


RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE 2018
ESET AMÉRICA LATINA

Por que somos um
agente de
MUDANÇAS





Um Agente de Mudança é caracterizado por ser aquele que tem o valor de se arriscar e se abrir para novas idéias, que inspira os outros com uma visão do que eles podem contribuir.

Da ESET, não somos apenas geradores da mudança que propomos, mas também incentivamos os nossos colaboradores a serem agentes multiplicadores e possam ser eles mesmos agentes de mudança em seu ambiente familiar e social.



Tivemos crescimento em países importantes, como o México, e nossa loja virtual cresceu mais de 3% em dólares.

Carta do Chief Operating Officer

GRI 102-14

Apesar das dificuldades que a região enfrenta política, social e economicamente, 2018 foi um ano em que a ESET América Latina teve várias conquistas que merecem ser mencionadas. **Como objetivo principal, procuramos aumentar o número de grandes empresas dentro de nossos clientes** e, para isso, lançamos as versões 7 de nossas soluções corporativas, incluindo o ESET Threat Dynamic Defense, ESET Cloud Administrator, ESET Security Management Center, além da inclusão do módulo Ransomware Shield dentro do nosso mecanismo de detecção, com o objetivo de fornecer a melhor proteção às empresas contra esse perigoso código malicioso.

Da mesma forma, 2018 nos trouxe mais uma ótima notícia e que é um marco para nossa empresa: os relatórios de mercado da Gartner afirmam que ESET é a empresa líder em segurança para o segmento de negócios. Essa conquista não apenas confirma a direção que tivemos, mas é um reconhecimento de todo o trabalho que é feito nos três escritórios da região para fornecer o melhor serviço aos nossos clientes e à nossa comunidade.

Da ESET Latin America, acreditamos que a base dessa conquista e de nossa missão não poderia ser possível sem **gerenciar nossos negócios de forma sustentável**. O cumprimento com as Normas reconhecidas internacionalmente é, sem dúvida, a base para se alcançar um gerenciamento sustentável de longo prazo bem-sucedido e estável. **Nesse sentido, nossas prioridades de curto e médio prazo baseiam-se no desenvolvimento e aprofundamento de nossos quatro eixos estratégicos de gestão.**

Em relação ao **desenvolvimento da comunidade**, pretendemos aprofundar as atividades de educação no México e no Brasil; por sua vez, nos concentraremos em gerar ações e práticas comprometidas com a diversidade e a inclusão em toda a região. Para continuar apostando no crescimento

de nossos **colaboradores** nós propomos trabalhar no desenvolvimento de um plano de gestão integral e equitativo em todos os escritórios da ESET América Latina. Em relação ao cuidado de nossos **ambiente**, a gestão dos recursos naturais, a conscientização de seu bom uso e a implementação de práticas exemplares nesse aspecto, são parte importante de nossa gestão em nível integral e por isso continuamos apostando no desenvolvimento de ações, projetos e programas que respondam a isso. Finalmente, estamos trabalhando no desenvolvimento de nossa **cadeia de valor** em todos esses aspectos, com o objetivo de implementar incentivos para fornecedores estratégicos e o treinamento e alinhamento de Partners em toda a América Latina.

Embora este ano tenhamos alcançado vendas de mais de 37 milhões de dólares, tivemos um crescimento significativo em países-chave como o México e nossas vendas on-line cresceram 3%. Também continuamos apostando na qualidade e perfeição de nossos produtos e serviços, por isso, gostaria de enfatizar que realizamos o **recertificação do suporte técnico e comercial ISO9001 para toda a região**, que determina os requisitos necessários para estabelecer um Sistema de Gestão da Qualidade e Melhoria Contínua. Isso demonstra não apenas o comprometimento com a qualidade de nossos processos e serviços, mas também a maneira sustentável pela qual queremos administrar nossos negócios.

Como você pode ver, 2018 foi um grande ano para a nossa empresa e o trabalho que estamos fazendo na região há 14 anos se refletiu em vários níveis. **É um orgulho para mim poder compartilhar com você todo o caminho realizado em 2018.**

Federico Pérez Acquisto

Lic. Federico Pérez Acquisto
Gerente Geral da ESET América Latina

Bem vindo ao nosso Sétimo Relatório de Sustentabilidade

GRI 102-14

É uma grande alegria começar este relatório dizendo que durante 2018 **fomos premiados como o melhor relatório de sustentabilidade de 2017 da Argentina para o Fórum Ecumênico Social**. Sem dúvida, é uma grande conquista para nós e estamos orgulhosos de receber o reconhecimento dessas características que destacam nosso trabalho.

Pelo segundo ano consecutivo, fizemos o relatório sob as diretrizes internacionais da Global Reporting Initiative (**Normas GRI - opção de conformidade exaustiva**), seguindo os **10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas** e destacando nosso compromisso com **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável apresentados pela ONU**. Tudo isso nos deixa muito felizes porque, além de transmitir o que somos e tudo o que fazemos, **ainda somos a única empresa do setor que assume esse compromisso no nível regional**.

Da ESET Latinoamérica estamos convencidos de que agir como **Agente de Mudança** é a melhor maneira de realizar um gerenciamento de impacto triplo que leva em conta o equilíbrio entre **aspectos econômicos, sociais e ambientais**, e gerar **agentes multiplicadores** que aumentam o impacto da gestão sustentável. Nesta li-

nha trabalhamos durante 2018, para conseguir que tanto **nossos colaboradores e colaboradores, como as organizações com as quais nos articulamos, tornam-se esses agentes multiplicadores**.

Junto com isso, nós também nos propusemos a aprofundar e trabalhar mais ativamente nas questões que se referem à **inclusão e diversidade**. Para isso, iniciamos um trabalho de conscientização interna mais exaustivo entre nossos colaboradores e nossas colaboradoras, continuamos com nossa participação na mesa **Direitos Humanos e Empresas do Pacto Global Argentina** e nos juntamos à mesa **Empresas e Diversidade liderada pelo INADI** (Instituto Nacional contra a Discriminação, Xenofobia e Racismo).

Caso tenha sugestões, contribuições e opiniões sobre este documento, não hesite em nos escrever: sustentabilidad@eset-la.com.

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



Carolina Kaplan

Lic. Carolina Kaplan

Responsável pela Sustentabilidade





ATÉ ONDE VAI A NOSSA GESTÃO?

Nós gerenciamos nossos negócios
de forma sustentável.

Quais são os pilares da nossa gestão?

GRI 102-15 • 103-2 • 103-3

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



DESENVOLVIMENTO E
EDUCAÇÃO DA COMUNIDADE



BEM-ESTAR E GESTÃO
DE TALENTOS DE
COLABORADORES



CUIDADO DO MEIO
AMBIENTE



ENRIQUECIMENTO DA
CADEIA DE VALOR

Da mesma forma, esses eixos incluem as políticas de cumprimento 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 (2019)	Médio Prazo (2020)	Longo Prazo (2021 em diante)
Comunidade	Implementar atividades de educação e conscientização na América Latina, com foco maior no México e no Brasil, além de fortalecer os que já estamos realizando. Gerar ações e práticas que apostem na diversidade e à inclusão 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, ações e práticas, tanto internas quanto externas, que apostam em diversidade e inclusão.	Ter uma gestão educacional abrangente em segurança de computadores em toda a América Latina e um projeto regional em articulação com outras organizações em termos de diversidade e inclusão.
Dimensão Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Gerencie o plano de escritório eficiente, para consumir a menor quantidade de energia e reduzir o impacto que nossa atividade causa no meio ambiente. ♦ Implementar tecnologias para atingir este objetivo e conscientizar os colaboradores sobre esse eixo, para que também atuem como agentes de mudança em suas áreas pessoais. ♦ Realizar boas práticas que melhorem e contribuam para o cuidado do meio ambiente. 		
Colaboradores	Implementação de programas de benefícios, treinamento e gestão de talentos nos escritórios da Argentina, México e Brasil.	Ter um plano de gerenciamento de Recursos Humanos integral e equitativo em todos os escritórios da ESET América Latina.	
Cadeia de Valor	Adesão formal de nossos fornecedores aos conceitos de sustentabilidade, com os quais gerenciamos nossos negócios na América Latina.	Incentivos para fornecedores estratégicos 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 parceiros em toda a América Latina.	Gestão coordenada da cadeia de distribuição na América Latina.

Investimento nos nossos eixos estratégicos

GRI 103-2 • 103-3



A queda do investimento observada em cada eixo em relação a 2017 deve-se principalmente ao fato de os valores serem expressos em dólares. Isto significa que, devido à desvalorização sofrida na região, embora os números tenham diminuído em dólares, em moeda local esse efeito não ocorreu, senão, pelo contrário, a soma destinada a esses eixos estratégicos continuou a aumentar.

Agenda 2030: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Durante 2018, com 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 nos comprometermos com a "apropriação e integração" dos ODS em nossas práticas de gestão sustentável, utilizamos os seguintes critérios:

- ♦ De acordo com as prioridades estratégicas do core business do negócio.
- ♦ De acordo com as prioridades da Direção.
- ♦ De acordo com se é considerado em uma prática existente ou em desenvolvimento.
- ♦ De acordo com sua viabilidade operacional no curto ou médio prazo.

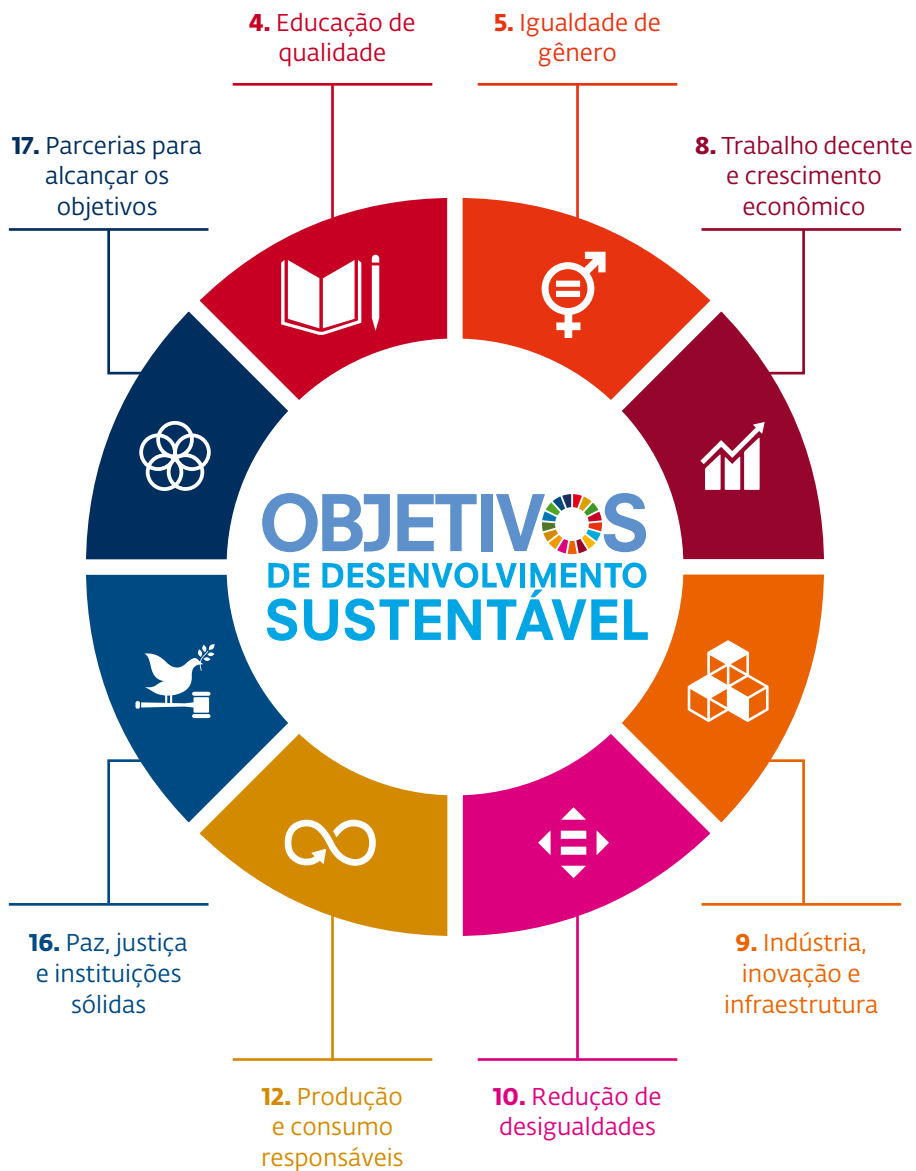
Como resultado deste trabalho, durante o ano de 2018, e depois de ter identificado as metas dos objetivos que consideramos prioritários, trabalhamos internamente para garantir que todos os funcionários com cargos de liderança na Empresa internalizem as metas e objetivos em suas respectivas áreas e tarefas.

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). O trabalho que foi realizado durante 2018 foi o início da fase de integração dos ODS para a gestão interna.

Também poderão encontrar os indicadores dos Padrões do 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 problemas definidos pelo GRI é indicada em seus padrões e que incorporamos em nossa gestão, assim como os ODS que este tópico cobre.

2018

Trabalhamos na integração dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



PRÁTICAS RESPONSÁVEIS

ODS PRIORITÁRIOS

4



- ✓ Argentina Cibersegura, México Ciberseguro e Digipais.
- ✓ Gira Antivirus, Premio Universitario e Academia ESET.
- ✓ ESET Security Day e Academia ESET.
- ✓ Plano de anual de capacitações.

5



- ✓ Código de Ética.
- ✓ Mecanismos de denúncia.
- ✓ Argentina Cibersegura, México Ciberseguro y Digipais.
- ✓ Gira Antivirus, Premio Universitario e Academia ESET.
- ✓ ESET Security Day e Academia ESET.
- ✓ ESET Partner Program, ESET Partner Awards, ESET Training Program.
- ✓ Programas voltados para a comunidade e destinados ao cuidado do meio ambiente. Desenvolvimento de colaboradores de distribuidores na América Latina.

8



- ✓ Modelo de atendimento ao cliente.
- ✓ Articulação com organizações da sociedade civil.
- ✓ Voluntários corporativos.
- ✓ Programas de bem-estar no trabalho.
- ✓ Plano de anual de capacitações.
- ✓ Saúde e Segurança.
- ✓ ESET Partner Program, ESET Partner Awards, ESET Training Program.
- ✓ Desenvolvimento de distribuidores locais na América Latina.
- ✓ Programas voltados para a comunidade e destinados ao cuidado do meio ambiente. Desenvolvimento de colaboradores de distribuidores na América Latina.
- ✓ Compras responsáveis.
- ✓ Treinamentos para fornecedores de questões sociais e ambientais.

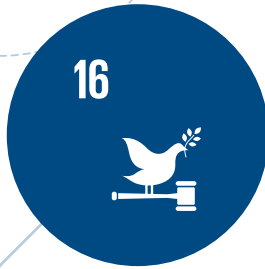
9



- ✓ ESET Partner Program, ESET Partner Awards, ESET Training Program.
- ✓ Desenvolvimento de distribuidores locais na América Latina.
- ✓ Compras responsáveis.



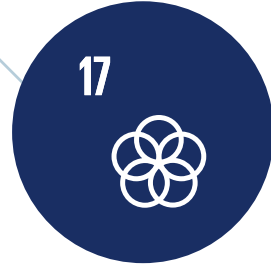
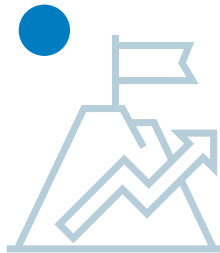
- ✓ Código de Ética.
- ✓ Programas de bem-estar do trabalho.
- ✓ Desenvolvimento de distribuidores locais na América Latina.



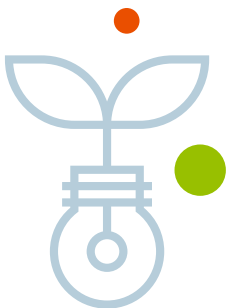
- ✓ Código de Ética.
- ✓ Mecanismos de denúncia.
- ✓ Participação em associações empresariais/sociedade civil.
- ✓ Diálogo com Grupos de Interesses.
- ✓ Modelo de atendimento ao cliente.
- ✓ Reuniões com a Administração, Gerentes e Mandos Médios.
- ✓ Argentina Cibersegura, México Ciberseguro e Digipais.
- ✓ Diálogo aberto e comunicação Interna.
- ✓ Compras responsáveis.



- ✓ Relatório de Sustentabilidade de acordo com o Padrão GRI.
- ✓ Programa de eficiência energética.
- ✓ Programas de conscientização ambiental.
- ✓ Carpooling.
- ✓ Guardiões verdes.
- ✓ Redução e reutilização de recipientes e sacos de plástico - separação de resíduos.
- ✓ Programas voltados para a comunidade e destinados ao cuidado do meio ambiente. Desenvolvimento de colaboradores de distribuidores na América Latina.
- ✓ Compras responsáveis.
- ✓ Treinamentos para fornecedores de questões sociais e ambientais.



- ✓ Participação em associações empresariais/sociedade civil.
- ✓ Relatório de Sustentabilidade de acordo com Padrão GRI.
- ✓ Diálogo com Grupos de Interesses.
- ✓ Modelo de atendimento ao cliente.
- ✓ Argentina Cibersegura, México Ciberseguro e Digipais.
- ✓ Gira Antivirus, Premio Universitario e Academia ESET.
- ✓ Articulação com organizações da sociedade civil.
- ✓ Voluntários corporativos.
- ✓ Carpooling.
- ✓ Diálogo abierto y comunicación interna.
- ✓ Desenvolvimento de distribuidores locais na América Latina.
- ✓ Programas voltados para a comunidade e destinados ao cuidado do meio ambiente. Desenvolvimento de colaboradores de distribuidores na América Latina.



ÍNDICE

Esperamos que você aproveite o passeio...

16

É isso que somos

54

Nossos públicos
de interesse,
questões materiais
e compromissos

72

Nossos
colaboradores

90

Comunidade



106

—
Dimensão
ambiental

114

—
Cadeia de valor

142

—
Elaboração do
relatório de
sustentabilidade

146

—
Índice de
conteúdos GRI
Standards





É ISSO QUE SOMOS

#SomosESET

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

Richard Marko,
CEO da ESET Global



GRI 102-3 • 102-4

QUESTÃO MATERIAL 2 4 5 6 7 9 11 12 13

ESET no mundo

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

Centros de pesquisa de malware e desenvolvimento

Bratislava (Eslováquia), San Diego (Estados Unidos), Buenos Aires (Argentina), Singapura, Jablonec e Praga (República Checa), Košice (Eslováquia), Cracóvia (Polônia), Montreal (Canadá). E uma extensa rede de parceiros que abrange mais de 180 países.

Escritório Central de ESET Bratislava (Eslováquia).

Centros de Distribuição Regionais

San Diego (Estados Unidos), para a América do Norte; Buenos Aires (Argentina), para a América Latina; e Cingapura, para a Ásia-Pacífico; com escritórios adicionais de vendas, marketing e suporte técnico em São Paulo (Brasil), Cidade do México (México), Jena e Munique (Alemanha), Praga (República Checa), Sydney (Austrália), Bournemouth (Reino Unido) e Tóquio (Japão).

ESET NORAM

Estados Unidos, Canadá



2 Centros
de Pesquisa
e Desenvolvimento

ESET AMÉRICA LATINA

Argentina, Brasil, México



1 Centro
de Pesquisa
e Desenvolvimento



ESET EMEA

Eslováquia, Alemanha, Reino Unido, República Checa



4 Centros
de Pesquisa
e Desenvolvimento

ESET APAC

Cingapura, Austrália, Japão



1 Centro
de Pesquisa
e Desenvolvimento

Atualmente, o ESET Latin America tem...

**18**

PAÍSES DA
REGIÃO

**7**

DISTRIBUIDORES
EXCLUSIVOS

**+7.000**

CANALS
DE VENDAS

ESET na América Latina

Onde estamos?

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

Desde 2004, a ESET Latinoamérica SRL¹ atua na região da América Latina em Buenos Aires, Argentina, onde possui uma equipe de profissionais capacitados para responder às demandas do mercado, de forma concisa e imediata, e um Laboratório de Pesquisa, focado na descoberta pró-ativa de várias ameaças de computador. O escritório regional de Buenos Aires é responsável pelo desenvolvimento do mercado latino-americano em conjunto com seus canais de vendas.

Hoje em dia, ESET possui escritórios regionais de coordenação **Buenos Aires, (Argentina)**, além de ter escritórios operacionais em **São Paulo (Brasil)** e no **Cidade do México (México)**, e presença comercial, através de Distribuidores e Parceiros Exclusivos, em **Guatemala, Honduras, El Salvador, República Dominicana, Nicarágua, Costa Rica, Venezuela, Panamá, Colômbia, Equador, Peru, Bolívia, Paraguai, Chile e Uruguai.**



¹ ESET Latinoamérica é uma sociedade de responsabilidade limitada. Foi registrado na Inspeção Geral de Justiça da República Argentina sob o número 10.418, do livro 132 do volume de SRL.

Missão

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

Visão

Permita que todos os usuários aproveitem seu potencial e tecnologia máximos em um mundo digital seguro. Pretendemos administrar nossos negócios de maneira sustentável, sendo uma fonte de referência inescapável em treinamento e conscientização sobre a segurança da informação.

Nosso compromisso
Fornecer uma excelência no atendimento ao cliente, respondendo às necessidades que eles apresentam.

Responda a todos os tipos de ameaças de computadores geradas, atualizando o nível dos produtos e gerar alertas de segurança que protege os usuários.

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

Valores

GRI 102-16

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



Coragem

Nós não tomamos o caminho mais fácil. Estamos sempre excedendo os limites e temos a determinação de fazer 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 compreensão mútua.



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, por esse motivo, nos envolvemos ativamente com a comunidade, os colaboradores, 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.

Mês de Valores

Impulsionado pela área de Recursos Humanos, nos últimos quatro anos, outubro foi instalado no ESET América Latina como o "Mês dos Valores", com o objetivo de colaborar com diferentes atividades relacionadas a valores institucionais.

Nesse contexto, e reforçando nosso compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas, realizamos uma campanha interna em nossos três escritórios e relacionamos os valores da Empresa com os Direitos Humanos. Convidamos os colaboradores a participarem de um concurso em que tiveram que representar esses temas por meio de suas próprias criações visuais e digitais.

Acreditamos que é essencial que todos os que fazem parte da equipe da ESET entendam como os Direitos Humanos se manifestam e atravessam o setor de negócios, bem como qual é a conexão entre eles e nossa rotina diária de trabalho.

Da ESET, estamos comprometidos em respeitar esses direitos além de sua conformidade legal e abordar essas questões na estrutura de trabalho, uma vez que entendemos que o respeito pelos Direitos Humanos não deve ser uma responsabilidade passiva. Da mesma forma, acreditamos que isso exige que se estabeleçam políticas e processos que ajudem a identificar, prevenir, mitigar e remediar os efeitos que possam resultar de sua violação.



ESET América Latina em números

GRI 102-7



14 ANOS
DE EXPERIÊNCIA



3 ESCRITÓRIOS
NA AMÉRICA LATINA



18 PAÍSES
PRESEÇA NA REGIÃO



+7 MIL
CANAIS DE VENDAS



+37 MILHÕES
DE DÓLARES EM VENDAS

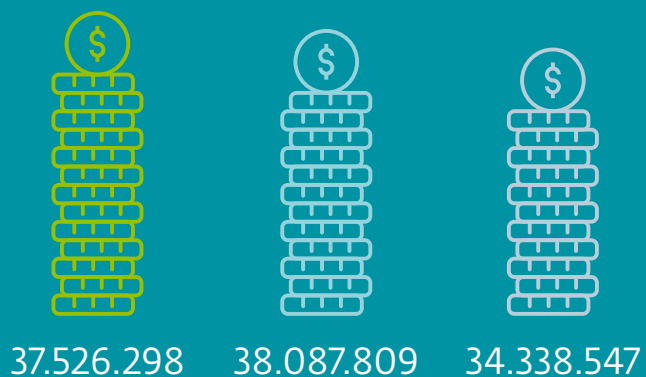
NÚMERO DE EMPREGADOS



NÚMERO DE OPERAÇÕES



VENDAS LÍQUIDAS (Dólares americanos)



● 2018 ● 2017 ● 2016

Desempenho econômico da empresa

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

QUESTÃO MATERIAL 9

Nossa empresa não poderia ter uma gestão sustentável se não obtivesse retorno da atividade. Por isso, é essencial assegurar que obtemos bons níveis de crescimento econômico, que garantam a retribuição correta aos atores econômicos e sociais com os quais nos relacionamos. Os indicadores econômicos correspondentes aos resultados de nossas atividades na América Latina durante 2018 são apresentados abaixo. Desta forma, mostra a criação de valor para a Companhia e para a sociedade, bem como o fluxo de capital entre os nossos principais grupos de interesse.

Nenhuma consequência das mudanças climáticas foi registrada nas atividades da organização no período coberto pelo relatório. Nenhum auxílio financeiro foi recebido por entidades governamentais no período coberto pelo relatório.

Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído

(expresso em dólares americanos)

	Grupo de Interesse	2018	2017	2016
Valor Econômico Gerado				
Vendas ESET na América Latina	Clientes	37.526.298	38.087.809	34.338.547
Receita de investimentos financeiros		45.297	38.433	37.223
Entradas por vendas de ativos				8.669
Total Valor Econômico Gerado - A		37.571.595	38.126.242	34.404.439
Valor Econômico Distribuído				
Despesas operacionais e pagamentos para fornecedores	Fornecedores	2.398.732	3.143.812	2.859.499
Salários e benefícios sociais para os colaboradores	Funcionários	3.252.423	3.973.956	3.426.710
Pagamentos para provedores de capital	Acionistas e Bancos		0	78.954
Pagamentos ao Governo	Governo	1.860.804	2.069.996	2.078.818
Investimentos na Comunidade	Comunidade	92.667	200.391	327.699
Valor Econômico Total Distribuído - B		7.604.628	9.388.155	8.771.682
Valor Econômico Total Retido (A-B)		29.966.967	28.738.087	25.654.311

Modelo de negócio da ESET América Latina

GRI 102-9

Nosso modelo de marketing é fortemente orientado para o canal de vendas; não é um modelo de negócio de vendas diretas, mas é feito através de Distribuidores Exclusivos, em alguns países, e Partners 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. Por sua vez, em alguns países como Colômbia, Venezuela e Peru, o distribuidor decidiu usar a loja regional para aproveitar a terceirização de sua gestão, usabilidade, divulgação e promoções, entre outros. Nestes casos, uma margem é recebida pelas vendas feitas de seus países. Outros países, incluindo o Equador, o Panamá, o Brasil e a maior parte da América Central, decidiram administrar de maneira independente seu canal de e-commerce.

Durante 2018 ele se registrou na loja on-line um total de 3.771.382 sessões e 2.213.857 usuários.

A loja online possui meios de pagamento locais para toda a região, o que possibilita administrar preços e promoções com maior independência e rapidez, entre outras vantagens. Desta forma, na ESET Latin America, temos e desenvolvemos uma política de transparência e respeito para com os nossos parceiros comerciais, com os quais estabelecemos uma relação saudável e mutuamente benéfica a curto, médio e longo prazo.

Durante 2019 estaremos incorporando a administração de lojas do Panamá e do Equador. Vamos tentar otimizar os tempos de carregamento e uso de todas as telas das lojas, bem como a implementação de um plano de fidelidade para melhorar a experiência de compra de todos os clientes da loja online.

Descrição da nossa cadeia de valor



Fornecedores

Eles são responsáveis por fornecer serviços de telefonia, eletricidade e água. Além disso, eles fornecem insumos que apoiam nossas atividades.



Headquarters

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



ESET América Latina

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



Distribuidores Exclusivos

Eles nos representam e estão encarregados de desenvolver o mercado em cada um dos países da região.



Canais de vendas – Partners

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



Clientes

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

Quem nos escolhe?

GRI 102-6

Nossas soluções se adaptam a qualquer tipo de ambiente (corporativo ou doméstico), por isso trabalhamos com todos os tipos de setores. Nós temos dois tipos de clientes:



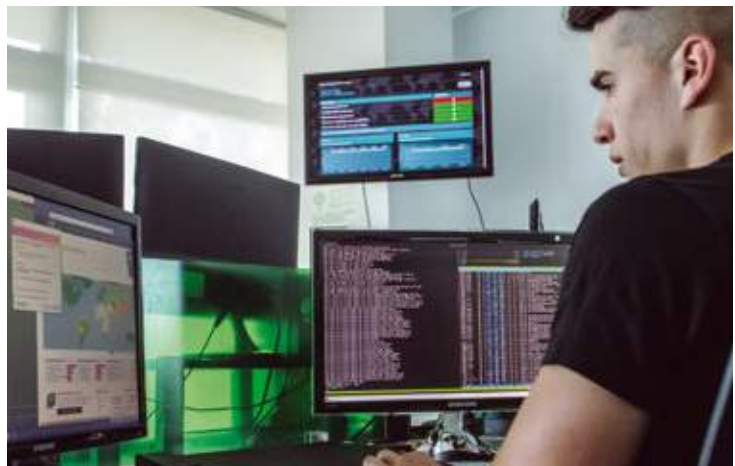
Clientes domiciliares

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



Clientes corporativos

Pequenas e médias empresas, grandes corporações, entidades governamentais e organizações interessadas em proteger sua rede corporativa; procuram treinamento ou contratação de serviços integrais de segurança da informação.



É assim que protegemos suas informações



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



Nossas soluções **são fáceis de usar.**



Contamos com **suporte local no seu idioma.**



Temos uma **tecnologia multi-premiada.**



Mais de 30 anos em pesquisa e desenvolvimento.

Assim protegemos nossos usuários

GRI 103-2 • 103-3 • 102-2 • 416-1 ••• **QUESTÃO MATERIAL** 2 12

Proteção para PC de escrivaninha e laptops



ESET NOD32 ANTIVIRUS

A solução de múltiplos prêmios que oferece proteção sólida contra qualquer tipo de ameaça de computador. Graças à tecnologia Heurística Avançada, um alto nível de detecção proativa e consumo mínimo de recursos do sistema é garantido, por isso não afeta o desempenho do equipamento.

Características: antivírus e anti-phishing, controle avançado de dispositivos removíveis, e-mail limpo e seguro e modo de jogo, relatórios unificados.



ESET INTERNET SECURITY

A solução Internet Security oferece proteção efetiva para todos os usuários que frequentam o uso da Internet. Possui um alto desempenho em detecção, velocidade e usabilidade característica da nossa tecnologia.

Características: controle parental, proteção antifurto, firewall pessoal, proteção de rede doméstica, proteção de webcam, controle avançado de dispositivos removíveis, e-mail limpo e seguro e modo de jogo, relatórios unificados.



ESET SMART SECURITY PREMIUM

É a solução ESET mais completa, que acrescenta, à proteção e detecção proativa das funcionalidades do ESET NOD32 Antivirus, as funcionalidades do Antispam e do Firewall Pessoal. A versão Premium do ESET Smart Security fornece proteção total, sem condicionar a operação do equipamento devido ao seu baixo consumo de recursos, e incorpora o gerenciamento de senhas de usuários e criptografia de informações.

Características: gerenciador de senhas, criptografia de informações, firewall pessoal, controle parental, antispam, antiphishing, proteção contra botnets e vulnerabilidades, controle avançado de dispositivos removíveis, proteção antifurto, relatórios unificados.



eset
CYBER
SECURITY

ESET CYBER SECURITY

O ESET Cyber Security para Mac protege o equipamento e todas as informações nele armazenadas contra ataques diretos ao sistema operacional e evita a possibilidade de agir como um portador de malware e infectar outros equipamentos de uma plataforma para outra (por exemplo, ao usar redes compartilhadas).

Características: antivírus, anti-spyware, anti-phishing, controle de mídia removível, exploração de e-mail e Internet, relatórios unificados.



eset
CYBER
SECURITY
PRO

ESET CYBER SECURITY PRO

Como ESET Cyber Security, protege o equipamento e as informações armazenadas nele, mas ao mesmo tempo, adiciona uma camada de segurança para cada Mac e protege os usuários contra todos os tipos de ameaças, ambos os quais foram projetados para Mac como aquelas específicas para plataforma Windows. Também permite que as crianças sejam protegidas contra conteúdos inapropriados que possam acessar.

Características: antivírus, antispysware, varredura baseada em nuvem, anti-phishing, firewall pessoal, controle dos pais, controle de redes sociais, controle de mídia removível, relatórios unificados, impacto mínimo no sistema e modo de apresentação.

Proteção para smartphones e tablets



eset
MOBILE
SECURITY

ESET MOBILE SECURITY PARA ANDROID

Fornecer proteção proativa e integral para Smartphones e PocketPC, contra ameaças conhecidas e desconhecidas. O uso mínimo do processador, os baixos requisitos de memória e as atualizações compactas minimizam o uso da largura de banda, de modo que não afeta a operação normal do equipamento.

Características: antivírus, anti-spyware, anti-phishing, anti-roubo, verificação em tempo real, bloqueio remoto, alarme remoto, rastreamento por GPS, suporte a tablet, relatórios unificados.

Proteção para os pequenos



ESET PARENTAL CONTROL PARA ANDROID

É um aplicativo que permite que adultos ajudem as crianças em sua navegação on-line, gerenciem aplicativos móveis e os sites que podem usar, bem como gerenciar o tempo de uso do equipamento e, assim, decidir juntos o que é melhor para eles. Ele também permite que você veja onde as crianças estão e enviar mensagens diretamente para a tela de seus dispositivos.

Características: controle de aplicativos, controle da web, localizador, limite de tempo para diversão e jogos, mensagem dos pais, relatórios unificados.

Proteção Familiar



ESET MULTI-DEVICE SECURITY

É uma solução projetada para proteger todo o equipamento da família. É um pacote que inclui entre 6 e 10 soluções de segurança, para proteger dispositivos com sistema operacional Windows, Mac, Android e Linux.

Características: inclui as seguintes soluções de acordo com o dispositivo e sistema operacional: ESET Internet Security, ESET NOD32 Antivirus, ESET Cyber Security Pro, ESET Cyber Security, ESET NOD32 Antivirus para Linux Desktop, ESET Mobile Security para o Android.



ESET SMART TV SECURITY

O ESET Smart TV Security é a nossa solução dedicada a proteger TVs inteligentes que funcionam com o sistema operacional Android OS e pode ser baixada do Google Play diretamente para o dispositivo.

Características: proteção contra todos os tipos de códigos maliciosos, proteção contra ransomware e anti-phishing, entre outros recursos.

É assim que protegemos as empresas

Proteção para Endpoints



ESET ENDPOINT ANTIVIRUS

Projetado para a proteção do usuário na atual Rede Corporativa Dinâmica, o ESET Endpoint Antivirus, com o ESET Security Management Center, permite concentrar-se na operação da empresa e esquecer o antivírus. Com base na comprovada tecnologia ESET NOD32®, o ESET Endpoint Antivirus fornece uma defesa proativa contra malware, equilibrando a varredura rápida com detecção precisa. Seu impacto discreto no sistema fornece às equipes a proteção de que necessitam, sem interrupções desnecessárias para o usuário final.

Características: antivírus e antispysware, controle de dispositivos.



ESET ENDPOINT SECURITY

O ESET Endpoint Security, com o ESET Security Management Center, oferece proteção antimalware abrangente para empresas. Além disso, oferece tranquilidade aos executivos da empresa, tendo uma proteção e controle total das estações de trabalho. Baseado na comprovada tecnologia ESET NOD32®, o ESET Endpoint Security oferece uma defesa antimalware rápida, leve e proativa. Quando combinado com as funções de gerenciamento do console da web, é possível remover toda a incerteza em relação à defesa de todos os equipamentos da empresa.

Características: firewall pessoal, antispam e controle de acesso à web.



ESET ENDPOINT SECURITY PARA ANDROID

É uma solução projetada para proteção móvel e destina-se a 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 realizada sob demanda, bloqueando assim qualquer ameaça que tente acessar o sistema.

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



eset
DYNAMIC
THREAT DEFENSE

ESET DYNAMIC THREAT DEFENSE

É uma ferramenta que utiliza a tecnologia sandboxing e é baseada na nuvem, desta forma executa arquivos em um ambiente seguro, a fim de detectar ameaças desconhecidas de 0 dias por meio do comportamento. Você pode analisar arquivos de forma rápida e eficiente, garantindo a segurança da empresa. Todas as amostras analisadas são visíveis no console de administração do ESET Security Management Center.

Fator de autenticação dupla



eset
SECURE
AUTHENTICATION

ESET SECURE AUTHENTICATION

É uma solução projetada para realizar um duplo fator de autenticação, que nos permite acessar de forma eficiente e segura, a partir do qual o acesso remoto à rede corporativa e os dados confidenciais são protegidos. Quando o aplicativo é instalado no dispositivo móvel, ele gera senhas de uso único sempre que um usuário insere serviços VPN no protocolo de autenticação RADIUS, para acesso ao Outlook Web Access e a qualquer sistema da Web, por meio de 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 escritório remoto, login do sistema operacional e aplicativos da Microsoft: Exchange, SharePoint, Dynamics.

Codificação



eset
ENDPOINT
ENCRYPTION

ESET ENDPOINT ENCRYPTION

É a ferramenta de criptografia da ESET, e garante a segurança das informações, que é um dos recursos mais importantes de uma empresa, portanto, sua gestão adequada pode apontar diretamente para a confiança e o prestígio do negócio.

Características: A criptografia - ou codificação de dados - surge como uma camada adicional de segurança, que permite proteger as informações de uma organização e suas comunicações.

Treinamentos de segurança



ACADEMIA ESET

Criado para oferecer treinamento de segurança em duas modalidades: in-Company (para empresas) ou on-line, por meio 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 Latinoamérica.

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

Backup e Recuperação



XOPERO BACKUP AND RESTORE ESET TECHNOLOGY ALLIANCE

Projetada para executar backup e recuperação de informações, garante a disponibilidade de dados, fazendo cópias de backup de todas as suas informações ou apenas os arquivos mais críticos. Mantém cópias de backup em sua organização ou armazene-as na nuvem.



Proteção de infra-estrutura e serviços de informação

Proteção para servidores Gateway



ESET GATEWAY SECURITY

Produto ESET para a proteção de servidores Gateway. Eles protegem os gateways HTTP e FTP da organização e fornecem o nível mais alto de detecção de ameaças, sem comprometer o desempenho do equipamento ou a segurança. Construído com base na poderosa tecnologia ThreatSense®, o ESET Gateway Security oferece velocidade de digitalização sem precedentes e com taxas de detecção excepcionais.

Proteção para ambientes virtualizados



ESET VIRTUALIZATION SECURITY

Produto da ESET para a segurança e proteção de todos os ambientes virtuais VMware, que possui o mecanismo antivírus vencedor de vários prêmios, que garante proteção, velocidade e, ao mesmo tempo, gera prazer ao não consumir recursos.

Características: proteção antimalware no nível do servidor, que lida com cada servidor virtual dentro do mesmo.

Proteção para servidores de email



ESET MAIL SECURITY

Produto desenvolvido para a proteção de servidores de correio eletrônico, já que este é um dos meios mais utilizados para enviar programas maliciosos para as organizações. O ESET Mail Security protege as empresas contra ameaças para todos os tipos de plataformas e oferece varredura online proativa, desempenho mais rápido e consumo mínimo de recursos para servidores que lidam com grandes volumes de tráfego.

Características: proteção contra todos os códigos maliciosos, proteção contra spam.

Proteção para servidores de arquivos



ESET FILE SECURITY

Produto desenvolvido para a proteção de servidores de arquivos, proporciona uma detecção proativa de ameaças em tempo real. Ele possui a maior velocidade de varredura e as mais altas taxas de detecção, além de ter o consumo mínimo de recursos do sistema.

Proteção para servidores do SharePoint



ESET SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER

Produto desenvolvido para a proteção de servidores SharePoint, que permite mantê-los sem infecções e realizar explorações dos objetos dos bancos de dados, de forma agendada ou sob demanda. Além disso, evita que ameaças e usuários não autorizados desativem a segurança do sistema.

Características: proteção contra todos os tipos de códigos maliciosos, proteção de bancos de dados do SharePoint.

Análise do tráfego de rede



GREYCORTEX

ESET TECHNOLOGY ALLIANCE

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

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

Acompanhamento na visão de segurança

Prevenção de vazamento de dados (DLP)



SAFETICA ESET TECHNOLOGY ALLIANCE

Essencial para a prevenção de vazamento de dados (Data Lost Prevention), 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

Esta unidade de negócios tem como objetivo fornecer 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.



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 elas podem ser alvos de um ataque direcionado, você pode monitorar endereços IP, domínios ou pesquisar palavras-chave. 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 atividades de botnets, relatórios de ataques direcionados.

Gestão Centralizada



ESET CLOUD ADMINISTRATOR

O console de administração hospedado na nuvem, projetado para pequenas e médias empresas que gerenciam até 250 computadores e não querem se preocupar com a infraestrutura e a manutenção dos servidores para hospedar a solução. O acesso à solução é via web, através da plataforma de licenciamento ESET Business Account (EBA). No ESET Cloud Administrator, você pode ter total visibilidade do que está acontecendo na rede e gerenciar toda a segurança em um só lugar, criar relatórios, criar políticas, ver possíveis ameaças e resolvê-las com um clique. Também permite o gerenciamento com computadores que possuem sistemas operacionais Windows e MacOS.



ESET SECURITY MANAGEMENT CENTER

O console de administração On Premise, que fornece visibilidade em tempo real do status de Endpoints e permite a geração de relatórios de segurança completos, por sua vez, remedia qualquer incidente e inicia a análise com um único clique. Da mesma forma, você pode configurar todas as notificações para mostrar apenas o que você quer ver, você pode controlar e criar políticas de maneira granular, desta forma elas são criadas para uma equipe ou grupos de equipes específicos. Com o ESET Security Management Center, você tem toda a administração em uma única plataforma. A ferramenta é multiplataforma, portanto, é flexível de instalar, já que permite a instalação em sistemas operacionais como Windows, MacOS, Android, Linux.

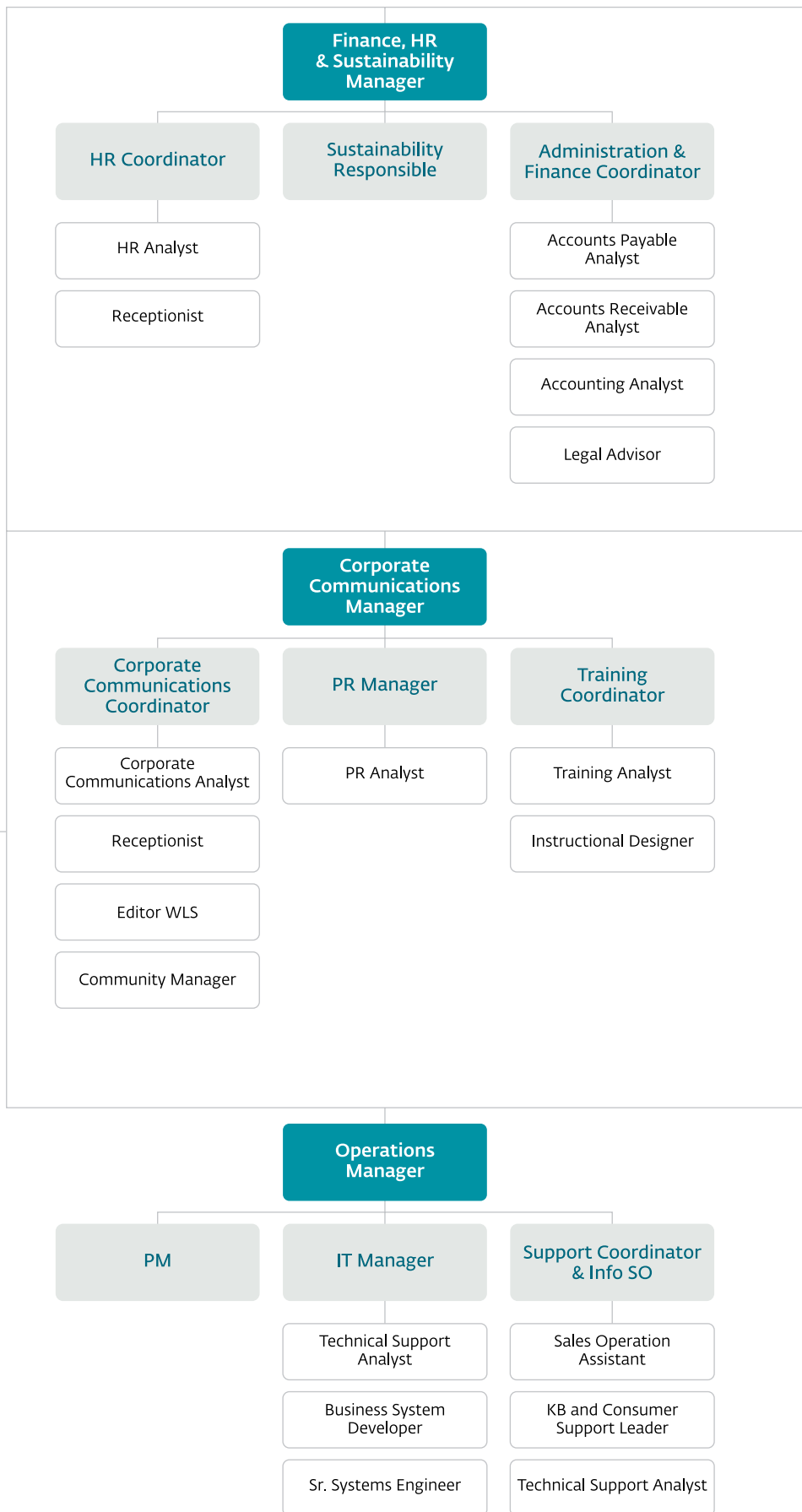


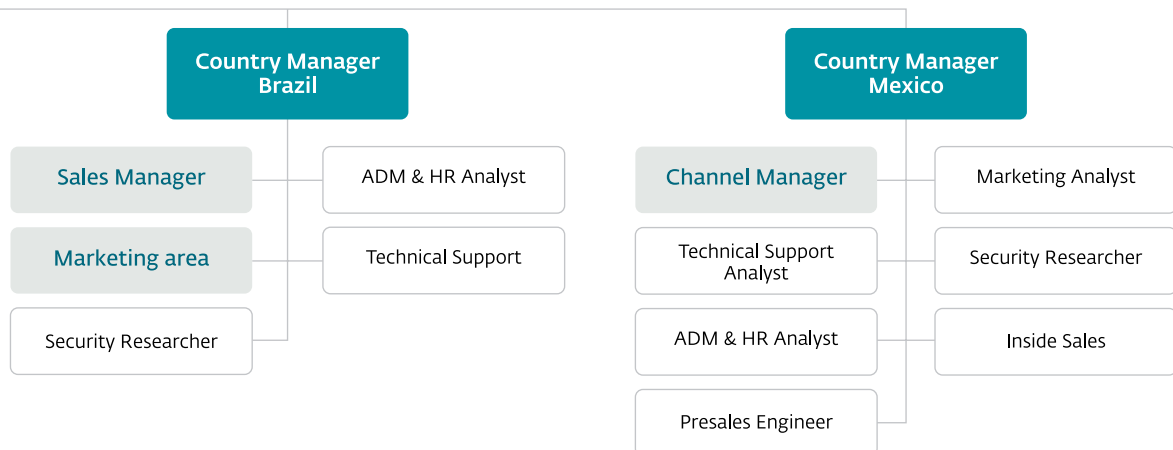
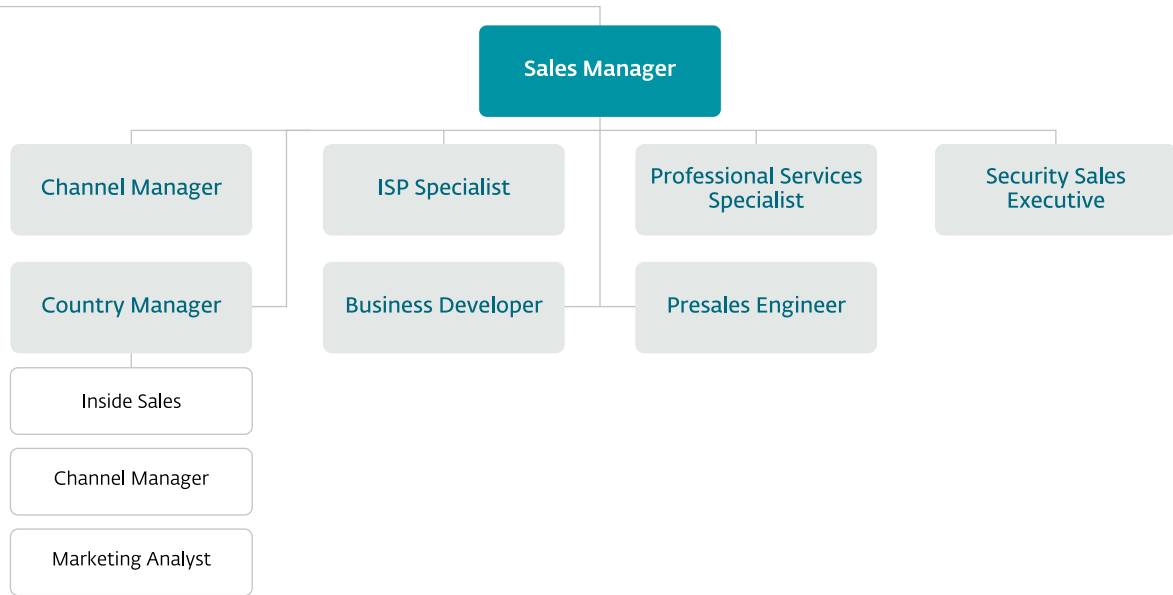
Estrutura do Governo

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

Na ESET, o mais alto órgão de governo é representado pelo Gerente Geral, quem cumpre as funções executivas dentro da organização e aqueles que correspondem ao papel de presidente da empresa. A equipe de gerentes é o seu subordinado direto e é em quem as questões ambientais e sociais relacionadas à estratégia de negócios são delegadas.

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





Funções e características do mais alto órgão de governança

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

- ♦ Liderar a equipe de Gerentes ESET América Latina , definindo objetivos de gerenciamento e estilo de liderança.
- ♦ Definir objetivos de negócios anuais, em conjunto com os managers, 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 América Latina.
- ♦ Acompanhar ações de Sustentabilidade definidas para garantir a gestão sustentável dos negócios.
- ♦ Treinamento em temas relacionados ao impacto econômico, social e ambiental da gestão. Atualização constante e alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável identificados como parte da gestão da Companhia.
- ♦ Supervisionar e garantir o relatório anual de sustentabilidade de acordo com os padrões da GRI.
- ♦ Planejar, desenvolver e implementar estratégias para garantir 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 do advogado.
- ♦ Promover ações de imprensa e promover a geração de conteúdo em meios de comunicação de massa, conferências, publicações e a exposição de especialistas da empresa nestes.

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 gerên-

cias da organização têm, dentro de suas descrições de cargo e avaliações de desempenho, objetivos relacionados a questões econômicas, sociais e ambientais, e reportar ao Gerente Geral.

Toda semana, o corpo de gestores da empresa e o Gerente Geral fez uma reunião onde desenvolver, aprovar e atualizar os valores, as declarações de missão, estratégias, políticas e objetivos relativos aos impactos econômico, ambiental e sociais da organização. Além disso, identificam e gerenciam os impactos, riscos e oportunidades de natureza econômica, ambiental e social e analisam a eficácia dos processos de gestão de riscos da organização em relação a questões econômicas, ambientais e sociais.

A remuneração é determinada de acordo com uma política de remuneração estipulada em uma porcentagem dos salários de mercado e depende da posição na escala e complexidade hierárquicas. Para determinar os salários do mercado para cada posição, é utilizada uma pesquisa salarial externa independente da Companhia. A consultoria multinacional, à qual a pesquisa comparativa de mercado salarial é comprada, apenas fornece esse serviço.



Induções de sustentabilidade são realizadas a cada ano todos os novos colaboradores da ESET na América Latina, incluindo os postos do órgão de governo.

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.

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 por desempenho, determinado pelo alcance dos objetivos da Companhia.

As remunerações são determinadas por um Sistema de Remuneração Integral, que segue uma estrutura de faixas e categorias salariais. Por sua vez, são utilizadas pesquisas salariais de mercado geral, contratadas por consultorias especializadas em remuneração. Esses mecanismos são independentes da Diretoria.

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

País	Relação de Remuneração	Reação de incremento
México	248%	105%
Argentina	403%	118%
Brasil	550%	114%

Manager	Sexo	Idade
Manager 1	Masculino	34 anos
Manager 2	Feminino	30 anos
Manager 3	Masculino	35 anos
Manager 4	Masculino	39 anos
Manager 5	Masculino	38 anos
Manager 6	Masculino	38 anos
Manager 7	Masculino	40 anos
Manager 8	Masculino	53 anos

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 funcionários da empresa no entendimento dessa forma de gerenciar 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 e as pessoas podem participar em até dois anos consecutivos.



Código de Ética

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

QUESTÃO MATERIAL 5 6 7 13

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

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

Principais Conteúdos

<p>1. Bases gerais</p>	<p>O que fazemos? Como trabalhamos? Para onde vamos?</p>
<p>2. Projeção interna</p>	<p>Esta seção descreve o comportamento esperado dos colaboradores do ESET América Latina em seu desempenho, em seu relacionamento com seus colegas de trabalho e no uso de informações e ativos da Empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento da lei • Respeito aos Direitos Humanos • Proteção de informação • Conflitos de interesse • Proteção de ativos tangíveis e intangíveis da empresa • Expor preocupações • O que se espera de um parceiro da ESET? • O que se espera de um Gerente ESET?
<p>3. Projeção externa</p>	<p>Com base na identificação dos principais grupos de interesse, ou stakeholders, com os quais a ESET América Latina mantém um relacionamento, são tratados - como na seção anterior - uma série de objetivos e atitudes nas relações da empresa com cada um dos seus grupos de interesse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa dos grupos de interesse da ESET Latinamérica • O compromisso de ESET América Latina com seus grupos de interesses
<p>4. Mecanismo de cumprimento e reclamação</p>	<p>Encorajamos as partes interessadas a denunciar qualquer conduta que considerem, de boa fé, uma violação das leis ou do Código de Ética Comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como fazer uma denúncia? • Quem receberá a denúncia? • Responsabilidades dos gerentes éticos • Qual é o mecanismo de respostas e gestão da denúncia?
<p>5. Anexo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Declaração Universal dos Direitos Humanos • Princípios do Pacto Global da ONU

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, nossos canais de vendas, nossos 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 agir de acordo com a mesma linha de valores e princípios, que garantem 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 em termos de treinamento em direitos humanos, quando todos os funcionários entram na Empresa, eles são instruídos no Código de Ética e assinam a adesão após a leitura. Desde 2016, questões relacionadas aos direitos humanos e às empresas têm sido abordadas, com todos os nossos colaboradores e nossas colaboradoras. Foram realizadas capacitações obrigatórias, oficinas e campanhas internas que abordaram tópicos referente a esses assuntos.

No que diz respeito às questões de combate à corrupção, o Código de Ética conta com o formulário para denunciar qualquer situação de corrupção. Além disso, todos os meses são realizados os fechamentos nos quais se revisam os números, documentos, saldos de conta contábeis, etc.

Auditorias anuais são realizadas para gerar as demonstrações financeiras e para relatar à matriz. Na presente auditoria, realizada por um auditor externo, existem muitos processos de revisão que incluem os inventários de dinheiro, os saldos contábeis, pagamento a fornecedores, salários, ativos, faturas, comprovantes e muitas outras ações. Por último, existem políticas de segurança da informação para promover o seu gerenciamento responsável. Durante o período, enfrentamos um caso de concorrência desleal em um dos nossos canais de vendas e estamos no processo de sua resolução. Para além deste caso em particular, não houve casos de corrupção ou processos judiciais por causas relacionadas com práticas monopolistas e contra a livre concorrência.

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

Mecanismo de denúncia perante o descumprimento do código

Todos os públicos de interesse da Empresa tem disponível o nosso formulário de denuncia em caso de descumprimento 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-lo eficaz, você deve preencher o formulário de reclamação em nosso site:

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

A denúncia é recebida pela Área de Sustentabilidade da empresa. Isso avalia a denúncia e atribui ao gerente ético correspondente dentro da empresa, que assessora e colabora na resolução do assunto relatado:

- ♦ Denúncias sobre questões de descumprimento de leis: o assunto é encaminhado ao Representante Legal da Empresa.

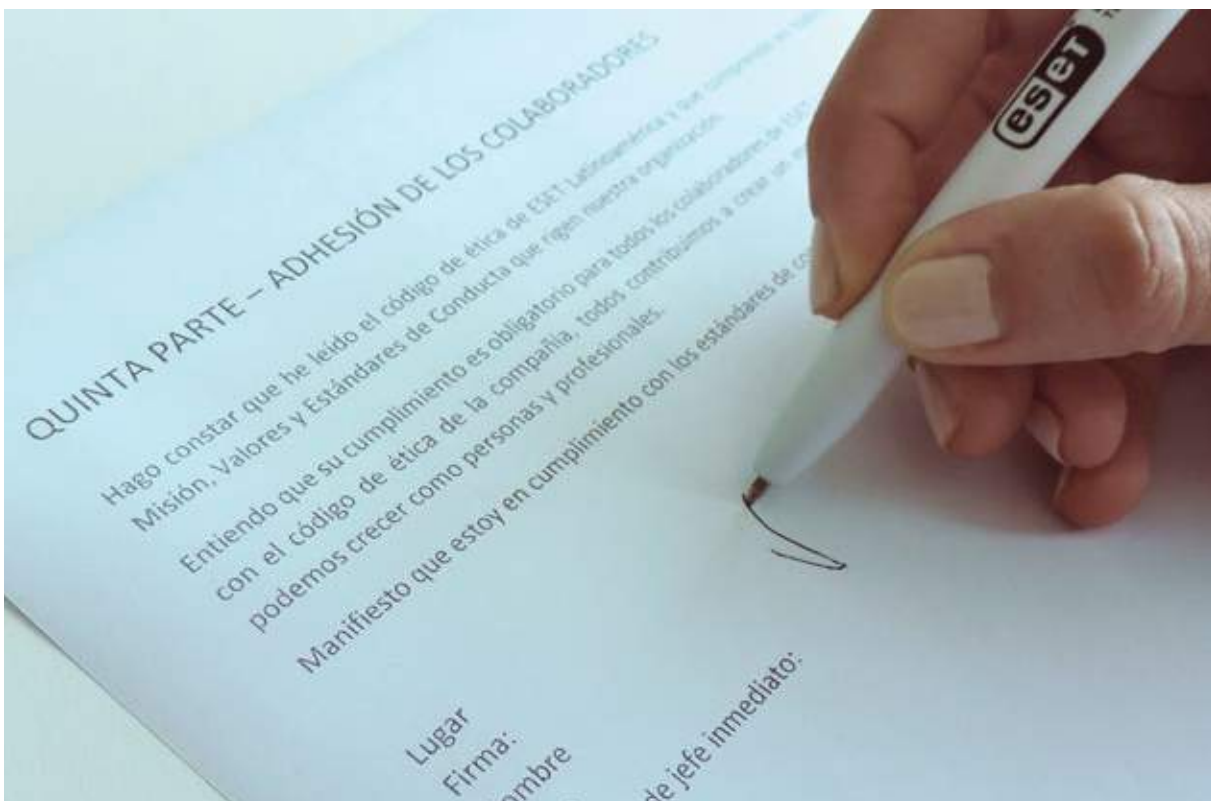
- ♦ Denúncias sobre descumprimentos ou falhas na cadeia de distribuição: a questão é encaminhada ao Gerente de Vendas e ao Gerente Geral da Empresa.

- ♦ Denúncias sobre questões financeiras e de contas: são enviadas para a Gerência de Administração e Finanças.

- Denúncias sobre descumprimento do 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 denúncias recebidas, com o objetivo de serem respondidas e solucionadas o mais rápido possível. As responsabilidades de cada uma das áreas e dos gerentes éticos (mencionadas anteriormente) são as seguintes:

- Resolver as consultas e aconselhar todos os grupos de interesse em caso de dúvidas sobre o Código de Ética.
- Instruir as reclamações apresentadas através da verificação e investigação dos comportamentos dos colaboradores ou unidades organizacionais denunciados.
- Elaborar os planos de ação para a resolução das denúncias feitas e submeta-las a aprovação ao Comitê de Sustentabilidade da ESET Latino America.
- Manter um registro atualizado do processo (consultas, denúncias, procedimentos e comunicações às partes interessadas).
- Mantenha os autores informados sobre o status e solução das dúvidas ou reclamações feitas, quando assim o pedirem.
- Prepare um relatório final de revisão da denúncia e propor ações de melhora do processo.



- ♦ Manter a confidencialidade do denunciante a todo o momento.
- ♦ Desenvolva suas funções de acordo com os princípios de independência, rigor e equanimidade.

Mecanismo de resposta, resolução de denúncias e cumprimento normativo

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

De acordo com o tipo de denúncia, a área que leva a questão analisa o caso e realiza as investigações e avaliações pertinentes. Estas podem implicar o contato com o denunciante por e-mail ou telefone, para obter mais informação ou então comunicar resoluções a respeito. A este respeito, se espera que toda pessoa ou entidade, seja o denunciado ou o denunciante, colabore com a investigação, oferecendo informação solicitada e contribuindo com provas que permitam à ESET América Latina sua análise e sua solução.

Em todo o caso, a análise da veracidade das informações e a resolução da situação serão priorizadas, a fim de evitar situações negativas que contrariem o cumprimento do presente Código de Ética e dos valores da ESET América Latina.

O cumprimento de todas as leis e regulamentos aplicáveis nunca deve ser comprometido. A ESET América Latina e seus colaboradores são regidos pela legislação vigente. Além disso, os funcionários devem aderir a regras e regulamentos internos, como o Código de Ética e a Política de IT e Segurança da Informação. Esses regulamentos internos são específicos da Empresa e podem fornecer requisitos maiores ou mais extensos do que a Lei. É da responsabilidade de cada colaborador procurar aconselhamento adequado sobre os requisitos legais relevantes.

Durante o período do relatório, não foram registradas muitas significativas ou sanções não monetárias por descumprimento da legislação e normas em geral, nem ambientais, nem em relação ao fornecimento e uso de produtos e serviços. Também não houve nenhum caso de descumprimento com os regulamentos e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, publicidade e promoção, nem com relação aos impactos de segurança de nossos produtos. Não foram apresentadas reclamações sobre práticas trabalhistas, Direitos Humanos, impactos ambientais, impactos sociais na comunidade, nem reclamações sobre a violação de privacidade e o vazamento de dados de clientes.

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

Gerando laços

GRI 102-12 • 102-13



Pacto Global das Nações Unidas

Desde 2013, o ESET Latinoamérica 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. Durante 2017 e 2018, nos juntamos ao Grupo de Trabalho sobre Direitos Humanos e Empresas do Pacto Global da Argentina. Como parte desse grupo, participamos de workshops e congressos relacionados a essas questões, e repassamos todo o conhecimento adquirido para o restante dos colaboradores, comprometendo-nos mais fortemente ao respeito e o cumprimento dos Direitos Humanos no ambiente de trabalho.

www.pactoglobal.org.ar

www.unglobalcompact.org



IARSE

Somos membros da OURO do Instituto Argentino de Responsabilidade Social (IARSE) e apoiamos sua causa com a incorporação de questões econômicas, sociais e ambientais na gestão de organizações.

www.iarse.org



INADI

Durante 2018, participamos da Mesa de Diversidade e Negócios, organizada pelo INADI. O objetivo deste grupo é compartilhar experiências, políticas e práticas relacionadas à diversidade e à inclusão e, por sua vez, gerar entre todos os membros um trabalho em coordenação com organizações governamentais como o INADI.

www.inadi.gob.ar



UTN

Temos um acordo de colaboração mútua com a Universidade Tecnológica Nacional (UTN), o que implica a abertura de um Laboratório Conjunto de Pesquisa e Análise de Malware, bem como a geração de novos espaços de melhoria e treinamento no campo da Segurança Informática, com seus alunos e graduados. Por sua vez, a assinatura deste acordo implica a chegada do tradicional Antivirus Tour, ciclo de seminários gratuitos organizados pela ESET Latinoamérica, às 29 faculdades regionais da UTN e o desenvolvimento de cursos de treinamento e cursos de análise de malware e segurança da informação na sede de cada instituição. Este ano fizemos uma aliança com o projeto Entropy da UTN, em Buenos Aires, através do qual foi lançada a Certificação em Segurança Informática.

www.utn.edu.ar/es



Município de Vicente López

Da ESET Latinoamérica, na Argentina, temos um contato muito claro com diferentes áreas do município de Vicente López, a localidade em que nossos escritórios de Buenos Aires estão localizados. Durante o ano de 2018, realizamos diferentes atividades em conjunto: participação do café da manhã de RSE, voltado para empresas do município, participação na Expo Empleo 2018, palestras de conscientização gratuita nas escolas do município e uma conversa conjunta com empresas que eles estão no prédio e na Diretoria de Meio Ambiente e Eficiência Energética.

www.vicentelopez.gov.ar



CABASE

Somos membros da Câmara Argentina da Internet e, além disso, temos uma aliança de colaboração mútua. Com isso, oferecemos aos membros da Câmara nossas soluções de segurança com descontos significativos, além de conteúdo educativo gratuito e palestras, além da possibilidade de conhecer mais sobre o setor de segurança da informação.

www.cabase.org.ar

Reconhecimentos

GRI 416-1

Durante o ano de 2018, inúmeras organizações reconheceram (mundialmente) a qualidade de nossas soluções, a satisfação e segurança dos nossos clientes e o crescimento da empresa.



Kuppinger Cole

A ESET foi premiada com a maior honra nas categorias de Inovação, Produto, Mercado e Overall Leader no Relatório "Leadership Compass EnterpriseEndpoint Security: Anti-Malware Solutions", de Kuppinger Cole.



Canalys

A ESET alcançou a menção "Champion" na "EMEA Canalys Leadership Matrix", baseada no feedback dos parceiros de negócios, bem como na análise dos especialistas da Canalys.



Radicati

A ESET foi destacada como "Top Player", na última edição do Quadrant de Mercado da Radicati, que cobre o segmento de Endpoint Security do mercado.



G2 Crowd

G2 Crowd, uma comunidade de mais de 500.000 usuários autenticados, nomeou a ESET Endpoint Security a "Melhor Solução de Proteção de Endpoint".



AV-Comparatives

O ESET Internet Security foi o produto de segurança que teve o menor impacto no desempenho, durante os testes de desempenho realizados por este laboratório independente.



MRG Effitas

O ESET Internet Security foi vencedor no Prêmio MRG Effitas Online Banking Award, pelo período 2017/18, que reconhece as soluções mais confiáveis do mercado na luta contra ameaças financeiras.

Atendimento ao cliente

GRI 103-2 • 103-3 • • • QUESTÃO MATERIAL 4

Modalidade de atendimento ao cliente na ESET

Temos uma modalidade de serviço segmentada por tipo de cliente, para satisfazer as necessidades particulares de cada segmento, e temos um canal dedicado a todos os usuários da linha de produtos para o domicílio 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 o atendimento por meio do nosso Centro Regional de Suporte em Casa exclusivamente para a América Latina, com atendimento telefônico em espanhol para usuários na Argentina, Chile e México, e atendimento via e-mail e bate-papo on-line, para o resto dos países da região. Cobrimos todo o intervalo de tempo 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 por nosso Canal de Distribuição, onde distribuidores exclusivos e parceiros autorizados são responsáveis por prestar atendimento técnico e comercial de primeira qualidade, para que todos os clientes da ESET na região tenham atendimento local e direto. Da mesma forma, para as consultas cuja complexidade ou urgência o justifiquem, o Canal de Distribuição possui linhas exclusivas de comunicação com a equipe de engenheiros de suporte técnico de nossa sede regional, encarregada de analisar cada caso e fornecer uma resposta eficaz e oportuna. Igualmente, oferecem a possibilidade de estabelecer sessões de suporte remoto, onde técnicos qualificados da ESET América Latina, em conjunto com o Canal, podem fornecer soluções diretamente nos ambientes dos clientes.

Além disso, clientes corporativos da Argentina, do Chile e do México têm linhas telefônicas locais para atendimento exclusivo às suas dúvidas, enquanto o restante da região pode ser contatado diretamente através de nosso formulário de atendimento disponível na web.

Focos trabalhados em 2018

Que a qualidade e a satisfação do cliente é o foco principal do ESET América Latina não é uma novidade, já que é parte integrante de nossa filosofia e 2018 não foi diferente.

Durante 2018, o Sistema de Gestão da Qualidade e Melhoria Contínua foi consolidado, ratificado pela Auditoria de Manutenção que nos confirma como uma empresa certificada ISO 9001. Isso implica que adotamos as melhores práticas e direcionamos nossos esforços para atender às expectativas e necessidades de todas as partes interessadas.

Continuamos com o desenvolvimento de atividades de treinamento e fornecemos as respostas oportunas necessárias ao canal de distribuição, como os clientes e usuários de nossos produtos e soluções, para que a ESET seja a fonte de referência em segurança de cada um deles. Durante o ano, foram gerados conteúdos educacionais com aulas virtuais de capacitação, jornadas técnicas com parceiros, jornadas técnicas com clientes, visitas a clientes e guias de produtos rápidos, para que o canal de distribuição e cada usuário da ESET aproveite ao máximo nossas soluções.

O foco integral é uma constante, na qual sempre temos em mente a entrega de valor agregado. Por isso, além de resolver consultas específicas, tentamos fornecer informações com sugestões e recomendações para aumentar os níveis de segurança dos usuários de nossas soluções e eficiência para nosso canal de distribuição.

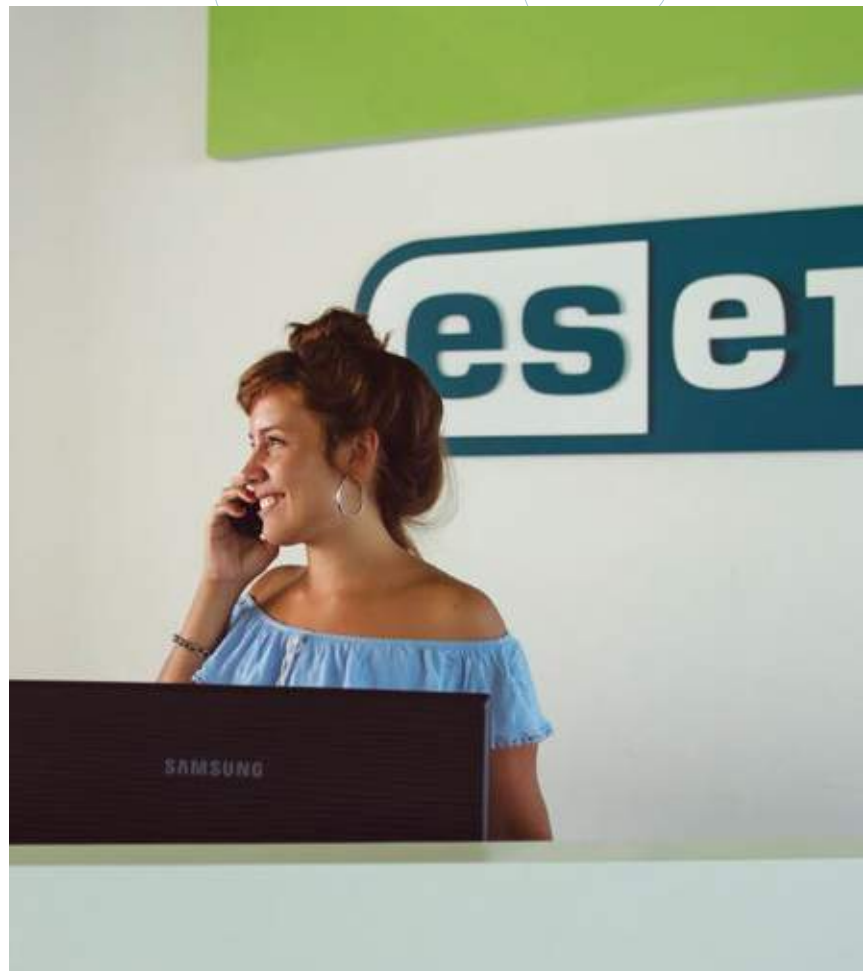
Por fim, continuamos a incentivar o trabalho em equipe, com paixão e integridade, para que os nossos produtos e serviços de segurança da informação tenham um alto nível de reconhecimento no mercado e para que as soluções que oferecemos sejam uma contribuição real ao uso da tecnologia em um mundo digital seguro.

Resultados gerais do atendimento ao cliente 2018

Para o setor corporativo, tivemos 2.380 consultas de suporte técnico e seu tempo total de vida foi de 4 dias. O resultado obtido, pelas nossas pesquisas de satisfação, determina que 94,5% dos entrevistados disseram estar satisfeitos com o tempo de resposta recebido e 91% consideraram que sua consulta foi resolvida satisfatoriamente.

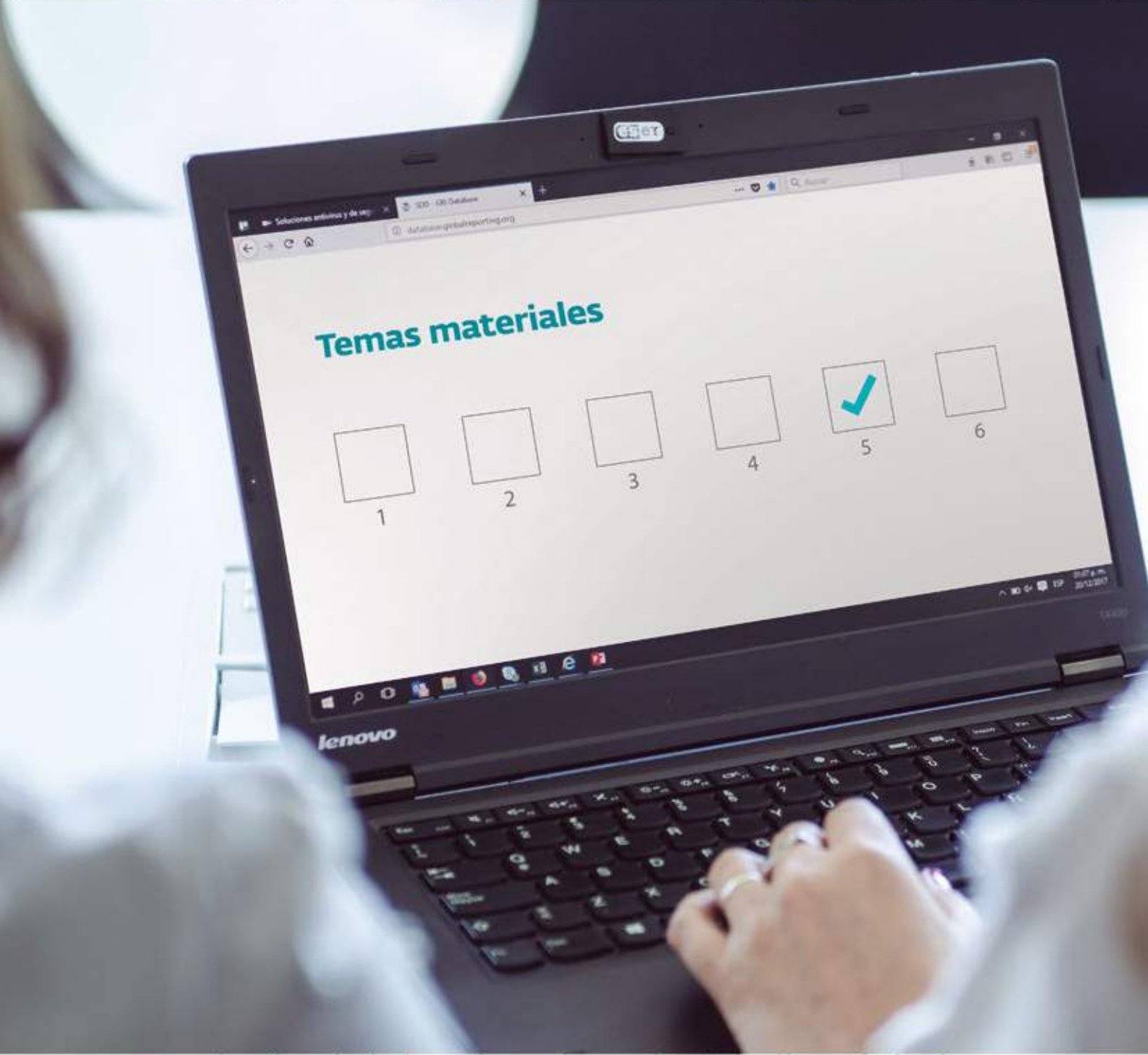
De suporte comercial (Serviço de Canal), recebemos um total de 7.890 consultas, e seu tempo total de vida foi de 11 horas. O resultado obtido, pelas nossas pesquisas de satisfação, determina que 95% dos entrevistados disseram estar satisfeitos com o tempo de resposta recebido e 94% consideraram que sua consulta foi resolvida satisfatoriamente.

Nosso Centro de Suporte Regional de Casa recebeu e atendeu um total de 17.860 consultas de nossos clientes durante 2018, com uma resolução média de incidentes de 8 horas, 19 minutos e 23 segundos úteis. O resultado obtido, pelas nossas pesquisas de satisfação, determina que 81% deles estavam absolutamente satisfeitos com o tempo de resposta dado e 75% consideraram a consulta completamente resolvida satisfatoriamente.



95%

Dos entrevistados no apoio comercial, ele ficou satisfeito com o atendimento recebido.





NOSSOS PÚBLICOS DE INTERESSE, QUESTÕES MATERIAIS E COMPROMISSOS

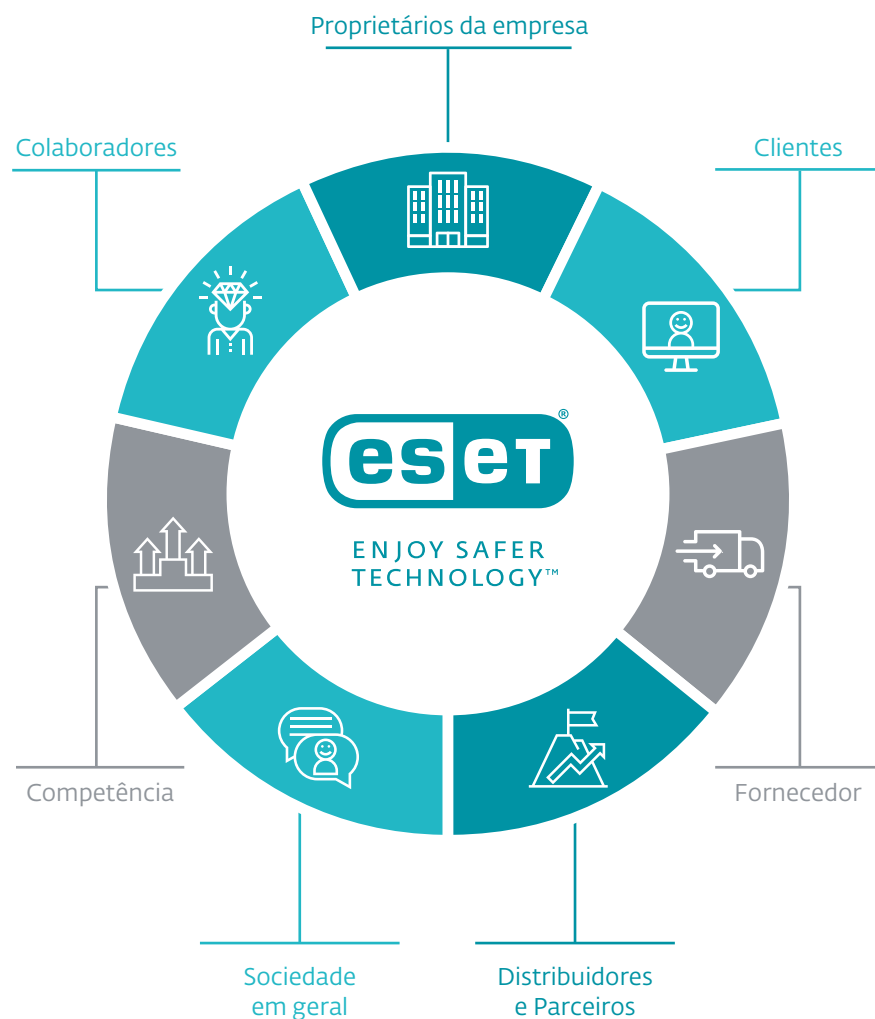
Estamos comprometidos com todos os públicos com quem nos relacionamos.

Nossos públicos de interesse

GRI 102-15 • 102-40 • 102-42

Nossos públicos de interesse, ou stakeholders, são aquelas pessoas físicas ou jurídicas com as quais temos relação de duplo impacto. Por um lado, nós os influenciamos e, por outro lado, os stakeholders também impactam suas ações em nossa atividade diária. Realizamos a identificação dos públicos interno e externo, com os quais nos relacionamos, com base nos seguintes critérios:

- Capacidade de influência destes na empresa e vice-versa
- Importância para o gerenciamento de negócios
- Proximidade
- Acesso ao financiamento da empresa
- Representação que eles fazem da empresa



Diálogo e participação

GRI 102-43 • 102-44 • 102-21

Para entender melhor os impactos econômicos, sociais e ambientais do relacionamento com os nossos principais públicos, dispomos de uma série de canais de comunicação formais e informais, que permitem identificar seus principais interesses, preocupações e dificuldades. A Direção da Companhia, e todas as gerências, incluindo a gerência geral, são partes ativas desse diálogo constante, informando e respondendo aos problemas que surgem nesses aspectos. Ao longo deste relatório, a forma como a Empresa responde a esses aspectos é relatada.

Pesquisas foram realizadas para clientes, distribuidores, parceiros, fornecedores, jornalistas e colaboradores, a fim de saber quais são suas principais preocupações econômicas, sociais e ambientais. O processo de consulta aos grupos de interesse e ao interlocutor designado depende do grupo a que nos referimos. No caso de nossos canais de vendas, mantemos um diálogo constante e fluido por meio de pesquisas conduzidas pelo Departamento de Comunicação; e e-mails, telefonemas e reuniões pessoais a cargo da Gerência de Vendas. No caso de nossos colaboradores, o diálogo é realizado por diferentes meios, e-mails, conversas um a um, pesquisas, etc; e é responsável pela Gestão de Recursos Humanos principalmente, mas cada gerente direto mantém um diálogo fluido com suas equipes e, se necessário, passa as informações para a gerência correspondente. Com o resto dos grupos de interesse, o diálogo é mantido através de vários meios de comunicação e é responsável pelas diferentes áreas da empresa, dependendo do público correspondente.



Como nos comunicamos com p nosso público

Como nos comunicamos	Sociedade em geral	Clientes	Proprietários da empresa	Colaboradores	Distribuidores e Parceiros	Fornecedores	Competência
Reuniões		✓	✓	✓	✓	✓	
Apresentação de relatórios de gestão	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Blog corporativo	✓	✓			✓	✓	✓
Site Web	✓	✓			✓	✓	✓
Newsletter	✓	✓			✓		
Quadros				✓			
Reuniões trimestrais com informações institucionais				✓			
E-mail	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Telefone	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Visitas ao escritório		✓	✓		✓	✓	
Visitas de equipe de diferentes áreas da empresa		✓			✓		
Eventos	✓	✓			✓		
Pesquisas de satisfação	✓	✓		✓	✓		
Panfleto	✓	✓			✓		
Comunicados de imprensa	✓			✓	✓		
Reuniões com referências de instituições locais	✓						



Proprietários da empresa

Os proprietários do ESET Latinoamerica 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 dos negócios e o cuidado na gestão diária das seguintes questões:

- ✓ **Promover a transparência** para todos os nossos grupos de interesse.
- ✓ **Divulgar, completa e verdadeiramente**, os dados relativos à marcha da empresa e do negócio.
- ✓ **Conservar e manter** os ativos da empresa.
- ✓ **Cumprir as melhores práticas** em relação ao nosso Governo Corporativo.



Clientes

GRI 417-1 • 417-2

Na ESET Latinoamerica, temos diferentes tipos de clientes: usuários domésticos, diferentes 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 disponível para elas.

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

Além disso, procuramos:

- ✓ **Ouvir com atenção e responder** de forma eficiente às preocupações levantadas pelos diferentes clientes.
- ✓ **Resguardar a confidencialidade dos dados** pessoal que eles nos transmitem.
- ✓ **Oferecer um tratamento próximo** justo, personalizado, respeitoso e não discriminatório para cada uma das organizações e pessoas que escolhem a ESET Latinoamerica para proteger suas informações e para serem treinadas.
- ✓ **Agir com transparência, clareza e veracidade** em todas as comunicações antes, durante e após a compra dos produtos ou a contratação do serviço.
- ✓ **Proporcionar um adequado e personalizado** atendimento pós-venda
- ✓ **Definir preços justos** e competitivo.
- ✓ **Oferecer informações completas** verdadeira 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: funcionalidades / 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 seu cumprimento. A partir desta gestão, em 2018 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 promovendo a inclusão. Além disso, estamos comprometidos em:

- ✓ **Privilegiar a contratação de** fornecedores que cumpram com os Direitos Humanos e estão comprometidos com o desenvolvimento da comunidade e com o cuidado com o meio ambiente.
- ✓ **Promover relações comerciais** mutuamente vantajosas.
- ✓ **Cumprir compromissos** de pagamento assumido.
- ✓ **Usar informações confidencialmente** fornecida 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, chegamos a 20 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 uma relação de benefício e respeito mútuos. Desta forma, assumimos o compromisso de:

- ✓ **Oferecer um tratamento** próximo, justo e respeitoso.
- ✓ **Ouvir com atenção e responder** de forma eficiente às preocupações levantadas por eles.
- ✓ **Colaborar com o desenvolvimento** de negócios nos países da região.
- ✓ **Fornecer benefícios** de marketing, treinamento, suporte e negócios, com o objetivo de impulsionar o desenvolvimento de seus negócios ao longo do tempo.
- ✓ **Estimular a comunicação próxima** e de compreensão mútua.
- ✓ **Promover relações comerciais** mutuamente vantajosas.



Colaboradores

Atualmente, contamos com 107 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 vida pessoal e profissional, na gestão de talentos de cada um deles e cuidando de sua saúde e sua segurança no trabalho.

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

- ✓ **Respeitar os direitos** de cada um dos colaboradores.
- ✓ **Aplicar processos de seleção** e contratação com critérios de equidade.
- ✓ **Oferecer salários justos** e adequado ao mercado.
- ✓ **Facilitar a conciliação** entre a vida pessoal e profissional.
- ✓ **Valorizar** a diversidade.

- ✓ **Proteger a confidencialidade dos dados pessoais** dos colaboradores.
- ✓ **Favorecer o treinamento** e desenvolvimento profissional.
- ✓ **Oferecer um ambiente de trabalho agradável** e com ferramentas suficientes, para que eles possam executar suas tarefas com excelência.
- ✓ **Oferecer um tratamento próximo** justo, personalizado, respeitoso e não discriminatório.



Competência

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

O comércio justo e os regulamentos sobre a defesa da concorrência protegem a concorrência leal. 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 competição, os colaboradores não devem participar de acordos ou convênios 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 ou a 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 conscientização da comunidade em relação à segurança da informação. Nesse sentido, a educação continua sendo um pilar fundamental para a ESET América Latina e uma das mais importantes peças em sua gestão sustentável.

Em relação a essa iniciativa, diversas ações estão sendo desenvolvidas continuamente, buscando:

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



Questões materiais

O que é uma questão material?



Aspectos importantes para a gestão econômica, ambiental e social da empresa.



Os focos em que a empresa investe seus maiores esforços.



Questões que refletem os impactos econômicos, ambientais e sociais que a empresa gera nos públicos com os quais está relacionada, e que surgem das instâncias de diálogo implementadas com eles.

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

Como definimos?

Para identificá-los, realizamos um processo que envolveu a participação de representantes da empresa em focus groups e nossos principais públicos por meio de pesquisas. Como resultado dessa prática, surgiram questões de maior importância para todos, as quais foram incluídas neste Relatório.

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

GRI 102-46 + 102-32



Durante 2018 trabalhamos no alinhamento das questões materiais, de nossas ações e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável que priorizamos.

- 1. Identificação**
Por diferentes inputs, Identificamos aspectos e problemas para a gestão de negócios.
- 2. Priorização**
A área de Sustentabilidade, a equipe de Controles Médios e a equipe de gestão da empresa priorizaram, com base no impacto nos negócios e em outros grupos de interesse, 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 voltadas para as expectativas por elas colocadas.
- 3. Validação**
Uma vez definidas as nossas questões relevantes e as nossas prioridades, por um lado, nos identificamos com o que os indicadores padrão GRI e informações podíamos responder a essas questões (também foi instruído e acompanhado para as diferentes áreas da empresa para assegurar a exatidão dos dados coletados).
- 4. Revisão**
Revisão de ponderações. Análise de questões relevantes destacadas pelos nossos stakeholders. Comparação destes frente aos objetivos e as ações de 2018.

Questões relevantes do ESET Latinoamérica

GRI 102-44 • 102-47 • 103-1

Área	Cobertura e Escopo	Explicação	Descrição do que a ESET faz	Capítulo
1. Bem-estar dos funcionários				
Colaboradores	Interno (Argentina, México e Brasil)	Programas de benefícios Disponível para funcionários da empresa.	O bem-estar de nossos funcionários é um ponto essencial dentro da política de Recursos Humanos desenvolvida pela Empresa. Neste aspecto, trabalhamos para sempre oferecermos 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
2. Segurança da informação				
Gestão	Interno e Externo	Práticas para proteger as informações que a empresa manipula, tanto corporativas quanto pessoais de nossos stakeholders, incluindo a confidencialidade dos dados do cliente.	Como empresa desenvolvedora de soluções de segurança da informação, a proteção das informações de todas as pessoas que confiam na ESET Latinoamérica é um ponto indispensável. Portanto, temos um código de ética e políticas internas para protegê-la.	É isso que somos e nossos interesses públicos, questões materiais e compromissos.
3. Gestão de talentos				
Colaboradores	Interno (Argentina, México e Brasil)	Seja uma empresa em gestão de talentos, onde as pessoas realmente querem trabalhar.	Através dos programas de benefícios, a gestão de talentos, e de saúde e segurança no trabalho, promovemos que os colaboradores realmente se sintam orgulhosos de pertencer à Empresa.	Colaboradores

Área	Cobertura e Escopo	Explicação	Descrição do que a ESET faz	Capítulo
4. 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 finalizada. A partir da ESET Latinoamérica, 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
5. 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, uma importante desigualdade de gênero é vivenciada. Por esse motivo, para a ESET Latinoamérica é muito importante desenvolver programas que estimulem a renda dessas pessoas.	Colaboradores e isso é o que nós somos
6. Compromisso com os Direitos Humanos				
Gestão	Interno (Argentina, México e Brasil)	Papel que tem a empresa no apoio, divulgação e respeito pelos Direitos Humanos reconhecidos a nível internacional.	Garantir aos nossos membros o cumprimento de seus direitos humanos estabelecidos internacionalmente.	É isso o que somos, Colaboradores e Cadeia de Valor

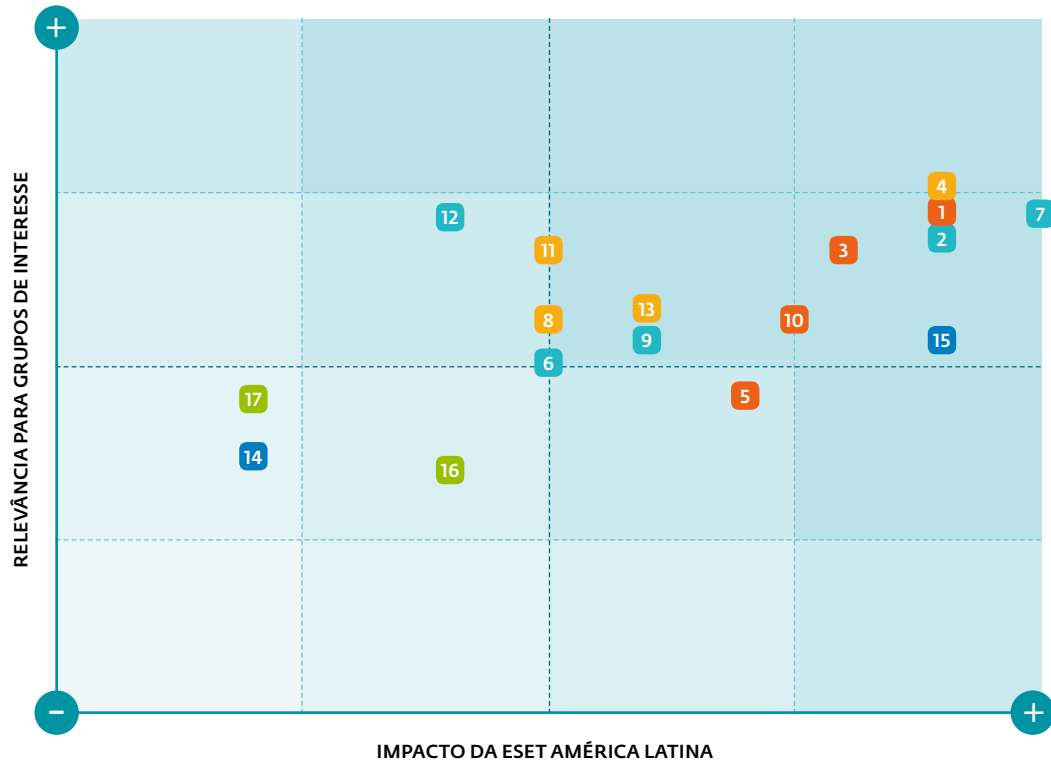
Área	Cobertura e Escopo	Explicação	Descrição do que a ESET faz	Capítulo
7. Cumprimento regulatório e anticorrupção				
Gestão	Interno e Externo	Cumprir com a lei e garantir ética e transparência	Responsabilidade da organização em questões de anticorrupção e cumprimento legal e regulatória nas áreas econômica, social e ambiental.	É isso que somos
8. Educação da comunidade				
Comunidade	Externo	Educar a comunidade gratuitamente em questões relacionadas à segurança da Internet.	Desde a nossa fundação na região, apostamos que a maior segurança da informação não somente alcance a tecnologia, mas também é necessária que o usuário tenha a informação e se conscientize sobre os riscos que existem na internet. Desta forma, implementamos diferentes iniciativas sem fins lucrativos, com o objetivo de educar a comunidade sobre esta questão.	Comunidade
9. Desempenho econômico e desenvolvimento de mercado				
Gestión Gestão	Externo e Interno (Argentina, México e Brasil)	Resultados financeiros da Empresa e nível de expansão na indústria. Competitividade no recrutamento de talentos e condições salariais dos empregados, expressa entre a relação entre o salário inicial da empresa e o salário mínimo de vida e móvel. O comércio justo e os regulamentos sobre a defesa da concorrência protegem a concorrência leal.	Nossa empresa não poderia ter uma gestão sustentável se não obtivesse retorno da atividade. Portanto, é essencial para nós garantirmos bons níveis de crescimento econômico, que também nos garantem um bom alcance na indústria. Promovemos o recrutamento e retenção de talentos, mantendo condições salariais competitivas no mercado. Promovemos a concorrência justa e leal, evitamos práticas desleais, como a disseminação de informações falsas ou tendenciosas que causam descrédito a outras empresas.	É isso que somos e Colaboradores

Área	Cobertura e Escopo	Explicação	Descrição do que a ESET faz	Capítulo
10. Saúde e segurança no trabalho				
Colaboradores	Interno (Argentina, México e Brasil)	Programas para garantir a segurança e a saúde no local de 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
11. Aproveite a tecnologia com segurança				
Comunidade	Externo	Que os clientes possam fazer um uso seguro da tecnologia, aproveitando as atividades que realizam com ela.	Quando comercializamos nossas soluções, nossa premissa é que todos os usuários de tecnologia têm a possibilidade de utilizá-la de maneira segura, promovendo a constante satisfação dos serviços que oferece.	Todo o relatório
12. Inovação e tecnologia				
Gestão	Externo	Estar un paso adelante en el ofrecimiento de valor diferencial a los clientes.	Buscamos destacarnos continuamente ofreciendo valor agregado a quienes nos eligen día a día, para proteger su información personal.	Esto es lo que somos
13. Marketing responsável				
Comunidade	Externo	Práticas éticas ao fazer uma ação de comunicação ou marketing. Oferecer informações completas, verdadeira e sem letras miúdas ao público.	Como parte da transparência corporativa, um ponto importante em nossa gestão é que todas as comunicações e as ações de marketing, transportadas, contenham informações completas, verdadeiras e sem letras miúdas.	É isso que somos

Área	Cobertura e Escopo	Explicação	Descrição do que a ESET faz	Capítulo
14. Práticas de aquisição				
Cadeia de Valor	Externo	Práticas que são implementadas para conhecer os fornecedores e colaborar com seu alinhamento às políticas de sustentabilidade.	Parte de nossa gestão consiste em realizar uma análise de nossos fornecedores, escolhendo aqueles que melhor se alinham com nossa gestão de sustentabilidade. Da mesma forma, nosso objetivo também é oferecer oportunidades de treinamento e reconhecimento.	Cadeia de Valor
15. Desenvolvimento da cadeia de distribuição				
Cadeia de Valor	Externo	Programas e ações que são realizados para treinar, reconhecer e desenvolver canais de vendas.	A ESET Latinoamérica não vende diretamente, mas sim 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
16. Energia				
Ambiente	Interno (Argentina e México)	Cuidado do meio ambiente.	Ações e programas relativos ao compromisso com energia e mudança climática.	Dimensão Ambiental
17. Resíduos y reciclado				
Ambiente	Interno (Argentina)	Cuidado do meio ambiente.	Ações e programas relativos ao compromisso com a separação de resíduos e reciclagem.	Dimensão Ambiental

Matriz de materialidade

GRI 102-47



Questões materiais

- | | | | |
|---|---|----|---|
| 1 | Bienestar de los colaboradores | 10 | Saúde e segurança no trabalho |
| 2 | Seguridad de la información | 11 | Aproveite a tecnologia com segurança |
| 3 | Gestão de talentos | 12 | Inovação e tecnologia |
| 4 | Satisfação do cliente | 13 | Marketing Responsável |
| 5 | Diversidad e igualdad de oportunidades | 14 | Práticas de aquisição |
| 6 | Compromiso con los Derechos Humanos | 15 | Desenvolvimento da cadeia de distribuição |
| 7 | Cumplimiento regulatorio y anticorrupción | 16 | Energia |
| 8 | Educação da comunidade | 17 | Resíduos e reciclagem |
| 9 | Desempenho econômico e desenvolvimento de mercado | | |





NOSSOS COLABORADORES

#SomosEquipe

Nós promovemos o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal.

Informação geral

GRI 103-2 • 103-3 • 405-2 • 202-2 • 406-1 • • • **QUESTÃO MATERIAL** 1 3 5 6 9 10 11

Na ESET, estamos preocupados em encontrar os melhores profissionais para cada cargo, sem distinção de idade, raça, gênero ou religião. Nossos processos de seleção são transparentes na publicação de requisitos de conhecimento e experiência e são respeitosos durante todo o processo de 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, toda pessoa que trabalha para a empresa deve gozar de seus direitos humanos básicos e não pode, de forma alguma, ser forçada a sofrer (física ou psicologicamente) como consequência de seu trabalho. Nenhum colaborador deve ser discriminado, entre outras razões, devido à sua raça, gênero, orientação sexual, estado civil, gravidez, estatuto parental, religião, opinião política, nacionalidade, status social, condição física, deficiência, idade ou afiliação Sindical.

No período, não foram registrados casos de discriminação. Da mesma forma, fornecemos treinamento sobre o assunto para os funcionários de nossos três escritórios (Buenos Aires, São Paulo e México).

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 Na-

ções Unidas, que abrangem áreas como Direitos Humanos, padrões trabalhistas, gestão ambiental e anticorrupção. Através do nosso Código de Ética, declaramos o compromisso e trabalhamos com respeito aos princípios do Global Compact, 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 12 colaboradores na região do México, que são subcontratados através da Global Management Mexico. Nossos colaboradores vêm do mercado de trabalho local e seus níveis de remuneração excedem, em todas as operações, os salários iniciais mínimos 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.

Buscamos nos destacar continuamente, oferecendo valor agregado àqueles que nos escolhem todos os dias.

GRI 405-1 • 102-8

Repartição de funcionários	Total		Argentina		México		Brasil	
Total	107		84		12		11	
Gênero	F	M	F	M	F	M	F	M
	47	60	38	46	4	8	5	6
	43,92%	56,08%	45,23%	54,77%	33,33%	66,67%	45,46%	54,54%
Idade								
Até 25 anos	5	7	4	5	0	0	1	2
Entre 26 e 30 anos	15	18	11	15	2	2	2	1
Mais de 31 anos	27	35	23	26	2	6	2	3
Por tipo de contrato								
Tempo indeterminado	39	52	35	46	0	0	4	6
Tempo determinado	1	0	1	0	0	0	0	0
Subcontratados	4	8	0	0	4	8	0	0
Estagiários	3	0	2	0	0	0	1	0
Por categoria								
Analista	34	41	26	29	4	7	4	5
Controles do meio	12	12	11	12	0	0	1	0
Manager	1	7	1	5	0	1	0	1
Por nacionalidade								
Argentina	35	39	35	39	0	0	0	0
Venezuelano	1	4	1	4	0	0	0	0
Brasileiro	5	7	0	1	0	0	5	6
Mexicano	5	8	1	0	4	8	0	0
Colombiano	0	1	0	1	0	0	0	0
Uruguaio	0	1	0	1	0	0	0	0
Paraguaio	1	0	1	0	0	0	0	0



Nossa equipe de colaboradores é diversa, não só em questões de gênero das pessoas, mas também em relação à sua nacionalidade. Tudo isso enriquece o trabalho cotidiano da Empresa contribuindo para o intercâmbio cultural e social que se reflete nos resultados.

Relação entre o salário inicial da ESET Latinoamerica e o salário mínimo local

GRI 202-1

País	Relação salarial
Argentina	150% Salário Inicial ESET vs. SMVM
México	654% Salário Inicial ESET vs. SM
Brasil	107% Salário Inicial ESET vs. SM

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 é acima de 150% da SMVM nesse país. Para contemplar os salários iniciais, a lei do contrato de trabalho é levada em conta e é considerada pela posição, independentemente de ser desenvolvido por homens e / ou mulheres.

Percentual de empregados cobertos por acordos coletivos

GRI 102-41

País	Porcentagem
Argentina	3,74%
México	0%
Brasil*	0%

*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



12% Argentina
33% Brasil
0% México



57% Menos de 25 anos
10% Mais de 25 anos - até 30 anos
3% Mais de 30 anos



4% Mulheres
12% Homens

Demissão de pessoal:



10 Argentina
7 Brasil
0 México



5 Menos de 25 anos
4 Mais de 25 anos - até 30 anos
8 Mais de 30 anos



7 Mulheres
10 Homens

Taxas de absentismo e licenças

GRI 401-3 • 403-2

2018	Total	Sexo		Idade			País		
		Total	Mulheres	Homens	-de 25	25 e 30	+de 30	Argentina	México
Dias de trabalho perdidos (ART)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Doenças ocupacionais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Número de vítimas fatais relacionadas ao trabalho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dias por doença	160	84	76	38	79	43	99	17	44
Dias por estudo	105	48	57	60	43	2	104	0	1
Ausências por doença de um parente	10	8	2	0	4	6	3	6	1
Ausências sem aviso prévio	4	1	3	0	4	0	0	2	2
Ausências com aviso prévio	7	4	3	2	5	0	2	2	3
Licenças sem pagamento	1	0	1	0	0	1	1	0	0
Licenças de paternidade	2	0	2	2	0	0	0	0	2
Licenças de maternidade	7	7	0	0	7	0	7	0	0
Licença maternidade excedidas	4	4	0	0	4	0	4	0	0
Total de dias de absentismo	300	156	144	102	146	52	220	27	53

Diálogo aberto

GRI 102-33 • 102-34

Na ESET, temos uma política de comunicação de "porta aberta", que oferece a possibilidade de nossos colaboradores se comunicarem, sem intermediários, com qualquer membro da equipe de gerenciamento. Desta forma, desenvolvemos as capacidades e o trabalho conjunto, fazendo com que as opiniões cheguem a qualquer membro da organização.

Painel

O painel 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 painel 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

Esta ferramenta centraliza todo o treinamento que os funcionários devem conhecer sobre a Empresa quando entram. Este guia fornece uma estrutura para todos os procedimentos, bem como fornecer de forma concisa a informação necessária para a pessoa no momento da entrada. Isso é feito digitalmente e dinâmico, com conteúdo audiovisual, entre outros

Listas de e-mail

Temos listas de discussão para diferenciar as comunicações informais das formais e estabelecer, assim, um mecanismo de centralização e uma agenda de comunicações internas.

All Leaders meeting - Reuniones trimestrales

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 uma delas. Todos os gerentes e mandantes intermediários participam, representando 26%

de todos os funcionários da Companhia. Desta forma, incentivamos a comunicação interna, geramos sinergia entre as diferentes áreas e fornecemos informações transparentes.

Durante 2018, foram realizadas quatro reuniões, todos os gerentes e comandantes da Companhia participaram, e cada líder se comprometeu a transmitir para suas equipes de trabalho tudo o que aconteceu nessas reuniões

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

Pesquisa de satisfação no trabalho

Como todos os anos, foi realizada a Pesquisa de Satisfação Trabalhista, realizada em novembro de 2018, respondida por 80% dos funcionários dos três escritórios (Argentina, México e Brasil). Os resultados desta pesquisa foram levados em conta para acompanhar os planos de ação lançados em maio, como resultado da Pesquisa de Satisfação Trabalhista 2017.

Os principais resultados da Pesquisa de Clima de 2018 foram:

90% Dos colaboradores está feliz em trabalhar na ESET.

75% Dos consultados se mostraram satisfeitos com os benefícios oferecidos.

82% Manifestou estar de acordo com as tarefas que realiza.

79% Tem orgulho de pertencer à Companhia.

91% Comentou que o gerente direto está aberto para ouvir opiniões ou comentários.

81% Ele concorda que na ESET homens e mulheres têm as mesmas possibilidades de desenvolvimento.

61% Concorde que na ESET pode crescer e se desenvolver profissionalmente.



Eventos de integração

Durante 2018, realizamos os seguintes eventos de integração:

Argentina

- ♦ **Festa de aniversário da ESET América Latina:** um jantar foi realizado em um bar no bairro de Palermo.

- ♦ **Mundo:** uma tela foi disponibilizada para assistir ao jogo e com refrescos.

- ♦ **Celebração do Dia das Crianças:** colaboradores e colaboradores foram convidados junto com seus filhos, casais e sobrinhos para passarem uma tarde no escritório. Um serviço de entretenimento para os pequenos foi contratado.

- ♦ **Dia da Primavera:** um almoço foi realizado para todos os colaboradores e colaboradores.

- ♦ **Team Building:** Todas as áreas realizaram uma atividade fora do escritório durante o horário de trabalho, com o objetivo de fortalecer sua equipe de trabalho.

- ♦ **Almoços trimestrais:** uma vez por trimestre, cada área é convidada pelo seu gerente para um almoço, para compartilhar um momento descontraído entre todos os companheiros de equipe.

- ♦ **Dias de planejamento:** Os gerentes da Companhia se reuniram em setembro para realizar a Conferência de Planejamento. Em dezembro, uma apresentação formal foi feita aos gerentes de nível médio 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 de fim de ano:** Em dezembro, a Festa do Fim do Ano foi realizada em uma vila na periferia da cidade, onde colaboradores e colaboradores foram convidados, juntamente com suas famílias (casais e filhos), para passar um dia no ar livre.

México

- ♦ **Festa de fim de ano:** foi realizado um jantar para todos os colaboradores e colaboradores.

- ♦ **Mundo:** uma tela foi disponibilizada para assistir ao jogo e com refrescos.

Brasil

- ♦ **Festa de fim de ano:** Um jantar foi feito para todos os colaboradores.

- ♦ **Mundo:** Uma tela foi disponibilizada para assistir ao jogo e lanches de acordo com o cronograma.

Almoços com COO

Antes da 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 colaboradores possam aprender mais sobre a cultura da ESET América Latina e sua maneira 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, em 2018, gerentes de diferentes áreas e representantes de Recursos Humanos começaram a participar. **Seis funcionários da Companhia participaram.**

Caixa de sugestões

Para 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. Uma vez recebida a sugestão, proposta ou comentário, temos um prazo máximo de 30 dias para preparar uma resposta.

É importante esclarecer que a caixa de correio não desabilita a possibilidade de fazer sugestões por outros meios mais cotidianos, como falar direto com um coordenador ou gerente, a proposta direta para a área afetada pela melhoria, a sugestão direta para a área. Recursos Humanos e Sustentabilidade, entre outros. **Em 2018, 1 sugestão foi recebida e será implementada em 2019.**

Bem-estar pessoal

GRI 103-2 • 103-3 • 401-2

Flex Time

Na ESET Latinoamérica, levamos em consideração as necessidades profissionais e pessoais de nossos funcionários. Por esse motivo, na Argentina, temos uma política

de horários flexíveis, para aquelas ocasiões em que nossos membros têm que realizar procedimentos pessoais ou similares.

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



45% DOS COLABORADORES FEZ USO DESTE BENEFÍCIO.

Horário de verão

A fim de oferecer aos nossos colaboradores tempo livre para realizar suas atividades pessoais, nos meses de verão, aqueles que trabalham em período integral têm, nas sextas-feiras, a possibilidade de se retirar 3 horas antes do horário de saída, no caso da Argentina, e de trabalhar em tempo parcial no caso do México.

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



EL 72% DOS COLABORADORES USOU ESSE BENEFÍCIO.

Enjoy Your Choice

Trata-se de um programa de benefícios, especialmente dirigido a coordenadores, chefes e managers da Argentina, que lhes permite selecionar de um menu aqueles benefícios preferenciais, podendo modificá-los de acordo com suas necessidades.

Desta forma, podemos complementar o pacote salarial e diferenciar o compromisso e o crescimento que tomam maior responsabilidade, se procura que, além de seu desenvolvimento profissional, conseguir encontrar o equilíbrio entre vida pessoal e trabalho.



EM 2018, 32 COLABORADORES ACESSARAM A ESTE PROGRAMA DE BENEFÍCIOS.

Os principais benefícios escolhidos foram o cartão de compra em supermercados e lojas

diversas (Ticket Premium) e o cartão para o carregamento de gasolina (Ticket Car).

Home Office

O objetivo desse benefício é que os funcionários tenham maior flexibilidade e alcancem um equilíbrio real entre o trabalho e a vida pessoal, tendo a possibilidade de trabalhar um dia por semana nas suas casas. Além disso, procuramos promover o cuidado com o meio ambiente, para evitar - dessa forma - que cada um deles se desloque de casa para o local de trabalho todos os dias.

Funcionários com mais de três meses e bons resultados em suas avaliações de desempenho podem acessar esse benefício. Além disso, eles devem cumprir requisitos técnicos diferentes que garantam uma boa conexão de casa. Os escritórios de Buenos Aires e do México desfrutam deste benefício semanalmente e do escritório brasileiro, quinzenalmente.



ACESSARAM A ESTE BENEFÍCIO **94% DOS COLABORADORES**.

Massagens

Uma vez a cada quinzena, todos os colaboradores 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.



FORAM FORNECIDAS **1.200 SESSÕES DAS MASSAGENS E 92% DOS COLABORADORES USARAM ESTE BENEFÍCIO**.

Campanha de vacinação

Existe a possibilidade de aplicar a vacina anual contra a gripe aos funcionários dos escritórios na Argentina, a fim de priorizar o cuidado com a saúde e o bem-estar. Sua aplicação é gratuita e ocorre durante o horário de trabalho nos escritórios da ESET.



20 PESSOAS FIZERAM USO DESTE BENEFÍCIO.

Pausas Ativas

Em 2018, lançamos esse novo benefício na Argentina para que nossos colaboradores possam reduzir a fadiga no trabalho, os distúrbios musculoesqueléticos e evitar o estresse. Esta atividade consiste em exercícios de mobilidade e alongamento de baixa dificuldade, sendo realizada a cada 15 dias, do local de trabalho, orientado por um profissional.



60 PESSOAS USARAM ESSE BENEFÍCIO.

Alimentação saudável

Os colaboradores da ESET América Latina têm frutas frescas e lanches saudáveis à sua disposição nos espaços comuns do escritório. Por sua vez, lanches saudáveis começaram a ser oferecidos em reuniões de equipe e eventos internos.

Maternidade e retorno ao trabalho

GRI 401-3

Sabemos que equilibrar a maternidade com o trabalho requer esforço e energia adicionais. Por isso, preocupamo-nos em dar apoio às mães de nossa equipe e, para isso, geramos o Plano de Maternidade e Retorno ao Trabalho. Dessa forma, as mães da Argentina desfrutam de um Home Office dois dias por semana e as mães do Brasil uma vez por semana, até o bebê completar um ano de idade, e fazem seu retorno ao trabalho mais calmo 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.



TIVEMOS **4 COLABORADORES COM LICENÇA POR MATERNIDADE, 3 DELAS SE REINCORPORARAM A EMPRESA APÓS SUA LICENÇA E 1 COLABORADOR CONTINUA NA LICENÇA MATERNIDADE**.

Licenças de paternidade

Levando em conta a importância do compromisso da paternidade com todos os homens, na ESET América Latina pensamos em um benefício especialmente projetado para que eles possam desfrutar de mais alguns dias de seus filhos recém-nascidos. Assim, os pais da ESET na Argentina têm três dias adicionais para corresponder à lei, a fim de aproveitar uma semana em família.



TIVEMOS 2 COLABORADORES QUE FORAM PAIS E PUDERAM DESFRUTAR 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 do "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 ou em dias úteis.



21 COLABORADORES ACESSARAM A ESSE BENEFÍCIO, QUE REPRESENTA O TOTAL DOS QUE VIAJARAM.

Garagens

O edifício de Liverpool, no qual escritório ESET em Buenos Aires, conta com 10 garagens, que são atribuídos gratuitamente aos trabalhadores de acordo com a categoria (Managers, Channel Managers, Mandantes, Especialistas) e então por tempo de serviço.

No caso de um Gerente não utilizar sua garagem, ele é oferecido (temporariamente) para a próxima listada na lista, de acordo com a categoria e tempo de serviço.

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

Ingressos de cinema

Para que cada um de nossos colaboradores na Argentina possa aproveitar seu tempo livre, duas vezes por ano damos ingressos gratuitos para ir ao cinema.



100% DOS NOSSOS COLABORADORES UTILIZARAM ESSE BENEFÍCIO, E ENTREGAMOS UM TOTAL DE 315 INGRESSOS.

Atividades esportivas, culturais, educacionais e de saúde

Para que cada um de nossos funcionários no Brasil possa aproveitar seu tempo livre, a ESET fez um acordo com o SESC, através do qual lhes damos a possibilidade de acessar diferentes atividades culturais, esportivas e educacionais, com um importante desconto ou de forma gratuita.



3 COLABORADORES UTILIZARAM ESSE BENEFÍCIO.

Comprovantes de transporte e alimentação

De acordo com a legislação trabalhista no Brasil, um valor por dia deve ser concedido para os funcionários usarem para o almoço e um desconto de 6% no cartão de passagem que recebem por meio do sindicato.

A ESET, decidiu aumentar em 4% do valor concedido para alimentação e subsidiar 3% do desconto que deve ser pago para despesas de passagem. Desta forma, conseguimos reduzir o ônus econômico dessas despesas.



100% DOS COLABORADORES DO BRASIL FEZ USO DESTE BENEFÍCIO.

Licenças ESET

Após a entrada de um novo colaborador na Empresa e anualmente para aqueles que já trabalham nele, fornecemos - sem custo - um ESET Multi-Device Security Pack, que inclui várias soluções antivírus para diferentes dispositivos e sistemas operacionais. Dessa forma, os colaboradores têm a possibilidade de acessar gratuitamente nossas soluções de segurança e manter suas informações pessoais e de outros protegida contra qualquer tipo de ameaça de computador.

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



66% DOS COLABORADORES ACESSOU ESTE BENEFÍCIO, E FORAM ENTREGUES 77 ESET MULTI-DEVICE SECURITY PARK.

Sala de recreação

Para que todos os funcionários tenham espaços confortáveis e cômodos, nossos escritórios de Buenos Aires têm uma sala de recreação com diferentes instalações: 32" de televisão, PlayStation, mesa de pingue-pongue, revistas, geladeira, microondas e mesas e suprimentos para a preparação do café da manhã e almoço.

Academia

Na ESET América Latina, nos preocupamos com a saúde de nossos funcionários. Por isso, em nossos escritórios em Buenos Aires, apoiamos o pagamento de 50% da mensalidade do clube Vilo, localizado próximo aos escritórios.



25 PESSOAS DA EQUIPE ACESSARAM A ESSE BENEFÍCIO.

Dia livre para aniversários

Que presente melhor para cada colaborador do que para aproveitar o seu aniversário. Às vezes achamos que temos pouco tempo e, se o dia do nosso aniversário é trabalho, acaba sendo mais um dia.



Nesse sentido, damos aos colaboradores de nossos três escritórios a possibilidade de tirar o dia de folga em seu aniversário, para que todos possam aproveitar o dia cercado por sua família, amigos ou com quem quiser.



60% DOS COLABORADORES
APROVEITARAM ESTE
BENEFÍCIO.

Aniversário dos filhos

Na ESET América Latina, estamos interessados que nossos colaboradores compartilhem o aniversário de seus filhos com eles. Portanto, todos os funcionários que têm filhos menores de 12 anos têm a oportunidade de aproveitar livremente o dia do aniversário de seus filhos.



13 COLABORADORES
APROVEITARAM ESTE
BENEFÍCIO.

Presente de aniversário

Todos os colaboradores da ESET que completaram cinco anos de trabalho nos escritórios de Buenos Aires e do México recebem um presente.



20 PESSOAS DA EQUIPE
ACESSARAM A ESSE
BENEFÍCIO.

Prêmio para graduação

Estamos cientes do esforço envolvido no estudo e da importância de nossos funcionários serem treinados, por isso também escolhemos oferecer nosso apoio àqueles que decidem se formar academicamente. Assim, todos os funcionários dos escritórios de Buenos Aires, São Paulo e México que se formam recebem reconhecimento econômico

O "Prêmio de graduação" Consiste no pagamento de uma quantia extraordinária - concedida uma vez pelo bônus - e destina-se a todos os membros efetivos da ESET América Latina que obtiverem qualificação no nível Técnico e / ou Universitário. O diploma deve ser concedido por

estabelecimentos educacionais, nacionais ou internacionais, oficialmente reconhecidos, sejam públicos ou privados.



3 COLABORADORES
RECIBIERON ESTE
PREMIO.

Desconto em Universidades

O ESET América Latina apoia e incentiva o desenvolvimento e o desenvolvimento profissional de nossos colaboradores. Por esse motivo, fizemos acordos com instituições de ensino superior no Brasil, a fim de oferecer um desconto significativo nos honorários dos cursos de graduação, tecnologia, pós-graduação, MBA e especialização.

Gestão de talentos

GRI 103-1 • 103-2 • 103-3 • 404-2

O desenvolvimento de nossos colaboradores é uma questão que nos preocupa. Portanto, 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, para melhorar seu nível no idioma. O ESET América Latina assume 100% do custo de 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.



ACESSARAM A ESTE
BENEFÍCIO 53
COLABORADORES E
FORAM DADAS 713 HORAS
DE INGLÊS.

Lunch & Learn

É uma nova iniciativa em que nos propomos a criar um espaço para aprendizagem

relaxante enquanto almoçamos. Nesse contexto, propomos aos nossos colaboradores em Buenos Aires que se inscrevam voluntariamente para dar uma palestra sobre um tópico que desejam compartilhar com outros, o que pode estar relacionado a uma questão trabalhista ou interesse geral (por exemplo, finanças pessoais, alguns hobbies, uso de alguma ferramenta de computador, manutenção de jardins, etc.).



SUMA CONVERSA TITULADA "DESCOBRINDO SUAS HABILIDADES E POTENCIA DA SUA MARCA PESSOAL" FOI FEITA, DA QUAL **21 COLABORADORES PARTICIPARAM**

Think & Talk, sustentando ideias

É um novo ciclo proposto pelo Comitê de Sustentabilidade, para proporcionar aos nossos colaboradores um espaço para palestras, workshops e atividades sobre questões relevantes de conscientização sobre a gestão sustentável.

Neste contexto, durante 2018, foram realizadas **6 atividades**:

1. A primeira palestra foi realizada em nossos escritórios em Buenos Aires e ficou a cargo da Associação Civil Argentina Ciber-segura. Nós conversamos sobre aplicativos, jogos, desafios virais e redes sociais mais usadas por crianças hoje.
2. A segunda atividade ficou a cargo da organização Responsável e foi direcionada aos colaboradores e colaboradoras do México. Foi realizado um workshop de sensibilização sobre inclusão trabalhista.
3. Nos escritórios de Buenos Aires, em coordenação com a Fundação Encontrarse en la Diversidad, realizamos um workshop sobre Diversidade de Gênero. O objetivo era gerar um espaço para diálogo aberto, debate e discussão sobre equidade de gênero e todas as questões que se originam dele.
4. Em conjunto com todas as empresas do prédio onde estão localizados nossos escritórios em Buenos Aires, convidamos a Direção de Ambiente e Eficiência Energética do Município de Vicente López para dar uma palestra sobre a importância de cuidar do nosso ambiente e sobre quais são as boas práticas que podemos realizar para conseguir.
5. Do nosso projeto México Ciberseguro, demos uma palestra nos escritórios do México sobre os temas trabalhados desde a iniciativa, grooming, cyberbullying e sexting
6. Fechamos o ano com uma oficina lúdica a cargo da Argentina Ciberbergura, para nossos colaboradores e colaboradoras em Buenos Aires, onde trabalhamos nos principais conceitos para navegar na internet com segurança.

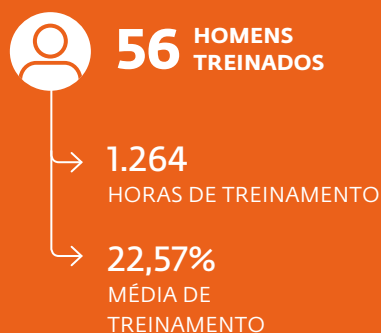


Plano de anual de capacitações

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 oferecem treinamento aos seus colegas, transmitem seus conhecimentos sobre um determinado tópico e colaboram com o bom desenvolvimento de seu trabalho.

Em 2018, os principais tópicos de treinamento foram: Oratória, Media Training, Treinamento de Auditoria Interna ISO 9001, Diversidade de Gênero e Delitos Informáticos.



Avaliação de desempenho por competências e objetivos

GRI 404-3

Gerenciar nossos funcionários por competência implica conhecer e entender 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 gerenciamento de competências é baseado em dois eixos vinculados. 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, a fim de tornar esse alinhamento mais eficaz e benéfico para ambas as partes.

Durante 2018, **100% dos funcionários da Argentina** recebeu sua avaliação de desempenho por competências e objetivos.

S d e segurança do trabalho

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

Cuidamos de nossos trabalhadores cumprindo os requisitos legais em matéria de Saúde e Segurança 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, mas não temos cargos cuja profissão tenha alta incidência ou risco à saúde, e todos os assuntos de saúde e segurança estão contidos no acordo de comércio sob o que se encontra 3,74% dos funcionários da Argentina.

Benefícios previdenciários para funcionários

GRI 201-3 • 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 fora das disposições da Lei e acordos coletivos. A Companhia concede todos os benefícios exigidos pela Lei em todos os países em que opera. Os prazos de notificação nos procedimentos estabelecidos pela Lei do Trabalho são respeitados. Os benefícios sociais são para todos os funcionários. Na Argentina, o OSDE 410 e o Galeno Plata são oferecidos. No México e no Brasil, o seguro médico é concedido para grandes despesas.





COMUNIDADE

#SomosComunidade

Fazer você aproveitar a tecnologia com segurança é um dos nossos principais objetivos.



Comunidade

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

QUESTÃO MATERIAL 8 11

Uma das principais apostas da ESET América Latina - desde o seu nascimento - é a educação e a conscientização, em termos de segurança, da informação na comunidade. Neste ponto, várias ações estão sendo desenvolvidas para fornecer aconselhamento e assessoramento sobre segurança da informação, para que os usuários saibam como se proteger usando ferramentas de computador.



É uma das nossas iniciativas educacionais mais fortes na região. Desde 2004, nossos especialistas em segurança visitaram diferentes países e visitaram diferentes universidades para fornecer informações atualizadas aos alunos em carreiras relacionadas, principalmente, a tecnologia e sistemas de informação. No próximo ano, temos o objetivo de alcançar o Brasil com essa iniciativa.



+ 6.000 ASSISTENTES
105 UNIVERSIDADES



15 PAÍSES DA
AMÉRICA LATINA



DESDE 2004,
CHEGAMOS A
MAIS DE 63.000
ESTUDANTES



O ESET é o lar de alguns dos mais renomados pesquisadores de segurança do mundo, que identificam e analisam ameaças informáticas 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 busca satisfazer o público em geral, além de seu nível de conhecimento. Assim, os conteúdos são escritos de tal forma que são interessantes, tanto para programadores experientes quanto para o público que entra no portal em busca de dicas básicas para ajudá-los para proteger suas informações.

A 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.



PORTAL EM ESPANHOL
2.751.115 VISITAS

PORTAL EM PORTUGUÊS
233.464 VISITAS

Para mais informações visite:

www.welivesecurity.com/latam

www.welivesecurity.com/br/

Certificação de Segurança de Computadores -UTN

Durante 2018, lançamos uma Certificação em Segurança de Computadores em conjunto com a Universidade Tecnológica Nacional de Buenos Aires, Argentina (UTN). Este certificado foi realizada no âmbito de um acordo de colaboração mútua para formação de professores para promover estudos em segurança informática no ensino secundário.

Com esta missão, projetamos conjuntamente o Curso de Certificação em Segurança Informática exclusivamente para os professores que fazem parte do projeto Digital Junior, desenvolvido através do Departamento de Aprendizagem Visual da Faculdade. O treinamento é ditado de forma on-line e se concentra em professores do ensino médio, público e privado, de todo o país. Desta forma, os professores podem adquirir o conhecimento e as ferramentas necessárias para transmitir idealmente os conceitos ligados à segurança informática.

Também adicionamos a este projeto iniciativa "Digipadres", através do qual compartilhamos com toda a comunidade de conteúdo educacional, conselhos e soluções para cuidar das crianças enquanto estiver usando a Internet.



EM 2018,
35 PROFESSORES
TIVERAM O CURSO
DE CERTIFICAÇÃO
NA SEGURANÇA DO
COMPUTADOR.





Os Dias de Segurança da ESET são um ciclo de eventos que realizamos na região desde 2011. Com um formato de seminário gratuito, os conteúdos educativos são desenvolvidos e as principais tendências relacionadas à segurança computacional são apresentadas. O objetivo do ciclo é treinar e fortalecer os laços entre a ESET Latinoamérica, seus distribuidores exclusivos, seus parceiros, os principais clientes e a comunidade em geral em toda a América Latina. Desta forma, a ESET Security Days se tornam em uma interessante iniciativa educacional disponibilizada a todos os interessados em aprender mais sobre segurança de computadores.

Durante 2018, o foco estava em fazer edições menores, mas com maior perfil dos assistentes. A abordagem do mundo do "cibercrime" foi discutida, a segurança dos computadores foi discutida em empresas sob uma perspectiva legal e, como o evento foi fechado, a privacidade foi tratada como o valor da informação e do papel das empresas.



11 PAÍSES VISITADO
20 CIDADES
3.130 ASSISTENTES

Para mais informações visite:
www.esetsecurityday.com

eset

ACADEMIA
ESET

Colocamos à disposição de todos os usuários da Internet o ACADEMIA ESET, a pla-

taforma a maior e-learning de segurança na América Latina. Desta forma, todas as pessoas interessadas em aprender mais sobre a Internet, seus riscos e os meios de proteção, têm a possibilidade de fazer cursos gratuitos ou pagamentos em nosso portal. 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 garanta o conhecimento obtido.



EM 2018, ALCANÇAMOS **109.453 REGISTRADOS EM NOSSA PLATAFORMA E-LEARNING**; HOUVE UM CRESCIMENTO DE **12% REFERENTE A 2017**.



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

Essa iniciativa surgiu para reconhecer e premiar o trabalho e a dedicação de quem compartilha conosco a crença da importância da pesquisa em segurança da informação, para prevenir ataques complexos que comprometem o usuário. Os vencedores são premiados com viagens para DEFCON e Ekoparty.



NÓS RECEBEMOS **136 APLICAÇÕES AO PRÊMIO ESET UNIVERSITARIO ESET E AUMENTOU MAIS DE 150% A QUANTIDADE DAS POSTULAÇÕES NO QUE DIZ RESPEITO A 2017**.



PREMIO ESET PERIODISMO EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

O Prêmio ESET de Jornalismo em Segurança Informática 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 de divulgar informações para o conhecimento e a formação da sociedade na prevenção de ataques que comprometem a sua segurança na Internet.

Todos os jornalistas interessados em participar do concurso podem inscrever-se com seus trabalhos em uma das seguintes categorias:



Imprensa Gráfica

Trabalhos publicados em jornais, revistas e outros mídia impressa ou gerada por agências de notícias.



Imprensa Digital

Obras publicadas em mídia digital, portais e blogs.



Imprensa Multimídia

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

Os trabalhos apresentados são avaliados por um júri composto por jornalistas renomados e especialistas em TI da região.

Para seleção e qualificação, são levados em consideração os seguintes aspectos: o foco socialmente relevante do tema escolhido em matéria de segurança in-

Acreditamos no reconhecimento do trabalho e dedicação daqueles que apostam, como nós, na pesquisa em segurança da informação.

formática e seu interesse para a comunidade, a originalidade da investigação, o tratamento aprofundado da informação, a qualidade narrativa e o uso correto da 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 é convidado a visitar a sede da ESET em Bratislava, na Eslováquia. Da mesma forma, para os melhores trabalhos de cada categoria (gráfica, digital e imprensa multimídia), eles recebem um tablet.

Vencedores de 2018:

- ♦ **Vencedor do Prêmio ESET para Segurança de Informações Jornalísticas 2018:** Rodrigo Rodríguez, da DONJUAN, Colômbia, por seu trabalho "Bonnie and Clyde na era digital".
- ♦ **Vencedor da categoria Imprensa Gráfica:** Carla Mandiola García, do El Mercurio, Chile, por sua nota "Facebook está me ouvindo?".
- ♦ **Vencedor da categoria Imprensa Digital:** Alice Cristiny Ferreira De Souza, do jornal de Pernambuco, Brasil, por sua nota "Mulheres são o principal alvo de agravos e difamações na internet".
- ♦ **Vencedor da categoria Imprensa Multimídia:** Rodrigo Gutiérrez, do Canal Trece, Colômbia, por seu relato "Os segredos ocultos do Deep Web".



EM 2018 RECEBEMOS UM TOTAL 212 TRABALHOS.



Argentina Cibersegura®

A 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 só faz uma contribuição financeira anual para a associação civil, mas também a acompanha incondicionalmente e participa nas principais ações da organização, fornecendo as ferramentas de trabalho, instalações e trabalho de uma de seus colaboradores exclusivamente. Além disso, disponibiliza as diferentes áreas da Empresa, para que as atividades e iniciativas da ONG possam ser desenvolvidas.

Em 2018, mais de 850 palestras foram realizadas em instituições educacionais, instituições governamentais e empresas. Através destes, alcançou mais de 45.000 pessoas de diferentes locais do país. Tudo isso foi possível graças a mais de 200 palestrantes que colaboraram voluntariamente, dos quais mais de 5% são colaboradores e colaboradoras da ESET, cobriram 43 palestras oferecidas durante o ano.



MAIS DE 5% DOS PALESTRANTES FORAM COLABORADORES DA ESET, QUE COBRIU 43 PALESTRAS OFERECIDAS EM 2018.

Ao mesmo tempo, parceiros ESET são parte da equipe de Mentores Educacionais da Argentina Cibersegura, cuja responsabilidade é capacitar os novos palestrantes, continuar transmitindo a mensagem da empresa em todos os âmbitos, representá-la em diferentes ações de exposição pública e educar os agentes multiplicadores.

Neste ano, a Argentina Cibersegura desenvolveu duas ações para colaboradores e colaboradoras da ESET; No início do ano houve uma palestra sobre a privacidade online e identidade digital, e refletiu sobre as principais problemáticas: *grooming*, *cyberbullying*, *sexting*, entre outras. Na segunda parte do ano, uma atividade lúdica foi realizada em onde, organizados em equipes e através de diferentes conjun-

tos de jogos, os colaboradores aprenderam sobre os diferentes temas e seguiram orientações para cuidar dos mais jovens no mundo digital.

Por outro lado, a organização continua a apostar no crescimento federal e nas suas coordenações em Bahia Blanca, Córdoba, Mendoza, La Rioja, Chaco e Santa Fé. Também é importante destacar o compromisso com campanhas sociais que continuam sendo fortalecidas, como **"#NoalGrooming"**, que impulsiona a luta contra esse problema que afeta menores no mundo digital e **"Minha rede segura"**, concurso destinado a estudantes de nível primário e secundário para convidá-los a elaborar mensagens de conscientização através de peças audiovisuais e gráficas.

Em outubro deste ano também foi realizado o evento anual de ensino, com o objetivo de fornecer aos professores ferramentas para o mundo digital. O evento teve uma participação presencial através *destreaming* de mais de 100 profissionais da área educacional, com foco no papel do professor e sua responsabilidade na Internet. Eles refletiram sobre a importância de cuidar de sua identidade digital, comunicação digital com os alunos, ensino 3.0 e como entender a atual cultura digital e juvenil. A atividade foi realizada na OEI (Organização dos Estados Ibero-Americanos para Educação, Ciência e Cultura), com o apoio da ESET tanto na organização da logística quanto nos recursos para realizá-la.

[f /ArgentinaCibersegura](#)

[@arg_cibersegura](#)

[/ArgentinaCibersegura](#)

info@argentinacibersegura.org

www.argentinacibersegura.org







Desde 2015, e tomando como referência a experiência argentina e norte-americana, começamos a trabalhar com a iniciativa Ciberseguro do México. É uma proposta promovida pela ESET Latinoamérica, juntamente com outras organizações mexicanas, como a Universidade del Valle de México, Santillana, a Universidade Nacional Autónoma do México, o Colégio Nacional de Educação Profissional Técnica, entre outros.

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

Como na Argentina, a ESET Latinoamérica oferece um apoio econômico nesta iniciativa e oferece a seus funcionários para que eles desenvolvam as atividades do México Ciberseguro.



EM 2018, A QUANTIDADE DE PALESTRANTES AUMENTOU PARA MAIS DE 65%. DESDE A CRIAÇÃO DA INICIATIVA PASSOU POR 28 INSTITUIÇÕES E OFERECIU 47 PALESTRAS.

f /MexicoCiberseguro
@mex_ciberseguro
/MexicoCiberseguro
www.mexicociberseguro.org
info@mexicociberseguro.com



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

Na ESET queremos facilitar e acompanhar todas as pessoas que estão transitando nessa tarefa complexa de ser pais na era digital e ajudá-las a proteger seus filhos sem precisar ser especialistas em tecnologia. Por essa razão, incentivamos pais, mães e educadores a aprimorar seus conhecimentos e experiências na Internet, acompanhando-os nesse caminho. Para isso criamos essa plataforma que coloca a sua disposição conteúdo educativo de valor, com o objetivo de que aprendam a cuidar dos menores enquanto utilizam a internet, e que possam construir, entre todos, um espaço saudável e seguro para as crianças.

Durante 2018, nos concentramos em gerar novos conteúdos, webinários e espaços de diálogo em articulação com diferentes organizações. Em fevereiro e outubro, participamos das sessões de treinamento da Organização Civil da Argentina Cibersegura e também participamos como patrocinadores da Entramar, organizada pela Prefeitura de Vicente López.

Ao mesmo tempo, ao longo do ano, demos palestras para colaboradores e colaboradoras de algumas empresas como Mercedes-Benz, La Caja, Teradata, EY e Lenovo, entre outras. O tema era acompanhar os menores na internet e criar bons cidadãos digitais. Graças a esse trabalho, conseguimos incorporar 12 novos aliados que apoiam a iniciativa.

Os novos conteúdos feitos durante este ano abordaram os seguintes tópicos:

- ♦ De volta à escola: o desafio de mantê-los seguro fora de casa
- ♦ Quão seguros estão seus filhos na Internet?
- ♦ Snapchat: a rede escolhida pelos mais novos
- ♦ Falando de segurança com os pequenos

Mais informações em:
www.digipais.com.br



12 NOVOS ALIADOS
 QUE APOIAM A
 INICIATIVA.



34.820 VISITAS
25.621 USUÁRIOS
 NA PLATAFORMA.



MAIS DE 160
PARTICIPANTES E MAIS
DE 750 INSCRIÇÕES
NOS WEBINÁRIOS.



Voluntários Corporativos

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

Para nós, é importante tentar gerar uma continuidade, um elo além da atividade específica que é realizada. Por isso, geramos diferentes propostas que vão além da própria atividade: nossa contribuição para a ONG Argentina Cibersegura, o vínculo com o Picnic San Fernando, nossa participação no projeto Comprometidos, são exemplos dessa nova abordagem que iniciamos desde há alguns anos e que pretendemos reforçar todos os anos.



EM 2018 62% DOS NOSSOS COLABORADORES E ALGUNS PARCEIROS COMERCIAIS, DOS DIFERENTES PAÍSES DA REGIÃO, PARTICIPARAM DE NOSSAS PROPOSTAS DE VOLUNTARIADO.

Give More

Encorajamos nossos colaboradores e colaboradoras a se envolvam e colaborem com diferentes causas sociais. Neste aspecto, para aqueles que participaram de pelo menos duas organizações voluntárias organizadas pela empresa, concedemos um dia útil para alocar às causas sociais à sua escolha.

Conectados- Entra en Acción

Conectado - Entre em ação é o nosso programa de voluntários de ação direta. No âmbito deste programa, oferecemos aos nossos colaboradores, nossos colaboradores e parceiros de negócios diversas ações por ano, nas quais, em coordenação com uma organização da sociedade civil, participamos de atividades específicas de voluntariado durante meio dia. Conectados também foi somada, pelo quarto ano consecutivo, a semana do **GIVE and Gain**, a Semana Internacional de Voluntariado Corporativo, em nossos três escritórios: Buenos Aires, México e São Paulo.



Fundación Sí

Nossos colaboradores e colaboradoras de Buenos Aires participaram de uma atividade na Fundación Sí, uma ONG encarregada de promover a inclusão social dos setores mais vulneráveis da Argentina. Durante toda a manhã se ocuparam com a elaboração de pudins, para levar às viagens noturnas que realiza a fundação diariamente, com o objetivo de oferecer contenção, alimentos e abrigo de pessoas em situação de rua. Eles também ajudaram no envio dos caminhões com roupas e alimentos que a fundação distribuía entre diferentes comensais e organizações sociais.



Fundación Cocinando Sonrisas

Nossa equipe do México realizou uma atividade na Fundación Cocinando Sonrisas. Essa organização foi fundada por um grupo de voluntários que presta apoio a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade, de onde não só fornecem ajuda econômica, mas também oferecem alimentação e contenção para eles.

Nossos colaboradores e nossas colaboradoras passaram uma tarde na fundação, onde deram uma palestra com o México Ciberseguro sobre *grooming*, *sexting* e *cyberbullying* para os meninos e meninas beneficiados e para seus pais. Para fechar o dia, eles compartilharam um momento de recreação.



Limpeza da Plaza Arlindo Rossi

Juntamente com a ONG Limpa Brasil e os colaboradores da Inova (empresa responsável pela preservação da higiene na região), os colaboradores do Brasil realizaram a limpeza geral da Praça Arlindo Rossi, ao sul de São Paulo. Em cerca de uma hora, eles conseguiram fazer uma limpeza considerável e adicionaram mais de 8 sacos cheios de lixo.

Limpeza a represa de Capulin

Durante a primeira semana de outubro, nossos colaboradores e nossas colaboradoras do México e alguns de nossos parceiros de negócios, juntamente com a Organización Voluntários de México, participaram de uma atividade de coleta de



resíduos na Barragem El Capulin do rio San Joaquín. Em menos de duas horas eles conseguiram coletar cerca de 2 toneladas de lixo.

Piquenique Los Soldaditos de Jesús

Juntamente com os colaboradores e colaboradores de Buenos Aires, e em coordenação com o projeto Plasticando, um dos finalistas do Comprometidos 2018, fomos ao Parque San Fernando. Desde 2017, trabalhamos com essa área de piquenique **que é responsável por Carmen e sua família**, que decidiram abrir as portas de sua casa para dar um **espaço de contenção e recreação para mais de 70 meninos e meninas** entre 3 e 12 anos. Lá, celebram, comemoram seus aniversários e até celebram juntos algumas festividades como o Dia das Crianças, o Natal e os Reis Magos, entre outros.

Durante uma tarde, a partir de folhas de materiais reciclados, construímos máscaras com os meninos e meninas. O objetivo do workshop era mostrar como jogos e brinquedos podem ser construídos, reutilizando e reciclando invólucros, embalagens e muitas outras coisas que descartamos diariamente, como resíduos. No resto do ano, doamos presentes para o Dia das Crianças, que preparamos entre todos os nossos funcionários e colaboradores, e caixas de Natal para todas as famílias da área de piquenique.



Acreditamos na articulação e trabalho em equipe, por isso trabalhamos com diferentes organizações, gerando projetos conjuntos e apoiando alguns já existentes.

Inclusão social e trabalhista na ESET

Como parte do nosso compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), a ESET América Latina 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 em 2017, e trabalhamos com diferentes organizações, gerando projetos conjuntos e apoiando alguns projetos já existentes. Durante 2018, trabalhamos com a Ashoka, Socialab, Unesco, COPIDIS, Cultura do Trabalho, entre outras.

Aliança com o COPIDIS

No que diz respeito à inclusão de pessoas com diferentes deficiências, trabalhamos 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 âmbito da 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. Este ano continuamos a desenvolver este trabalho mais especificamente na área de Recursos Humanos e Sustentabilidade, abrindo e divulgando as nossas pesquisas de emprego neste tipo de organizações, para gerar oportunidades de emprego para pessoas em situações vulneráveis.

Comprometida, sua atitude transforma

Como parte do nosso apoio ao desenvolvimento de projetos que promovem inclusão e inovação social, pelo segundo ano consecutivo, nos juntamos à Comprometidos, realizada pela ONG Ashoka, com o apoio da Socialab e da Unesco. 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 ser capaz de encorajá-los a serem líderes de mudança, e infectar e colaborar com os outros para melhorar suas comunidades juntos. As iniciativas apresentadas na plataforma corresponderam às áreas temáticas dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos pela UNESCO.

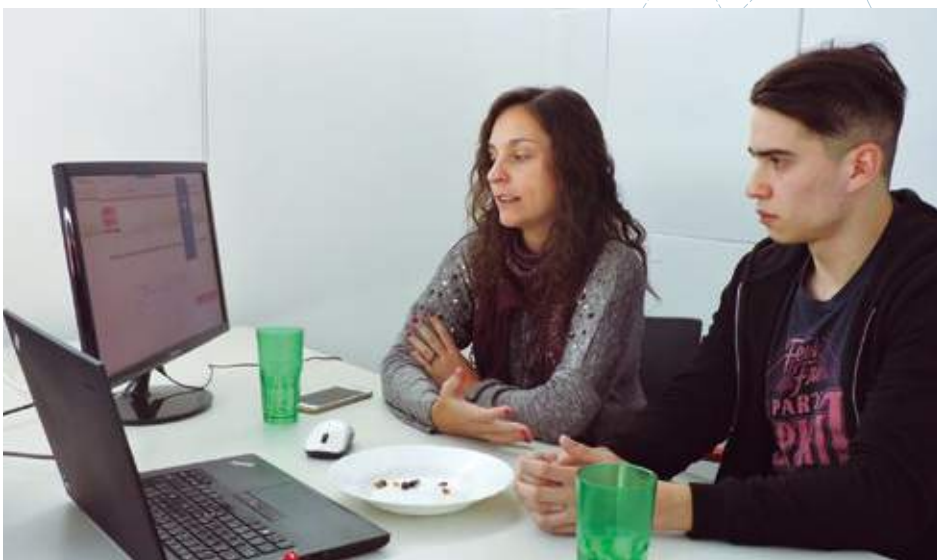
Os participantes passaram por três instâncias, através das quais as iniciativas estavam progredindo à medida que foram selecionadas.

Como parte ativa do projeto, a ESET não apenas apoia a iniciativa, mas também se envolve participando de diferentes ações para alcançar os objetivos. Nesse sentido, fazíamos parte de cada uma das etapas que compunham:

- **Mentores:** 9 colaboradores participaram como mentores e mentoras voluntários, contribuindo com sua experiência e atuando como um guia para que os projetos possam acompanhar seu desenvolvimento.
- **Webinario educacional:** Nós fornecemos informações sobre como cuidar de nossas informações, respondendo também às perguntas que surgiram durante a transmissão.
- **Workshop de segurança:** Nossos especialistas compartilharam seus conhecimentos em segurança informática e abriram o panorama para aqueles que estão apenas começando a se desenvolver neste mundo, dando espaço para o diálogo para esclarecer suas dúvidas.
- **Júri:** Nós somos parte do Júri Especialista no evento de encerramento que foi realizado na Fundação YPF.



DURANTE A EDIÇÃO DE 2018 **668 INICIATIVAS RECEBIDAS,**
CON **94 ORGANIZAÇÕES ALIADAS** EM TODA A REGIÃO.







DIMENSÃO AMBIENTAL

#SomosConscientes

Nós cuidamos do nosso entorno,
cuidamos do meio ambiente.

GRI 103-2 • 103-3 ••• **QUESTÃO MATERIAL** 16 17

Dimensão Ambiental

Embora a atividade econômica de nossa empresa não gere um grande impacto ambiental, levamos em conta e conhecemos tudo o que nossas operações podem produzir no meio ambiente. A ESET América Latina, temos um compromisso ativo de cuidar do meio ambiente e estamos preocupados com o fato de nossos colaboradores agirem de acordo.

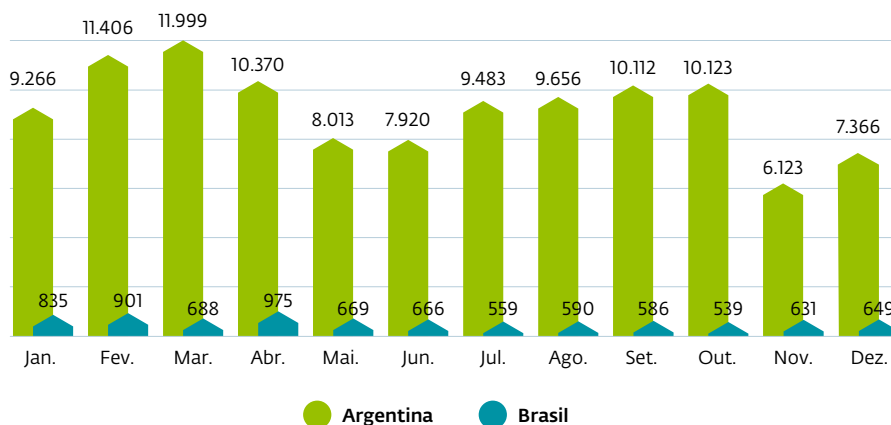
Durante 2018, além de continuarmos aprofundando nosso eficiente plano de trabalho, colocamos um foco especial na conscientização interna, gerando novas propostas para otimizar o consumo de recursos naturais e boas práticas que transformam todos os nossos funcionários e colaboradores em agentes de mudança, tanto no local de trabalho como no setor privado.

Os principais materiais que consumimos incluem: material de escritório, biblioteca e informáticos, *emmerchandising* para eventos internos e externos.

Consumo de energia elétrica

GRI 302-1

CONSUMO NO KW/H 2018



Em 2018, adicionamos a essa medida a energia consumida em nossos escritórios no Brasil. A medição desse consumo nos escritórios do México é difícil porque eles são alugados em um prédio compartilhado onde não temos acesso a essas informações.

Melhorias nos processos para reduzir nosso impacto ambiental

GRI 302-4 • 306-2

Para cuidar dos recursos, reduzir nossa pegada de carbono e gerar práticas nas quais podemos ser agentes reais de mudança, implementamos diferentes ações nos escritórios da ESET América Latina.

Manutenção mensal de ares condicionados

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

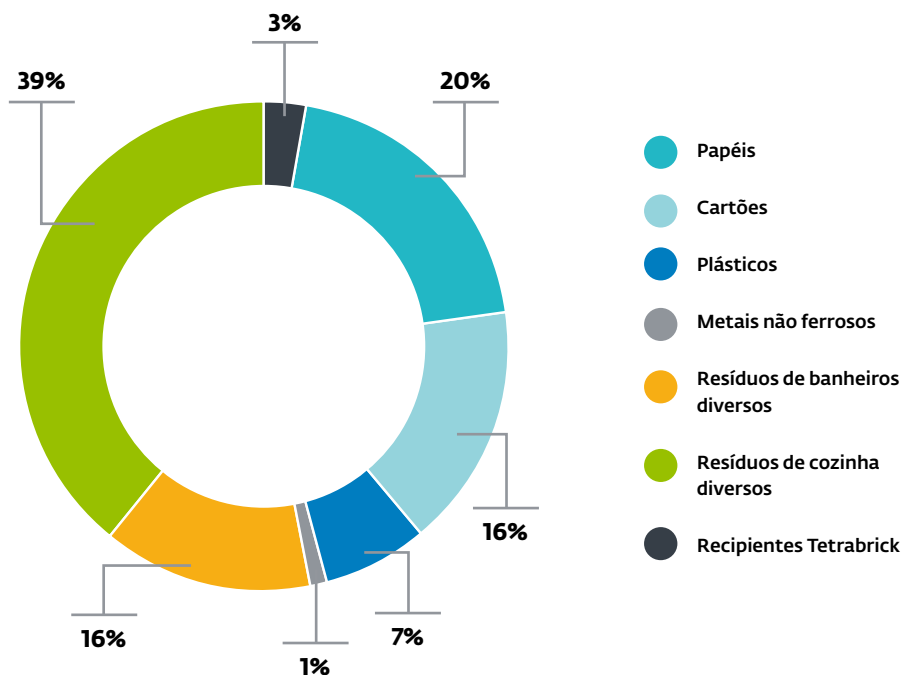
Servidores

Em 2018, continuamos as diretrizes de virtualização em nossos servidores. Dentre as diferentes vantagens que essa tecnologia oferece, destaca-se a otimização do uso de recursos energéticos, uma vez que diversas 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.

Separação de resíduos

Os principais resíduos são gerados nos escritórios e na cantina do pessoal (papel, latas, vidros e plásticos), e são gerenciados através do programa de Separação de Resíduos.



Em coordenação com o Departamento de Meio Ambiente e Eficiência Energética do Município de Vicente López, realizamos a caracterização de resíduos de todo o edifício de Buenos Aires.

Durante 2018, os resíduos continuaram a ser separados em nossos três escritórios. Nos escritórios de Buenos Aires, essa prática foi realizada em consonância com o Município de Vicente López em conjunto com o consórcio construtor. Por este motivo, em junho todo o edifício participou de uma Semana de Caracterização de Resíduos, a cargo da Diretoria de Meio Ambiente e Eficiência Energética do Município de Vicente López. Os resultados da caracterização mostraram que os resíduos plásticos e diversos resíduos de cozinha (alimentos, papel sujo, invólucros, xícaras de café, ervas café, talheres descartáveis, embalagens descartáveis, todos misturados e contaminados) representam 46% do que descartamos semanalmente. Como resultado desse diagnóstico, realizamos diferentes ações que temos que seguir para reduzir esse tipo de desperdício.

Em nossos escritórios em Buenos Aires, reciclamos um total de 608 kg de resíduos. Esse valor não aumentou ou diminuiu muito em relação ao ano anterior porque, embora haja mais funcionários no escritório, as práticas implementadas apontam para a reutilização e para um uso mais ponderado e responsável dos recursos.

Em nossos escritórios no Brasil e no México, fizemos o Eset Cleaning Day pela primeira vez. Durante este dia de trabalho, cada colaborador passa parte de seu

tempo para fazer uma limpeza geral de sua escrivaninha, gavetas, móveis, etc. Além de cumprir a ordem geral do escritório, o Dia da Limpeza foi projetado para reciclar todas as folhas, revistas, jornais, tudo o que pode ser reciclado e armazenado, mas que não seja mais útil.

Somado a isso, os colaboradores do México reuniram tampas plásticas e papel para reciclagem ao longo do ano. Coletando um total de 56 kg.

Redução de recipientes de plástico

Durante 2018, decidimos reduzir a quantidade de embalagens plásticas e sacos plásticos que são gerados quando compramos alimentos. Com esse objetivo, cada colaborador e colaboradora de nossos escritórios em Buenos Aires recebeu um saco plástico e um recipiente para alimentos reutilizáveis. Desta forma, promovemos o uso de ambos na hora do almoço e conseguimos reduzir o consumo e o uso de plástico.

A fim de incentivar essa prática, em um dos lugares mais populares para pessoas no escritório, e em coordenação com o comércio, conseguimos obter um desconto de 10% apenas para aqueles que trouxeram o recipiente de plástico para o local para colocar a comida comprada.





DA PESQUISA REALIZADA, REVELAMOS QUE **61% DOS COLABORADORES USAM O RECIPIENTE PLÁSTICO REUSÁVEL.**

Reutilização de sacolas plásticas

Incorporamos contêineres de sacolas plásticas em nossos escritórios em Buenos Aires para depositá-los ali e reutilizá-los.

Redução de sachês de adoçante

Os sachês de adoçantes são feitos de um material que no momento não é possível reciclar. Para reduzir esse tipo de resíduo, decidimos começar a comprar açúcar light avulso e adoçante líquido em nossos escritórios de Buenos Aires, como complemento aos envelopes de adoçante. O açúcar light tem o sabor de açúcar com metade de suas calorias, contém mais de 99% de açúcar refinado combinado com aspartame e acesulfamo K. Desse modo, ele dobra o poder adoçante do açúcar.



DESSA FORMA CONSEGUIMOS **REDUZIR O CONSUMO DE SACHÊS DE ADOÇANTES EM 50%.**

Jardins urbanos

Na ESET, acreditamos na importância de criar espaços verdes em nossos escritórios, juntamente com a conscientização de seus cuidados. Por isso, em 2018, no escritório de Buenos Aires, realizamos diferentes atividades nas quais instalamos as plantas e os jardins verticais, plantamos novos e reorganizamos sua distribuição de acordo com a luz e as condições climáticas.

Também da mão dos Guardiões Verdes, realizamos uma atividade em conjunto com o projeto MOLET, no qual construímos pedreiras com paletes recicladas. Fizemos 7 pedreiros em que colocamos diferentes plantas e as distribuímos em nossos escritórios em Buenos Aires.





Guardiões Verdes

Para cuidar dos espaços verdes e pensar estrategicamente em gerar novos, continuamos com o projeto Guardiões Verdes. Esta iniciativa de voluntariado é composta por um grupo de colaboradores e colaboradoras que cuidam dos jardins e plantas, e pensam juntos em novas propostas para realizar nesta linha. Com esse propósito, foram organizadas diferentes comunicações internas, concursos e o ESET Cleaning Day, no qual todos os colaboradores foram convidados a limpar o lixo dos seus escritórios. Este ano, os escritórios do México e do Brasil foram adicionados ao dia da limpeza pela primeira vez.



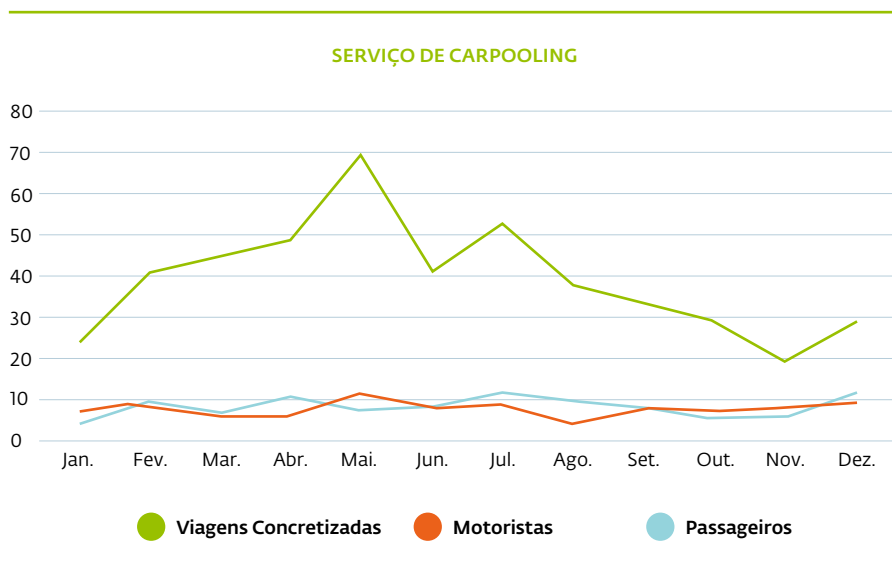
Carpooling

Para reduzir as emissões de gases tóxicos que geramos e oferecemos maior conforto aos nossos funcionários nas transferências de e para nossos escritórios (tendo em vista que muitos deles residem na mesma área), em nossos escritórios em Buenos Aires continuamos pelo segundo ano consecutivo, utilizando a plataforma Mercedes Benz, teneslugar.com, para poder oferecer o serviço de carpooling.

35% dos funcionários usam o sistema de caronas para suas transferências de e para o escritório.

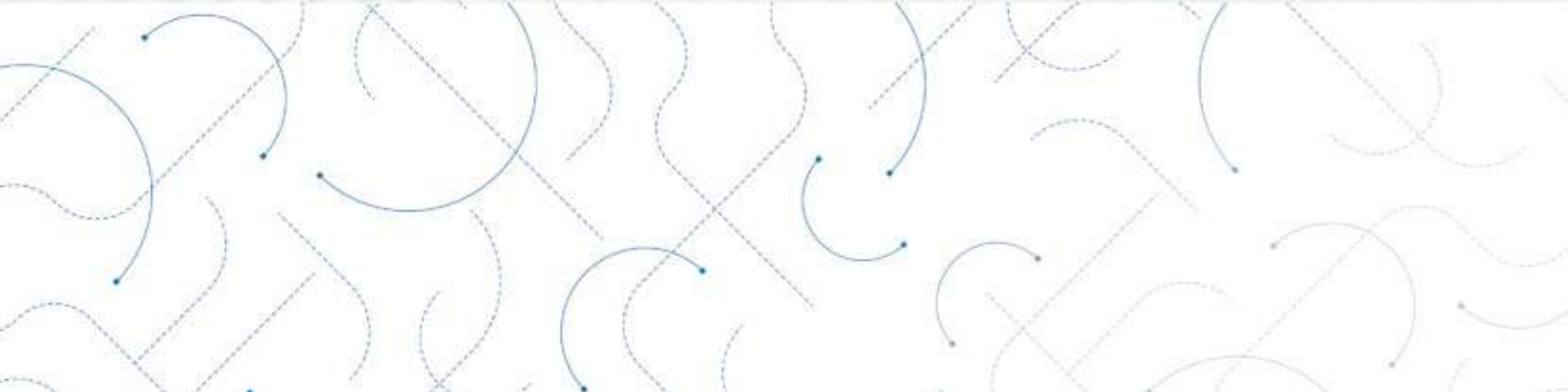


77% DOS NOSSOS COLABORADORES SÃO USUÁRIOS DESTA PLATAFORMA E SÃO **REALIZADAS 482 VIAGENS SOB ESSA MODALIDADE**. GRAÇAS AO CARPOOLING, OTIMIZAMOS A PEGADA DE CARBONO EM 2.320 GRAMAS.



Treinamento sobre o cuidado do meio ambiente

No marco de nosso novo ciclo de palestras e atividades, Think & Talk, durante 2018, juntamente com todas as empresas do prédio onde nossos escritórios em Buenos Aires estão localizados, convidamos a Diretoria de Meio Ambiente e Eficiência Energética do Município de Vicente López para dar uma palestra sobre a importância de cuidar do nosso meio ambiente e sobre as quais são as melhores práticas que podemos fazer para alcançá-lo. Aproveitamos esta oportunidade para envolver nossos fornecedores mais frequentes e os convidamos para participar da palestra.





CADEIA DE VALOR

#SomosConfiáveis

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

Nossos Distribuidores Exclusivos

GRI 102-9 *** **QUESTÃO MATERIAL** 6 11 14 15



ESET Venezuela
Representado pela Logintel



ESET Costa Rica
Representado pelo SIAT
Melhor Distribuidora do Ano



ESET Peru
Representado pela Sistec
Maior impacto sobre as vendas Maior impacto no desenvolvimento do mercado desenvolvimento da Gestão em Sustentabilidade



ESET Colômbia
Representado pela Frontech Ltda.
Maior impacto em Diversificação



ESET Guatemala
Representado pelo SIAT



ESET Equador
Representado pelo Enlace Digital
Melhor ação de RSE Durante 2018



ESET El Salvador
Representado pelo SIAT



ESET Panamá
Representado pela Microtechnology



ESET Nicarágua
Representado pelo SIAT



ESET Honduras
Representado pelo SIAT



ESET Uruguai
Representado pela Videosoft

ESET Partner Program

É o programa dos 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 de categorias de acordo com sua capacidade de vendas, recursos disponíveis e pessoal certificado.

♦ **Treinamento**

Por meio do ESET Training Program, procuramos treinar o canal por meio 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 ferramentas que facilitam o gerenciamento de seus negócios e o relacionamento deles com os clientes. Dentro deste pilar, está o programa para os vendedores ESET Sell & Win, que premia os vendedores pelas vendas realizadas.

♦ **Reconhecimentos**

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 2018, foi lançado em 3 mercados: República Dominicana, Equador, América Central (Costa Rica, Guatemala, Honduras, Nicarágua e El Salvador). Considerando que já havia sido lançado na Argentina, México, Peru, Bolívia, Venezuela e Paraguai, onde o esforço estava focado em sua consolidação.

ESET Partner Awards

Vencedores de 2018



Parceiro do ano, Prêmio Diversificação

INFOCON-RV-LTDA-Chile.



Melhor Desempenho Anual por Categoria

Categoria Bronze:

Assure - Colômbia.

Categoria Silver:

Great Solution SAC- Peru.

Categoria Gold:

Productos y Servicios en Seguridad Informática
Lockbits LTDA, Chile.

Categoria Platinum:

CLARO HEURÍSTICA S.A. de C.V., México.



Melhor História de Sucesso

IP TRUST, Brasil.



Segundo Lugar da História de Sucesso

Autotecnia, México.



Melhor gestão sustentável

OK SOLUCIONES S.A.S., Colômbia (por seu compromisso e responsabilidade social).



ESET Rewards LATAM

ANTIVIRUS Y PROTECCIÓN DE DATOS, S. A. DE C. V., México.

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 e certificação para parceiros de negócios da ESET. Por meio dela, os Parceiros adquirem o conhecimento e as ferramentas necessárias para fornecer um excelente serviço aos seus clientes, oferecendo um aconselhamento completo e eficiente sobre nossas soluções, a fim de implantar suas oportunidades de negócios ao máximo.



Diálogo fluido

GRI 102-43

Latam Partner Conference

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

Durante a ESET LATAM Partner Conference, várias apresentações são feitas sobre objetivos, novos projetos, políticas de trabalho, novidades de produtos, etc. É também uma oportunidade para gerentes e colaboradores da ESET Latinoamérica gerarem reuniões pessoais com Distribuidores e Parceiros.

Esta conferência anual é muito importante para a Companhia, pois nos permite permanecer perto de nossa cadeia de distribuição e, por sua vez, gerar 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 os canais de vendas em diferentes países da América Latina, cujo objetivo principal é fortalecer os vínculos com nossos parceiros de negócios e oferecer a eles conteúdo atualizado sobre o setor e sobre o mercado de segurança da informação.

Da mesma forma, 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, permitiram o recrutamento de parceiros de negócios, fortaleceram os laços com os parceiros menores e reforçaram as inovações institucionais e lançamentos de produtos.

Os resultados foram superiores em relação ao ano anterior, foi possível unificar e oferecer uma agenda estruturada e regionalmente padronizada, comum a todos os países, que permitisse a identificação do evento. Agregados foram feitos nos mercados onde havia necessidades particulares do canal, personalizando-o em termos de fontes de informação. Como exemplo disso, na última edição do evento na Argentina pudemos fornecer o tipo de treinamento, muito mais técnico, de acordo com o indicado nas pesquisas realizadas.





Durante 2018, este evento ocorreu na Colômbia, Brasil, Chile, Argentina, Peru, Panamá, México, Bolívia, Uruguai, Costa Rica, Paraguai e Equador.

17 eventos presenciais e 2 digitais foram realizados em formato Webinar, com mais de 550 participantes.

ESET Partner Connection

O ESET Partner Connection é um boletim informativo digital que é enviado mensalmente para toda a nossa cadeia de distribuição. Através deste 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, globalmente, o ESET organiza a ESET World Partner Conference. É uma reunião, especialmente 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 em um país diferente a cada ano e muitos dos distribuidores exclusivos da ESET América Latina e também alguns colaboradores.



Nossos Distribuidores comprometidos

Investimento dos nossos Distribuidores (expresso em dólares americanos)

País	Comunidade	Dimensão ambiental	Cadeia de valor	Colaboradores	Total
Venezuela	\$119	\$265	\$457	\$1.140	\$1.981
Peru	\$ 1.795	\$ 104	\$ 7.729	\$ 18.575	\$ 28.203
Equador	\$ 34.220	\$ 3.857	\$ 12.450	\$ 16.400	\$ 66.927
Uruguai	\$ 700	\$ 700	\$ 100	\$ 500	\$ 2.000
Colômbia	\$2.700	\$955	\$1.600	\$7.500	\$12.755
Panamá	\$300	\$42	\$150	\$2.800	\$3.292
Honduras	\$3.459	\$300	\$32.560	\$6.325	\$42.645
Guatemala	\$9.490	\$300	\$63.375	\$22.987	\$96.152
El Salvador	\$3.846	\$300	\$52.457	\$22.539	\$79.141
Nicarágua	\$2.988	\$300	\$8.570	\$3.146	\$15.004
Costa Rica	\$2.457	\$300	\$28.459	\$3.949	\$35.165



Logintel - Venezuela

O maior foco da Logintel, durante o ano de 2018, foram os colaboradores. Lamentavelmente, a situação social, política e econômica, ocorrida ao longo do ano, impediu a maior parte das atividades que foram planejadas. Por sua vez, por esse mesmo motivo, e somado a um fenômeno de hiperinflação, a maior parte das ações tomou forma ao final do segundo semestre.

Comunidade

Em coordenação com a Universidade Simón Bolívar, os colaboradores da Logintel fizeram um curso semanal de 4 horas durante o último trimestre do ano. O objetivo era treinar os alunos do estabelecimento sobre as últimas tendências em segurança informática. Ao mesmo tempo, o sorteio foi patrocinado pela Associação de Amigos da Universidade Simón Bolívar com prêmios em licenças de produtos da ESET. Finalmente, durante o mês de novembro, no marco da Semana Global De Empreendimento, Logintel organizou uma reunião com empresários de tecnologia para apresentá-los às soluções da ESET e convidá-los a participar de seu programa de canais de vendas. A maioria dos empreendedores está iniciando seus projetos de negócios de empresa. Durante o dia, os participantes receberam algumas recomendações para impulsionar as vendas consultivas no setor de tecnologia.

Colaboradores

Como parte das atividades de integração, dois almoços anuais foram realizados fora do escritório, com todos os colaboradores, para gerar um espaço relacional mais descontraído, e seus aniversários foram comemorados. Este ano, o benefício de lanches, almoço de Natal e um bônus para as férias foram fornecidos. Por sua vez, a Companhia continuou com políticas abrangentes de saúde.



Dimensão ambiental

As atividades de reciclagem de papel continuaram através da empresa de reciclagem RE-PAVECA, através de 4 caixas ecológicas dispostas em pontos estratégicos do escritório; no ano, coletaram mais de 60 kg de papel. Além disso, começou a coleta de baterias celulares, cartuchos de toner, lâmpadas fluorescentes e de economia de energia e embalagens plásticas. Em locais estratégicos da empresa, foram colocados cartazes de conscientização com o objetivo de promover e conscientizar sobre o atendimento de recursos não renováveis, como água e energia. Durante 2018, o consumo de papel no escritório diminuiu mais de 60% através da reutilização de folhas para impressões.



O CONSUMO DE PAPEL **DIMINUIU 60%**.

Cadeia de valor

Para continuar treinando e dando suporte aos canais de vendas, foi oferecido treinamento para novos parceiros. Esta atividade contou com a presença de 29 participantes e teve lugar nos espaços de formação do Parque Tecnológico Sartenejas, no Município de Chacao. O treinamento incluiu palestras de caráter comercial e técnico, demonstrações ao vivo de produtos, novidades e lançamentos futuros, além de uma breve palestra sobre as atividades do RSE realizadas pela Logintel.



Frontech - Colômbia

Comunidade

Durante o ano de 2018, o trabalho foi realizado em coordenação com a Fundação Niños de los Andes para realizar várias iniciativas relacionadas à inclusão social e trabalhista. O primeiro deles foi um curso básico de segurança informática de 10 horas ministrado por colaboradores de TI. Esta iniciativa foi destinada a 26 jovens entre 13 e 22 anos que estão no programa de estágio. O curso lhes forneceu ferramentas para que pudessem desenvolver habilidades nesses assuntos e lhes deu novos conhecimentos para cuidar de si mesmos na rede e para sua futura busca de emprego. Os alunos apresentaram exames, oficinas e exposições para reforçar os conhecimentos adquiridos. No final do curso, os 5 melhores alunos foram premiados e um certificado foi entregue a todos os alunos. Outra das iniciativas realizadas com essa organização foi o trabalho realizado com dois jovens que estão em processo de se candidatar ao estudo de Engenharia de Sistemas. Os alunos foram recebidos nos Escritórios da Frontech pelo Gerente de Tecnologia, que os explicou e orientou no campo de atuação dos engenheiros de sistemas na área de segurança informática. A última ação realizada em relação à inclusão social e trabalhista que foi realizada com essa organização foi o workshop sobre entrevistas de emprego. Seu objetivo era oferecer treinamento prático a 23 jovens e fornecer-lhes conhecimento e aconselhamento para que eles pudessem saber como trabalhar em suas futuras entrevistas de emprego.

Além disso, juntamente com um de seus parceiros comerciais estratégicos, a equipe da Frontech realizou uma atividade recreativa de Natal, destinada a 65 crianças da mesma Fundação.

Como parte da missão de conscientizar sobre o uso seguro da tecnologia para adultos e crianças, foram oferecidas duas palestras sobre temas de grooming, cyberbullying e as ameaças que existem na internet em linhas gerais. O primeiro aconteceu no âmbito de um congresso educacional e 316 pessoas participaram entre pais, adolescentes e funcionários do governo. O segundo foi destinado a adolescentes e 23 participantes compareceram.



MAIS DE 330 PESSOAS PARTICIPARAM DAS PALESTRAS DE CONSCIENTIZAÇÃO, PREPARAÇÃO E CIBERBULLYING.

Finalmente, a Frontech participou da Feira de Modding organizada pelo SENA (Serviço Nacional de Aprendizagem do Estado, dedicado à formação técnica dos jovens mais vulneráveis do país). O objetivo desta feira é divulgar os projetos de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação (Modding) realizados por aprendizes, alunos dos diferentes programas e alguns centros de treinamento no país. Nesta edição, haviam 3.400 participantes e a Frontech patrocinou um dos projetos, Modding ESET, apresentado por três alunos. A área administrativa da empresa era responsável pela compra de todos os materiais necessários para que o projeto fosse preparado pelos jovens. O Gerente Geral também deu uma palestra de segurança para todos os participantes.

Da mesma forma, ao longo do ano, a Frontech doou 270 licenças, distribuídas entre as seguintes entidades de cunho social: Modding Fair, Corporação Matorros, Fundação Proaves Colômbia, Secretaria Social Soacha e Fundação Niños de los Andes.



Colaboradores

A força de trabalho é composta por 45% de mulheres e 55% de homens. As idades com maior representatividade na empresa correspondem a 31 a 40 anos com 50%, 36% dos empregados têm entre 18 e 30 anos, e 14% têm entre 41 e 50 anos.



45% DOS TRABALHADORES SÃO MULHERES.

Como tem sido feito nos últimos anos, as avaliações médicas ocupacionais periódicas programadas foram realizadas como parte da monitoração exposição aos fatores de risco dos colaboradores e determi-

nar a existência de efeitos temporários ou permanentes na sua saúde. Cada trabalhador foi questionado sobre os fatores de risco percebidos em sua posição atual e constatou-se que relataram exposição a riscos biomecânicos, físicos e de segurança, enquanto em menor proporção foram relatados, risco químico, devido a fatores naturais, biológicos e psicossocial

Relação de carga atual com exposição a riscos percebidos pelo trabalhador

Cargo	Biológico	Físico	Químico	Biomecânico	Psicossocial	De Segurança	Fenômeno natural
Gerente	0	6	0	6	1	6	1
Auxiliar	0	3	0	3	0	3	1
Engenheiro	0	3	2	3	0	3	1
Assistente	0	2	0	2	0	2	0
Coordenador	0	2	0	2	0	2	1
Gerente de Portfólio	0	1	0	1	0	1	0
Diretor de Comunicações	0	1	0	1	0	1	0
Assistência Técnica	0	1	1	1	0	1	0
Vendas	0	1	0	1	0	1	0
Executivo de conta	0	1	0	1	0	1	0
Vários ofícios	1	1	1	1	0	1	0
Total geral	1	22	4	22	1	22	4

Nenhum dos trabalhadores avaliados apresentou restrição para o desempenho de suas funções. Seguindo as recomendações dos relatórios, foi realizado o seguimento do Programa de Promoção da Saúde Visual, foi promovida a realização de descansos periódicos visuais, foram fornecidos elementos de proteção visual, se for possível pelo cargo, e foi certificada uma adequada iluminação nos locais de trabalho. Uma brigada visual de saúde também foi realizada durante um dia de trabalho e um Workshop de Aconselhamento Nutricional.

Além disso, a política de benefícios continuou, entre os quais estão o Home Office, intervalos ativos, licenças de produtos ESET, dia livre para aniversários, apólice de seguro de saúde, afiliação à cooperativa Alianza, entre outros. Atividades de recreação e integração foram realizadas, como Dias de Consulta Nutricional e Festividades de Natal. A formação e o desenvolvimento profissional dos colaboradores também foram continuados, e foram instruídos sobre tópicos relevantes para a sua posição.

Dimensão ambiental

Em 2013, a Frontech plantou uma floresta de negócios no Parque Ecológico de Poma, que possui 125 árvores. Anualmente, a floresta recebe a manutenção florestal necessária para sua preservação. Em 2018, a Corporación Hojas Verdes realizou a manutenção e o cuidado das árvores plantadas pela Frontech. A partir da última manutenção realizada, observou-se que das 125 árvores plantadas, nenhuma apresentava problemas fitossanitários e nenhuma havia morrido. Além disso, estudos de captura de CO2 foram realizados, cujo resultado foi a captura de CO2 média de 1.395 t / ha / ano. Outra das ações realizadas nesse eixo foi a reciclagem de tampas. Com o objetivo de apoiar a Fundación Tapas para Sanar, durante todo o ano foi realizado um concurso entre as distintas áreas da empresa para coletar tampas plásticas.

Cadeia de valor

Durante o ano de 2018, foram realizados 118 webinars direcionados aos Parceiros da Empresa sobre questões comerciais, de produtos e diversificação.

SIAT - América Central

Comunidade

Durante 2018, foi dado apoio à comunidade de Gamers DELTA GAMING, que organiza competições na América Latina. Os vencedores das diferentes competições com licenças e promoções da ESET foram premiados.

Por outro lado, foi realizada a iniciativa Breakfast & Learn, composta por uma série de 10 cafés da manhã abertos à comunidade e a participação de 6 a 10 tomadores de decisão. Questões relacionadas à segurança da informação foram abordadas, discussão foi gerada entre os participantes e possíveis soluções foram mostradas.



El Salvador

Mais uma vez, o SIAT El Salvador apoiou o mega espaço de oportunidades e participação, Juventour, criado em 2010 para ser um ponto de encontro em os jovens, atores e líderes dos diferentes setores sociais, culturais, econômicos e políticos.

Seu objetivo é criar um espaço de encontro, convivência, intercâmbio e participação juvenil, que articule a oferta pública e privada de serviços e oportunidades voltadas à juventude. Em 2018 foi realizada no CIFCO e durou dois dias, onde foram realizadas palestras e stands sobre saúde integral, emprego e empreendedorismo, educação, prevenção da violência, participação juvenil, recreação e tempo livre, inclusão social, ambiental e cultural. A SIAT foi responsável por uma das apresentações, premiou os participantes com licenças para seus produtos domésticos e realizou uma campanha de desinfecção para eles.

Por sua vez, novamente apoiou o PC Day 2018, da Universidade Don Bosco, dando palestras e presentes. O objetivo do evento é que os alunos apliquem as competências adquiridas na manutenção preventiva e corretiva dos computadores, desenvolvidos nas áreas de suporte a equipamentos e sistemas de informática. Durante o dia, os jovens exibem seus projetos inovadores, criados para responder às necessidades práticas.

Durante este ano, o Acordo de Promoção de Segurança do Computador foi assinado com a ISACA. O objetivo era promover uma plataforma que consiga combinar esforços refletidos, por um lado, no trabalho da ISACA El Salvador como referência educacional e de treinamento; e, por outro lado, o da ESET, que fortalece o projeto com suas ferramentas de segurança informática.

Para si mesmo, devido à erupção do vulcão na fronteira departamental entre Chimalteango, Escuintla e Sacatepéquez, na Guatemala, os colaboradores de El Salvador montaram roupas que enviaram para a Guatemala.

Finalmente, um curso de segurança informática foi realizado na Universidade Tecnológica de El Salvador. Este curso gratuito ficou a cargo de um dos colaboradores do SIAT El Salvador e durou um mês, com mais de 200 alunos.





Honduras

Em 2018, o laboratório ESET Honduras foi criado para treinar futuros técnicos em Tecnologia da Informação. Esta iniciativa é destinada a jovens com recursos limitados, sem acesso ao ensino superior na área do litoral norte de Honduras. As conversas estavam a cargo dos colaboradores hondurenhos e alguns dos parceiros de negócios participaram.



UM LABORATÓRIO DE FORMAÇÃO FOI CRIADO EM HONDURAS PARA JOVENS NECESSITADOS.

Por sua vez, a Campanha de Desinfestação foi realizada em conjunto com a Universidade Pedagógica La Esperanza, e o convite estendeu-se aos habitantes da área. Um total de 400 desinfecções foram realizadas. Por fim, participou do Congresso Nacional de Segurança da Informação da Polícia Nacional em Tegucigalpa. Palestras sobre segurança de computadores foram dadas a 50 técnicos, e promoções, materiais de apoio e licenças de produtos foram entregues. O evento durou uma semana.



Nicarágua

Devido à situação política e social no país, em que muitas famílias são vítimas dos confrontos produzidos em protesto contra as reformas que estão sendo realizadas pelo governo, uma doação de alimentos foi feita em abril.

Colaboradores

O SIAT contou em 2018 com 73 colaboradores nos 5 países: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicarágua e Costa Rica. Sua política de benefícios, implementada há mais de 3 anos, possui os seguintes benefícios para toda a região: meio período

livre pelo aniversário, licenças de produtos ESET grátis, licença de estudos, finais de semanas livres, massagens, alimentação saudável, festa de aniversário, palestras saudáveis, plano de graduação para colaboradores, presentes em dias especiais, meio período livre em aniversário dos filhos menores de 10 anos, evento de integração, licença paternidade e aula de inglês. O trabalho continuou a expandir o benefício do Home Office e, durante 2018, foi implementado na área de apoio na Guatemala e El Salvador, 11 funcionários desfrutaram desse benefício e foram 100% do departamento dos países mencionados.

Em relação à formação de seus colaboradores, o SIAT realizou treinamento em Habilidades Gerenciais, no qual todos os chefes da área dos 5 países se reuniram; realizou-se um workshop sobre temas comerciais e outro sobre tópicos de apoio técnico para os colaboradores das áreas relevantes dos 5 países; a área de Recursos Humanos treinou todos os colaboradores em questões de inteligência emocional. Também durante este ano, a Pesquisa de Clima e Benefícios Trabalhistas foi realizada nos países da Guatemala, El Salvador e Honduras.

Por fim, o primeiro Workshop de Optometria foi realizado e foi administrada uma aliança ótica para aqueles colaboradores ou seus familiares que precisem de óculos possam financiar o pagamento em 3 parcelas.

Cadeia de valor

Como uma forma de reconhecimento para apoiar os parceiros a dar e com o objetivo de manter um vínculo fluído, durante 2018 SIAT Centro América realizou diferentes atividades: café da manhã, almoço e jantar de relacionamentos, treinamento e atividades esportivas mensais e férias de natal. Todas essas atividades ajudam a melhorar o relacionamento com os Parceiros, reforçando o compromisso com a Empresa e com a gestão sustentável que a SIAT realiza, alcançando assim o alcance dos objetivos.

Em Honduras, pela primeira vez, a atividade da Copa ESET Honduras foi realizada. Com o objetivo de gerar espaços para negócios saudáveis, durante o mês de setembro foi realizado este jogo de futebol, onde as empresas competiram entre si. Um total de 10 empresas participaram e foi possível compartilhar com clientes e prospectos importantes um espaço informal de troca e relacionamento.

Dimensão ambiental

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

- ♦ Em relação ao consumo de energia elétrica, cartazes de conscientização foram colocados pedindo para desligar aparelhos de ar condicionado, luzes e equipamentos quando eles não estão sendo usados.
- ♦ O uso de laptops em vez de desktops, a manutenção periódica de ar condicionados, os serviços sanitários e fragrâncias aumentaram.
- ♦ As conversas foram realizadas sobre o cuidado do meio ambiente e sobre as comunicações internas com o mesmo propósito.
- ♦ O lixo foi separado para posterior reciclagem.
- ♦ Um dia de limpeza foi realizado nos armazéns dos escritórios, tudo o que não é mais usado foi separado, o reciclável foi doado e o que não foi usado foi descartado.

- Pela primeira vez, foi possível medir o consumo de energia elétrica nos escritórios da Guatemala Nos últimos 3 anos, o uso aumentou devido ao crescimento significativo do quadro de colaboradores deste escritório durante esses anos.

Consumo de eletricidade nos escritórios da Guatemala

Período	KW consumido 2016	KW consumido 2017	KW consumido 2018
Janeiro	1.220,0	1.415,0	1.729,6
Fevereiro	1.126,0	1.299,3	1.729,5
Março	1.356,8	1.417,3	1.986,8
Abril	1.239,4	1.515,8	1.473,0
Maió	1.454,2	1.406,1	1.523,0
Junho	1.326,1	1.400,9	1.559,0
Julho	1.370,1	1.520,2	1.570,0
Agosto	1.290,2	1.508,7	1.646,0
Setembro	1.210,2	1.603,3	1.640,0
Outubro	1.438,3	1.486,6	1.646,0
Novembro	1.338,5	1.503,5	1.650,0
Dezembro	1.451,3	1.601,2	1.652,0
Total	15.821,1	17.677,9	19.804,9
Aumento	-	12%	12%



Enlace Digital - Equador

Comunidade

O Enlace Digital criou uma aliança estratégica com o Município do Distrito Metropolitano de Quito e com a congregação religiosa das Irmãs Adoradoras, para desenvolver e executar um projeto que beneficia uma das populações mais vulneráveis da sociedade de Quito: as prostitutas. Dentro dessa aliança, cada ator desempenhou um papel diferente: o recrutamento de mulheres pelas Irmãs Adoradoras, o treinamento técnico da Enlace Digital e o processo de reintegração trabalhista da cidade de Quito. Levando em conta suas principais necessidades, foi gerado o treinamento inclusivo "Vamos viver a tecnologia de forma segura". Este projeto teve 10 semanas de duração e seu principal objetivo

foi capacitar 20 mulheres residentes na cidade de Quito, pertencentes à população do trabalho sexual, nas questões de informática básica, automação de escritório, internet e segurança de computadores, para contribuir com seu trabalho. - desenvolvimento pessoal e profissional. O treinamento foi dividido em 10 módulos, cada um com duração de 2 horas de contato e 1 hora de pesquisa, e foram ministrados por 15 funcionários da Enlace Digital, de acordo com sua formação e especialização.

Por fim, 6 palestras sobre segurança informática foram dadas a empresas e instituições de ensino superior em Quito, das quais estiveram 1.310 participantes. As palestras foram dadas por nossos especialistas e foram muito bem recebidas pelo público.

O projeto de inclusão foi possível graças a articulação dos 3 setores: a organização da sociedade civil, as Irmãs Adoradoras, o Estado, o Município do Distrito Metropolitano de Quito e o setor privado, Enlace Digital.

Colaboradores

Durante 2018 trabalhamos em alguns aspectos que nos permitiram fortalecer o compromisso com nossos colaboradores.

Um teste piloto do benefício Home Office foi realizado com a área técnica e com alguns colaboradores. Uma avaliação de impacto será realizada para lançá-lo como um benefício para todos os colaboradores durante o próximo ano. Também foram realizadas diferentes celebrações como o Dia do Amor e da Amizade, o dia Internacional da Mulher, o Dia das Mães, o Dia dos Pais, a tradicional Colada Morada, os aniversários dos colaboradores e a festa de Final de Ano.

As avaliações de desempenho foram realizadas pelo segundo ano consecutivo. Como inovação, este ano uma nova metodologia foi implementada com base em um teste de competência e DISC KUDERT para os líderes da empresa. Isso foi aplicado individualmente a cada um deles, para gerar oportunidades de melhoria e buscar alinhar os líderes às necessidades de suas equipes de trabalho e às necessidades da Empresa.

Em relação ao cuidado com a saúde e a segurança dos colaboradores, diferentes iniciativas foram realizadas. As pausas ativas eram continuadas todos os dias, duas vezes por dia, a fim de evitar doenças ocupa-





cionais devido a máposturas ou rotinas de trabalho. O treinamento de segurança do trabalho foi realizado e o teste de risco psicossocial foi aplicado a todos os funcionários da empresa. Em setembro, foi feito um acordo com um oftalmologista, onde os check-ups oftalmológicos foram liberados para todos os funcionários e a Enlace se comprometeu a financiar os óculos e formular imagens para cada trabalhador. A campanha de vacinação também foi realizada em quem era possível ser vacinado contra a febre amarela, rubéola, sarampo e gripe.

Por fim, durante este ano foi formada a equipe de corrida, com a participação de 10 funcionários. O treinamento foi realizado às sextas e sábados.

Dimensão ambiental

Durante 2018, foi realizado trabalho para gerar espaços e ações que promovam cuidado com o meio ambiente, garantindo que as práticas tenham uma continuidade efetiva e não se transformem em ações furtivas. Para cumprir este objetivo, cada ação implementada teve como pano de fundo um espaço de informação e participação para a reflexão e apreensão da importância das ações a serem seguidas.

Pelo quarto ano consecutivo, a campanha 3R foi implementada: Reduzir, Reutilizar, Reciclar. Para implementar o primeiro slogan desta campanha, Reduzir, continuamos com a substituição das luminárias por lâmpadas de LED. Este ano a mudança foi feita na recepção do edifício e na área de serviço. Redesenhou e colocou uma nova sinalização no cuidado de recursos como água e energia em todo o edifício. Finalmente, foi realizada uma campanha de comunicação interna focada na conscientização para reduzir o consumo desnecessário de água potável e na importância de reduzir o uso de folhas de papel para impressão. Em relação ao slogan Reutilizar, foram realizadas palestras de conscientização para promover o reaproveitamento de embalagens plásticas. Como resultado, foram reutilizadas: 240 garrafas plásticas, 12 potes, que foram usadas como vasos para plantas que foram colocadas dentro do prédio, e 27 grandes sacolas plásticas.

Para fortalecer o eixo Recicla, foi realizada uma palestra de conscientização sobre a importância da reciclagem, o material reciclado foi coletado semanalmente e entregue em um centro de coleta; papéis de parede corporativos foram promovidos promovendo reciclagem e notas de conscientização sobre os quadros.



Ao mesmo tempo, a campanha de arborização ESET Planta Vida foi continuada, com o formato de voluntariado adotado desde o ano passado, a participação de parceiros de negócios foi reforçada e a integração e o trabalho em equipe foram promovidos. Para realizar a ação, foi criado um convênio com a Prefeitura Municipal de Quito, instituição que destinou um espaço dentro da área urbana que atualmente está em processo de florestamento: o Parque Metropolitano do Bicentenário (antigo aeroporto de Quito). O espaço de 2.500 metros quadrados foi coberto por 100 árvores da espécie "Cholán".

Cadeia de valor

Durante 2018, foi continuada a realização do ESET Champions Recognition, um programa de reconhecimento de canais exclusivo para o Equador, que tem 2 esquemas: o primeiro, focado no reconhecimento de canais e, o segundo, focado no reconhecimento de assessores destacados nos canais.

Além disso, durante 2018, foi realizado um ciclo de treinamentos técnicos e comerciais para os canais, para fortalecer suas capacidades e, conseqüentemente, melhorar seu desempenho no atendimento aos clientes finais. No total, 76 treinamentos foram realizados nas cidades de Quito, Guayaquil e Ibarra. Finalmente, as campanhas de desinfecção continuaram nas instalações de alguns dos canais: foi possível desinfetar 291 equipamentos.



Microtechnology - Panamá

Comunidade

Durante 2018, focada na divulgação da iniciativa Digipadres, a Microtecnologia ofereceu um total de 11 palestras para mais de 225 assistentes, em diferentes organizações: Colegio Ma. Imaculada, cooperativa de serviços múltiplos EDIOACC, Icaza Gonzalez-Ruiz & Alemán, Ministério do Desenvolvimento Agropecuário, Loteria Nacional de Beneficência. Além disso, juntamente com a Partner Tecni Computers, suprimentos e produtos de limpeza foram entregues ao Asilo para os Idosos e contribuíram economicamente para a Igreja do Sagrado Coração de Jesus como uma doação para ações de atenção às famílias de baixa renda.

Em apoio à Casa Esperanza, organização sem fins lucrativos que realiza programas de nutrição, educação, recreação e capacitação de crianças e adolescentes, assistida há seis anos, foi feita uma doação de 5 cestas com alimentos a serem entregues às famílias das crianças que fazem parte deste programa.

Por fim, por ocasião das festividades, a Companhia apoiou e acompanhou um de seus parceiros de negócios, a Network Connection Plus, em um trabalho social voltado para a comunidade de Pacorita de Capira, localizada em uma localidade distante e separados entre a cidade de Panamá e Colón, onde entregavam cestas com comida e presentes de Natal para as crianças daquela comunidade.

Colaboradores

Este ano, a Microtchnology focou na integração de sua equipe de trabalho distribuído entre os escritórios da Cidade do Panamá e David. Foi realizada uma sessão de treinamento sobre liderança, onde foram apresentados temas relacionados a comprometimento, confiança, complementaridade, coordenação e comunicação, através de dinâmicas que a equipe compartilhou por dois dias. No final do ano, o almoço de Natal para os funcionários foi realizado em dezembro, durante o qual todos compartilharam um momento descontraído e descontraído.

Dimensão ambiental

O bom uso dos recursos naturais é uma questão importante na Companhia. Por este motivo, continuou com a implementação de medidas que contribuem para o atendimento destes. A manutenção correta dos equipamentos eletrônicos, a diminuição do uso de papel em impressão desnecessária, fazem parte das mensagens de conscientização que foram promovidas ao longo do ano. Também foi realizada uma campanha para coleta de equipamentos eletrônicos, a serem descartados de forma adequada por meio de uma empresa de reciclagem, a Bliss Panama.

Cadeia de valor

Durante este ano, a Microtchnology focou no treinamento de seus parceiros de negócios. Com este objetivo, vários seminários de treinamento foram realizados para os parceiros de forma personalizada. Entre as empresas participantes foram: Network Security, Compu Repuestos, HJ Technology, Click Consultores, Suplidora General Technology, Network & Solutions, Astelsa, Ricardo Tuñón, Logística.





VideoSoft - Uruguai

Comunidade

VideoSoft continua trabalhando em coordenação com a Biblioteca Nuestros Hijos, a fim de apoiar esta organização em vários aspectos e educar a comunidade no uso da tecnologia de forma segura. Esta biblioteca é uma associação civil sem fins lucrativos que trabalha para promover a leitura, o ensino e o desenvolvimento cultural de crianças, adolescentes e adultos no Uruguai. Seu trabalho é possível graças à contribuição mensal de seus parceiros, o apoio de empresas e organizações que compartilham sua missão e voluntários que colaboram com seu trabalho. A Biblioteca contribui para a formação acadêmica de estudantes em situação de vulnerabilidade social, fornece subsídios para crianças e adultos aprenderem as ferramentas

básicas de informática e melhorem suas oportunidades. Em julho foi realizada uma palestra para os pais intitulada "Como ser um Digipadre", sob a direção do Diretor de Pesquisa, Análise e Educação da VideoSoft. O objetivo era dar ferramentas a todos os pais para estarem cientes dos riscos que existem na Internet.

Ao mesmo tempo, em novembro, para o final do ano letivo, foi organizado um café da manhã compartilhado para os meninos e meninas de 12 anos que vêm de contextos críticos e fazem parte da ONG La Pasqua. Nesse contexto, as crianças frequentam a Biblioteca Nossas Crianças para desfrutar de diferentes atividades. A equipe do Video-Soft entreteve as crianças da Biblioteca com um delicioso café da manhã. Além disso, receberam um presente para cada um e uma sacola com vários doces. Enquanto as crianças desfrutavam do café da manhã, recebiam uma palestra sobre segurança informática em um contexto descontraído, no qual falavam sobre os riscos das redes sociais.



Colaboradores

Durante 2018, continuamos com os benefícios encontrados na política de benefícios realizada durante 2017. Este documento tem todos os benefícios dos funcionários da empresa. Entre as mais destacadas deste ano estão: a continuação dos cursos de inglês, as aulas de alongamento e higiene da coluna e o lanche saudável duas vezes por semana.

Dimensão ambiental

Durante 2018, uma campanha de coleta de baterias foi realizada. Sua importância reside em não permitir que as baterias acabem em campo aberto, pois a contaminação se acelera devido à chuva, calor e acidez do solo, que tendem a acelerar o processo de decomposição destes. Por essa razão, mais de 10 contêineres foram distribuídos em diferentes locais públicos do Departamento de Maldonado (supermercados, centros de coleta e farmácias), e buscou-se vincular a comunidade nessa ação. Depois de concluídos, eles foram levados para a Intendência desse departamento para reciclagem.



Também foi realizada uma campanha no Facebook com o objetivo de vincular a comunidade com conteúdos interessantes, visando conscientizar sobre o cuidado com o meio ambiente. Desde o início da campanha, mais de 31 seguidores aderiram à comunidade de maneira orgânica. Em média, por publicação, cerca de 90 pessoas foram alcançadas e 30 interações foram recebidas. Algumas das publicações foram patrocinadas excedendo 3.000 interações e alcançando 18.000 aos usuários.

Cadeia de valor

Durante novembro, o ESET Partner Day foi realizado. Nesta ocasião, foi realizado um café da manhã onde foram apresentadas as últimas tendências e novos produtos da empresa. Foi um Workshop de Atualização Interativa, em formato de seminário e curso, que permitiu aos participantes interpretar mudanças no comportamento do cliente e responder ao desenvolvimento de diferentes experiências de compra, através das novas tecnologias. Também foram desenvolvidos durante todo o ano treinamentos mensais para os Parceiros, para melhoras as qualidades de vendas e evacuar qualquer tipo de dúvidas que surja sobre as prestações dos novos produtos.



Sistec - Peru

Comunidade

Durante 2018, um foco especial foi colocado em dar palestras sobre como os adultos podem acompanhar as crianças mais jovens no uso seguro da tecnologia. Foram realizados três: um no Comunal Coworking Barranco, outro na Comunidade Filhas de Nossa Senhora da Misericórdia e outro na Faculdade de Ciência Mestra, no total participaram 80 adultos.

Buscando esse mesmo objetivo e como parte do compromisso da Sistec com os problemas sociais, em 5 de abril foi assinado um acordo com o Ministério do Interior como parte do Plano Nacional con-

tra o Tráfico de Pessoas (2017-2021) para fortalecer as ações de combate ao tráfico de pessoas em plataformas digitais. Por meio da assinatura deste acordo, as duas instituições se comprometeram a planejar e executar atividades educacionais que contribuam para o fortalecimento das capacidades de grupos organizados e voluntários contra o tráfico de pessoas. Desde a assinatura do acordo, os colaboradores deste país participaram junto com o Movimento Ramón Castilla, fizeram 11 palestras. As atividades tiveram uma participação de mais de 2.000 pessoas entre pais de famílias, estudantes universitários e professores que foram informados sobre temas como *Grooming*, *Cyberbullying* y *Sexting*. Por sua vez, foi feita uma palestra sobre esses assuntos para os voluntários desse movimento.

Por fim, para o Natal, foi realizado um voluntariado com a participação de 18 funcionários. Eles trouxeram presentes e um show foi realizado para 30 crianças da cidade de Coayllo.

Colaboradores

Durante fevereiro, a Política de Benefícios foi lançada. Este documento é de grande importância, pois contém todos os benefícios que a Empresa oferece aos seus funcionários de maneira ordenada e acessível. Um dos novos benefícios mais importantes incorporados durante 2018 foi o Home Office, que incluiu todos os funcionários da Sistec.

Além disso, para cuidar e promover hábitos saudáveis, durante o ano de 2018 foram realizadas diferentes iniciativas:

- ♦ As sessões de fisioterapia foram realizadas três vezes por semana no posto de trabalho, para evitar possíveis lesões musculares e articulares decorrentes de posturas e atividade sedentária.
- ♦ Às quintas-feiras, foi designado como o dia em que a fruta é distribuída aos colegas de trabalho.
- ♦ Um workshop saudável foi realizado para informar os colaboradores sobre os diferentes cuidados que podem ter para manter sua boa saúde.



- Foram realizadas ações especiais para o Dia da Amizade, Dia da Mulher, Dia das Mães e dos Pais, feriados nacionais, o aniversário da Sistec e o jantar de Final do Ano.
- Houve uma palestra sobre prevenção contra o tráfico de pessoas. Esta atividade foi realizada por voluntários do Movimento Ramón Castilla e teve como objetivo aprofundar os problemas sociais que cercam a sociedade.



A SISTEC LANÇOU O BENEFÍCIO DE HOME OFFICE PARA TODOS OS PARCEIROS DA EMPRESA.

Dimensão ambiental

A Sistec realizou uma série de ações para contribuir com o cuidado com o meio ambiente. Durante o ano de 2018, concentrou-se na conscientização de seus colaboradores, elemento fundamental para o cuidado dos recursos naturais no ambiente de trabalho. Em junho, por causa do dia Internacional do Meio Ambiente, foi realizada uma palestra acompanhada de uma trívia com um prêmio para os vencedores. Neste ano também foi realizado o Projeto Verde, um pequeno jardim foi dado a cada colaborador, para que eles pudessem acompanhar o processo de crescimento e cuidado de suas respectivas plantas, e mostrar a eles que não é necessário ter grande conhecimento ou ter de espaços extensos para ter seu próprio jardim urbano. Pelo segundo ano consecutivo, foi realizado o concurso de coleta de tampas plásticas. O grupo vencedor recolheu um total de 8kg de tampas plásticas e obteve um total de 22,5kg de tampas. O que foi coletado foi levado de volta para a organização ALINEN, que trabalha com crianças que sofrem de câncer.

Cadeia de valor

Diferentes atividades de relacionamento e treinamento foram realizadas para fortalecer o vínculo com os parceiros e os canais de vendas. Como uma atividade inovadora, os colaboradores da Sistec realizaram dias de pausas ativas nos escritórios de seus clientes. Dessa forma, eles mostraram uma das ações realizadas pela área de RSC na Sistec e a importância que essa atividade tem para a saúde dos colaboradores.

Por outro lado, a Sistec concentrou-se em fortalecer os laços com alguns de seus principais fornecedores. Por este motivo, eles fizeram um café da manhã para o Dia das Mães e para as festividades de Natal.

Nossos fornecedores

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

GRI 103-2 • 103-3 • 204-1

País	Argentina	Brasil	México
Investimento (valores expressos em dólares)	1.888.841	339.096	975.115
Percentual de Despesas	59%	11%	30%

Classificação de fornecedores por tamanho

	País	Pequeno (Monotributários)	Médio (Sociedade de Responsabilidade Limitada)	Grande (Sociedades Anônimas)
Investimento em dólares	Argentina	339.163,85	774.679,53	774.997,91
	Brasil	1.608,60	754.738,75	218.768,40
	México	157.604,17	47.570,87	133.921,33
Número de fornecedores	Argentina	101	116	128
	Brasil	2	25	17
	México	30	9	20
Percentual de investimento	Argentina	18%	41%	41%
	Brasil	0%	77%	22%
	México	46%	14%	39%

Classificação de fornecedores por tipo de contrato

	País	Serviços	Suprimentos
Investimento em dólares	Argentina	1.806.054,95	82.786,34
	Brasil	953.669,77	21.445,98
	México	306.300,12	32.796,24
Número de fornecedores	Argentina	326	19
	Brasil	39	5
	México	43	16
Percentual de investimento	Argentina	96%	4%
	Brasil	98%	2%
	México	90%	10%

Política de trabalho

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

Ao assinar o Pacto Global das Nações Unidas, estamos comprometidos com os aspectos dos Direitos Humanos, no que diz respeito ao combate ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, assim como à 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 2018, continuamos trabalhando no projeto e definição de uma nova política de trabalho e abordagem de gestão com fornecedores, que possui três eixos: análise, incorporação e gerenciamento. Para isso, a carta de adesão aos princípios fundamentais da gestão responsável e da pesquisa foi fundamental para poder identificar - em cada fornecedor - o seu comprometimento e ações em relação à gestão sustentável do negócio, elaborada durante o ano anterior. Com cada novo recrutamento, essa carta de adesão foi enviada e eles foram solicitados a responder à pesquisa para continuar com o gerenciamento e a análise dos dados.

Ainda estamos focando nossos esforços em tornar essa política efetiva, aprofundando internamente esse modo de trabalhar com cada área da Empresa, para sua total implementação. Até agora alcançamos isso **45 provedores assinam a carta de associação e 36 respondem à pesquisa.**

Análises

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 uma visão mais clara do número de fornecedores com os quais a Empresa 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, entre as quais não somente 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

Com a incorporação de um novo fornecedor, este deve assinar uma carta de adesão aos princípios de gestão da ESET Latinoamérica, bem como preencher um formulário e responder às bases sobre as quais gerencia seus negócios. Esse processo também será realizado para os atuais fornecedores do ESET Latinoamérica, 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 Latinoamérica, permitindo que cresçam juntos conosco.

Carta de adesão aos princípios fundamentais para uma gestão responsável

Cada fornecedor, novo ou habitual, deve assinar uma carta de adesão aos princípios fundamentais para o gerenciamento responsável. Referem-se aos padrões internacionais definidos pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), aos 10 princípios do Pacto

Nações Unidas Global (ao qual a ESET Latinoamérica adere e convida a aderir a todos os seus fornecedores) e às melhores práticas de negócios, que não apenas promovem o cumprimento da legislação nacional, mas também sua participação no movimento global, que tem a responsabilidade social corporativa na gestão atual e 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 os regulamentos 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 escravo:** contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho escravo 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.

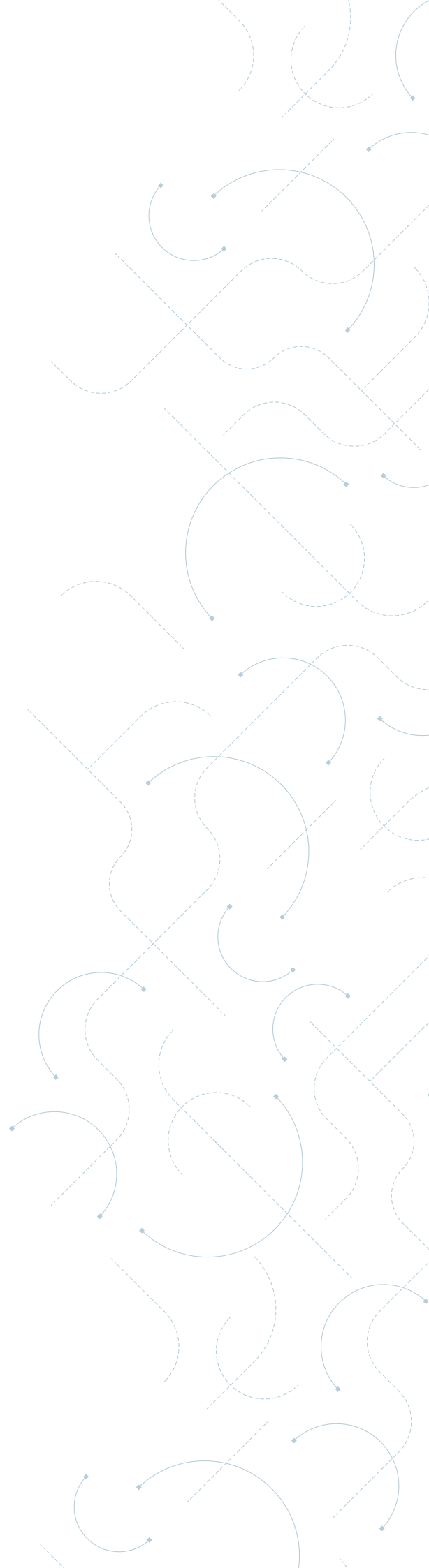
- ♦ **Trabalho infantil:** contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho infantil, entendendo, como tal, toda atividade econômica e / ou estratégia de sobrevivência, paga ou não, realizada por meninas ou meninos abaixo da idade de admissão ao emprego ou trabalho (conforme é estabelecido pela lei local), ou eles 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.

- ♦ **Não discriminação no emprego e profissão:** 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 de oportunidades por raça, cor, sexo, religião, opinião política, idade, nacionalidade de origem, extração social, responsabilidades familiares ou outras considerações.

- ♦ **Cuidado com o meio ambiente:** trabalhar de forma preventiva contra os efeitos ambientais adversos, utilizando os recursos ambientais de forma eficiente e sustentável, tentando manter o menor impacto ambiental e promovendo 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, inclusive 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.

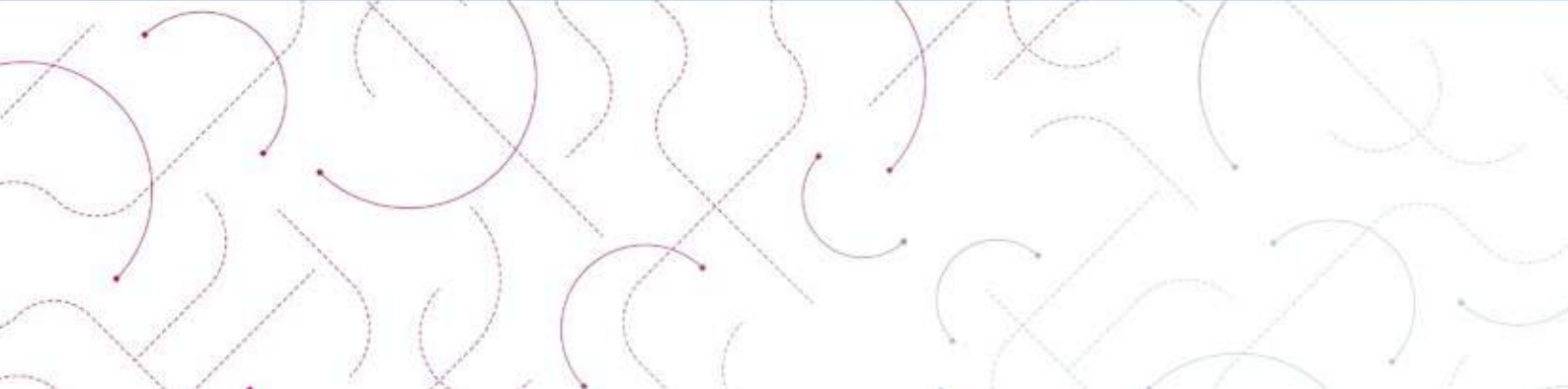




Reporte de Sustentabilidad 2017

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 201

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2015





ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Este é o sétimo relatório apresentado pela Companhia. As informações fornecidas incluem as dimensões econômica, ética, ambiental e social, alcançadas em toda a região.

Elaboração do Relatório de Sustentabilidade

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

O presente Relatório de Sustentabilidade da ESET América Latina foi desenvolvido pela área de Recursos Humanos e Sustentabilidade, e revisado pelo Gerente da área, bem como pelo Gerente Geral da Companhia, e pelo consultor AG Sustainable, que nos assessorou na montagem do presente documento.

Este é o sétimo relatório apresentado pela Companhia, o relatório anterior era referente ao correspondente ao exercício de 2017, publicado em maio de 2018, cumprindo assim nosso compromisso de publicar anualmente nosso Relatório de Sustentabilidade.

Não há mudanças significativas na expressão das informações com relação ao relatório anterior, nem mudanças significativas que afetam o escopo e a cobertura das questões abordadas, nem mudanças significativas no tamanho, estrutura, propriedade ou cadeia de valor da organização.

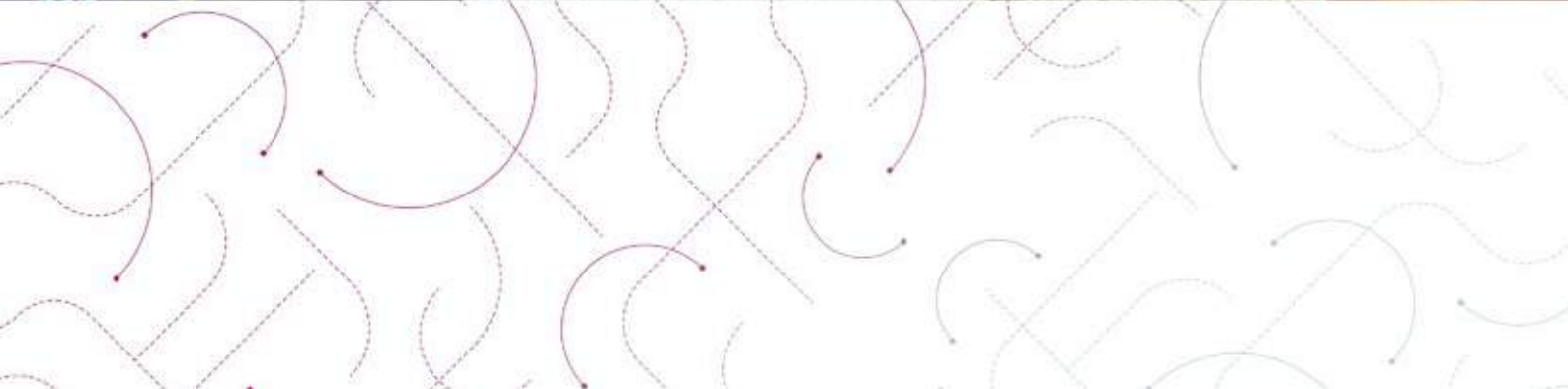
Este relatório foi preparado de acordo com as Normas da Global Reporting Initiative (GRI): Opção Abrangente. Ele mostra os resultados obtidos pela empresa no período entre janeiro e dezembro de 2018. Neste relatório, incluímos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável com os quais trabalhamos, alinhando-nos com a 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 da ESET Latinoamérica SRL, que correspondem à atividade na Argentina e cujos balanços são apresentados todos os anos. Além disso, são apresentadas as conquistas e possíveis melhorias dos escritórios da ESET no México e no Brasil, bem como as atividades desenvolvidas pelos nossos Distribuidores Exclusivos nos diferentes países da região. Além disso, este documento é a Comunicação de Progresso (COP) de 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 para relatórios sucessivos. De qualquer forma, os dados fornecidos são garantidos pela empresa e registrados em seus sistemas operacionais.

Para a elaboração das diferentes seções, foram considerados os princípios da metodologia utilizada, bem como as condições que garantam a qualidade do relatório. A informação incluída é respaldada 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, das quais o resultado exposto foi alcançado. A apresentação do relatório anterior facilitou o diálogo com os principais públicos e a atualização da matriz de materialidade. As informações que emergiram do diálogo com o principal público de interesse foram de especial relevância para a criação do Relatório e para a visão do plano de sustentabilidade da Companhia.







ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI STANDARDS

Índice de conteúdos GRI Standards - Opção exaustiva

GRI 102-55

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

Para o Serviço de Mapeamento SDG, os Serviços GRI confirmaram que os conteúdos incluídos no índice de conteúdo foram contrastados com os ODS.



Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
GRI 101 - Fundamentos 2016					
GRI 102 - Conteúdos Gerais 2016					
1. Perfil da Organização					
102-1	Nome da organização	20			
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	18, 20, 28			
102-3	Localização da sede	18, 20			
102-4	Localização das operações	18, 20			
102-5	Propriedade e forma jurídica	20			
102-6	Mercados atendidos	20, 27			
102-7	Tamanho da organização	23			
102-8	Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	75		Princípio Nº 6	# 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico
102-9	Cadeia de suprimentos	26, 116			
102-10	Mudanças significativas na organização e sua cadeia de suprimentos	144			
102-11	Princípio ou abordagem de precaução	92			
102-12	Iniciativas Externas	48			
102-13	Afiliação a associações	48			
2. Estratégia					
102-14	Declaração de executivos seniores responsáveis pela tomada de decisão	4, 5			
102-15	Impactos, riscos e principais oportunidades	8, 56			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
3. Ética e Integridade					
102-16	Valores, princípios, normas e regras de conduta	21, 44		Princípio N° 10	# 16 Paz e Justiça
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	44		Princípio N° 10	# 16 Paz e Justiça
4. Governança					
102-18	Estrutura de governança	38			
102-19	Delegação de autoridade	40			
102-20	Responsabilidade de nível executivo por questões econômicas, ambientais e sociais	38			
102-21	Consulta de grupos de interesse sobre questões econômicas, ambientais e sociais	57			# 16 Paz e Justiça
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	38, 43			# 5 Igualdade de Gênero # 16 Paz e Justiça
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	38			# 16 Paz e Justiça
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	38			# 5 Igualdade de Gênero # 16 Paz e Justiça
102-25	Conflitos de interesse	44			# 16 Paz e Justiça
102-26	Papel do mais alto órgão de governança na seleção de objetivos, valores e estratégia	40			
102-27	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	40			# 4 Educação de qualidade
102-28	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	38			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	40			# 16 Paz e Justiça
102-30	Eficácia dos processos de gerenciamento de risco	40			
102-31	Avaliação de questões econômicas, ambientais e sociais	40			
102-32	Papel do mais alto órgão de governança na elaboração de relatórios de sustentabilidade	40, 65, 168			
102-33	Comunicação de preocupações críticas	40, 79			
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas	79			
102-35	Políticas de Remuneração	40			
102-36	Processo para determinar a remuneração	40			
102-37	Envolvimento de grupos de interesse na remuneração	40			# 16 Paz e Justiça
102-38	Índice de remuneração total anual	40			
102-39	Relação do aumento percentual da remuneração anual total	40			
5. Participação de Grupos de Interesse					
102-40	Lista de grupos de interesse	56			
102-41	Acordos de Negociação Coletiva	77		Princípio N° 3	# 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
102-42	Identificação e seleção de grupos de interesse	56			
102-43	Abordagem para a participação dos grupos de interesse	57, 118			
102-44	Principais questões e preocupações mencionadas	57, 66			
6. Práticas para a preparação de relatórios					
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	144			
102-46	Definição do conteúdo dos relatórios e a cobertura do assunto	65			
102-47	Lista de tópicos materiais	66, 71			
102-48	Reexpressão de informação	144			
102-49	Mudanças na elaboração de relatórios	144			
102-50	Período objeto do relatório	144			
102-51	Data do último relatório	144			
102-52	Ciclo de elaboração dos relatórios	144			
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Contra Capa			
102-54	Declaração de elaboração do relatório de acordo com as normas da GRI	144			
102-55	Índice de conteúdo GRI	148			
102-56	Verificação externa	144			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
Questões Materiais - GRI 200 - Normas Econômicas					
Desempenho Econômico					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	24			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	24			
GRI 201 Desempenho Econômico - 2016					
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	24			# 2 Combate à Fome # 5 Igualdade de Gêneros # 7 Energia Renovável # 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico # 9 Indústria, Inovação e Infraestrutura
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas	24		PrincípioNº 7	# 13 Ação Climática
201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	89			
201-4	Assistência financeira recebida do governo	24			
Presença No Mercado					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	74			# 1 Erradicação da Pobreza # 5 Igualdade de Gênero # 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	74			
GRI 202 Presença No Mercado - 2016					
202-1	Razão entre o salário inicial da categoria padrão por sexo e o salário mínimo local	77		Princípio N° 6	# 1 Erradicação da Pobreza # 5 Igualdade de Gênero # 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico
202-2	Proporção de executivos seniores contratados da comunidade local	74		Princípio N° 6	# 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico
Práticas de Aquisição					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	8, 10, 138			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	8, 10, 138			
GRI 204 Práticas de Aquisição - 2016					
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	138			# 12 Consumo e Produção Responsável
Combate À Corrupção					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	44			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	44			
GRI 205 Combate À Corrupção - 2016					
205-1	Operações avaliadas para riscos relacionados à corrupção	44			# 16 Paz e Justiça
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	44			# 16 Paz e Justiça
205-3	Casos corrompidos confirmados e medidas tomadas	44			# 16 Paz e Justiça
Concorrência Desleal					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	44			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	44			
GRI 206 Concorrência Desleal - 2016					
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	44			# 16 Paz e Justiça
Questões Materiais - GRI 300 - Padrões Ambientais					
Energia					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	8, 10, 108			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	8, 10, 108			
GRI 302 Energia - 2016					
302-1	Consumo de energia dentro da organização	108		Princípio N° 7 y 8	# 7 Energias Renováveis # 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico # 12 Consumo Responsável e Produção # 13 Ação Climática
302-2	Consumo de energia fora da organização		Não disponível. Essas medições não são feitas, mas temos o desafio de expandir o relatório de indicadores ambientais	Princípio N° 8	# 7 Energias Renováveis # 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico # 12 Consumo Responsável e Produção # 13 Ação Climática
302-3	Intensidade energética		Não disponível. Essas medições não são feitas, mas temos o desafio de expandir o relatório de indicadores ambientais	Princípio N° 8	# 7 Energias Renováveis # 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico # 12 Consumo Responsável e Produção # 13 Ação Climática

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
302-4	Redução do consumo de energia	109		Princípio N° 8 y 9	# 7 Energias Renováveis # 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico # 12 Consumo Responsável e Produção # 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 y 9	# 7 Energias Renováveis # 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico # 12 Consumo Responsável e Produção # 13 Ação Climática
Efluentes e Resíduos					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	8, 10, 108			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	8, 10, 108			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
GRI 306 Efluentes e Resíduos - 2016					
306-1	Descarte de água de acordo com sua qualidade e destino	Descarte de água na rede municipal de esgoto		Princípio N° 8	# 3 Saúde e Bem-Estar # 6 Água Potável e Saneamento # 12 Consumo Responsável e Produção # 14 Vida Marinha
306-2	Resíduos por tipo e método de eliminação	109		Princípio N° 8	# 3 Saúde e Bem-Estar # 6 Água limpa e saneamento # 12 Consumo e Produção responsável
306-3	Derramamentos significativos		Não aplicável devido às atividades desenvolvidas	Princípio N° 8	# Saúde e Bem-Estar # 6 Água Potável e Saneamento # 12 Consumo e Produção Responsável # 14 Vida Marinha # 15 Vida Terrestre
306-4	Transporte de resíduos perigosos		Não aplicável devido às atividades desenvolvidas	Princípio N° 8	# 3 Saúde e Bem-Estar # 12 Consumo e Produção Responsável
306-5	Corpos de água afetados por descargas de água e / ou escoamento	Descarte de água na rede municipal de esgoto		Princípio N° 8	# 6 Água limpa e saneamento # 15 Vida Terrestre
Cumprimento Ambiental					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	44, 47			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	44, 47			
GRI 307 Conformidade Ambiental - 2016					
307-1	Descumprimento da legislação e normativa ambiental	47		Princípio N° 8	# 16 Paz e Justiça

Questões Materiais - GRI 400 - Padrões Sociais

Emprego					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	8, 10, 74, 82			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	8, 10, 74, 82			
GRI 401 Emprego - 2016					
401-1	Novas contratações de funcionários e rotação de funcionários	77		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	82, 89			# 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
401-3	Permissão dos pais	78, 83		Princípio N° 6	# 5 Igualdade de Gênero # 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico
Saúde e Segurança no Trabalho					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	89			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	89			
GRI 403 Saúde e Segurança no Trabalho - 2016					
403-1	Representação de trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança do trabalhador	89			# 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	78			# 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	89			# 3 Saúde e Bem-Estar # 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico
403-4	Questões de saúde e segurança abordadas em acordos formais com sindicatos	89			# 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
Formação e Educação					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	8, 10, 74			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	8, 10, 74			
GRI 404 Formação e Educação - 2016					
404-1	Média de horas de treinamento por ano por funcionário	88		Princípio N° 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 programas de assistência de transição	86			# 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações periódicas de desempenho e desenvolvimento profissional	89		Princípio N° 6	# 5 Igualdade de Gênero # 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico
Diversidade e Igualdade de Oportunidades					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	8, 10, 74			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	8, 10, 74			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades - 2016					
405-1	Diversidade em órgãos e funcionários públicos	75		Princípio N° 6	#5 Igualdad de Género, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
405-2	Taxa do salário base e remuneração das mulheres para os homens	74		Princípio N° 6	#5 Igualdad de Género, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, #10 Reducción de las Desigualdades
Não Discriminação					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	74			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	74			
GRI 406 Não Discriminação - 2016					
406-1	Casos de discriminação e ações corretivas empreendidas	74		Princípio N° 6	# 5 Igualdade de Género # 8 Trabalho Decente e Crescimento Económico # 16 Paz e Justiça
Liberdade de Associação e Negociação Coletiva					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	140			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	140			
GRI 407 Liberdade de Associação e Negociação Coletiva - 2016					
407-1	Operações e fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva pode estar em risco	140		Princípio N° 3	# 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico
Trabalho Infantil					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	140			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	140			
GRI 408 Trabalho Infantil - 2016					
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	140		Princípio N° 5	# 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico # 16 Paz e Justiça
Trabalho Escravo ou Obrigatório					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	140			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	140			
GRI 409 Trabalho Escravo ou Obrigatório - 2016					
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho escravo ou compulsório	140		Princípio N° 4	# 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
Avaliação dos Direitos Humanos					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	44, 140			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	44, 140			
GRI 412 Avaliação dos Direitos Humanos - 2016					
412-1	Operações sujeitas a revisões ou avaliações de impacto sobre direitos humanos	44		Princípio N° 1	
412-2	Treinamento de funcionários em políticas ou procedimentos de direitos humanos	44		Princípio N° 1	
412-3	Acordos e contratos de investimento significativos com cláusulas sobre direitos humanos ou submetidos à avaliação de direitos humanos	140		Princípio N° 2	
Comunidades Locais					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	8, 10, 92			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	8, 10, 92			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
GRI 413 Comunidades Locais - 2016					
413-1	Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	92		Princípio N° 1	
413-2	Operações com impactos negativos significativos - real ou potencial - em comunidades locais	92		Princípio N° 1	# 1 Erradicação da Pobreza # 2 Combate à Fome
Saúde e Segurança dos Clientes					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	28, 52			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	28, 52			
GRI 416 Saúde e Segurança dos Clientes - 2016					
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços	28, 50			
416-2	Casos de descumprimentos relacionados aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	47			# 16 Paz e Justiça
Marketing e Rotulagem					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	52			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	52			
GRI 417 Marketing e Rotulagem - 2016					
417-1	Requerimentos para a informação e rotulagem de produtos e serviços	59			# 12 Consumo Responsável e Produção # 16 Paz e Justiça
417-2	Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços	59			# 16 Paz e Justiça
417-3	Casos de descumprimento relacionados a comunicações de marketing	47			
Privacidade do Cliente					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	52			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	52			
GRI 418 Privacidade do Cliente - 2016					
418-1	Reclamações com base em violações da privacidade do cliente e perda de dados do cliente	47			# 16 Paz e Justiça

Padrão GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	Pacto Global das Nações Unidas	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG)
Conformidade Socioeconômica					
GRI 103 Abordagem de Gestão - 2016					
103-1	Explicação do tópico material e sua cobertura	66			
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	44, 47			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	44, 47			
GRI 419 Conformidade Socioeconômica - 2016					
419-1	Descumprimento de leis e regulamentos nos campos social e econômico	47			# 16 Paz e Justiça

Comitê encarregado do relatório

GRI 102-32

Responsável pelo Projeto



Carolina Kaplan
Responsável pela Sustentabilidade

Revisão da publicação



Federico Pérez Acquisto
Gerente Geral



Marcelo Daniel Carnero
Gerente de Finanças, Recursos Humanos e Sustentabilidade

Coleta de dados



Sabrina Sardi
Coordenador de Administração e Finanças



Andrés Tamburi
Gerente de Comunicações Corporativas



Santiago Achiary
Coordenadora de Comunicação Corporativa



Daniela Ramognino
Coordenador de Treinamento para Canais



Camilo Gutiérrez
Coordenador de Pesquisa e Tecnologia



María Belén Roel
Gerente de Marketing



Gustavo Quiñones
Coordenador de Suporte e Oficial de Segurança



Javier Power
Chefe de Sistemas



Julieta Escolar
Coordenador RR HH



Josefina Aruccio
Analista de RH HH

Responsável pelo design offline



Daiana Chocrón
Designer Institucional

Responsável pelo design online



Vanesa Musto
Designer Online

Assessoria externa para a preparação do relatório

AG Sustentável www.agsustentable.com

Implementação do desenho do relatório de sustentabilidade 2018

Synapsis C.I. www.synapsis.com.ar







ENJOY SAFER
TECHNOLOGY™

ESET LATINOAMÉRICA

GRI 102-53

Escritórios de Buenos Aires

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

Escritórios de São Paulo

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

Escritórios Cidade do México

Paseo de la Reforma 250 | Piso 9 Torre A
Colonia Juárez | Delegação Cuauhtémoc
Cidade do México
CP: 06600 | México
Tel: +52 (55) 3600-7940

Data de Publicação: JUNHO DE 2019 | www.eset.com/latam/sustentabilidad

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

