



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2015

ESET América Latina



CONHEÇA A ESET



CORAGEM

Sempre buscamos mais



PAIXÃO

Nós amamos o que fazemos



INTEGRIDADE

Equidade e honestidade em
tudo que fazemos



RESPONSABILIDADE SOCIAL

Parte fundamental da nossa
cultura e gestão corporativa



CONFIABILIDADE

Compromisso de longo prazo
com nosso público



TRABALHO EM EQUIPE

A fim de obter o potencial
máximo





BEM-VINDOS!

Este é o **terceiro relatório** que nós da ESET América Latina realizamos baseado em dois guias internacionais: **Global Reporting Initiative - Guia G4, opção de conformidade exaustiva e os 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas.**

Isto nos traz muito orgulho, não só porque gostaríamos que você soubesse de que forma trabalhamos na ESET América Latina e quais são os valores que divulgamos, como também **por que somos uma das 20 empresas em toda América Latina que assume este compromisso.**

Durante o ano de 2015 continuamos com a análise dos temas materiais para a gestão da companhia. A novidade deste ano é que, não somente descobrimos quais são as preocupações e dúvidas dos nossos clientes, dos canais de venda, colaboradores e Sede Central, como também participamos no processo de **fornecedores estratégicos e jornalistas especializados do setor.**

Durante o ano de 2015, atingimos, também, dois marcos muito relevantes no que concerne à gestão da sustentabilidade:

- Recebemos o prêmio "Revelação RSE 2015", concedido pela Prefeitura de Vicente López em Buenos Aires, Argentina. Isso aconteceu a partir da enorme quantidade de ações que promovemos por meio da articulação público-privada.
- Contamos com referenciais de sustentabilidade em todos os países da região, alinhando, assim, nossos Distribuidores Exclusivos aos valores, cultura e gestão da ESET América Latina.

Através deste relatório você poderá conhecer quem somos, o que fazemos, os compromissos assumidos por nós com nosso público e os resultados das ações desenvolvidas nos diversos eixos que o nosso plano possui: **o desenvolvimento da comunidade, o cuidado do meio ambiente, o crescimento da cadeia de valor e o bem-estar dos nossos colaboradores.**

Se você tiver sugestões, contribuições e opiniões sobre este documento envie um email, por favor, para responsabilidadsocial@eset-la.com.

Esperamos verdadeiramente que você leia e usufrua deste documento, uma vez que ele reflete o nosso compromisso com você.



**ATRAVÉS DESTA RELATÓRIO
VOCÊ PODERÁ CONHECER QUEM
SOMOS, O QUE FAZEMOS, OS
COMPROMISSOS ASSUMIDOS
POR NÓS COM NOSSO PÚBLICO
E OS RESULTADOS DAS AÇÕES
DESENVOLVIDAS NOS
DIVERSOS EIXOS QUE O NOSSO
PLANO POSSUI.**

LIC. MARÍA BELÉN REY
RESPONSÁVEL DE SUSTENTABILIDADE

CARTA DO GERENTE GERAL DA AMÉRICA LATINA

G4-1

Desde que a ESET América Latina chegou à região, sonhamos com a construção de uma **empresa sólida e íntegra**, que não se caracterize somente pelos seus produtos e serviços e sim que ofereça genuinamente um valor agregado aos clientes e à comunidade em geral.

Neste contexto, a sustentabilidade ocupa um lugar de extrema importância na gestão do nosso negócio, visto que todas as nossas práticas são planejadas e avaliadas conforme os impactos que terão para nossos stakeholders.

Nossa estratégia de sustentabilidade abrange curto, médio e longo prazo. Por essa razão é que escolhemos fazer um relatório baseado no guia da Global Reporting Initiative (guia G4 - opção de conformidade exaustiva) e nos 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas aos quais já aderimos. Isto nos permite **conhecer o estado da nossa gestão e estabelecer um horizonte de trabalho** que vai de encontro aos nossos pontos de melhoria.

Considerando esta perspectiva, em 2015 continuamos aprofundando nossa estratégia baseada nos quatro eixos que nosso plano de sustentabilidade possui:



COLABORADORES

Em 2015, nosso quadro de funcionários cresceu 14% aumentando nossos escritórios da Argentina, Brasil e México. É possível observar o compromisso com nossos integrantes refletido nas mais de 1.600 horas de capacitação que oferecemos, nos resultados da pesquisa de satisfação de clima de trabalho e nos resultados dos benefícios concedidos aos nossos colaboradores.



MEIO AMBIENTE

Continuamos com o nosso programa de escritórios eficientes conseguindo um consumo menor de energia de 4,23%. Além disso, temos nosso programa de reciclagem de tampas de garrafa PET, plástico, papelão, papel e frascos de vidro. Em 2015, conseguimos reciclar 481 kg de papel, 81 kg de plástico, 10.000 tampas de garrafa PET e 191 kg de papelão.



COMUNIDADE

Apostamos na educação e no desenvolvimento da comunidade. Por essa razão é que lançamos o México Ciberseguro, que tem por objetivo conscientizar a comunidade mexicana sobre o bom uso da Internet. A esta iniciativa se soma a Argentina Cibersegura, Associação Civil fundada pela ESET e outras organizações da Argentina há cinco anos. Além disso, continuamos realizando o Gira Antivírus, os ESET Security Days e as atividades de trabalho voluntário, que pela primeira vez foram realizadas não só na Argentina, como também no Chile e no México.



CADEIA DE VALOR

Desenvolvemos a política de gestão de provedores, o que nos permitirá em 2016 realizar uma avaliação dos mesmos e capacitar àqueles estratégicos com o objetivo de incentivar seu crescimento. Além do mais, proporcionamos capacitações sobre sustentabilidade à Parceiros Autorizados do Chile, Argentina e México, obtendo excelentes níveis de assistência. Por último, continuamos premiando e incentivando tanto nossos Distribuidores quanto nossos Parceiros pelo seu compromisso com a gestão sustentável que a ESET América Latina promove.

Todos estes resultados estiveram acompanhados por um crescimento da ESET na região. Em 2015, atingimos um **nível de vendas de \$ 35.426.540 na América Latina**. Isto reflete o árduo trabalho que realizamos há 11 anos na América Latina. Sempre queremos mais!

Convido todos a acompanhar o que realizamos em 2015.

Federico Pérez Acquisto

LIC. FEDERICO PÉREZ ACQUISTO
GERENTE GERAL DA ESET AMÉRICA LATINA



PARA ONDE VAI O NOSSO PLANO DE SUSTENTABILIDADE?

Temos a plena convicção de que
com a nossa atividade faremos
a diferença.



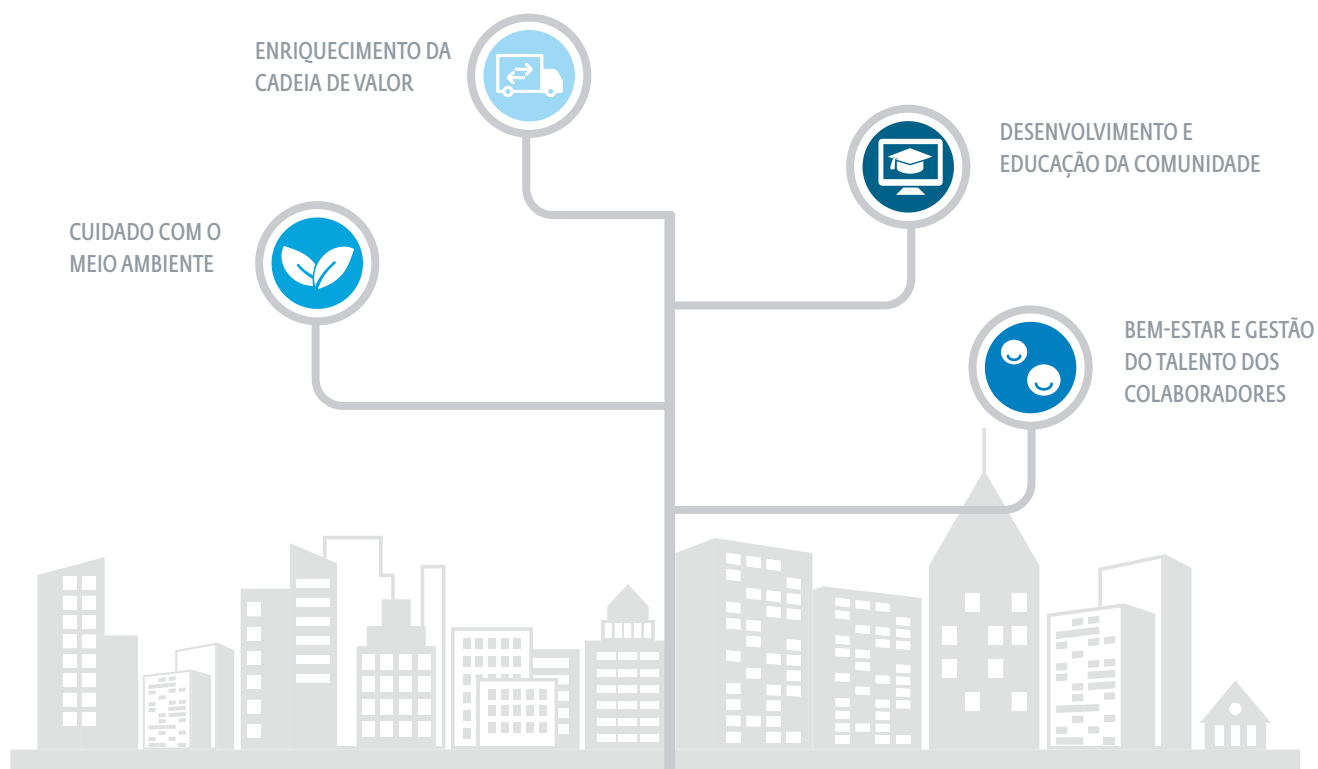


Disfruta hoy de un lindo día.

PARA ONDE VAI O NOSSO PLANO DE SUSTENTABILIDADE?

G4-2

A visão da ESET América Latina é, justamente, a de ser uma empresa sustentável baseada na gestão dos quatro eixos estratégicos:



Estes eixos incluem, igualmente, as políticas de cumprimento da Lei, a prevenção da corrupção e a ética corporativa.

Neste aspecto, nossa estratégia está traçada em curto, em médio e em longo prazo baseada nesses quatro princípios.



EIXO ESTRATÉGICO	CURTO PRAZO (2016)	MÉDIO PRAZO (2017)	LONGO PRAZO (2018 ADIANTE)
COMUNIDADE	Implementar atividades de educação e conscientização no México e no Brasil, assim como, potencializar as que já estamos realizando.	Durante os próximos anos, aprofundaremos as atividades educativas no México e no Brasil.	Contar com uma gestão integral educativa em toda América Latina.
MEIO AMBIENTE	Gerenciar o plano de escritórios eficientes procurando consumir a menor quantidade de energia e reduzir o impacto que a nossa atividade provoca no meio ambiente. Implementar tecnologias que permitam chegar a este objetivo e conscientizar os colaboradores sobre este eixo.		
COLABORADORES	Implementar programas de benefícios e capacitações nos escritórios da ESET México e Brasil.	Contar com um plano de gestão de Recursos Humanos integral e equitativo em todos os escritórios da ESET na América Latina.	
CADEIA DE VALOR	Capacitações para os fornecedores estratégicos da ESET na América Latina.	Incentivos aos fornecedores estratégicos da ESET na América Latina.	Sistema de gestão integral de provedores.
	Alinhamento dos Parceiros no México, Chile e Argentina à gestão de sustentabilidade. Lançamento da ESET Parceria Awards - Categoria RSE	Capacitação e alinhamento de Parceiros em toda América Latina.	Gestão coordenada da cadeia de distribuição na América Latina.

ÍNDICE



PÁG. 14

É assim que somos,
#SomosESET

PÁG. 44

Nossos stakeholders,
relacionamento, temas
materiais e compromisso



PÁG. 56

Temas materiais da gestão
de sustentabilidade da
ESET América Latina

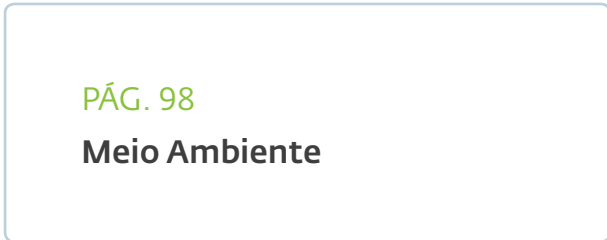
PÁG. 64

Colaboradores





PÁG. 80
Comunidade



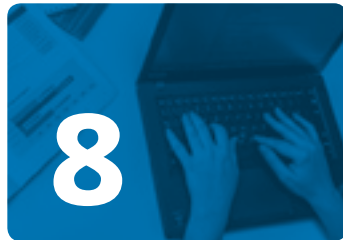
PÁG. 98
Meio Ambiente



PÁG. 102
Cadeia de valor



PÁG. 128
**A elaboração do Relatório
de sustentabilidade**



PÁG. 132
**Índice de conteúdos GRI G4
Opção completa e os 10
princípios do Pacto Global**



É ASSIM QUE SOMOS...

Porque oferecemos algo extra, que vai
além da proteção.

Richard Marko, CEO da ESET Global

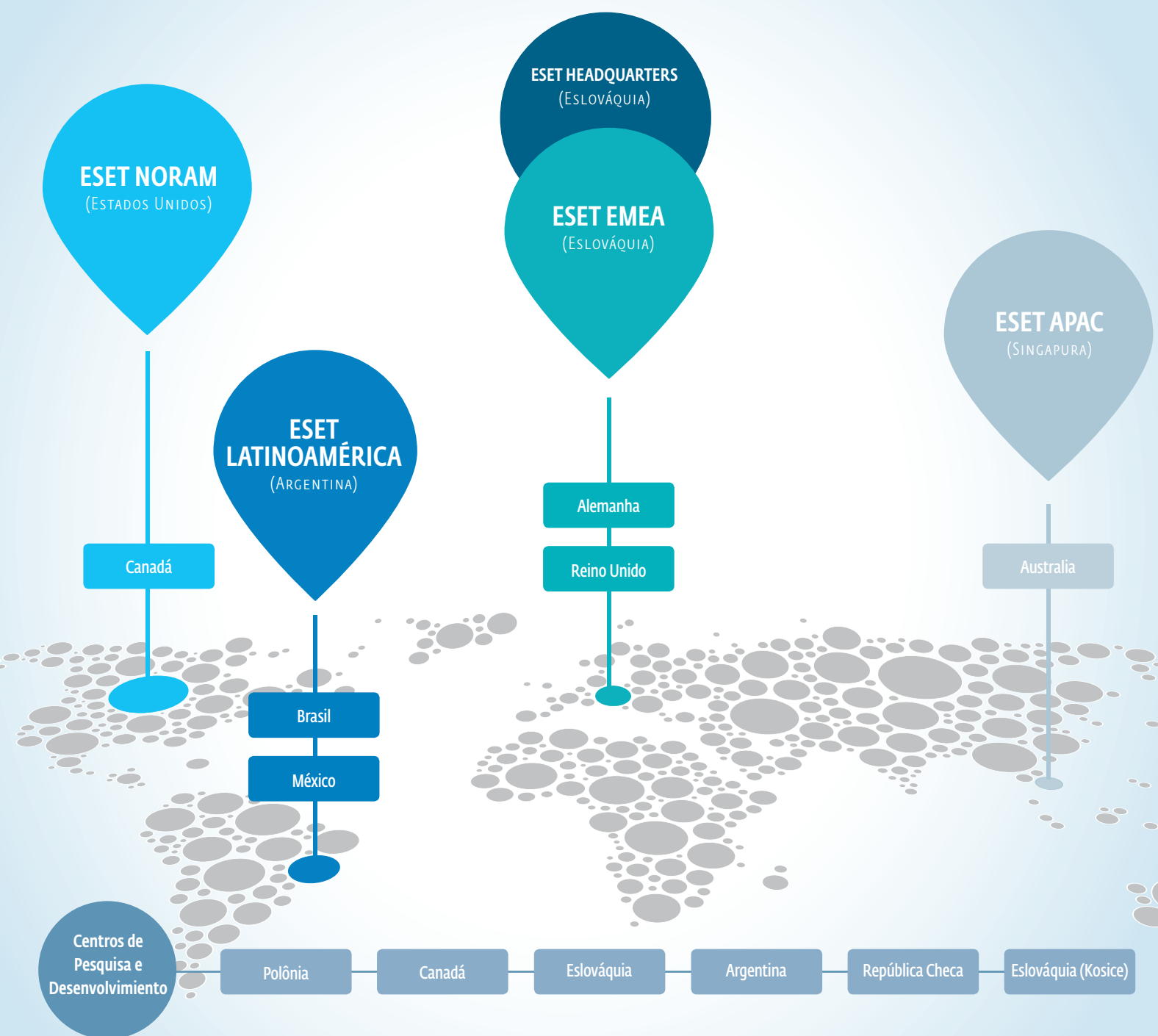




eset

ESET NO MUNDO

Fundada no ano de 1992, a ESET é uma companhia global de soluções de segurança que fornece proteção de última geração contra ameaças informáticas. A empresa conta com escritórios centrais em Bratislava (Eslováquia), com centros de distribuição regionais em San Diego (EUA), Buenos Aires (Argentina), e Singapura.



ESET NA AMÉRICA LATINA

G4-3 / G4-5 / G4-6 / G4-7 / G4-8

Desde 2004, a ESET América Latina S.R.L. atua para a região da América Latina em Buenos Aires, Argentina, onde dispõe de uma equipe de profissionais capacitados para responder às exigências do mercado de forma concisa e imediata, e de um Laboratório de Pesquisa que está focalizado na descoberta pró-ativa de diversas ameaças informáticas.

O escritório regional de Buenos Aires está encarregado de desenvolver o mercado da América Latina conjuntamente com seus canais de venda.



ATUALMENTE, ESET AMÉRICA LATINA ESTÁ PRESENTE EM 20 PAÍSES DA REGIÃO, COM 7 DISTRIBUIDORES EXCLUSIVOS E MAIS DE 4.000 CANAIS DE VENDA.

¹ A ESET América Latina é uma Sociedade Limitada. Foi inscrita na "Inspección General de la Justicia" da República Argentina sob o número 10418, do livro 132 do tomo de S.R.L.



AS PESSOAS PODEM CONTAR CONOSCO. TRABALHAMOS ARDUAMENTE PARA CUMPRIR COM AS NOSSAS PROMESSAS, CONSTRUINDO CONFIANÇA E RELAÇÕES EM LONGO PRAZO.

MISSÃO

G4-56

Trabalhamos com ética e paixão, construindo um ambiente tecnológico mais seguro para que a comunidade possa usufruir. Estamos conseguindo de forma socialmente responsável, por meio da educação, do compromisso com a pesquisa e do desenvolvimento de soluções tecnológicas.

VISÃO

G4-56

Permitiremos que todos possam aproveitar seu potencial máximo e a tecnologia segura no mundo digital.

Por sua vez, queremos ser uma fonte de referência iniludível em capacitação e informação sobre segurança da informação para a comunidade, sendo uma empresa socialmente responsável em seus quatro eixos estratégicos: comunidade, meio ambiente, colaboradores e cadeia de distribuição.

VALORES

G4-56

Os valores refletem a cultura da nossa companhia, orientando a forma como nos comportamos e tomamos decisões:



Coragem: Não adotamos o caminho mais fácil. Constantemente, superamos os limites e estamos decididos a fazer a diferença.



Integridade: Incentivamos a equidade e a honestidade em tudo aquilo que fazemos. Temos um enfoque ético para os negócios promovendo o diálogo aberto com nossos stakeholders.



Confiabilidade: As pessoas podem contar conosco. Trabalhamos arduamente para cumprir com as nossas promessas, construindo confiança e relações em longo prazo.



Paixão: Acreditamos em nós mesmos e naquilo que fazemos. Estamos focados em construir com paixão um futuro melhor para todos.



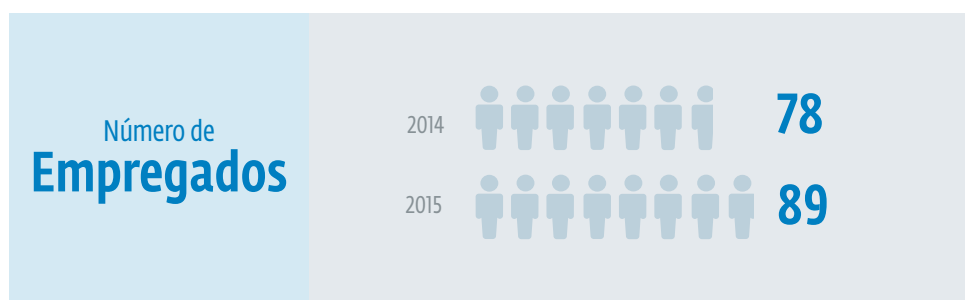
Responsabilidade Social: Vivenciamos a responsabilidade social como nossa cultura corporativa, e por esta razão contribuimos ativamente para a comunidade, colaboradores, meio ambiente e cadeia de distribuição.

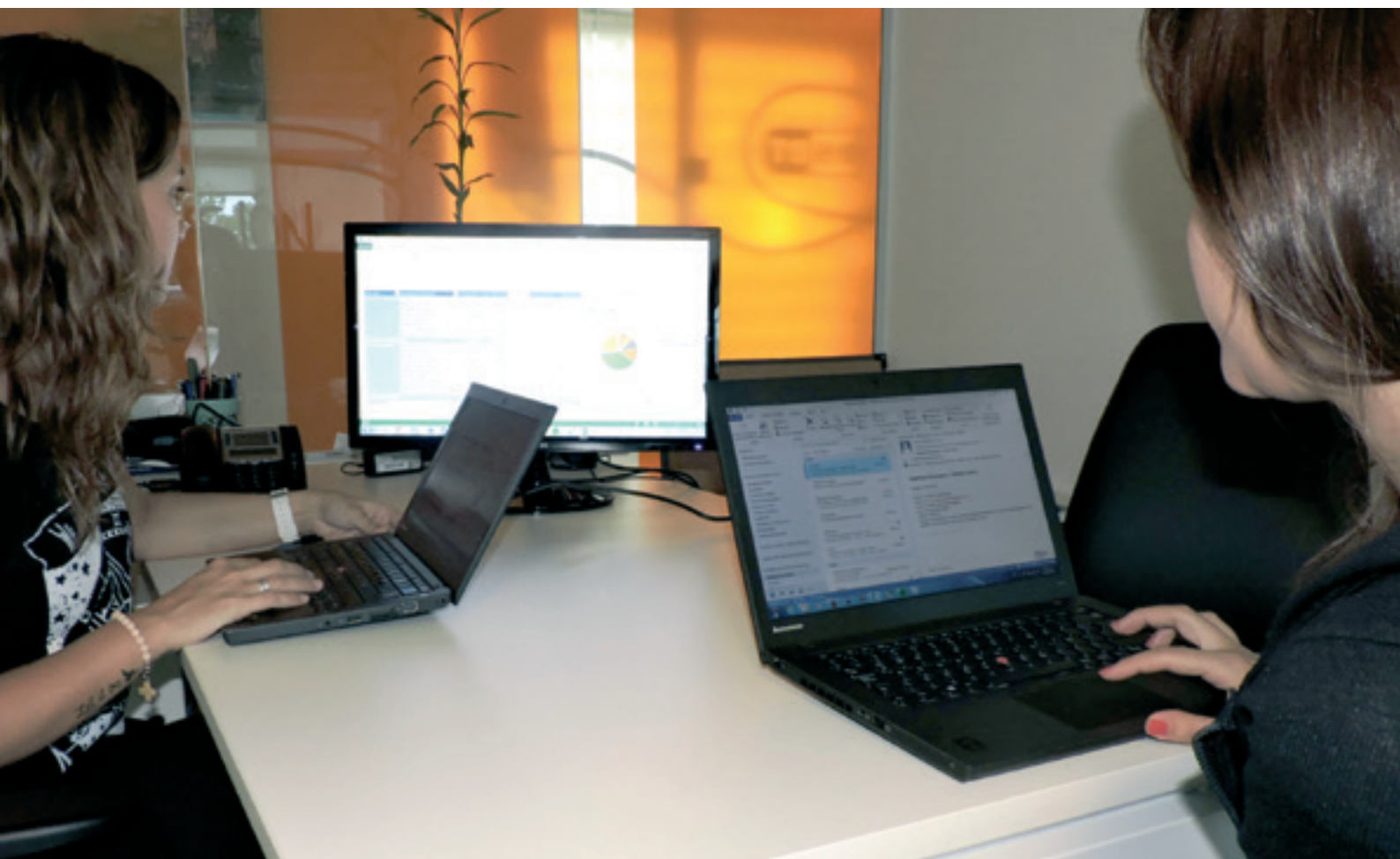


Trabalho em equipe: Estamos certos de que em equipe cada pessoa pode chegar ao seu potencial máximo, aproveitando o processo e obtendo, dessa forma, os melhores resultados.

ESET AMÉRICA LATINA EM NÚMEROS

G4-9





DESEMPENHO ECONÔMICO DA COMPANHIA

G4-DMA / G4-EC1 / G4-EC2 / G4-EC4

Nossa companhia não poderia ser sustentável se não obtivesse um retorno de suas atividades. Por isso é indispensável que obtenhamos bons níveis de crescimento econômico que nos garantam também uma abrangência boa à indústria e o correto rendimento aos agentes econômicos e sociais com que nos relacionamos.

A seguir apresentamos os indicadores econômicos que correspondem aos resultados das nossas atividades na América Latina durante o ano de 2015. Desta forma, revela-se a criação de valor para a companhia e para a sociedade, bem como o fluxo de capital entre nossos principais stakeholders. Não foram registradas consequências das mudanças climáticas nas atividades da organização no período do relatório. Não foi recebida ajuda econômica concedida por entes do governo no período informado.

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO (EXPRESSO EM DÓLARES AMERICANOS)

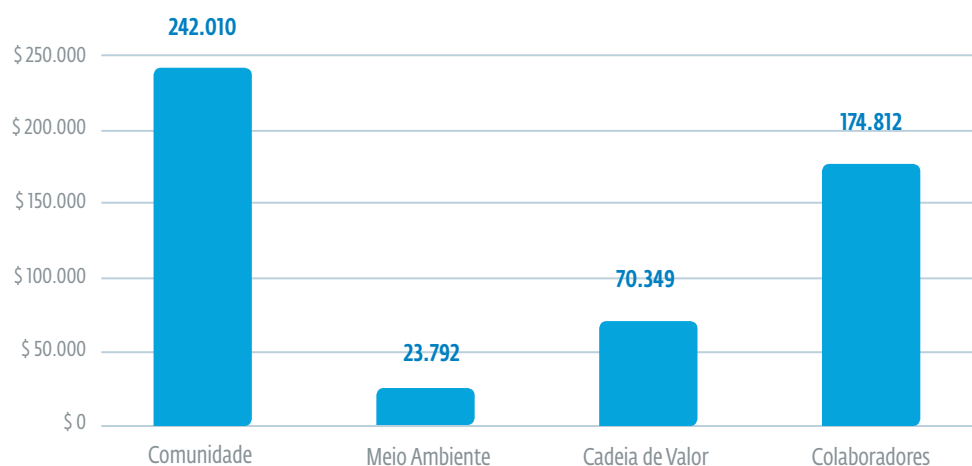
	GRUPO DE INTERESSE	2015	2014	
VALOR ECONÔMICO GERADO	Vendas de ESET na América Latina	CLIENTES	\$ 35.426.540	\$ 33.684.627
	TOTAL VALOR ECONÔMICO GERADO		\$35.426.540	\$ 33.684.627
VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO	Gastos operacionais e pagamentos a provedores	PROVEDORES	\$ 2.787.967	\$ 3.476.663
	Salários e benefícios sociais para os colaboradores	EMPREGADOS	\$ 2.791.844	\$ 2.335.868
	Pagamentos a provedores de capital	ACIONISTAS E BANCOS	\$ 3.482	\$ 4.285
	Pagamentos ao governo	GOVERNO	\$ 2.067.437	\$ 2.061.683
	Doações voluntárias	COMUNIDADE	\$ 242	\$ 155
	TOTAL VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO		\$ 7.650.972	\$ 7.878.655

INVESTIMENTOS NOS NOSSOS EIXOS ESTRATÉGICOS

G4-EN31

DINHEIRO INVESTIDO POR EIXO ESTRATÉGICO EM 2015

(VALORES EXPRESSOS EM DÓLARES)



MODELO DE NEGÓCIOS DA ESET AMÉRICA LATINA

Nosso modelo de comercialização está orientado fortemente ao canal de vendas. Não realizamos vendas de forma direta, e sim, por meio de Distribuidores Exclusivos em alguns países e Parceiros Autorizados (não exclusivos) em outros.

Além disso, em alguns países contamos com Loja on-line a qual gerenciamos dos nossos escritórios de Buenos Aires. Contudo, as vendas que se concretizam através deste canal são direcionadas aos Distribuidores Exclusivos no país que aplica. Desta forma, na ESET América Latina temos e desenvolvemos uma política de transparência e respeito aos nossos parceiros comerciais, com os quais estabelecemos uma relação saudável e de mútuo benefício em curto, médio e longo prazo.

DESCRIÇÃO DA NOSSA CADEIA

G4-DMA / G4-12



ONDE ESTAMOS?

G4-13

Atualmente, a ESET tem escritórios de coordenação regional em Buenos Aires, Argentina, além de São Paulo (Brasil) e Cidade do México (México).

Durante 2015, graças ao crescimento do nosso quadro funcional no México nós mudamos de escritório. Assim, contamos hoje com um espaço mais amplo e confortável.



É ASSIM QUE PROTEGEMOS OS NOSSOS CLIENTES

G4-DMA / G4-4 / G4-9



PARA A RESIDÊNCIA → SOLUÇÕES DE SEGURANÇA

eset
NOD32
ANTIVIRUS

ESET NOD32 Antivírus

A multipremiada solução da ESET fornece uma efetiva proteção diante de todo tipo de ameaças informáticas. Graças à tecnologia de Heurística Avançada, garantimos um altíssimo nível de detecção pró-ativa e um consumo reduzido de recursos do sistema.

Antivírus e Anti-Phishing, controle de dispositivos removíveis, Antispam seguro, controle de redes sociais e modo de Jogador.

eset
SMART
SECURITY

ESET Smart Security

É a solução unificada da ESET que acrescenta à proteção e à detecção pró-ativa da ESET NOD32 Antivírus as funcionalidades de Antispam e Firewall Pessoal. ESET Smart Security fornece a proteção mais completa sem comprometer o funcionamento do equipamento.

Firewall Pessoal, controle dos pais, controle de redes sociais, Antispam, Anti-Phishing, proteção contra Botnets e vulnerabilidades e controle de dispositivos removíveis.

eset
CYBER
SECURITY

ESET Cyber Security

ESET Cyber Security para Mac protege o equipamento, e a informação contida nele, de ataques diretos ao sistema operacional, evitando também a possibilidade de atuar como um portador de malware de uma plataforma a outra (por exemplo, quando se faz uso de redes compartilhadas).

Antivírus, antispysware, Anti-Phishing, controle de dispositivos removíveis, antispam.

eset
CYBER
SECURITY
PRO

ESET Cyber Security Pro

ESET Cyber Security Pro adiciona uma camada a mais de segurança para Mac, protegendo os usuários contra todo tipo de ameaças. Além disso, permite proteger as crianças dos conteúdos inapropriados que poderiam acessar. Possui recurso de detecção multi-plataforma protegendo outros sistemas operacionais caso existam em outra partição do disco ou em máquinas virtuais (seja Windows, Linux ou Mac). *Antivírus, antispysware, rastreamento baseado na nuvem, Anti-Phishing, Firewall Pessoal, Controle dos pais, Controle de Redes Sociais, Controle de mídias removíveis, mínimo impacto no sistema e modo de jogador.*



ESET Mobile Security para Android

Oferece proteção pró-ativa e integral para Smartphones e Pocket PC, tanto contra ameaças conhecidas quanto desconhecidas. Seu uso mínimo do processador, os baixos requerimentos de memória e as atualizações compactas minimizam o uso da banda larga.

Antivírus, antispyware, Anti-Phishing, Antifurto, Filtro de SMS e chamadas, rastreamento em tempo real, bloqueio remoto, alarme remoto, localização por GPS, suporte para tablets.



ESET Control Parental para Android

É um aplicativo que permite aos adultos ajudar as crianças a navegar on-line, monitorar os aplicativos móveis e os sites que usam, decidindo conjuntamente o que é melhor para elas. Permite, também, que você veja onde as crianças estão e envie mensagens diretamente à tela dos seus dispositivos.

Controle de aplicativos, controle Web, localizador, limite de tempo para diversão e jogos, prazos para jogar e se divertir, mensagem dos pais, entre outros.



ESET Multi-Device Security Pack

É uma solução pensada para proteger todos os dispositivos da família. É um pacote que inclui entre 3, 5 e 10 soluções de segurança para proteger dispositivos com sistema operacional Windows, Mac, Android e Linux.

Inclui as seguintes soluções conforme o dispositivo e sistema operacional: ESET Smart Security, ESET NOD32 Antivirus, ESET Cyber Security Pro, ESET Cyber Security, ESET NOD32 Antivirus para Linux Desktop, ESET Mobile Security para Android, ESET Mobile Security para Symbian, ESET Mobile Security para Windows Mobile, ESET Mobile Security para Android.



AJUDAMOS MAIS DE 100 MILHÕES DE PESSOAS A
DESFRUTAR COM SEGURANÇA DA TECNOLOGIA.



PARA A EMPRESA → SOLUÇÕES DE SEGURANÇA

eset ENDPOINT ANTIVIRUS

ESET Endpoint Antivirus

Arquitetado para apoiar a rede corporativa dinâmica atual, ESET Endpoint Antivirus com ESET Remote Administrator permite concentrar-se no funcionamento da empresa e se esquecer do antivírus. Baseado na comprovada tecnologia de ESET NOD32®, ESET Endpoint Antivirus proporciona uma defesa pró-ativa diante do malware, equilibrando o rastreamento rápido com a detecção precisa. Mínimo impacto no sistema, oferecendo a seus equipamentos a proteção requerida sem interrupções desnecessárias para o usuário final.

Antivírus e Antispyware, Firewall Pessoal, Antispam, Filtro Web, Controle de dispositivos.

eset ENDPOINT SECURITY

ESET Endpoint Security

ESET Endpoint Security, com ESET Remote Administrator, oferece proteção exaustiva antimalware para as empresas. Além disso, oferece tranquilidade aos executivos da empresa ao contar com uma proteção e um controle total das estações de trabalho. Baseado na comprovada tecnologia de ESET NOD32®, ESET Endpoint Security oferece defesa antimalware rápida, leve e pró-ativa. Combinando-se com as funcionalidades de monitoramento da console web, é possível livrar-se de todas as dúvidas com relação à defesa de todos os equipamentos da empresa.

Firewall Pessoal, Antispam, e controle de Web.

eset REMOTE ADMINISTRATOR

ESET Remote Administrator

É a console de administração centralizada incluída nas soluções corporativas da ESET. Permite instalar e administrar remotamente os clientes de uma rede, aplicando políticas de segurança e programando, de forma rápida e simples, tarefas ou rastreamento de equipamentos sob demanda.

Além disso, com a finalidade de facilitar a tarefa de administração dos equipamentos de TI das empresas, é possível realizar o monitoramento de todas as soluções de segurança da ESET diretamente da nuvem.

eset ENDPOINT SECURITY PARA ANDROID

ESET Endpoint Security para Android

É uma solução destinada aos dispositivos corporativos que utilizem o sistema operacional Android. Oferece proteção em tempo real contra todo tipo de ameaças, seja de forma pró-ativa ou mediante uma análise realizada sob demanda, bloqueando qualquer ameaça que tente acessar o sistema.

Antispam SMS, MMS, proteção em tempo real, auditoria de segurança, rastreamento em acesso e escaneamento sob-demanda.



ESET Secure Authentication

É uma solução que proporciona uma autenticação eficiente e segura, a partir da qual o acesso remoto à rede corporativa e aos dados confidenciais são protegidos. Uma vez que o aplicativo estiver instalado no dispositivo móvel, este gera senhas de uso único toda vez que um usuário aderir aos serviços de VPN que utilizem o protocolo de autenticação RADIUS, para o acesso ao Outlook Web Access e para qualquer sistema web através das funcionalidades API disponíveis no produto. ESET Secure Authentication oferece uma camada a mais de proteção à rede corporativa de qualquer empresa.



ESET Security para Microsoft Sharepoint Server

Permite manter o servidor SharePoint sem infecções e realiza escaneamentos dos objetos das bases de dados, de forma programada ou sob demanda. Além disso, evita que as ameaças maliciosas e os usuários não autorizados desabilitem a segurança do sistema.



ESET Gateway Security

Os produtos da ESET para proteção de servidores Gateway resguardam as portas HTTP e FTP da organização, proporcionando o nível mais elevado de detecção de ameaças, sem comprometer o rendimento, nem a segurança. Criado com base na poderosa tecnologia ThreatSense®, ESET Gateway Security proporciona uma velocidade de escaneamento sem precedentes e com taxas de detecção inigualáveis.



ESET Mail Security

O e-mail cada vez é mais utilizado pelos “cibercriminosos” como meio para enviar programas maliciosos às organizações. ESET Mail Security protege as empresas contra ameaças para todo tipo de plataformas, oferecendo rastreamento pró-ativo on-line, um rendimento mais veloz e um consumo mínimo de recursos para servidores de e-mail que trabalham com grandes volumes de tráfego.



PARA A EMPRESA → SOLUÇÕES DE SEGURANÇA



ESET File Security

A proteção para servidores de arquivos da ESET proporciona uma detecção pró-ativa de ameaças em tempo real. Conta com a maior velocidade de rastreamento e taxas de detecção mais altas, além de ter o mínimo consumo de recursos do sistema.



DESlock+

A informação é um dos recursos mais importantes de uma empresa, e seu gerenciamento adequado pode afetar diretamente na confiança e no prestígio desta. E isto somado ao aumento das ameaças que direcionadas ao roubo e extravio de dados, levaram as empresas a buscar meios alternativos de proteção.

A criptografia surge como uma camada de segurança adicional que permite proteger, não só a informação de uma organização, como também suas comunicações.



StorageCraft

É um software que cria imagens de backup setoriais, para resguardar completamente o ambiente de TI corporativo baseado no Windows. Além de fazer backups de todo o equipamento, dos sistemas aos dados, o software ShadowProtect também permite recuperar o sistema e migrá-lo sem problema algum.



Mais de **26 anos** em pesquisa e desenvolvimento



Nossos produtos são fáceis de usar



Contamos com suporte local no seu idioma



Temos uma tecnologia multipremiada

ESET® INTELLIGENCE LABS

Esta unidade de negócios está orientada a oferecer um diagnóstico do estado da segurança da informação nas organizações. Nossos serviços empregam processos inovadores que combinam a informação obtida no nosso laboratório de investigação com os resultados obtidos nas auditorias de segurança.

Serviços oferecidos: Continuous Security Assessment (externos e internos), Vulnerability Assessment, Web Penetration Testing (externos e internos), Penetration Testing (externos e internos) e GAP Analysis.

ACADEMIA ESET

CAPACITAÇÃO ONLINE COM OS ESPECIALISTAS EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Proporcionamos capacitações sobre segurança em duas modalidades: in-company (para as empresas) ou on-line, através da plataforma de e-learning de ACADEMIA ESET. Estes cursos estão desenhados para cobrir as necessidades dos usuários e das empresas da região, sendo oferecidos por especialistas em segurança da ESET América Latina.

Cursos disponíveis: Análise de malware, Jornada de Awareness, Gestão da Segurança Corporativa, Gestão de Custos em Segurança da Informação, Resposta a Incidentes, entre outros.

QUEM NOS ESCOLHE?

G4-8

Na ESET América Latina temos dois tipos de clientes:



Clientes residenciais:

São os usuários finais que querem proteger os dispositivos das suas casas.



Clientes corporativos:

Incluem pequenas, médias e grandes corporações interessadas em proteger sua rede corporativa, que buscam capacitar-se ou contratar serviços integrais de segurança da informação.

Quanto aos setores, as nossas soluções se adaptam a todo tipo de ambiente (seja corporativo ou residencial), por esta razão é que trabalhamos com todo tipo de setores.

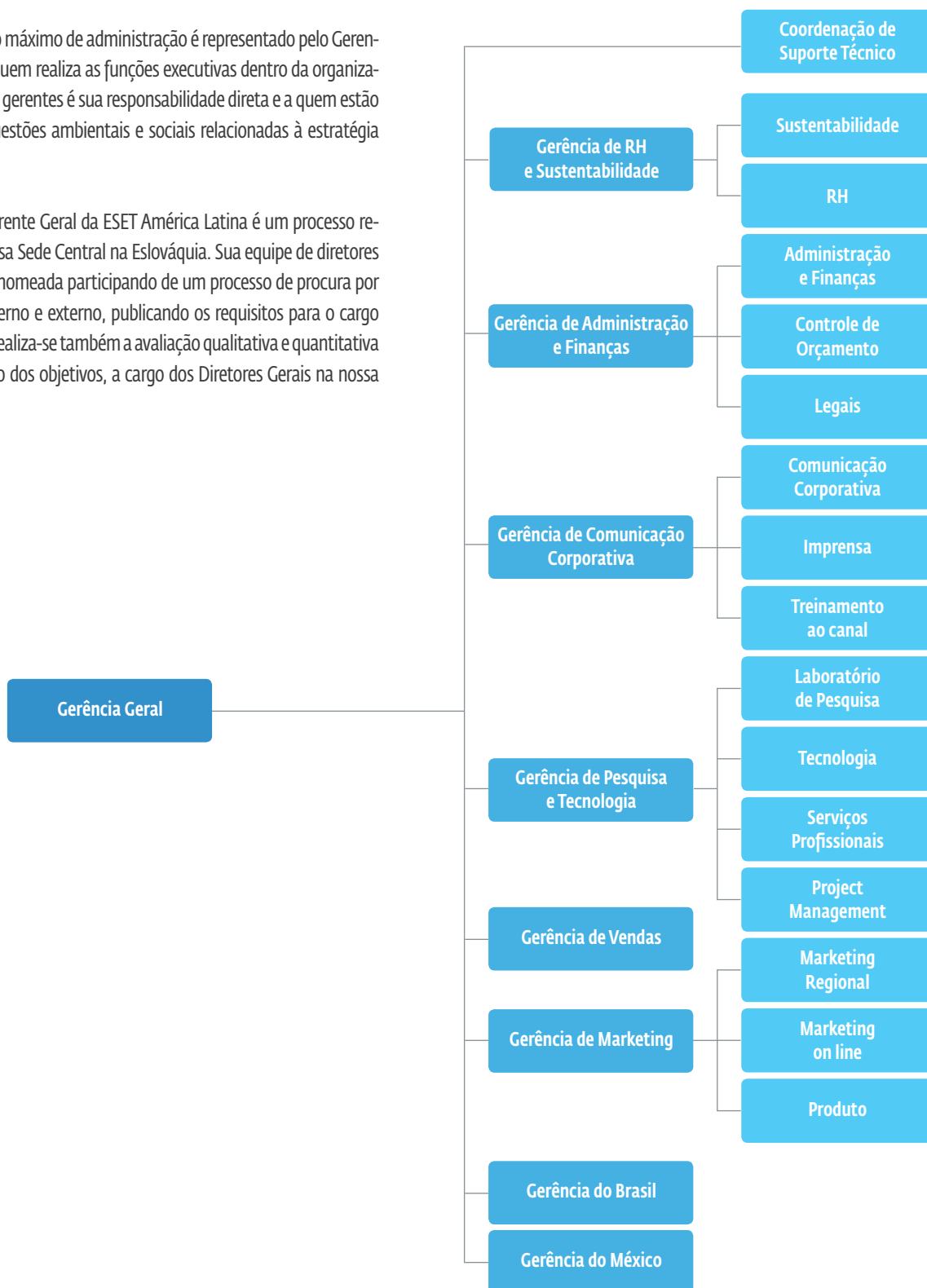


ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

G4-34 / G4-38 / G4-39 / G4-40 / G4-44

Na ESET, o cargo máximo de administração é representado pelo Gerente Geral, que é quem realiza as funções executivas dentro da organização. A equipe de gerentes é sua responsabilidade direta e a quem estão delegadas as questões ambientais e sociais relacionadas à estratégia do negócio.

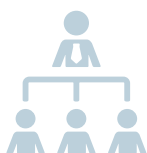
A seleção do Gerente Geral da ESET América Latina é um processo realizado pela nossa Sede Central na Eslováquia. Sua equipe de diretores é selecionada e nomeada participando de um processo de procura por funcionários interno e externo, publicando os requisitos para o cargo em cada caso. Realiza-se também a avaliação qualitativa e quantitativa do cumprimento dos objetivos, a cargo dos Diretores Gerais na nossa Sede Central.



FUNÇÕES E CARACTERÍSTICAS DOS GESTORES

G4-35 / G4-36 / G4-42 / G4-43 / G4-45 / G4-46 / G4-47 / G4-48 / G4-49 / G4-51 / G4-52 / G4-53 / G4-54 / G4-55

- ✓ **Liderar a equipe de Gerentes** da ESET América Latina, fixando objetivos de gestão e estilo de liderança
- ✓ **Definir objetivos anuais de negócios**, em conjunto com os gerentes, para cada área de trabalho.
- ✓ **Supervisionar os objetivos de área**, de acordo com os objetivos do negócio.
- ✓ **Supervisionar o processo de avaliação** de desempenho da Companhia, a fim de unificar os critérios de avaliação.
- ✓ **Acompanhar as ações** de aumentos salariais de acordo com os resultados obtidos na avaliação de desempenho.
- ✓ **Definir o orçamento** de gastos (custos operacionais e projetos) da ESET América Latina.
- ✓ **Acompanhar as ações** de sustentabilidade definidas, garantindo uma gestão sustentável do negócio.
- ✓ **Supervisionar e garantir** o relatório anual de acordo com as normas GRI.
- ✓ **Planificar, desenvolver e implementar** estratégias tendentes para garantir que os recursos financeiros sejam suficientes e que estejam disponíveis para alcançar os objetivos do negócio.
- ✓ **Identificar oportunidades** de negócio e de associação com Distribuidores pela região.
- ✓ **Gerenciar a criação**, a manutenção e a aprovação dos procedimentos, as políticas e as práticas corporativas da região a cargo.
- ✓ **Atuar** como Responsável no Estatuto da Sociedade e procurador.
- ✓ **Promover ações** de imprensa, impulsionando a geração de conteúdos em mídias em massa, conferências, publicações e palestra de especialistas da companhia nestes.



O CORPO DE GESTORES DA EMPRESA DESENVOLVE, APROVA E ATUALIZA AS POLÍTICAS, PRÁTICAS E OBJETIVOS RELATIVOS AO IMPACTO ECONÔMICO, AMBIENTAL E SOCIAL DA EMPRESA.

Na planificação de objetivos e descrições de cargos, o Gerente Geral determina o alcance das responsabilidades de cada integrante da equipe de gerentes em relação às questões econômicas, ambientais e sociais. Todas as gerências da organização possuem dentro das suas descrições de cargo e avaliações de desempenho, objetivos relacionados a questões econômicas, sociais e ambientais, prestando contas ao Gerente Geral.

Semanalmente, o corpo de gerentes da companhia e o Gerente Geral realizam uma reunião na qual desenvolvem, aprovam e atualizam os valores, declarações de missão, estratégias, políticas e objetivos referentes aos impactos econômico, ambiental e social da organização, além da identificação e gestão dos impactos, riscos e oportunidades de caráter econômico, ambiental e social, e a análise da eficácia dos processos de gestão do risco da organização no que concerne aos assuntos econômicos, ambientais e sociais. Todos os anos são realizadas induções de sustentabilidade a todos os que começam a trabalhar na ESET América Latina, incluindo os cargos do órgão de governança.



A remuneração é determinada conforme a política salarial estipulada em um percentual dos salários do mercado, dependendo do cargo ocupado na escala hierárquica e da sua complexidade. Para determinar os salários de mercado para cada função, é realizada uma pesquisa externa de salários independente da companhia. A consultora da qual compramos a pesquisa comparativa de mercado de salários, presta unicamente este serviço (PWC).

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

O Gerente Geral recebe um salário mensal que é determinado na hora da sua contratação, sugere aumentos periódicos alinhados aos aumentos inflacionários. Por sua vez, o Gerente Geral conta com o pagamento de bônus por desempenho determinado pela concretização dos objetivos da companhia.

A seguir, vamos expor a relação do salário total anual e o percentual de aumento anual da pessoa mais bem paga da organização com o salário total anual médio de todo quadro funcional.

PAÍS	RELAÇÃO SALÁRIO	RELAÇÃO AUMENTO
MÉXICO	98 %	100 %
ARGENTINA	342 %	100 %
BRASIL	672 %	4 %

CÓDIGO DE ÉTICA

G4-56 / G4-41 / G4-57 / G4-58 / G4-HR1 / G4-HR2 / G4-SO3 / G4-SO5

G4-DMA

<http://www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica>

Na ESET América Latina nos caracterizamos pela integridade e ética no gerenciamento dos negócios, alianças e convênios que realizamos, o que nos concedeu uma boa reputação na região ao longo destes anos. Nosso **código de ética** tem por objetivo formalizar aspectos relacionados à atuação diária de cada um de nós que integra ESET América Latina, de tal forma a continuarmos atuando sob os mesmos princípios e valores, garantindo um bom gerenciamento das atividades da companhia.

Contém **princípios e normas relacionados com as responsabilidades e as tarefas individuais dos diretores, colaboradores, assim como para com nossos clientes, canais de venda, provedores, e outras partes relacionadas.**

PRINCIPAIS CONTEÚDOS

BASES GERAIS		
✓ O que fazemos?	✓ Como trabalhamos?	✓ Para onde vamos?
PROJEÇÃO INTERNA		
Neste item, será descrita a conduta que se espera dos colaboradores da ESET América Latina no seu desempenho, na sua relação com seus companheiros de trabalho, e no uso da informação e ativos da companhia.		
✓ Cumprimento da Lei	✓ Proteção de ativos tangíveis e intangíveis da empresa	
✓ Respeito aos Direitos Humanos	✓ Levantamento de preocupações	
✓ Proteção da Informação	✓ O que é esperado de um colaborador da ESET?	
✓ Conflitos de Interesse	✓ O que é esperado de um Gerente da ESET	
PROJEÇÃO EXTERNA		
Partindo da identificação dos principais grupos de interesse ou <i>stakeholders</i> com os que a ESET América Latina mantém relação, são tratados -da mesma forma que no item anterior- uma série de objetivos e atitudes por considerar nas relações da empresa com cada um dos seus <i>stakeholders</i> .		
✓ Mapa de <i>stakeholders</i> da ESET América Latina	✓ O compromisso da ESET América Latina com seus <i>stakeholders</i>	
MECANISMO DE CUMPRIMENTO E DENÚNCIA		
Incentivamos os nossos <i>stakeholders</i> a informarem sobre qualquer conduta que considerarem que, de boa fé, constitui uma infração das leis ou do Código de Ética Empresarial.		
✓ Como realizar uma denúncia?	✓ Responsabilidades dos gestores éticos	
✓ Quem receberá a denúncia?	✓ Qual é o mecanismo de resposta e gestão da denúncia?	
ANEXO		
✓ Declaração Universal dos Direitos Humanos	✓ Princípios do Pacto Global da ONU	

Considerando que o sucesso de toda companhia está baseado no que decidimos, fazemos e dizemos, na ESET América Latina pensamos que todos nós que a integramos devemos compartilhar e agir dentro da mesma linha de valores e princípios, garantindo a transparência nos nossos negócios e a proteção à nossa reputação.

Com relação aos Direitos Humanos, todos os nossos Distribuidores da América Latina aderem ao nosso Código de Ética e por sua vez aos seus alinhamentos em matéria de Direitos Humanos. E quanto à capacitação em temas de Direitos Humanos, todos os colaboradores assim que entram na companhia são instruídos sobre o Código de Ética, assinando a adesão imediatamente após sua leitura.

Quanto às questões de luta contra a corrupção, o Código de Ética conta com um formulário para denunciar qualquer situação de corrupção. Além disso, todos os meses são realizados fechamentos nos quais revisamos números, documentos, saldos de contas contábeis, etc. Realizamos auditorias anuais para a geração dos estados contábeis e para informar à sede central (matriz). Nesta auditoria, que é executada por um auditor externo, são realizados muitos processos de revisão que envolvem giro de capital, saldos contábeis, revisão de pagamentos aos provedores, salários, ativos, notas fiscais, comprovantes e muitas outras ações. Por último, contamos com políticas de segurança da informação para promover o uso responsável. No período não foram registrados casos de corrupção e nem procedimentos ilegais por causas relacionadas a práticas monopolíticas e contra a concorrência livre.



COM RELAÇÃO AOS DIREITOS HUMANOS, TODOS OS Nossos DISTRIBUIDORES DA AMÉRICA LATINA ADEREM AO NOSSO CÓDIGO DE ÉTICA E POR SUA VEZ AOS SEUS ALINHAMENTOS EM MATÉRIA DE DIREITOS HUMANOS.

MECANISMO DE DENÚNCIA DIANTE DO DESCUMPRIMENTO DO CÓDIGO

G4-DMA / G4-EN34 / G4-LA16 / G4-HR12 / G4-SO11 / G4-PR8

Todos os públicos de interesse da companhia têm à disposição nosso formulário de denúncia diante do descumprimento do Código de Ética. Por este meio, ainda, canalizamos qualquer tipo de dúvida ou reclamação sobre questões sociais, direitos humanos, ambientais e econômicos.



Para efetivá-la, deverá preencher o formulário de denúncia presente no nosso site:
<http://www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica-formulario>.

A denúncia é recebida pela área de sustentabilidade da empresa. Esta avalia a denúncia e a designa ao gestor ético correspondente dentro da companhia que assessora e colabora para a resolução da questão denunciada:

- 1 **Denúncias por questões de descumprimento de leis:** A questão é conduzida ao Representante Legal da companhia.
- 1 **Denúncias por descumprimentos ou erros na cadeia de distribuição:** A questão é conduzida à Gerência de Vendas e ao Gerente Geral da companhia.
- 1 **Denúncias por questões financeiras e de contas:** São conduzidas à Gerência de Administração e Finanças.
- 1 **Denúncias por descumprimento de Direitos Humanos e erros internos:** São conduzidas à Gerência de Recursos Humanos.
- 1 **Outras questões:** São trabalhadas pela área de sustentabilidade junto ao Gerente Geral.



CONTAMOS COM UM
COMITÊ DE RSE QUE
ANALISA, PLANIFICA,
LEVA ADIANTE E
AVALIA DIVERSAS AÇÕES
RELACIONADAS AO PLANO
DE SUSTENTABILIDADE DA
EMPRESA.

É importante esclarecer que a área de sustentabilidade realiza uma monitorização exaustiva de todas as denúncias recebidas, com o objetivo de que sejam respondidas e solucionadas no menor período de tempo possível. As responsabilidades de cada uma das áreas e gestores éticos (anteriormente mencionados) são as seguintes:

- ✓ **Resolver** as consultas e assessorar todos os stakeholders diante de possíveis dúvidas com relação ao Código de Ética.
- ✓ **Instruir** as denúncias apresentadas através da verificação e investigação das condutas dos colaboradores ou unidades organizacionais denunciadas.
- ✓ **Elaborar** os planos de ação para a resolução das denúncias formuladas e apresentá-los para que sejam aprovados ao Comitê de Responsabilidade Social da ESET América Latina
- ✓ **Manter** um registro atualizado do processo (dúvidas, denúncias, tramitações e comunicações aos interessados).
- ✓ **Manter** os requerentes informados sobre o estado e solução das dúvidas ou denúncias formuladas, quando solicitadas.
- ✓ **Elaborar** um relatório final de revisão da denúncia e propor ações de melhoria do processo.
- ✓ **Manter** a todo o momento a confidencialidade do denunciante.
- ✓ **Desenvolver** suas funções dentro dos princípios de independência, rigor e equanimidade.

No período, não foram apresentadas reclamações ambientais, nem a respeito de práticas trabalhistas, nem sobre Direitos Humanos, nem de impactos sociais na Comunidade. Também não foram apresentadas reclamações sobre a violação da privacidade e vazamento de dados dos clientes.

MECANISMO DE RESPOSTA E RESOLUÇÃO DA DENÚNCIA

G4-DMA / G4-EN29 / G4-SO8 / G4-PR7 / G4-PR9

De acordo com o tipo de denúncia, a área que assume o tema analisa o caso e realiza as investigações e as avaliações pertinentes. Estas podem implicar contato via e-mail ou via telefone com o denunciante com o objetivo de obter maior informação, ou ainda, comunicar resoluções a respeito.

Neste aspecto, é esperado que toda pessoa ou entidade, seja denunciado ou denunciante, colabore com a investigação fornecendo a informação solicitada e contribuindo com provas que permitam à ESET América Latina realizar sua análise e fornecer sua solução.

Em todos os casos será priorizada a análise da veracidade da informação e a resolução da situação para evitar situações negativas que vão contra o cumprimento do presente código de ética e dos valores da ESET América Latina.

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

O cumprimento de todas as leis e regulações aplicáveis nunca deve ser comprometido. A ESET América Latina e seus colaboradores estão regidos pela legislação vigente. E ainda, os colaboradores deverão estar aderidos às normas e regulações internas como o Código de Ética e a Política de TI e Segurança da Informação. Tais normas internas são específicas da companhia e têm a capacidade de prever maiores ou mais amplos requisitos do que a lei. Cada colaborador tem a responsabilidade de procurar pela recomendação adequada sobre os requisitos legais pertinentes.

No período do Relatório não foram registradas multas significativas, nem sanções não monetárias por descumprimento da legislação e normas em geral, nem ambiental, nem em relação ao fornecimento e uso de produtos e serviços. Não foram registrados também casos de descumprimento das normativas e códigos voluntários referentes às comunicações de marketing, publicidade e promoção.

COMITÊ DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

G4-26 / G4-18 / G4-37

Contamos com um Comitê de RSE que analisa, planifica, leva adiante e avalia diversas ações relacionadas ao plano de sustentabilidade da empresa, com o objetivo de envolver os colaboradores da companhia no nosso plano de sustentabilidade.

Está composto por cinco colaboradores, que se ofereceram voluntariamente para colaborar com a tomada de decisões, planejamento e avaliação do plano na empresa.

O Comitê informa de maneira direta à área de sustentabilidade, que é a encarregada pelo desenvolvimento do plano de Responsabilidade Social, e para as decisões de relevância tem contato direto com o Gerente Geral da ESET América Latina. O Comitê é renovado todos os anos em agosto e as pessoas podem participar até dois anos consecutivos.



GERANDO LAÇOS

G4-15 / G4-16



Prefeitura de Vicente López

Nós da ESET América Latina na Argentina temos um contato muito próximo com diversas áreas da Prefeitura de Vicente López, localidade na qual se encontram nossos escritórios.

Durante o ano de 2015, realizamos diversas atividades em conjunto tais como:

- Apadrinhamento e jornadas de voluntariado corporativo no abrigo "Familias de Esperanza"
- Participação na Expo Empleo 2015
- Curso de capacitação no marco do programa "Primeiro Empleo"
- Palestras de conscientização gratuitas em escolas do Município

Neste sentido, contribuimos com diferentes projetos sociais que a Prefeitura contempla. Isto nos privilegiou com o prêmio "**Revelação em Responsabilidade Social Empresarial 2015**".

“É um orgulho imenso para todos nós que trabalhamos na ESET receber este prêmio. RSE para nós é um eixo fundamental pelo qual trabalhamos dia a dia com bastante entusiasmo apostando na construção de um lugar melhor para todos, tanto por meio de ações de conscientização aos menores, como através das nossas ações de voluntariado, apadrinhamento e participação em iniciativas de inclusão”.

Mencionou Federico Perez Acquisto, COO da ESET América Latina, que recebeu o prêmio das mãos de Jorge Macri, Prefeito de Vicente López.





Pacto Global das Nações Unidas

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

Para obter mais informações sobre o Pacto Global das Nações Unidas:

<https://www.unglobalcompact.org/>



IARSE

Somos membro OURO do Instituto Argentino de Responsabilidade Social Empresarial (IARSE), apoiando sua causa com relação à incorporação de questões econômicas, sociais e ambientais na gestão das organizações.

Para obter mais informações sobre o Instituto Argentino de Responsabilidade Empresarial: <http://www.iarse.org/>



Global Reporting Initiative

Somos OS (Organization Stakeholder) da Global Reporting Initiative. Além de informar, com base nos seus guias, a companhia apoia sua causa e sua missão.

Para obter mais informações sobre o Global Reporting Initiative:

<https://www.globalreporting.org/>



Fundação Equidade

Assinamos um convênio com a Fundação Equidade, por meio do qual realizamos doações de licenças da ESET NOD32 antivírus para que a fundação possa proteger seus equipamentos reciclados e doados para diversas escolas e organizações sem fins lucrativos da Argentina.

Para obter mais informações sobre a Fundação Equidade entre em:

<https://www.equidad.org>



CESSI

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

Para obter mais informações sobre CESSI visite: <https://www.cessi.org.ar>



CABASE

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

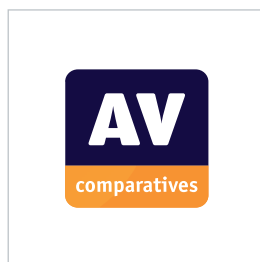
Para obter mais informações sobre CABASE visite: <https://www.cabase.org.ar/>



RECONHECIMENTOS

G4-PR1

Durante 2015, numerosas organizações reconheceram a nível mundial a qualidade das nossas soluções, a satisfação dos nossos clientes e o crescimento da nossa companhia.



ATENDIMENTO AO CLIENTE

G4-DMA / G4-PR5

MODALIDADE DE ATENDIMENTO AO CLIENTE NA ESET

Nosso atendimento é segmentado por tipo de cliente: temos um canal dedicado a todos os usuários da nossa linha de produtos de uso residencial e outro exclusivamente dedicado a atender a todos os usuários de produtos corporativos. Assim, garantimos ter uma equipe adaptada às necessidades, volume, complexidade, impacto e alcance de cada segmento.



Continuamos com nosso trabalho do **nosso Centro Regional de Suporte Residencial exclusivo para América Latina, com atendimento telefônico em espanhol** para usuários da Argentina, Chile e México, e atendimento via e-mail e chat on-line para o resto dos países da região, no qual dispomos de uma equipe de operadores preparados para atender cada solicitação, tanto técnica, quanto comercial. O horário de atendimento está definido levando em consideração o fuso horário correspondente à região, por isso é que contamos com um horário estendido que compreende das 9h às 21h (GMT -3:00, Buenos Aires).



Para o setor corporativo, nossa rede de Distribuidores Exclusivos e Parceiros fornece o serviço de suporte de primeiro nível, com o objetivo de que cada cliente possa contar com assistência técnica local e mantenha uma relação mais próxima possível com a marca.

Nos casos em que a complexidade da pergunta mereça, o canal de distribuição mantém linhas de comunicação exclusivas (e-mail, chat on-line) com a equipe de engenheiros de suporte técnico da nossa sede central, encarregados de analisar cada caso e fornecer uma resposta efetiva e oportuna. Adicionalmente, para casos de alto impacto ou necessidade, oferecemos a possibilidade de sessões de suporte remoto em que um especialista das nossas soluções possa -de forma direta- interagir com o ambiente problemático e proporcionar uma solução.

Neste ano reformulamos as nossas métricas de resolução no setor corporativo, focalizadas agora em reduzir o tempo de vida total de cada pergunta e assim melhorar a experiência, tanto do nosso canal, quanto a do usuário final, isto nos garante continuar melhorando os níveis de qualidade e acompanhamentos estabelecidos.

FOCOS TRABALHADOS EM 2015

Durante 2015, procuramos aprofundar a consolidação do espírito de atendimento ao cliente e vocação de serviço na equipe de Suporte Técnico. Não só garantimos que cada caso informado seja atendido em tempo oportuno e com uma solução satisfatória, como também, procurando fazer com que a experiência do cliente seja a melhor durante o processo.

Para conseguir isso, reformulamos as nossas métricas para a avaliação do atendimento de cada pedido de clientes, focalizadas totalmente na melhoria da experiência na hora de solicitar os nossos serviços, assim como no tipo de resposta fornecida. Assim, nos propomos a não só nos limitarmos simplesmente na oferta de uma solução técnica, como também a estabelecer uma relação de confiança, cordialidade e colaboração. Além disso, mantemos nosso enfoque integral dentro da área em que, além de oferecer resposta a cada uma das perguntas que chega aos nossos sistemas, sejamos fonte de consulta frequente a outras áreas da ESET América Latina. Levamos adiante também iniciativas orientadas a promover valor agregado a Distribuidores, Parceiros e clientes em forma de: aulas de capacitação virtuais, jornadas técnicas com Parceiros, jornadas técnicas com clientes, visitas a clientes, desenvolvimento de conteúdos técnicos próprios para a região e sugestões de boas práticas.

Finalmente, continua sendo de vital importância contar com colaboradores capacitados para oferecer um excelente atendimento. É por isso que dentro da equipe promovemos o desenvolvimento profissional de cada integrante.

RESULTADOS GERAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE 2015

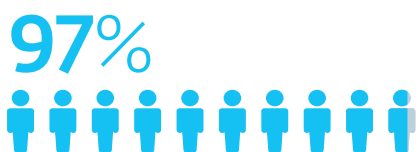
O ajuste realizado nas nossas métricas de resolução agora mede todo o ciclo de vida da pergunta. Atualmente, avaliamos o tempo consumido desde o recebimento da pergunta até ter a confirmação da resolução da mesma.

Para o setor corporativo tivemos 1.031 perguntas e seu tempo de vida total foi de 3 dias e meio. O resultado obtido pelas nossas pesquisas de satisfação determina que 91% dos entrevistados manifestaram estar satisfeitos com o tempo de resposta recebido, 97% considerou que sua dúvida foi solucionada de forma satisfatória.

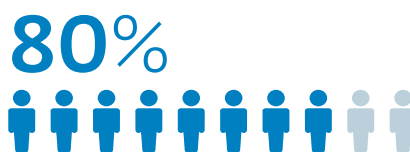
Nosso Centro Regional de Suporte Residencial recebeu e atendeu o total de 28.533 perguntas por parte dos nossos clientes durante o ano de 2015, com uma média de resolução de incidentes de 6 horas, 01 minuto e 38 segundos úteis. 80% deles se mostraram absolutamente satisfeitos com o tempo de resposta oferecido e 75% considerou sua dúvida completamente solucionada de forma satisfatória.



O HORÁRIO DE ATENDIMENTO ESTÁ DEFINIDO LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO TODA A FAIXA HORÁRIA CORRESPONDENTE À REGIÃO, POR ISSO É QUE CONTAMOS COM UM HORÁRIO ESTENDIDO QUE COMPREENDE DAS 9H ÀS 21H (GMT -3:00, BUENOS AIRES).



Considerou que sua dúvida foi solucionada de forma satisfatória



deles se mostraram absolutamente satisfeitos com o tempo de resposta oferecido

NOSSOS STAKEHOLDERS, RELACIONAMENTO, TEMAS MATERIAIS E COMPROMISSO

Assumimos um compromisso
com todos os grupos com que
nos relacionamos.





NOSSOS STAKEHOLDERS, RELACIONAMENTO, TEMAS MATERIAIS E COMPROMISSO

G4-25

Nossos grupos de interesses ou stakeholders são aquelas pessoas físicas ou jurídicas com que temos relação de duplo impacto. Por um lado, os influenciamos, e por outro lado, os stakeholders também impactam com suas ações em nossas atividades cotidianas.

A identificação dos públicos internos e externos com que nos relacionamos, são realizadas através dos seguintes critérios:



- ✓ Capacidade de influência destes na empresa e vice-versa
- ✓ Importância para a gestão do negócio
- ✓ Proximidade
- ✓ Patrocínios
- ✓ Representar positivamente a empresa

G4-24



DIÁLOGO E PARTICIPAÇÃO

G4-26

Para compreender melhor os impactos econômicos, sociais e ambientais da relação com nossos principais públicos, contamos com uma série de canais de comunicação formais e informais que nos permitem identificar seus principais interesses, necessidades e dificuldades. Ao longo do Relatório informaremos a forma em que a companhia dá resposta a estes aspectos.

Realizamos pesquisas com clientes, Distribuidores, Parcerias, fornecedores, jornalistas e colaboradores, com o objetivo de conhecer quais são suas principais preocupações no âmbito econômico, social e ambiental.

COMO NÓS NOS COMUNICAMOS COM NOSSOS PÚBLICOS

COMO NÓS NOS COMUNICAMOS	SOCIEDADE EM GERAL	CLIENTES	SEDE CENTRAL	COLABORADORES	PARCERIAS	FORNECEDORES	CONCORRÊNCIA	AMBIENTE
Reuniões		✓	✓	✓	✓	✓		
Apresentação de relatórios de gestão	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Blog Corporativo	✓	✓			✓	✓	✓	
Site	✓	✓			✓	✓	✓	
Newsletter	✓	✓			✓			
Portfólios				✓				
Reuniões trimestrais com informação institucional				✓				
E-mail	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Telefone	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

COMO NÓS NOS COMUNICAMOS	SOCIEDADE EM GERAL	CLIENTES	SEDE CENTRAL	COLABORADORES	PARCERIAS	FORNECEDORES	CONCORRÊNCIA	AMBIENTE
Visitas ao escritório		✓	✓		✓	✓		
Visitas da equipe de diversas áreas da empresa			✓			✓		
Eventos	✓	✓			✓			
Pesquisas de satisfação	✓	✓		✓	✓			
Folheteria	✓	✓			✓			
Boletim de imprensa	✓			✓	✓			
Sistema de gestão ambiental								✓
Reuniões com os referenciais das instituições locais	✓							



INTERESSES DO NOSSO PÚBLICO

G4-27

INTERESSES DO NOSSO PÚBLICO	SOCIEDADE EM GERAL	CLIENTES	SEDE CENTRAL	COLABORADORES	CADEIA DE DISTRIBUIÇÃO	FORNECEDORES	CONCORRÊNCIA	AMBIENTE
Bem-estar dos colaboradores		✓	✓	✓	✓			
Diversidade e inclusão	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Compromisso com os Direitos Humanos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Gestão de talento dos colaboradores		✓	✓	✓	✓			
Saúde e segurança do trabalho			✓	✓				
Desempenho econômico e desenvolvimento do mercado	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Ética nos negócios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aproveitamento da tecnologia de forma segura	✓	✓	✓	✓	✓			
Inovação e tecnologia	✓	✓	✓	✓	✓			
Satisfação do cliente	✓	✓	✓	✓	✓			
Satisfação dos colaboradores			✓	✓	✓			

INTERESSES DO NOSSO PÚBLICO	SOCIEDADE EM GERAL	CLIENTES	SEDE CENTRAL	COLABORADORES	CADEIA DE DISTRIBUIÇÃO	FORNECEDORES	CONCORRÊNCIA	AMBIENTE
Educação da comunidade	✓	✓	✓	✓	✓			
Desenvolvimento da cadeia de distribuição		✓	✓	✓	✓			
Enriquecimento dos fornecedores	✓		✓			✓		
Marketing responsável	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Comunicação eficiente com os stakeholders	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Segurança da informação	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Resíduos e reciclagem	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Energia e efeito estufa	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Cumprimento regulatório e anticorrupção	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



Diferentes canais de **COMUNICAÇÃO** para entender o nosso público alvo

NOSSOS COMPROMISSOS

G4-27

DONOS DA EMPRESA

G4-DMA

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

- **Incentivar** a transparência de todos os nossos *stakeholders*.

- **Difundir** de forma completa os dados relativos ao andamento da empresa e do negócio.

- **Conservar** e manter os ativos da empresa.

- **Cumprir** com as melhorias práticas em relação à nossa Governança Corporativa.

CLIENTES

G4-DMA / G4-PR3 / G4-PR4

Na ESET América Latina temos diversos tipos de clientes: usuários residenciais, diversas organizações sem fins lucrativos, entidades governamentais, pequenas e médias empresas e Corporações. Neste último caso, além de ter acesso às soluções e aos serviços de segurança da ESET, as empresas contam com a possibilidade de realizar as capacitações que são oferecidas. Os clientes revelam-se fundamentais para o crescimento e o desenvolvimento da companhia ao longo do tempo. Por isto, nós nos comprometemos em oferecer produtos e serviços de qualidade, adaptados aos requerimentos e às necessidades de nossos clientes residenciais e corporativos. Além disso, procuramos:

- **Escutar** atentamente e responder de forma eficiente às sugestões informadas pelos diversos clientes.

- **Resguardar** a confidencialidade dos dados pessoais que são informados.

- **Oferecer** contato pessoal, justo, respeitoso e não discriminatório, a cada uma das organizações e pessoas que escolhem a ESET América Latina para proteger suas informações e para sua capacitação.

- **Agir** com transparência, clareza e veracidade em todas as comunicações antes, durante e depois da compra dos produtos ou da contratação do serviço.

- **Oferecer** um adequado e personalizado atendimento pós-venda.

- **Estabelecer** preços justos e competitivos.

- **Oferecer** informação completa, verdadeira e sem letra pequena. Neste aspecto, todas as caixas que estão à venda nas lojas de varejo, e as licenças que são vendidas nas lojas on-line, devem oferecer a seguinte informação: funcionalidades/benefícios do produto, requisitos do sistema, a quantidade de licenças que o usuário está adquirindo e o Copyright da marca. Estas exigências são transmitidas a todos os Distribuidores e Parceiros que fazem caixas e devem cumprir estes requisitos.



Nossos Distribuidores e Parceiros são um elo fundamental no negócio da companhia, que está orientado, na sua maior parte, ao trabalho deles em conjunto com a empresa.

A partir desta gestão é que, em 2015, não tivemos descumprimento algum quanto à informação e rotulagem dos produtos.

FORNECEDORES

G4-DMA

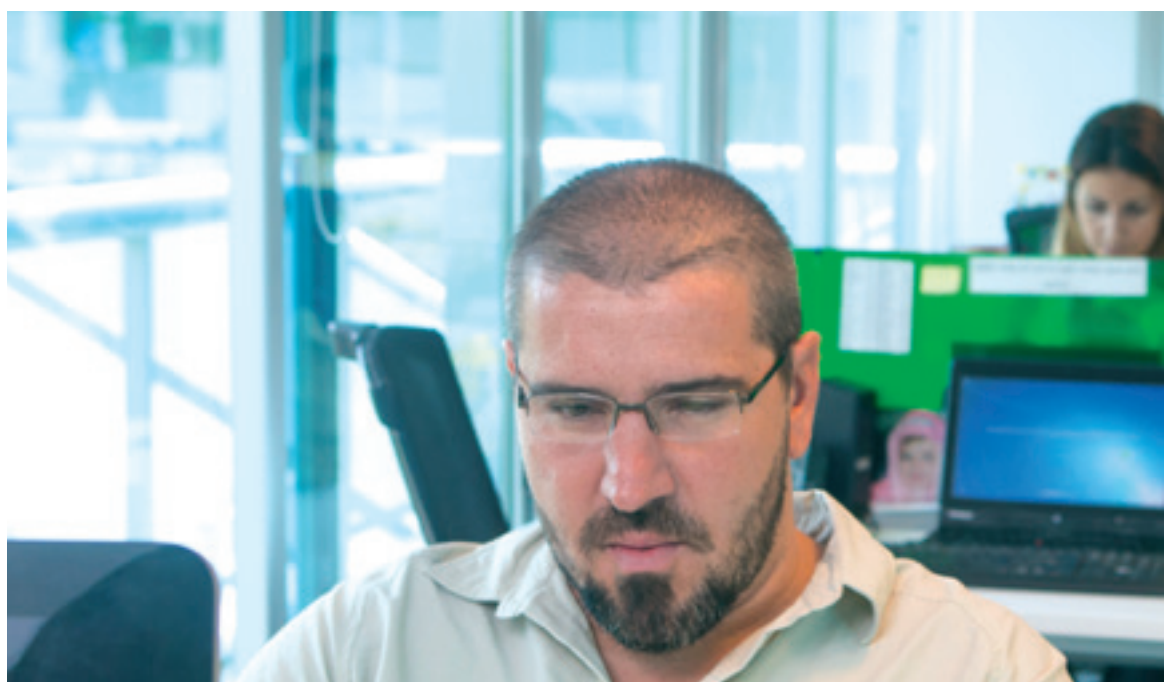
Os fornecedores são parte indispensável da nossa cadeia de valor. Nesse sentido, eles são selecionados respeitando condições de equidade, sem discriminar e promovendo a inclusão. Além disso, nos comprometemos a:

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

CADEIA DE DISTRIBUIÇÃO

G4-DMA

Nossos Distribuidores e Parceiros são um elo fundamental no negócio da companhia, que está orientado, na sua maior parte, ao trabalho deles em conjunto com a empresa. Com sete Distribuidores Exclusivos, e mais de 4.000 Parceiros em toda a região, conseguimos chegar a 20 países da América Latina, oferecendo tanto nossos produtos, quanto nossos serviços de segurança.



Em virtude da importância que os parceiros comerciais têm para nós, oferecemos diversos programas de reconhecimento e promovemos uma relação de mútuo benefício e respeito. Desta forma, o compromisso que assumimos na companhia é de:

- **Oferecer** um contato justo e respeitoso.

- **Escutar** atentamente e responder de forma eficiente às questões informadas pelos mesmos.

- **Colaborar** com o desenvolvimento do negócio nos países da região.

- **Promover** benefícios de marketing, treinamento, suporte e negócio, com a finalidade de estimular seu desenvolvimento empresarial ao longo do tempo.

- **Estimular** a comunicação próxima e de mútuo entendimento.

- **Promover** relações comerciais mutuamente vantajosas.

COLABORADORES

G4-DMA

Atualmente contamos com 89 colaboradores, com um enorme espírito de trabalho em equipe e que, com vocação, oferecem continuamente valor agregado ao seu trabalho cotidiano.

Os colaboradores são integrantes essenciais da companhia, motivo pelo qual geramos um enfoque de Gestão de Recursos Humanos baseado no cumprimento dos direitos trabalhistas, no equilíbrio entre vida pessoal e profissional, na gestão do talento de cada um deles e no cuidado da sua saúde e da sua segurança no trabalho.





PROMOVEMOS UMA
CONCORRÊNCIA LEAL E
JUSTA, EVITANDO PRÁTICAS
DESLEAIS TAIS COMO
DIFUNDIR INFORMAÇÃO
FALSA OU TENDENCIOSA,
QUE PROVOQUE DESCRÉDITO
DE OUTRAS EMPRESAS.

Os principais compromissos da ESET América Latina são:

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

CONCORRÊNCIA

G4-DMA / G4-SO7

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

O comércio justo e a normativa sobre a defesa da concorrência protegem a concorrência justa. As infrações destas normas estão sujeitas a rigorosas sanções, conforme indica o Código de Ética da companhia. O posicionamento no mercado da companhia não pode ir contra a lei.

Deste modo, no âmbito da concorrência, os colaboradores não devem participar em convênios ou acordos sobre preços ou condições, inclusive meras conversas com competidores sobre estes assuntos são inaceitáveis. Igualmente, é inadmissível participar de convênios ou acordos com concorrentes com relação à distribuição de clientes, zonas ou programas de produção. Os colaboradores não estão autorizados a conseguir informação sobre a concorrência de forma ilegal, nem a divulgar intencionalmente informação falsa sobre um concorrente e/ou seus produtos ou serviços.

Durante 2015, não recebemos nenhuma demanda por concorrência desleal, práticas monopolistas ou contra a livre concorrência.

MEIO AMBIENTE

G4-DMA

Cuidamos do nosso impacto ambiental lançando diversas iniciativas que promovam a diminuição do consumo de recursos. Nossa política no meio ambiente envolve aspectos que se referem ao uso da água e da energia, da gestão de resíduos, do fornecimento de insumos, da educação e promoção de lideranças quanto



ao cuidado ambiental. Entre os compromissos assumidos, podemos encontrar:

- **Criar** ações a fim de reduzir o consumo de energia dos escritórios.
- **Sensibilizar**, informar e conscientizar acerca do cuidado do meio ambiente aos colaboradores e Distribuidores.
- **Gerar** iniciativas que promovam a redução de resíduos.
- **Apoiar** organizações sem fins lucrativos cuja missão seja o cuidado do meio ambiente.
- **Difundir** recomendações e boas práticas sobre o cuidado com o meio ambiente a todos os stakeholders.
- **Consumir** de preferência materiais ecofriendly.

SOCIEDADE EM GERAL

Desde as nossas origens, uma das principais apostas é na educação e na conscientização da comunidade em matéria de segurança da informação. Nesse sentido, a educação continua sendo um pilar fundamental para a ESET América Latina e uma das peças mais importantes dentro do seu plano de Responsabilidade Social Empresarial. Em relação a esta iniciativa, continuamente são desenvolvidas ações que procuram:

- **Oferecer** informação e conselhos sobre segurança da informação para que os usuários saibam como se proteger enquanto fazem uso das ferramentas.
- **Incentivar** que o acesso à tecnologia seja tão seguro quanto agradável, tal como diz o nosso lema: "Enjoy Safer Technology".
- **Contribuir** com o desenvolvimento econômico e social da comunidade.
- **Colaborar** com diversas ONGs e projetos solidários.

TEMAS MATERIAIS DA GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE DA ESET AMÉRICA LATINA

Pensamos em você a cada
instante.





O QUE É UM TEMA MATERIAL?

- ✓ Aqueles aspectos importantes para a gestão econômica, ambiental e social da empresa.
- ✓ Aqueles focos nos quais a empresa investe seus maiores esforços.
- ✓ Os temas que refletem os impactos econômicos, ambientais e sociais que a empresa gera nos públicos com os quais se relaciona, e que surgem das instâncias de diálogo com eles implementadas.

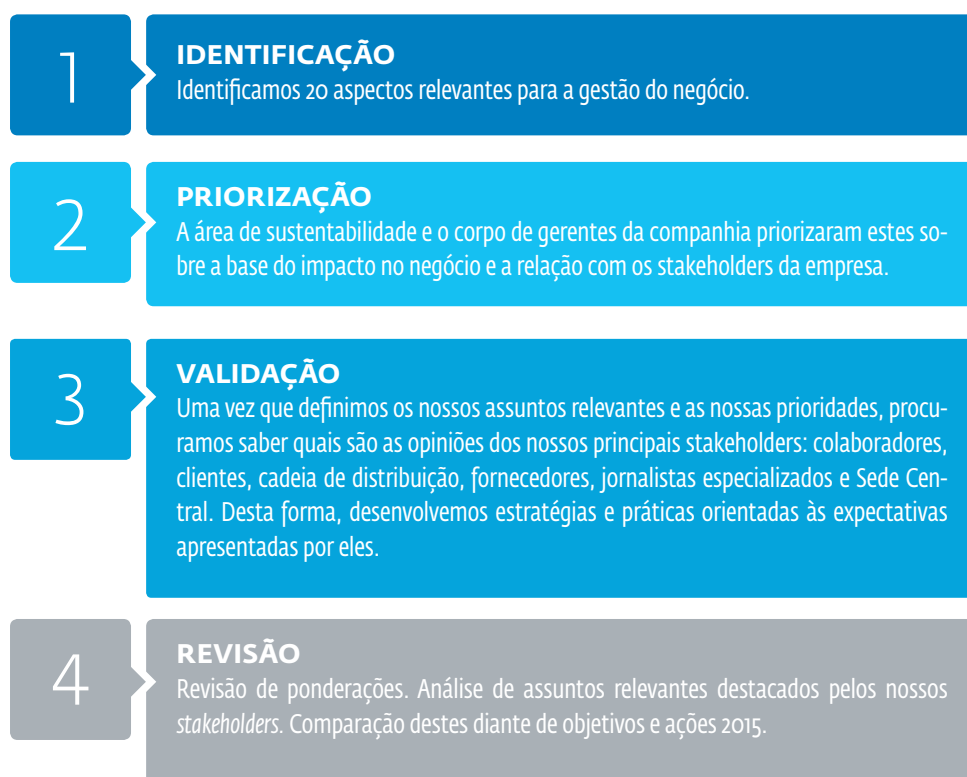
Por isso, um tema material é parte da gestão estratégica do negócio, é um tema de agenda e é foco principal dos objetivos e das ações que são planejadas.

COMO SÃO DEFINIDOS?

Para identificá-los realizamos um processo que implicou a participação de representantes da empresa e dos nossos principais públicos. Como resultado desta prática, surgiram os temas que se revelam de maior importância para todos, os quais foram incluídos no presente Relatório.

PROCESSO DE DEFINIÇÃO DE TEMAS MATERIAIS DA ESET AMÉRICA LATINA E CONTEÚDOS DO RELATÓRIO

G4-18 / G4-37



Este procedimento é atualizado anualmente de forma a estabelecer a curva de priorização de temas materiais e de continuar projetando respostas às necessidades dos nossos Stakeholders.

TEMAS MATERIAIS DA ESET AMÉRICA LATINA

G4-19 / G4-20 / G4-21 / G4-27

	ÁREA	ALCANCE	EXPLICAÇÃO	DESCRIÇÃO DO QUE A ESET FAZ	CAPÍTULO
BEM-ESTAR DOS COLABORADORES	COLABORADORES	Interno (Argentina, México e Brasil)	Programas de benefícios disponíveis para os colaboradores da empresa	O bem-estar dos nossos colaboradores é um ponto essencial dentro da política de Recursos Humanos que a companhia desenvolve. Neste sentido, trabalhamos para oferecer sempre valor agregado nos nossos programas de benefícios de forma que exista um equilíbrio entre a vida profissional e pessoal de cada um dos nossos integrantes.	Colaboradores
DIVERSIDADE E INCLUSÃO	COLABORADORES	Interno (Argentina)	Promoção da diversidade de gênero e outros no emprego.	Na América Latina vive-se uma grande exclusão social e de mercado de trabalho. Pessoas com mais de 50 anos, com deficiências, de zonas marginais têm sérias dificuldades para entrar no mercado de trabalho. Por isto é que para a ESET América Latina revela-se muito importante o desenvolvimento de programas que estimulem a entrada destas pessoas.	Colaboradores e Quem somos
COMPROMISSO COM OS DIREITOS HUMANOS	GESTÃO	Interno (Argentina, México e Brasil)	Papel que a empresa tem no apoio e na difusão dos Direitos Humanos reconhecidos em nível internacional.	Garantir aos nossos integrantes o cumprimento dos seus Direitos Humanos estabelecidos internacionalmente.	Quem somos e colaboradores
GESTÃO DE TALENTO DE COLABORADORES	COLABORADORES	Interno (Argentina, México e Brasil)	Planos de capacitação e desenvolvimento dos colaboradores dentro da empresa.	O desenvolvimento dos nossos colaboradores é um assunto com o qual nos preocupamos. É por isso que na ESET América Latina contamos com um plano de capacitação anual através do qual os nossos colaboradores podem ter acesso a capacitações de acordo às suas necessidades e interesses. Contamos também com gestões por competências e planos de carreira que promovem o crescimento dos colaboradores na empresa.	Colaboradores

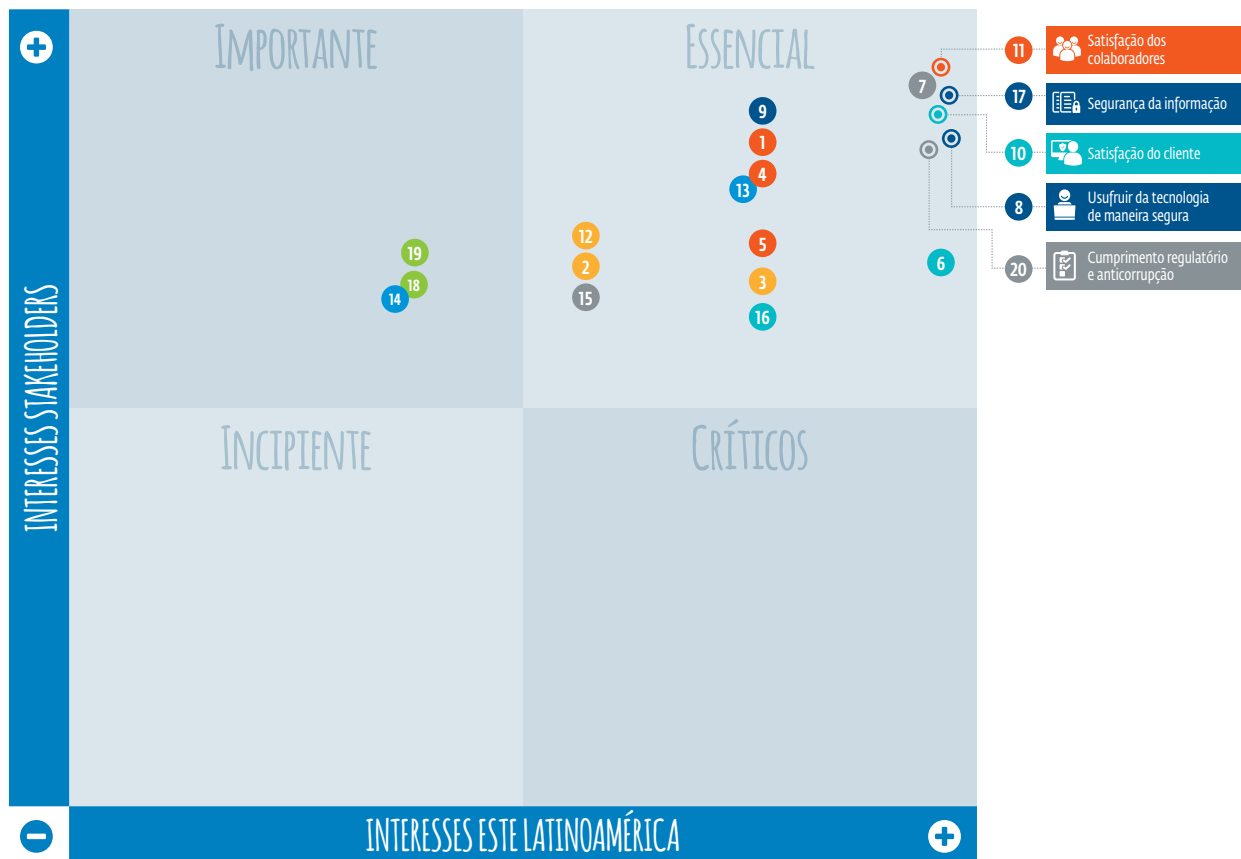
	ÁREA	ALCANCE	EXPLICAÇÃO	DESCRIÇÃO DO QUE A ESET FAZ	CAPÍTULO
SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO	COLABORADORES	Interno (Argentina, México e Brasil)	Programas para garantir a segurança e saúde no local de trabalho.	A segurança e o nível de conforto dos nossos colaboradores no local de trabalho é importante para nós. Desta forma, garantimos o cumprimento dos planos de segurança e higiene correspondentes. Além disso, oferecemos aos nossos colaboradores coberturas médicas de bom nível.	Colaboradores
DESEMPENHO ECONÔMICO E DESENVOLVIMENTO DO MERCADO	GESTÃO	Externo	Resultados financeiros da companhia e nível de expansão na indústria.	Nossa companhia não poderia ser sustentável se não obtivesse um rendimento a partir da atividade. Por isso, nos é indispensável garantirmos bons níveis de crescimento econômico que nos abonem também um bom alcance à indústria.	Quem somos
ÉTICA NOS NEGÓCIOS	GESTÃO	Externo	Desenvolvimento dos negócios respeitando a Lei e os Direitos Humanos.	A ESET América Latina gosta de fazer negócios de forma ética, respeitando a Lei e os Direitos Humanos em todas as atividades que empreendemos.	Quem somos
APROVEITE A TECNOLOGIA DE FORMA SEGURA	COMUNIDADE	Externo	Que os clientes possam fazer um uso seguro da tecnologia aproveitando das atividades que com ela realizem.	Nossa premissa na hora de comercializar as nossas soluções é que todos os usuários de tecnologia tenham a possibilidade de fazer uso da mesma, de forma segura, promovendo o constante aproveitamento dos serviços que esta oferece.	Todo o relatório
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	GESTÃO	Externo	Estar um passo à frente na oferta diferenciada de valor aos clientes.	Procuramos nos destacar continuamente, oferecendo valor agregado àqueles que nos escolhem dia a dia para proteger a sua informação pessoal.	Quem somos
SATISFAÇÃO DO CLIENTE	COMUNIDADE	Externo	Oferecer um bom serviço de atendimento aos clientes antes, durante e depois da venda.	Para nós, a relação comercial com os nossos clientes não termina uma vez que concretizamos a compra. A ESET América Latina garante um serviço pós-venda de qualidade, permitindo que os usuários tirem todas as dúvidas que tenham em relação às nossas soluções. Desta forma, nos preocupamos em obter bons padrões de qualidade.	Quem somos

	ÁREA	ALCANCE	EXPLICAÇÃO	DESCRIÇÃO DO QUE A ESET FAZ	CAPÍTULO
SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES	COLABORADORES	Interno (Argentina, México e Brasil)	Ser uma companhia modelo, imagem de talentos em que as pessoas desejem verdadeiramente trabalhar.	Através dos programas de benefícios, gestão de talentos, saúde e segurança do trabalho, incentivar os colaboradores para que sintam-se verdadeiramente orgulhosos de pertencer à companhia.	Colaboradores
EDUCAÇÃO DA COMUNIDADE	COMUNIDADE	Externo	Educar gratuitamente a comunidade em questões ligadas à segurança em Internet.	Desde o nosso surgimento na região, apostamos que a maior segurança da informação não seja somente obtida com tecnologia, mas também é necessário que o usuário tenha a informação e se conscientize sobre os riscos que existem na Internet. Assim, implementamos diversas iniciativas sem fins lucrativos com o objetivo de educar a comunidade nesta temática.	Comunidade
DESENVOLVIMENTO DA CADEIA DE DISTRIBUIÇÃO	CADEIA DE VALOR	Externo	Programas e ações que lançamos para capacitar, reconhecer e desenvolver os canais de venda.	A ESET América Latina não vende de forma direta, mas através dos seus Distribuidores Exclusivos e Parceiros Autorizados. Considerando esta condição é que o nosso negócio está fortemente orientado a reconhecer e desenvolver a nossa Cadeia de Distribuição oferecendo programas de capacitação e reconhecimento.	Cadeia de Valor
ENRIQUECIMENTO DOS PROVEDORES	CADEIA DE VALOR	Externo	Práticas que implementamos a fim de conhecer fornecedores e colaborar para que se alinhem às políticas de sustentabilidade.	Realizar uma análise dos nossos fornecedores é parte da nossa gestão, escolhendo os que mais se alinham à nossa direção socialmente responsável. Igualmente, temos como objetivo oferecer a eles oportunidades de capacitação e reconhecimento também.	Cadeia de valor
MARKETING RESPONSÁVEL	COMUNIDADE	Externo	Práticas éticas na hora de realizar uma comunicação ou ação de marketing. Oferecer ao público informação completa, precisa e sem letra miúdas.	Como parte da transparência corporativa, é um ponto importante na nossa gestão que todas as comunicações e ações de marketing que contenham informações completas, precisas, sem letras miúdas.	Quem somos

	ÁREA	ALCANCE	EXPLICAÇÃO	DESCRIÇÃO DO QUE A ESET FAZ	CAPÍTULO
COMUNICAÇÃO EFICIENTE COM STAKEHOLDERS	GESTÃO	Externo / Interno (Argentina, México e Brasil)	Promover o contato fluido com os públicos de interesse.	Temos interesse em saber quais são as opiniões, as sugestões e os pontos de vista dos nossos públicos de interesse. Desta forma, geramos diversos canais de comunicação que nos permitem permanecer próximos dos mesmos.	Todo o relatório
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	GESTÃO	Externo / Interno (Argentina, México e Brasil)	Práticas para proteger a informação que a empresa administra. Tanto corporativa, como pessoal dos nossos stakeholders.	Como empresa desenvolvedora de soluções de segurança da informação, a proteção da informação de todas as pessoas que confiam na ESET América Latina é um ponto indispensável. É por isso que contamos com políticas internas para protegê-la.	Quem somos
RESÍDUOS E RECICLAGEM	MEIO AMBIENTE	Interno (Argentina)	Ações que são implementadas para reduzir a produção de lixo na empresa.	A produção de lixo é uma problemática mundial atual. Na ESET América Latina trabalhamos para diminuir nossos resíduos, realizando um trabalho de reciclagem, tratando alguns dos nossos lixos.	Meio ambiente
ENERGIA E GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)	MEIO AMBIENTE	Interno (Argentina)	Cuidado do meio ambiente.	Ações e programas de compromisso com a energia e mudanças climáticas.	Meio ambiente
CUMPRIMENTO REGULATÓRIO E ANTICORRUPÇÃO	GESTÃO	Interno/Externo	Cumprir com a lei e garantir ética e transparência.	Responsabilidade da organização quanto a temas de anticorrupção e cumprimento da lei e normativo nos âmbitos econômico, social e ambiental	Quem somos

MATRIZ DE MATERIALIDADE

G4-19



- 1 Bem-estar dos colaboradores
- 11 Satisfação dos colaboradores
- 2 Diversidade e inclusão
- 12 Educação da comunidade
- 3 Compromisso com os direitos humanos
- 13 Desenvolvimento da cadeia de distribuição
- 4 Gestão de talento de colaboradores
- 14 Enriquecimento dos provedores
- 5 Saúde e segurança do trabalho
- 15 Marketing responsável
- 6 Desempenho econômico e desempenho do mercado
- 16 Comunicação eficiente dos Stakeholders
- 7 Ética nos negócios
- 17 Segurança da informação
- 8 Usufruir da tecnologia de maneira segura
- 18 Resíduos e reciclagem
- 9 Inovação e tecnologia
- 19 Energia e gases efeito estufa (GEF)
- 10 Satisfação do cliente
- 20 Cumprimento regulatório e anticorrupção

COLABORADORES

É assim que cuidamos dos integrantes
mais importantes da companhia.





INFORMAÇÃO GERAL

G4-10/G4-LA12 / G4-LA13 / G4-EC5 / G4-EC6 / G4-HR3 / G4-DMA

A ESET se preocupa em ter os melhores profissionais para cada função, sem fazer distinção de idade, raça, gênero ou religião. Os nossos processos de seleção são transparentes na publicação de requisitos de conhecimento e experiência, respeitado durante todo o processo de entrevistas e avaliações.

Por outro lado, a ESET América Latina adere e apoia o respeito aos Direitos Humanos mencionados na Declaração Universal dos Direitos Humanos. Desta forma repudia todo ato que viole ou seja cúmplice da infração destes direitos.

Considerando esta premissa é que toda pessoa que trabalhe para a empresa, deverá usufruir de seus Direitos Humanos básicos e não poderá, de forma alguma, ser forçado a sofrer, nem física e nem psicologicamente como consequência do seu trabalho. Nenhum colaborador deveria ser discriminado, entre outras razões, pela sua etnia, sexo, orientação sexual, estado civil, gravidez, crença religiosa, opinião política, nacionalidade, condição social, condição física, deficiência, idade ou afiliação sindical. No período não foram registrados casos de discriminação.

Além disso, estamos comprometidos em manter um lugar de trabalho no qual não haja situações de assédio, tanto verbal quanto físico ou psicológico. Apoiamos os 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas, que cobrem áreas como direitos humanos, padrões de trabalho, gestão meio-ambiental e anticorrupção.

Através do nosso Código de Ética, manifestamos o compromisso e trabalho em relação aos princípios do Pacto e à promoção do seu cumprimento em toda a cadeia de valor (fornecedores, colaboradores e Distribuidores e Parceiros).





G4-10 / G4-LA12




DISCRIMINAÇÃO DE COLABORADORES	TOTAL		ARGENTINA		MÉXICO		BRASIL	
TOTAL	89		75		5		9	
GÊNERO	F	M	F	M	F	M	F	M
	40	49	37	38	-	5	3	6
IDADE								
Até 25 anos	19	10	6	-	-	-	3	
Entre 26 e 30 anos	33	18	11	-	2	1	1	
Mais de 31 anos	37	9	21	-	3	2	2	
POR TIPO DE CONTRATO								
Tempo indeterminado	83	36	38	-	-	3	6	
Tercearizados	5	-	-	-	5	-	6	
Estagiário	1	1	-	-	-	-	-	
POR CATEGORIA								
Analista	60	26	24	-	4	2	4	
Coordenador	20	7	11	-	-	1	1	
Gerente	9	2	5	-	1	-	1	

Contamos com cinco colaboradores na região do México que estão terceirizados através da Adecco México. Procuramos nos destacar continuamente, oferecendo valor agregado aos que nos escolhem diariamente para proteger sua informação pessoal. Nossos colaboradores provêm do mercado de trabalho local e seus níveis remuneratórios superam em todas as operações os salários mínimos iniciais dos países nos quais operamos. E 100% dos diretores dos escritórios onde temos operações são locais.

RELAÇÃO ENTRE O SALÁRIO INICIAL DA ESET AMÉRICA LATINA E O SALÁRIO MÍNIMO LOCAL:

ARGENTINA	MÉXICO	BRASIL
Relação Salário Inicial ESET vs. SMVM 137%	Relação Salário Inicial ESET vs. SM 1121%	Relação Salário Inicial ESET vs. SM 215%





PERCENTUAL DE EMPREGADOS COBERTOS POR CONVÊNIOS COLETIVOS G4-T1

ARGENTINA		5,41%
MÉXICO		0%
BRASIL		100%

Ainda que em tal país não haja convênios coletivos, regem-se pelo convênio da atividade e contam com os benefícios que são estipulados neste.

ROTAÇÃO DE PESSOAL

G4-LA1

 POR REGIÃO		 POR FAIXA ETÁRIA	
Argentina	9,33%	Menores de 25 anos	15,79%
Brasil	22,22%	Maiores de 25 anos até 30 anos	0%
México	0%	Maiores de 30 anos	16,22%
POR SEXO		 Mulheres 10%	 Homens 10,20%

TAXAS DE ABSENTEÍSMO

G4-LA6

TIPO DE ABSENTEÍSMO	TOTAL	MULHERES	HOMENS	ARGENTINA	MÉXICO	BRASIL
Dias de trabalho perdidos (ART)	-	-	-	-	-	-
Doenças ocupacionais	-	-	-	-	-	-
Nro. de vítimas mortais relacionados com o trabalho	-	-	-	-	-	-
Dias por doença	243	69	174	243	-	-
Dias por análises	86	59	27	86	-	-
Ausências por doença de um familiar	5	4	1	5	-	-
Ausências com aviso	3	1	2	3	-	-
Licenças sem gozo	50	47	3	50	-	-
Licenças-maternidade	89	89	-	89	-	-
Licenças-maternidade excedentes	92	92	-	92	-	-
TOTAL DIAS DE ABSENTEÍSMO	568					

DIÁLOGO ABERTO

G4-49 / G4-50 / G4-DMA

Na ESET contamos com uma política de comunicação de "portas abertas", que oferece a possibilidade de que qualquer um dos nossos colaboradores possa se comunicar sem que haja intermediários com qualquer integrante da equipe gerencial. Assim, potencializamos as capacidades e o trabalho em conjunto, tornando possível que as opiniões cheguem a qualquer membro da organização.



90% DOS COLABORADORES
ESTÃO CONTENTES POR
TRABALHAR NA ESET.

REUNIÕES TRIMESTRAIS

Uma vez por trimestre, nos reunimos para examinar todos os resultados que obtivemos durante esse período, além de compartilhar as experiências e novidades de cada área.

Desta forma, incentivamos a comunicação interna e promovemos informação transparente. Durante 2015, foram realizadas quatro reuniões nas quais participaram todos os gerentes e lideranças médias da companhia.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Como todos os anos, foi realizada a pesquisa de satisfação no trabalho, entre os meses de outubro e novembro de 2015, e foi respondida por **86% dos colaboradores**.

Como principais resultados destacamos:

- ✓ **90%** dos colaboradores estão contentes por trabalhar na ESET.
- ✓ **73%** dos entrevistados se revelaram satisfeitos com os benefícios oferecidos.
- ✓ **84%** manifestou que está contente com as tarefas que desempenha.
- ✓ **89%** dos entrevistados comentou que o chefe direto está aberto a ouvir opiniões ou comentários.
- ✓ **90%** concordam que na ESET tanto os homens quanto as mulheres têm as mesmas possibilidades de crescimento.
- ✓ **76%** concorda que na ESET podem crescer e se desenvolver profissionalmente.

Além disso, como pontos de melhoria, foram identificados aperfeiçoamentos na comunicação interna e o fortalecimento do trabalho em equipe entre as diversas áreas da companhia.

EVENTOS DE INTEGRAÇÃO

Durante 2015, realizamos os seguintes eventos de integração nos escritórios de Buenos Aires:

- ✓ **Coquetel de aniversário ESET América Latina.**
- ✓ **Festa do dia da criança:** Convidamos os colaboradores juntamente com seus filhos e cônjuge, companheiro (a) a passarem uma tarde no escritório. Contratamos um serviço de animação de festa para as crianças.
- ✓ **Team Building:** Realizamos uma jornada de percussão com o objetivo de fortalecer os vínculos dentro e entre as diversas áreas, de entender a importância do trabalho em conjunto e desenvolver a capacidade de chegar a objetivos comuns.
- ✓ **Evento de planejamento:** Realizamos anualmente com lideranças médias e gerentes com o objetivo de fazer o planejamento para o próximo ano. Nesta oportunidade realizamos também uma atividade de team building.

-
- ✓ **Coquetel de final de ano:** Realizamos um coquetel para o qual estiveram convidados clientes e fornecedores a fim de fortalecer o relacionamento, participaram também os colaboradores.
 - ✓ **Festa de fim de ano:** Em dezembro realizamos a festa de fim de ano em uma chácara, no qual convidamos os colaboradores e seu grupo familiar (cônjuge, companheiro(a) e filhos) para passar um dia ao ar livre.
-

Além disso, nos escritórios do Brasil e do México foram realizados jantares de final de ano a todos os colaboradores.

ALMOÇOS COM COO

Diante da chegada de novos colaboradores, organizamos almoços grupais entre estes e o Gerente Geral da nossa companhia. O objetivo é gerar um espaço de diálogo, em que os colaboradores possam saber mais sobre a cultura da ESET América Latina e sua forma de trabalho.

Igualmente, se trata de uma boa oportunidade para que o Gerente Geral conheça mais pessoalmente os novos integrantes e estreite laços com cada um deles.



Durante 2015, 18 colaboradores da companhia participaram destes almoços.





QUEREMOS QUE NOSSOS COLABORADORES TENHAM FLEXIBILIDADE E ATINJAM UM EQUILÍBRIO REAL ENTRE SEU TRABALHO E VIDA PESSOAL.
#ENJOYBENEFITS

EMAILS DE SUGESTÕES

G4-49 / G4-57 / G4-58

Com o objetivo de promover uma nova ferramenta de comunicação interna que permita aos colaboradores apresentar necessidades, sugestões, comentários e/ou propostas, contamos com uma caixa de correio eletrônico de sugestões.

Cada colaborador que deseja fazer um comentário, pode escrever um email, que será examinada pela Gerência de Recursos Humanos da companhia. Uma vez que recebemos a sugestão, proposta ou comentário, contamos com um prazo de 30 dias no máximo para elaborar uma resposta.

É importante esclarecer que a caixa de sugestões não desabilita a possibilidade de realizar sugestões através de outros meios mais cotidianos, tais como conversa direta com um coordenador ou diretor, proposta direta à área a que afeta a melhoria, sugestão direta à área de RH, entre outras.



Em 2015 foram recebidas 4 sugestões, 100% delas obtiveram respostas. Uma delas foi implementada.

BEM-ESTAR PESSOAL

FLEX TIME

Na ESET América Latina consideramos as necessidades dos nossos colaboradores, tanto profissionais quanto pessoais. Por isto, na Argentina, no México e no Brasil contamos com uma política de horários flexíveis para aquelas ocasiões em que nossos integrantes precisarem realizar trâmites pessoais ou similares. Ficam excluídos deste benefício somente aqueles colaboradores cuja atividade requiera sua presença no horário estipulado no contrato de trabalho. Por exemplo: o cargo de recepção.



Durante 2015, 22,67% dos colaboradores utilizou o Flex Time.

HORÁRIO DE VERÃO

Com a finalidade de oferecer aos nossos colaboradores da Argentina tempo livre para que realizem atividades pessoais, nos meses de verão, os que trabalham em tempo integral têm (sextas-feiras intercaladas) a possibilidade de sair 3 horas antes do horário estabelecido para a saída. Este benefício se encontra vigente do dia 21 de dezembro até o dia 21 de março.



No período de 2015, 66% dos colaboradores teve acesso ao horário de verão.

ENJOY YOUR CHOICE

É um programa de benefícios especialmente dirigido a coordenadores, chefes e diretores da Argentina, o que lhes permite selecionar os benefícios que prefira, de um cardápio elegível, com a possibilidade de que estes sejam alterados, acompanhando suas necessidades. Desta forma, complementamos o pacote salarial e diferenciamos o compromisso e o crescimento dos que assumem maiores responsabilidades, procurando que –além do seu desenvolvimento profissional- consigam encontrar equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.



Durante 2015, 27 lideranças médias e gerentes da ESET América Latina tiveram acesso a este programa de benefícios.

Os principais benefícios escolhidos foram: cartão de compra em supermercados/comércios variados (Ticket Premium) e cartão para gasolina (Ticket Car)

HOME OFFICE

O objetivo deste benefício é que os colaboradores contem com maior flexibilidade e que obtenham um equilíbrio real entre sua vida profissional e pessoal, contando com a possibilidade de trabalhar em seu domicílio um dia por semana. Além disso, procuramos promover o cuidado ao meio ambiente uma vez que evitamos que cada um deles se desloque da sua residência ao local de trabalho, pelo menos uma vez por semana.

São elegíveis ao benefício somente os colaboradores da Argentina que possuam mais de três meses de empresa e bons resultados nas suas avaliações de desempenho. Além disso, devem cumprir com diversos requisitos técnicos que garantam uma boa conexão na sua residência. No Brasil, cada colaborador tem a possibilidade de trabalhar da sua casa uma vez por mês.



Durante 2015, tiveram acesso a este benefício 89,89% dos colaboradores.



MATERNIDADE E VOLTA AO TRABALHO

G4-DMA / G4-LA3

Sabemos que equilibrar a maternidade com o trabalho requer um esforço e uma energia extra. Por este motivo, nós nos preocupamos em gerar cuidados às mães da nossa equipe, e para isso geramos o plano **"Maternidade e volta ao trabalho"**. Desta forma, as mães da Argentina usufruem de Home Office dois dias por semana até o bebê completar um ano, tornando sua volta ao trabalho mais tranquila e confortável.

No caso do Brasil, todas as mães contam com um mês a mais de licença para equilibrar sua rotina profissional com os cuidados com seu bebê.



Em 2015, tivemos uma colaboradora com licença-maternidade e voltou à companhia assim que terminou sua licença.

LICENÇA-PATERNIDADE

G4-LA3

Considerando a importância que o compromisso da paternidade assume para todo homem, na ESET América Latina pensamos em um benefício especialmente destinado para que possam aproveitar uns dias a mais com seus filhos recém-nascidos. Assim, os papais da ESET contam com três dias adicionais aos que lhes concernem a lei, para poder usufruir uma semana em família.



Durante 2015, tivemos um colaborador que foi pai e pôde usufruir deste benefício.

PAGAMENTO POR AUSÊNCIA

Considerando que somos uma companhia regional, muitos dos nossos colaboradores precisam viajar ocasionalmente a diferentes países da América Latina, o que acarreta um esforço para isso. O benefício "Pagamento por ausência" consiste em conceder aos colaboradores da Argentina uma compensação econômica pelos dias que passem longe do seu lar por razões de trabalho.



Em 2015, 39,32% das pessoas tiveram acesso ao pagamento por ausência, o que representa a totalidade de pessoas que viajaram.



GARAGENS

O edifício Baiona, onde se encontra localizado o escritório da ESET em Buenos Aires, conta com 10 garagens, as quais são oferecidas gratuitamente aos colaboradores, conforme a categoria (Diretores, gerentes, gerentes de canais, Lideranças médias, Especialistas) e logo a seguir, por tempo de empresa. No caso de que um Diretor não faça uso da sua vaga, esta será oferecida, temporariamente, ao próximo da lista de acordo com a categoria e seu tempo de empresa. No Brasil há 4 disponíveis e no México 3, as quais são distribuídas gratuitamente baseado no mesmo critério.

ENTRADAS DE CINEMA

Com o objetivo de que cada um dos nossos colaboradores da Argentina possa curtir suas horas livres e equilibrar seus horários de trabalho com os pessoais, uma vez por trimestre lhes entregamos ingressos grátis para ir ao cinema.



Em 2015, 84% dos nossos colaboradores usufruíram deste benefício e entregamos um total de 1.120 ingressos.

LICENÇAS ESET

Diante da chegada de um novo colaborador à companhia e, anualmente, aos que já trabalham nela, entregamos sem custo um ESET Multi-Device Security Pack, o qual inclui diversas soluções antivírus para diferentes dispositivos e sistemas operacionais. Desta forma, os colaboradores têm a possibilidade de acessar às nossas soluções de segurança de forma gratuita e manter sua informação pessoal (e a dos seus familiares) protegida de todo tipo de ameaças informáticas. Este benefício se aplica a todos os escritórios da região.



Em 2015, 75% dos colaboradores tiveram acesso a este benefício, entregando-se 67 ESET Multi-Device Security Pack.

SALA DE RECREAÇÃO

A ESET América Latina conta com espaços cómodos e confortáveis. Nosso escritório de Buenos Aires conta com uma sala de recreação com diversas facilidades: televisão de 32", Play Station, mesa de pingue-pongue, revistas, geladeira, microondas e mesas para a preparação do café da manhã e/ou almoço.

DIA LIVRE DE ANIVERSÁRIO

Que presente melhor para cada colaborador do que curtir seu dia de aniversário? Temos pouco tempo, e se o dia do nosso aniversário é um dia de trabalho, termina sendo como mais um. Nesse sentido, concedemos aos colaboradores de Buenos Aires e de São Paulo o dia livre para seu aniversário, de forma que cada um possa curtir o dia cercado dos seus familiares, amigos ou com quem desejar. Presentear felicidade também faz parte do nosso compromisso.



Em 2015, 49% dos colaboradores usufruiu deste benefício.

DIA DO ANIVERSÁRIO DOS FILHOS

Todos os colaboradores dos escritórios de Buenos Aires e São Paulo que tenham filhos menores de 12 anos, têm a possibilidade de contar com o dia do aniversário de seu filho livre. A ESET América Latina se preocupa em garantir que esse dia possa ser aproveitado com eles.

PRESENTE DE ANIVERSÁRIO NA EMPRESA

Todos os colaboradores da ESET que fazem cinco anos de trabalho nos escritórios de Buenos Aires, recebem um presente que consiste em uma viagem de quatro dias para duas pessoas a um destino nacional.



Durante 2015, 6 pessoas da equipe tiveram acesso a este benefício.

PRÊMIO PELA FORMATURA

G4-LA10

Na ESET América Latina somos conscientes do esforço que implica estudar, por isso oferecemos também nosso apoio aos que decidem se formar academicamente. Todos os colaboradores dos escritórios de Buenos Aires e São Paulo que se formam recebem um reconhecimento econômico.

O “Prêmio pela Formatura” consiste no pagamento de um montante extra –abonado uma única vez no conceito de bônus e está destinado a todo integrante efetivo da ESET América Latina que obtiver um diploma de Nível Terciário -após o Ensino Médio- (de curta duração, técnico) e/ou Universitário. O diploma deve ser outorgado por estabelecimentos educativos nacionais ou internacionais reconhecidos oficialmente, sejam públicos ou particulares.



Durante 2015, 4 pessoas tiveram acesso a este benefício

GESTÃO DO TALENTO

G4-DMA

O desenvolvimento dos nossos colaboradores é um assunto que tem a nossa atenção. É por esta razão que contamos com um plano de capacitações anual, através do qual os nossos colaboradores podem ter acesso a capacitações que estão de acordo com as suas necessidades e interesses. Também contamos com avaliações por desempenho e gerenciamento por competência que promovem o crescimento dos colaboradores na empresa.

AULAS DE INGLÊS

G4-LA10

Todos os colaboradores de Argentina têm a possibilidade de participar das aulas de inglês em horário de trabalho com a finalidade de melhorar seu nível no idioma. A ESET América Latina responsabiliza-se por 100% do custo de capacitação, incluindo os materiais que utilizam. Desta forma, procuramos desenvolver os conhecimentos do colaborador, assim como diminuir a lacuna de desempenho entre o perfil real e o requerido para a função.



Durante o ano de 2015, tiveram acesso a este benefício 32 colaboradores e foram emitidas 559 horas de inglês.

PLANO ANUAL DE CAPACITAÇÕES

G4-LA9 / G4-LA10

Planejamos capacitações e cursos específicos para cada colaborador conforme sejam as necessidades da área a que pertence. Por outro lado, os mesmos integrantes da companhia oferecem capacitações aos seus

companheiros, transmitindo-lhes seus conhecimentos sobre um tema particular e colaborando com o bom desenvolvimento do seu trabalho. Em 2015, as principais capacitações que se desenvolveram foram: oratória e VMware. Além disso, o Laboratório de Análise de Malware realizou um Ciclo de Capacitação Interna Quinzenal através do qual os integrantes compartilham seus conhecimentos e são capacitados em novas temáticas técnicas.



Foram realizados no total 1693 horas de capacitação e foram beneficiados 70% dos colaboradores.

INFORMAÇÃO SOBRE HORAS DE CAPACITAÇÃO



1.693
Total de horas investidas



63
Total de colaboradores que acessou treinamentos



27,31
Média de treinamento por colaborador

POR SEXO

Homens capacitados	33
Horas de capacitação de homens	1.058
Treinamento de capacitação de homens	32,06
Mulheres capacitadas	29
Horas de capacitação de mulheres	635
Treinamento de capacitação de mulheres	21,90

POR CATEGORIA

Quantidade total de Diretores	9
Quantidade total de Lideranças Médias	20
Quantidade total de Analistas	60
Quantidade total de horas Diretores	338
Média de horas Lideranças Médias	336
Quantidade total de horas Analistas	1.019
Média horas Diretores	37,56
Média horas Lideranças Médias	16,80
Média horas Analistas	16,98

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO POR COMPETÊNCIAS E OBJETIVOS

G4-LA11

Gerenciar nossos colaboradores por competências implica saber e entender o que cada um pensa, sente e como age, e que as diferenças existentes entre nós é o que nos torna competentes para realizar cada trabalho com sucesso.

O propósito de implantar um sistema de gestão por competências se baseia em dois eixos, vinculados entre si: por um lado, conseguir fazer com que cada pessoa da organização esteja alinhada com a estratégia de negócio da empresa e, por outro, desenvolver as capacidades das pessoas, a fim de que este alinhamento seja mais efetivo e benéfico para ambas as partes.

Atualmente, estamos adequando os processos de Recursos Humanos por competências, tendo já implementado a avaliação de desempenho que se realiza anualmente.

Durante 2015, 100% dos colaboradores de Argentina recebeu sua avaliação de desempenho por competências e objetivos.

SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

G4-LA5 / G4-LA7 / G4-LA8 / G4-DMA

Cuidamos dos nossos trabalhadores cumprindo com os requisitos legais em matéria de Saúde e Segurança do Trabalho, garantindo condições de higiene e ordem que propiciem um ambiente confortável. Ainda que não tenhamos Comitês de Saúde e Segurança, estes temas são tratados nas reuniões gerenciais de forma rotineira, não contando com funções de trabalho, cuja profissão, tenha uma incidência ou um risco elevado para a saúde. Todos os assuntos de saúde e segurança são contidas no convênio de comércio sob o qual se encontra 5,41% dos colaboradores da Argentina.





PRESTAÇÕES DE SEGURANÇA SOCIAL A EMPREGADOS

G4-EC3 / G4-LA2 / G4-LA4

Os benefícios oferecidos pela organização são estabelecidos legalmente: Plano de Saúde; Seguro de Vida Obrigatório; Aposentadoria, Seguro de Trabalho, Liberdade de Associação. A organização não oferece prestações sociais fora do estabelecido pela lei. A companhia concede a todos os benefícios exigidos pela lei em todos os países em que atua. São respeitados os períodos de aviso prévio nos procedimentos estabelecidos pela Lei Trabalhista.

As prestações sociais são para todos os colaboradores. Na Argentina, se oferece o plano de saúde OSDE 310 e Galeno Plata. No México e Brasil, se concede um seguro médico para gastos maiores.

MASSAGENS

Uma vez a cada quinze dias, todos os colaboradores da ESET América Latina em Buenos Aires têm o benefício de poder usufruir uma sessão de massagens de 20 minutos em horário de trabalho e completamente gratuita. Em 2015, foram oferecidas 1.650 sessões de massagens.

ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL

Todos os colaboradores da ESET América Latina em Buenos Aires podem encontrar frutas frescas em todas as cozinhas dos escritórios.

COMUNIDADE

Queremos que você usufrua da tecnologia de forma segura.





Día del
Voluntariado
ESET

COMUNIDADE

G4-DMA/ G4-SO1

Uma das principais apostas da ESET América Latina desde o seu nascimento é a educação e a conscientização no âmbito da segurança da informação na comunidade. Neste ponto, desenvolvemos continuamente diversas ações que procuram oferecer informação e conselhos sobre segurança da informação, com o objetivo de que os usuários saibam como se proteger enquanto usam ferramentas tecnológicas.



O Gira Antivírus é uma das nossas iniciativas educativas mais fortes na região. Desde 2004, nossos especialistas em segurança percorrem diversos países visitando diferentes universidades com o objetivo de lhes oferecer informação atualizada a estudantes de cursos relacionados, principalmente, à tecnologia e aos sistemas da informação.

Quantidade de participantes e universidades visitadas

77

Universidades

6.146

Participantes

12

Países de
Latinoamérica

Desde 2004, chegamos a **42.748** estudantes





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

O site procura satisfazer o público em geral, independente do seu nível de conhecimento. Os conteúdos são redigidos de tal forma que se revelam interessantes tanto para programadores audazes quanto ao público em geral que, por exemplo, entra no portal à procura de conselhos básicos que os ajudem a proteger sua informação.

WeLiveSecurity é uma proposta verdadeiramente internacional, com equipes de pesquisa na Eslováquia, Estados Unidos, Espanha, Canadá, Alemanha, Argentina e México, que trabalham ao redor do mundo –em tempo real- para difundir as últimas notícias de segurança e pesquisas avançadas. Atualmente o portal de notícias se encontra nos idiomas inglês, espanhol e alemão.

Durante 2015, nosso portal de notícias obteve 1.725.816 visitas.

Para obter mais informações visite: <http://www.welivesecurity.com/latam>



Os ESET Security Days são um ciclo de eventos que realizamos na região desde 2011. Com formato de seminário presencial gratuito, são desenvolvidos conteúdos educativos e são apresentadas as principais tendências em relação à segurança informática. O ciclo tem como objetivo capacitar e estreitar laços entre a ESET América Latina, seus Distribuidores Exclusivos, Parceiros, principais clientes e a comunidade em geral de toda América Latina. Assim, os ESET Security Days se transformaram em uma interessante iniciativa educativa à disposição de toda pessoa interessada em saber mais a respeito de segurança informática.

Durante 2015, as temáticas abordadas focaram em ameaças à segurança corporativa, normas e regras de segurança.

Para obter mais informações visite: www.esetsecurityday.com



EM 2015, A QUANTIDADE DE PARTICIPANTES DOS ESET SECURITY DAYS CRESCERAM 50%.



ACADEMIA ESET

CAPACÍTATE ONLINE CON LOS EXPERTOS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA.

Colocamos à disposição de todos os usuários da Internet a ACADEMIA ESET, a maior plataforma e-learning de segurança da América Latina. Desta forma, todos aqueles interessados em saber mais a respeito da Internet, seus riscos e modos de proteção têm a possibilidade de fazer cursos gratuitos ou pagos no nosso portal.

Uma vez que realizam o conteúdo, os inscritos têm a possibilidade de fazer um exame on-line e no caso de aprovado, podem obter um diploma que avalia os conhecimentos obtidos.

Durante 2015 chegamos a



66.231

Registrados na nossa
plataforma de e-learning



Isto é, o número de
inscritos cresceu **21%**
com relação a 2014



**PREMIO
UNIVERSITARIO
ESET 2015**

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

Este empreendimento surgiu com o objetivo de reconhecer e premiar o trabalho e a dedicação daqueles que compartilham conosco a convicção na importância da pesquisa na segurança da Informação, para prevenir os complexos ataques que comprometem o usuário.

Para obter mais informações sobre o prêmio, visitar: <http://premios.eset-la.com/universitario/>



DURANTE 2015 RECEBEMOS
300 NOMEAÇÕES AO PRÊMIO
UNIVERSITÁRIO ESET.

VENCEDORES E PRÊMIOS 2015



Christian González León, do México

Pelo empenho que colocou na realização do seu trabalho, na temática e na qualidade de redação de “Análise e rastreamento de vulnerabilidades no Android”, Christian viajará com todas as despesas pagas e juntamente com a equipe do Laboratório da ESET a DEF CON 24, para a cidade de Las Vegas, Estados Unidos. Christian é aluno do Instituto Politécnico Nacional.



Josué Fernando Amador Andino, de Honduras

Pelo seu trabalho intitulado “Utilização de Plataformas de Hardware Livre e Computadores de Placa única para a Intrusão não Autorizada às Redes e Equipamentos”, Josué viajará com todas as despesas pagas à cidade de Buenos Aires, Argentina, para participar da ekoparty 2016, junto à ESET.



Diego Alejandro Ríos Sagastume, da Guatemala

Diego também irá, com todas as despesas pagas, à ekoparty 2016 e, com Josué, conhecerá os escritórios da ESET América Latina em Buenos Aires. O trabalho de Diego, aluno da Universidade de San Carlos de Guatemala, foi intitulado de “Google Hacking”.



Luis Arturo Feliciano Cardona, da Guatemala

Luis Arturo foi o vencedor de um livro orientado à segurança da informação e à análise de malware. Seu trabalho foi intitulado de: “Segurança em Base de Dados & Aplicativos Web”. Luis Arturo é aluno da Universidade Mariano Gálvez da Guatemala.



Rody Joshua Carbajal, de Honduras

Rody recebeu também um livro sobre segurança da informação para continuar se aprofundando em no assunto, com seu trabalho “The Cloud un nuevo paradigma”. Rody é aluno da Universidade Cautec de Honduras.



**PREMIO ESET
PERIODISMO
EN SEGURIDAD
INFORMÁTICA**

O Prêmio ESET ao Jornalismo em Segurança Informática é uma iniciativa única na região, e tem como objetivo 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 daqueles que –assim como nós– acreditam na importância em difundir a informação para o conhecimento e capacitar a sociedade na prevenção de ataques que comprometem sua segurança na Internet.

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

IMPrensa GRÁFICA	IMPrensa DIGITAL	IMPrensa MULTIMÍDIA
Aplicam-se os trabalhos publicados em jornais, revistas e outras mídias impressas ou geradas por agências de notícias.	Aplicam-se todos os trabalhos publicados em mídias digitais, portais e blogs.	Aplicam-se todos os trabalhos jornalísticos apresentados no rádio e televisão, ou em outro formato jornalístico audiovisual como vlogs e podcasts.

Os trabalhos apresentados são avaliados por uma mesa de jurados composta por reconhecidos jornalistas e especialistas de TI da região. Para a seleção e qualificação, considera-se o enfoque socialmente relevante do tema escolhido em matéria de segurança da informação e seu interesse para a comunidade, a originalidade da pesquisa, a profundidade da informação, a qualidade narrativa e o uso correto da terminologia técnica.

O autor do melhor trabalho jornalístico é premiado com uma viagem a **CeBIT**, o maior evento de tecnologia do mundo, organizado em Hannover, Alemanha, e uma visita à Sede Central da ESET em Bratislava, Eslováquia. Igualmente, os melhores trabalhos de cada categoria (imprensa gráfica, imprensa digital e imprensa multimídia) são presenteados com um Tablet.

Em 2015, foram inscritos um total de 183 trabalhos.

VENCEDORES 2015

O vencedor do Prêmio ESET de Jornalismo em Segurança Informática 2015 foi **Hiroshi Takahashi** do meio de comunicação "Emeequis", pelo seu trabalho "A máfia digital sequestra o México". Hiroshi viajará a Hannover, Alemanha, para participar da edição 2016 de CeBIT. Por outro lado, Takahashi terá a oportunidade de viajar a Bratislava, Eslováquia, para conhecer os escritórios centrais da ESET.

Foram também premiados pela alta qualidade dos seus trabalhos, os finalistas de cada uma das categorias do Concurso:



Ganhador da categoria Imprensa Gráfica: Walter Duer da revista Apertura com seu artigo "O dia depois de amanhã".



Vencedor da categoria Imprensa Digital: Ramón de Souza Santos de TecMundo pela sua nota "Brasil Exposed, a crise de segurança na internet brasileira".




Vencedor da categoria Imprensa Multimídia: Andres Doncel do programa Ciência Saúde e Tecnologia pelo seu relatório sobre "Segurança informática e análise de riscos".


Os vencedores das categorias mencionadas receberam um tablet.


Cabe ainda destacar que serão entregues os seguintes prêmios para os melhores classificados das seguintes regiões:

 **Região Brasil:** o vencedor foi Leonardo Barreiros Rocha, da revista TecMundo, com seu trabalho “*Como preparar as nossas contas e aparelhos tecnológicos para quando morrermos?*”.

 **Região México:** Francisco Muciño recebeu a distinção pelo seu trabalho “*Por que seus dados pessoais estão mais vulneráveis do que nunca?*”, da revista Forbes.

 **Região Andina:** teve como vencedor Carlos Salazar, desta vez com seu trabalho “*Lições de engenharia social em uma escola para hackers*”, do portal La Nación do Chile.

 **Região Rioplatense:** a vencedora foi Ana Claudia Rodríguez pelo trabalho “*Todos confiamos por natureza*”, de La Nación Revista da Argentina.

 **Região Caribe:** Quisi Aguilar Castro destacou-se pelo seu artigo “*O buraco negro da Android e sua radiação de vulnerabilidades*”, da revista IT NOW da Costa Rica.

Estas menções especiais foram merecedoras de um gravador digital.





Argentina Cibersegura®

A ESET América Latina é a patrocinadora principal da Associação Civil Argentina Cibersegura, uma organização sem fins lucrativos que se especializa na conscientização e educação da comunidade Argentina sobre o bom uso da Internet e das tecnologias.

Desta forma, a ESET América Latina não só doa anualmente mais de USD 20.000 à associação civil, como também coloca à disposição dos colaboradores da companhia para que se desenvolvam nas atividades desta.

www.argentinacibersegura.org

info@argentinacibersegura.org

[f /ArgentinaCibersegura](#) [e @arg_cibersegura](#) [v /ArgentinaCibersegura](#)



México Ciberseguro®

Una iniciativa de ESET®

Tomando como referência a experiência argentina e norte-americana é que decidimos lançar “México Ciberseguro”. Trata-se de uma iniciativa sem fins lucrativos que impulsiona a ESET América Latina junto à outras organizações mexicanas como: Universidad del Valle de México, Santillana, Universidad Nacional Autónoma de México, Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica, entre outros.

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

Assim como na Argentina, a ESET América Latina oferece apoio monetário de USD 12.000, além de colaboradores que desenvolvem as atividades diárias do México Ciberseguro.

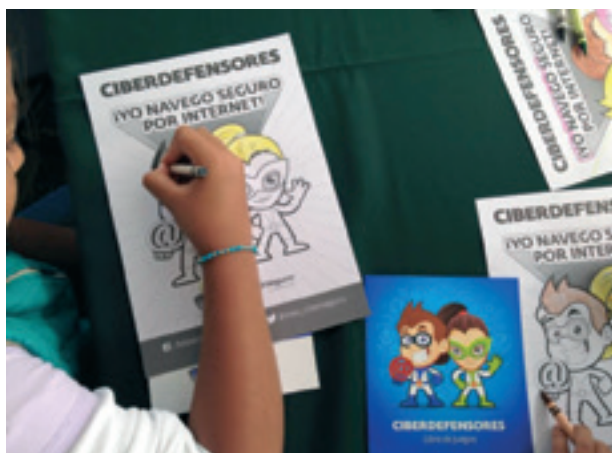
www.mexicociberseguro.org

info@mexicociberseguro.com

 /MexicoCiberseguro

 @mex_ciberseguro

 /MexicoCiberseguro



Com o objetivo de estreitar vínculos com diferentes organizações da sociedade civil e permitir acesso à proteção máxima que oferecem as soluções ESET, durante 2015, e por terceiro ano consecutivo, abrimos a inscrição ao programa "Protegendo Laços". Por meio desta iniciativa, doamos licenças da ESET grátis por um ano a diferentes organizações sem fins lucrativos da região.

Conforme a quantidade de equipamentos de informática que cada organização possui, foram inscritos em uma das categorias seguintes:

- ✓ Organizações pequenas (entre 1 e 15 equipamentos)
- ✓ Organizações médias (entre 16 e 50 equipamentos)
- ✓ Organizações grandes (de 51 equipamentos em diante)

A ESET América Latina selecionou uma organização vencedora por categoria. Estas foram escolhidas de acordo com uma série de requisitos.

ORGANIZAÇÕES VENCEDORAS 2015

Na primeira categoria, "Organizações Pequenas", a vencedora foi **Tierra Verde Naturaleza y Cultura A.C.**, organização mexicana dedicada à conservação dos ecossistemas neotropicais e ao bem-estar social. Receberam 9 licenças da ESET Smart Security e 1 da ESET Cyber Security.

No caso da categoria "Organizações Médias", que compreende as associações que possuem entre 16 e 50 equipamentos, foram vencedoras, graças a que ambas obtiveram a mesma qualificação. Por um lado, a **Fundação Regional "O menino Simón Vargas"**, da Venezuela, recebeu de 54 licenças de ESET Endpoint Antivirus. O objetivo desta organização é o de promover o desenvolvimento e a qualidade de vida de crianças e adolescentes do estado de Vargas, a partir de planos e projetos que garantam o cumprimento dos seus direitos.

Por outro lado, o **Clube de Meninos e Meninas do México Distrito Hidalgo** também obteve 28 licenças de ESET Smart Security, pelo seu trabalho no estabelecimento de centros de formação para crianças e adolescentes que vivem na ruas.

Finalmente, na maior categoria, a organização peruana **FUNDADES** foi beneficiária de 70 licenças ESET Smart Security. Esta fundação trabalha pela inclusão social de pessoas com capacidades diferentes, apoiando seu desenvolvimento humano e econômico.

“*Estimados amigos da ESET América Latina, nós estamos muito gratos porque nossa Fundação Regional O Menino Simón Vargas na Venezuela foi beneficiada com o programa 'Protegendo Laços'. Com uma prestigiosa solução de antivírus como a da ESET, podemos prestar um serviço melhor à comunidade, graças ao bom funcionamento de nossa Intranet.*

Muito obrigado, porque graças a sua contribuição, podemos continuar atendendo com qualidade de serviços os nossos meninos e meninas e adolescentes, por uma infância feliz".

Este foi o comentário de José Ortega, representante da Fundação Regional "O Menino Simón Vargas".

Para obter mais informações: <http://www.eset-la.com/responsabilidad-social/protegiendo-lazos/>





Pelo segundo ano consecutivo, nos unimos à iniciativa mundial #DiaDeDoar. Esta campanha se trata de um movimento mundial que propõe realizar e difundir milhares de ações solidárias durante o mesmo dia no mundo inteiro, um dia que contribua para que as pessoas, empresas e organizações se comprometam a doar mais e multiplicar suas ações solidárias.

Ao nos juntarmos a esta iniciativa, oferecemos 25% de desconto na compra de qualquer tipo de solução para uso residencial através da loja online e doamos um produto igual para cada um dos que foram vendidos a diferentes ONGs da América Latina. Desta forma, os usuários não só estarão protegidos com as melhores soluções de segurança, como também tornará possível que muitas pessoas mais terão acesso a uma navegação segura na Internet.

As ONGs que já receberam estas doações foram:

- ✓ No México: **“Voluntades Organizadas para la Colaboración y Equidad Social (VOCES) A.C.”**, organização não governamental que trabalha com setores sociais em situação de vulnerabilidade através de programas sustentáveis e assistenciais. Seu objetivo é de incentivar e fortalecer o desenvolvimento a partir de ações que lhes permitam exercer seus direitos.
- ✓ Na Argentina: **“Tzedaká”**, fundação que há 24 anos trabalha na melhoria das condições de vida daqueles que se encontram em situação de pobreza e vulnerabilidade, através de programas integrados de educação, saúde, idosos, infância e moradia.

Além disso, para estimular a cooperação, os colaboradores da companhia foram convidados a doar dinheiro a uma ONG de sua escolha e, a ESET América Latina doou o mesmo montante a essa mesma ONG. Assim todos os membros da organização são envolvidos na atividade e a colaboração é multiplicada.





Ser um Digipai é ter consciência de que existem riscos na Internet e de que é necessário cuidar dos filhos também no mundo digital. Tornar-se um Digipai é parte de um processo de aprendizagem, diálogo e supervisão no mundo online, através do qual você poderá adquirir os conhecimentos necessários para ajudar seus filhos no uso das novas tecnologias.

Na ESET queremos facilitar e acompanhar todas as pessoas que estão percorrendo esta complexa tarefa de ser pai em uma era digital, e ajudá-los a proteger seus filhos sem a necessidade de ser um especialista em tecnologia.

Acreditamos que as crianças são o futuro, e por esse motivo é que incentivamos os pais e educadores que potencializem seus conhecimentos e sua experiência na Internet, nos acompanhando nesta direção e aderindo mais informação. Para isso criamos esta plataforma que coloca a sua disposição conteúdos educativos, com a finalidade de que aprendam a cuidar das crianças enquanto utilizam a web e sendo assim, construam um espaço saudável e seguro na internet para as crianças.

Para obter mais informações: <https://www.digipadres.com>



EM TODOS OS
VOLUNTARIADOS
DESENVOLVIDOS EM 2015,
PARTICIPARAM MAIS
DE 30% DOS NOSSOS
COLABORADORES E ALGUNS
PARCEIROS COMERCIAIS NOS
DIVERSOS PAÍSES DA REGIÃO.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

GIVE MORE – PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

Na ESET América Latina divulgamos aos nossos colaboradores para que se envolvam e participem de diferentes causas sociais. Neste sentido, outorgamos aos colaboradores que participaram em, pelo menos, dois trabalhos voluntários organizados pela empresa, um dia útil livre para destinar às causas sociais de livre escolha.

Durante 2015, três colaboradores tiveram acesso a este benefício e se juntaram ao programa “Give MORE”.

REDE DE ALIMENTOS CHILE

Durante o mês de agosto visitamos a Rede de Alimentos Chile para realizar uma atividade de voluntariado. Nesta visita selecionamos e preparamos alimentos para serem entregues a refeitórios e organizações chilenas sem fins lucrativos. Esta atividade contou também com uma doação em dinheiro que a ESET América Latina realizou à fundação para a compra de alimentos não perecíveis. Neste trabalho voluntário, contamos com a participação de **Lockbits** e **Octans**, dois dos nossos aliados nos negócios em Santiago do Chile.

Rede de Alimentos é uma corporação privada sem fins lucrativos, que desenvolveu e pôs em prática o primeiro banco de alimentos do Chile. Sua missão é ser uma ponte transparente e eficiente entre os produtores, vendedores e distribuidores de alimentos, para todas as pessoas que não tenham como se alimentar.

FAMÍLIAS DE ESPERANÇA

Durante 2015, **ESET América Latina apadrinhou o abrigo de crianças “Familias de Esperanza”,** localizada em Buenos Aires, Argentina. Desta forma, realizamos campanhas de doações mensais que possam cobrir as principais necessidades do abrigo. Tanto a ESET quanto os colaboradores contribuíram para esta causa.

Além disso, **realizamos dois voluntariados** nos quais nós tivemos a oportunidade de compartilhar um tempo com as crianças que vivem lá. Em setembro, o abrigo precisava de um armário para poder guardar medicamentos de forma segura, protegendo às crianças de ter acesso aos medicamentos podendo ocasionar algum tipo de acidente. Assim, a ESET decidiu doar este móvel e, como parte da atividade, os voluntários o deixaram em ótimas condições e apto para utilização.





Por outro lado, um segundo grupo optou por realizar atividades de **recreação com as crianças**. Para isso, levamos diversos jogos para interagir, livros para ler, cadernos para pintar, bolinhas de sabão e massinhas. E ainda, na metade desta jornada, compartilhamos um lanche todos juntos.

Por último, ao final do ano, aproveitamos a aproximação do Natal, para realizar a última jornada de voluntariado na Argentina e inspirar nossos colaboradores nesse espírito solidário tão característico.

Desta forma, compartilhamos com as crianças **duas manhãs de café da manhã e jogos**. Na quinta-feira, 17 de dezembro, os voluntários incentivaram as crianças a **desenharem e a escreverem uma carta ao Papai Noel**. Então, essas cartas seriam o pedido de presente que ele traria. Entre papéis e lápis, os colaboradores da companhia passaram um lindo momento com os pequenos.

No dia seguinte, o segundo grupo de voluntários se encarregou de fazer a **entrega dos presentes doados pela companhia** para esta ocasião. A Prefeitura de Vicente López manifestou o desejo de se juntar à nossa atividade e dois de seus colaboradores se vestiram de **Papai Noel e de rena**, para dar mais realismo e –por que não- magia à tão ansiosa espera das crianças.

“Foi uma experiência encantadora. Desde a surpresa quando apareceu o Papai Noel até a alegria e o nervosismo das crianças, ansiosas em poder abraçá-lo e receber seus presentes. Como colaboradora da ESET, gosto de participar destas atividades e compartilhar com eles um momento de risadas e jogos”.

Carolina Santangelo, Analista de Recursos Humanos.

“Em nome de todas as crianças e da Comissão Diretiva da Associação ‘Familias de Esperanza’ e seu abrigo ‘El Resguardo II’, queremos agradecer profundamente a generosa doação de 6 CPUs, 3 monitores, 4 teclados, 5 mouses, 5 licenças ESET Smart Security, 79 telefones, 1 central telefônica e 1 computador. Muito obrigado! Reconhecemos que este projeto é uma cadeia de amor e não poderíamos realizá-lo cotidianamente sem a colaboração de pessoas como vocês. Gestos tão nobres e desinteressados como estes, são os que facilitam a nossa tarefa diária com cada uma das crianças e bebês que passam pela nossa associação e nos possibilitam e incentivam a seguir em frente”.

Chris Andant, Diretora do abrigo “Familias de Esperanza”.



BANCO DE ALIMENTOS MÉXICO

A equipe da ESET no México visitou o Banco de Alimentos de México, associação civil mexicana sem fins lucrativos, que desde 1995 se dedica ao resgate e à distribuição de alimentos para combater a fome e melhorar a nutrição da população carente. Conforme uma das associações civis mais importantes do país, são a única rede de 59 bancos de alimentos no México e a segunda maior do mundo.

Além dos colaboradores da ESET, também participaram da atividade os seguintes parceiros comerciais: **Tasmicro, ImagenTI, Protetco, Grupo RPA & Sistemas.**

Durante o voluntariado realizamos quatro tipos de tarefas diferentes:

- ✓ Higiene, seleção de alimentos e limpeza da estação de trabalho.
- ✓ Empacotamento dos alimentos.
- ✓ Distribuição dos mantimentos.
- ✓ Atendimento às comunidades com a finalidade de entregar uma cesta com diversos tipos de alimentos.

“Esta atividade foi muito valiosa, pois ajudamos pessoas necessitadas. Além disso, é realmente agradável compartilhar tempo com as pessoas que mais precisam”.

Irene Buenrostro, representante da Tasmicro, Parceira da ESET no México.

BANCO DE ALIMENTOS ARGENTINA

Pelo terceiro ano consecutivo, decidimos participar do Give & Gain Day, uma iniciativa também chamada de Semana Internacional do Voluntariado Corporativo. Esta campanha é impulsionada a nível nacional por Forética e Fundação Compromisso, e consiste em que organizações de todo o país realizem diversas ações de voluntariado corporativo, com a finalidade de destacar a importância que estas práticas sustentáveis representam tanto para a comunidade, quanto para o meio ambiente.

A ESET, mais uma vez decidiu fazer parte desta iniciativa através da realização de duas jornadas de voluntariado corporativo na Fundação Banco de Alimentos. Lá classificamos os alimentos que a fundação recebe e depois distribuimos entre organizações que doam comida às crianças carentes, ajudando a garantir que a mercadoria possa ser consumida.

O resultado desta atividade solidária foram 3.900 kg de alimentos classificados, que equivalem a 11.700 pratos de comida.



MEIO AMBIENTE

Cuidamos do lugar em que vivemos.





TETRA PACKS
PARA RECIKLAR

TETRA PACKS LIMPIOS,
SIN LÍQUIDO.

PLÁSTICOS
PARA RECIKLAR

BOTELLAS DE PLÁSTICO
DE GASEOSAS, AGUIJAS,
JIGOS, ISOTÓNICAS,
TAPA Y BOLSAS

MEIO AMBIENTE

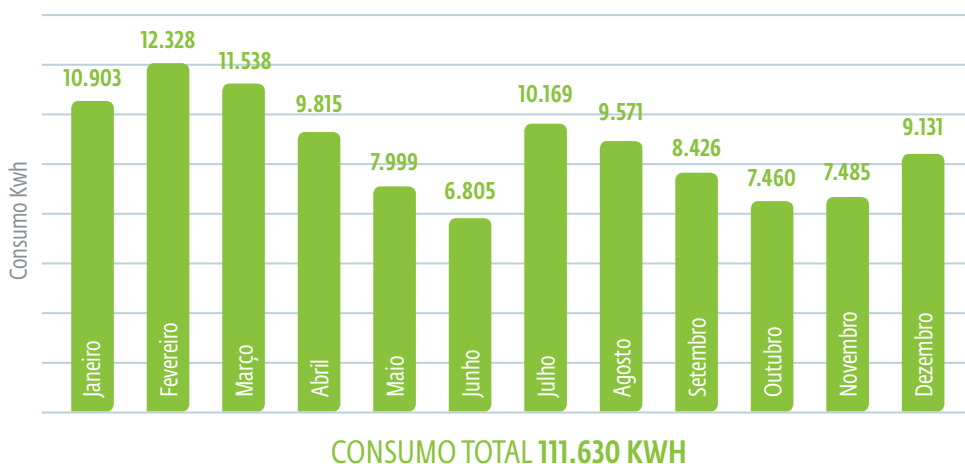
G4-14 / G4-DMA/ G4-EN1

Ainda que a ESET não seja uma empresa industrial, considera e conhece o impacto que suas operações podem produzir no meio ambiente. Por isto, empreendeu uma série de iniciativas que têm por objetivo reduzir o impacto ambiental que seu escritório em Buenos Aires gera, que é o que conta com o maior número de empregados. Sobre estas iniciativas e seus resultados informamos neste capítulo.

Os principais materiais que consumimos tais como: material de escritório, papelaria e materiais utilizados em eventos internos e externos.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA

G4-EN4



MELHORIAS NOS PROCESSOS PARA REDUZIR NOSSO CONSUMO

G4-EN6

Com o objetivo de cuidar dos recursos e de reduzir a utilização de carbono, colocamos em prática diversas ações nos escritórios da ESET.

MIGRAÇÃO DESKTOP PARA LAPTOP

Em 2015, terminamos de migrar as estações de trabalho PCs desktop para notebooks. Estas mudanças estão reduzindo drasticamente o consumo de energia nos escritórios da ESET.

Os notebooks estão configurados em modo de economia de energia, com suspensão ao fechar a tampa e hibernação aos 30 minutos de inatividade do equipamento. Esta configuração ajuda a economizar energia nos momentos em que o notebook não está sendo utilizado.

MANUTENÇÃO MENSAL DOS AR-CONDICIONADOS.

Contratamos um fornecedor para que realize a manutenção dos ar-condicionados. Está comprovado que um ar-condicionado sem manutenção a cada 1 ou 2 anos consome o dobro de energia.



EM 2015, CONSUMIMOS
4,23% A MENOS DE
ENERGIA COM RELAÇÃO
AO ANO ANTERIOR.



SERVIDORES

Em 2015 continuamos com a base de virtualização sobre os nossos servidores. Dentro das diversas vantagens que esta tecnologia oferece, destacamos a otimização do uso de recursos de energia, uma vez que se acomodam vários equipamentos virtuais dentro de um equipamento físico.

E assim continuamos apostando nesta sólida tecnologia que, além de ser uma ótima solução, se revela eficiente no que concerne à economia de energia.

PROGRAMA DE RECICLAGEM

G4-DMA / G4-EN23

Os principais resíduos são os gerados nos escritórios e no refeitório dos funcionários (papel, latas, vidros e plásticos), e são gerenciados por meio do programa de reciclagem.

Durante 2015, continuamos com o nosso programa de reciclagem, o qual trouxe os seguintes resultados:



CADEIA DE VALOR

Promovemos o desenvolvimento integral dos nossos parceiros de negócio.

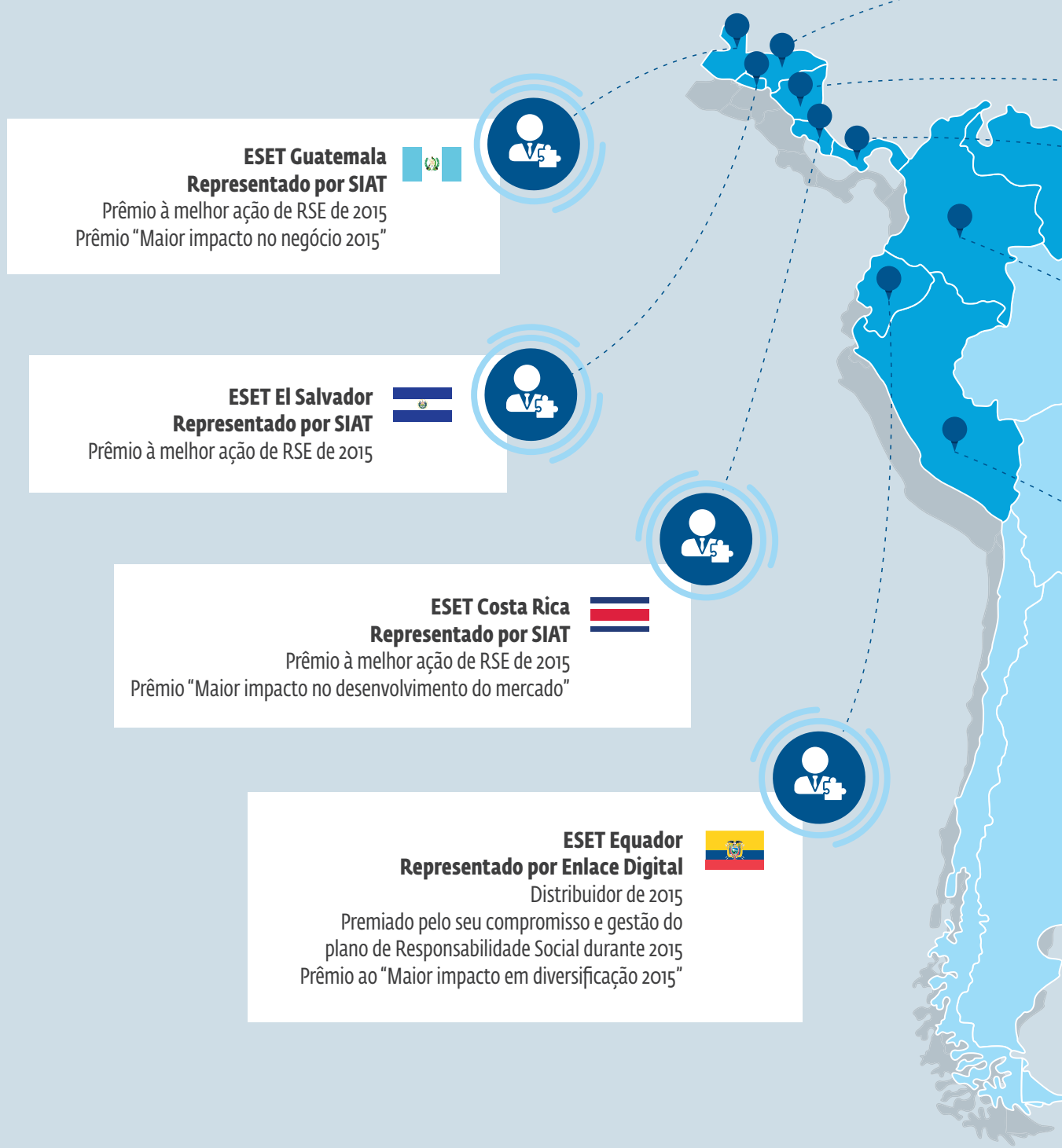




TRABAJO
EN EQUIPO

NOSSOS DISTRIBUIDORES EXCLUSIVOS

G4-12



ESET Guatemala
Representado por SIAT
Prêmio à melhor ação de RSE de 2015
Prêmio "Maior impacto no negócio 2015"

ESET El Salvador
Representado por SIAT
Prêmio à melhor ação de RSE de 2015

ESET Costa Rica
Representado por SIAT
Prêmio à melhor ação de RSE de 2015
Prêmio "Maior impacto no desenvolvimento do mercado"

ESET Equador
Representado por Enlace Digital
Distribuidor de 2015
Premiado pelo seu compromisso e gestão do plano de Responsabilidade Social durante 2015
Prêmio ao "Maior impacto em diversificação 2015"



ESET Honduras
Representado por SIAT
Prêmio à melhor ação de RSE de 2015



ESET Nicaragua
Representado por SIAT
Prêmio à melhor ação de RSE de 2015



ESET Panamá
Representado por Microtechnology



ESET Venezuela
Representado por Logintel



ESET Colombia
Representado por Frontech Ltda.



ESET Perú
Representado por Sistec



ESET Uruguai
Representado por Videosoft



ATRAVÉS DO NOSSO
PROGRAMA DE GESTÃO
DE CANAIS, BUSCAMOS
CRESCER E APRIMORAR
NOSSOS PARCEIROS DE
NEGÓCIOS.

ESET PARTNER PROGRAM



É o programa de canais da ESET América Latina para seus Parceiros da região. Trata-se de uma ferramenta de desenvolvimento de negócio, que procura fazer crescer e potencializar as empresas que comercializam os produtos da companhia através de 4 pilares:

- ✓ **Categorização:** procura organizar os Parceiros de acordo com as categorias e capacidade de vendas, recursos disponíveis e pessoal certificado.
- ✓ **Treinamento:** através do ESET Training Program, procuramos capacitar o canal por meio de cursos e certificação nos produtos da ESET, conhecimentos técnicos e comerciais.
- ✓ **Benefícios e incentivos:** procuramos motivar e recompensar os Parceiros pelo seu compromisso e esforço, oferecendo ferramentas que facilitem o gerenciamento do seu negócio e relação com os clientes. Dentro deste pilar se encontra o programa para vendedores ESET Sell & Win, que entrega prêmios aos vendedores pelas vendas realizadas.
- ✓ **Reconhecimentos:** valorizamos e premiamos o desempenho de vendas trimestral dos Parceiros através da iniciativa ESET Rewards Latam, e destacamos o desempenho e o crescimento, assim como a realização de ações de responsabilidade social empresarial e casos de sucesso através das diferentes categorias da cerimônia de premiação ESET Parceria Awards.

VENCEDORES ESET PARCERIA AWARDS 2015



PRÊMIO MELHOR PARCEIRO 2015 CATEGORIA BRONZE	Docuxer Colombia
PRÊMIO MELHOR PARCEIRO 2015 CATEGORIA SILVER	Octans Chile
PRÊMIO MELHOR PARCEIRO 2015 CATEGORIA GOLD	Imagen TI México

PRÊMIO MELHOR PARCEIRO 2015 CATEGORIA PLATINUM	Vago
PRÊMIO MELHOR PARCEIRO ESTRATEGISTA 2015 CATEGORIAS GOLD Y PLATINUM	Inforc Equador
CASO DE SUCESSO DO ANO - 1ª POSIÇÃO	Cliente ARCSA, Equador. Parceiro: Input ONE
CASO DE SUCESSO DO ANO - 2ª POSIÇÃO	Cliente SENASA, Peru. Parceiro: Vilsoft
MELHOR AÇÃO RSE	Vago

ESET TRAINING PROGRAM



Nossos Parceiros são os principais embaixadores da nossa marca e um dos eixos mais importantes do nosso negócio. Por isto, colocamos à sua disposição o **ESET Training Program**, um programa de treinamentos desenvolvido para que, a partir dos conhecimentos e das ferramentas adquiridas, os Parceiros possam oferecer aos seus clientes uma assessoria completa e eficiente sobre as funcionalidades dos nossos produtos, concedendo, assim, um valor agregado ao seu serviço de pós-venda.

A seguir, apresentamos alguns resultados que a **ESET Training Program** teve durante 2015:

QUANTIDADE DE ESTUDANTES ATUAIS	QUANTIDADE DE EMPRESAS PARCEIRAS	QUANTIDADE DE CURSOS	QUANTIDADE DE CURSOS NÃO OBRIGATÓRIOS
749	242	8 Diplomas, 20 Cursos	6

DIÁLOGO FLUIDO

G4-26



Trata-se de um evento anual que organizamos na ESET América Latina, do qual participam todos os Distribuidores Exclusivos e os Parceiros mais importantes da região.

Durante o ESET LATAM Partner Conference, são realizadas diversas apresentações sobre objetivos, novos projetos, políticas de trabalho, novidades em produtos, etc. Igualmente, é uma oportunidade para que diretores e colaboradores da ESET possam gerar reuniões presenciais com os 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 de diálogo e trabalho em conjunto.





Desde 2011 desenvolvemos os ESET Partner Day, um ciclo de eventos destinados a canais de venda dos diversos países da América Latina, cujo objetivo principal é estreitar vínculos com nossos parceiros de negócios, oferecer conteúdos atualizados sobre a indústria e sobre as tendências em segurança da informação.

Igualmente, os ESET Partners Day são uma boa ocasião para conversar sobre as necessidades e oportunidades que cada canal de venda tem, colaborando com o crescimento do seu negócio.

Durante 2015, foram realizados 8 ESET Partner Day, nas seguintes localidades: Santiago do Chile, Bucaramanga, Barranquilla, Medellín, Quito, Guayaquil e Lima.

Estes espaços conseguiram ter a versatilidade suficiente para se adaptar às necessidades locais: recrutando revendas, consolidando laços com Parcerias menores, reforçando novidades institucionais, lançamentos de produtos e difundindo ferramentas para seu desenvolvimento como o programa de canais e metodologias de trabalho. Nestes espaços também se aproveitou para consultas e tomar conhecimento do nível de satisfação e da atenção oferecida ao canal pela equipe regional da ESET e o Distribuidor Exclusivo do país.

ESET PARTNER CONNECTION

O ESET Partners Connection é uma newsletter digital que enviamos mensalmente a toda nossa cadeia de distribuição. Através deste meio procuramos abrir outro canal de comunicação para que nossos Parceiros e Distribuidores estejam a par das novidades corporativas, lançamentos, capacitação e demais informações.

ESET WORLD PARTNER CONFERENCE

Todos os anos, a ESET organiza o ESET World Partner Conference. Trata-se de um encontro especialmente destinado a todos os Distribuidores Exclusivos da ESET em nível mundial, no qual também participam colaboradores dos diversos escritórios da empresa.

O ESET World Partners Conference é um espaço único para realizar apresentações, reuniões de trabalho e compartilhar informação entre os diversos escritórios e Distribuidores Exclusivos da ESET. Todos os anos se realizam em um país diferente do mundo e muitos dos Distribuidores Exclusivos da ESET América Latina, assim como alguns colaboradores, participam da mesmo.

PRESIDENT CLUB

Dias anteriores a realização da World Partners Conference foi realizado o Presidente Clube, uma reunião em que participam os executivos da mais alta hierarquia da ESET Global e os Distribuidores mais importantes do mundo. Este é outro espaço importante para compartilhar experiências de trabalho, projetos e continuar fortalecendo os laços de trabalho que sempre caracterizam a ESET.

NOSSOS DISTRIBUIDORES TAMBÉM SE COMPROMETEM [#ELESTAMBÉM SÃO ESET]

INVESTIMENTO DOS NOSSOS DISTRIBUIDORES

PAÍS	COMUNIDADE	MEIO AMBIENTE	CADEIA DE VALOR	COLABORADORES	TOTAL
Venezuela	USD 5.192,12	USD 0,00	USD 791,53	USD 1.243,14	USD 7.226,79
Peru	USD 333,33	USD 0,00	USD 0,00	USD 12.433,33	USD 12.766,66
Equador	USD 18.550,00	USD 600,00	USD 4.700,00	USD 12.400,00	USD 46.250,00
Uruguai	USD 850,00	USD 2.000,00	USD 2.100,00	USD 2.000,00	USD 6.950,00
Colômbia	USD 1.567,87	USD 695,26	USD 3.051,68	USD 2.280,49	USD 7.595,30
Panamá	USD 3.000,00	USD 0,00	USD 100,00	USD 1.091,00	USD 4.191,00
Honduras	USD 1.000,00	USD 50,00	USD 8.000,00	USD 1.500,00	USD 10.550,00
Guatemala	USD 1.000,00	USD 100,00	USD 20.000,00	USD 10.000,00	USD 31.100,00
El Salvador	USD 1.000,00	USD 100,00	USD 4.000,00	USD 10.000,00	USD 15.100,00
Nicarágua	USD 1.000,00	USD 50,00	USD 1.000,00	USD 750,00	USD 2.800,00
Costa Rica	USD 1.000,00	USD 50,00	USD 2.000,00	USD 1.500,00	USD 4.550,00

LOGINTEL - VENEZUELA

EIXO COMUNIDADE

Foram realizadas cinco **conferências informativas** em diferentes entidades educativas: Universidade Alejandro de Humbolt, Universidade Monteávila, Associação Venezuelana de Promoção Educativa e Associação Venezuelana para o Avanço da Ciência.

Os encontros tiveram como objetivo os perigos que possam se apresentar ao navegar pela Internet, ameaças informáticas em geral e as atividades que a empresa realiza no país no marco do programa de Responsabilidade Social Empresarial da ESET América Latina.

Além disso, a companhia decidiu novamente participar como patrocinadora da **Grande Rifa Anual da Universidade Simón Bolívar**, doando para a premiação um tablet QUO, acompanhado de uma licença ESET Mobile Security.

Também foram patrocinadores da **5ª edição do Caracas Startup Weekend**, realizado na Universidade Metropolitana, em que participaram mais de 120 empreendedores. Neste caso contribuímos com três licenças ESET Smart Security.

A partir destas ações, Logintel procurou, por um lado, colaborar na conscientização em matéria de segurança informática e, por outro lado, estabelecer relação com entidades não governamentais e educativas.

EIXO COLABORADORES

Foram realizados dois almoços gerais, nos quais realizamos tarefas de recreação a partir de jogos de mesa e atividades recreativas. Desta forma, trabalhamos na integração e no relacionamento dos funcionários da empresa. Além disso, a companhia incorporou apólices de saúde com ampla cobertura para todos os colaboradores e seu círculo familiar mais próximo.

EIXO MEIO AMBIENTE

Em cooperação com a Câmara Metropolitana de Caracas, os colaboradores da companhia e seus familiares realizaram uma **atividade de reflorestamento na reserva ecológica** da Universidade Simón Bolívar, localizada ao sudeste da capital venezuelana.



No marco do 448º aniversário da fundação de Caracas, a tarefa central do encontro consistiu em plantar uma árvore por cada ano da cidade. Além disso, foi realizada uma oficina de preparação de sabões ecológicos, aos cuidados da organização Eco Oleos Venezuela.

Durante o ano, também, levaram adiante **um plano de reciclagem** junto à empresa Repaveca. Através de três caixas dispostas em lugares estratégicos diferentes do seu escritório, foi possível recolher mais de 40 kg de papel.

A partir destas atividades, Logintel colaborou com a **promoção e conscientização** a respeito do cuidado e bom uso de recursos renováveis e não renováveis.



EIXO CADEIA DE VALOR

Com a finalidade de dar conhecimento e difusão ao Relatório de Sustentabilidade 2014 da ESET América Latina, Logintel organizou um **encontro com seus parceiros comerciais** na sala de eventos da Torre La Primera em Chacao-Caracas. Neste encontro estiveram presentes 34 Parceiros Bronze, Silver e Gold. A partir de uma apresentação digital, foram mostradas as suas principais ações no âmbito da sustentabilidade, assim como um resumo dos resultados na ESET América Latina.

Em segunda instância, foi realizado pelo segundo ano consecutivo um encontro, no qual foi incluído um almoço ao ar livre com churrasco. Aproveitando a participação de quase quarenta Parceiros, prosseguimos com uma palestra breve sobre os recursos que a ESET América Latina destina aos seus Parceiros. Além disso, antecipamos as novidades sobre produtos e novos lançamentos. Para dar fechamento ao evento, foi sorteada uma impressora multifuncional Canon, uma garrafa de vinho e uma maleta executiva.

A meta destas ações é capacitar, comprometer e envolver os canais de venda na forma de gestão socialmente responsável que a ESET América Latina implementou.



VIDEOSOFT- URUGUAI



EIXO COMUNIDADE

Videosoft decidiu focar suas ações em dois públicos: a comunidade em geral e as crianças em particular.

Nesse sentido, foi decidido potencializar a aliança com Antel e, em conjunto, **realizar um audiovisual** cujo objetivo era conscientizar a população sobre os perigos que estão expostas ao fazer uso da Internet. O vídeo foi difundido por Vera TV em todo o país, obtendo um enorme alcance.

Assim, tentamos gerar na comunidade ferramentas e estratégias que lhes permita usufruir da Internet de forma segura.

Por outro lado, coordenamos uma **atividade de recreação com crianças da Fundação Peluffo Giguens** para festejar o Halloween. Esta entidade é muito importante no Uruguai, uma vez que torna possível a todas as crianças e adolescentes com câncer do país ter acesso aos tratamentos necessários e podendo transitar nas melhores condições possíveis.



Para a ocasião, organizamos um lanche e compramos fantasias e maquiagens para as crianças. O evento contou com a participação de Carina Vignola, atriz e comunicadora uruguaia, que interpretou uma bruxa proveniente de Salem que se comunicava especialmente com as crianças da Peluffo para lhes desejar um feliz halloween e para passar um momento engraçado e de brincadeiras com eles.



EIXO COLABORADORES

Continuando com a capacitação no idioma inglês iniciado no ano passado, os funcionários da empresa "VideoSoft" tiveram a oportunidade de realizar, novamente, um **curso de Inglês** em nível interno para oferecer uma ferramenta de melhoria pessoal e profissional.

O curso foi correspondente ao nível Pré-Intermediate, utilizando a bibliografia "Face 2 Face", correspondente ao mesmo nível. Esteve a cargo da professora Cynthia Nieto, com número de certificado pela Universidade de Cambridge 0040051090.

A escolha da capacitação ocorreu graças ao interesse demonstrado pelos funcionários em aprofundar seus conhecimentos neste idioma, com o objetivo de poder ter acesso a maior quantidade de material de estudos nas suas áreas de trabalho.

Por outro lado, foram enviados **emails** difundindo exercícios simples, que ajudem o trabalhador a percorrer sua jornada de trabalho de uma forma mais saudável e confortável do que a que costuma realizar.

Foram especificadas **posturas corporais saudáveis** para a coluna, exercícios para evitar dor ou câimbras nas extremidades, hábitos alimentares corretos e conselhos para obter uma predisposição melhor para a tarefa realizada.



EIXO MEIO AMBIENTE

Através das redes sociais foi realizada uma **campanha de conscientização** sobre o uso correto da tecnologia e de como descartar os dispositivos correspondentes.



EIXO CADEIA DE VALOR

Na sequência do acordo realizado com Antel em 2014, foi realizado um Fórum de Segurança, por meio do qual a ESET propôs uma instância de intercâmbio, análise e debate sobre segurança da informação. O apelo foi para que o público empresarial entenda o valor que atribui ao negócio ter a informação protegida. O objetivo foi oferecer ferramentas que permitam minimizar riscos e maximizar o nível de segurança de empresas, garantindo uma eficiente continuidade do negócio.

O Security Forum Uruguai 2015 contou com a presença de Camilo Gutierrez, especialista do Laboratório da ESET América Latina; José Luís López, Diretor e especialista em segurança da Videosoft Uruguai; e André París, Gerente de Cloud Computing de Arnaldo C. Castro. O evento contou com uma ótima convocatória, na qual participaram personalidades referenciais da indústria empresarial do país.

SISTEC - PERU

EIXO COLABORADORES

Foi realizado o serviço de fisioterapia no local de trabalho (Grupal - Individual) aos colaboradores, com a finalidade de prevenir possíveis lesões musculares e articulares que surgem por posturas, atividade sedentária.

Benefícios para os trabalhadores:

- ✓ Melhorar a circulação

- ✓ Reduzir o estresse

- ✓ Melhorar, evitar e/ou reduzir os problemas múculares

- ✓ Melhorar a disposição para o trabalho e reduzir o gasto energético

- ✓ Melhorar a atenção/concentração do trabalhador, melhorando sua eficiência no trabalho

Além disso, foram criados novos horários para estudantes que trabalham, com o propósito de que os jovens e adultos que trabalham e estudam tenham a oportunidade de se instruir.

Por outro lado, foram realizados almoços de integração, confraternizações de aniversário e brunch em dias especiais.



EIXO COMUNIDADE

Sistec solidarizou-se para juntar água, alimentos não perecíveis, ferramentas e outras coisas mais, a fim de ajudar a comunidade de Chosica que padecem pelos destroços dos deslizamentos que sofreram. Também contribuiu com o Instituto Nacional de Reabilitação do Ministério de Saúde, que oferece atendimento médico, psicológico e social às pessoas com deficiência. Desenvolvemos uma atividade de Integração Social, "Celebração do Natal", fazendo a doação de mantimentos para a cesta de Natal.



EIXO MEIO AMBIENTE

Com o principal objetivo de cooperar a favor do bem-estar físico e moral das famílias em alto risco, especialmente as crianças, e contribuir com o cuidado do meio ambiente, foram coletadas tampinhas plásticas. Com as tampinhas coletadas constroem-se de novo produtos de plásticos como baldes, caixas de ferramentas, prendedores, caixinhas para DVD, espelhos retrovisores e calotas para carros.



ENLACE DIGITAL - EQUADOR



EIXO COMUNIDADE

Sob a hashtag #mãosficam, foi incentivado um voluntariado para colaboradores, provedores e clientes na **Fundação Miguelito**, uma organização particular sem fins lucrativos, localizada ao norte das instalações da empresa. Esta entidade tem mais de 20 anos de trajetória e trabalha com a comunidade do bairro Rancho Alto. Entre seus principais programas, conta com uma creche, um programa para jovens e um para adultos.

O voluntariado contou com a presença de **45 voluntários** e teve como objetivo a geração de recursos que lhes permitiram fazer arrumar algumas estruturas da fundação (tetos, banheiros, etc.). A princípio, foi realizada uma convocação através de redes sociais e email marketing, solicitando à comunidade que doasse peças de roupa, móveis e acessórios que não utilizavam mais. Depois, com todos os elementos recuperados, foi organizada um grande brechó, onde ainda se juntou a venda de comida rápida e números de sorteio.

Os fornecedores e clientes do Enlace Digital também colaboraram com a doação de fraldas, comida, cabideiros para a feira, roupa usada e dinheiro.



EIXO COLABORADORES

Preocupados com o bem-estar de seus colaboradores, Enlace Digital desenvolveu um **plano para prevenir doenças ocupacionais** em sua equipe de trabalho, elevando desta forma sua produtividade e diminuindo o absentismo.

Por um lado, contratamos a empresa Metrored, prestadora de serviços médicos, para que um profissional da saúde prestasse 20 horas por mês de serviços nas instalações da empresa.

Realizamos uma **campanha de saúde visual**. A partir de um convênio assinado com duas óticas, todos os colaboradores, que necessitavam utilizar óculos podiam, com autorização prévia dos recursos humanos, adquirir o produto com desconto. O convênio foi estendido aos familiares dos colaboradores.

Finalmente, avaliada pelo Ministério de Educação do Equador, foi organizada uma **campanha de vacinação** nos colaboradores para prevenir doenças infecto-contagiosas como desinteria e tétano.

Paralelamente, ao longo do ano foram realizadas mais de **80 sessões de atendimento médico**, que incluíram atendimento e acompanhamento de doenças, ocupacionais ou não. Igualmente, foi realizada uma palestra médica preventiva trimestral, na qual os colaboradores receberam informações sobre doenças críticas, primeiros socorros e contágio de vírus e bactérias. Além disso, uma vez por trimestre, receberam palestras sobre prevenção de roubos, acidentes de trânsito e assédio no trabalho.

Em relação ao bem-estar emocional, Enlace formou **Comitês de Integração**, cuja responsabilidade consiste em gerar espaços e eventos que promovam a saudável dispersão e integração dos colaboradores.

Também foi realizada a **premiação Vivendo nossos Valores 2015**, a partir da qual reconhecemos aqueles colaboradores que se destacaram no ano em sua atitude e contribuição nos diversos grupos de trabalho. Os prêmios oferecidos consistiam em uma placa e um jantar de cortesia para duas pessoas. Os próprios colegas tiveram a incumbência de escolher os vencedores. As categorias foram: "Compromisso", "Trabalho em equipe", "Serviço ao cliente interno" e "Autoaprendizagem e melhoria contínua".

Finalmente, durante a segunda metade do ano, foi implementado o programa "**Passaporte para a Saúde**", um projeto destinado aos colaboradores que façam pausas em suas jornadas de trabalho (uma pela manhã e outra pela tarde), para realizar exercícios que beneficiem de acordo ao dia da semana as diferentes partes do corpo. Os clientes e fornecedores de serviços também participaram, totalizando mais de 100 pausas ativas até o momento. Além disso, neste passaporte também constam as palestras que os colaboradores compartilham entre si em relação a temas de segurança e saúde.



EIXO MEIO AMBIENTE

Respondendo ao slogan "**Garanta seu futuro verde**", Enlace Digital realizou duas ações principais relacionadas à reciclagem de recursos renováveis.

Por um lado, em julho foi lançado a **campanha de reciclagem interna** para os colaboradores da companhia. Desta forma, aproveitamos para realizar uma conferência de conscientização em relação aos efeitos da mudança climática, procurando motivar os presentes sobre a importância da conscientização no meio ambiente.

Para reforçar ainda mais a mensagem, foram eliminadas as lixeiras em cada lugar e são redistribuídas em áreas específicas da empresa, diferenciando de acordo com o tipo de material a ser reciclado. Dando o exemplo aos seus colaboradores, a empresa doou materiais eletrônicos para que possam ser revendidos.

Além disso, foi realizada uma campanha “**Enchemos a cidade de árvores**”. Durante o verão passado, em Quito houve uma grande quantidade de incêndios florestais, e em resposta a uma situação assim, esta iniciativa convida clientes, fornecedores, colaboradores, famílias, amigos e comunidade em geral a plantar árvores e recuperar o espaço verde perdido.

Sob a hashtag #euplantovida, promovemos a campanha através de redes sociais, chegando a plantação de 25 árvores.



EIXO CADEIA DE VALOR

Realizamos o programa **ESET Champions**, focalizado para revendas e distribuidores. A partir de diversas variáveis, como performance dos canais de venda, são escolhidos os vencedores de acordo com as categorias desenvolvidas. No caso de realizar ações de RSE, as empresas recebem pontos extras na sua qualificação.

Além disso, desenvolvemos o **Programa de Treinamento Enlace Digital**, que consistiu na realização de uma série de capacitações comerciais e técnicas destinadas aos Parceiros de Enlace Digital. O programa inclui o acompanhamento dos canais durante um dia ou uma semana de trabalho, com a finalidade de ajudar a desenvolver seus conhecimentos e ferramentas com relação aos produtos e seu processo de venda.

Por fim, foram realizadas **campanhas de desinfecção** nas instalações de clientes e universidades do país.



FRONTECH LTDA - COLOMBIA



EIXO COMUNIDADE

Em coordenação com a Corporação Matamoros, foram oferecidas 60 horas de **capacitação em segurança** da informação a mais de sessenta militares e policiais feridos em combate, com o objetivo de melhorar suas possibilidades de reinserção no trabalho. De acordo com uma pesquisa realizada pela companhia, 37% dos estudantes considerou que o curso foi uma grande contribuição no âmbito pessoal e 64% no profissional.

Ao mesmo tempo, ao longo de todo o ano, Frontech **doou 210 licenças para diversas fundações**: Corporação Matamoros, Fundação Proaves Colômbia, Agência de Comunicações Jornalismo ao lado da Infância, Desenvolvimento Social e Pesquisa ao Secretariado Social de Soacha.





EIXO COLABORADORES

Foram realizadas três reuniões gerais com toda a equipe de colaboradores com o objetivo de delinear e trabalhar na direção estratégica da companhia e cumprir com os objetivos propostos pela empresa: compartilhar os resultados e as diretrizes de 2015 trabalhados na ESET Latam Partner Conference, comunicar os objetivos estratégicos, difundir o Relatório de sustentabilidade 2014 e dar a conhecer as conquistas da empresa em cada Q.

Além disso, Frontech decidiu publicar este ano três edições do seu boletim corporativo, com o objetivo de reforçar o sentimento de seus colaboradores, assim como mantê-los informados com relação à informação mais relevante das ações da companhia.

Com o mesmo fim, foi proporcionada uma **oficina de comunicação**, na qual tentamos identificar quais eram os aspectos frágeis na comunicação interna e foi emitido um compromisso de melhoria por parte de todos os presentes. Além disso, cada área recebeu uma devolutiva e ideias para melhorar o vínculo entre seus integrantes.

Para deixar alinhada a responsabilidade deste acordo, foi criado um cartaz com uma "árvore de compromissos", que ficou exposto nos escritórios para que todos possam ler e se lembrar dos valores combinados.

Procurando continuar melhorando o bem-estar dos que formam a Frontech, agregou-se benefícios como o dia livre para aniversário e a entrega de quatro licenças por pessoa para que possam compartilhar com seu meio mais próximo. Finalmente, em **comemoração ao dia das Bruxas**, a companhia decidiu festejar o Halloween com seus colaboradores. Houve fantasias e os diversos escritórios receberam uma ambientação para esta ocasião.

Em relação à saúde dos colaboradores, foram realizados exames médicos osteomusculares e uma campanha de saúde visual, a partir da qual os que apresentavam doenças oftalmológicas foram orientados no seu tratamento. Além disso, foram organizados dois encontros de futebol e quatro **jornadas de Wellness Empresarial**, com o fim de incentivar a atividade física para a melhoria generalizada no seu estado de saúde.



EIXO MEIO AMBIENTE

Em conjunto com a corporação Folhas Verdes, que pertence à Câmara de Comércio de Bogotá, a **Frontech plantou 21 árvores na sua floresta empresarial**, localizada na reserva natural La Poma. As árvores plantadas correspondiam a quatro espécies: ipês, cipós (Baccharis Bogotensis), nogueira e carvalho. Além disso, aproveitaram a ocasião para realizar uma caminhada ecológica. Desta forma, além de conscientizar seus colaboradores sobre o cuidado e a proteção dos recursos naturais, incentivaram neles a atividade física ao ar livre.





MICROTECHNOLOGY - PANAMÁ

EIXO COMUNIDADE

Novamente, decidimos apoiar a ONG Casa Esperança. Foram doados USD 3.000 dólares, para o desenvolvimento dos programas educativos e de alimentação destinados às crianças e adolescentes carentes de recursos. Assim, procuramos ajudar às suas famílias para que eles consigam terminar seus estudos, evitando também o trabalho infantil.

Além disso, foram doadas 35 licenças do ESET Endpoint Security e os próprios colaboradores da Microtechnology se encarregaram da instalação dos mesmos. Finalmente, foram apresentados dois seminários de 2 horas, nos quais oferecemos conselhos e boas práticas sobre o uso da Internet e seus recursos.

Durante o ano inteiro, foram realizados simultaneamente seminários destinados a clientes e prospectos. As temáticas tratadas foram “Por que a segurança é importante?” e “Heurística antivírus. Detecção proativa do malware”. Também foram realizados seminários sobre o uso das redes sociais e ransomware.

Junto ao Ministério da Educação, Microtechnology se uniu ao **Programa de Prática Profissional** destinado a estudantes do último ano de bacharel em informática. Um dos estudantes teve a oportunidade de se incorporar por dois meses ao departamento de engenharia da companhia, onde recebeu a capacitação em assuntos de segurança e, sob a supervisão de um dos engenheiros da empresa, implementou as soluções da ESET em equipamentos dos clientes.

EIXO COLABORADORES

A principal prioridade de Microtechnology é a unidade e a fraternidade entre a equipe de colaboradores. Com este fim, realizamos o programa Convívio Colaboradores, e baseado neste marco foi realizado o “Enjoy your Xmas!”.



EIXO AMBIENTE

No marco do Plano de Economia Energética e de Consumo de Água, continuamos com a implementação de lembretes de "Desligar o interruptor", distribuídos por todo o escritório. Igualmente, foram colocados cartazes que solicitam o fechamento de torneiras para evitar perdas desnecessárias. Além disso, Microtechnology conta com um programa de reciclagem de lixos eletrônicos. Os materiais arrecadados foram transportados à Recicla Panamá.



EIXO CADEIA DE VALOR

Por um lado, Microtechnology realizou atividades de capacitação com Parceiros e prospectos, em conjunto com o Parceiro Network Connection Plus, realizou-se uma jornada de apoio às comunidades afastadas de baixos recursos. Foram entregues a estas comunidades alimentos e brinquedos às crianças da comunidade.

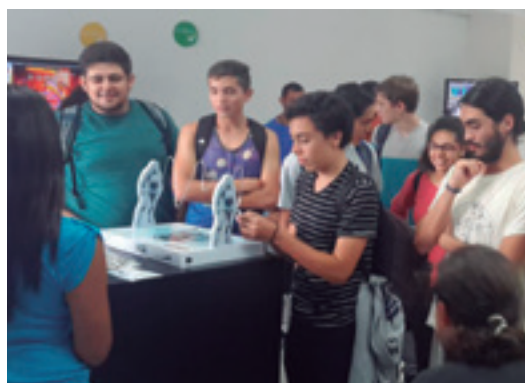
SIAT CENTROAMÉRICA



EIXO COLABORADORES

SIAT pôs em prática um plano integral de benefícios para os colaboradores de todos os seus escritórios que inclui:

- ✓ Meia jornada livre no dia do seu aniversário
- ✓ Licenças de produtos ESET grátis
- ✓ Licença de estudos
- ✓ Sábado não trabalhável
- ✓ Massagens
- ✓ Alimentação saudável (frutas)
- ✓ Comemoração de aniversário no escritório



-
- ✓ Palestras saudáveis (diabetes, como lidar com o estresse, importância de comer saudavelmente)
-
- ✓ Plano de Bolsas de Estudos entre 50% e 100% dos cursos universitários e mestrados. Qualquer colaborador poderá pedir apoio, cumprindo os seguintes requisitos: ser aprovado em todas as matérias e se obtém uma média entre 6 e 7,99 será concedido 50% da bolsa e se obtiver entre 8-10 receberá 100%.
-
- ✓ Presentes em dias especiais
-
- ✓ Meia jornada livre no dia do aniversário dos seus filhos menores de dez anos
-
- ✓ Seguros de vida
-
- ✓ Eventos de integração
-
- ✓ Licenças-paternidade
-

A implementação destes benefícios reduziu em 4% o nível de rotação de funcionários entre 2014 e 2015.

“ Para mim, os benefícios que recebemos da empresa, me ajudam a continuar motivado e orgulhoso em fazer parte de uma organização que pensa e trabalha pelo seus colaboradores”.
Ricardo De León, Colaborador de ESET

“ Os benefícios que recebo na ESET fazem a diferença entre as demais empresas.”
Alejandra Monterrosa, Colaboradora de ESET

“ Valorizo muito ter o fim de semana livre; uma vez que isso nos permite ter mais tempo para dedicar às nossas famílias e isso nos torna mais produtivo no nosso trabalho.”
Elsa Vásquez, Colaboradora de ESET



EIXO CADEIA DE VALOR

Foram realizadas distintas atividades para melhorar o relacionamento da companhia com seus Parceiros nos seus diversos países:

-
- ✓ Cafés da manhã, almoços e jantares de relacionamento
-
- ✓ Confraternizações de aniversários
-
- ✓ Capacitações
-
- ✓ Confraternizações de Natais
-
- ✓ Patrocínios
-

SIAT - COSTA RICA

EIXO COMUNIDADE

Diante da aproximação das festas natalinas, os colaboradores da SIAT Costa Rica visitaram, junto aos membros da Força Pública, meninos, meninas e famílias carentes de recursos econômicos do distrito Merced, na província de San José, e realizaram uma **atividade de voluntariado**. O objetivo do trabalho voluntário era levar até eles, além de alimentos, um pouco de alegria e presentes para confraternizar juntos o espírito da época.

EIXO MEIO AMBIENTE

Os colaboradores de SIAT Costa Rica viajaram a província de Limón, localizada a 200 km da capital do país, para realizar uma **atividade de trabalho voluntário** junto a Sloth Sanctuary of Costa Rica, um centro dedicado à pesquisa, resgate e cuidado fisiológico, ecológico e biológico do bicho-preguiça, uma espécie animal representativa do país.

Foi uma atividade que, além de colaborar com o estado das áreas onde os animais são protegidos, ajudou a equipe em sua integração e lazer saudável. Além disso, a companhia doou dinheiro para a manutenção do lugar e da contínua pesquisa a favor da flora e da fauna do lugar.

SIAT – EL SALVADOR

EIXO COMUNIDADE

No marco do Projeto Educação para a Infância e Juventude, foi realizada a **1ª Feira Tecnológica**, na qual participaram mais de quatorze entidades educativas. SIAT decidiu participar premiando a todos os estudantes do projeto com licenças ESET Mobile Security e aos vencedores da feira com licenças do ESET Smart Security.

Além disso, Benjamín Carpio, colaborador de SIAT, participou do PC Day, evento no qual foi oferecida uma conferência denominada “Segurança informática em computadores pessoais e móveis”. O objetivo geral do evento, organizado pela Faculdade de Estudos Tecnológicos, é que os estudantes apliquem suas competências na manutenção preventiva e corretiva dos computadores, cujos conhecimentos adquirem nas matérias cursadas na instituição



Por último, em cooperação com a Fundação Silêncio (FUNDASIL), foi realizado o **"Festival da Infância"**, com o objetivo de promover espaços de recreação na comunidade de San Ramón. Foram realizadas diversas atividades de jogos com os meninos, meninas e adolescentes do lugar. Utilizando a recreação como meio, foi explicado aos pequenos quais são seus direitos, entre eles, o de se divertir. Também foram entregues à fundação diversos recursos como pinturas, comidas, brinquedos, entre outras coisas.



Como FUNDASIL, agradecemos o valioso apoio da SIAT e nos foi possível perceber uma atitude plenamente de serviço, de interesse em oferecer um espaço de diversão a infância e adolescência".

Lic. Mayra González, Diretora de FUNDASIL



Considero que seja uma atividade realmente benéfica pois apoia uma parte da sociedade que não conta com os devidos recursos para que as crianças usufruam do seu direito de se divertirem".

Elsa Vásquez, Voluntária de ESET



Adorei a atividade, uma vez que ajudamos muitas crianças a passarem um dia feliz".

Xiomara Reyes, Voluntária de ESET



EIXO MEIO AMBIENTE

Pela primeira vez, SIAT El Salvador participou da **Campanha de Coleta de Equipamentos Eletrônicos Estragados ou em Desuso**, organizada pelos Armazéns Siman. Seu principal objetivo é criar consciência nos salvadorenhos sobre a importância do bom uso e correto descarte dos equipamentos eletrônicos, com o objetivo de conseguir evitar a poluição que seus componentes químicos podem provocar.

Os usuários deveriam deixar seus produtos em um dos quatro pontos de coleta estabelecidos. Juntamos notebooks, computadores desktop, telefones com fio, telefones sem fio, microondas, televisores, equipamentos de áudio e vídeo, etc. Depois, os materiais coletados eram colocados em um caminhão que os transportava até Zartex, empresa salvadorenha especializada em manipulação de lixo eletrônico, que cuidou da sua reciclagem correta. Os componentes que se encontravam em bom estado foram vendidos e o que foi arrecadado foi doado ao programa **"Limpemos El Salvador"**, da fundação Fundemas.



SIAT – GUATEMALA



EIXO COMUNIDADE

Em agosto, SIAT Guatemala organizou o evento **"Comercialização da tecnologia"**, em conjunto com a Universidade de San Carlos da Guatemala. Seus objetivos finalmente transcenderam os limites estipulados, e decidimos realizar um projeto destinado a capacitar novos empreendedores na área tecnológica.

Assim, uma atividade que começou com a finalidade de oferecer um valor agregado aos estudantes da universidade, foi transformada em uma atividade que promove o desenvolvimento econômico do país a partir da formação de novos empresários.

Os cursos realizados foram orientados à segurança da informação, fundamentos básicos de vendas, uso adequado de impressoras e instalação de redes sem fio. De todas as pessoas capacitadas, treze delas decidiram empreender seu próprio negócio.

Desta forma, e como segunda parte do projeto, eles receberam mais formação, vinculada para que possam adquirir ferramentas de negociação, serviço ao cliente e acompanhamento de projetos. Hoje, em média, estão faturando ao redor de 5 mil mensais. Igualmente, realizam campanhas de desinfecção e limpeza de equipamentos como estratégia de ampliação de negócio.

Finalizando o ano, decidimos realizar também uma atividade de voluntariado no abrigo **Associação Luz de Fátima**, onde vivem meninos e meninas entre 0 e 7 anos que foram vítimas de violência. Para comemorar o Natal com eles, os colaboradores de SIAT Guatemala levaram um Papai Noel, destinado a dar presentes às crianças, e uma cabine na qual os pequenos podiam tirar uma foto como lembrança da visita. Além disso, compartilharam uma deliciosa torta entre todos.



EIXO MEIO AMBIENTE

Este ano, SIAT Guatemala pôs em prática em seus escritórios um **programa de reciclagem**. Como primeiro passo foi trabalhada a conscientização dos colaboradores com relação à importância de reciclar, animando todos a participarem. Em segunda instância, foram distribuídos os diferentes recipientes nos escritórios. O material reciclado obtido foi vendido a uma instituição encarregada da reciclagem. O dinheiro arrecadado foi utilizado como fundo para realizar uma pequena festa de Natal, na qual Papai Noel participou presenteando as crianças do Centro de Alcance por Bairro e da Creche Terra Aberta.



SIAT - HONDURAS



EIXO COMUNIDADE E MEIO AMBIENTE

SIAT Honduras optou por realizar uma atividade que, além da comunidade, enquadra-se nos demais eixos estratégicos.

"Rally de Serviços à Comunidade" foi chamada a ação que realizamos nas cidades de Tegucigalpa e Comayagua. Contou com a participação de colaboradores, Parceiros e mais de 500 jovens residentes nas comunidades beneficiadas.



No primeiro dia, foram realizadas atividades de limpeza nas ruas e parques das comunidades e, além disso, foi oferecido o serviço de consertos simples nas moradias.

No dia seguinte, foi realizada uma **maratona**, na qual participaram todos os voluntários. Em suas camisas foi incorporado o logo da ESET e seu tagline "Enjoy Safer Technology". Ao finalizar a corrida, compartilharam bebidas e refeições, enquanto assistiam uma palestra que foi oferecida sobre a importância de proteger a informação em nossos dispositivos pessoais.

Cada participante foi premiado com uma medalha como mérito ao esforço, e foi entregue um troféu aos que obtiveram os três primeiros lugares da corrida. Como fechamento da jornada de voluntariado, foi realizada uma festa ao ar livre com música eletrônica.

“ Queremos criar consciência a jovens sobre a importância de cuidar do meio ambiente, bem como gerar neles o espírito de serviço aos demais, começando pela sua própria comunidade.”
Ricardo Figueroa, Gerente ESET Honduras.

“ Gostei bastante de formar parte desta atividade, porque pudemos ajudar e nos divertir ao mesmo tempo.”
Voluntário.

“ Devemos realizar mais campanhas como estas em que incentivamos a Comunidade a cuidar do lugar onde mora e mantê-lo limpo.”
Parceria ESET Honduras.

SIAT - NICARÁGUA

EIXO COMUNIDADE

Pelo segundo ano consecutivo, a SIAT Nicarágua decidiu realizar uma **atividade de voluntariado no Centro de Desenvolvimento Integral "Coração Contente"**. Nesta ocasião, junto o Parceiro COMTECH, doaram quatro computadores, um aparelho de som e instrumentos musicais para a criação de um centro de computação e musicoterapia, destinado a ajudar jovens em sua formação tecnológica e integração com o mundo profissional. Além disso, os equipamentos doados servem para a estimulação sensorial de meninos e meninas que frequentam diariamente o centro.

Para comemorar a inauguração do centro, compartilhamos um almoço com mais de 115 crianças e suas respectivas famílias.

“ Em primeiro lugar agradeço novamente para ESET pelo grande trabalho que realizou durante este ano 2015, por meio da difusão, promoção e apoio para ao Centro Integral de Desenvolvimento de Jovens e Crianças com Deficiência, Coração Contente, obrigado pelo trabalho voluntário de toda a sua equipe de profissionais e sua presença. Sem vocês, o dia de hoje não seria possível!”
Alberto Martínez, Responsável por Projetos Coração Contente.



EIXO MEIO AMBIENTE

Foi realizada uma **jornada de reflorestamento na Comunidade Casas Velhas**, na cidade Darío. As plantas foram compradas no Abrigo-Escola da cidade. Assim, além de ajudar o meio ambiente, colaboramos com a única instituição em âmbito nacional que oferece educação a mais de 150 crianças com deficiência. O viveiro é a única renda do abrigo.

Em conjunto com a Pastoral Juvenil Almas Missioneiras, da paróquia San Pedro, viajamos até a comunidade. Os jovens da comunidade e os colaboradores da SIAT Nicarágua se ocuparam da reflorestação da igreja. Cada família assumiu a responsabilidade por 1 ou 2 plantas, garantindo seu crescimento até a maturidade.

Parte do que foi plantado são frutíferas, com a intenção de que, futuramente, possam servir de acesso a um alimento saudável e/ou ajudar a economia da comunidade.

NOSSOS FORNECEDORES

GASTOS OPERACIONAIS E PAGAMENTO A FORNECEDORES NOS ESCRITÓRIOS DA ESET AMÉRICALATINA

G4-EC9 / G4-12

PAÍS	INVESTIMENTO (VALORES EXPRESSOS EM DÓLARES)	% DE GASTO POR PAÍS
Argentina	USD 1.950.927,55	69,98%
México	USD 500.775,56	17,96%
Brasil	USD 336.263,58	12,06%

CLASSIFICAÇÃO DE FORNECEDORES POR TAMANHO

PROVEDOR	INVESTIMENTO EM DÓLARES	QUANTIDADE DE FORNECEDORES	% DE INVESTIMENTO
Pequeno (Trabalhadores autônomos)	USD 713.924,40	277	26%
Médio (Sociedade Limitada)	USD 588.619,85	119	21%
Grande (Sociedades Anônimas)	USD 1.485.422,45	256	53%

CLASSIFICAÇÃO DE FORNECEDORES POR TIPO DE CONTRATAÇÃO

CLASSIFICAÇÃO DE FORNECEDORES POR TIPO DE CONTRATAÇÃO	INVESTIMENTO EM DÓLARES	QUANTIDADE DE FORNECEDORES	% DE INVESTIMENTO
Serviços	2.452.176,16	487	88%
Insumos	335.790,54	165	12%

POLÍTICA DE TRABALHO

G4-HR4 / G4-HR5 / G4-HR6 / G4-DMA

Ao assinar o Pacto Global das Nações Unidas, nos comprometemos em aspectos de Direitos Humanos quanto à luta contra o trabalho infantil e o trabalho forçado, além da liberdade de associação e de se amparar em convênios coletivos. Estes aspectos se encontram garantidos internamente nas nossas operações em cada um dos países em que operamos. Ainda que estes assuntos não se revelem de alto risco pelo tipo de atividade que realizam nossos principais colaboradores, estamos por realizar um monitoramento que nos permita garantir este compromisso na nossa cadeia de abastecimento.

Durante 2015 estivemos trabalhando no desenho e na preparação de uma nova política de trabalho que foque na gestão dos fornecedores, a qual apresenta três eixos: **análise, incorporação, gestão.**

→ **Análise:** Começaremos a analisar os fornecedores conforme diversas variáveis entre as quais não só terá peso o nível dos produtos e serviços que oferece, como também o impacto que tem sobre o meio ambiente, seus colaboradores, os Direitos Humanos e a sociedade em geral.

→ **Incorporação:** Diante da incorporação de um novo fornecedor, este deverá assinar uma carta de adesão aos princípios de gestão da ESET América Latina, bem como completar um formulário respondendo quais são as bases em que gerencia seu negócio. Este processo também será realizado com os fornecedores atuais da ESET América Latina de forma a ter uma base de dados real e em dia.

→ **Gestão:** Uma vez que sejam realizados os primeiros dois passos, trabalharemos na gestão de fornecedores estratégicos, de forma a alinhá-los à estratégia de sustentabilidade da ESET América Latina, permitindo assim que cresçam conosco.

A ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



eset

ENJOY SAFER
TECHNOLOGY™





A ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

G4-17 / G4-18 / G4-22 / G4-23 / G4-28 / G4-29 / G4-30 / G4-33

O presente Relatório de sustentabilidade da ESET América Latina foi desenvolvido pela área de sustentabilidade, e examinado tanto pelo Gerente Geral da companhia quanto pela consultoria AG Sustentável, que assessorou na preparação do presente documento.

Este é o terceiro relatório consecutivo que a companhia apresenta, e o anterior foi pelo exercício econômico correspondente a 2014, publicado em agosto de 2015, cumprindo assim com o nosso compromisso de publicar anualmente o nosso Relatório de sustentabilidade. Não há mudanças significativas na reapresentação da informação em relação ao Relatório anterior, também não apresenta mudanças significativas que afetem seu alcance e sua cobertura.

Para sua realização, foram seguidas as linhas da Global Reporting Initiative (GRI), guia G4, opção de conformidade exaustiva. Nele os resultados obtidos pela empresa no período compreendido entre janeiro e dezembro de 2015 são mostrados. A informação fornecida inclui as dimensões econômicas, ética, ambiental e social, alcançadas em toda a região, incluindo os resultados da ESET América Latina S.R.L. que correspondem à atividade na Argentina, e cujos balanços são apresentados todos os anos, assim como, conquistas e as possíveis melhorias dos escritórios da ESET no México e no Brasil, e as atividades que nossos Distribuidores Exclusivos desenvolvem em diversos países da região. O presente relatório não conta com verificação externa. Os dados apresentados estão garantidos pela empresa e registrados nos seus sistemas operacionais.

Além disso, se encontra incluída a Comunicação do Progresso (COP) do nosso compromisso com os 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, do qual somos signatários desde meados de 2013.



Para a elaboração das diversas seções, foram considerados os princípios da metodologia utilizada, assim como as condições que garantem a qualidade do relatório. A informação incluída se encontra respaldada pelos sistemas de gestão da empresa e garantida pelos seus diretores. Os dados fornecidos compreendem os aspectos substantivos da gestão de forma equilibrada, precisa e comparável com a informação contida nos relatórios anuais dos últimos três períodos.

Seu desenvolvimento implicou em várias instâncias de elaboração, a partir das quais foi alcançado o resultado exposto. A apresentação do relatório anterior, realizado durante o segundo semestre de 2015, facilitou o diálogo com os principais públicos e a atualização da matriz de materialidade. Além disso, foram selecionados os indicadores das linhas G4 aplicáveis à gestão da ESET, e instruído e acompanhado a diversas áreas da empresa para garantir a precisão dos dados obtidos no fechamento do exercício no ano de 2015. Durante o primeiro semestre de 2016, o relatório que se coloca à disposição foi redigido e corrigido.



A INFORMAÇÃO APRESENTADA A PARTIR DO DIÁLOGO COM OS PRINCIPAIS PÚBLICOS DE INTERESSE FOI DE ESPECIAL RELEVÂNCIA PARA A PREPARAÇÃO DO RELATÓRIO E A VISÃO DO PLANO DE SUSTENTABILIDADE DA COMPANHIA.

ÍNDICE DE CONTEÚDOS
GRI G4 – OPÇÃO
DE CONFORMIDADE
EXAUSTIVA





TEGRIDAD

ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI G4 – OPÇÃO DE CONFORMIDADE EXAUSTIVA

G4-32

O Relatório de Sustentabilidade ESET América Latina 2015 foi elaborado de acordo com a opção conformidade "exaustiva" Guia G4 da Global Reporting Initiative (GRI), sendo também a nossa Comunicação de Progresso (CoP), solicitado pelo Pacto Global das Nações Unidas.

Apresentamos o índice de conteúdos GRI G4, onde fornecemos a referência no corpo do relatório, em resposta aos indicadores de diretrizes GRI e princípios do Pacto Global das Nações Unidas.



Este relatório foi apresentado ao "Content Index Service" GRI, com o objetivo de melhorar a transparência e facilitar o uso do relatório de diretrizes da GRI. Este serviço se concentra no Indicador G4-32 do Guia G4, ressaltando que o índice de conteúdos GRI é exato.



Índice de conteúdo GRI G4
CONTEÚDOS GERAIS BÁSICOS

CONTEÚDOS GERAIS BÁSICOS	PÁGINA	OMISSÕES	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL
ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
G4-1	6		Declaração do responsável principal pelas decisões na organização sobre a importância da sustentabilidade para a organização e estratégia para abordá-la.	
G4-2	10		Descreva os principais impactos, riscos e oportunidades.	
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO				
G4-3	17		Nome da organização.	
G4-4	24		Marcas, produtos e serviços mais importantes da organização.	
G4-5	17		localização da sede da organização.	
G4-6	17		Países em que opera a organização.	
G4-7	17		Natureza da propriedade e forma jurídica.	
G4-8	17, 30		Indique os mercados trabalhados.	
G4-9	19, 24		Determine a hierarquia e as dimensões da organização.	
G4-10	66-67		Composição dos funcionários da organização.	PRINCÍPIO 6
G4-11	68		Percentual de empregados cobertos por acordos coletivos.	PRINCÍPIO 3
G4-12	22, 104, 126		Descrever a cadeia de fornecimento da organização.	
G4-13	23		Mudanças significativas que ocorreram durante o período, em tamanho, estrutura, propriedade, entre outros.	
G4-14	100		Indique como a organização se aproxima, se necessário, o Princípio da Prevenção.	
G4-15	38		Faça uma lista de cartas, princípios ou outras iniciativas externas de natureza econômica, ambiental e social externa que a organização considera ou adotou.	
G4-16	38		Faça uma lista das associações e organizações de promoção, nacional ou internacional, que a empresa pertence.	
COBERTURA E OS ASPECTOS MATERIAIS				

CONTEÚDOS GERAIS BÁSICOS	PÁGINA	OMISSÕES	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL
G4-17	130		Elabore uma lista das entidades que figuram nos estados financeiros consolidados da organização e indicar se algumas destas entidades não figuram no relatório.	
G4-18	37, 58, 130		Descreve o processo que foi seguido para determinar o conteúdo do relatório e cobertura de cada aspecto.	
G4-19	59, 63		Faça uma lista de aspectos materiais identificadas durante o processo de definição de conteúdo através do relatório.	
G4-20	59		Indica a cobertura dentro da organização de cada aspecto material.	
G4-21	59		Indica a cobertura fora da organização de cada aspecto material.	
G4-22	130		Descrever as consequências de reformulações das informações fornecidas em relatórios anteriores e suas causas.	
G4-23	130		Indicar quaisquer alterações significativas no alcance e na cobertura de cada aspecto em comparação com relatos anteriores.	
PARTICIPAÇÃO DE GRUPOS DE INTERESSE				
G4-24	46		Elabore uma lista de grupos de interesse vinculados a organização.	
G4-25	46		Indique como a escolha das partes interessadas é baseada com quem você trabalha.	
G4-26	37, 47, 108		Descrever o foco da organização sobre a participação em grupos de interesse.	
G4-27	49, 51, 59		Apontar as principais questões e problemas que surgiram, a partir da participação dos grupos de interesse, descrevendo a evolução feita pela organização.	
PERFIL DO RELATÓRIO				
G4-28	130		Período objeto do relatório.	
G4-29	130		Data do último relatório.	
G4-30	130		Ciclo de apresentação do relatório.	
G4-31	Contra-capá		Fornecer um ponto de contato para resolver as dúvidas, surgindo em conexão com o conteúdo do relatório.	

CONTEÚDOS GERAIS BÁSICOS	PÁGINA	OMISSÕES	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL
G4-32	134		Indique qual opção "de acordo" com o o GUIA eleito pela organização, simplificando o Índice de GRI escolhido e fornecendo referência ao relatório de verificação externa, se aplicável.	
G4-33	130		Descrever a política e as práticas vigentes da organização	
GOVERNO				
G4-34	31		Descrever a estrutura de governança da organização, Comitês de órgãos superiores do governo.	
G4-35	32		Descreve o processo pelo qual o órgão superior do governo transfere sua autoridade para a alta administração e a determinados funcionários sobre questões de natureza econômica, ambiental e social.	
G4-36	32		Indica se existem cargos executivos ou com responsabilidade, em questões econômicas, ambientais e sociais, informam diretamente aos órgãos superiores do governo.	
G4-37	37,58		Descreve o processo de consulta entre os grupos de interesse e órgãos superiores de governo, em relação a questões econômicas, ambientais e sociais.	
G4-38	31		Descreve a composição do órgão máximo de governo e de seus comitês executivos e não executivos; independência; anteriores no exercício do órgão do governo, atividades significativas e natureza dessas atividades; competências relacionadas com os efeitos econômicos, ambientais e sociais.	
G4-39	31		Indique se a pessoa que preside o órgão superior do governo ocupa também um cargo executivo.	
G4-40	31		Descreve o processo de nomeação e seleção do órgão máximo do governo e de seus comitês, assim como, critérios em que baseia a eleição.	
G4-41	34		Descreve os processos pelos quais o órgão superior do Governo previne e gerencia potenciais conflitos de interesse.	
G4-42	34		Descreve as funções do órgão máximo de governo e da alta gerência no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, valores ou declarações da missão, estratégias, políticas e objetivos, relativos a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização.	

CONTEÚDOS GERAIS BÁSICOS	PÁGINA	OMISSÕES	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL
G4-43	32		Descreve as medidas que têm sido adotadas para desenvolver e melhorar o conhecimento do órgão superior, no que diz respeito às questões econômicas, ambientais e sociais.	
G4-44	31		Descreve o processo de avaliação de desempenho do órgão máximo de governo sobre as questões econômicas, ambientais e sociais, descrevendo as medidas adotadas como consequência da avaliação.	
G4-45	32		Descreve a função do órgão máximo de governo na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades de carácter económico, ambiental e social. Também indica se as consultas são feitas para grupos de interesse na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades de carácter económico, ambiental e social.	
G4-46	32		Descreve a função do órgão superior do governo na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização, em relação às questões económicas, ambientais e sociais.	
G4-47	32		Indica com que frequência analisa o órgão superior do governo nos impactos, riscos e oportunidades de carácter económico, ambiental e social.	
G4-48	32, 150		Indica qual é o comité ou posição de maior importância que analisa e aprova o relatório de sustentabilidade da organização, garantindo que todos os aspectos materiais sejam refletidos.	
G4-49	32, 69, 72		Descreve o processo que transmite as preocupações importantes ao órgão máximo de governo.	
G4-50	69		Indica a natureza e o número de preocupações importantes que foram encaminhadas para o órgão máximo de governo; descrevendo dessa forma os mecanismos utilizados para abordá-los e avaliá-los.	
G4-51	32		Descreve as políticas de remuneração para o órgão superior do governo e a alta gerencia. Relaciona os critérios referentes ao desempenho que afetam a política salarial com objetivos económicos, ambientais e sociais do órgão máximo de governo e alta direção.	
G4-52	32		Descreve o processo mediante os quais se determina a remuneração. Indica se recorrem a consultores para determinar a remuneração e se estes são independentes. Indica qualquer outra relação que tais consultores, em matéria de remuneração, podem ter com a organização.	

CONTEÚDOS GERAIS BÁSICOS	PÁGINA	OMISSÕES	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL
G4-53	32		Explica como se solicita e recebe a opinião de grupos de interesse no que diz respeito à remuneração, incluindo, se for caso, os resultados das votações sobre políticas e propostas relacionadas a este assunto.	
G4-54	32		Calcula a relação entre a remuneração anual total da pessoa mais bem paga da organização em cada país, com a remuneração total anual média de todos os funcionários (excluindo a pessoa mais bem paga) do país correspondente.	
G4-55	32		Calcula-se a relação entre o aumento percentual anual total da pessoa mais bem paga da organização de cada país com o aumento da percentagem da remuneração média anual de todos os funcionários (sem contar a pessoa melhor remunerada) no país correspondente.	
ÉTICA E INTEGRIDADE				
G4-56	18, 34		Descrever valores, princípios, normas e regras da organização, tais como, códigos de conduta ou éticos.	PRINCÍPIO 10
G4-57	34, 72		Descrever os mecanismos internos e externos de aconselhamento em pró de uma conduta ética e legal, consultando assuntos relacionados à integridade da organização, tais como, linhas telefônicas de ajuda ou orientações.	PRINCÍPIO 10
G4-58	34, 72		Descrever os mecanismos internos e externos de denúncias sobre condutas antiéticas ou ilegais e de assuntos relativos a integridade da organização.	PRINCÍPIO 10

Índice de conteúdo GRI G4
CONTEÚDO GERAIS BÁSICOS

INFORMAÇÃO COM FOCO NA GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA	OMISSÕES	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL
CATEGORIA: ECONOMIA				
Aspecto material: Desempenho econômico				
G4-DMA	20		Descrição do foco de gestão.	
G4-EC1	20		Valor econômico direto gerado e distribuído.	
G4-EC2	20		Consequências econômicas e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização decorrente mudança climática.	PRINCÍPIO 7
G4-EC3	79		Cobertura das obrigações da organização decorrentes de seu pacote de benefícios.	
G4-EC4	20		Ajuda econômica concedida por autoridades governamentais.	
Aspecto material: Presença no mercado				
G4-DMA	66		Descrição do foco de gestão.	
G4-EC5	66		Relação entre o salário inicial separado por sexo e salário mínimo local.	PRINCÍPIO 6
G4-EC6	66		Porcentagem da alta gerência recrutados na comunidade local.	PRINCÍPIO 6
Aspecto material: Práticas de compra				
G4-DMA	127		Descrição do foco de gestão.	
G4-EC9	126		Porcentagem das despesas, com operações significativas, que corresponde a fornecedores locais.	
CATEGORIA: MEIO AMBIENTE				
Aspecto material: Materiais				
G4-DMA	100		Descrição do foco de gestão.	
G4-EN1	100		Materiais por peso ou volume.	PRINCÍPIOS 7 E 8

INFORMAÇÃO COM FOCO NA GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA	OMISSÕES	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL
G4-EN2		Não disponível neste exercício. Ainda não é realizado este tipo de medição. Previsão de inclusão a médio prazo.	Porcentagem de materiais utilizados que são reciclados.	PRINCÍPIO 8
Aspecto material: Energia				
G4-DMA	100		Descrição do foco de gestão.	
G4-EN3		Não disponível neste exercício. Ainda não é realizado este tipo de medição. Previsão de inclusão a médio prazo.	Consumo energético interno.	PRINCÍPIOS 7 E 8
G4-EN4	100		Consumo energético externo.	PRINCÍPIO 8
G4-EN5		Não disponível neste exercício. Ainda não é realizado este tipo de medição. Previsão de inclusão a médio prazo.	Intensidade energética.	PRINCÍPIO 8
G4-EN6	100		Redução do consumo energético.	PRINCÍPIOS 8 E 9
G4-EN7		Não é considerado aplicável ao nosso portfólio de produtos e serviços.	Redução de requisitos energéticos dos produtos e serviços.	PRINCÍPIOS 8 E 9
Aspecto material: Emissões				
G4-DMA	100		Descrição do foco de gestão.	
G4-EN15		Não disponível neste exercício. Ainda não é realizado este tipo de medição. Previsão de inclusão a médio prazo.	Emissões diretas de gases de efeito estufa (fontes dentro da organização).	PRINCÍPIOS 7 E 8
G4-EN16		Não disponível neste exercício. Ainda não é realizado este tipo de medição. Previsão de inclusão a médio prazo.	Emissões indiretas de gases de efeito estufa para geração de energia (Escopo 2).	PRINCÍPIOS 7 E 8
G4-EN17		Não disponível neste exercício. Ainda não é realizado este tipo de medição. Previsão de inclusão a médio prazo.	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Âmbito 3).	PRINCÍPIOS 7 E 8
G4-EN18		Não disponível neste exercício. Ainda não é realizado este tipo de medição. Previsão de inclusão a médio prazo.	Emissões de intensidade de gases de efeito estufa.	PRINCÍPIO 8
G4-EN19		Não disponível neste exercício. Ainda não é realizado este tipo de medição. Previsão de inclusão a médio prazo.	Redução das emissões de gases de efeito estufa.	PRINCÍPIOS 8 E 9

INFORMAÇÃO COM FOCO NA GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA	OMISSÕES	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL
G4-EN20		Não é considerado aplicável a nossa operação.	Emissões de substâncias que empobrecem a camada de ozônio.	PRINCÍPIOS 7 E 8
G4-EN21		Não é considerado aplicável a nossa operação.	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas.	PRINCÍPIOS 7 E 8
Aspecto material: efluentes e resíduos				
G4-DMA	101		Descrição do foco de gestão.	
G4-EN22		Não aplicável. Nossas operações são realizadas em escritórios com sistema de esgotos urbanos.	Descarte total de água por sua qualidade e destino.	PRINCÍPIO 8
G4-EN23	101		Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	PRINCÍPIO 8
G4-EN24		Não é considerado aplicável a nossa operação.	Número e volume total de derramamentos significativos.	PRINCÍPIO 8
G4-EN25		Não é considerado aplicável a nossa operação.	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou resíduos tratados considerados perigosos nos anexos I, II, III e VIII da Convenção de Basileia, e porcentagem de resíduos transportados internacionalmente.	PRINCÍPIO 8
G4-EN26		Não é considerado aplicável a nossa operação.	Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade das massas de água e habitats, afetados por descargas da organização.	PRINCÍPIO 8
Aspecto material: Cumprimento regulatório				
G4-DMA	36		Descrição do foco de gestão	
G4-EN29	36		Valor monetário de multas e número de sanções não monetárias pelo incumprimento da legislação e regulamentos ambientais.	PRINCÍPIO 8
Aspecto material: Gerais				
G4-DMA	20, 100		Descrição do foco de gestão.	
G4-EN31	21		Composição dos custos e investimentos ambientais.	PRINCÍPIOS 7, 8 E 9

INFORMAÇÃO COM FOCO NA GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA	OMISSÕES	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL
Aspecto material: Avaliação ambiental de fornecedores				
G4-DMA	127		Descrição do foco de gestão.	
G4-EN32		Não disponível neste exercício. Pretendemos fazer a avaliação de fornecedores em 2016.	Percentagem de novos fornecedores que foram avaliados com base em critérios ambientais.	PRINCÍPIO 8
G4-EN33		Não disponível neste exercício. Pretendemos fazer a avaliação de fornecedores em 2016.	Impactos ambientais negativos, reais e potenciais, na cadeia de abastecimento, e medidas de ação.	PRINCÍPIO 8
Aspecto material: Mecanismos de reclamação ambiental				
G4-DMA	35		Descrição do foco de gestão.	
G4-EN34	35		Número de reclamações ambientais que foram apresentadas, tratadas e resolvidas através de mecanismos formais de contestação.	PRINCÍPIO 8
CATEGORIA: DESEMPENHO SOCIAL				
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DIGNO				
Aspecto material: Empregos				
G4-DMA	66		Descrição do foco de gestão.	
G4-LA1	68		Número e taxa de contratações, índice de rotatividade de funcionários, discriminados por faixa etária, gênero e região.	PRINCÍPIO 6
G4-LA2	79		Benefícios sociais para os funcionários em jornada integral, que não se oferece a empregados temporários ou de meia jornada, discriminados pelas principais operações.	
G4-LA3	74		Índices de retorno ao trabalho e taxas de retenção após maternidade ou paternidade, discriminados por sexo.	PRINCÍPIO 6
Aspecto Material: As relações entre trabalhadores e administração				
G4-DMA	79		Descrição do foco de gestão.	
G4-LA4	79		Prazos mínimos previstos para avisos sobre mudanças operacionais e possíveis inclusões nos acordos coletivos.	PRINCÍPIO 3

INFORMAÇÃO COM FOCO NA GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA	OMISSÕES	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL
Aspecto material: Saúde e segurança no trabalho				
G4-DMA	78		Descrição do foco de gestão.	
G4-LA5	78		Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, com o objetivo de direcionar, controlar e assessorá-los nos programas de segurança e saúde ocupacional.	
G4-LA6	69		Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados com o trabalho, divididos por região e sexo.	
G4-LA7	78		Trabalhadores cuja profissão tem uma incidência ou alto risco de doenças.	
G4-LA8	78		Questões de segurança e saúde cobertos por acordos formais com os sindicatos.	
Aspecto Material: Formação e Educação				
G4-DMA	76		Descrição do foco de gestão.	
G4-LA9	76		Média de horas de formação anual por empregado, discriminadas por sexo e categoria de trabalho.	PRINCÍPIO 6
G4-LA10	76		Programas para gestão de competências e formação contínua, promovendo a empregabilidade dos trabalhadores e ajudando a gerenciar o final de suas carreiras profissionais.	
G4-LA11	78		Percentual de empregados que recebem avaliação regulares de desempenho profissional, discriminadas por sexo e categoria profissional.	PRINCÍPIO 6
Aspecto Material: Diversidade e igualdade de oportunidades				
G4-DMA	66		Descrição do foco de gestão.	
G4-LA12	66, 67		Composição dos órgãos de governo e discriminação de funcionários por categoria profissional, sexo, idade, pertencentes a minorias e outros indicadores de diversidade.	PRINCÍPIO 6
Aspecto Material: Igualdade de remuneração entre mulheres e homens				
G4-DMA	66		Descrição do foco de gestão.	
G4-LA13	66		Relação entre o salário base dos homens comparado com o das mulheres, discriminados por categoria profissional e por cargos.	PRINCÍPIO 6

INFORMAÇÃO COM FOCO NA GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA	OMISSÕES	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL
Aspecto material: Avaliação das práticas de trabalho dos fornecedores				
G4-DMA	127		Descrição do foco de gestão.	
G4-LA14		Não disponível neste exercício. Durante 2016 desenvolveremos esta avaliação.	Porcentagem de novos fornecedores que foram avaliados em função de critérios relacionados as práticas de trabalho.	
G4-LA15		Não disponível neste exercício. Durante 2016 desenvolveremos esta avaliação.	Impactos ambientais negativos, reais e potenciais, na cadeia de abastecimento, e medidas de ação.	
Aspecto material: Mecanismos de reclamação sobre as práticas de trabalho				
G4-DMA	35		Descrição do foco de gestão.	
G4-LA16	35		Número de reclamações sobre práticas de trabalho que se tenham apresentado, abordados e resolvidos através de mecanismos de reclamação formal.	
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS				
Aspecto Material: Investimento				
G4-DMA	34		Descrição do foco de gestão.	
G4-HR1	34		Número e percentagem de contratos e acordos de investimento significativos que incluam cláusulas de direitos humanos.	PRINCÍPIO 2
G4-HR2	34		Horas de formação dos empregados sobre políticas e procedimentos relacionados com direitos humanos, relevantes para as suas atividades, incluindo percentual de funcionários treinados.	PRINCÍPIO 1
Aspecto Material: Não-discriminação				
G4-DMA	66		Descrição do foco de gestão.	
G4-HR3	66		Número de casos de discriminação e medidas corretivas adotadas.	PRINCÍPIO 6
Aspecto Material: Liberdade de associação e negociação coletiva				
G4-DMA	127		Descrição do foco de gestão.	

INFORMAÇÃO COM FOCO NA GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA	OMISSÕES	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL
G4-HR4	127		Identificação de centros e fornecedores parceiros com direitos de utilizar-se de convenções coletivas e que possam estar sendo violados ou ameaçados, e quais medidas tomadas para defender esses direitos.	PRINCÍPIO 3
Aspecto material: Trabalho infantil				
G4-DMA	127		Descrição do foco de gestão.	
G4-HR5	127		Identificação de centros e fornecedores com riscos de utilizarem trabalho infantil e as medidas tomadas para a abolição da exploração de menores.	PRINCÍPIO 5
Aspecto Material: Trabalho Forçado				
G4-DMA	127		Descrição do foco de gestão.	
G4-HR6	127		Centros e fornecedores com risco de ocorrência de trabalho forçado e as medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho imposto.	PRINCÍPIO 4
Aspecto material: Avaliação dos fornecedores no aspecto direitos humanos				
G4-DMA	127		Descrição do foco de gestão.	
G4-HR10		Não disponível neste exercício. Durante 2016 desenvolveremos esta avaliação.	Porcentagem de novos fornecedores que foram avaliados em função de critérios relacionados com os direitos humanos.	PRINCÍPIO 2
G4-HR11		Não disponível neste exercício. Durante 2016 desenvolveremos esta avaliação.	Impactos negativos em matéria de direitos humanos, reais e potenciais, na cadeia de abastecimento e medidas adotadas.	PRINCÍPIO 2
Aspecto material: Mecanismos de reclamações no aspecto de direitos humanos				
G4-DMA	35		Descrição do foco de gestão.	
G4-HR12	35		Número de reclamações sobre direitos humanos apresentados, abordadas e resolvidos através de mecanismos de reivindicação formal.	PRINCÍPIO 1
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE				
Aspecto material: Comunidades locais				
G4-DMA	82		Descrição do foco de gestão.	

INFORMAÇÃO COM FOCO NA GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA	OMISSÕES	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL
G4-SO1	82		Percentagem de centros onde se tenham implementados programas de desenvolvimento, avaliações de impacto e participação da comunidade local.	PRINCÍPIO 1
G4-SO2		Não aplicável. Para nossas operações não temos identificado efeitos negativos significativos, possíveis ou reais sobre comunidades locais.	Centros de operações com efeitos negativos, possíveis ou reais, sobre as comunidades locais.	PRINCÍPIO 1
Aspecto material: Luta contra a corrupção				
G4-DMA	34		Descrição do foco de gestão	
G4-SO3	34		Número e a percentagem de centros que foram avaliados riscos relacionados à corrupção.	PRINCÍPIO 10
G4-SO4		Não disponível neste exercício. Ainda não há uma política formal e procedimentos para este tema. Planejado para incluir esta temática nas capacitações que serão realizadas durante 2016.	Políticas e procedimentos de comunicação e capacitação contra a corrupção.	PRINCÍPIO 10
G4-SO5	34		Casos confirmados de corrupção e medidas adotadas.	PRINCÍPIO 10
Aspecto material: Práticas de concorrência desleal				
G4-DMA	54		Descrição do foco de gestão.	
G4-SO7	54		Número de demandas por concorrência desleal, práticas monopolistas ou contra a livre concorrência e o resultado das mesmas.	
Aspecto material: conformidade regulatória				
G4-DMA	36		Descrição do foco de gestão.	
G4-SO8	36		Valor monetário de multas e número de sanções não-monetárias por incumprimento da legislação e regulamentos.	
Aspecto material: Avaliação do impacto social de fornecedores				
G4-DMA	127		Descrição do foco de gestão.	
G4-SO9		Não disponível neste exercício. Pretendemos fazer a avaliação de fornecedores durante em 2016.	Percentagem de novos fornecedores que foram avaliados com base nos critérios relacionados ao impacto social.	

INFORMAÇÃO COM FOCO NA GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA	OMISSÕES	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL
G4-SO10		Não disponível neste exercício. Pretendemos fazer a avaliação de fornecedores durante em 2016.	Impactos negativos e potenciais para a sociedade na cadeia de abastecimento e medidas adotadas.	
Aspecto material: Mecanismos de reclamação pelo impacto social				
G4-DMA	35		Descrição do foco de gestão.	
G4-SO11	35		Número de reclamações sobre os impactos sociais apresentados, abordados e os resultados através de mecanismos de reivindicação formal.	
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE SOBRE PRODUTOS				
Aspecto material: Saúde e segurança dos clientes				
G4-DMA	24, 51		Descrição do foco de gestão.	
G4-PR1	41		Percentual de categorias de produtos e serviços cujos impactos na saúde e segurança têm sido avaliadas para promover melhorias.	
G4-PR2		Não se aplica devido ao tipo de produtos vendidos.	Número de incidentes derivados de não-conformidade de regulamentos ou de códigos voluntários, referente aos impactos dos produtos e serviços na saúde e na segurança durante o seu ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado de tais incidentes.	
Aspecto material: Rotulagem de produtos e serviços				
G4-DMA	24, 51, 42		Descrição do foco de gestão.	
G4-PR3	51		Tipo de informação que requer procedimentos da organização, relativo a informação e rotulagem de seus produtos e serviços, a percentagem de categorias de serviços que estão sujeitos a tais requisitos.	
G4-PR4	51		Número de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informação e e rotulagem dos produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	
G4-PR5	42		Resultados de pesquisas para medir a satisfação de clientes.	

INFORMAÇÃO COM FOCO NA GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA	OMISSÕES	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL
Aspecto material: Comunicações de marketing				
G4-DMA	36		Descrição do foco de gestão.	
G4-PR6		Não aplicável. A empresa não tem este tipo de produto.	Venda proibida de produtos ou em litígio.	
G4-PR7	36		Número de casos de não conformidade ou códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, como publicidade, promoção e patrocínio, discriminados em função do tipo de resultado.	
Aspecto material: Privacidade dos clientes				
G4-DMA	35		Descrição do foco de gestão.	
G4-PR8	35		Número de reclamações fundamentadas sobre a violação de privacidade e perda de dados dos clientes.	
Aspecto Material: Conformidade Regulamentar				
G4-DMA	36		Descrição do foco de gestão.	
G4-PR9	36		Custo de multas significativas pelo descumprimento de regras e legislação relativa ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	

COMITÊ ENCARREGADO DO RELATÓRIO

G4-48

RESPONSÁVEL PELO PROJETO

María Belén Rey

Responsável de sustentabilidade

REVISÃO DA PUBLICAÇÃO

Federico Perez Acquisto

Gerente Geral

Romina Rodríguez Distante

Gerente de Recursos Humanos e Sustentabilidade

COLETA DE DADOS

Sebastián Bortnik

Gerente de Educação e Tecnologia

Javier Power

Chefe de Sistemas

Valeria Callieri

Analista de RH

Pablo Ramos

Chefe de Laboratório de Análise de Malware

Sabrina Sardi

Responsável pelo Orçamento e Controle de Gestão

Andrés Tamburi

Gerente de Comunicação Corporativa

María Belén Roel

Coordenadora de Marketing Regional

Santiago Achiary

Coordenador de Comunicação Corporativa

Verónica Rubio

Coordenadora de Marketing on-line

Daniela Ramognino

Coordenadora de Treinamento para Canais

Gustavo Quiñones

Coordenador de Suporte Técnico

RESPONSÁVEL POR DESIGN OFFLINE

Daiana Chocrón

Designer Institucional

RESPONSÁVEL POR DESIGN ONLINE

Vanesa Musto

Designer on-line

ASSESSORIA EXTERNA PARA A ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

AG Sustentável <http://www.agsustentable.com>



ENJOY SAFER
TECHNOLOGY™

G4-31

Escritório Buenos Aires

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

Escritório São Paulo

Rua Arandu, 281 - CEP 04562-030
São Paulo, Brasil
Tel: +55 (11) 2369 5240

Escritório Cidade do México

Paseo de la Reforma 250, Piso 8 Torre A, Colonia Juárez,
Delegación Cuauhtémoc, México DF
Tel: +52 (55) 36 00 79 40

Data de publicação: JUNHO DE 2016

E-mail: sustentabilidad@eset-la.com



/ESETLA



/@ESETLA



/company/eset-latinoamerica



/+esetla



/esetla