudanças e melhorias nos benefícios foram lançadas nos 3 países, e todas as políticas de benefícios foram redefinidas.

### Flex Time

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 401-2

Na ESET América Latina, levamos em consideração as necessidades de nossos colaboradores, tanto profissionais quanto pessoais. Por isso, na Argentina, temos uma política de horários flexíveis, para aquelas ocasiões em que nossos membros devem realizar procedimentos pessoais ou similares.

Somente funcionários cuja atividade exija sua presença no horário estipulado no contrato de trabalho, por exemplo, a recepção, estão excluídos deste benefício.



*Durante 2017, 45% dos funcionários fizeram uso desse benefício.*

### Horário de verão

A fim de oferecer aos nossos funcionários tempo livre para realizar suas atividades pessoais, nos meses de verão, aqueles que trabalham em tempo integral têm, às sextas-feiras, a possibilidade de se aposentar 3 horas antes da hora de partida, no caso de Argentina, e trabalhar a tempo parcial no caso do México.



Este benefício é válido na Argentina de 21 de dezembro a 21 de março e no México de 21 de maio a 21 de julho.



*Em 2017, 69% dos colaboradores fizeram uso desse benefício.*

## Enjoy Your Choice

É um programa de benefícios especialmente direcionado aos coordenadores, gerentes e gerentes da Argentina, que permite selecionar os benefícios preferidos de um cardápio elegível, com a possibilidade de que essas mudanças acompanhem suas necessidades.

Desta forma, complementamos o pacote salarial, e diferenciamos o compromisso e crescimento daqueles que assumem maiores responsabilidades, buscando que, além de seu desenvolvimento profissional, possam encontrar o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional.

**Os principais benefícios escolhidos foram o cartão de compra em supermercados e lojas diversas (Ticket Premium) e o cartão para o carregamento de nafta (Ticket Car).**



*Durante 2017, 34,5% dos gerentes e gerentes de nível médio acessaram esse programa de benefícios.*

## Home Office

O objetivo deste benefício é que os funcionários tenham mais flexibilidade e alcancem um equilíbrio real entre trabalho e vida pessoal, com a possibilidade de trabalhar em casa um dia por semana. Além disso, procuramos pro-

mover o cuidado com o meio ambiente, evitando —dessa forma— que cada um deles se desloque de casa para o local de trabalho todos os dias da semana.

Funcionários com mais de três meses e com bons resultados em suas avaliações de desempenho têm acesso a esse benefício. Além disso, eles devem atender a requisitos técnicos diferentes para garantir uma boa conexão de casa.

Os escritórios de Buenos Aires e do México desfrutam desse benefício semanalmente e do escritório brasileiro mensalmente.



*Durante 2017, 100% dos funcionários concordaram com este benefício*

## Massagens

Uma vez a cada quinzena, todos os colaboradores da ESET América Latina em Buenos Aires têm a vantagem de poder desfrutar de uma sessão de massagem de 20 minutos durante o horário de trabalho e totalmente gratuita.



*Em 2017, foram oferecidas 1.200 sessões de massagem.*

## Alimentação saudável

Desde 2017, estendemos esse benefício para funcionários no México e no Brasil. Os funcionários da ESET América Latina têm frutas frescas disponíveis nas áreas comuns do escritório. Por sua vez, lanches saudáveis começaram a ser oferecidos em reuniões de equipe e eventos internos.

## Maternidade e volta ao trabalho

GRI 401-3

Sabemos que equilibrar a maternidade com o trabalho requer esforço e energia adicionais. Por isso, nos preocupamos em dar apoio às mães de nossa equipe e, para isso, geramos o plano de maternidade e voltamos ao trabalho. Dessa forma, as mães da Argentina desfrutaram de um Home Office dois dias por semana e as mães do Brasil uma vez por semana, até o bebê completar um ano, tornando o seu retorno ao trabalho mais tranquilo e confortável.

No caso do Brasil, todas as mães têm mais um mês de licença para equilibrar seu trabalho com os cuidados de seu bebê.



*Em 2017, tivemos 5 colaboradores com licença maternidade; um colaborador foi reincorporado à empresa após sua licença, 2 colaboradores não retornaram após sua licença e 2 colaboradores continuam em licença de maternidade.*

## Licenças de paternidade

Levando em conta a importância do compromisso da paternidade com todos os homens, na ESET Latin America pensamos em um benefício especialmente concebido para que eles possam desfrutar de mais alguns dias de seus filhos recém-nascidos. Assim, os pais da ESET na Argentina têm três dias além do correspondente por lei, para aproveitar uma semana em família.



*Durante 2017, tivemos dois colaboradores que eram pais e puderam aproveitar esse benefício.*



## Pagamento por desenraizamento

Considerando que somos uma empresa regional, muitos de nossos colaboradores devem viajar ocasionalmente para diferentes países da América Latina, o que implica um esforço. O benefício "pagamento pelo desenraizamento" consiste em conceder-lhes uma compensação econômica pelos dias que passam fora de casa por motivos de trabalho, no caso da Argentina.

No caso do México, eles serão compensados com dias de folga nos casos em que, devido à viagem, eles são forçados a trabalhar fora do horário e/ou dias de trabalho.



*Em 2017, 27 funcionários concordaram com esse benefício, que representa o número total de pessoas que viajaram.*

## Garagens

O edifício Baiona, no qual está localizado o escritório da ESET em Buenos Aires, possui 10 vagas de estacionamento, que são atribuídas gratuitamente aos funcionários de acordo com a categoria (Gerentes, Gerentes de Canal, Gerentes Médios, Especialistas) e depois por antiguidade.

No caso de um Gerente não usar sua garagem, ele é oferecido (temporariamente) para o seguinte indicado na lista, de acordo com a categoria e antiguidade.



*No Brasil existem 8 disponíveis e no México 4, que são distribuídos gratuitamente sob os mesmos critérios.*

## Ingressos de cinema

Com o objetivo de que cada um de nossos colaboradores na Argentina possa aproveitar seu

tempo livre, duas vezes por ano lhes damos ingressos gratuitos para ir ao cinema.



*Em 2017, 95% dos nossos funcionários desfrutaram desse benefício e entregamos um total de 320 inscrições.*

## Licenças ESET

Diante da entrada de um novo funcionário na Empresa e anualmente para aqueles que já trabalham nele, fornecemos - sem cobrança - um ESET Multi-Device Security Pack, que inclui várias soluções antivírus para diferentes dispositivos e sistemas operacionais.

Desta forma, os funcionários têm a possibilidade de acessar nossas soluções de segurança gratuitamente e manter suas informações pessoais e protegidas contra todos os tipos de ameaças de computador.

Este benefício aplica-se a todos os escritórios da região.



*Em 2017, 71% dos funcionários concordaram com este benefício, tendo entregueado 77 ESET Multi-Device Security Pack.*

## Sala de recreação

Para que todos os funcionários tenham espaços confortáveis e confortáveis, nossos escritórios em Buenos Aires têm uma sala de recreação com diferentes instalações: TV de 32", Play Station, mesa de pingue-pongue, revistas, geladeira, micro-ondas e mesas e suprimentos para a preparação de café da manhã e/ou almoço.



## Aulas de Funcional e Running

Na ESET América Latina nos preocupamos com a saúde de nossos colaboradores. Por esta razão, em nossos escritórios em Buenos Aires, temos duas aulas semanais de Funcional e Running, para que aqueles que desejam, possam treinar depois de terminar seu dia de trabalho.

 Durante 2017, 18 pessoas da equipe acessaram esse benefício.

## Dia livre de aniversário

Que melhor presente para cada colaborador do que aproveitar o dia do seu aniversário? Às vezes achamos que temos pouco tempo e, se o dia do nosso aniversário é em um dia de trabalho, acaba sendo mais um dia. Nesse sentido, aos colaboradores de Buenos Aires e de São Paulo, lhes concedemos livre o dia do seu aniversário, e aos colaboradores do México um meio dia de folga, de tal maneira que cada um possa aproveitar o dia cercado por sua família, amigos ou com quem você quiser.





*Em 2017, 76% dos funcionários desfrutaram desse benefício.*

## Aniversário dos filhos

Na ESET América Latina, queremos que nossos colaboradores possam compartilhar o aniversário de seus filhos com eles. Portanto, todos os funcionários dos escritórios de Buenos Aires e São Paulo, que têm filhos menores de 12 anos, têm a oportunidade de aproveitar o dia do aniversário de sua criança livre.



*Em 2017, 5 funcionários desfrutaram desse benefício.*

## Presente de aniversário

Todos os colaboradores da ESET, que trabalham há cinco anos nos escritórios de Buenos Aires e México, recebem um presente.



*Em 2017, 6 pessoas da equipe concordaram com esse benefício.*

## Prêmio para formatura

**GRI 404-2**

Estamos cientes do esforço envolvido em estudar e como é importante que nossos funcionários sejam treinados, por isso também escolhemos dar nosso apoio àqueles que decidem treinar academicamente.

Assim, todos os funcionários dos escritórios de Buenos Aires, São Paulo e México, que se formam, recebem um reconhecimento econômico.

O "prêmio para a graduação" consiste no pagamento de uma quantia extraordinária -

somente um bônus de tempo - e destina-se a qualquer membro efetivo da ESET América Latina que obtenha um diploma no nível superior e/ou superior. O diploma deve ser concedido por estabelecimentos de ensino nacionais ou internacionais oficialmente reconhecidos, públicos ou privados.



*Durante o ano de 2017, 5 colaboradores receberam este prêmio.*

## Gestão de talentos

**GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 404-2**

motivo, temos um plano de treinamento anual, através do qual nossos funcionários podem acessar o treinamento de acordo com suas necessidades e interesses. Além disso, temos avaliações de desempenho e gestão por competências, que promovem o crescimento dos funcionários da empresa.

## Aulas de inglês

Todos os colaboradores têm a possibilidade de assistir aulas de inglês durante o horário de trabalho, a fim de melhorar seu nível no idioma. O ESET América Latina assume 100% do custo do treinamento, incluindo os materiais que eles usam.

Desta forma, o objetivo é desenvolver o conhecimento do colaborador, bem como reduzir a lacuna de desempenho existente entre o perfil real e o necessário para a posição.



*Durante 2017, 69 funcionários concordaram com esse benefício e 877 horas de inglês foram ministradas.*



## Plano de treinamento anual

GRI 404-1

Planejamos treinamentos e cursos específicos para cada colaborador, de acordo com as necessidades da área a qual pertencem. Por outro lado, os mesmos membros da Companhia fornecem treinamento aos seus colegas, transmitindo seus conhecimentos sobre um determinado tópico e colaborando com o bom desenvolvimento de seu trabalho.

**Em 2017, os principais treinamentos desenvolvidos foram: apresentações eficazes, palestras, temas de conscientização sobre o uso seguro da tecnologia (responsável pela ONG Argentina Cibersegura), Direitos Humanos e empresas e crimes de informática.**

Homens capacitados	55
Horas de treinamento de homens	2.026
Média de treinamento por colaborador masculino	36,84
Mulheres capacitadas	53
Horas de treinamento das mulheres	1.221,5
Média de treinamento por funcionária	23,05
Gerentes	8
Controles de mídia	28
Analistas	72
Horas dos gerentes	215
Horas dos controles de mídia	1.225,5
Horas dos Analistas	1.807
Média de horas dos gerentes	26,88
Média de horas Controles de mídia	43,77
Média de horas de analistas	25,10



## Avaliação de desempenho por competências e objetivos

GRI 404-3

Gerir os nossos colaboradores por competências implica conhecer e compreender o que cada um pensa, sente e porque age de uma determinada maneira; Além disso, entenda que as diferenças entre nós é o que nos torna competentes para realizar cada trabalho com sucesso.

O objetivo da implementação de um sistema de gestão de competências é baseado em dois eixos, interligados. Por um lado, garantir que cada pessoa na organização esteja alinhada com a estratégia de negócios da empresa e, por outro lado, desenvolver as capacidades das pessoas, para que esse alinhamento seja mais efetivo e benéfico para ambas as partes.

**Durante 2017, 100% dos funcionários na Argentina receberam sua avaliação de desempenho com base em competências e objetivos.**

## Saúde e segurança do trabalho

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

Cuidamos de nossos trabalhadores cumprindo os requisitos legais em matéria de Segurança e Saúde Ocupacional, garantindo condições de higiene e ordem que propiciem um ambiente confortável. Embora não tenhamos um Comitê de Saúde e Segurança, essas questões são tratadas em reuniões de gestão rotineiramente, não tendo cargos cuja profissão tenha incidência ou alto risco à saúde, e todas as questões de saúde e segurança. eles estão contidos no acordo comercial.

## Benefícios previdenciários para funcionários

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 201-3 GRI 401-2

Os benefícios previdenciários fornecidos são aqueles legalmente estabelecidos: Serviço Social, Seguro de Vida Obrigatório, Aposentadoria, Seguro de Trabalho, Liberdade de Associação. Não fornecemos benefícios sociais além do estabelecido pela lei e acordos coletivos. A Companhia concede todos os benefícios exigidos pela Lei em todos os países em que opera. Os prazos de aviso nos procedimentos estabelecidos pela Lei do Trabalho são respeitados. Os benefícios sociais são para todos os funcionários. Na Argentina, OSDE 410 e Galeno Plata são oferecidos. No México e no Brasil, o seguro médico é concedido para grandes despesas.



Día del  
Voluntariado  
ESET

Día de  
Voluntario  
ESET

# Comunidade

## #SomosComunidade

*Um dos nossos objetivos é fazer com que você aproveite a tecnologia com segurança.*



# Comunidade

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

TEMA MATERIAL 9 12

Uma das principais apostas do ESET América Latina - desde o seu início - é a educação e conscientização no campo da segurança da informação na comunidade. Neste ponto, continuamente, várias ações são desenvolvidas, que visam fornecer conselhos e conselhos sobre segurança da informação, com o objetivo de que os usuários saibam como se proteger enquanto usam ferramentas de computador.



## Gira Antivirus

É uma das nossas iniciativas educacionais mais fortes na região. Desde 2004, nossos especialistas em segurança viajam para diferentes países, visitando diferentes universidades, com o objetivo de fornecer informações atualizadas para estudantes de carreiras relacionadas, principalmente, com tecnologia e sistemas de informação.

Este ano, aumentamos o número de participantes em 30% em relação ao ano passado e, durante o próximo ano, pretendemos nos concentrar em aumentar ainda mais o número de participantes.

**MAIS DE 8.200 PARTICIPANTES**  
**137 UNIVERSIDADES**  
**15 PAÍSES DA AMÉRICA LATINA**

DESDE 2004, CHEGAMOS A  
**MAIS DE 57.269 ALUNOS**

## WeLiveSecurity

O ESET é o lar de alguns dos mais renomados pesquisadores de segurança do mundo, que identificam e analisam ameaças de TI diariamente. Para a divulgação de suas descobertas e pesquisas, criamos o WeLiveSecurity, um portal de notícias de segurança da informação, no qual especialistas da ESET escrevem suas opiniões e análises, publicam alertas, tutoriais e vídeos, entre outros conteúdos.

O site procura satisfazer o público em geral, além do seu nível de conhecimento. Assim, o conteúdo é escrito de maneira interessante, tanto para programadores experientes quanto para o público em geral, que, por exemplo, entra no portal em busca de dicas básicas que os auxiliem a proteger suas informações.

Em 2017, o WeLiveSecurity foi lançado em português, abrangendo, assim, toda a região da América Latina. WeLiveSecurity é uma proposta internacional, com equipes de pesquisa na Eslováquia, Estados Unidos, Espanha, Canadá, Alemanha, Argentina e México, que trabalham em todo o mundo para divulgar as últimas notícias de segurança e pesquisa de ponta. Atualmente, o portal de notícias está em inglês, espanhol, português e alemão.



Para mais informações visite:

[www.welivesecurity.com/latam/](http://www.welivesecurity.com/latam/)

[www.welivesecurity.com/br/](http://www.welivesecurity.com/br/)

*WeliveSecurity em espanhol ele tem 2.572.323 de visitas.*

*WeliveSecurity em português ele tem 72.454 de visitas.*



## ESET Security Days

Os ESET Security Days são um ciclo de eventos que realizamos na região desde 2011. Com o formato de um seminário presencial gratuito, os conteúdos educacionais são desenvolvidos e as principais tendências relacionadas à segurança do computador são apresentadas. O objetivo do ciclo é treinar e fortalecer os laços entre a ESET América Latina, seus distribuidores

exclusivos, parceiros, principais clientes e a comunidade em geral em toda a América Latina. Dessa forma, os Dias de Segurança da ESET foram transformados em uma interessante iniciativa educacional, disponibilizada a todos os interessados em aprender mais sobre segurança de computadores.

Durante 2017, optamos por visitar um número maior de cidades periféricas, e as questões abordadas tinham a ver com a proteção preventiva de ameaças à segurança das organizações. Além disso, mostre os diferentes cenários em que os assistentes podem ser confrontados em seu trabalho, propondo algumas possíveis soluções.

Para mais informações visite:

[www.esetsecurityday.com](http://www.esetsecurityday.com)



O NÚMERO DE PARTICIPANTES NOS DIAS DE ESET SECURITY DAYS AUMENTOU EM 30%

13 PAÍSES VISITADOS  
22 CIDADES  
4.365 PARTICIPANTES





## ACADEMIA ESET

CAPACITATE ONLINE CON LOS EXPERTOS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA.

### Academia ESET

Disponibilizamos, de todos os internautas ACADEMIA ESET, a maior plataforma de e-learning de segurança da América Latina. Desta forma, todos os interessados em saber mais sobre a Internet, seus riscos e os modos de proteção, têm a possibilidade de fazer cursos gratuitos ou pagamentos em nosso site.

Uma vez que o conteúdo é feito, os inscritos podem fazer um exame on-line e, em caso de aprovação, podem obter uma certificação que endossa o conhecimento obtido.

*Durante 2017, atingimos 97.889 cadastrados em nossa plataforma de e-learning; isto é, os registrados cresceram 13% em relação a 2016.*



## PREMIO UNIVERSITARIO ESET

### Prêmio Universitário

Realizamos este concurso de pesquisa em Segurança Antivírus, projetado para distinguir o trabalho de estudantes universitários e terciários em toda a região.

Esta iniciativa foi criada com o objetivo de reconhecer e recompensar o trabalho e a dedicação de quem compartilha conosco a crença na importância da pesquisa em segurança da informação, para prevenir ataques complexos que comprometam o usuário. Os vencedores são premiados com viagens à DEF CON e à Ekoparty.

*Recebemos 53 inscrições para o Prêmio ESET University.*






## Prêmio ESET para jornalismo em segurança de computador

O Prêmio ESET de Jornalismo em Segurança da Informação é uma iniciativa inédita na região, cujo objetivo é distinguir o trabalho de profissionais dedicados ao jornalismo em tecnologia. Este projeto nasceu em 2008, com o interesse de reconhecer o trabalho e a dedicação de quem, como nós, acredita na importância da disseminação de informações para o conhecimento e a formação da sociedade na prevenção de ataques que comprometam sua segurança na Internet.

Todos os jornalistas, interessados em participar do concurso, podem se inscrever com o trabalho em uma das seguintes categorias:



**Imprensa Gráfica**  
Trabalhos publicados em jornais, revistas e outros meios impressos ou gerados por agências de notícias.



**Imprensa Digital**  
Trabalhos publicados em mídia digital, portais e blogs.



**Imprensa Multimedia**  
Trabalhos jornalísticos apresentados em rádio e televisão, ou em algum outro formato audiovisual jornalístico, como videoblogs e podcasts.

Os trabalhos apresentados são avaliados por um painel de jurados, composto por renomados jornalistas e especialistas em TI da região.

Para a seleção e qualificação, são levados em conta os seguintes aspectos: a abordagem socialmente relevante do tema escolhido em termos de segurança informática e seu interesse pela comunidade, a originalidade da pesquisa, o tratamento aprofundado da informação, a qualidade narrativa e a correta uso de terminologia técnica.

O autor do melhor trabalho jornalístico é premiado com uma viagem à CeBIT, o maior evento de tecnologia do mundo, organizado em Hannover, na Alemanha, e convidado para uma visita aos Headquarters da ESET em Bratislava, na Eslováquia. Além disso, para as melhores obras de cada categoria (imprensa gráfica, imprensa digital e imprensa multimídia), eles recebem um tablet.

*Em 2017, recebemos um total de 242 trabalhos.*

## Vencedores de 2017



**Vencedor do Prêmio ESET de Jornalismo em Segurança da Informação 2017:**

Sebastián Davidovsky, do jornal La Nación, por seu trabalho "25 de maio: as pessoas que foram roubadas de US \$ 3,5 milhões com um aviso no Google".



**Vencedor da categoria Imprensa Gráfica:**

Alexandre Rodrigues de Santi, da revista Superinteressante Magazine do Brasil, com o artigo "Vida moderna: tecnologia e comunicação".



**Vencedora da categoria Digital Press:**

Sofia Berdeja de Netmedia do México, por sua nota "Pegasus no México: da ficção científica à realidade".



**Vencedor da categoria Multimedia Press:**

María José Prada Picado de Teletica, Canal 7, da Costa Rica, por seu relatório intitulado "Não caia".

*Acreditamos no reconhecimento do trabalho e dedicação daqueles que apostam, como nós, em pesquisas sobre segurança da informação.*



## Argentina Cibersegura

O ESET América Latina é o principal patrocinador e fundador da Associação Civil Argentina Cibersegura, uma organização sem fins lucrativos especializada em conscientizar e educar a comunidade argentina sobre o uso adequado da Internet e das tecnologias.

Desta forma, a ESET América Latina não apenas doa mais de US \$ 24.186 anualmente para a associação civil, mas também fornece ferramentas de trabalho, instalações, o trabalho de um de seus funcionários de maneira exclusiva. Além disso, disponibiliza as diferentes áreas da Empresa, para que as atividades e iniciativas da ONG possam ser desenvolvidas.

Em 2017, a Argentina Cibersegura realizou mais de 800 atividades, aumentando em 100% as palestras realizadas em 2016 e alcançando mais de 40 mil pessoas. Todas essas atividades foram possíveis graças a uma equipe de 400 porta-vozes voluntários, entre os quais estão os colaboradores da ESET, responsáveis por 10% das palestras.

AA Argentina Cibersegura ofereceu dois treinamentos para os colaboradores da ESET. Na primeira palestra, os temas de privacidade, cyberbullying, grooming e sexting foram abordados. Trabalhamos

com nossos colaboradores sobre como se proteger na Internet e nas redes sociais, como evitar determinadas situações, o que fazer no caso de um incidente e como ajudar os mais jovens a percorrer esse caminho. Na segunda reunião, foram discutidos tópicos relacionados à legislação sobre crimes de informática. Já se passaram vários anos desde que a Argentina vem trabalhando para melhorar a legislação que lida com crimes de computador ou aqueles que envolvem questões tecnológicas. Embora ainda haja muito a ser feito, é muito importante para aqueles de nós que trabalham no campo da segurança saber quais são as leis que nos protegem e como funciona a legislação digital. Durante a conversa era uma visão geral das leis que nos protegem na internet, eles falaram sobre a lei do cibercrime analisando o criminoso, o dano computador, acesso às comunicações eletrônicas e de acesso não autorizado a sistemas de informação.

Enfocando os professores como os principais agentes multiplicadores, o IV Dia Anual dos Professores foi realizado em agosto, com mais de 400 participantes tanto fisicamente quanto por streaming, a fim de educar diferentes ferramentas para trabalhar em sala de aula. à segurança da Internet e à tecnologia da informação. Por sua vez, mais de 560 professores de todo o país participaram de uma pesquisa para saber como eles usam a tecnologia em sala de aula e quais são os problemas que enfrentam a esse respeito, 53% disseram ter vivido um caso de cyberbullying na sua escola.



[f /ArgentinaCibersegura](#)

[@arg\\_cibersegura](#)

[/ArgentinaCibersegura](#)

[info@argentinacibersegura.org](mailto:info@argentinacibersegura.org)

[www.argentinacibersegura.org](http://www.argentinacibersegura.org)





## México Ciberseguro

Desde 2015, e tendo como referência a experiência argentina e norte-americana, o trabalho começou com a iniciativa do México Ciberseguro. Esta é uma proposta promovida pela ESET Latin America, junto com outras organizações mexicanas como: Universidade do Vale do México, Santillana, Universidade Nacional Autônoma do México, Faculdade Nacional de Educação Profissional Técnica, entre outras.

O México Ciberseguro persegue o objetivo de conscientizar a comunidade mexicana sobre o uso adequado da Internet e das tecnologias. Neste aspecto, materiais educativos, eventos, palestras nas escolas são desenvolvidos, entre outras coisas.

Como na Argentina, o ESET América Latina forneceu apoio monetário, além de colaboradores que desenvolveram as atividades diárias do México Ciberseguro.

**Durante 2017, o número de palestras oferecidas aumentou em 50% e 12 instituições foram visitadas.**



 [/MexicoCiberseguro](#)

 [@mex\\_ciberseguro](#)

 [/MexicoCiberseguro](#)

 [info@mexicociberseguro.com](mailto:info@mexicociberseguro.com)

 [www.mexicociberseguro.org](http://www.mexicociberseguro.org)



## Protegiendo Laços

A fim de fortalecer os vínculos com diferentes organizações da sociedade civil e permitir o acesso à máxima proteção oferecida pelas soluções da ESET, durante 2017, e pelo quarto ano, continuamos com a iniciativa "Protegiendo laços". Com isso, doamos licenças gratuitas de produtos da ESET por um ano para diferentes organizações sem fins lucrativos da região. Este ano, um total de 127 licenças foram doadas através deste programa e, desde a sua criação, já doamos mais de 1.030 licenças.

De acordo com a quantidade de equipamentos de informática que cada organização possui, eles foram registrados em uma das seguintes categorias:



O ESET América Latina selecionou uma organização vencedora por categoria. Estes foram escolhidos de acordo com uma série de requisitos.

### Organizações vencedoras de 2017:



**Terra Verde Natureza e Cultura, a.c. do México.**



**Vida e Familia Chihuahua, a.c. do México.**



**Sul Futuro da República Dominicana.**

Mais informações em: [www.eset-la.com/responsabilidad-social/protegiendo-lazos/](http://www.eset-la.com/responsabilidad-social/protegiendo-lazos/)





## #UnDiaParaDar

Pelo quarto ano consecutivo, nos juntamos à iniciativa # UnDíaParaDar. Esta campanha é um movimento mundial, que se propõe a realizar e divulgar milhares de ações de solidariedade no mesmo dia em todo o mundo; um dia que ajude pessoas, empresas e organizações a se comprometerem a dar mais e multiplicar suas ações de solidariedade. Por esse motivo, para incentivar a colaboração, os funcionários da empresa foram convidados a doar dinheiro para uma ONG de sua escolha, e a ESET América Latina doou o mesmo valor para a mesma ONG. Desta forma, todos os membros da organização foram integrados na atividade e a colaboração foi multiplicada. As organizações beneficiadas foram a Fundação Emmanuel, Una Familia para Cada Chico e El Campito Refugio.



## Digipadres

Ser um "**digipadre**" é estar ciente de que existem riscos na Internet e que é necessário cuidar de crianças também no mundo digital. Tornar-se "digipadre" faz parte de um processo de aprendizagem, diálogo e supervisão, através do qual você pode adquirir o conhecimento necessário para ajudar as crianças no uso de novas tecnologias.

Da ESET, queremos facilitar e acompanhar todas as pessoas que estão transitando nessa complexa tarefa de ser pai na era digital e ajudá-las a proteger seus filhos sem precisar ser especialistas em tecnologia.

Acreditamos que as crianças são o futuro, e é por isso que **incentivamos os pais e educadores a aprimorar seus conhecimentos e experiências na Internet, acompanhando-os nesse caminho**. É por isso que criamos esta plataforma, que oferece valor conteúdo educacional, para que eles aprendam a cuidar das crianças enquanto estiver usando a web, e você pode construir, em conjunto, um espaço saudável e seguro para as crianças.

Durante 2017, fortalecemos nossa articulação com diferentes organizações:

→ Participamos no evento para professores Entramar, organizado pela **Câmara Municipal de Vicente López**



- Fizemos parte do Dia Internacional da Garota realizado pela organização **I am the Code**
- Oferecemos palestras de conscientização em **Mercedes Benz e La Caja Seguros**
- Fizemos um webinar para o projeto **Comprometidos de Socialab, Ashoka e Unesco**
- Organizamos uma palestra aberta à comunidade em conjunto com a **Argentina Cibersegura** no marco da Semana de Cidadania e Alfabetização Digital organizada pela associação civil **Chicos.Net**

Além disso, 32.853 visitas foram registradas na plataforma. Novos conteúdos foram gerados que abordavam os seguintes tópicos:

- **5 situações, do mundo digital**, nas quais você deve ajudar seu filho
- **5 tópicos que você deve ter em mente** neste volta às aulas
- **Cyberbullying**: o que é e como evitá-lo
- **4 sinais para evitar** o assédio moral
- **Conselhos da mãe** aplicado à segurança
- **Como você fala sobre tecnologia com seus filhos?** 6 dicas que você deveria saber
- **5 dicas** para monitorar melhor o uso de tablets e smartphones
- **Grooming**: o que é e como evitá-lo

Mais informação em: [www.digipadres.com](http://www.digipadres.com)



## Voluntariados Corporativos

Na ESET América Latina, achamos que é muito importante, por um lado, ser capaz de fornecer uma estrutura aos nossos colaboradores, na qual eles possam desenvolver seus interesses pessoais orientados à comunidade e, por outro lado, poder incentivar a contribuição da comunidade de nosso lugar. Por este motivo, desenvolvemos diferentes atividades de voluntariado que podem responder às necessidades do nosso ambiente e às preocupações levantadas pelos nossos funcionários.

Para nós, é importante tentar gerar uma continuidade, um elo além da atividade específica que é realizada. Por isso, começamos a gerar diferentes propostas que transcendem a própria atividade: nossa contribuição com a ONG Argentina Cibersegura, o vínculo com a Escola de Artesanato de San Cayetano, nossa participação no projeto Comprometidos, são exemplos dessa nova abordagem que começamos no ano anterior e que enfatizamos durante 2017.

*Durante 2017, 62% de nossos colaboradores e alguns parceiros de negócios de diferentes países da região participaram de nossas propostas de voluntariado.*



### Give More

Encorajamos nossos colaboradores a se envolverem e colaborarem com diferentes causas sociais. Neste aspecto, concedemos, àqueles que participaram, pelo menos, 2 voluntários organizados pela empresa, um dia livre de trabalho para alocar às causas sociais de sua escolha.



## Conectados - entra em ação

**Conectados - entra em ação** é o nosso programa de voluntariado de ação direta. No âmbito deste programa, oferecemos aos nossos colaboradores e parceiros de negócios diversas ações por ano, nas quais, em coordenação com uma organização da sociedade civil, participamos de atividades ocasionais de voluntariado durante meio dia. A Conectados também aderiu, pelo quarto ano consecutivo, à semana de GIVE and GAIN, a semana internacional de voluntariado corporativo, em nossos três escritórios: Buenos Aires, México e São Paulo.

### Banco Comunitário de Medicamentos Refuot, da Fundação Tzedaka

Nossos colaboradores de Buenos Aires participaram de dois dias de seleção e classificação de medicamentos no Banco Comunitário de Medicamentos Refuot, da Fundação Tzedaka. O banco de medicamentos é desenvolvido no âmbito dos programas de saúde da fundação. Este projeto realiza a distribuição gratuita de medicamentos para a população vulnerável em todo o país. Somente em 2014 distribuiu medicamentos gratuitos no valor de US \$ 7,5 milhões por meio de sua Rede Nacional de Distribuição de Drogas, presente em 17 províncias do país e da cidade de Buenos Aires, atingindo uma população estimada em 35 mil pessoas.

### GRUPEDSAC, Centro Educacional para o Desenvolvimento Rural

Nossos colaboradores no México passaram um dia no Centro Educacional de Desenvolvimento Rural, Piedra Grande, Huixquilucan, Estado do México, GRUPEDSAC. Depois de fazer um tour pelas instalações do centro ecológico, eles montaram hortas, para as quais usaram pneus desativados como recipientes de plantio. Vegetais orgânicos foram plantados no quintal de uma casa, buscando melhorar a alimentação de duas famílias e, por sua vez, reutilizaram pneus velhos que são comumente queimados.



GRUPEDSAC visa sustentável e digno de bem-estar camponês mexicano, oferecendo ferramentas para melhorar, significativamente, a sua qualidade de vida através da formação e instalação de tecnologias ambientais, a correta aplicação satisfaz as necessidades básicas de água, alimentos, habitação, energia e gestão adequada de resíduos. Tudo isso complementado com temas de desenvolvimento humano para promover habilidades, conhecimentos e hábitos positivos para a vida.

Esta organização oferece treinamento e desenvolvimento de habilidades para a aplicação de tecnologias alternativas, amigáveis ao meio ambiente, permitindo aumentar substancialmente a auto-suficiência em água, comida, moradia e energia.

### **Casa da Criança e do Adolescente (CCA) de Sto. Amaro**

No Brasil, o voluntariado foi realizado na Casa da Criança e do Adolescente (CCA) em Sto. Amaro. Esta organização atende crianças e jovens de 4 a 16 anos, oferecendo assistência psicológica, atividades recreativas e orientação vocacional. Está localizado em Sto. Amaro, em São Paulo, em um bairro carente da cidade, e tem como objetivo fornecer um quadro de apoio para as crianças que estão desabrigadas

ou de famílias vulneráveis. Nossos colaboradores passaram uma tarde com eles, onde foram informados sobre seu desenvolvimento profissional, seus empregos e como eles definiriam sua profissão. Eles também deram uma palestra sobre como usar as redes sociais com segurança e evitar serem vítimas de algum tipo de assédio ou engano. Eles encerraram o dia com jogos e um lanche delicioso.

### **Área de piquenique do Los Soldaditos de Jesus**

Em novembro, os colaboradores de Buenos Aires realizaram uma atividade na área de piquenique de Los Soldaditos de Jesús, localizada em San Fernando. A atividade consistiu em fazer, junto com as crianças que vão fazer um lanche, um jardim urbano, no qual plantaram alface, tomate e espinafre, com o objetivo de ensiná-los a fazer o jardim e mostrar como cuidar dele, e que também podem usar colheita como insumos para a comida que o piquenique lhes oferece.

O piquenique Soldaditos de Jesus é responsável Carmen e sua família, que decidiram abrir as portas de sua casa para dar-lhes um espaço de confinamento, relaxamento e recreação para mais de 70 crianças, entre 3 e 12 anos, lá lanche, eles celebram seus aniversários e também algumas festividades como o Dia das Crianças, Natal, Reis, etc.





## Centro de Contenção Familiar El Gauchito de Tigre

Nos primeiros dias de novembro, os funcionários de nosso escritório em Buenos Aires também realizaram hortas urbanas com mães que foram vítimas de violência de gênero no Centro de Contenção Familiar El Gauchito, em El Talar, Tigre. O centro está localizado em um bairro muito precário e serve como um quadro para mulheres e crianças. Há 10 anos, oferece lanches e jantares para mais de 35 famílias e atividades recreativas para crianças aos sábados.

## Se vestir para o sucesso

Continuando com o desenvolvimento da inclusão laboral que propusemos da ESET, eles realizaram uma atividade em articulação com a organização Dress for Success. Nessa ocasião, nossos funcionários do escritório do México foram para um centro social, onde oficinas foram dadas às pessoas, em situação de vulnerabilidade, sobre como procurar trabalho hoje. Os colaboradores instalaram um bazar, onde separaram e acomodaram roupas formais que a organização reuniu ao longo do ano, permitindo que mais de 100 pessoas acessassem uma roupa ideal para sua primeira entrevista de emprego.

## Ações de Natal

No final do ano, nossos colaboradores de Buenos Aires prepararam caixas de Natal e presentes para as crianças e famílias dos Soldaditos de Jesús e do Centro de Contenção Familiar El Gauchito, que foram entregues às festas para que pudessem aproveitá-las.



## Inclusão social e trabalhista na ESET

Como parte de nosso compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDOs), a ESET começou a trabalhar mais fortemente em questões de inclusão social e trabalhista. Com esse propósito, participamos da Mesa Redonda de Empregabilidade do Fórum Nacional de Responsabilidade Social para o Desenvolvimento Sustentável, e trabalhamos com diferentes organizações, gerando projetos conjuntos e apoiando alguns projetos já existentes. Durante 2017, trabalhamos com a Dressing for Success, a Ashoka, a Socialab, a Unesco, a Escola de Artesanato San Cayetano, o COPIDIS, a Cultura do Trabalho, entre outros.

### Aliança com o COPIDIS

No que diz respeito à inclusão de pessoas com diferentes deficiências, começamos a trabalhar com o COPIDIS (Comissão para a plena participação e inclusão de pessoas com deficiência), cujo objetivo principal é a promoção dos direitos das pessoas com deficiência no campo da deficiência. a cidade de Buenos Aires. Como primeiro passo, vimos a importância não só de treinar nossos colaboradores em questões de inclusão, mas também de gerar um diálogo aberto sobre essas questões. Com esse propósito, como primeira instância, oferecemos treinamento aos nossos gerentes e, em seguida, realizamos dois treinamentos obrigatórios para todos os colaboradores da ESET na América Latina.

Essas reuniões foram responsáveis pela área de conscientização do COPIDIS e foram muito enriquecedoras para todos. Questões de alto valor foram abordadas, como os diferentes paradigmas da deficiência, a falta de preparação e inclusão da sociedade em geral, os direitos das pessoas com deficiência, etc.



Com essas ações, começamos nosso trabalho em conjunto para desenvolver a inclusão laboral de pessoas com diferentes deficiências em nossa empresa. Continuaremos desenvolvendo este trabalho mais especificamente da área de Recursos Humanos e Sustentabilidade, abrindo e divulgando nossas pesquisas de emprego neste tipo de organizações, com o objetivo de gerar oportunidades de trabalho para pessoas em situação de vulnerabilidade.

*É importante treinar nossos colaboradores em questões de inclusão e também gerar um diálogo aberto sobre essas questões.*

### Primeiro projeto de emprego

Pelo terceiro ano consecutivo, continuamos a desenvolver nosso projeto Primeiro Emprego; desta vez, na Escola de Artesanato San Cayetano.

Desde 1993, a Escola de Artesanato San Cayetano oferece cursos para jovens e adultos, treinando-os em diferentes ofícios, com títulos oficiais concedidos pela Direção Geral de Cultura e Educação da Província de Buenos Aires. A escola pertence ao Centro de Formação Profissional 401, de Vicente López. Os cursos são gratuitos e apoiados por contribuições voluntárias e esforços próprios.

Durante 2017, propusemos oferecer aos alunos, dos cursos de programação e reparação de PC, algumas ferramentas para a busca de emprego. Em primeiro lugar, nossos colaboradores deram uma palestra sobre como montar o currículo, algumas dicas para a primeira entrevista de emprego, onde procurar trabalho e como gerar um perfil em algumas das mais populares plataformas de busca de emprego. Na segunda fase, a área Recursos Humanos receberam os currículos dos participantes e os convocaram para uma entrevista de emprego, para que eles tivessem uma experiência real e pudessem ter dados dos alunos acessíveis para as diferentes buscas de emprego que surgissem na Empresa.







## Comprometidos, menos reclamações, mais ideias

Como parte de nosso apoio ao desenvolvimento de projetos que promovam inclusão e inovação social, este ano, nos unimos à Committed, realizada pela ONG Socialab, com o apoio da Ashoka e da Unesco.

O **COMPROMETIDOS** é uma plataforma colaborativa de equipes de jovens entre 18 e 29 anos de toda a América Latina, que buscam gerar impacto social positivo. O objetivo é encorajar esses jovens a serem líderes de mudança e a infectar e colaborar com os outros, melhorando suas comunidades em conjunto. As iniciativas apresentadas na plataforma corresponderam

às áreas temáticas dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), estabelecidos pela UNESCO.

Os participantes passaram por três instâncias, através das quais as iniciativas estavam progredindo à medida que foram selecionadas. Além de apoiar e patrocinar essa iniciativa, os colaboradores da ESET participaram da etapa de Ideação, sendo mentores de alguns dos projetos apresentados na plataforma, e disponibilizando um webinar sobre conscientização sobre o uso seguro da Internet e das redes sociais. Além disso, os colaboradores da ESET realizaram um workshop na Semana de Aceleração, que envolveu os finalistas do concurso, e em que temas como a importância da informação foram trabalhados; confidencialidade, integridade e disponibilidade; medidas básicas de prevenção; entre outros.

*937 iniciativas foram recebidas, com um total de 1.874 e participaram em toda a América Latina.*





## #ImTheCode

Pela primeira vez na Argentina, foi realizada a celebração do **Dia Internacional da Garota**. A ESET aderiu à celebração, como parte da organização do evento que foi organizado pela organização #ImTheCode. Ao longo do dia, os participantes, de 16 a 22 anos, receberam diferentes palestras, nas quais abordaram temas que desencadearam temas de trabalho e reflexão sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), tecnologia e o lugar das mulheres. Ornella Rusciano, gerente de comunidade do ESET América Latina, fez uma palestra sobre como usar a tecnologia com segurança e como estar ciente dos diferentes riscos aos quais estamos todos expostos. No início do dia, o vídeo #FREEDOMFORGIRLS da Beyonce foi exibido especialmente para este dia internacional e transmitido ao mesmo tempo em todas as partes do mundo.

**#iamtheCode** é a primeira organização global africana a chegar à Argentina, com o objetivo de promover a entrada de meninas e mulheres nas carreiras da STEAMED (Ciência, Tecnologia, Engenharia, Artes, Matemática, Empreendedorismo e Design). O principal pilar da organização é o empoderamento de meninas e mulheres em todo o mundo. A tecnologia será uma das ferramentas fundamentais para alcançar esse empoderamento e, nesse sentido, da ESET, junto com Ernest e Young, Chicos.Net, Socialab e Junior Achievement, nós nos unimos a essa iniciativa.





# Dimensão Ambiental

#SomosConscientes

*Cuidamos do entorno,  
cuidamos do meio ambiente.*



## Dimensão Ambiental

Embora a atividade econômica de nossa empresa não gere um grande impacto ambiental, levamos em conta e sabemos o impacto que nossas operações podem produzir no meio ambiente. Por essa razão, empreendemos uma série de iniciativas para usar os recursos naturais que geramos em nossos três escritórios de maneira responsável.

Da ESET Latin America, temos um compromisso ativo de cuidar do meio ambiente e estamos preocupados com o fato de nossos colaboradores agirem de acordo. Por este motivo, todas as ações que realizamos nesta matéria são realizadas em cooperação com as diferentes áreas da empresa. Como nos propomos há vários anos, continuamos a aprofundar nosso eficiente plano de trabalho, conscientizando internamente todos os aspectos ambientais e gerando novas propostas para otimizar o consumo de recursos naturais. Nesse sentido, continuamos trabalhando para educar e incentivar nossos colaboradores em boas práticas, tanto no local de trabalho quanto no setor privado.

Os principais materiais que consumimos incluem: material de escritório, livreria e computador, e merchandising para eventos internos e externos.

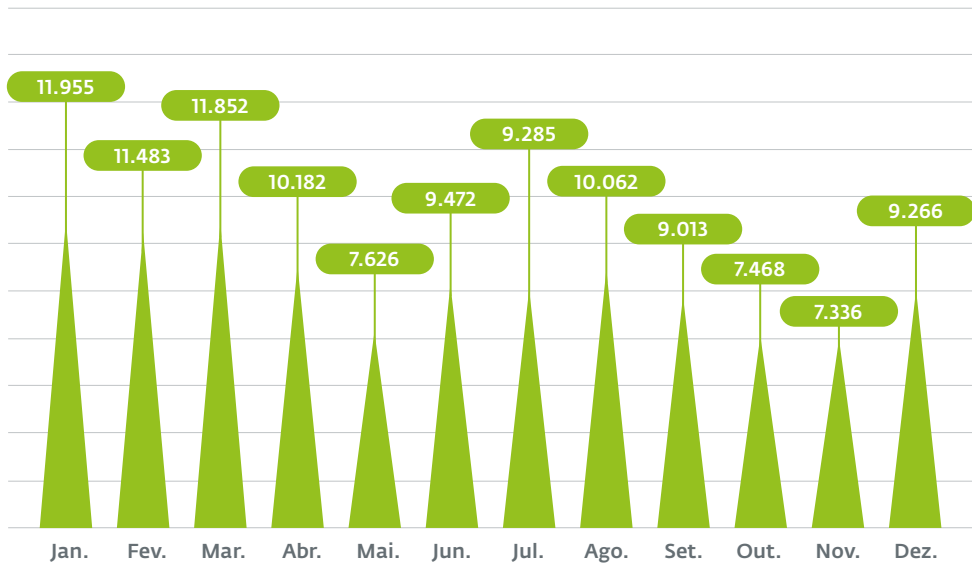


# Consumo de energia elétrica

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 302-2

TEMA MATERIAL 19

CONSUMO EM KW/H 2017



Em 2017, houve um aumento no consumo de energia de 9% em relação ao ano anterior, devido ao fato de termos que adicionar mais servidores ao nosso escritório em Buenos Aires, a fim de gerar mais espaço para o armazenamento de informações. Por sua vez, tivemos que adicionar mais equipamentos de ar condicionado no Data Center, a fim de mantê-lo em condições.





## Melhorias nos processos para reduzir nosso consumo

**GRI 302-4**

A fim de cuidar dos recursos e reduzir nossa rastro de carbono, implementamos diferentes ações nos escritórios da ESET América Latina.

### Manutenção mensal de condicionadores de ar

Continuamos com a manutenção dos condicionadores de ar. Está provado que um ar condicionado sem manutenção, a cada 1 ou 2 anos, consome o dobro da energia. Além disso, incorporamos um controle de temperatura, que estabelece a temperatura geral dos escritórios e, portanto, a de cada equipamento, evitando temperaturas extremas e consumo desnecessário de energia.

### Servidores

Em 2017, continuamos as diretrizes de campo virtual em nossos servidores. Dentre as diferentes vantagens oferecidas por essa tecnologia, destaca-se a otimização do uso de recursos energéticos, uma vez que várias equipes virtuais estão alojadas dentro de uma equipe física. É assim que continuamos a apostar nessa tecnologia sólida, que, além de ser uma solução muito boa, é eficaz em termos de economia de energia.





## Programa de reciclagem

Os principais resíduos são gerados nos escritórios e na cantina do pessoal (papel, latas, vidro e plásticos) e são geridos através do programa de reciclagem.

Durante 2017, nos escritórios de Buenos Aires, alinhamos nossa forma de reciclagem com a do município de Vicente López e trabalhamos em conjunto com o consórcio construtor para promover a separação dos resíduos em conjunto. A partir dessa decisão, começamos a separar os resíduos entre os limpos, secos e recicláveis; e o sujo, úmido e orgânico.

Por sua vez, 31 equipamentos eletrônicos foram doados em desuso à Fundação Equity, para que possam ser reconicionados e utilizados. Nos escritórios do Brasil e do México, continuamos com a separação de resíduos como temos feito até agora.

**Reciclamos um total de 602,13 kg de resíduos.**

## Jardins urbanos

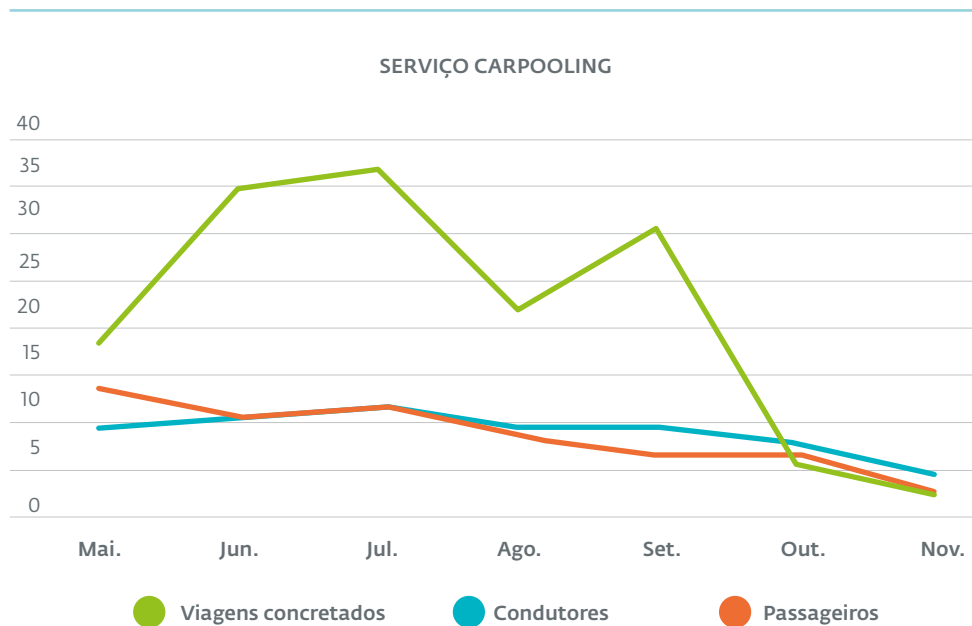
Da ESET, acreditamos na importância de gerar espaços verdes em nossos escritórios, juntamente com a conscientização de seus cuidados. Por essa razão, durante 2017, realizamos um workshop, no qual montamos uma horta urbana em nossos escritórios em Buenos Aires, e reconicionamos todas as plantas no escritório.

## Guardiões Verdes

Para cuidar dos espaços e pensar estrategicamente em gerar novos, continuamos com o projeto Guardiões Verdes. Esta iniciativa de voluntariado é composta por um grupo de colaboradores que cuidam dos jardins e plantas, e pensam juntos em novas propostas para realizar nesta linha. Com esse objetivo, foram organizadas diferentes comunicações internas, concursos e o ESET Cleaning Day, no qual todos os funcionários foram convidados a limpar suas mesas de papel. Somente nesta última ação, um total de 103 kg de resíduos recicláveis foi coletado.

## Carpooling

Com o objetivo de reduzir as emissões de gases tóxicos que geramos e proporcionar maior conforto aos nossos funcionários nas transferências de e para nossos escritórios (levando em conta que muitos deles moram na mesma área), nos unimos à plataforma da Mercedes Benz, [teneslugar.com](https://teneslugar.com), para poder prestar o serviço Carpooling.



*Graças à carona solidária, otimizamos a pegada de carbono em 532 gramas e fizemos 156 viagens nessa modalidade.*

**teneslugar.com**



## Treinamento sobre o cuidado do meio ambiente

Durante 2017, nossos colaboradores no Brasil e no México receberam treinamento sobre o uso responsável dos recursos naturais, onde receberam informações sobre a situação atual do planeta e como podemos contribuir para —do nosso lugar— o cuidado com o meio ambiente.

## Cartazes de conscientização

Temos cartazes de conscientização em todos os escritórios da região com o objetivo de incentivar o uso responsável dos recursos.

Durante 2017, renovamos para comunicar mensagens mais contundentes.

*Renovamos os cartazes de conscientização em nossos escritórios.*



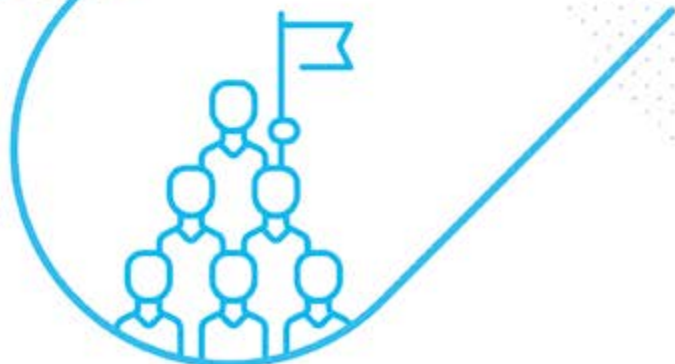




# Cadeia de valor

## #SomosConfiáveis

*Promovemos e acompanhamos o desenvolvimento integral de nossos parceiros de negócios.*







# Cadeia de valor

## Nossos distribuidores exclusivos

GRI 102-9

TEMA MATERIAL 12 18

**ESET Venezuela**  
Representado por **Logintel**



**ESET Peru**  
Representado por **Sistec**



**ESET Guatemala**  
Representado por **SIAT**



**ESET El Salvador**  
Representado por **SIAT**



**ESET Nicaragua**  
Representado por **SIAT**



**ESET Honduras**  
Representado por **SIAT**  
Distribuidor com o maior  
impacto de vendas em 2017





#### **ESET Costa Rica**

Representado por **SIAT**



#### **ESET Colômbia**

Representado por **Frontech Ltda.**  
Premiada como Distribuidora do ano e por seu impacto na diversificação durante 2017



#### **ESET Equador**

Representado por **Enlace Digital**  
Premiado pelo maior impacto no desenvolvimento do mercado em 2017



#### **ESET Panamá**

Representado por **Microtechnology**



#### **ESET Uruguai**

Representado por **Videosoft**



## ESET Partner Program

É o programa de canais da ESET América Latina para seus parceiros na região. É uma ferramenta de desenvolvimento de negócios que busca crescer e capacitar as empresas que comercializam os produtos da Companhia através de quatro pilares:

### → **Categorização**

Organizamos e ordenamos os parceiros em torno das categorias de acordo com sua capacidade de vendas, recursos disponíveis e pessoal certificado.

### → **Treinamento**

Por meio do Programa de Treinamento ESET, procuramos treinar o canal através de cursos de certificação e carreiras em produtos ESET e em conhecimento técnico e comercial.

### → **Benefícios e incentivos**

Motivamos e recompensamos os Parceiros por seu compromisso e esforço, fornecendo-lhes ferramentas que facilitam o gerenciamento de seus negócios e seu relacionamento com os clientes. Dentro deste pilar, está o programa para os vendedores ESET Sell & Win, que premia os vendedores pelas vendas realizadas.

### → **Agradecimentos**

Valorizamos e recompensamos o desempenho de vendas trimestrais dos Parceiros, por meio da iniciativa ESET Rewards Latam, e destacamos o desempenho e o crescimento, bem como o desempenho de ações de responsabilidade social corporativa e histórias de sucesso por meio de das diferentes categorias da cerimônia de premiação do ESET Partner Awards.

Em 2017, foi implementado na Argentina, México, Peru, Bolívia e Venezuela, juntando-se ao Chile, Paraguai, Equador e Colômbia.



## ESET Partner Awards

### Ganhadores 2017



#### **Parceiro do ano, Prêmio Diversificação**

I2 Sistemas e Segurança-Colômbia



#### **Melhor desempenho anual por categoria**

**Categoria Bronze:**

GN Consulting - Colômbia.

**Categoria Silver:**

Kavantic SAS Colômbia.

**Categoria Gold:**

Soluções ABETELNET - Colômbia.



#### **Melhor Caso de Sucesso**

**Globalgate**, Laboratório Rapela e Município de San Miguel.



#### **Segundo Lugar da História de Sucesso**

**IT Proactive**, para os negócios do Banco da Província de Neuquén.



#### **Melhor gestão sustentável**

**Red Virtual do México**, México (por seu compromisso e responsabilidade social).



#### **ESET Rewards LATAM**

**Vilsoft Perú.**



## ESET TRAINING PROGRAM

### ESET Training Program

Os parceiros são os principais embaixadores da nossa marca e um dos eixos mais importantes do nosso negócio. Por esse motivo, desenvolvemos o ESET Training Program, o programa de treinamento para parceiros de negócios da ESET. Por meio dele, os Parceiros adquirem o conhecimento e as ferramentas necessárias para que possam oferecer um excelente serviço aos seus clientes, oferecendo um assessoramento completo e eficiente sobre nossas soluções, para que possam aproveitar ao máximo suas oportunidades de negócio.



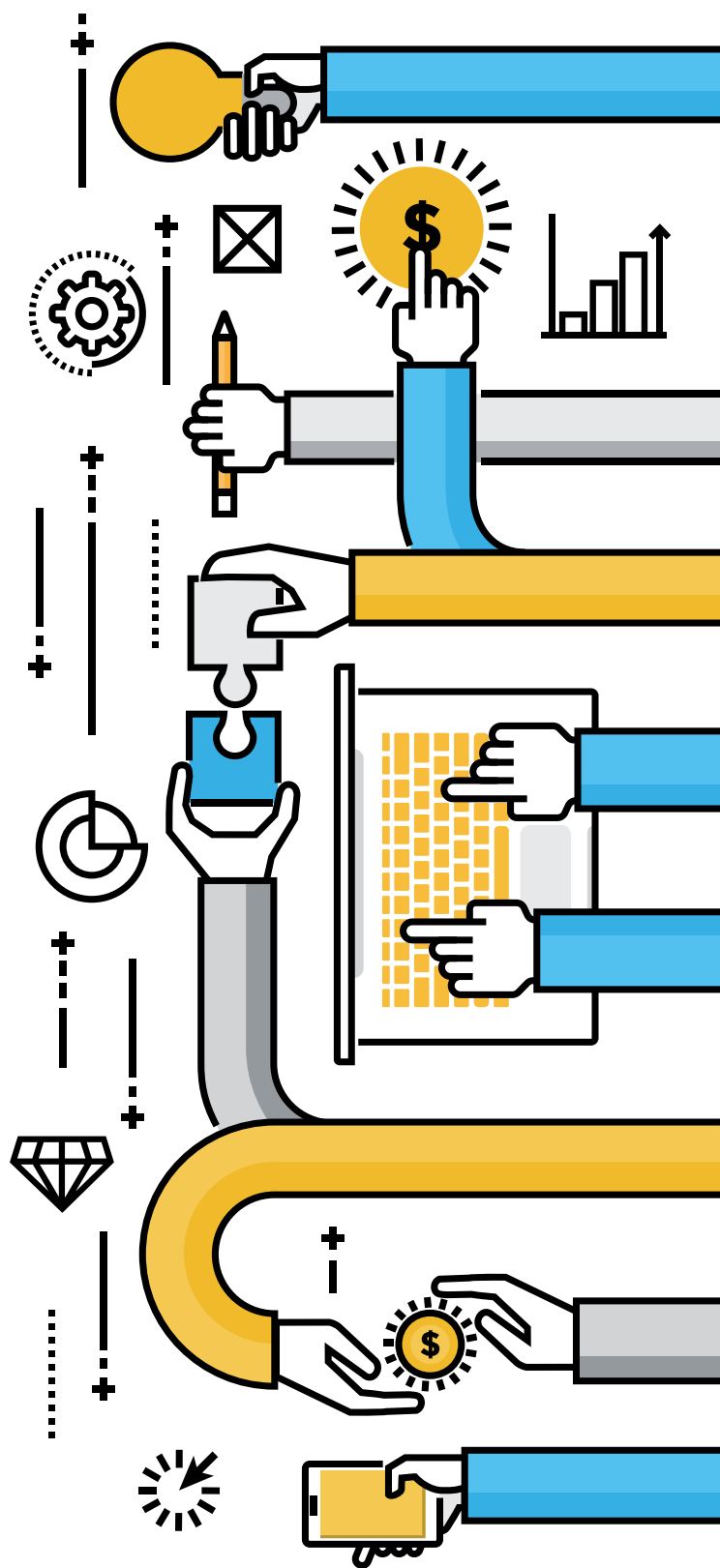
2.278 ESTUDANTES .  
206 REALIZARAM  
TODAS AS  
CERTIFICAÇÕES.



1.520 EMPRESAS  
PARCEIRAS.  
45 OBTIVERAM O  
STATUS DE ESET  
PARTNER CERTIFIED.



PESQUISAS DE  
SATISFAÇÃO:  
4,49 AVALIAÇÃO  
GERAL E 4,49  
APLICABILIDADE  
NO AMBIENTE DE  
TRABALHO  
(ESCALA DE 1 A 5).





## Diálogo fluido

GRI 102-43



### Latam Partner Conference

É um evento anual que organizamos no ESET Latin America, do qual participam todos os distribuidores exclusivos e os parceiros mais importantes da região.

Durante a Conferência de Parceiros ESET LATAM, várias apresentações são feitas sobre objetivos, novos projetos, políticas de trabalho, inovações de produtos, etc. Também é uma oportunidade para gerentes e colaboradores da ESET Latin America gerarem reuniões pessoais com Distribuidores e Parceiros.

Essa conferência anual é muito importante para a Companhia, pois permite que nos mantenhamos próximos de nossa cadeia de distribuição e, por sua vez, geramos mais espaços para o diálogo e o trabalho em conjunto.



### ESET Partner Day

Desde 2011 desenvolvemos o ESET Partner Day, uma série de eventos voltados para canais de vendas em diferentes países da América Latina, cujo objetivo principal é fortalecer os vínculos com nossos parceiros de negócios, oferecendo conteúdo atualizado sobre o setor e tendências em segurança da informação.



Além disso, o ESET Partner Day é uma boa oportunidade para falar sobre as necessidades e oportunidades de cada canal de vendas e, assim, poder colaborar com o crescimento do seu negócio.

Esses espaços alcançaram versatilidade suficiente para se adaptar às necessidades locais de cada mercado, permitindo o recrutamento de parceiros comerciais, fortalecendo laços com parceiros menores, além de reforçar novidades institucionais e lançamentos de produtos. Os resultados foram superiores em relação ao ano anterior, com foco na manutenção de uma estrutura que identifica o evento e é respeitada em todos os países. Nesses espaços, também foi utilizado para buscar consultas e conhecer o nível de satisfação do serviço prestado ao canal pela equipe regional da ESET e pela Distribuidora Exclusiva do país, bem como para alcançar uma maior aproximação e aproximação com o canal.

*Em 2017, realizaram um total de 16 ESET PARTNER DAY na Colômbia, Equador, Chile, Argentina, Peru, Panamá, México, Bolívia e Venezuela, alcançando um total de 510 participantes.*





## ESET Partner Connection

O ESET Partner Connection é um boletim informativo digital enviado mensalmente para toda a nossa cadeia de distribuição. Através desse meio, procuramos abrir outro canal de comunicação para que nossos Parceiros e Distribuidores estejam atentos às novidades corporativas, lançamentos, possibilidades de treinamento e outros.

## ESET World Partner Conference

Todos os anos, a nível global, a ESET organiza a Conferência Mundial de Parceiros ESET. É uma reunião especialmente voltada para todos os Distribuidores Exclusivos da ESET em todo o mundo, nos quais também participam colaboradores dos diferentes escritórios da empresa.

É um espaço exclusivo para apresentações, reuniões de trabalho e compartilhamento de informações entre os diferentes escritórios e distribuidores exclusivos da ESET. Ele é realizado anualmente em um país diferente e muitos dos distribuidores exclusivos da ESET na América Latina e alguns colaboradores participam.

## President's Club

É uma reunião na qual participam os executivos mais graduados da ESET Global e os distribuidores mais importantes do mundo.

Este é outro espaço importante para compartilhar experiências de trabalho, projetos e continuar fortalecendo os laços de trabalho que sempre caracterizam a ESET.

INVESTIMENTO DE NOSSOS DISTRIBUIDORES (EXPRESSO EM DÓLARES AMERICANOS)

PAÍS	COMUNIDADE	DIMENSIÓN AMBIENTAL	DIMENSÃO AMBIENTAL	COLABORADORES	TOTAL
Venezuela	\$1.156	\$198	\$525	\$9.638	\$11.517
Peru	\$1.173	\$165	\$87.367	\$16.219	\$104.925
Equador	\$31.750	\$2.150	\$22.170	\$36.100	\$92.170
Uruguai	\$600	\$0	\$0	\$0	\$600
Colômbia	\$3.749	\$763	\$12.747	\$5.105	\$22.365
Panamá	\$475	\$0	\$125	\$1.025	\$1.625
Honduras	\$524	\$250	\$32.457	\$6.811	\$40.042
Guatemala	\$60.457	\$250	\$60.457	\$32.459	\$153.622
El Salvador	\$1.765	\$250	\$47.027	\$25.040	\$74.082
Nicarágua	\$2.066	\$250	\$42.590	\$5.276	\$50.182
Costa Rica	\$456	\$250	\$30.459	\$3.429	\$34.594





## Logintel - Venezuela

O maior foco da Logintel, durante 2017, foram os colaboradores. Lamentavelmente, a situação social, política e econômica, iniciada no final de fevereiro, impediu a maioria das atividades propostas.

### Comunidade

Este ano, devido à situação difícil no país, a Logintel decidiu se juntar à Operação Smiles e fazer uma doação de alimentos para 95 pessoas ao Hospital San Juan de Dios. A Operação Smiles é uma ação conhecida em toda a América Latina, que visa proporcionar cirurgia plástica gratuita às pessoas que sofrem de lábio leporino, entre outras deformidades faciais.

Paralelamente, participou como patrocinador do Breakfast with Entrepreneurs, no âmbito da semana global de empreendedorismo, em cooperação com o Parque Tecnológico Sartenejas e a Associação de Jovens Empresários da Universidade Simón Bolívar. 35 jovens estudantes e empreendedores participaram e doaram 3 licenças do ESET Mobile Security por um ano.





## Colaboradores

Como parte das atividades de integração, dois almoços anuais foram realizados fora do escritório com todos os colaboradores, para criar um espaço de relacionamento mais descontraído e comemorados aniversários.

Neste ano, a Companhia decidiu oferecer um benefício de lanche, no qual os funcionários recebiam alimentação mensalmente, a fim de garantir parte do conforto durante a jornada de trabalho. Além disso, receberam vidros térmicos com a capacidade mínima de água recomendada por dia, para promover o consumo diário de água. Junto com o almoço de Natal, os funcionários receberam um bônus para as férias. Por sua vez, a Companhia continuou com políticas de saúde de ampla cobertura para todos os funcionários.

## Dimensão Ambiental

O dia do reflorestamento foi realizado na reserva ecológica da Universidade Simón Bolívar

em Sartenejas, na qual os colaboradores da Logintel plantaram 12 árvores nativas (jabillos, ceibas, apamates, etc.).

Reciclagem de papel continuou com a empresa Repaveca. Durante o ano, mais de 20 kg de papel foram reciclados. Este ano, a quantidade de papel reciclado foi reduzida graças à reutilização das folhas para impressoras. Além disso, cartazes de conscientização foram colocados nos dispensadores de água sobre os benefícios da água potável nos dispensadores de líquidos.

## Cadeia de Valor

Para continuar treinando e dando suporte aos canais de vendas, foi realizado um treinamento técnico-comercial, no qual participaram 12 parceiros Gold, Silver e Bronze. Ao mesmo tempo, neste ano, os cursos do Programa de Treinamento ESET foram incorporados à plataforma de incentivo, para que os canais possam trocar seus pontos por esses cursos e possam ser treinados nos temas relevantes para o negócio.





## Frontech - Colômbia

### Comunidade

Em coordenação com a Corporação Matamoros, 15 horas de treinamento em segurança de computadores foram dadas a 32 soldados e policiais feridos em combate, com o objetivo de melhorar suas chances de retornar ao trabalho. O curso teve uma participação de 95% e 97% dos alunos classificaram o curso como excelente. Da mesma forma, ao longo do ano, a Frontech doou 254 licenças, distribuídas às seguintes Entidades Sociais: Matamoros Corporation, Fundación Proaves Colombia e Social Secretariat of Soacha.

Juntamente com um de seus parceiros comerciais estratégicos, 12, a equipe da Frontech realizou uma atividade recreativa de Natal, destinada a 65 crianças da Fundação Niños de los Andes.

### Colaboradores

Avaliações médicas ocupacionais periódicas programadas foram realizadas, como parte do monitoramento da exposição a fatores de risco dos empregados, e para determinar a existência de efeitos temporários ou permanentes na sua saúde. Como resultado do diagnóstico, organizou-se uma brigada visual de saúde, um dia de aconselhamento nutricional, com o objetivo de conscientizar sobre os hábitos alimentares. As pausas ativas continuaram, onde a ginástica laboral foi oferecida, a fim de ajudar a minimizar os estilos de vida sedentários e, portanto, melhorar o risco cardiovascular.

Atividades de recreação e integração foram realizadas, com o objetivo de identificar ações que nos permitam melhorar nosso atendimento. Além disso, cada gerente da área organizou uma atividade de integração fora do escritório, a fim de fortalecer o trabalho em equipe, refletir sobre sua gestão e propor ações de melhoria.

Este ano, o benefício do Home Office foi lançado, permitindo que os funcionários da área comercial de Bogotá e de outras cidades trabalhem de casa.

Para continuar melhorando o bem-estar dos membros da Frontech, foram realizadas duas sessões de massagem, com a assistência de 90% dos colaboradores. Além disso, os benefícios continuaram, como o dia livre para aniversários e o licenciamento de produtos da ESET, para que eles possam compartilhar com seu entorno imediato. Uma aliança foi feita com a Cooperativa Alianza, que deu a possibilidade a todos os funcionários de fazer economias voluntárias e acessar empréstimos para cobrir necessidades e emergências; 41% dos funcionários são afiliados à Cooperativa e fazem economias mensais. Finalmente, para proporcionar tranquilidade aos nossos funcionários quando enfrentamos situações pessoais ou familiares, a Frontech fez uma aliança estratégica com uma seguradora reconhecida na Colômbia.

## Dimensão Ambiental

Em 2013, a Frontech plantou uma floresta comercial no parque ecológico La Poma, que possui 125 árvores. Moldar a floresta foi conduzido de forma heterogênea, no que respeita à seleção de espécies, paisagem obedecendo projetos estabelecido, o que nos dará a capacidade para se assemelhar aos padrões naturais primitivas da floresta e evitar ter monoculturas que eles podem ser nicho para o aparecimento de pragas. Durante este ano, foi realizado um estudo para verificar o estado da floresta e, das 125 árvores plantadas, nenhuma apresentou problemas fitossanitários ou morreu. Além disso, estudos de captura de CO<sub>2</sub> foram realizados, obtendo como resultado que a captura média de CO<sub>2</sub> de 1.395 t/ha/ano.

Outra das ações realizadas nesse eixo foi a entrega de títulos para o plantio de árvores. Através destas obrigações, os grandes distribuidores foram convidados a construir juntos uma floresta empresa, com o objetivo de recuperar o ecossistema andino e convidando-os para o plantio no próximo ano.

## Cadeia de Valor

O ESET TRAINING DAY foi realizado, com a participação de 23 distribuidores e 35 pessoas. Ele foi desenvolvido com o objetivo de fornecer aos Parceiros treinamento específico dos produtos e novas tecnologias da ESET. Além disso, o ESET PARTNER DAY foi realizado em cinco cidades do país: Medellín, Bogotá, Cali, Barranquilla e Bucaramanga. Contou com a participação de 98 empresas parceiras. Por fim, foram oferecidos 47 seminários on-line para parceiros sobre diversos tópicos relacionados a produtos da ESET. Esses eventos de treinamento tiveram uma frequência média de 17 pessoas.

## SIAT - Centro América

### Colaboradores

O ESET Central America reconhece a excelente equipe de trabalho que possui. Por essa razão, possui uma ampla Política de Benefícios, que oferece aos seus funcionários na região os seguintes benefícios: meio dia livre de aniversário, licenças de produtos ESET, licenças de estudo, fins de semana gratuitos, massagens, alimentação saudável, celebração aniversário, conversas saudáveis, plano de bolsas de estudo para funcionários, presentes em dias especiais, meio dia de folga no aniversário de seus filhos menores de 10 anos, seguro de vida, eventos de integração, licença de paternidade. Durante 2017, alguns benefícios foram incorporados: aulas de inglês, a primeira etapa do Home Office foi iniciada para os colaboradores da área de apoio.

## Cadeia de Valor

Como forma de reconhecer o apoio dado pelos Parceiros, durante 2017 a SIAT Central America realizou diferentes atividades: cafés da manhã, almoços e jantares para relacionamento, treinamento e convívio natalino. Todas essas atividades ajudam a melhorar o relacionamento com os Parceiros, reforçando o compromisso com a Empresa e com a gestão sustentável que realizamos, podendo alcançar o cumprimento dos objetivos.



## Dimensão ambiental

Em todos os escritórios da América Central, o cuidado com o meio ambiente representa um importante eixo na gestão. Por esse motivo, as seguintes ações foram desenvolvidas:

- Com relação ao consumo de energia, cartazes de conscientização foram colocados para uso responsável. A migração de computadores para laptops e a manutenção periódica dos condicionadores de ar continuaram.
- Foram realizadas palestras sobre o cuidado do meio ambiente para todos os funcionários.
- Foi continuado com o plano de não desperdiçar papel, incentivando a impressão em ambos os lados da folha.
- Continuou com a separação dos resíduos e entregamos os recicláveis para uma empresa de reciclagem.

## Comunidade

Em toda a América Central, foram realizadas **palestras de conscientização sobre o uso seguro da tecnologia**, em diferentes organizações, como empresas, escolas, agências estatais, etc. Os tópicos abordados foram: "Peri-

gos da Internet", "Ransomware", "A Internet das coisas", "Como navegar seguro na Internet", "Como ser um digipadre?"



## Guatemala

O ESET Competition foi organizado neste país, em parceria com a Microsoft, na Universidade de San Carlos, na Guatemala. O objetivo desta atividade foi motivar os alunos, colocar seus conhecimentos à prova e assumir as responsabilidades que um gerente de TI tem em suas tarefas diárias. Colaboradores da ESET e da Microsoft treinaram alunos da Escola de Ciências e Sistemas em questões de segurança da informação.

Depois que o treinamento foi concluído, com o conhecimento aprendido, os alunos tiveram que conectar diferentes máquinas, instalar os produtos da ESET e da Microsoft e implementar políticas de segurança nas máquinas. **Dois grupos foram premiados com tablets, produtos ESET e cursos da Academia ESET.**





## El Salvador

Mais uma vez, o apoio foi dado ao Juventour. Este mega-espço de oportunidades e participação foi criado para ser um ponto de encontro de jovens, atores e líderes de diferentes setores sociais, culturais, econômicos e políticos. Foi desenvolvido no âmbito do Dia Internacional da Juventude, durante 6 anos consecutivos, desde 2010. Iniciou-se com a Direcção da Juventude do Ministério da Inclusão Social (2010); Conselho Nacional da Juventude (CONJUVE) em 2011; Instituto Nacional da Juventude (INJUVE) em 2012, 2013, 2014 e, a partir de 2015, descentralizado em departamentos dentro do país. Seu objetivo é criar um espaço de encontro, convivência, troca e participação dos jovens, articulando oferta pública e privada de serviços e oportunidades destinadas a jovens em conformidade com a Lei Geral da Juventude. O evento durou dois dias, onde houve conferências e stands de saúde integral, emprego e empreendedorismo, educação, prevenção da violência, participação juvenil, recreação e tempo livre, inclusão social, ambiental e cultural. A ESET premiou os participantes com licenças para seus produtos domésticos e realizou uma campanha de desinfeção para eles.

O suporte continuou para a comunidade de Gamers DELTA GAMING, que organiza competições em nível latino-americano. Os vencedores das diferentes competições receberam produtos da ESET. Além disso, participou da 3ª Feira de Tecnologia, no âmbito do Projeto Educação para Crianças e Jovens. O objectivo desta feira de tecnologia é incentivar quatorze comunidades educativas presentes nos municípios de Nejapa, Quezaltepeque, Chalchuapa, Zaragoza, San Juan Opico, Sonsonate, San Pedro Perulapán, San Miguel, Ciudad Delgado e San Vicente, para compartilhar (com os outros centros educacionais) os desafios, as conquistas e os avanços obtidos com o uso da tecnologia educacional, com ênfase na robótica. Por meio do Projeto Educação para Crianças e Jovens, financiado pela USAID, o hiato tecnológico foi reduzido por meio de treinamento em alfabetização digital para diretores e professores.

Mais de 100 jovens estudantes, que têm o imenso desejo de aprender sobre tecnologia e querem usá-la para ações que alimentam sua vida diária, fizeram parte do evento. Além disso, professores e diretores que buscam se atualizar e motivar os jovens, demonstrando interesse pelas coisas que gostam de fazer, participaram.

Durante essa feira, os alunos mostraram seus projetos finais de robótica, entre os quais se destacam braços robóticos, catadores de lixo,

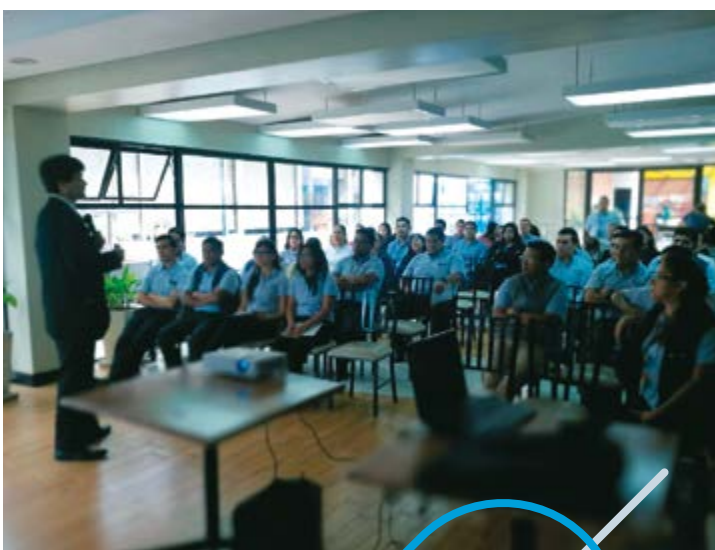


classificadores de lixo, rodas, feiras, entre outros. A ESET concedeu a todos os alunos licenças e vencedores do Mobile Security com licenças do Internet Security.

Este ano, também foi dado apoio ao PC Day 2017, da Universidade Don Bosco. Ano após ano, os alunos da Faculdade de Estudos Tecnológicos (através do Técnico em Engenharia Informática) realizam o tradicional Dia do PC, um evento que se tornou uma referência para os jovens desenvolverem e colocarem em prática as suas competências. Como de costume, a SIAT participou do evento e deu uma palestra aos participantes, que foi liderada pelo Eng. Benjamín Carpio, Gerente Comercial da ESET El Salvador, que deu a conferência "A Internet das Coisas". Além disso, as licenças Mobile Security e Internet Security foram concedidas como prêmios da competição.



Os colaboradores de El Salvador foram voluntários no Centro Escolar Colonia San Ramón. Esta atividade foi coordenada em conjunto com a Fundação Silêncio (FUNDASIL), uma organização sem fins lucrativos que trabalha há 15 anos para promover o desenvolvimento humano e educacional de crianças e adolescentes no Município de Mejicanos. Ao longo de 2017, a Fundação implementou um projeto em que fomentou a convivência mais democrática e pacífica entre as meninas, crianças, adolescentes e adultos escola "Colonia San Ramon" Centro, uma das maiores do município, localizado no departamento de São Salvador. Em outubro, pessoas de colaboradores da Fundasil e da SIAT El Salvador foram à escola para celebrar (em conjunto com as crianças) o encerramento do projeto Fundasil e do Dia das Crianças. Dinâmicas recreativas foram realizadas, nas quais a inclusão foi enfatizada, o centro escolar foi decorado com balões e desenhos, e refrescos foram distribuídos. Foi um dia em que as crianças não se divertiram, esquecendo por um momento a situação de violência que enfrentam diariamente.



Por fim, continuamos apoiando o esporte, com o patrocínio do uniforme de uma equipe de garotas de vôlei da terceira categoria nacional, incentivando assim o desenvolvimento da saúde física e mental, através do esporte, na juventude do país.





## Nicaragua

Em outubro, foi realizada a segunda edição do Hackachimba Fest. É um evento de segurança de TI, criado pelo SIAT Nicarágua e realizado na Universidade Nacional de Engenharia da Nicarágua (UNI). Durante o evento, os colaboradores do SIAT deram palestras diferenciadas sobre inovações e tendências em Segurança Informática, sorteios, concursos e estandes presentes.

pelo menos, 34% têm muita dificuldade em acessar alimentos. Os colaboradores comemoraram o Dia das Crianças com as 70 crianças do centro, fazendo um lanche, piñatas, doces e presentes. A atividade estava cheia de muitas emoções.

Por sua vez, foi realizada uma Campanha de Desinfestação, no âmbito da feira da Universidade Pedagógica Nacional Francisco Morazán, na praça central de Gracias a Dios, onde o público chegou a desinfetar seus laptops. Um total de 400 desinfecções foram feitas.



## Honduras

Os colaboradores do SIAT Honduras foram voluntários no Centro Escolar Cacerío Suntuale, localizado nos arredores do Distrito Central do departamento de Francisco Morazán. El Cacerío é formado por 278 habitantes, dos quais,



## Enlace Digital - Ecuador Comunidade

Durante 2017, foram realizadas 9 palestras sobre Segurança Informática em 6 organizações em Quito, Guayaquil e Machala, nas quais 883 participantes foram contados. Os Clubes de Segurança Informática também foram realiza-

dos em três escolas da cidade de Quito: Colegio Letort Quito, Colegio SEK Quito e Colegio Spellman.

O objetivo dessas ações é conscientizar pais, professores e alunos de escolas com palestras informativas e educativas, que abordaram questões como as principais ameaças aos adolescentes de hoje e ofereceram conselhos de segurança aos pais. Ao mesmo tempo, dando continuidade à campanha Manos que Dan, iniciada em 2015, foi criado um link com a Fundação Caminos de Esperanza, localizada na freguesia do Tumbaco, em Quito. Depois de entender as necessidades da fundação, uma doação foi planejada e coordenada em conjunto com clientes e parceiros, e uma atividade foi realizada. Esse link continuará a ser desenvolvido no próximo ano, oferecendo treinamento em segurança da informação para adolescentes, tutores e funcionários administrativos da fundação.

## Colaboradores

A ENLACE DIGITAL trabalha para alcançar a Gestão de Talentos Humanos, focada no conhecimento e habilidades dos funcionários.

Isso nos permitiu fortalecer o compromisso e a lealdade de nossa equipe de colaboradores. Atualmente, estamos conscientes da importância de contratar pessoal de acordo com seu potencial, e não apenas de acordo com a experiência, para fornecer treinamento adequado e executar programas para abordar o desempenho e o desenvolvimento de suas habilidades.

Durante o ano de 2017, foram realizadas avaliações de desempenho, onde cada colaborador obteve uma pontuação de acordo com suas competências e seu trabalho. Esta nova implementação teve como objetivos, por um lado, dar a possibilidade àquelas pessoas, que não conseguiram obter uma boa pontuação, fazer parte de um plano de melhoria. Por outro lado, recompensar os melhores consultores comerciais em segurança de computadores. Ao mesmo tempo, e no mesmo sentido, foi realizada a avaliação 360º para os líderes da empresa, na qual participaram todos os funcionários e clientes externos da Companhia, que deram seu ponto de vista, com o objetivo de gerar oportunidades de melhoria e buscar alinhar os líderes às necessidades de suas equipes de trabalho.

Além disso, diversas ações foram tomadas em relação aos empregados e do ambiente de tra-





balho: celebrações de datas especiais, refeições típicas são compartilhados, convocou a Cruz Vermelha equatoriana para levar a cabo uma campanha de vacinação, o projeto resort foi implementado "Nossas crianças nos visitam", continuou os intervalos ativos, uma campanha de assistência médica foi realizada para aumentar a conscientização sobre o consumo diário de frutas, de modo que toda sexta-feira do mês a empresa entrega uma fruta a todos os funcionários da empresa. companhia Por sua vez, este ano iniciou o plano de MELHORIA CONTÍNUA, que busca melhorar a comunicação entre os colaboradores e suas diferentes áreas, além de promover uma cultura organizacional ancorada nos valores corporativos.

Em relação à segurança e saúde ocupacional, foram realizadas conversas mensais sobre a saúde e a segurança ocupacional dos funcionários; a avaliação dos trabalhos dentro da Companhia foi feita pelo IESS, órgão encarregado desses aspectos, a fim de elevar a matriz de riscos e evitar possíveis acidentes de trabalho. Além disso, o Regulamento SSO foi atualizado para fornecer bem-estar e segurança, conforme estipulado por lei; e um acordo foi feito com um OPTICA, onde verificações oftalmológicas livres foram feitas, entre outras coisas.







## Dimensão Ambiental

Durante 2017, o trabalho continuou no fortalecimento e inovação de estratégias para o cuidado do meio ambiente. Por esse motivo, a campanha 3R foi criada: RECICLA, REDUCE, REUSA. A etapa de Reciclagem foi realizada com uma palestra sobre conscientização e entrega de materiais para reciclagem, uma medição semanal de quantidades recicladas por funcionário e um prêmio mensal de funcionários com maior volume de reciclagem; Além disso, papéis de parede corporativos foram colocados para reciclagem de materiais. Como resultado desta etapa, 220 kg de plástico e 118 kg de papel e papelão foram reciclados. Em relação ao foco de Reduzir, foram realizadas as seguintes ações: troca de luz amarela por luzes de salvamento em alguns segmentos do edifício; substituição do sinal luminoso convencional por um rótulo de luz LED; campanha interna focada na conscientização para reduzir o uso de água potável; campanha interna focada na importância de reduzir o uso de folhas de papel para impressão; estabelecimento de assinaturas digitais em documentos comerciais, para evitar impressões desnecessárias. Como resultado, comparado a 2016, o consumo de energia caiu 8,3%; 4,6% de consumo de água e 12,2% de consumo de papel. Finalmente,

no que diz respeito à campanha Reusa, a reutilização de embalagens plásticas começou a ser promovida. O lixo tecnológico também fez parte dessa campanha, alguns foram reciclados e outros reparados para depois doarem e entregarem em operação.

Ao mesmo tempo, durante este ano, foi realizada a campanha ESET PLANTA VIDA 2017, que mudou sua essência digital e tornou-se uma ação voluntária, da qual participaram colaboradores e parceiros. Para este fim, foi criado um acordo com a Prefeitura de Quito, que atribuiu um espaço dentro da área urbana que exigia o reflorestamento. Eles compraram 200 pinheiros, para plantar em um espaço de 2.000 metros quadrados e, além disso, para entregar aos parceiros, colaboradores e clientes.

**A campanha 3R foi criada: RECICLAR, REDUZIR REUSAR. Como resultado desta etapa, foram reciclados 220kg de plástico e 118kg de papel e papelão.**



## Cadeia de Valor

Em março, os Dias de Parceiros ESET foram realizados nas cidades de Quito, com a participação de 29 participantes, e em Guayaquil, com 32 participantes. Foi atendido pelos gerentes e gerentes dos principais canais. Por sua vez, o ESET Champions Recognition 2017 foi realizado, um programa exclusivo de reconhecimento de canais para o Equador, e tem dois esquemas: o primeiro, focado no reconhecimento de canais e o segundo, focado no reconhecimento de conselheiros proeminentes nos canais. Durante o ESET Partner Day, os parceiros vencedores do primeiro semestre do ano foram reconhecidos.

Também, durante o ano de 2016, foi realizado um ciclo de treinamentos técnicos e comerciais para nossos canais, para fortalecer suas capacidades e, conseqüentemente, melhorar seu desempenho para atender os clientes finais.

No total, 58 treinamentos foram ministrados. Finalmente, as campanhas de desinfecção continuaram nas instalações de alguns dos canais. No total, 171 equipes foram desinfetadas.



## Microtechnology - Panamá

### Comunidade

Neste ano, com o objetivo de alinhar, ainda mais, as ações voltadas à comunidade para a conscientização do uso seguro da tecnologia, os colaboradores da Mitek realizaram 20 palestras educativas em escolas, entidades governamentais e empresas.

Pelo quinto ano consecutivo, continuamos apoiando a ONG Casa Esperanza. É uma organização sem fins lucrativos que luta contra o trabalho infantil no Panamá e lida com o fornecimento de serviços de saúde, nutrição, educação, recreação e treinamento para crianças e adolescentes, permitindo que eles se concentrem em seus estudos. Colaboradores da Mitek e suas famílias participaram do Dia



da Boa Ação, junto aos funcionários da Casa Esperanza, alunos dessa organização e membros da comunidade que aderiram à causa, e pintaram o perímetro do seu Centro de Atenção Integral, na cidade de David - Chiriquí.

Por sua vez, durante as festividades do Natal, Mitek colaborou com a doação de 12 cestas básicas, destinadas a famílias de crianças que completaram com sucesso os programas educacionais do ano letivo.

Mitek também colaborou economicamente com a Nutre Hogar, uma organização privada, criada em 1988, com o objetivo de prevenir a desnutrição severa em crianças de comunidades de baixa renda no Panamá.

No Natal, juntamente com o parceiro comercial Network Connection Plus, doaram sacolas de alimentos para as famílias da comunidade de Río Índio, na província de Coclé, e realizaram uma festa de Natal para as crianças da comunidade.

Em apoio às ações de Responsabilidade Social da Universidad Latina de Panamá, a sede de Chiriquí, juntamente com outras empresas da cidade, contribuiu com a doação de uma piñata e doces para a celebração de alunos de uma escola na comunidade de Soloy, na Comarca Ngabe Buglé.

## Colaboradores

Neste ano, foi lançada a Política de Benefícios, que inclui todos os benefícios concedidos pela empresa aos seus colaboradores, entre os quais as comemorações mensais de aniversários e as festividades realizadas pela empresa. No que diz respeito à saúde dos colaboradores, foram realizadas palestras de saúde física, relacionadas à boa postura, com o objetivo de reduzir o estresse no trabalho. Eles estavam encarregados de uma clínica especializada nesses assuntos. Além disso, o treinamento foi ministrado no pacote Microsoft Office, na área comercial, nos escritórios da cidade do Panamá.

## Dimensão Ambiental

O bom uso dos recursos é uma questão importante na empresa. Por esse motivo, a implementação de medidas que contribuem para o cuidado dos recursos naturais continuou. A manutenção correta do equipamento eletrônico, a diminuição do uso de papel em impressões desnecessárias, fazem parte das mensagens de conscientização que são promovidas ao longo do ano. Além disso, foi realizada uma campanha de coleta de equipamentos eletrônicos, a ser descartada de forma adequada por meio de uma empresa de reciclagem.





## Cadeia de Valor

Dois ESET Partner Day foram realizados, tanto na Cidade do Panamá quanto em David, por meio dos quais os novos recursos das soluções da ESET foram apresentados ao Canal de Distribuição, com a participação de 90 parceiros. Além disso, foi realizado um dia de treinamento para a Partners, com o objetivo de reforçar o conhecimento comercial e técnico e estabelecer estratégias para o benefício dos clientes finais.



## Videosoft - Uruguai

### Comunidade

Em julho houve uma palestra para meninos de 14 a 17 anos, da organização Aldeas. Após a palestra, houve um espaço para debate por meio de certos slogans que foram levantados, a fim de que as crianças analisassem suas próprias ações, facilitando a conscientização e posterior resposta preventiva aos ataques e crimes cibernéticos. Participaram 14 adolescentes e 3 professores, cujo retorno à proposta foi mui-

to motivador para futuras reuniões, fechando com o compromisso de continuar apoiando a ONG com este tipo de atividades.

Seguindo esse estilo de atividades, em agosto, e por ocasião do Dia das Crianças, foi realizada uma palestra na Biblioteca Nossas Crianças, que envolveu 20 crianças de diferentes idades. A atividade foi baseada no portal de notícias WeLiveSecurity. Além disso, livros de histórias infantis e itens de biblioteca foram entregues.

Por outro lado, a sétima edição da Segurinfo foi realizada. A intenção deste evento, organizado pela USUARIA desde 2005, é continuar gerando espaços de intercâmbio para compartilhar experiências e avaliar soluções aos desafios gerados pelo crescimento do uso da Tecnologia da Informação e Comunicação.

### Colaboradores

Durante 2017, a Política de Benefícios foi lançada para os funcionários da Videosoft. Este documento tem todos os benefícios dos funcionários da empresa. Entre os principais benefícios deste ano, estão: a continuação dos cursos de inglês, um espaço de aulas de alongamento que favorecem a postura correta da coluna e lanche saudável duas vezes por semana.

## Dimensão Ambiental

Foi realizada uma campanha de coleta de lixo tecnológico, envolvendo funcionários, parceiros e a comunidade em geral. O objetivo da campanha foi gerar conhecimento sobre a importância da reciclagem segura do lixo eletrônico e poder levar o que foi coletado para os pontos de coleta de resíduos tecnológicos. Para este fim, um passeio foi feito por várias lojas da região, dedicadas a diferentes áreas, entre as quais armazéns, farmácias, centro de coleta, incluindo a porta do escritório da Videosoft, no departamento de Maldonado. Essa campanha cara a cara foi reforçada nas Redes Sociais, comunicando as ações realizadas, bem como os locais onde a campanha poderia ser colaborada.



Sistec - Peru

## Comunidade

Como parte das ações realizadas no eixo da comunidade, este ano, o foco especial foi colocado na realização de palestras educativas sobre segurança de computadores, em diferentes organizações. As palestras ocorreram no Metropolitan Planning Institute, na empresa DATACOM e na Superintendência Nacional de Ensino Superior (SUNEDU). Essas palestras foram dadas por colaboradores da Sistec e contaram com um total de 130 participantes. Por sua vez, os colaboradores participaram de duas atividades voluntárias. Em comemoração ao Dia dos Pais, 4 colaboradores aderiram à atividade organizada no Instituto Nacional de Reabilitação do Ministério da Saúde, que presta assistência médica, psicológica e social às pessoas com deficiência. Eles levaram presentes e refrescos para distribuir entre os beneficiários. Além disso, em comemoração às festas de Natal, em

coordenação com a Paróquia Sagrado Coração de María Pamplona Alta, no distrito de San Juan de Miraflores, foi realizada uma atividade para 107 crianças de baixa renda, e presentes e doces foram distribuídos. Um total de 24 voluntários participaram entre os colaboradores da SISTEC, KPS Peru e WISE CONTAC (ambos fornecedores da Sistec).

## Colaboradores

A Sistec Peru implementou, durante o ano de 2017, uma série de novos benefícios para promover o bem-estar de seus colaboradores, que somados aos já estabelecidos nos anos anteriores. Entre os benefícios desenvolvidos, continuou-se com o serviço de fisioterapia profissional no local de trabalho, tanto em grupo como individual, a fim de prevenir possíveis lesões musculares e articulares, decorrentes de posturas deficientes e estilo de vida sedentário. Um acordo foi feito com a CINEPLANET, na qual, através de seu programa CINEPLANET AT WORK, os colaboradores concordaram em comprar ingressos para cinema e combos com um desconto de 50%.

Com foco no aprendizado de idiomas, por um lado, realizou-se um curso in-house de inglês, onde os funcionários da Sistec tiveram aulas de inglês responsáveis pela empresa e durante o horário de trabalho. Somado a isso, foi firmado convênio com a Secretaria de Ensino Superior Tecnológico Privado da EUROIDIOMAS, por meio do qual empregados, cônjuges e filhos receberam descontos diferenciados nas mensalidades de seus cursos.

Como parte da promoção de uma vida saudável, os funcionários tiveram a oportunidade de acessar descontos exclusivos no ginásio Bodytech, e frutas são disponibilizadas uma vez por semana para que possam ter um lanche saudável. Além disso, foi realizada uma ativação anti-estresse, na qual um ativador interrompeu as atividades no consultório para realizar uma série de dinâmicas, o que permitiu melhorar o trabalho em equipe e o ambiente de trabalho. Celebrações e atividades de integração foram realizadas, incluindo a celebração do Dia dos Pais e Dia das Mães.



## Dimensão Ambiental

A Sistec realizou uma série de ações para contribuir com o cuidado com o meio ambiente. Este ano, foi dada ênfase especial à conscientização dos funcionários sobre a importância de cuidar dos recursos naturais. Para este fim, foi realizado um concurso de coleta de tapa, onde 8 grupos de colaboradores competiram por um mês coletando tampas plásticas. O grupo vencedor conseguiu coletar um total de 11 kg de tampas plásticas e, entre todos, um total de 22,5 kg foi alcançado.

O voluntariado também foi feito juntando-se à ação Hazla Por Tu Playa. É um movimento que promove a participação de cidadãos alarmados com a contaminação da vida marinha, fluvial e lacustre, por causa de nossos resíduos, o que coloca em risco as espécies que ali habitam. A praia destinada aos colaboradores do Peru era a praia de Caballeros, localizada no quilômetro 35 da Panamericana Sur, no distrito de Punta Hermosa, Lima. Houve a participação de 20 funcionários, sendo recolhidos 20 kg de resíduos, dos quais 60% eram recicláveis e 40% não recicláveis.



## Cadeia de valor

Diferentes atividades de relacionamento e treinamento foram realizadas para fortalecer o vínculo com os parceiros e canais de vendas. Entre esses eventos, destacam-se: o Dia de Segurança da ESET e o lançamento do Relatório de Sustentabilidade 2017, voltado exclusivamente para os Parceiros.





## Nossos fornecedores

### Despesas operacionais e pagamento a fornecedores nos escritórios da ESET América Latina

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 204-1

TEMA MATERIAL 17

PAÍS	INVESTIMENTO (VALORES EXPRESSOS EM DÓLARES)	% DE GASTOS POR PAÍS
Argentina	2.414.370	71,58%
México	628.469	18,63%
Brasil	329.818	9,77%

### Classificação de fornecedores por tamanho

FORNECEDOR	INVESTIMENTO EM DÓLARES	QUANTIDADE DE FORNECEDORES	% DE INVESTIMENTO
Pequeno (Monotributistas)	656.578	150	20%
Médio (Companhia de Responsabilidade Limitada)	1.692.340	174	53%
Grande (Corporações)	858.237	139	27%

### Classificação de fornecedores por tipo de contrato

CLASSIFICAÇÃO DE FORNECEDORES POR TIPO DE CONTRATO (%)	INVESTIMENTO EM DÓLARES	NÚMERO DE FORNECEDORES	% DE INVESTIMENTO
Serviços	1.962.995	274	61%
Suprimentos	1.244.161	189	39%

## Política de trabalho

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

Ao assinar o Pacto Global das Nações Unidas, nos comprometemos em aspectos de Direitos Humanos, na luta contra o trabalho infantil e o trabalho forçado, além da liberdade de associação e negociação coletiva. Esses aspectos são garantidos internamente em nossas operações, em cada um dos países em que atuamos. Embora não sejam de alto risco, devido ao tipo de atividade realizada pelos nossos principais fornecedores, realizamos um monitoramento que nos permite afirmar esse compromisso em nossa cadeia de suprimentos.

Durante 2017, continuamos trabalhando na concepção e construção de uma nova política de trabalho e abordagem de gestão com fornecedores, que possui três eixos: **análise, incorporação e gestão**. Foi elaborada uma **carta de adesão aos princípios fundamentais para uma gestão responsável**, e uma pesquisa para identificar, em cada fornecedor, seu compromisso e suas ações em relação à gestão sustentável do negócio.

Durante o ano, a etapa de análise foi finalizada e a fase de incorporação foi iniciada parcialmente. O pedido foi enviado aos nossos fornecedores mais frequentes para assinar a carta de adesão aos princípios fundamentais e completar a pesquisa. Este pedido também foi repetido antes de cada novo contrato, tudo com o objetivo de poder continuar com a fase de gestão. Embora vários de nossos fornecedores tenham respondido positivamente ao pedido, muitos deles ainda não o receberam. Por isso, no próximo ano, continuaremos focando nossos esforços nessa efetivação e internamente, para aprofundar essa forma de trabalhar com cada área da Empresa, para sua total implementação.

### → Análise

Foi feito um mapeamento para determinar quais dos fornecedores, que a Companhia registrou, são relevantes até o momento. Este trabalho foi realizado área por área e permitiu ter um quadro mais claro sobre o número de fornecedores com os quais a Companhia trabalha atualmente, e sua identificação. Foi incorporado em um trabalho conjunto com a área de Administração, dentro da política de contratação de fornecedores de diferentes variáveis, dentre as quais não só o nível de produtos e serviços oferecidos deve ser avaliado, mas também o impacto que tem isto sobre o meio ambiente, seus colaboradores, os direitos humanos e a sociedade em geral.

### → Incorporação

Antes da incorporação de um novo fornecedor, ele deve assinar uma carta de adesão aos princípios de gestão da ESET América Latina, bem como preencher um formulário respondendo quais são as bases sobre as quais ele gerencia seus negócios. Esse processo também será realizado para os atuais fornecedores do ESET América Latina, a fim de ter um banco de dados real e atualizado.

### → Gestão

Uma vez concluídas as duas primeiras etapas, trabalharemos na gestão de fornecedores estratégicos, a fim de alinhá-los à estratégia de sustentabilidade da ESET América Latina, permitindo que cresçam juntos conosco.

## Carta de adesão aos princípios fundamentais para uma gestão responsável

GRI 412-3

Cada fornecedor, novo ou habitual, deve assinar uma carta de adesão aos princípios fundamentais para uma gestão responsável. Referem-se aos padrões internacionais definidos pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), aos 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas (ao qual a ESET Latin America adere e convida a aderir a todos os seus fornecedores) e às melhores práticas de negócios, que não só promovem o cumprimento da legislação nacional, mas também sua participação no movimento global, que tem responsabilidade social corporativa no presente e gestão sustentável.

### → Direitos Humanos

Apoiar e respeitar a proteção dos Direitos Humanos dentro de sua esfera de influência, assegurando que eles não sejam cúmplices em casos de violações desses direitos.

---

### → Condições de Trabalho

Cumprir as normas trabalhistas e a proteção social dos trabalhadores, assegurando condições de trabalho decente, desenvolvimento do trabalho, melhoria do conhecimento e igualdade de oportunidades.

---

### → Liberdade de associação

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

---

### → Trabalho forçado

Contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou coagido; isto é, de qualquer trabalho ou serviço que não seja feito voluntariamente e que seja exigido de um indivíduo sob ameaça, pela força ou como punição.

---

### → Trabalho infantil

Contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho infantil, entendendo, como tal, toda atividade econômica e/ou estratégia de sobrevivência, paga ou não, realizada por meninas ou meninos abaixo da idade de admissão em emprego ou trabalho (conforme estabelecido por lei local), ou que não completaram a escolaridade obrigatória. O emprego de jovens, que não estão incluídos na definição de trabalho infantil, deve também cumprir todas as leis e as disposições de aplicação para essas pessoas.

---

### → Nenhuma discriminação no emprego e ocupação

Contribuir para eliminar a discriminação no emprego e na ocupação. Entende-se por discriminação qualquer distinção, exclusão ou preferência, com o efeito de reduzir ou alterar a igualdade de tratamento ou oportunidades por motivo de raça, cor, sexo, religião, opinião política, idade, nacionalidade, extração social, responsabilidades familiares ou outros. considerações.

→ **Cuidado do meio ambiente**

Trabalhar preventivamente contra efeitos ambientais adversos, utilizando recursos ambientais de forma eficiente e sustentável, tentando manter o menor impacto ambiental e incentivando o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis. Empreender iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental e disseminar o comportamento ambientalmente responsável.

→ **Anticorrupção**

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

→ **Comportamento responsável e transparente**

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

## Treinamento de fornecedores

Para continuar aprofundando nossa gestão sustentável, acreditamos na importância de estender essa visão a nossos fornecedores. Por este motivo, juntamente com a Teradata e a Los Leones (empresas com as quais compartilhamos o edifício dos escritórios de Buenos Aires), realizamos treinamento para todos os fornecedores de limpeza e manutenção sobre a importância da separação dos resíduos e de seus produtos. implementação correta. Essa reunião nos permitiu reforçar a separação de resíduos no nível do consórcio e sua correta implementação.







Calendar



# A elaboração do Relatório de Sustentabilidade



# A elaboração do Relatório de Sustentabilidade

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

O presente Relatório de Sustentabilidade da ESET América Latina foi desenvolvido pela área de Recursos Humanos e Sustentabilidade, e revisado pelo Gerente da área, bem como pelo Gerente Geral da Companhia, e pelo consultor AG Sustentable, que nos assessorou nas áreas abordadas deste documento.

Este é o sexto relatório apresentado pela Companhia, o relatório anterior era referente ao correspondente ao exercício de 2016, publicado em junho de 2017, cumprindo assim nosso compromisso de publicar anualmente nosso Relatório de Sustentabilidade.

Nenhuma alteração significativa foi feita no relatório anterior, houve mudanças significativas que afetaram a cobertura das questões abordadas.

Para realizá-lo, seguiram-se as diretrizes das Normas da Global Reporting Initiative (GRI), uma opção de conformidade Exaustiva. Ele mostra os resultados obtidos pela empresa no período de janeiro a dezembro de 2017. Neste relatório, incluímos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável com os quais trabalhamos, alinhando-nos à agenda 2030 proposta pelas Nações Unidas. As informações fornecidas incluem as dimensões econômicas, éticas, ambientais e sociais alcançadas em toda a região, incluindo os resultados do ESET América Latina S.R.L., correspondentes à atividade na Argentina e cujos balanços patrimoniais são apresentados todos os anos. realizações e possíveis melhorias escritórios da ESET no México e no Brasil, bem como as atividades que se desenvolvem nossos distribuidores exclusivos nos vários países da região também são apresentados. Além disso, este documento é a Comunicação do Progresso (COP) do nosso compromisso com os 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, dos quais somos signatários desde meados de 2013.

Este Relatório não possui verificação externa, mas será avaliado por relatórios sucessivos, conforme recomendado pelo GRI. Em qualquer caso, as informações fornecidas são garantidas pela empresa e registradas em seus sistemas operacionais.

Para a preparação das diferentes seções, foram considerados os princípios da metodologia utilizada, bem como as condições que garantem a qualidade do relatório. A informação incluída é suportada pelos sistemas de gestão da empresa e garantida pela sua gestão. Os dados fornecidos cobrem os aspectos substantivos da gestão de forma equilibrada, precisa e comparável com as informações contidas nos relatórios anuais dos últimos quatro períodos.

Seu desenvolvimento implicou várias instâncias de elaboração, a partir das quais se chegou ao resultado exposto. A apresentação do relatório anterior facilitou o diálogo com o público principal e a atualização da matriz de materialidade. A informação que emergiu do diálogo com o principal público de interesse foi de especial relevância para a criação do Relatório e para a visão do plano de sustentabilidade da Companhia.

*Este é o sexto relatório apresentado pela Companhia. As informações fornecidas incluem as dimensões econômicas, éticas, ambientais e sociais alcançadas em toda a região.*







SUSTAINABLE  
DISCLOSURE  
DATABASE

11,061

Featured Reports

# Índice de Conteúdos GRI Standards



# Índice de conteúdos GRI Standards

## Índice de conteúdos GRI Standards - Opção de conformidade exaustiva

GRI 102-55

O Relatório foi elaborado de acordo com as Normas GRI: Opção Exaustiva. Sendo também a nossa Comunicação de Progresso (COP), solicitada pelo Pacto Global das Nações Unidas.

A seguir, apresentamos o **Índice de Conteúdo das Normas GRI**, no qual fornecemos a referência no corpo do Relatório, em resposta aos indicadores dos padrões da GRI e aos princípios do Pacto Global das Nações Unidas.



Este Relatório foi submetido ao **"Serviço de Mapeamento de SDG da GRI"**, a fim de confirmar que os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estão corretamente mapeados nos indicadores GRI, o que permite que as informações de sustentabilidade sejam mais rastreáveis e utilizáveis, e o link com os ODS é mais claro.



*Como pioneiros da GRI Standards, estamos entre os primeiros a adotar os novos padrões da GRI: as melhores práticas globais para relatórios de sustentabilidade. Ao fazer isso, estamos demonstrando nosso total apoio à missão da GRI de fortalecer as decisões que criam benefícios sociais, ambientais e econômicos para todos.*

## ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
<b>GRI 101 - BÁSICO 2016</b>					
<b>GRI 102 - CONTEÚDOS GERAIS 2016</b>					
<b>1. PERFIL DA ORGANIZAÇÃO</b>					
102-1	Nome da organização	18			
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	26			
102-3	Localização da sede	16, 18			
102-4	Localização das operações	16, 18			
102-5	Propriedade e forma jurídica	18			
102-6	Setores atendidos	18, 25			
102-7	Tamanho da organização	21			



PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
102-8	Informação sobre funcionários e outros trabalhadores	69		Princípio Nº 6	#8 Trabalho decente e crescimento econômico
102-9	Cadeia de Suprimentos	25, 114			
102-10	Mudanças significativas na organização e sua cadeia de suprimentos	18			
102-11	Princípio ou abordagem de precaução	86			
102-12	Iniciativas Externas	44			
102-13	Afiliação a associações	44			
<b>2. ESTRATÉGIA</b>					
102-14	Declaração de altos executivos responsáveis pela tomada de decisão	4			
102-15	Impactos, riscos e principais oportunidades	8			
<b>3. ÉTICA E INTEGRIDADE</b>					
102-16	Valores, princípios, padrões e regras de conduta	20, 39		Princípio Nº 10	#16 Paz e justiça

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	39		Princípio N°10	#16 Paz e justiça
<b>4. GOVERNANÇA</b>					
102-18	Estrutura de governança	34			
102-19	Delegação de autoridade	36			
102-20	Responsabilidade de nível executivo por questões econômicas, ambientais e sociais	36			
102-21	Consulta de grupos de interesse sobre questões econômicas, ambientais e sociais	52, 59			#16 Paz e justiça
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	34, 43			#5 Igualdade de gênero #16 Paz e justiça
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	34			#16 Paz e justiça
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	34			#5 Igualdade de gênero #16 Paz e justiça
102-25	Conflitos de interesse	39			#16 Paz e justiça
102-26	Papel do mais alto órgão de governança na seleção de objetivos, valores e estratégia	36			

<b>PADRÃO GRI</b>	<b>CONTEÚDO</b>	<b>PAGINA OU REFERÊNCIA</b>	<b>OMISSÃO</b>	<b>PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS</b>	<b>OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)</b>
<b>102-27</b>	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governo	36			#4 Educação de Qualidade
<b>102-28</b>	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governo	34			
<b>102-29</b>	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	36			#16 Paz e Justiça
<b>102-30</b>	Eficácia dos processos de gerenciamento de risco	36			
<b>102-31</b>	Avaliação de questões econômicas, ambientais e sociais	36			
<b>102-32</b>	Papel do mais alto órgão de governança na elaboração de relatórios de sustentabilidade	36, 59, 168			
<b>102-33</b>	Comunicação de preocupações críticas	36, 72			
<b>102-34</b>	Natureza e número total de preocupações críticas	72			

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
102-35	Políticas de remuneração	36			
102-36	Processo para determinar a remuneração	36			
102-37	Envolvimento de grupos de interesse na remuneração	36			#16 Paz e Justiça
102-38	Índice de remuneração total anual	36			
102-39	Índice do aumento percentual da remuneração anual total	36			
<b>5. PARTICIPAÇÃO DOS GRUPOS DE INTERESSE</b>					
102-40	Lista de grupos de interesse	52			
102-41	Acordos de negociação coletiva	70		Princípio N°3	#8 Trabalho decente e crescimento econômico
102-42	Identificação e seleção de grupos de interesse	52			
102-43	Enfoque para a participação dos grupos de interesse	52			



PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
102-44	Temas e preocupações chave mencionados	54, 60			
<b>6. PRÁTICAS PARA A ELABORAÇÃO DE INFORMES</b>					
102-45	Entidades incluídas nos status financeiros consolidados	144			
102-46	Definição dos conteúdos dos informes e as Coberturas do tema	59, 60			
102-47	Lista de temas materiais	60, 65			
102-48	Reexpressão da informação	144			
102-49	Mudanças na elaboração de informes	144			
102-50	Período objeto do informe	144			
102-51	Data do último informe	144			
102-52	Ciclo de elaboração de informes	144			
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o informe	172 - TAMPA TRASEIRA			

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
102-54	Declaração de elaboração do informe de conformidade com os padrões GRI	148			
102-55	Índice de conteúdos GRI	148			
102-56	Verificação externa	144			
<b>QUESTÕES MATERIAIS - GRI 200 - NORMAS ECONÔMICAS</b>					
<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	22			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	22			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	22			
<b>GRI 201 DESEMPENHO ECONÔMICO- 2016</b>					
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	22			#2 Luta contra uma fome #5 Igualdade de gênero #7 Energia renovável #8 Trabalho decente e crescimento econômico #9 Indústria, inovação e infraestrutura

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas	22		Princípio N°7	#13 Ação climática
201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	83			
201-4	Assistência financeira recebida do governo	22			
<b>PRESEÇA NO MERCADO</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	68			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	68			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	68			
<b>GRI 202 PRESEÇA NO MERCADO - 2016</b>					
202-1	Coefficiente do salário inicial da categoria padrão por sexo e o salário mínimo local	68, 70		Princípio N°6	#1 Erradicação da Pobreza #5 Igualdade de gênero #8 Trabalho decente e crescimento econômico

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
202-2	Proporção de executivos seniores contratados da comunidade local	68		Princípio N° 6	#8 Trabalho decente e crescimento econômico
<b>PRÁTICAS DE AQUISIÇÃO</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	8, 24, 25, 138			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	8, 24, 25, 138			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	8, 24, 25, 138			
<b>GRI 204 PRÁTICAS DE AQUISIÇÃO - 2016</b>					
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	138			#12 Consumo e Produção Responsável
<b>LUTA CONTRA A CORRUPÇÃO</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO- 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	39			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	39			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	39			

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
<b>GRI 205 LUTA CONTRA A CORRUPÇÃO - 2016</b>					
205-1	Operações avaliadas para riscos relacionados à corrupção	39			#16 Paz e Justiça
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	39			#16 Paz e Justiça
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	39			#16 Paz e Justiça
<b>CONCORRÊNCIA DESLEAL</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	39			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	39			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	39			
<b>GRI 206 CONCORRÊNCIA DESLEAL - 2016</b>					
206-1	Ações judiciais relacionadas à concorrência desleal, práticas monopolistas e contra a livre concorrência	39			#16 Paz e Justiça



PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
<b>TEMAS MATERIAIS - GRI 300 - NORMAS AMBIENTAIS</b>					
<b>ENERGIA</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	8, 24, 107			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	8, 24, 107			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	8, 24, 107			
<b>GRI 302 ENERGIA - 2016</b>					
302-1	Consumo de energia dentro da organização	-	Não disponível. Essas medições não são realizadas, mas temos o desafio de expandir o relatório de indicadores ambientais a partir de 2018	Princípio N°7 e 8	#7 Energias renováveis #8 Trabalho decente e crescimento econômico #12 Consumo e produção responsável #13 Ação climática
302-2	Consumo de energia fora da organização	107		Princípio N° 8	#7 Energias renováveis #8 Trabalho decente e crescimento econômico #12 Consumo e produção responsável #13 Ação climática

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
302-3	Intensidade energética	-	Não disponível. Estas medições não são realizadas, mas temos como desafio ampliar o relatório de indicadores ambientais a partir de 2018	Princípio N° 8	#7 Energias renováveis #8 Trabalho decente e crescimento econômico #12 Consumo e produção responsável #13 Ação climática
302-4	Redução do consumo de energia	108		Princípio N° 8 e 9	#7 Energias renováveis #8 Trabalho decente e crescimento econômico #12 Consumo e produção responsável #13 Ação climática
302-5	Redução dos requisitos de energia de produtos e serviços	-	Não aplicável devido ao tipo de produtos comercializados	Princípio N° 8 e 9	#7 Energias renováveis #8 Trabalho decente e crescimento econômico #12 Consumo e produção responsável #13 Ação climática
<b>CONFORMIDADE AMBIENTAL</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	42			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	42			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	42			

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
<b>GRI 307 CONFORMIDADE AMBIENTAL - 2016</b>					
307-1	Não cumprimento da legislação e regulamentação ambiental	42		Princípio N° 8	#16 Paz e Justiça
<b>TEMAS MATERIAIS - GRI 400 - PADRÕES SOCIAIS</b>					
<b>EMPREGO</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	8, 24, 76, 83			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	8, 24, 76, 83			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	8, 24, 76, 83			
<b>GRI 401 EMPREGO - 2016</b>					
401-1	Contratação de novos funcionários e rotatividade de pessoal	70		Princípio N° 6	#5 Igualdade de gênero #8 Trabalho decente e crescimento econômico
401-2	Benefícios para funcionários em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de meio período	76, 83			#8 Trabalho decente e crescimento econômico

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
401-3	Permissão dos pais	78		Princípio Nº 6	#5 Igualdade de gênero #8 Trabalho decente e crescimento econômico
<b>SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	83			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	83			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	83			
<b>GRI 403 SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO - 2016</b>					
403-1	Representação de trabalhadores em comitês formais que trabalham na empresa de saúde e segurança	83			#8 Trabalho decente e crescimento econômico
403-2	Tipos de acidentes e taxas de frequência de acidentes, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos por acidentes de trabalho ou doenças ocupacionais	71			#3 Saúde e bem-estar #8 Trabalho decente e crescimento econômico
403-3	Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua atividade	83			#3 Saúde e bem-estar #8 Trabalho decente e crescimento econômico

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
403-4	Questões de saúde e segurança abordadas em acordos formais com sindicatos	83			#8 Trabalho decente e crescimento econômico
<b>FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	8, 24, 81			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	8, 24, 81			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	8, 24, 81			
<b>GRI 404 FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO- 2016</b>					
404-1	Média de horas de treinamento por ano por funcionário	82		Princípio Nº 6	#4 Educação de qualidade #5 Igualdade de gênero #8 Trabalho decente e crescimento econômico
404-2	Programas para melhorar as habilidades dos funcionários e os programas de assistência de transição	81			#8 Trabalho decente e crescimento econômico
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações periódicas de desempenho e desenvolvimento profissional	83		Princípio Nº 6	#5 Igualdade de gênero #8 Trabalho decente e crescimento econômico



PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
<b>DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	68			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	68			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	68			
<b>GRI 405 DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES - 2016</b>					
405-1	Diversidade em órgãos governamentais e funcionários	68, 69		Princípio N° 6	#5 Igualdade de gênero #8 Trabalho decente e crescimento econômico
405-2	Coefficiente do salário base e remuneração das mulheres para os homens	68		Princípio N° 6	#5 Igualdade de gênero #8 Trabalho decente e crescimento econômico #10 Redução das desigualdades
<b>SEM DISCRIMINAÇÃO</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	68			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	68			

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	68			
<b>GRI 406 SEM DISCRIMINAÇÃO - 2016</b>					
406-1	Casos de discriminação e ações corretivas tomadas	68		Princípio N° 6	#5 Igualdade de gênero #8 Trabalho decente e crescimento econômico #16 Paz e justiça
<b>LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	139			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	139			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	139			
<b>GRI 407 LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA - 2016</b>					
407-1	Operações e fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva poderia estar em risco	139		Princípio N° 3	#8 Trabalho decente e crescimento econômico
<b>TRABALHO INFANTIL</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO- 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	139			

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	139			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	139			
<b>GRI 408 TRABALHO INFANTIL - 2016</b>					
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	139		Princípio N° 5	#8 Trabalho decente e crescimento econômico #16 Paz e justiça
<b>TRABALHO FORÇADO OU OBRIGATÓRIO</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	139			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	139			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	139			
<b>GRI 409 TRABALHO FORÇADO OU OBRIGATÓRIO - 2016</b>					
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	139		Princípio N° 4	8 Trabalho decente e crescimento econômico

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
<b>VALIAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	39			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	39			
103-3	valiação da abordagem de gestão	39			
<b>GRI 412 VALIAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS - 2016</b>					
412-1	Operações sujeitas a revisões ou avaliações de impacto sobre direitos humanos	39		Princípio Nº1	
412-2	Treinamento de funcionários em políticas ou procedimentos de direitos humanos	39		Princípio Nº1	
412-3	Acordos e contratos de investimento significativos com cláusulas sobre direitos humanos ou submetidos à avaliação de direitos humanos	140		Princípio Nº2	

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
<b>COMUNIDADES LOCAIS</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO- 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	8, 24, 26, 86			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	8, 24, 26, 86			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	8, 24, 26, 86			
<b>GRI 413 COMUNIDADES LOCAIS - 2016</b>					
413-1	Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	86		Princípio N°1	
413-2	Operações com impactos negativos significativos - real ou potencial - nas comunidades locais	86		Princípio N°1	#1 Erradicação da pobreza #2 Combate à fome
<b>SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	26, 42, 48			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	26, 42, 48			



PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	26, 42, 48			
<b>GRI 416 SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE- 2016</b>					
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços	26, 46			
416-2	Casos de não conformidade relacionados aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	42			#16 Paz e justiça
<b>MARKETING E ROTULAGEM</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	26, 42			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	26, 42			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	26, 42			
<b>GRI 417 MMARKETING E ROTULAGEM - 2016</b>					
417-1	Requisitos para informação e rotulagem de produtos e serviços	55			#12 Consumo responsável e produção #16 Paz e justiça

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
417-2	Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços	55			#16 Paz e justiça
417-3	Casos de não conformidade relacionados a comunicações de marketing	42			
<b>PRIVACIDADE DOS CLIENTES</b>					
<b>GRI 103 ABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	41			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	41			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	41			
<b>GRI 418 PRIVACIDADE DOS CLIENTES - 2016</b>					
418-1	Reclamações com base em violações da privacidade do cliente e perda de dados do cliente	41			#16 Paz e justiça

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PAGINA OU REFERÊNCIA	OMISSÃO	PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (SDG)
<b>CUMPRIMENTO SÓCIOECONÔMICO</b>					
<b>GRI 103 EABORDAGEM DE GESTÃO - 2016</b>					
103-1	Explicação da questão material e sua cobertura	42			
103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	42			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	42			
<b>GRI 419 CUMPRIMENTO SÓCIOECONÔMICO - 2016</b>					
419-1	Incumprimento das leis e regulamentos nos campos social e econômico	42			#16 Paz e justiça

## Comitê encarregado do Relatório

GRI 102-32

### Gerente de projeto

**Carolina Kaplan**

Responsável pela Sustentabilidade

### Revisão da Publicação

**Federico Pérez Acquisto**

Gerente Geral

**Marcelo Daniel Carnero**

Gerente de Recursos Humanos,  
Sustentabilidade e Finanças

### Coleta de dados

**Sabrina Sardi**

Coordenadora de Administração  
y Finanças

**Gustavo Quiñones**

Coordenador de Suporte & Oficial  
de Segurança

**Andrés Tamburi**

Gerente de Comunicação Corporativa

**Javier Power**

Chefe de Sistemas

**Santiago Achiary**

Coordenador de Comunicação Corporativa

**Julieta Escolar**

Coordenadora de RH

**Daniela Ramognino**

Coordenadora de Treinamento para  
Canais

**Josefina Aruccio**

Analista de RH

**Camilo Gutiérrez**

Coordenador de Pesquisa e Tecnologia

**Valeria Callieri**

Analista de RH

**María Belén Roel**

Gerente de Marketing

## Responsável pelo Design Offline

**Daiana Chocrón**

Designer Institucional

## Responsável pelo Design Online

**Vanesa Musto**

Designer Online

## Assessoria Externa para a Elaboração do Relatório

**AG Sustentable** [www.agsustentable.com](http://www.agsustentable.com)

## Implementação do Design do Relatório de Sustentabilidade 2017

**Synapsis C.I.** [www.synapsis.com.ar](http://www.synapsis.com.ar)





Hello.  
Disfruta hoy  
de un lindo día.

Enjoy safer technology.







ENJOY SAFER  
TECHNOLOGY™

## ESET AMÉRICA LATINA

GRI 102-53

### ESCRITÓRIOS BUENOS AIRES

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

### ESCRITÓRIOS SAN PABLO

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

### ESCRITÓRIOS CIUDAD DE MÉXICO

Paseo de la Reforma 250 | Andar 9 Torre A  
Colonia Juárez | Delegación Cuauhtémoc  
Ciudad de México  
CP: 06600 | México  
Tel: +52 (55) 3600-7940

---

Data de publicação: JUNHO DE 2018

[www.eset.com/latam/sustentabilidad](http://www.eset.com/latam/sustentabilidad)

Ponto de contato para comentários sobre o relatório: [sustentabilidad@ezet-la.com](mailto:sustentabilidad@ezet-la.com)

---



ezet



@ezetla



@ezetla



ESET Latinoamérica