

ALINHANDO
NOSSO PROPÓSITO
**RUMO A UM
FUTURO
SUSTENTÁVEL**



Na ESET, acreditamos
que **o progresso
seguro é
essencial para o
desenvolvimento
sustentável.**

Esta convicção está definida no propósito empresarial de Proteger a tecnologia, que permite o progresso e um futuro melhor para toda a humanidade. Este compromisso orienta nossas ações e reforça nossas equipes.

Em consonância a esta visão, traçamos um roteiro baseado nos indicadores ESG (Ambiental, Social e Governança) e consideramos as expectativas de investidores, colaboradores, parceiros de negócios e comunidade como elementos cruciais de nosso ecossistema. Cada um desempenha um papel essencial para alcançar um resultado econômico, social e ambiental equilibrado.

Além disso, promovemos uma cultura que prioriza o respeito aos Direitos Humanos, à diversidade, à inclusão e igualdade de oportunidades, com a certeza de que as diferenças nos enriquecem e contribuem com o desenvolvimento pessoal e organizacional.

Nosso lema também nos interpela ao futuro. Ele nos convida a administrar nossa empresa pensando nos desafios globais e a alinhar nosso propósito externa e internamente.

Relatório de sustentabilidade acessível e inclusivo

Para que nosso relatório de sustentabilidade seja acessível e inclusivo, tomamos as seguintes medidas:



Idioma

É possível acessar a versão em três idiomas (espanhol, inglês e português). Este documento foi redigido em espanhol e traduzido posteriormente a inglês e português. Se houverem discrepâncias entre a versão original no espanhol e as versões traduzidas, prevalecerá o conteúdo e significado do documento original.



Navegabilidade e legibilidade

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



Linguagem inclusiva

A redação e o projeto deste relatório incorporam a perspectiva de gênero. Priorizamos o uso de substantivos genéricos quando for possível e sempre que não afete a fluidez da leitura. Por sua vez, utilizamos informação e imagens livres de preconceitos e estereótipos tanto de gênero como de qualquer condição de diversidade. Além disso, tentamos evitar tecnicismos, siglas, jargões ou outro conteúdo que seja difícil para as pessoas; incluímos explicações e exemplos nas seções correspondentes.



Violações tecnológicas

Ao refletir sobre as violações tecnológicas de acesso existentes, consideramos que o design fosse acessível e adaptável em dispositivos tecnológicos, tablets, smartphones etc.

Conteúdo





Federico Pérez Acquisto

.....

Presidente da ESET América Latina

Carta do presidente

GRI 2-22

Orgulhosamente, apresentamos uma nova edição do nosso relatório de sustentabilidade relativo a 2023.

Esse ano foi de grandes desafios para a região, com novos objetivos comerciais que deixaram aprendizados muito valiosos.

Em nível mundial, a ESET se destacou pelos seus resultados econômicos e, na América Latina, conseguimos crescer em relação ao ano passado.

Um dos principais marcos de 2023 foi o lançamentos de novos produtos, que veio junto a uma mudança do posicionamento de nossa marca, ao nos colocarmos agora como empresa fornecedora de proteção da vida digital das pessoas. Isso confirma que, depois de mais de 30 anos de trabalho inovador, nossa tecnologia é muito mais do que um simples antivírus.

Este posicionamento se alinha com as novas tendências do mercado, nas quais a segurança VPN, o gerenciamento de senhas e a proteção de identidade são essenciais para os(as) usuários(as). De acordo com essa demanda, nós nos centramos em conhecer nossa carteira de clientes, entender suas expectativas e oferecer a eles nossas tecnologias, de acordo com os benefícios concedidos para seu dia a dia e não a partir das especificações técnicas propostas.

Todo este percurso foi possível graças ao trabalho em equipe, à comunicação constante com nossos canais de venda e clientes, e com o apoio de cada uma das pessoas que trabalha na empresa

Federico Pérez Acquisto



Boas vindas

Damos as boas vindas ao décimo segundo Relatório de Sustentabilidade da ESET América Latina.

Ano após ano, buscamos formas de superar e melhorar nossa gestão de sustentabilidade e, também, a forma na qual reportamos e medimos nossos impactos. Por isso, neste ano incorporamos os padrões SASB, que incorporam o enfoque setorial e identificam as questões de sustentabilidade com maior probabilidade de afetar o desempenho operacional ou a situação financeira da empresa. Além disso, continuamos usando os padrões do *Global Reporting Initiative* (padrões GRI), os 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas e a contribuição aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU.

Toda esta gestão nos fortalece e nos traz orgulho porque permite transmitir o que somos e tudo o que fazemos, e nos destaca como a única empresa na indústria que assume o compromisso de reportar em nível regional.



Carolina Kaplan

...

**Líder de Sustentabilidade e
Diversidade de toda a região**



Durante 2023, trabalhamos no alinhamento global e regional da gestão sustentável, sem perder de vista as diferentes conjunturas e identidades da ESET em geral, e da ESET América Latina em particular. Sem dúvida, este alinhamento representa um grande desafio a continuar ser trabalhado, onde possamos gerar uma estratégia unificada que inclua todas as diversidades, conjunturas e culturas que nos integram. Na ESET, queremos nos identificar com uma cultura diversa e inclusiva.

Como parte desse trabalho, em nível regional, começamos a desenvolver nossa matriz de riscos que nos permitirá prevenir e mitigar impactos. Por sua vez, em nível global, serão definidos novos eixos estratégicos em Sustentabilidade, que impactarão em todas as regiões da empresa. Somado a isso e, como resposta à nova normativa da legislação europeia, foi realizada a primeira medição da pegada de carbono.

Anualmente, apresentamos nossas melhores práticas em diversos campeonatos de sustentabilidade. Desde 2016, recebemos mais de 22 reconhecimentos por nossa gestão baseada na sustentabilidade:

- 4 pelo relatório de sustentabilidade
- 10 pelas iniciativas de educação e promoção da cibersegurança na comunidade
- 4 pela gestão de diversidade e inclusão (2 como finalista)
- 1 por iniciativas de desenvolvimento para as empresas distribuidoras
- 3 pelas práticas laborais e a promoção do desenvolvimento de nossas equipes

Este ano recebemos a distinção bronze do prêmio LATAM da Fundação Aloic, o prêmio APSAL, o prêmio do Fórum Ecumênico Social e fomos reconhecidos(as) pela RSC Comunicativa.

Todo este trabalho é fruto do compromisso de nossas equipes, da permanente colaboração dos 3 Comitês de Sustentabilidade e graças ao apoio de todas as áreas da empresa.

Temos orgulho de compartilhar novamente este relatório com vocês.



Para sugestões, contribuições e comentários, não hesite em escrever para sostenibilidad@eset-la.com.

Carolina Kaplan

A SUSTENTABILIDADE COMO FORMA DE GESTÃO



son
nuestros
pilares,
y nos
sostienen
como
comunidad



Nosso enfoque de gestão

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

TEMA MATERIAL 1, 4, 5, 6, 9, 10



Visão

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



Missão

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



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

Continuamos mantendo nosso compromisso com os WEPs da ONU Mulheres.

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





Nosso compromisso



Levar um serviço de atendimento ao cliente de excelência, respondendo as suas necessidades.



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



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





Valores

Os valores dão forma à cultura de nossa empresa e são promovidos a partir de nossa matriz na Eslováquia, exceto os valores de Trabalho em Equipe e Responsabilidade Social, que são próprios da nossa região. Eles guiam o modo como nos comportamos e tomamos decisões. Eles são comunicados principalmente a partir da área de Recursos Humanos e Sustentabilidade, em nossos escritórios na Argentina, México e Brasil. Os escritórios estão decorados com estes valores, com impressos nas paredes e portas e, todos os anos, realizamos alguma atividade ou campanha em nível regional para lembrar que trabalhamos com:





Coragem

Não escolhemos o caminho fácil. Sempre estamos superando limites e temos a determinação de fazer a diferença.



Paixão

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



Integridade

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



Responsabilidade Social

Vivemos a responsabilidade social como nossa cultura corporativa e, por isso, nós nos comprometemos ativamente com a comunidade, com a força de trabalho, o ambiente e com a cadeia de valor.



Confiabilidade

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



Trabalho em equipe

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

Os Valores, a Missão e a Visão da empresa são comunicados tanto em espanhol como em português nas capacitações oferecidas às pessoas ingressando e no contexto das atividades do “*Mês dos valores*”.

Estes, junto a nossas Políticas Institucionais e nossos Princípios Corporativos, os Padrões e as Normas de Conduta Responsável às quais aderimos, são aplicadas a todas as nossas atividades e relações comerciais.

Além disso, são comunicados através do Relatório de Sustentabilidade, a web institucional e, periodicamente, são realizadas comunicações de reforço e atualização através de e-mails, Intranet, newsletters e capacitações.

Nosso Relatório de Sustentabilidade, alinhado aos padrões GRI, ao Pacto Global das Nações Unidas e padrões SASB relativos a Software e Serviços de TI são complementados com um relatório da contribuição aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Tudo isso constitui os mecanismos-chave para integrar nossa Estratégia de Sustentabilidade para a gestão operacional e a consequente atribuição de responsabilidades.





Comunicação e Cultura Organizacional

Nossos três Comitês de Sustentabilidade integram toda a força de trabalho na adoção de uma conduta empresarial responsável, em todas as nossas atividades e relações comerciais.

Além disso, nossa área de imprensa promove a conscientização dos temas da diversidade e inclusão relacionados a nosso negócio, dentre outras ações.

Desenvolvemos 3 notas que tiveram 301 publicações em diferentes meios de toda a região e representam 12% de todas as notas institucionais de sustentabilidade realizadas.

Contamos com três Comitês de Sustentabilidade.

Outras atividades desenvolvidas:

A importância da educação para prevenir o cyberbullying

No Dia Mundial contra o Bullying, junto a *Argentina Cibersegura*, analisamos o impacto do cyberbullying, a efetividade da educação e a sensibilização para minimizar seus danos.

Stop Cyberbullying Day: A prevenção é responsabilidade de toda a comunidade

No Dia Internacional da Conscientização do Ciberassédio, expusemos sobre as diferentes formas de assédio, sua detecção precoce, os efeitos nas vítimas e a importância de promover uma cultura de respeito, enfatizada na educação; para isso, destacamos Digipais como um recurso de grande valor.

Mês dos Valores

Nós nos comprometemos a respeitar os Direitos Humanos, indo além do seu cumprimento legal e abordando este tema no ambiente laboral, já que não deve ser uma responsabilidade passiva. Isso requer contar com políticas e processos que ajudem a identificar, prevenir, mitigar e corrigir os efeitos de sua violação.

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



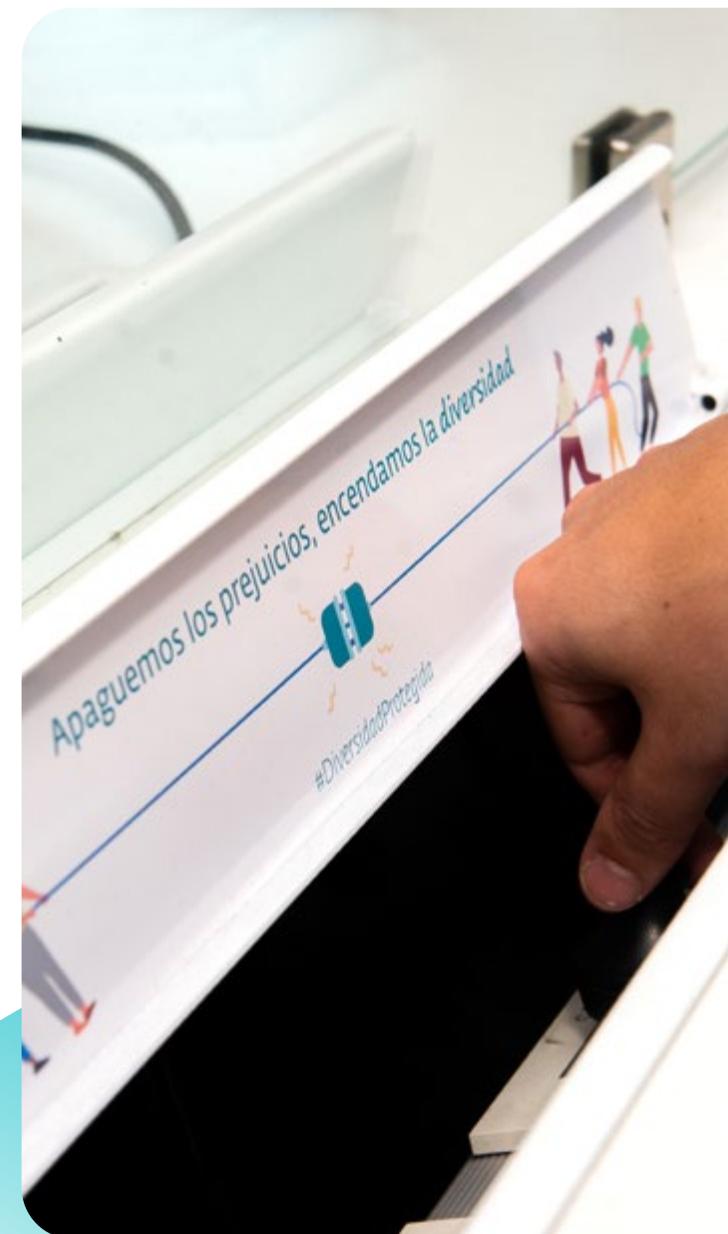
Organizado pelo Comitê Global de DEI, coordenado pela matriz e integrado por todos os escritórios da ESET no mundo, realizamos com alcance a todos os escritórios:

- Diagnóstico sobre mitos e preconceitos, do qual participou 24% da força laboral em nível regional e 10% em nível global.
- Podcast de mulheres referência na empresa, na qual foi entrevistada nossa *Country Manager* do Brasil, Danielle Novais.

Em nível local:

- Participamos do [evento anual](#) “Encuentro en la Diversidad”, organizado pela Fundação *Encontrarse en la Diversidad* com nossa equipe de voluntariado.
- Campanha de comunicação para reforçar a importância de nossa Política de Diversidade e Não Discriminação, e explicar o vínculo direto existente entre os valores corporativos e essa política, nos 3 escritórios.
- Foram desenhados e colocados pôsteres e intervenções sobre diversidade nos escritórios de Buenos Aires.

Todas essas atividades promovem a criação de espaços mais inclusivos e respeitosos, nos quais todas as identidades sejam valorizadas e a diversidade seja vivida com orgulho.



Reforço da Política de Diversidade e Não Discriminação

Para continuar sensibilizando, conscientizando e gerando apropriação de nossa Política de Diversidade e Não Discriminação, a partir de nosso Comitê de Inclusão e Diversidade, e junto à fundação *Encontrarse en la Diversidad*, desenvolvemos uma campanha de comunicação interna e externa que contou com as seguintes iniciativas:

Fundos de diversidade para vídeo-chamadas e telas

Peças gráficas com mensagens de conscientização sobre a não discriminação e a importância de não se calar diante da violência.

Intervenções no escritório

Pôsteres e mensagens no escritório de Buenos Aires, para promover um espaço seguro para as diferentes identidades e diversidades, e facilitamos o acesso à Política de Diversidade e Não Discriminação. Isso será replicado nos outros escritórios no próximo ano.



Podcast 8M

A violência digital transcende a fronteira do virtual: No contexto do Dia Internacional da Mulher, convocamos diferentes referências no assunto (a fundação *Encontrarse en la Diversidad*, o laboratório de investigações da ESET América Latina e Argentina Cibersegura) para abordar a problemática da violência digital de gênero. Com 438 reproduções considerando apenas o primeiro dia, ficou em 4º das mais ouvidas da história do podcast.

Campanhas ESET TV – Saúde Mental

Guia de recomendações de conteúdo audiovisual sobre a diversidade e inclusão na saúde mental. Elas convidam a refletir sobre o tema através de uma série de perguntas gatilho.

Microviolências sob a lupa?

Campanha de comunicação interna e externa sobre microviolências, nas quais exemplificamos algumas das situações de violência que podem acontecer no ambiente laboral e convidamos a refletir sobre suas consequências e como minimizá-las.

Dia do Orgulho

Comunicações e intervenções nos escritórios a partir da pergunta “E você, o que te dá orgulho?” que convidaram a deixar respostas em uma caixa postal para compartilharmos entre todos.

MICROVIOLENCIAS BAJO LA LUPA



Externamente, realizamos peças de comunicação com o mesmo slogan e destacamos diferentes textos que são descritos em nossa Política de Diversidade e Não Discriminação.

Trabalhamos no aprofundamento de nossa Política de Diversidade e Não Discriminação.

Pilares de nossa gestão sustentável

GRI 3-3, 2-25

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



Desenvolvimento
e educação da
comunidade



Cuidados com
o ambiente



Bem-estar e gestão
do talento dos
colaboradores e
colaboradoras



Enriquecimento
da cadeia de valor

Para o desenvolvimento das atividades comerciais, tanto em nossos escritórios como entre as empresas distribuidoras exclusivas, exigimos o cumprimento da legislação vigente e dos tratados internacionais de Direitos Humanos, através de diferentes políticas e ações.

No capítulo Cadeia de Valor deste relatório, são descritas as medidas preventivas e os compromissos assumidos na matéria.

Não implementamos uma avaliação formal de riscos de Direitos Humanos.

Através do núcleo do nosso negócio e nossas Missão, Visão e nossos Valores, buscamos mitigar os impactos negativos e os avanços tecnológicos. Além disso, a fundação e participação da ONG Argentina Cibersegura é nossa iniciativa mais relevante neste sentido. Neste contexto, não implementamos uma avaliação formal de riscos de Direitos Humanos.

No capítulo Comunidade, descrevemos como nossas iniciativas contribuem para remediar os impactos negativos identificados.

Nossa Política de Diversidade e Não Discriminação e nosso Código de Ética e Anticorrupção nos permitem dialogar com nossas partes interessadas e remediar os impactos negativos; fazemos um acompanhamento dos mecanismos de queixas e reclamações através da Comissão de Ética.

Anualmente, realizamos uma análise de materialidade ou dos principais temas relevantes através de consultadas de nossas partes interessadas, sobre os impactos econômicos, sociais e ambientais aplicáveis a nosso negócio e nossa gestão de sustentabilidade.

A gestão de sustentabilidade é realizada a partir da Gerência Financeira, de Recursos Humanos e Sustentabilidade. Conta com uma posição responsável, especificamente dos temas de sustentabilidade e é a encarregada de coordenar e gerir as atividades, os projetos e as iniciativas dos três comitês: o Comitê de Relacionamento com a Comunidade, o Comitê de Inclusão e Diversidade e o Comitê de Assuntos Ambientais.

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



Investimento de sustentabilidade por pilar

Pilar Desenvolvimento e Educação da Comunidade

Estratégia

- Contar com uma gestão integral educativa em segurança informática em toda a América Latina.
- Articular com organizações da sociedade civil para gerar projetos de inclusão econômica e social.

Oportunidades

- Gerar mais ações de conscientização, conhecimento e informação e ampliar o alcance das partes interessadas destinatárias para conseguir o cumprimento dos objetivos de maneira mais homogênea na região.
- Potencializar impactos, resultados e sinergias através de alianças com organizações da sociedade civil que trabalhem pela inclusão.



EUR
62.969¹

Investimento

1. Ver informação comparativa no Anexo 1

Pilar Cuidados com o Ambiente

Estratégia

- Reduzir o impacto que nossa atividade provoca no ambiente, implementando novas boas práticas que permitam alcançar este objetivo.
- Conscientizar a equipe de trabalho sobre a importância do cuidado com o ambiente, para que atuem como agentes multiplicadores em seus âmbitos pessoais.

Oportunidades

- Ampliar e aprofundar as boas práticas para o cuidado dos recursos naturais utilizados. Gerar uma conscientização mais profunda nos colaboradores e colaboradoras, para que sua ação multiplicadora se potencialize.



EUR
3.906,81'

Investimento

Pilar Bem-estar e Gestão do Talento de Colaboradores

Estratégia

- Implementar programas de benefícios, capacitações e gestão de talentos.
- Desenvolver um plano de gestão de Recursos Humanos integral, equitativo e transparente.

Oportunidades

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



EUR
301.760¹

Investimento

1. Ver informação comparativa no Anexo 1

Pilar Enriquecimento da Cadeia de Valor

Estratégia

- ⦿ Aderir formalmente nossas empresas fornecedoras aos conceitos de sustentabilidade.
- ⦿ Alinhar as empresas distribuidoras de toda a América Latina à gestão de sustentabilidade.

Oportunidades

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



EUR
627.315¹

Investimento

Compromissos de conduta empresarial responsável

GRI 2-23, 2-28

Aderimos às seguintes iniciativas:

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

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

- Liderança e Estratégia
- Lugar de trabalho
- Mercados
- Comunidade

Durante 2023, implementamos iniciativas relacionadas com o eixo “Lugar de trabalho”, indicadas na seção anterior.



Em 2013, aderimos aos 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, os quais estão relacionados com o cumprimento dos Direitos Humanos, dos direitos laborais, da implementação de mecanismos anticorrupção e de cuidados com o meio ambiente.

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

Agenda 2030: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

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

Integramos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) a nossas práticas, seguindo os seguintes critérios:

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

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



Na seção Nosso compromisso com a Agenda 2030, é possível encontrar o resumo dos resultados alcançados durante o período.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Construindo laços

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



Na Argentina, apoiamos a causa desta organização, participando como palestrantes das iniciativas dentre outras ações.



[Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad](#)



Temos um acordo de colaboração mútua voluntária com a UTN, que implica na abertura de um Laboratório de Investigação e Análise de Malware conjunto, além de espaços de aperfeiçoamento e capacitação em Segurança Informática. Este acordo também implica na implementação de nosso *Gira Antivirus* nas 29 faculdades regionais e no desenvolvimento de capacitações e cursos em cada sede universitária.



[Universidad Tecnológica Nacional](#)



Continuamos participando do Programa de Empresas Comprometidas com os Direitos Humanos da Cidade de Buenos Aires.



[Programa Empresa Comprometidas con los Derechos Humanos de la Ciudad de Bs. As.](#)



Finalizamos o Programa BA Convive, a cargo da Subsecretaria de Direitos Humanos e Pluralismo Cultural da Cidade de Buenos Aires.



[Programa BA Convive](#)



Acompanhamos a fundação *Empujar* com ajuda econômica, voluntariado, palestras etc.



[Fundación Empujar](#)



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



[Argentina Cibersegura](#)



Nós nos juntamos a esta rede de empresas que busca compartilhar, fortalecer e incentivar melhores práticas para a inclusão laboral do coletivo LGBTIQ+ no setor privado da Argentina.



[Pride Connection Argentina](#)

Partes interessadas e compromissos

GRI 2-12, 2-29

Partes Interessadas

As partes interessadas são aquelas pessoas físicas ou jurídicas com as quais temos uma relação de duplo impacto. Por um lado, nós as influenciamos e, por outro, elas impactam em nossa atividade cotidiana com seu agir.

Para identificá-las, utilizamos os seguintes critérios:

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



Diálogo e participação

GRI 2-6, 3-3

Contamos com canais de comunicação, formais e informais, e diferentes espaços de diálogo que nos permitem identificar os principais interesses, as preocupações e dificuldades de nossas partes interessadas. A Presidência e a Diretoria são partes ativas deste constante diálogo, informando e dando resposta aos temas que surgem.

Foram realizadas pesquisas com usuários(as) e clientes, empresas parceiras comerciais, empresas fornecedoras, equipe de colaboradores e alta diretoria, para saber quais são suas principais preocupações em matéria econômica, social e ambiental.

A seguir, são descritos os compromissos com as partes interessadas e os mecanismos de relacionamento (canais de comunicação, participação e/ou reclamação) existem para cada uma delas:



Compromissos e mecanismo de relacionamento



Diretoria

(Matriz e Alta Diretoria da ESET Latam)

Como escritório regional para a América Latina, nós nos comprometemos com a criação e a maximização do valor econômico da empresa, buscando sempre a sustentabilidade do negócio e o cuidado nas seguintes questões:

- Incentivar a transparência para todas as nossas partes interessadas.
- Difundir, de maneira completa e verdadeira, os dados relativos à evolução da empresa e do negócio.
- Conservar e manter os ativos da empresa.
- Cumprir com as melhores práticas em relação a nossa governança.



Meio de comunicação²

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

2. Estes meios de comunicação constituem mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação com o grupo de interesse correspondente.



Usuários(as) e/ou Clientes

GRI 417-1

Nós nos comprometemos a oferecer produtos e serviços de qualidade, adaptados aos requisitos e às necessidades de usuários(as) domésticos(as) e corporativos(as).

Além disso, buscamos:

- Escutar atentamente as preocupações apresentadas por diferentes usuários(as) e clientes, e responder de maneira eficiente.
- Proteger a confidencialidade dos dados pessoais que nos são transmitidos.
- Oferecer um tratamento acolhedor, justo, personalizado, respeitoso e não discriminatório a cada organização e às pessoas que escolhem a ESET América Latina para proteger suas informações e se capacitar.
- Atuar com transparência, clareza e veracidade em todas as comunicações, antes, durante e depois da compra dos produtos ou da contratação do serviço.
- Oferecer atendimento de pós-venda adequado e personalizado.



- ◉ Estabelecer preços justos e competitivos.
- ◉ Oferecer informação completa, verídica e sem letras miúdas. Neste aspecto, todas as caixas que estão à venda em lojas de *retail* e as licenças que são vendidas por loja on-line, fazem saber: funcionalidades/benefícios do produto, requisitos do sistema, quantidade de licenças que a pessoa usuária está adquirindo e o Copyright da marca. Estas exigências são transmitidas a Empresas Distribuidoras e Revendas que fazem caixas e controlam seu cumprimento.



Meio de comunicação²

Reuniões, Apresentação de relatórios de gestão, Blog corporativo, Website, Newsletter, Listas de digusão, Suporte telefônico (técnico e comercial), Visitas ao escritório, Visitas de equipe de diferentes áreas da empresa, Eventos, Pesquisas de satisfação (interna e externa), Folhetos (comercial e institucional), Canal do Código de Ética, Palestras sobre temas de Sustentabilidade (capacitações e comitês), Relatório de Sustentabilidade.

2. Estes meios de comunicação constituem mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação com o grupo de interesse correspondente.





Empresas fornecedoras

As empresas fornecedoras são selecionadas respeitando condições de equidade, sem discriminação e promovendo a inclusão.

Além disso, nós nos comprometemos a:

- Privilegiar a contratação de empresas fornecedoras que cumpram com os Direitos Humanos (exige-se a assinatura de uma carta acordo em sinal de compromisso com os Princípios do Pacto Global das Nações Unidas) e que estejam comprometidas com o desenvolvimento da comunidade e cuidados com o ambiente.
- Promover relações comerciais mutuamente vantajosas.
- Cumprir com os compromissos de pagamento assumidos.
- Usar confidencialmente a informação fornecida por estas empresas.

2. Estes meios de comunicação constituem mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação com o grupo de interesse correspondente.



Meio de comunicação²

Reuniões, Apresentação de relatórios de gestão, Blog corporativo, Website, Visitas ao escritório, Canal do Código de Ética, Relatório de Sustentabilidade.





Empresas parceiras comerciais e alianças comerciais

Temos diversos programas de reconhecimento e promovemos uma relação de mútuo benefício e respeito com nossos(as) parceiros(as) comerciais e com outras empresas com quem temos alianças comerciais. Desta forma, assumimos o compromisso de:

- Oferecer um tratamento próximo, justo e respeitoso.
- Escutar e respondê-las de forma eficiente.
- Colaborar com o desenvolvimento do negócio nos países da região.
- Oferecer benefícios de marketing, treinamento, suporte e negócio, com o objetivo de impulsionar seu desenvolvimento empresarial.
- Estimular a comunicação próxima e de mútuo entendimento.
- Promover relações comerciais mutuamente vantajosas.
- Estender a gestão de sustentabilidade a toda a cadeia de valor.
- Impulsionar que os(as) parceiros(as) comerciais se alinhem a nossas práticas responsáveis.



Meio de comunicação²

Reuniões, Apresentação de relatórios de gestão, Blog corporativo, Website, Newsletter, Listas de digusão, Suporte telefônico (técnico e comercial), Visitas ao escritório, Visitas de equipe de diferentes áreas da empresa, Eventos, Pesquisas de satisfação (interna e externa), Folhetos (comercial e institucional), Comunicados de imprensa, Canal do Código de Ética, Palestras sobre temas de Sustentabilidade (capacitações e comitês), Relatório de Sustentabilidade.

2. Estes meios de comunicação constituem mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação com o grupo de interesse correspondente.



Colaboradores

Geramos um enfoque de gestão de Recursos Humanos baseado no cumprimento dos direitos laborais, o equilíbrio entre a vida pessoal e laboral, a gestão do talento de cada pessoa e o cuidado de sua saúde e de sua segurança laboral.

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

- Respeitar os direitos e a igualdade de oportunidades de cada colaborador e colaboradora.
- Aplicar processos de seleção e contratação com critérios de equidade.
- Oferecer salários justos e adequados ao mercado.
- Facilitar a conciliação entre a vida pessoal e profissional.
- Valorizar a diversidade.
- Proteger a confidencialidade dos dados pessoais.
- Favorecer a formação e o desenvolvimento profissional.
- Oferecer um ambiente de trabalho agradável e com as ferramentas suficientes, para que possam desempenhar suas tarefas com excelência.
- Oferecer um tratamento próximo, justo, personalizado, respeitoso e sem discriminação.



Meio de comunicação²

Reuniões, Apresentação de relatórios de gestão, Website, Newsletter, Reuniões trimestrais com informação institucional, Eventos, Pesquisas de satisfação (interna e externa), Folhetos (comercial e institucional), Comunicados de imprensa, Avaliação de desempenho, Caixa de sugestões, Canal do Código de Ética, Rede Social Interna Yammer, Palestras sobre temas de Sustentabilidade (capacitações e comitês), Relatório de Sustentabilidade, Diálogo livre com as chefias diretas.

². Estes meios de comunicação constituem mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação com o grupo de interesse correspondente.



Empresas do setor (Concorrência)

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

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

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

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



Meio de comunicação²

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

² Estes meios de comunicação constituem mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação com o grupo de interesse correspondente.



Comunidade

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

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

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

Além disso, o processo de apresentação diante de diferentes competições e rankings de sustentabilidade nos permite dialogar com especialistas que fazem parte da equipe de jurados. Também participamos de diversos espaços acadêmicos e/ou de investigação, que nos permitem dialogar diretamente com as partes interessadas participantes.



Meio de comunicação²

Apresentação de relatórios de gestão, Blog corporativo, Website, Listas de difusão, Eventos, Pesquisas de satisfação (interna e externa), Folhetos (comercial e institucional), Comunicados de imprensa, Reuniões com pessoas referência das instituições, Canal do Código de Ética, Relatório de Sustentabilidade.

². Estes meios de comunicação constituem mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação com o grupo de interesse correspondente.



Organismos de controle e Setor Público

Como empresa de serviços baseados em conhecimento (SBC), empregamos pessoal qualificado e transmitimos e geramos conhecimento para o conjunto da economia. Nossas soluções são facilmente exportáveis e têm um forte peso na economia global e local.

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

- Cumprimento estrito das normas tributárias, tributação por vendas e eficiência na gestão tributária.
- Realizar as contribuições e apresentações pertinentes em tempo e forma, cumprindo com a legislação vigente.



Meio de comunicação²

Apresentação de relatórios de gestão, Relatório de Sustentabilidade, Estados Contável e Financeiro.

2. Estes meios de comunicação constituem mecanismos de comunicação, participação e/ou reclamação com o grupo de interesse correspondente.

Temas materiais

GRI 2-12, 2-14, 3-1

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

Representam:

- São temas importantes para a gestão econômica, ambiental e social da empresa.
- Aqueles temas nos quais a empresa investe seus maiores esforços.
- Os temas relevantes para as partes interessadas na tomada de decisões sobre a empresa.
- Os temas que surgem das instâncias de diálogo com nossas partes interessadas.

Definição de temas materiais

Para o desenvolvimento do Relatório de Sustentabilidade, alinhado aos Padrões do *Global Reporting Initiative* (GRI), devemos declarar temas e impactos reais e potenciais de nossa atividade na economia, no ambiente e nas pessoas, incluindo os impactos sobre os Direitos Humanos.

A análise e a atualização da materialidade são realizados anualmente e nos permitem:



Identificar as expectativas das partes interessadas.



Alinhar nossa gestão sustentável aos temas relevantes do setor e aos desafios globais.



Definir os temas mais importantes para incluir no Relatório de Sustentabilidade e considerá-los nos planos de ação de curto, médio e longo prazo, e comunicá-los em nosso Relatório de Sustentabilidade.

Para isso, analisamos o contexto de sustentabilidade e realizamos um *benchmark* dos principais temas de sustentabilidade da indústria e principais normativas. Usamos fontes internas e externas, além de processos de diálogos com as partes interessadas.

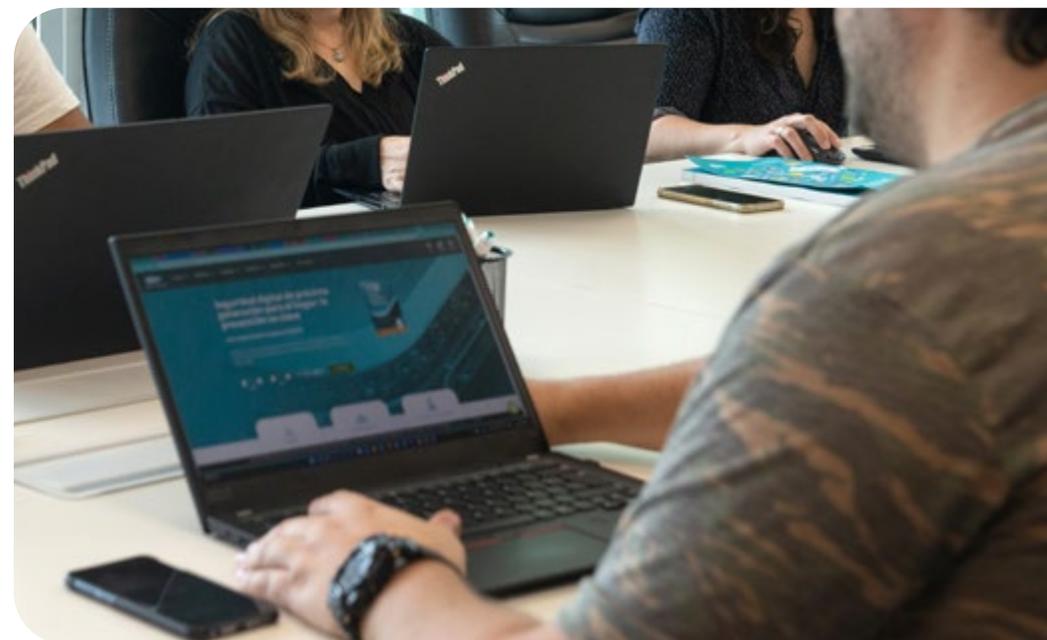
Este ano, adicionamos os [Padrões SASB](#) relativos a Software e Serviços de TI. Além disso, com a aprovação da equipe de managers e da Diretoria, implementamos um Modelo de Gestão de Riscos baseado na Norma ISO 31001.

Neste primeiro exercício, avançou-se com a identificação de riscos de sustentabilidade e na vinculação dos riscos identificados aos temas materiais reconhecidos pela ESET América Latina.



Poderão ser consultadas mais informações na seção [Modelo de Gestão de Riscos deste Relatório](#).

Através de um questionário virtual, renovamos a consulta às partes interessadas. Obtivemos 74 respostas.



Diversidades das partes interessadas consultadas

Continuando com o processo iniciado no relatório anterior de melhorar a identificação de quem são e quais as expectativas de nossas partes interessadas. Para isso, renovamos a abertura da identificação e a segmentação dos públicos consultados.

No Anexo 2, são mostrados alguns dos resultados desta abertura.

Temas materiais

GRI 3-2

A seguir, serão apresentados os temas materiais da ESET América Latina, organizados de acordo com o ranking resultante do processo de consulta com as partes interessadas:



1 Segurança informática

Explicação do impacto: Este tema é fundamental, já que é o propósito de nosso negócio.

Contar com políticas e soluções de segurança adequadas para mitigar ou prevenir qualquer impacto negativo relacionado. Para potencializar de forma positiva o impacto, trabalhamos no desenvolvimento de diferentes ferramentas para informar e prevenir todas as partes interessadas sobre como proteger a informação e fazer uso seguro das TICs (tecnologias de informação e comunicação).

Risco vinculado ao tema material: Reputacional (principalmente) e de Fraude.

2 Satisfação de clientes

Explicação do impacto: Este tema é muito importante para a sustentabilidade econômica da empresa. A expectativa é maximizar o resultado econômico oferecendo o melhor atendimento possível aos(às) usuários(as) e clientes. Por este motivo, nosso suporte técnico e comercial conta com a certificação ISO 9001.

Risco vinculado ao tema material: Reputacional.

3 Ética, cumprimento e anticorrupção

Explicação do impacto: Ser uma empresa ética e transparente é parte de nosso valor corporativo.

Uma gestão sustentável deve assegurar o cumprimento da legislação vigente (impositiva, social e ambiental) para prevenir situações de corrupção. É fundamental o cumprimento do Código de Ética e Anticorrupção, que chega a todas as nossas partes interessadas.

Risco vinculado ao tema material: Fraude e Informações Financeiras.



4 Educação da comunidade

Explicação do impacto: A conscientização e a educação da comunidade, de maneira gratuita, no uso seguro da tecnologia, é fundamental para poder aproveitar plenamente os benefícios das TICs no desenvolvimento humano.

Risco vinculado ao tema material: Sustentabilidade e Reputacional.

5 Marketing responsável

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

Risco vinculado ao tema material: Reputacional, de Sustentabilidade e Legal.

6 Saúde e segurança no trabalho

Explicação do impacto: A saúde e segurança das pessoas que trabalham na empresa são fundamentais para seu correto desenvolvimento e para garantir o cumprimento da legislação vigente. Contar com uma política de saúde e segurança, além de uma pessoa responsável por esses temas, é uma das formas com as quais se podem prevenir e mitigar possíveis impactos negativos, como, por exemplo, nos aspectos físicos, sociais e emocionais de nossos(as) colaboradores(as).

Risco vinculado ao tema material: RH e Sustentabilidade.

7 Inovação, investigação e desenvolvimento

Explicação do impacto: Estamos comprometidos(as) com a descoberta proativa das ameaças de informática, em oferecer soluções que maximizem a segurança e eliminem os impactos negativos da tecnologia em temas de segurança da informação, e na educação e sensibilização das comunidades para que possam se proteger e tirar o máximo proveito do progresso tecnológico em matéria de cibersegurança.

Risco vinculado ao tema material: Reputacional e Estratégico de Diretoria.

8 Desempenho econômico e desenvolvimento do mercado

Explicação do impacto: O desempenho econômico da empresa impacta em todas as partes interessadas e é fundamental para a sustentabilidade da Empresa no longo prazo. Resulta na expansão da empresa na indústria, a competitividade na captação de talentos e nas condições salariais de colaboradores(as), expressa na relação entre salário inicial e salário mínimo legal, e o exercício do comércio justo e da concorrência leal.

Risco vinculado ao tema material: RH, de Informações financeiras, de Sustentabilidade e Legal.

9 Gestão do talento e bem-estar de colaboradores

Explicação do impacto: Apostar no talento e bem-estar das pessoas que trabalham na empresa é fundamental para alcançar a excelência de nossos produtos e serviços que, por sua vez, resulte na satisfação dos(as) usuários(as) e clientes. Apostar no desenvolvimento de talentos STEM no mercado laboral com perspectiva de gênero e inclusão social.

Risco vinculado ao tema material: RH E de Sustentabilidade.

10 Diversidade e igualdade de oportunidades

Explicação do impacto: A diversidade nas equipes de trabalho da empresa gera mais e melhores resultados. A inclusão laboral é a forma de prevenir e mitigar impactos negativos como, por exemplo, a exclusão social e/ou econômica.

Risco vinculado ao tema material: RH e Sustentabilidade.

11 Compromisso com os Direitos Humanos

Explicação do impacto: O compromisso com os Direitos Humanos fundamentais (civis, políticos, sociais, econômicos e culturais) permite respeitar a legislação nacional, regional e internacional, persegue a promoção da dignidade humana em todas as nossas partes interessadas, a reparação da violação de direitos nos grupos mais vulneráveis e implica na comunicação dos progressos alcançados na matéria.

Risco vinculado ao tema material: RH e Sustentabilidade.

12 Acessibilidade do produto

Explicação do impacto: A condição de acessibilidade dos produtos e serviços tem que estar alinhada com as ações de diversidade e inclusão da empresa. Entendemos que, para potencializar os impactos positivos de nossos produtos e serviços, eles devem ser acessíveis a todas as pessoas em disponibilidade e conhecimento de seu uso. Caso contrário, muitos(as) usuários(as) não poderiam acessar às soluções de segurança da empresa.

Risco vinculado ao tema material: Sustentabilidade e Reputacional.



13 Energia e Emissões

Explicação do impacto: Fazer uso cada vez mais eficiente da energia, otimizando dispositivos nos escritórios e a emissão de GEI que geram nossas operações (translados viagens, contaminação digital, etc.), é o desafio que buscamos para continuar com o cuidado ambiental. Este tema se aborda não apenas no aspecto corporativo, mas também, desde a promoção das ações individuais de cada integrante da empresa. Além disso, conhecer e administrar a geração de emissões irá nos permitir contribuir com a agenda global em matéria de alterações climáticas.

Risco vinculado ao tema material: RH, Reputacional e Sustentabilidade.

14 Resíduos y reciclado

Explicação do impacto: Consideramos a separação de resíduos como um dos hábitos fundamentais do cuidado com o ambiente. Gerar uma separação em uma origem cada vez mais efetiva e acompanhar as políticas locais sobre a matéria, é fundamental para uma gestão sustentável. Este tema se aborda não apenas no aspecto corporativo, mas também, desde a promoção das ações individuais de cada integrante da empresa.

Risco vinculado ao tema material: Reputacional, de Sustentabilidade e RH.

15 Desenvolvimento da cadeia de valor

Explicação do impacto: Para gerar uma gestão sustentável e, devido ao modelo de negócio da empresa, é chave o desenvolvimento da cadeia de valor. Dessa maneira, evitamos impactos negativos como, por exemplo, a insatisfação dos(as) usuários(as) e clientes, mau uso/funcionamento dos produtos/serviços, descumprimento do contrato emocional vinculado à marca, perda de reputação e relações de curto prazo; é importante fazer um acompanhamento correto sobre como a cadeia de valor executa sua gestão.

Risco vinculado ao tema material: Sustentabilidade, Reputacional e Legal.

Responsabilidade Social Corporativa na Casa Matriz

**2023**

- Primeiro encontro presencial do Comitê Global de Diversidade, Igualdade e Inclusão
- Planejamento da Estratégia em Diversidade Global em médio e longo prazo
- Celebração da semana do meio-ambiente
- Primeira medição da pegada de carbono

**2022**

- Realização do Dia Mundial da Diversidade Cultural para o Diálogo e o Desenvolvimento
- Celebramos pela primeira vez a Semana da Diversidade Cultural
- Celebramos pela primeira vez o Mês da Conscientização sobre a Diversidade

**2021**

Incorporação ao [Diversity Charter Slovakia](#)

**2019**

Lançamento do primeiro [Relatório de Sustentabilidade 2018](#)

**2018**

Criação da Área de Responsabilidade Social Corporativa



ISSO É O QUE
SOMOS



ESET no mundo

GRI 2-6**TEMA MATERIAL 8**

Fundada em 1992, a ESET é uma empresa Global de Soluções de Segurança, que fornece proteção de última geração contra ameaças informáticas.

**Escritório central:**

Bratislava (Eslováquia).

Centros de distribuição regionais:

San Diego (Estados Unidos), Buenos Aires (Argentina) e Cingapura.

Revendas:

Parceiros comerciais que abrangem mais de 200 países.

**Centros de Investigação de Malware e Centros de Investigação e Desenvolvimento:**

Bratislava, Košice e Zilina (Eslováquia), San Diego (Estados Unidos), Buenos Aires (Argentina), Cingapura (Cingapura), Praga, Brno e Jablonec Nad Nisou (República Tcheca), Cracóvia (Polônia), Montreal (Canadá), Iași (Romênia), Taunton (Reino Unido) e Tóquio (Japão).

**Escritórios adicionais de vendas, marketing e suporte técnico:**

São Paulo (Brasil), Cidade do México (México), Jena e Múnich (Alemanha), Praga (República Tcheca), Melbourne e Sidney (Austrália), Toronto (Canadá), Bournemouth (Reino Unido), Milão (Itália) e Tóquio (Japão).

ESET na América Latina

GRI 2-1

Desde 2004, a ESET América Latina S.R.L.³ opera para a região da América Latina em Buenos Aires, Argentina, onde dispõe de uma equipe de profissionais capacitados(as) para responder às demandas do mercado, de forma concisa e imediata. Além disso, conta com um Laboratório de Investigação, orientado a análise de ameaças informáticas na região. O escritório regional de Buenos Aires é o encarregado de desenvolver o mercado da América Latina, em conjunto com seus canais de venda.

Atualmente, a ESET tem escritórios de coordenação regional em Buenos Aires (Argentina) e escritórios operacionais em São Paulo (Brasil) e na Cidade do México (México). Além disso, tem presença comercial através de Empresa Distribuidoras, Revendas e Distribuidores regionais na Guatemala, Honduras, El Salvador, República Dominicana, Nicarágua, Costa Rica, Venezuela, Panamá, Belize, Colômbia, Equador, Peru, Bolívia, Paraguai, Chile e Uruguai. Atualmente, tem presença em 19 países da região com 7 Empresas Distribuidoras Exclusivas e mais de 7000 Canais de Venda.

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

Nossas localizações:



ESET América Latina 2023 em números

GRI 3-3, 2-6, 201-1, 201-4

SASB TC-SI-000.A, TC-SI-000.B, TC-SI-000.C



Mais de
7.000
canais de vendas



19 anos
de experiência



3 escritórios



Presença em
19 países
da região



Reconhecimentos⁴

4 por nossa
gestão de sustentabilidade

5 pela qualidade e
desempenho de nossas
soluções de segurança



3.^{ra} Recertificação
da Norma ISO
9001



475.503
Operações⁵



135
Colaboradores



47 milhões
de euros em vendas

EUR 47.052.372
Vendas líquidas

Ver informação comparativa no Anexo 3

4. Entre distinções, prêmios e rankings.

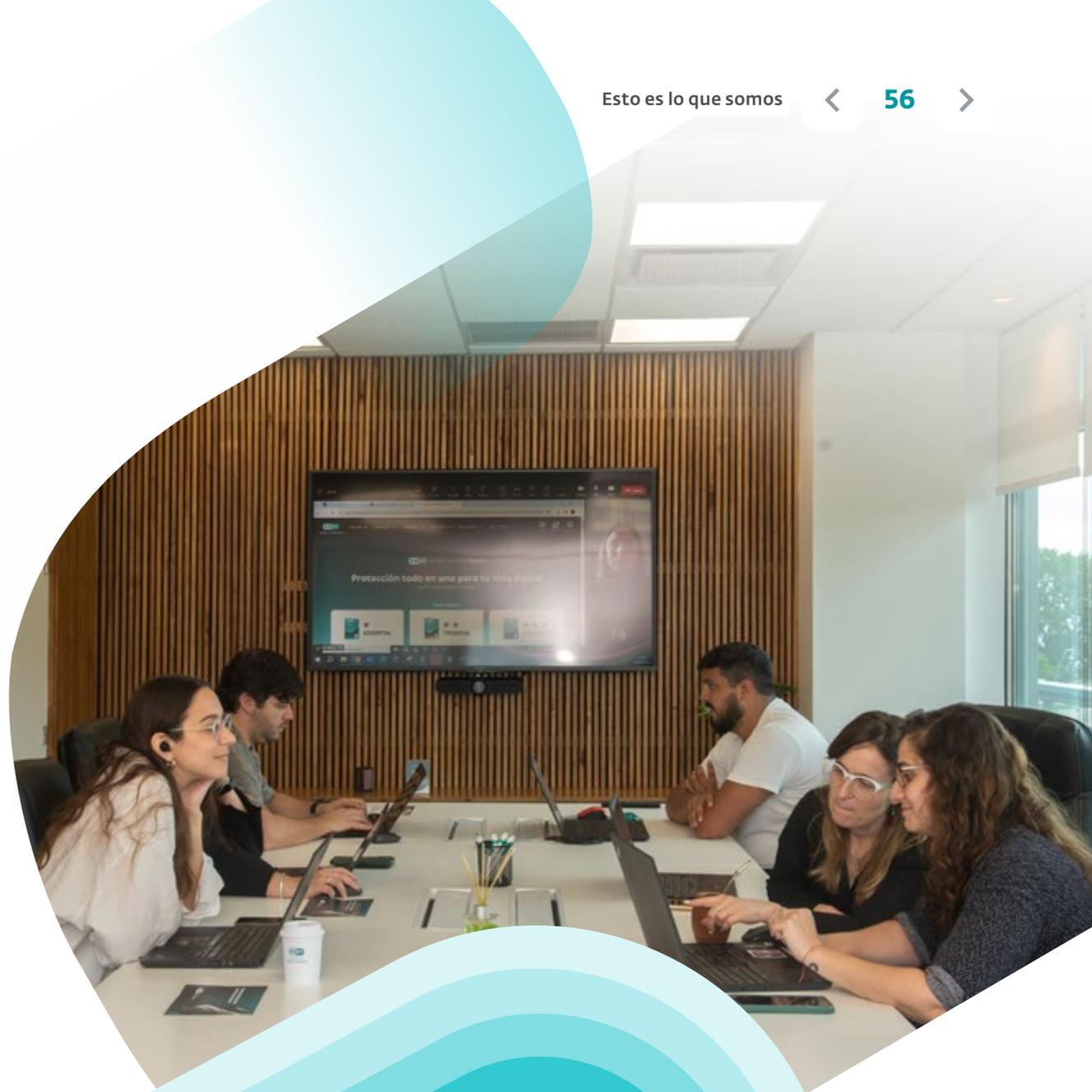
5. Lucros líquidos obtidos por nossos canais de venda.



Desempenho Econômico

Nossa empresa busca a sustentabilidade em sua gestão, além do desempenho econômico e o resultado de triplo impacto que gere. Por isso, é indispensável obter bons níveis de crescimento econômico, que nos garantam a correta retribuição aos atores econômicos e sociais com os quais nos relacionamos.

A seguir, serão apresentados os indicadores econômicos correspondentes aos resultados de nossas atividades na América Latina durante 2023. A informação foi apresentada em euros, já que é assim que foi apresentada na matriz na Eslováquia.



Indicadores Econômicos 2023

		Grupo de interesse	2023
Valor econômico gerado (A)	Vendas da ESET na América Latina	Clientes	EUR 47.052.372
	Entradas por investimentos financeiros		EUR 917.422
	Entradas por vendas de ativos		EUR 0
Valor econômico distribuído (B)	Margem do canal	Revendas e empresas distribuidoras	EUR 24.690.927
	Gastos operacionais	Empresas Fornecedoras	EUR 3.892.352
	Salários e benefícios sociais	Colaboradores(as)	EUR 5.391.901
	Pagamentos a empresas fornecedoras de capital	Acionistas e bancos	EUR 0
	Pagamentos para o governo	Governo	EUR 488.304
	Doações voluntárias	Comunidad	EUR 62.969
Totais	Valor econômico gerado (A)		EUR 47.969.794
	Valor econômico distribuído (B)		EUR 34.526.454
	Total Valor Econômico Retido (A-B)		EUR 13.443.340

Nota: De acordo com a informação disponível nos Estados Financeiros reportados à matriz para avaliar a gestão da empresa.

A margem do canal são os lucros líquidos obtidos por nossos canais de venda.

Não foram recebidas ajudas econômicas de entidades governamentais.

Ver informação comparativa no Anexo 4

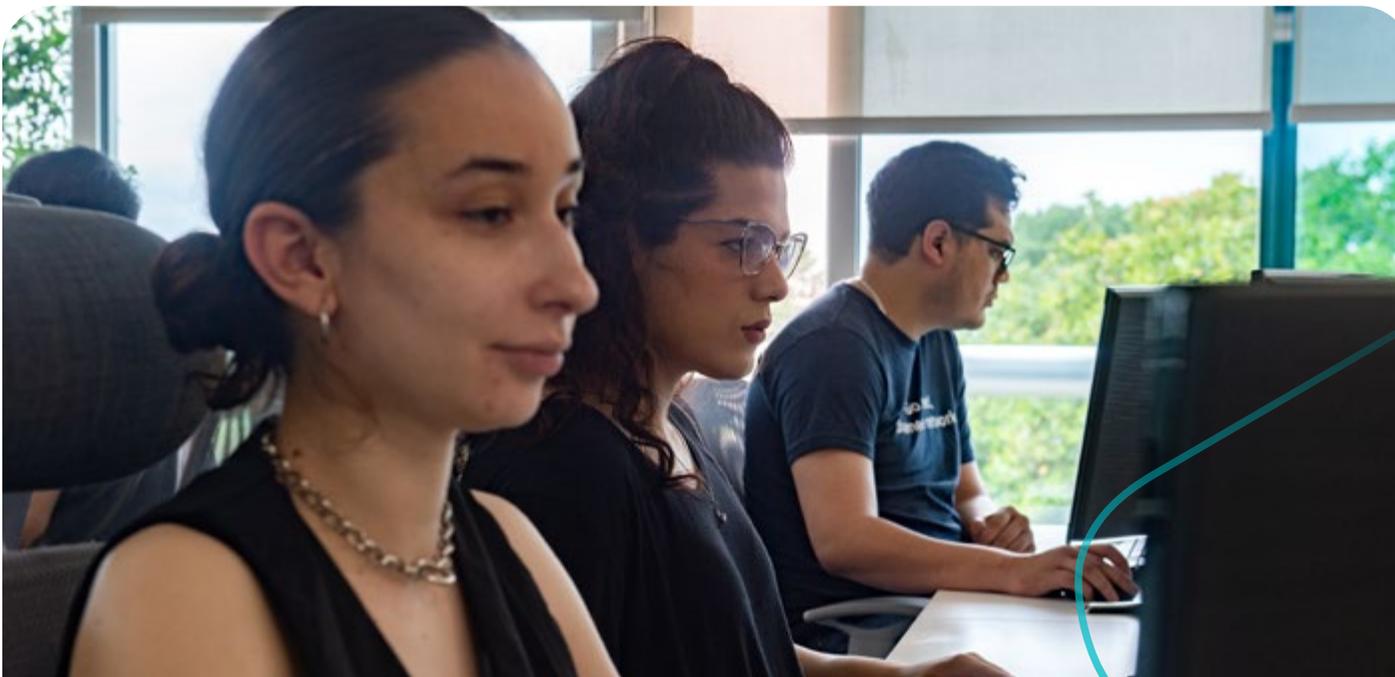
A empresa continuou crescendo em vendas em seus principais mercados da região, ainda que de forma mais tímida que nos anos anteriores devido a novos desafios, tanto externos como internos. Por exemplo, o lançamento de novos produtos, as mudanças das políticas de comercialização, o contexto político e econômico de cada país e, principalmente, pela presença de uma concorrência mais agressiva e com um forte investimento na região.

De todas as formas, conseguimos um crescimento em relação ao ano passado, principalmente nos segmentos empresariais, enquanto o segmento doméstico sentiu com maior força o impacto desses desafios.

Os retornos também tiveram uma tendência à subida, ocasionada principalmente pela situação econômica e pelos níveis de inflação que atravessa a Argentina. Além disso, a empresa teve este ano novos gastos, alguns temporais e outros permanentes, para responder às mudanças nos processos e com o objetivo de reforçar as vendas em determinados países.

Os principais aumentos foram devidos a:

- **Salários:** pelo aumento na quantidade de colaboradores(as) e pelos ajustes dos salários pagos, buscando mantê-los competitivos em relação ao mercado, respondendo à inflação.
- **Eventos presenciais e viagens:** organização de diversos eventos para fortalecer as vendas e a posição da empresa no mercado.



Estrutura de Governo

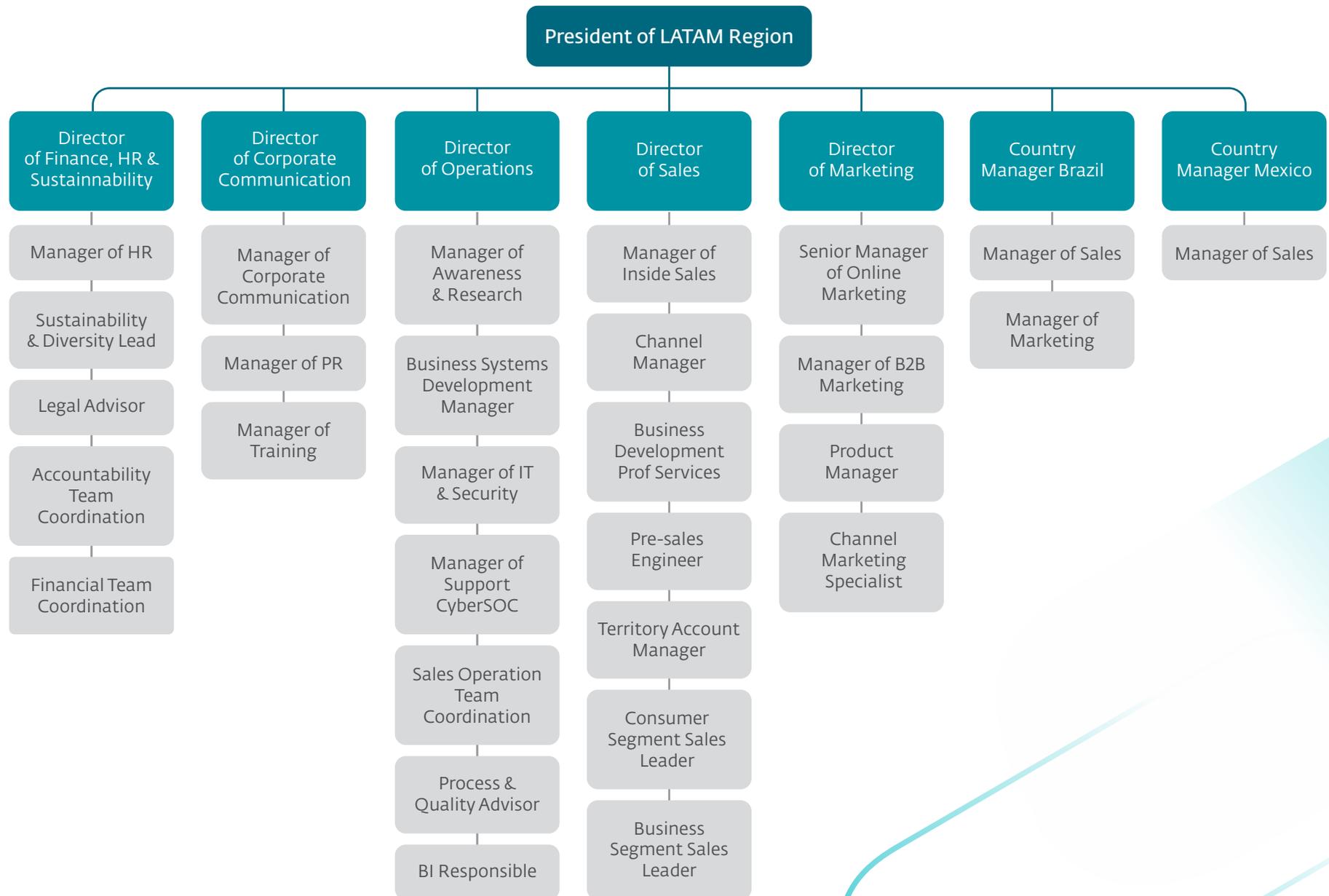
GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-13, 2-17, 2-18, 202-2, 405-1

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

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

Nossa equipe de diretoria é composta por 8 pessoas, 2 mulheres e o resto homens, todos(as) na faixa etária de 35 a 60 anos. Com exceção de uma pessoa, o resto tem mais de 3 anos de casa na função. Elas são encarregadas de gerências específicas e quatro delas participam ativamente na gestão de sustentabilidade de um Comitê e/ou da ONG Argentina Cibersegura.







Federico Pérez Acquisto
.....
President of ESET Latinoamérica

 [Perfil de LinkedIn](#)



Augusto Bainotti
.....
Director of Sales

 [Perfil de LinkedIn](#)



Marcelo Daniel Carnero
.....
Director of Finance, HR and Sustainability

 [Perfil de LinkedIn](#)



María Belén Roel
.....
Director of Marketing

 [Perfil de LinkedIn](#)



Andrés Tamburi
.....
Director of Corporate Communications

 [Perfil de LinkedIn](#)



Danielle Novais
.....
Country Manager Brasil

 [Perfil de LinkedIn](#)



Leonardo Bernaschina
.....
Director of Operations

 [Perfil de LinkedIn](#)



Luis Arturo Vázquez
.....
Country Manager México

 [Perfil de LinkedIn](#)



Seleção e atribuição

A equipe de diretoria foi contratada nos países onde operamos.

A seleção e atribuição da presidência é realizada na nossa matriz na Eslováquia. A equipe da diretoria é selecionada e nomeada através de um processo de busca de pessoal interno e externo, com requisitos específicos para o posto em cada caso.

Para designar a equipe de Diretoria, são levadas em consideração a opinião de acionistas e da área de Recursos Humanos.

Atualmente, estão sendo considerados aspectos de inclusão de gênero e diversidade nos processo de seleção e desenvolvimento interno do capital humano em geral.

Todos os executivos contratados pertencem à comunidade local da Argentina, Brasil e México, que são os três países da América Latina com operações significativas.



Duas colaboradoras com longa trajetória assumiram novos cargos, uma no posto de *Director of Sales* e a outra como *Country Manager* do Brasil.

A busca foi aberta para todas as pessoas da empresa e implicou no processo de seleção habitual.

Avaliação de desempenho

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

A avaliação de desempenho consta de três instâncias nas quais se avaliam: 1) Objetivos de empresa em nível global, regional e país; 2) Objetivos individuais, da equipe ou do papel e 3) Atitudes e habilidades. Estas são as mesmas para todas as pessoas que integram a ESET, e se adiciona uma quarta, apenas para os papéis de liderança.

Por sua vez, conta com diferentes instâncias de verificação complementares: autoavaliação, feedback de colegas e consentimento de cada pessoa pela avaliação recebida. Sua frequência é semestral e é realizada pelos líderes de equipe. No caso da Presidência, ela é realizada pelo Presidente de Global Sales da matriz.

Produto das avaliações de desempenho, no momento de definir objetivos semestrais podem se propor questões como: a necessidade de capacitação, a designação de novos projetos, a mudança de responsabilidades etc. Ainda que isso não esteja formalmente estabelecido.



Funções e características do órgão superior de governo

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

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

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

As diretorias e a presidência são responsáveis por desenvolver, aprovar e atualizar os valores, declarações de missão, estratégias, políticas e objetivos relativos aos impactos econômicos, ambientais e sociais da Organização. Além disso, semanalmente, eles se reúnem para identificar e gerir os impactos, os riscos e as oportunidades, e analisam a eficácia dos processos de gestão do risco nesses aspectos.

Todos os anos são realizados Treinamentos de Sustentabilidade aos novos integrantes, incluindo postos do órgão de governo.

Para comunicar preocupações críticas ao órgão máximo de governo, contamos com reuniões de apresentação de resultados a cargo da Presidência. São mensais e, ao finalizar cada encontro, existe um espaço para perguntas a respeito do tema e para tratar de quaisquer outras dúvidas ou necessidades que apareçam.

As preocupações críticas do período foram relacionadas com a organização do trabalho híbrido, focadas na presencialidade obrigatória (uma ou duas vezes por semana dependendo do país) e a organização das equipes de trabalho. Além disso, estiveram relacionadas com a situação financeira e econômica da Argentina, principalmente relativas às atualizações salariais pela inflação e à contratação de empresas fornecedoras.



Remunerações

GRI 201-3

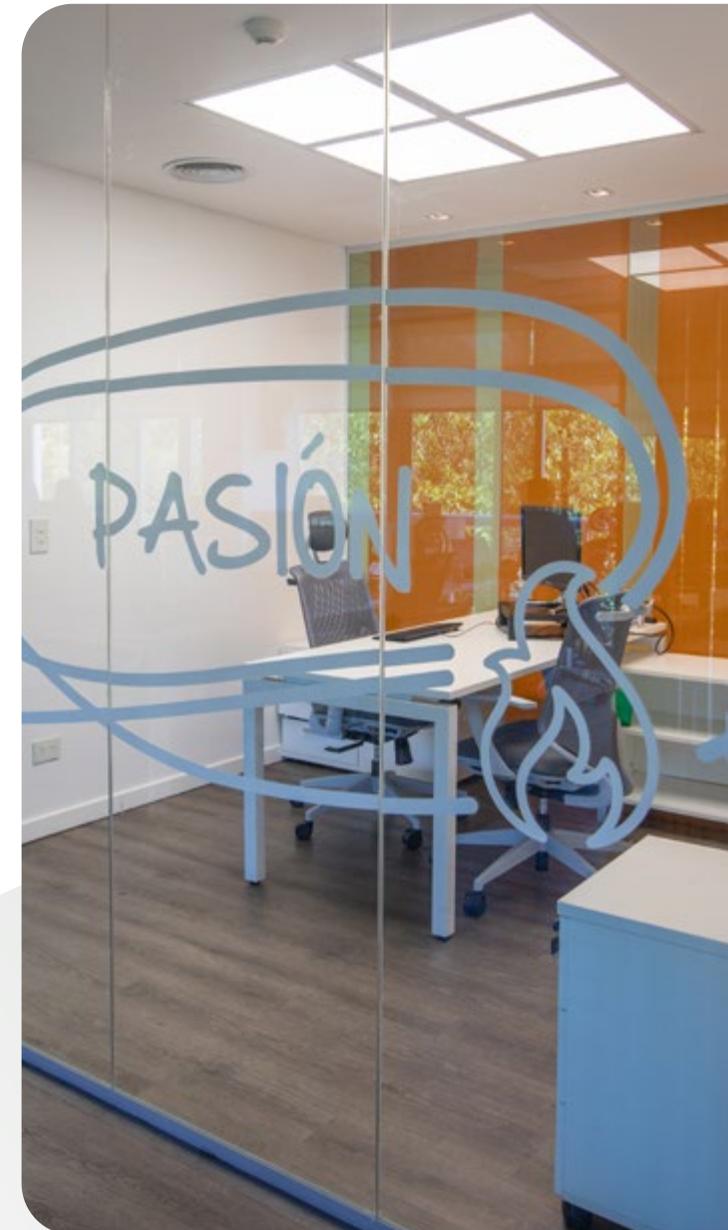
A remuneração é determinada de acordo com uma política de retribuição estipulada em uma porcentagem dos salários de mercado e depende da função na escala hierárquica e a complexidade.

Para determinar os salários de mercado para cada posição, utilizamos uma pesquisa de salários desenvolvida por consultores externos. Estes mecanismos são independentes da Diretoria.

Para cada função, definimos a remuneração em função da descrição do perfil, da avaliação de como se encontra avaliado o posto no mercado e a comparação com a equipe de trabalho. Sempre buscando manter a equidade interna.

Os benefícios de segurança social são diferentes em cada país, tanto na Argentina como no Brasil e no México. Nos três países superamos as estabelecidas legalmente.

A presidência tem um salário mensal determinado no momento de sua contratação, sujeito a aumentos periódicos alinhados com os aumentos inflacionários. Por sua vez, conta com o pagamento de bônus por desempenho, determinado pela concretização dos objetivos da empresa.



Modelo de Gestão de Riscos

GRI 3-3

SASB TC-SI-130a.3, TC-SI-230a.1, TC-SI-230a.2, TC-SI-550a.1, TC-SI-550a.2

Durante o segundo semestre do ano, foi implementado um novo Modelo de Gestão de Riscos para identificar e administrar de forma contínua e sistemática os potenciais riscos da Organização. Desta forma, a partir de uma visão preventiva, nós nos propomos a evitar, controlar e/ou eliminar eventos que possam afetar a realização dos objetivos da ESET na América Latina.

A frequência de atualização é, no mínimo anual, mas é possível incluir e modificar riscos em qualquer momento do exercício segundo a necessidade da situação.

Principais características do modelo:



Enfoque preventivo e conscientização.



Identificação e gestão colaborativa de riscos.



Segmento contínuo da gestão de riscos patrocinado pela Diretoria.



Relatório e resumo do estado da gestão de riscos.

Atualmente, tem um alcance inicial limitado aos processos certificáveis da Norma ISO 9001:2015 e tanto a Alta Diretoria como as lideranças médias e todas as pessoas da empresa podem ser gestoras de riscos segundo se considere.

Principais processos implicados:



Identificação e vinculação de riscos

Todas as equipes identificam os riscos em relação ao cumprimento dos objetivos operacionais e estratégicos da sua área. Além disso, são considerados os objetivos estratégicos de toda a organização. A área de Qualidade e a Alta Diretoria realizam sessões de vinculação de riscos que são registradas, de forma a orientar, na Matriz de Riscos vigente e, por último, cada responsável define qual será o tratamento a executar durante o período.



Avaliação do risco

Adotamos os critérios de avaliação e classificação para determinar o tipo de risco inerente, baseados no cálculo da probabilidade de ocorrência e a severidade do risco. De forma complementar, definimos a apetência e a tolerância ao risco para determinar qual será aceito.



Classificação de riscos

Estabelecemos um marco de referência para facilitar a identificação e compreensão da origem dos tipos de riscos. Para isso, tomemos como critério a seguinte categorização:

- Tecnológicos
- Riscos de fraude
- Segurança
- Riscos de informação financeira
- Operacionais
- Riscos de Recursos Humanos
- Cumprimento
- Riscos de sustentabilidade
- Legais
- Riscos reputacionais



Top Risk

São os riscos classificados que representam um risco de impacto direto no cumprimento dos objetivos estratégicos da empresa. Também utilizamos uma segunda classificação denominada “Risco Estratégico” Esta classificação supõe um tratamento diferencial pela Alta Diretoria para seu acompanhamento, tratamento e/ou aprovação de ações de mitigação.

Estado atual da Gestão de Riscos

Durante o exercício foram identificados com cada equipe determinados riscos que se encontram em revisão por parte da Alta Diretoria.

Além disso, foram determinadas diversas ações que até a data continuam em processo de execução e implementação de acordo com o tempo de vida que tem nosso modelo.

Distribuição atual de nível de Riscos Estratégicos e Não Estratégicos

60,47%
Riscos não estratégicos



39,53%
Riscos estratégicos

Distribuição atual de Riscos Estratégicos e Não Estratégicos segundo seu nível

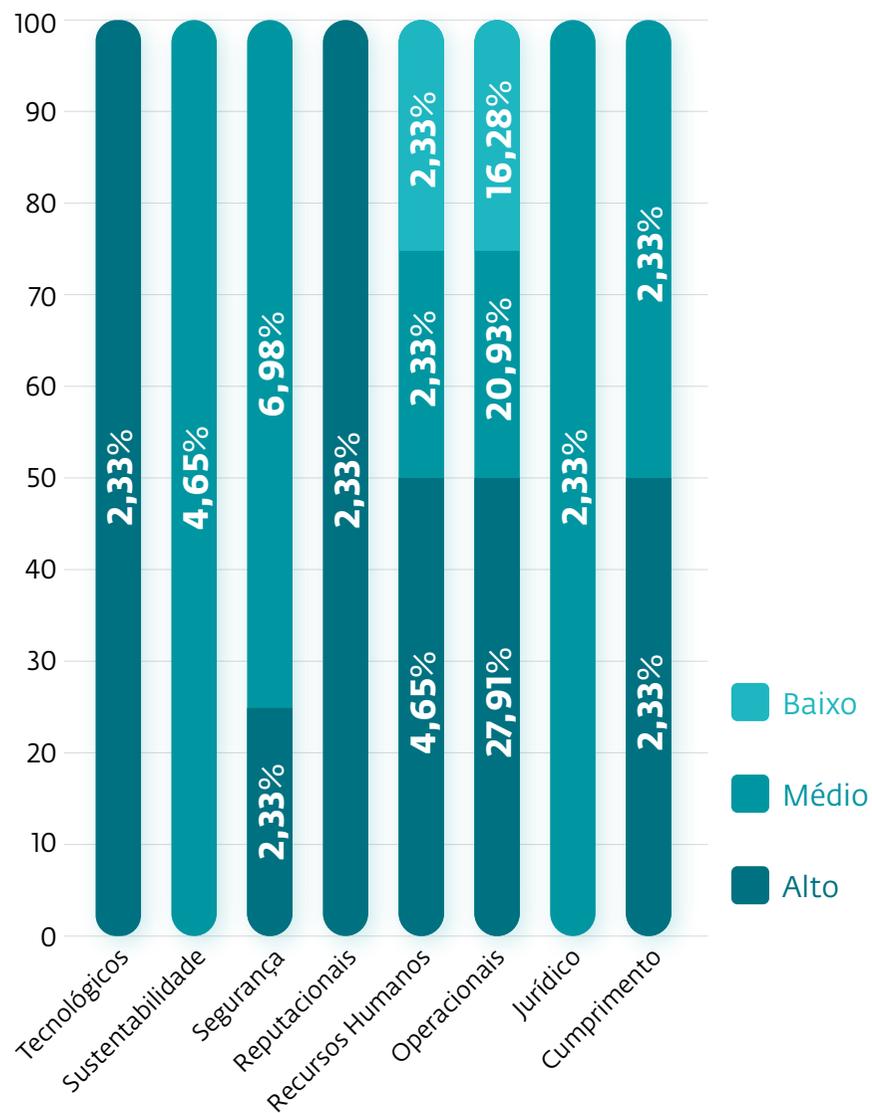
Riscos não estratégicos (Total = 26)



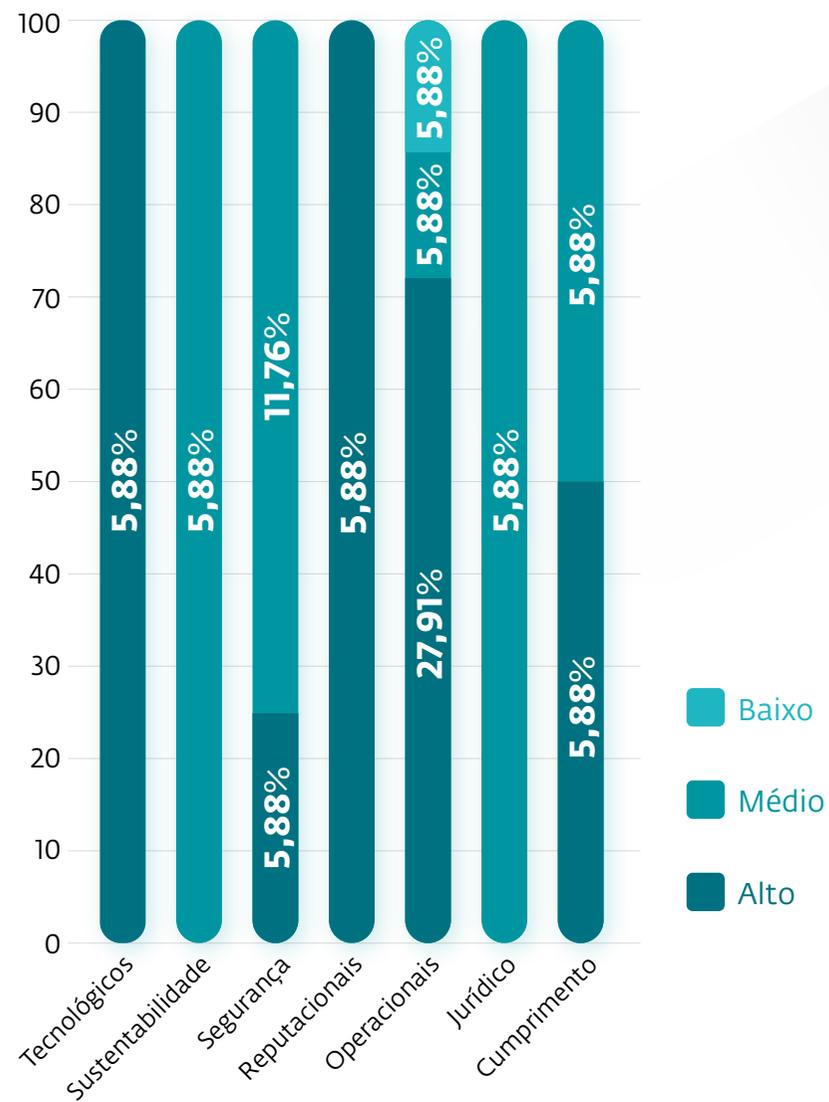
Riscos estratégicos (Total = 17)



Riscos identificados de acordo com sua categoria em tratamento e representatividade percentual sobre o total



Top Risk identificados de acordo com sua categoria em tratamento



Riscos vinculado a temas materiais

Riscos temas materiais
(estratégicos e não estratégicos)



Top risk em temas materiais



Distribuição percentual sobre o total de riscos vinculados a temas materiais



O enfoque que utilizamos para identificar vulnerabilidades se baseia em alinhar o Comitê de Segurança na América Latina na Casa Matriz, adotando critérios de segurança de dados e práticas colaborativas preventivas.

Anualmente, são planejadas campanhas aleatórias para medir a segurança de dados internos. A partir do resultado destas mesmas, são identificadas brechas e são definidas ações de conscientização.

As premissas de segurança e de prevenção da informação estão enquadradas na Política de Segurança Global. Esta política estabelece as condições e considerações necessárias para prevenir incidentes de acordo com os requisitos da ISO 27001:2023.

Adicionalmente, nossas áreas de TI e Segurança identificam potenciais riscos conforme o processo de gestão de riscos da ESET Latam, que são abordados com ações mitigatórias.

Para a gestão, consideramos as boas práticas da Norma ISO 27001:2023, ainda que não tenhamos a certificação.

Não foram registrados incidentes de violações de dados na Organização durante este ano.

Não foram registrados problemas de rendimento que afetem os clientes, interrupções de software fora do planejado que implique em parada operacional parcial ou total para clientes, nem períodos de inatividade.



Riscos para a continuidade das operações



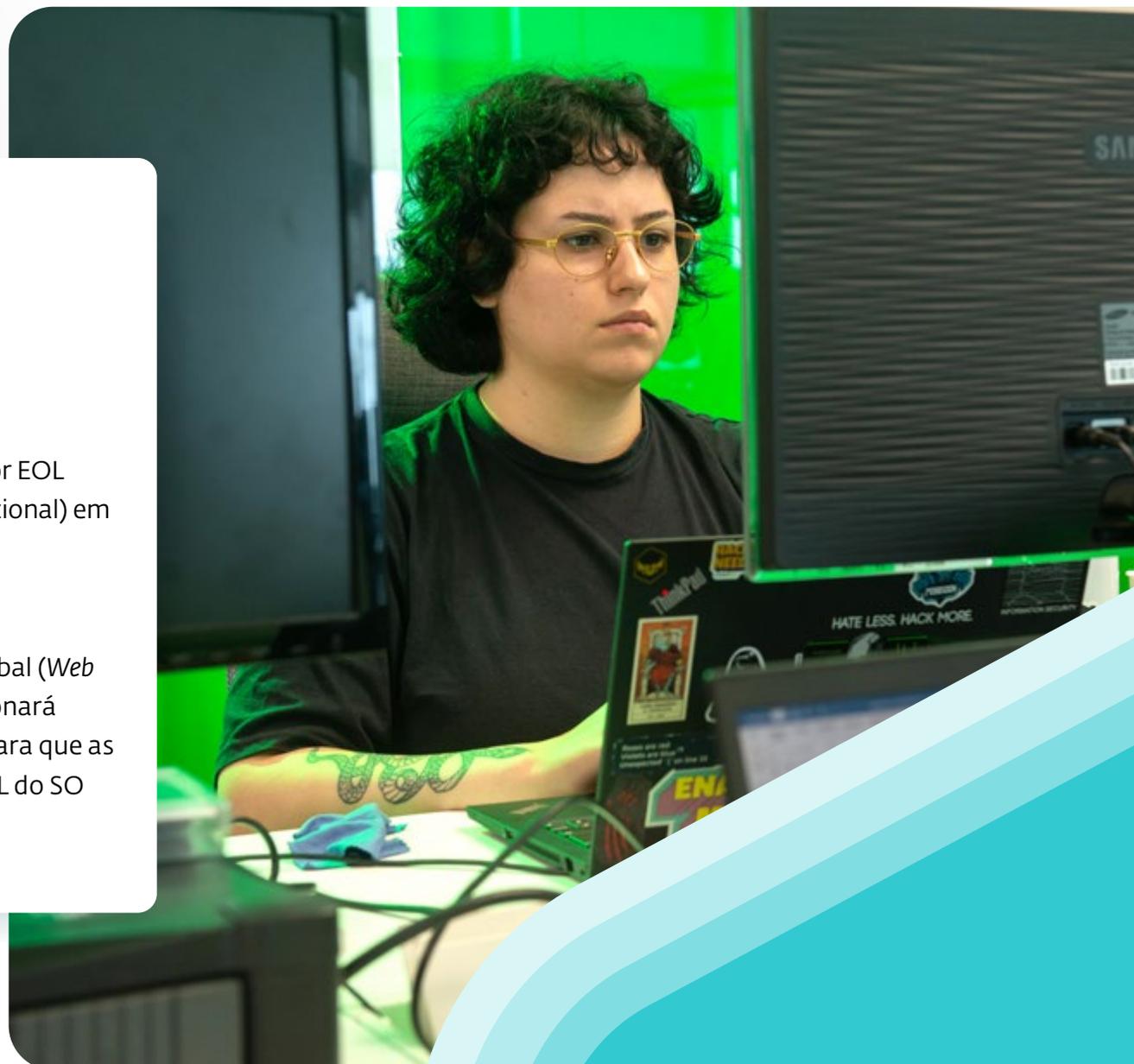
Potenciais riscos:

Exploração de vulnerabilidades por EOL (*End of Life*) de SO (Sistema Operacional) em sistemas comerciais.



Medidas de mitigação:

Proteger servidores com WAF global (*Web Application Firewall*), que proporcionará uma camada extra de proteção para que as possíveis vulnerabilidades por EOL do SO não possam ser exploradas.



Comitês de Sustentabilidade

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

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





Comitê de Inclusão e Diversidade

Integrantes

Líder patrocinadora: María Belén Roel, Directora de Marketing.

Equipe: Daniela Ramognino, Florencia Asmus, Francisco de Assis Camurça, Gustavo Quiñones, Juan Haran, Laura Méndez Quirós, Leslie Pérez Bocanegra, María José Plantey e Nadia Slobodiuk.

Objetivo

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



Principais resultados

- Realizamos uma campanha de socialização sobre nossa Política de Diversidade e Não Discriminação, por meio de comunicações, atividades e intervenções nos escritórios.
- Continuamos participando da Entrelatam.
- Junto à Fundação Encontrarse en la Diversidad, refletimos sobre Microviolências no ambiente laboral.
- Realizamos o ESET Diversity Week e o Mês da Conscientização sobre a Diversidade, ambas iniciativas propostas pela matriz.
- Trouxemos a oficina de comunicação inclusiva e acessível para as empresas distribuidoras exclusivas.
- Trabalhamos na conscientização, visibilidade e reflexão de diferentes temas escolhidos pela equipe.
- Organizamos uma oficina de saúde mental junto à organização Cuestionarte.
- Através do Programa BA Migrante, organizado pela Dirección General da Coletividade da Subsecretaria de Direitos Humanos, e Pluralismo Cultural do Governo da Cidade de Buenos Aires e a Organização Internacional para as Migrações (OIM), realizamos a oficina "Migrações, direitos humanos e comunicação intercultural".



Comitê de Relacionamento com a Comunidade

Integrantes

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

Equipe: Christian Ali Bravo, Fátima Rodríguez, Fernanda Duarte, Georgina Aguirre, Herminia Di Batista, Jéssica Córdoba, Luciana Ramé, Nancy Araceli Jinesy, Victoria Sestelo.

Objetivo

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

Principais resultados

- Realizamos 4 atividades de voluntariado no contexto da nossa iniciativa *Conectate, entra en acción*.
- Toda a região participou do projeto *Empujar*.
- No contexto do Dia Internacional da Mulher, junto a Argentina Cibersegura, realizamos uma conversa interna sobre a violência digital.





Comitê de Assuntos Ambientais

Integrantes

Líder patrocinador: Andrés Tamburi, Diretor de Comunicação Corporativa.

Equipe: Ángeles Prados, Belén Parragués, Emiliano Doldán, Franco Fabricatore, Franco Lugones, Marcos Souza, Milton Astudillo e Nicolás Martínez.

Objetivo

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

Principais resultados

- Continuamos com a Campanha "Eco Cambio".
- Lançamos a nova separação de resíduos.
- Medimos nossa pegada de carbono.
- Geramos métricas dos resíduos no escritório da Argentina.
- Realizamos a *Cleaning Week*.
- Nós nos juntamos à Semana do Meio-Ambiente organizada a partir da casa matriz.



Código de Ética e Anticorrupção

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

SASB TC-SI-220a.1, TC-SI-520a.1

TEMA MATERIAL 3, 5, 6, 10

Nossos Valores, nossas Políticas Institucionais e Princípios, Padrões e as Normas de Conduta Responsável às quais aderimos, são aplicadas a todas as nossas atividades e relações comerciais. São comunicados através do Relatório de Sustentabilidade, a web institucional e, periodicamente, são realizadas comunicações de reforço e atualização através de e-mails, Intranet, newsletters e capacitações.

Desde 2016, trabalhamos temas relacionados aos Direitos Humanos com nossa equipe; realizamos capacitações de forma obrigatória, oficinas e campanhas internas.



Poderá ser consultado entrando no seguinte link:
[Conheça nosso Código de Ética](#)

O Código de Ética e Anticorrupção, que abrange aspectos de diversidade e anticorrupção, está redigido a partir de uma perspectiva inclusiva e é encontrado em espanhol, português e inglês.

Este código contém princípios e normas relacionados com as responsabilidades e as tarefas individuais da diretoria, da força de trabalho e de nossas partes interessadas externas.

Todas as pessoas que trabalham na ESET, incluindo o órgão de governo e as empresas distribuidoras exclusivas, receberam nosso Código de Ética e Anticorrupção, e aderiram a ele e a seus alinhamentos sobre Direitos Humanos.

Redigimos procedimentos escritos e aprovados pela Diretoria em processos de compras e contratação de fornecedores com o objetivo de velar com o espírito da lei 27.401 (Responsabilidade Penal das Pessoas Jurídicas).

São realizadas auditorias anuais para gerar os estados contábeis e para reportar à matriz. Em cada uma, executada por um estúdio de auditoria externo, executamos diversos processos de revisão, que abrangem movimentações de dinheiro, saldos contábeis, revisão do pagamento às empresas fornecedoras, salários, ativos, provisões, contingências, faturas, comprovantes e outras ações.

Também contamos com políticas de segurança da informação para promover seu manejo responsável.

Não foram registrados casos de corrupção, nem perdas, sanções ou procedimentos legais por causas relacionadas a concorrência desleal, práticas de monopólio e contra a livre concorrência.

Vale lembrar que não há procedimentos judiciais ativos, contra nenhum setor da empresa.

Atualmente, não são avaliados os riscos relacionados à corrupção, mas no médio prazo se estima iniciar um processo de avaliação de riscos gerais da organização.

Nenhum membro da equipe de Diretoria tem participação acionária, participa em conselhos de empresas fornecedoras ou clientes, acionistas ou outros grupos com os quais a empresa se relaciona.



Mecanismo de denúncia diante descumprimento do Código

Nossas partes interessadas tem a disposição o formulário de denúncia diante de descumprimentos do Código de Ética e Anticorrupção. Por este meio, além disso, é canalizada qualquer tipo de consulta ou reclamação sobre questões sociais, de Direitos Humanos, ambientais e econômicas.

- Qualquer pessoa pode realizar a denúncia, independente de trabalhar ou não para a ESET América Latina.
- Devem ser relatadas à Comissão de Ética e Diversidade.
- Não são anônimas, mas sim confidenciais..

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



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

Suas responsabilidades são:

- Resolver as consultas e assessorar todas as partes interessadas com as possíveis dúvidas em relação ao Código de Ética e Anticorrupção.
- Corroborar as denúncias apresentadas através da verificação e investigação.
- Elaborar os planos de ação para solucionar as denúncias realizadas.
- Manter um registro atualizado do processo.
- Manter informados(as) os(as) solicitantes sobre o estado e solução das consultas ou denúncias realizadas, quando assim requerido.
- Elaborar um relatório final de revisão da denúncia e propor ações de melhoria do processo.
- Manter a confidencialidade do(da) denunciante a todo momento.
- Desenvolver suas funções segundo os princípios de independência, rigor e imparcialidade.

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

Mecanismo de resposta, resolução da denúncia e cumprimento normativo

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

SASB TC-SI-220a.1, TC-SI-220a.2, TC-SI-220a.3, TC-SI-220a.4, TC-SI-220a.5, TC-SI-230a.1, TC-SI-230a.2, TC-SI-550a.1, TC-SI-550a.2

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

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

Nós baseamos na legislação vigente. Além disso, deverão aderir às normas e regulamentos internos como o Código de Ética e Anticorrupção, a Política de Diversidade e Não Discriminação, a Política Ambiental, a Política de TI e a Segurança da Informação.

Durante o período, não foram registradas multas significativas, nem sanções não monetárias por descumprimento da legislação e da normativa em geral, nem ambiental, nem em relação à administração e ao uso de serviços. Tampouco foram registrados casos de descumprimento das normativas e dos códigos voluntários relativos às comunicações de marketing, publicidade e promoção, informação e rotulagem de produtos e serviços, nem relativos aos impactos em saúde e segurança de nossos produtos.

Não foram apresentadas reclamações sobre práticas laborais, Direitos Humanos, impactos ambientais, impactos sociais na comunidade, nem tampouco sobre a violação da privacidade e a vazamento de dados de clientes.

Junto aos marketplaces, continuamos com o trabalho de proibir ou cancelar publicações não autorizadas de terceiros sobre nossas soluções. Graças a isso, obtivemos uma melhora importante em nível tecnológico para reduzir o risco de utilizações indevidas de licenças.

ISSO É O QUE FAZEMOS



Modelo de negócio da ESET América Latina

GRI 3-3, 2-6

TC-SI-000.A

TEMA MATERIAL 1, 3, 4, 6, 7, 10, 12, 14

Nosso modelo de comercialização está fortemente orientado ao canal de vendas; não é um modelo de negócio de venda direta, mas que se realiza através de distribuidores exclusivos em alguns países, Revendas Autorizadas (não exclusivas) e distribuidores regionais, entre outros.

Além disso, contamos com uma loja on-line regional, que administramos desde nossos escritórios de Buenos Aires. Ela funciona para os países onde não contamos com distribuidor exclusivo. Por sua vez, alguns territórios decidiram utilizar a loja regional para aproveitar as vantagens de terceirizar sua gestão, usabilidade, difusão e promoções. Outros países decidiram manejar de forma independente seu canal de e-commerce.

A loja on-line conta com os meios de pagamento locais para toda a região, que permitem gerir preços e promoções com maior independência e velocidade, entre outras vantagens. Desta forma, desenvolvemos uma política de transparência e respeito em relação a nossos(as) parceiros(as) comerciais, com os quais estabelecemos uma relação saudável e de benefício mútuo.



Contamos com uma garantia de devolução de 30 dias para compras realizadas na loja: [Conheça nossa Política de Devolução](#)



Implementamos diferentes medidas para continuar melhorando nosso atendimento e nosso serviço:

- Migramos as operações do Brasil e Peru para a plataforma de e-commerce global, otimizamos processos, o design da experiência do usuário (design UX) e adicionamos novas opções de pagamento.
- Atualizamos a oferta para o segmento consumidor ao somar novos planos de proteção para uso doméstico.
- Melhoramos os planos de fidelização e unificamos as pesquisas para clientes sob a plataforma e os alinhamentos da Casa Matriz.
- Buscamos ampliar os canais de atendimento e melhorar a qualidade de nosso suporte regional para gerar uma melhor experiência ao cliente e aumentar a taxa de retenção.



Objetivos 2024

Lançamento da funcionalidade de autorrenovação de licenças e serviços, a migração da operação do Chile e Colômbia para a loja global e uma oferta SOHO para PMES e empreendedores.



+ 14 milhões
de sessões em nível regional



USD 6.293.400
em licenças vendidas
através do canal on-line



5,3%
de crescimento



Nossa cadeia de valor



Empresas fornecedoras

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



ESET América Latina

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



Canais de venda, revendas e distribuidores regionais

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



Casa Matriz

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



Empresas Distribuidoras Exclusivas

Elas nos representam e desenvolvem o mercado em cada um dos países da região.



Clientes e usuários(as)

Acessam nossas soluções, nossos serviços e nossas capacitações de segurança, e aproveitam a tecnologia de forma segura.

Assim protegemos aos(às) usuários(as) e clientes

GRI 416-1

SASB TC-SI-550a.1, TC-SI-550a.2



Doméstico

Pessoas interessadas em proteger os dispositivos em seus lares, como computadores e dispositivos móveis entre outros.



Corporativo

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

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

Proteção para PC de escritório e laptops

GRI 416-1

SASB TC-SI-550a.1, TC-SI-550a.2

Para oferecer os níveis máximos de proteção para nossa carteira de clientes, adotamos um modelo de assinatura moderna, que se adapta ao comportamento mutável dos(as) usuários(as) e, em particular, à preferência por compras on-line. Com este objetivo, estabelecemos uma nova categoria de produto de proteção tudo em um.

Esta categoria inclui três níveis de assinatura:

ESET HOME SECURITY ESSENTIAL



ESET HOME SECURITY ULTIMATE



ESET HOME SECURITY PREMIUM



ESET NOD32 ANTIVIRUS



Proteção para smartphones e tablets

ESET MOBILE SECURITY PARA ANDROID



Risco

Proteção

Proteção Familiar

ESET SMART TV SECURITY



Risco

Proteção

Proteção para as crianças

ESET PARENTAL CONTROL PARA ANDROID



Risco

Proteção



Assim protegemos as empresas

ESET PROTECT



Risco
Proteção



Proteção para Endpoints

ESET PROTECT ENTRY



The product card for ESET PROTECT ENTRY features the ESET logo and the text "PROTECT ENTRY" on a teal background with a white diagonal stripe. At the bottom, it says "Progress. Protected." To the right of the card is a QR code, a target icon labeled "Risco", and a shield icon labeled "Proteção".

ESET PROTECT COMPLETE



The product card for ESET PROTECT COMPLETE features the ESET logo and the text "PROTECT COMPLETE" on a teal background with a white diagonal stripe. At the bottom, it says "Progress. Protected." To the right of the card is a QR code, a target icon labeled "Risco", and a shield icon labeled "Proteção".

ESET PROTECT ADVANCED



The product card for ESET PROTECT ADVANCED features the ESET logo and the text "PROTECT ADVANCED" on a teal background with a white diagonal stripe. At the bottom, it says "Progress. Protected." To the right of the card is a QR code, a target icon labeled "Risco", and a shield icon labeled "Proteção".

ESET PROTECT ELITE



The product card for ESET PROTECT ELITE features the ESET logo and the text "PROTECT ELITE" on a teal background with a white diagonal stripe. At the bottom, it says "Progress. Protected." To the right of the card is a QR code, a target icon labeled "Risco", and a shield icon labeled "Proteção".

Duplo fator de autenticação

ESET SECURE AUTHENTICATION



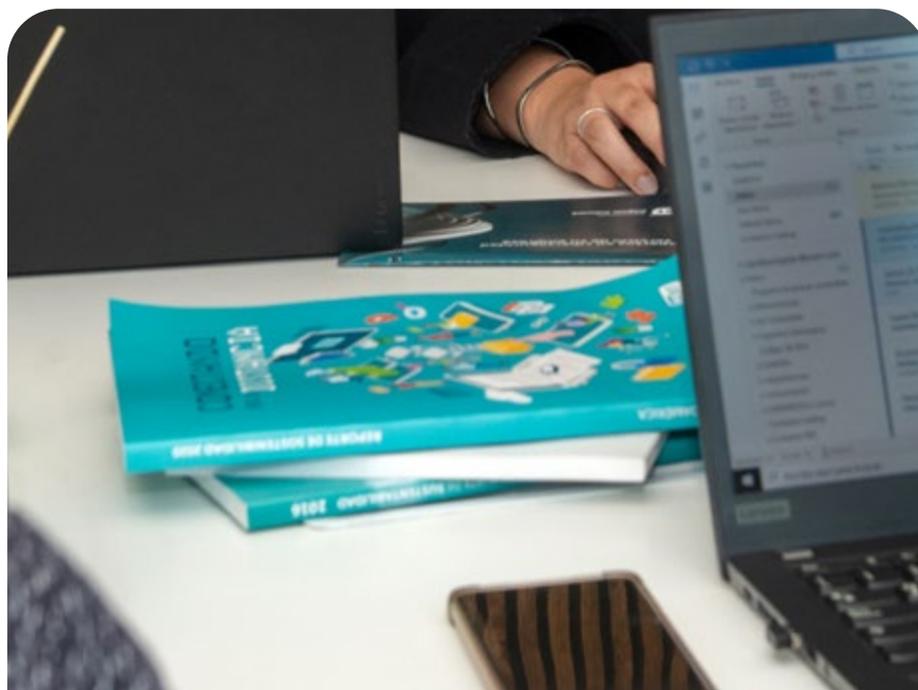
The product card for ESET Secure Authentication features the ESET logo and the text 'SECURE AUTHENTICATION' on a teal background. To the right is a QR code, a target icon labeled 'Risco', and a shield icon labeled 'Proteção'. The slogan 'Progress. Protected.' is visible at the bottom of the product image.

Criptografia

ESET ENDPOINT ENCRYPTION



The product card for ESET Endpoint Encryption features the ESET logo and the text 'ENDPOINT ENCRYPTION' on a teal background. To the right is a QR code, a target icon labeled 'Risco', and a shield icon labeled 'Proteção'. The slogan 'Progress. Protected.' is visible at the bottom of the product image.



ESET FULL DISK ENCRYPTION



The product card for ESET Full Disk Encryption features the ESET logo and the text 'FULL DISK ENCRYPTION' on a teal background. To the right is a QR code, a target icon labeled 'Risco', and a shield icon labeled 'Proteção'. The slogan 'Progress. Protected.' is visible at the bottom of the product image.

Detecção e resposta estendida

ESET INSPECT



Backup e recuperação

XOPERO BACKUP AND RESTORE



Capacitações em segurança

ACADEMIA ESET



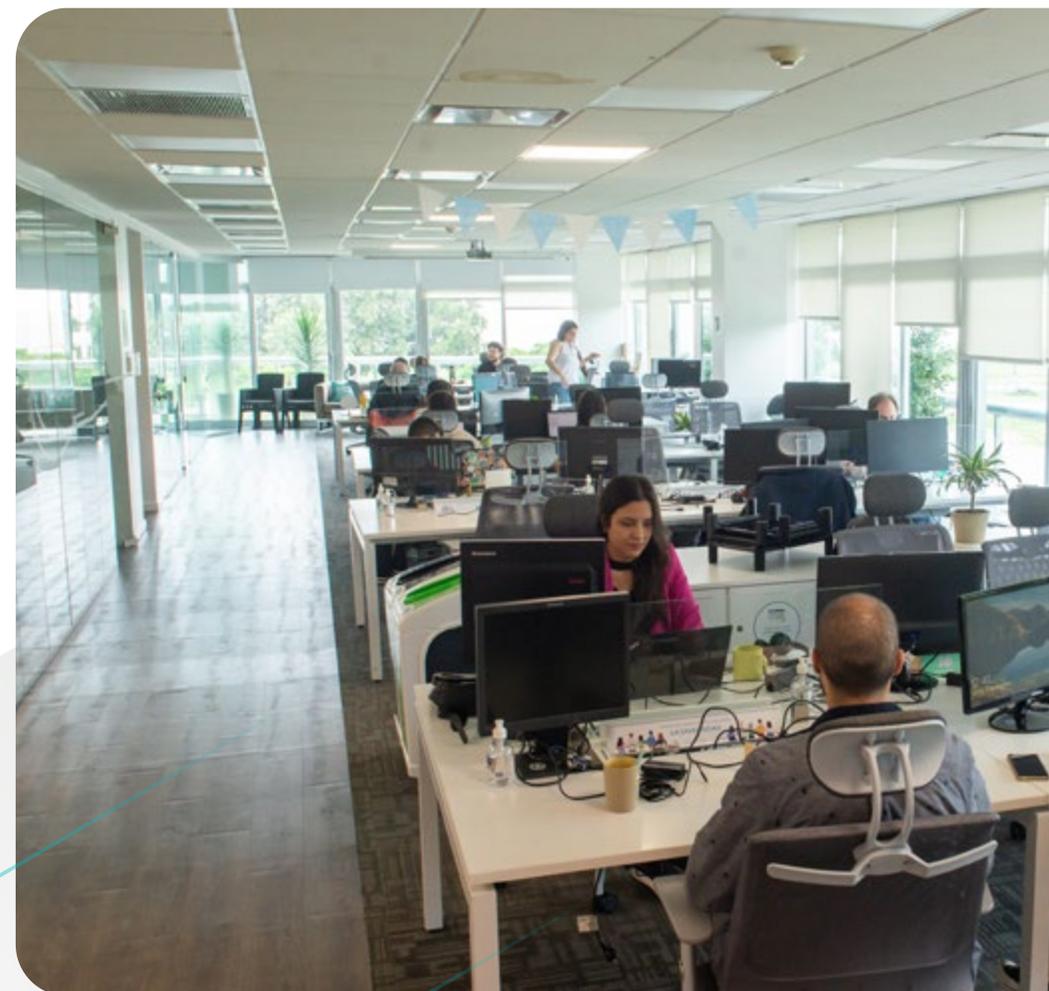
Assim protegemos a infraestrutura e os serviços de informação

Proteção para servidores de e-mail

ESET MAIL SECURITY



Risco
Proteção



Proteção para servidores de arquivo

ESET SERVER SECURITY



The product card for ESET Server Security features the ESET logo and the text 'SERVER SECURITY' in white on a teal background. Below the text is the slogan 'Progress. Protected.' in a smaller font. To the right of the card is a QR code, a target icon with the word 'Risco' below it, and a shield icon with a checkmark and the word 'Proteção' below it.

Proteção para servidores Sharepoint

ESET SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER



The product card for ESET Security for Microsoft SharePoint Server features the ESET logo and the text 'SECURITY FOR MICROSOFT SHAREPOINT SERVER' in white on a teal background. Below the text is the slogan 'Progress. Protected.' in a smaller font. To the right of the card is a QR code, a target icon with the word 'Risco' below it, and a shield icon with a checkmark and the word 'Proteção' below it.

Proteção para Aplicações Cloud

ESET CLOUD OFFICE SECURITY



The product card for ESET Cloud Office Security features the ESET logo and the text 'CLOUD OFFICE SECURITY' in white on a teal background. Below the text is the slogan 'Progress. Protected.' in a smaller font. To the right of the card is a QR code, a target icon with the word 'Risco' below it, and a shield icon with a checkmark and the word 'Proteção' below it.

Análise de tráfego de rede

GREYCORTEX



The product card for ESET Threat Intelligence GreyCortex features the ESET logo and the text 'THREAT INTELLIGENCE GREYCORTEX MENDEL' in white on a teal background. Below the text is the slogan 'Progress. Protected.' in a smaller font. To the right of the card is a QR code, a target icon with the word 'Risco' below it, and a shield icon with a checkmark and the word 'Proteção' below it.

Acompanhamento na visão da segurança

Prevenção de fuga de dados (DLP)

SAFETICA



Serviços especializados de segurança

ESET CYBERSOC



Risco
Proteção

Gestão centralizada

ESET PROTECT



Risco
Proteção

ESET THREAT INTELLIGENCE



Risco
Proteção



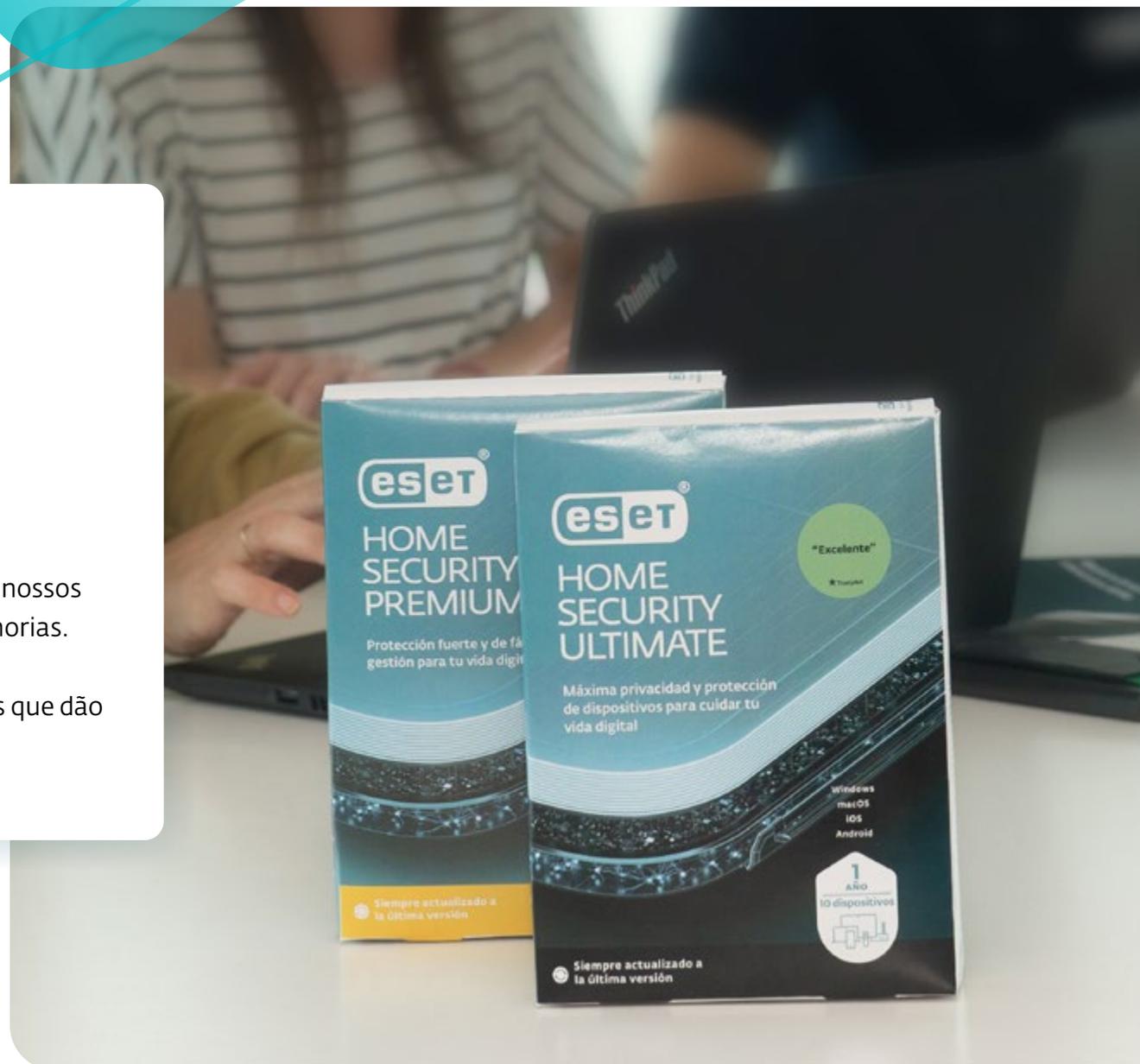
Saúde e Segurança dos Clientes

GRI 416-1

SASB TC-SI-550a.1, TC-SI-550a.2

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

Todos eles cumprem com as seguintes condições que dão resposta às ameaças ou aos riscos identificados.



Proteção de pessoas e famílias

Solução de Segurança	Tipo de risco ou ameaça que mitiga e/ou evita	Característica/condição que dá resposta
ESET NOD32 ANTIVIRUS	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Malware ⦿ Phishing ⦿ Ransomware 	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Segurança na rede ⦿ Segurança em dispositivos
ESET HOME SECURITY ULTIMATE	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Malware ⦿ Phishing ⦿ Ransomware ⦿ Roubo de identidade ⦿ Privacidade 	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Segurança na rede ⦿ Segurança em dispositivos ⦿ Segurança em bancos e pagamentos on-line ⦿ Segurança de documentos ⦿ Proteção da identidade digital
ESET MOBILE SECURITY PARA ANDROID	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Malware ⦿ Roubo de informações ⦿ Perda do dispositivo 	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Proteção antimalware ⦿ Controle de aplicações ⦿ Proteção antirroubo
ESET PARENTAL CONTROL PARA ANDROID	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Roubo de identidade ⦿ Acesso a conteúdos inadequados 	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Segurança de acesso
ESET SMART TV SECURITY	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Malware 	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Segurança em dispositivos

Nota:

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

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

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

Proteção das empresas

Solução de Segurança	Tipo de risco ou ameaça	Característica/condição que dá resposta
ESET PROTECT ELITE		<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Soluções cloud ⦿ Segurança na rede ⦿ Segurança em dispositivos ⦿ Auditoria global ⦿ Monitoramento em tempo real ⦿ Segurança de servidores ⦿ Detecção e resposta estendida ⦿ Segurança para aplicativos cloud
ESET PROTECT ENTRY	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Malware ⦿ Phishing 	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Segurança na rede ⦿ Segurança em dispositivos
ESET PROTECT ADVANCED	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Ransomware 	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Segurança na rede ⦿ Segurança em dispositivos ⦿ Proteção avançada
ESET PROTECT COMPLETE		<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Soluções cloud ⦿ Segurança na rede ⦿ Segurança em dispositivos ⦿ Auditoria global ⦿ Monitoramento em tempo real ⦿ Segurança de servidores ⦿ Segurança para aplicativos cloud
ESET SECURE AUTHENTICATION	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Roubo de identidade ⦿ Acesso indevido 	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Duplo fator de autenticação

	Solução de Segurança	Tipo de risco ou ameaça	Característica/condição que dá resposta
CIFRADO	ESET ENDPOINT ENCRYPTION	<ul style="list-style-type: none"> ● Acesso à documentação sensível 	<ul style="list-style-type: none"> ● Segurança documental e de criptografia de disco, arquivos e e-mails
	ESET FULL DISK ENCRYPTION		<ul style="list-style-type: none"> ● Segurança documental e de criptografia de disco
	ESET INSPECT	<ul style="list-style-type: none"> ● Malware ● Phishing ● Ransomware 	<ul style="list-style-type: none"> ● Segurança na rede ● Segurança em dispositivos ● Auditoria global ● Monitoramento em tempo real
	ACADEMIA ESET	<ul style="list-style-type: none"> ● Desconhecimento ● Falta de informação 	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacitações
	XOPERO BACKUP AND RESTORE	<ul style="list-style-type: none"> ● Perda de informação sensível 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cópia ou backup da informação ● Segurança de documentos ● Recuperação de informação salva

Proteção da infraestrutura e dos serviços de informação

Solução de Segurança	Tipo de risco ou ameaça	Característica/condição que dá resposta
ESET MAIL SECURITY		<ul style="list-style-type: none">Segurança na redeSegurança em servidores de e-mail
ESET SERVER SECURITY	<ul style="list-style-type: none">MalwarePhishingRansomware	<ul style="list-style-type: none">Segurança na redeSegurança em servidores de arquivos
ESET CLOUD OFFICE SECURITY		<ul style="list-style-type: none">Segurança na redeSegurança no Office 365 (Teams, One drive, Sharepoint, Exchange)
ESET SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER		<ul style="list-style-type: none">Segurança na redeSegurança em servidores de Microsoft Sharepoint

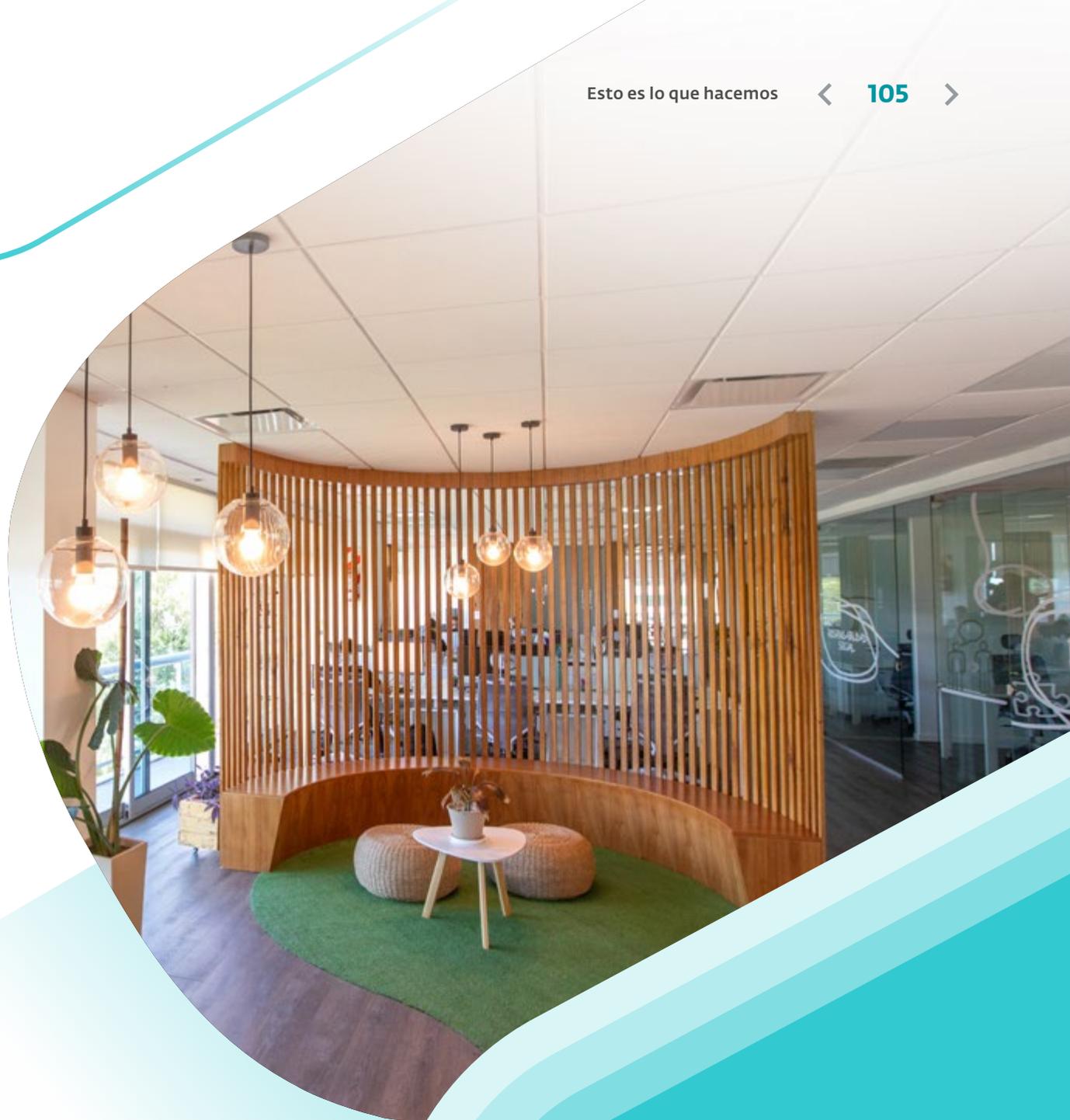
Acompanhamento na visão da segurança

	Solução de Segurança	Tipo de risco ou ameaça	Característica/condição que dá resposta
SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SEGURIDAD	SAFETICA	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fuga de dados 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Segurança de documentos
	ESET CYBERSOC	<ul style="list-style-type: none"> ○ Vulnerabilidades ○ Malware ○ Ransomware 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Serviços especializados ○ Segurança na rede ○ Segurança de acessos ○ Segurança de documentos ○ Auditorias
	ESET THREAT INTELLIGENCE	<ul style="list-style-type: none"> ○ Malware ○ Ataques direcionados ○ Atividade de botnets ○ Campanhas de phishing 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Inteligência de ameaças ○ Estatísticas de malware ○ Relatórios personalizados
	ESET PROTECT	<ul style="list-style-type: none"> ○ Vulnerabilidades ○ Malware ○ Ransomware 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Segurança na rede ○ Segurança em dispositivos ○ Auditoria global ○ Monitoramento em tempo real



Reconhecimentos

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





Canalys

Pelo quinto ano consecutivo, fomos nomeados “Champion” na Matriz de Liderança de Cibersegurança Global da Canalys.

Segundo a Canalys, a “ESET é um dos poucos vendedores que cobre todo o espectro de cibersegurança, já que oferece soluções para o setor de consumidores, PME e o segmento MSP, o qual lhe permite acesso a uma extensa inteligência de ameaças”.



Top Player en Radicati APT Protection

Pela quarta vez consecutiva, a ESET foi nomeada *Top Player* na Radicati Advanced Persistent Threat Market Quadrant 2023. Este reconhecimento nos posiciona como a melhor entre todas as empresas fornecedoras com sede na União Europeia.



Prêmio latino-americano para Responsabilidade de Empresas

Recebemos o Prêmio Latino-americano para a Responsabilidade de Empresas (Relatório Global), que concede o Foro Ecumênico e Social, pelo nosso Relatório de Sustentabilidade 2022; o relatório comunica nossos desempenhos alcançados em nível regional em nossos três escritórios: Argentina, Brasil e México.





Gartner Voice of Customer EPP 2023. ARP

Fomos reconhecidos como *Customer's Choice* entre as plataformas de proteção para endpoint no relatório da Gartner Peer Insight Voice of the Customer for Endpoint Protection Platform.

O relatório resume resenhas reais de clientes das diferentes empresas fornecedoras de segurança da informação e se foca em suas experiências em relação a respeito da implementação e operação de uma solução.



Prêmio APSAL 2023

Fomos reconhecidos pela Associação de Profissionais da Saúde e Alimentos na categoria Segurança da Informação pela contribuição à empregabilidade pelas nossas iniciativas Gira Antivirus, Prêmio Universitário e Academia ESET.





Distinções RSC Comunicativa. Sustentabilidade + Solidariedade + Comunicação

Fomos reconhecidos dentre 184 candidatos, na 20ª edição do Prêmio Distinções RSC Comunicativa, pela contribuição acadêmica de nossas iniciativas Gira Antivirus, Prêmio Universitário e Academia ESET.



AV Comparatives

O ESET Protect Enterprise obteve uma pontuação alta no quadrante de risco cibernético de EPR (Prevenção e Resposta de Endpoint) no seu relatório comparativo 2023 publicado recentemente pela casa de testes independente, AV-Comparatives.

De acordo com os resultados, nossos produtos obtiveram os reconhecimentos mais altos possíveis nos três testes, que são: *Certified*, *Approved* e *Strategic Leader*. Isso demonstra mais uma vez que nossas soluções oferecem uma forte resistência à segurança de TI e um equilíbrio perfeito entre proteção, rendimento e usabilidade.





IDC Worldwide Modern Endpoint Security Market Shares

O "Worldwide Modern Endpoint Security Market Shares", The International Data Corporation (IDC), coloca a ESET entre as 5 empresas fornecedoras que constituíram o mercado de segurança para endpoints em 2022.

O estudo destaca nosso foco de longo prazo na investigação e desenvolvimento, e adiciona que os "investimentos em I+D da ESET duplicaram de 2016 a 2022 e a empresa planeja aumentar sua base de colaboradoras(as) de I+D em 2023".



Prêmio Latam 2023 para as Melhores Organizações para a Interação com Clientes

Recebemos o reconhecimento Bronze do Prêmio Latam, da [Fundação Aloic](#) (Aliança Latino-americana de Organizações para a Interação com Clientes) pela nossa estratégia em inclusão e diversidade.



Atendimento a clientes e ao canal

GRI 3-3, 2-29

TEMA MATERIAL 2

Modalidade de atendimento a clientes na ESET

Nosso atendimento continua diferenciado entre técnico e comercial. Contamos com um canal de atendimento para usuários(as) da linha de produtos domésticos e outro para soluções corporativas. Isso nos permite manter equipes com capacidades e habilidades diferentes com o objetivo de se adaptar às necessidades das consultas para cada cliente.

O Centro Regional de Suporte Doméstico exclusivo da América Latina, conta com atendimento telefônico em espanhol e com uma linha local para Argentina, Chile e México. Também conta com atendimento por formulário de suporte e e-mail, e chat on-line para o resto dos países da região de língua espanhola. Além disso, incorporamos atendimento em português para clientes domésticos do Brasil.

O suporte para nosso setor corporativo continua a cargo do Canal de Distribuição, no qual Empresas Distribuidoras Exclusivas e Revendas autorizadas oferecem atendimento técnico e comercial de primeiro nível; dessa maneira, garantem que cada cliente da região conte com atendimento local e direto. Para consultas cuja complexidade ou urgência precisem de uma análise mais complexa, o Canal de Distribuição conta com linhas de comunicação exclusivas com a equipe de engenharia de suporte técnico de nossa sede regional, analisando cada caso e oferecendo uma resposta efetiva e oportuna. Igualmente, podem ser realizadas sessões de suporte remoto.

Para a carteira de clientes corporativos da Argentina, Chile e México, conta-se com linhas telefônicas locais de atendimento exclusivo, enquanto o resto da região pode ser contatado de forma direta através de nosso formulário de atendimento disponível na web.

Em relação ao atendimento comercial, o Canal de Distribuição conta com um contato exclusivo com a equipe de suporte comercial, que oferece respostas para dúvidas ou problemas.

Os processos de atendimentos às equipes de suporte estão certificados conforme o padrão da Norma "ISO 9001:2015 Sistemas de Gestão de Qualidade"; sobre este marco, contamos com processos de suporte, documentados e controlados para as gestões de atendimento ao cliente.

Nossa Política de Qualidade assegura a eficácia, a melhoria dos processos e a obtenção dos resultados esperados, mediante a definição de compromissos que orientam nossos esforços no cumprimento dos requisitos e das expectativas de todas as partes interessadas.



Focos trabalhados



Trabalho híbrido

Foi mantido o modelo que combina 20% de trabalho presencial e 80% de trabalho remoto. Esta flexibilidade é muito valorizada pelas equipes, propicia o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, e favorece a boa saúde e bem-estar integral de nossa força de trabalho.

Além disso, para reforçar o sentido de pertencimento e proximidade e proximidade entre as pessoas, foram estabelecidas reuniões presenciais e buscamos que os 20% de trabalho presencial seja realizado de forma compartilhada com a equipe da qual faz parte.



Preparação da equipe de Suporte Técnico para a oferta de serviços de suporte

Colocamos foco na preparação da equipe de suporte para poder oferecer serviços profissionais alinhados com a oferta da Casa Matriz.

A equipe recebeu capacitações técnicas e processos que permitem homologar as habilidades e os conhecimentos técnicos para a correta execução deste tipo de serviços.



Atendimento técnico e comercial

Continuamos com as atividades geradoras de valor destinadas a nossos(as) usuários(as) e canais de vendas; oferecemos aulas virtuais, webinários e atendimento personalizado à carteira de clientes estratégicos.

Gestão de Qualidade e Melhoria Contínua

GRI 3-3, 417-1

TEMA MATERIAL 2

Sistema de Gestão da Qualidade (SGC)

Percorremos com sucesso um novo ciclo de recertificação de nosso SGC.

Com um enfoque robusto na melhoria contínua, em 2023, tivemos as seguintes melhorias:



Gestão documental colaborativa

Nosso SGC está em um local de SharePoint colaborativo, que mantém o controle documental através de um esquema colaborativo com as pessoas proprietárias de cada documento, o que permite que ele esteja disponível e atualizado para todos na empresa que desejem consultá-lo.



Satisfação do cliente

Implementamos uma nova pesquisa de satisfação que compreende 3 módulos e modificamos a forma de cálculo de satisfação das pesquisas das equipes de suporte para melhorar a qualidade de dados e favorecer o processo de análise e identificação de ações de melhoria e/ou corretivas.



Conscientização em processos e qualidade

Efetuamos um ciclo de capacitações e oficinas para reforçar o compromisso com o SGC e a melhoria dos processos. Trabalhamos sobre métodos e técnicas orientadas a melhorar a performance e a qualidade das atividades da organização.

Satisfação de serviços de atendimento ao cliente

Realizamos um módulo de pesquisa que aborda três aspectos de forma complementar:

- Satisfação Geral (analisa a percepção integral).
- Percepção operacional (percepção em relação ao atendimento recebido da consulta específica).
- NPS transacional (recomendação da ESET para outra pessoa após ter entrado em contato com a equipe de suporte).

Como resultado da implementação, foram gerados dois novos indicadores:

- *Overall Satisfaction interno*: Mede a satisfação de Suporte de TI e Suporte em desenvolvimento.
- *Overall Satisfaction externo*: Mede a satisfação de CRS, Suporte comercial e Suporte técnico.

Esses indicadores irão evoluir durante o próximo exercício conforme as necessidades identificadas.



Resultado dos serviços de atendimento ao cliente

Resultados 2023



Setor Corporativo

2.673

Volume de consultas

6,5 dias úteis

Tempo de vida médio

86,8%

Satisfação



Setor Comercial

5.529

Volume de consultas

15:34 horas úteis

Tempo de vida médio

96,17%

Satisfação



Centro regional de suporte

19.753

Volume de consultas

05:54 horas úteis

Tempo de vida médio

73.08%

Satisfação

Nota: A informação surge da base de dados comercial Active Directory.

Ver informação comparativa no Anexo 5

Política de Fim da Vida Útil de Produtos

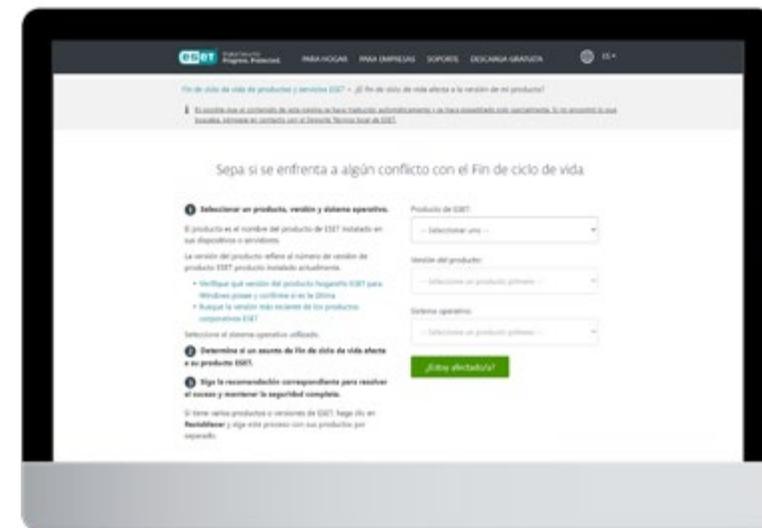
Esta política define o suporte nas diferentes etapas do ciclo de vida de nossos produtos; indica, por exemplo, qual etapa tem suporte, se está atualizado, até quando teria suporte e por qual produto ou versão seria substituído entre outros.

Atualizamos a *landing* de nossa Política de fim de ciclo de vida para refletir corretamente a informação relacionada com os Sistemas Operacionais que deixam de ter suporte, as diferentes opções que têm as pessoas e empresas que usam nossos produtos para se manterem protegidas, e são incluídos os esclarecimentos pertinentes para resolver qualquer tipo de dúvida.

Continuamos desenvolvendo ações focadas em ressaltar a importância de manter atualizados tanto os Sistemas Operacionais como as soluções de segurança, já que são elementos indispensáveis para poder ter proteção digital. Implementamos webinários, capacitações, materiais de difusão e campanhas de conscientização.



Conheça nossa [Política de fim de ciclo de vida](#)



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

Responsabilidades e Avaliação do Desempenho

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

Mensalmente, são realizadas estatísticas de SLA (*Service Level Agreement*)⁶ e das pesquisas de satisfação para garantir os resultados. Caso se detectem desvios ou resultados não conformes, fazemos uma avaliação minuciosa da causa raiz e propomos ações corretivas, realizando um monitoramento de sua efetividade (tal como exigido pela norma ISO 9001).

⁶ SLA remete ao acordo de nível de serviço, que é a quantidade máxima de tempo na qual nos comprometemos para resolver a consulta. As siglas SLA são de uso comum nestes sistemas.



Objetivos e metas alcançadas



Soporte Técnico

90% de cumprimento de tempos de resposta de *tickets* de prioridade alta.

94,6% de cumprimento de tickets de prioridade padrão.

98,8% de cumprimento de tempos de resposta de tickets do Centro Regional de Suporte.



Satisfação

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



Soporte Comercial

80,72% de cumprimento de tempos de resposta de tickets de prioridade urgente.

91,39% de cumprimento de tempos de resposta de tickets de prioridade importante.

89,76% de cumprimento de tempos de resposta de tickets de prioridade regular.



Satisfação

96,17%

Nota: Sobre a base de um máximo de 5.

COLABORADORES

ODS



Informações gerais

GRI 3-3, 2-25, 406-1

TEMA MATERIAL 3, 6, 8, 10, 11

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



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

- Política de Diversidade e Não Discriminação.
- Código de Ética e Anticorrupção com perspectiva em Direitos Humanos.
- Buscas laborais inclusivas.
- Participamos das iniciativas globais da empresa, como, por exemplo, a medição da pegada de carbono, a Semana da Diversidade e o Mês da Conscientização sobre a Diversidade.
- Realizamos oficinas e atividades de debate, reflexão e capacitação sobre temas ambientais, inclusão e diversidade.
- Políticas de Benefícios e licenças com perspectiva de diversidade.
- Uso de linguagem inclusiva na redação de comunicações e políticas.
- Oficina de comunicação inclusiva e acessível para todas as áreas e os países da empresa, incluindo as empresas distribuidoras exclusivas.
- Participamos da Entrelatam.
- Diagnóstico sobre preconceitos e mitos da diversidade e da inclusão.
- Aderimos aos Princípios de Empoderamento da Mulher da ONU Mulheres.
- Aderimos ao Programa de Empresas Comprometidas com os Direitos Humanos da Cidade de Buenos Aires.

Respeitamos a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

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

Este compromisso é ratificado no nosso Código de Ética e Anticorrupção, na Política de Diversidade e Não Discriminação e nas diferentes políticas corporativas. Além disso, promovemos seu cumprimento em toda a cadeia de valor (empresas fornecedoras, empresas distribuidoras e revendas).

Além disso, nós nos comprometemos a manter um lugar de trabalho livre de assédio (verbal, físico ou psicológico) e sem trabalho infantil.

Foram registradas 2 denúncias no contexto de nossa Política de Diversidade e Não-Discriminação. Os casos foram analisados e geridos conjuntamente entre as áreas de Recursos Humano e de Sustentabilidade. Foi conversado com as pessoas envolvidas, entrado em acordo a respeito das condutas e comentários infelizes denunciados e foram propostas ações corretivas.

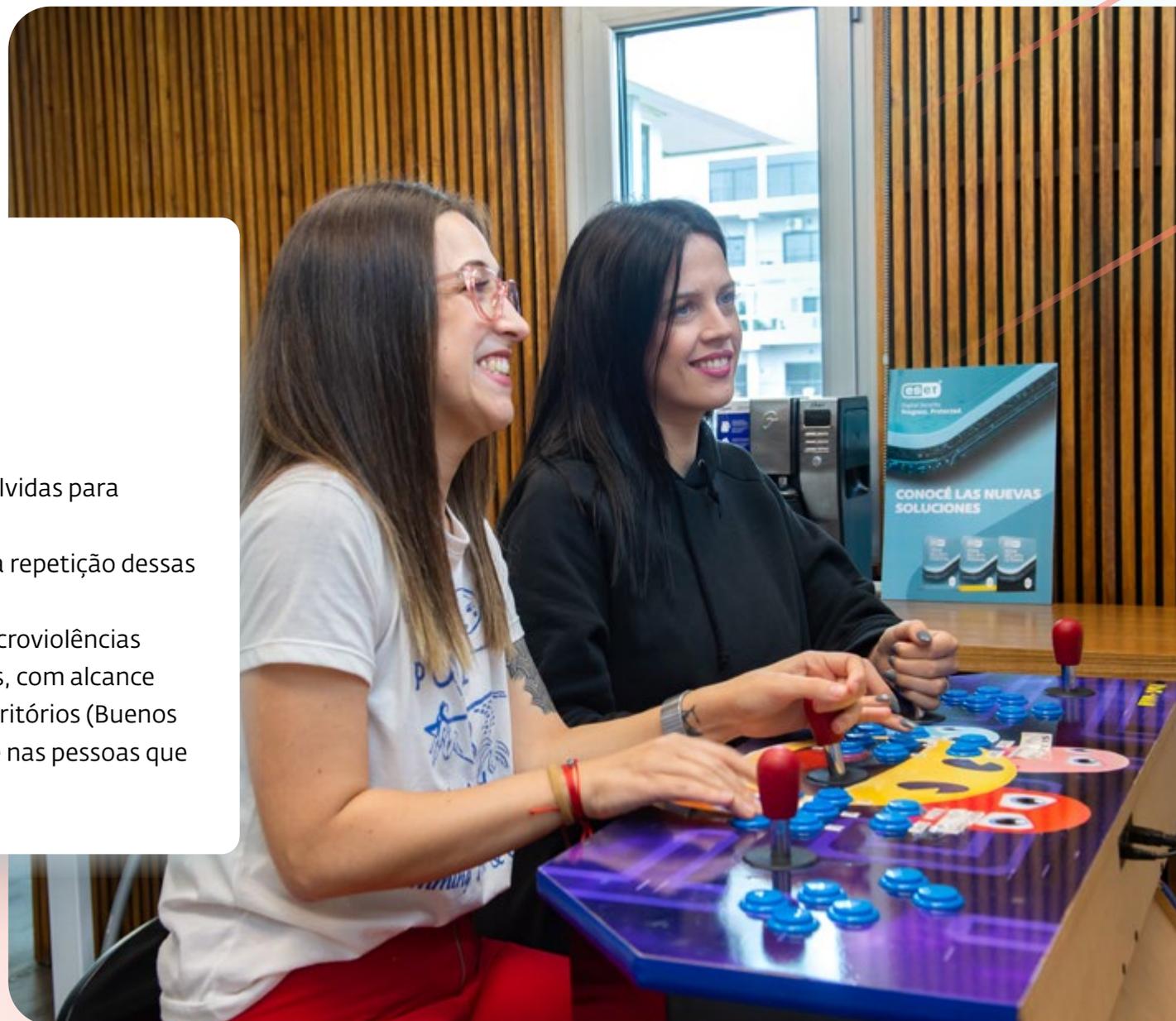


Todas las
identidades
son bienvenidas



Ações corretivas:

- ◉ O RH irá acompanhar as pessoas envolvidas para garantir seu bem-estar.
- ◉ A atenção será redobrada para evitar a repetição dessas condutas no futuro.
- ◉ As capacitações obrigatórias sobre microviolências no local de trabalho serão continuadas, com alcance para toda a força de trabalho dos 3 escritórios (Buenos Aires, São Paulo e México), com ênfase nas pessoas que lideram equipes.



Detalhamento de colaboradores

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

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2, TC-SI-330a.3

2023 | Gênero



TOTAL
136



FEMININO
66
49%



MASCULINO
70
51%



ARGENTINA



TOTAL
93



FEMININO
45
48%



MASCULINO
48
52%



MÉXICO



TOTAL
21



FEMININO
10
47%



MASCULINO
11
53%



BRASIL



TOTAL
22



FEMININO
11
50%



MASCULINO
11
50%

Nota: Toda informação quantitativa de colaboradores provém do Sistema de Gestão de Recursos Humanos Workday.

Ver informação comparativa no Anexo 6

2023 | Idade

ATÉ 25 ANOS



8 FEMININO



8 MASCULINO



4 FEMININO

3 MASCULINO



0 FEMININO

2 MASCULINO



4 FEMININO

3 MASCULINO

ENTRE 26 E 30 ANOS



15 FEMININO



12 MASCULINO



12 FEMININO

6 MASCULINO



2 FEMININO

4 MASCULINO



1 FEMININO

2 MASCULINO

MAIS DE 31 ANOS



43 FEMININO



50 MASCULINO



29 FEMININO

39 MASCULINO



8 FEMININO

5 MASCULINO



6 FEMININO

6 MASCULINO

Ver informação comparativa no Anexo 6

2023 | Por tipo de contrato

TEMPO INDETERMINADO



62 FEMININO



66 MASCULINO



43 FEMININO

47 MASCULINO



10 FEMININO

10 MASCULINO



9 FEMININO

9 MASCULINO

ESTAGIÁRIOS



4 FEMININO



4 MASCULINO



2 FEMININO

1 MASCULINO



0 FEMININO

1 MASCULINO



2 FEMININO

2 MASCULINO

Nota: Não há funcionários por horas não garantidas, nem colaboradores(as) que não sejam funcionários. Só há uma pessoa com contrato de tempo parcial, além das pessoas que trabalham sob contrato de estágio.

Ver informação comparativa no Anexo 6



2023 | Por categoria

ANALISTA



57 FEMININO



55 MASCULINO



39 FEMININO

35 MASCULINO



9 FEMININO

10 MASCULINO



9 FEMININO

10 MASCULINO

MANAGER



7 FEMININO



9 MASCULINO



5 FEMININO

8 MASCULINO



1 FEMININO

0 MASCULINO



1 FEMININO

1 MASCULINO

DIREÇÃO



2 FEMININO



6 MASCULINO



1 FEMININO

5 MASCULINO



0 FEMININO

1 MASCULINO



1 FEMININO

0 MASCULINO

Ver informação comparativa no Anexo 6

2023 | Por nacionalidade



ARGENTINA



43 FEMININO 37 MASCULINO



VENEZUELANA



2 FEMININO 6 MASCULINO



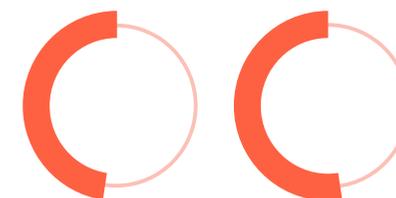
BRASILEIRA



11 FEMININO 11 MASCULINO



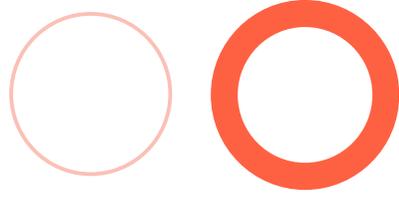
MEXICANA



10 FEMININO 11 MASCULINO



COLOMBIANA



0 FEMININO 2 MASCULINO



URUGUAIA



0 FEMININO 2 MASCULINO



SUECA



0 FEMININO 1 MASCULINO

Nota: Não temos nenhuma pessoa estrangeira trabalhando na ESET.

Ver informação comparativa no Anexo 6

Altas e rotatividade de pessoal

GRI 401-1

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

Admissões de pessoal 2023



Admissões | Por grupo etário

7

MENORES
DE 25 ANOS

6

25 A 30 ANOS

11

MAIORES
DE 30 ANOS

Admissões | Por gênero

15

FEMININO

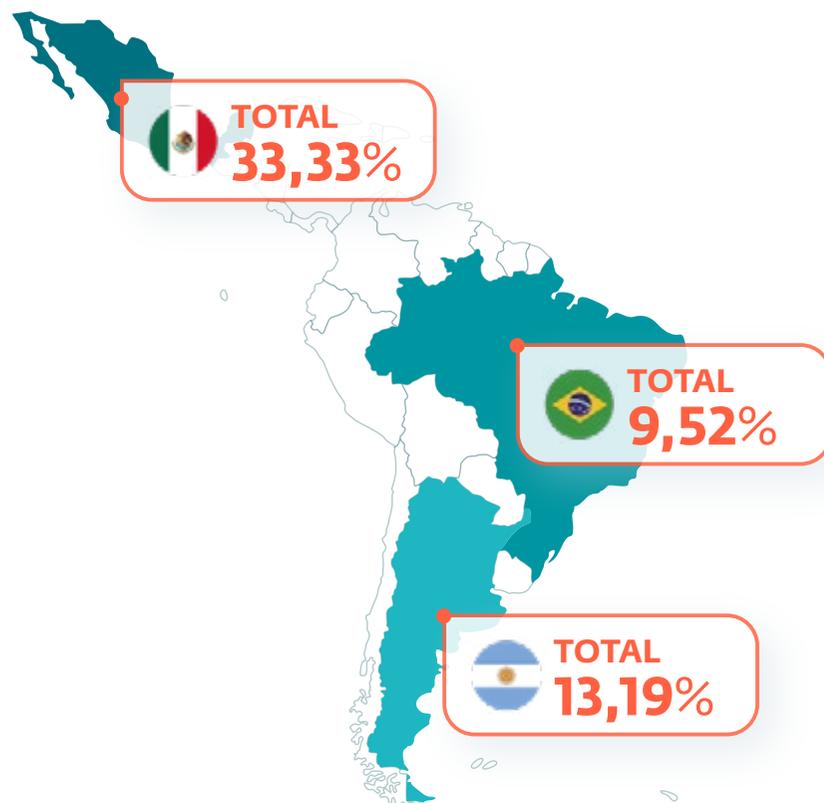
9

MASCULINO

Nota: Admissões e dispensas em 31/12/2023 correspondentes ao headcount (cada colaborador(a) em tempo integral da dotação própria da ESET América Latina, excluindo terceirizados e práticas educacionais de meio período).

Ver informação comparativa no Anexo 8

Rotatividade de pessoal 2023



Rotatividade | Por grupo etário



Rotatividade | Por gênero



Ver informação comparativa no Anexo 8

Gestão do emprego inclusivo

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

Nossa equipe de colaboradores vêm do mercado laboral local e seus níveis de remuneração superam, em todas as operações, os salários mínimos iniciais dos países nos quais operamos.

Junto ao Comitê de Inclusão e Diversidade, buscamos refletir nossa cultura de inclusão e de respeito às diversidades, o trato equitativo e a igualdade de oportunidades em cada descrição de busca laboral que realizamos nas organizações e espaços de recrutamento inclusivo como Contrata Trans, *Empujar*, intermediação laboral do governo da cidade de Buenos Aires e Fundação Forge.

Como reflexo desse processo, há vários anos incorporamos em nossas buscas laborais a linguagem inclusiva e um convite, claro e explícito, a todas as identidades para que se candidatem.

Para acompanhar este processo de forma holística, trouxemos diversas palestras de conscientização e oficinas sobre comunicação inclusiva e acessível para todas as áreas da empresa.



Além disso, com a Fundação *Empujar*, participamos em simulações de entrevistas para jovens, para prepará-los(as) no exercício da busca de um primeiro emprego.



Junto a *Contrata Trans*, incorporamos uma pessoa trans a nossa equipe de trabalho. Todas as áreas envolvidas participaram do processo; o pessoal de seleção foi capacitado para manter as entrevistas com perspectiva de diversidade e foram gerados espaços para abordar dúvidas e consultas a respeito.

Por conta deste caso de sucesso, definimos gerar mais oportunidades de inclusão.



Pesquisa global sobre diversidade

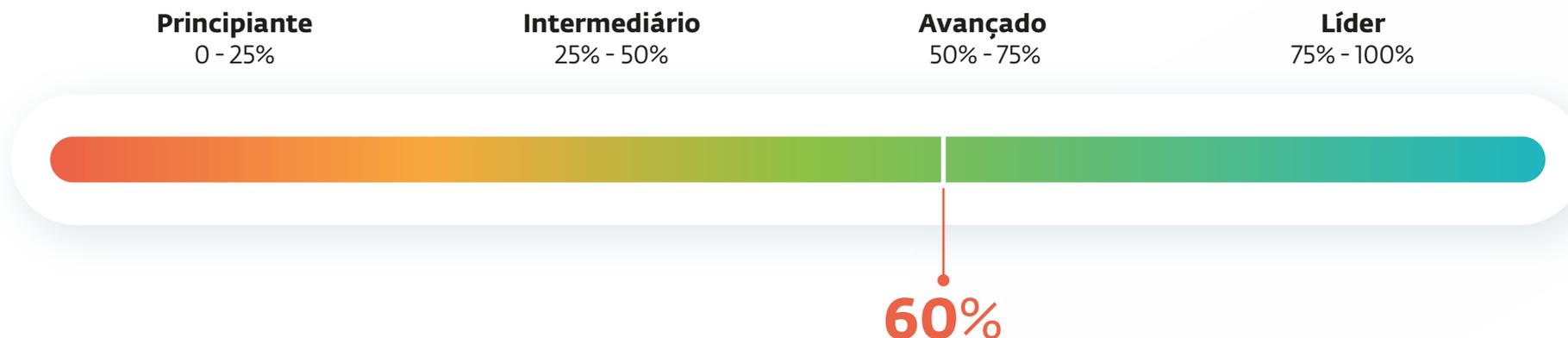
Desde a Matriz, junto à Consultora 2Muse, foi realizada uma pesquisa entre todas as pessoas, em todos os escritórios do mundo, para avaliar a percepção sobre a diversidade e a inclusão da empresa. Como resultado deste diagnóstico, em 2023, o Comitê Global de Diversidade, Igualdade e Inclusão se reuniu na Eslováquia para definir uma estratégia global em médio e longo prazo que começará a ser implementada no próximo ano.

Além disso, foram implementadas diversas iniciativas globais como a Semana da Diversidade e o Mês da Conscientização sobre a Diversidade. Em ambas, foram aprofundados temas de diversidade e inclusão com pesquisas, atividades, entrevistas e mensagens dos(as) líderes globais.

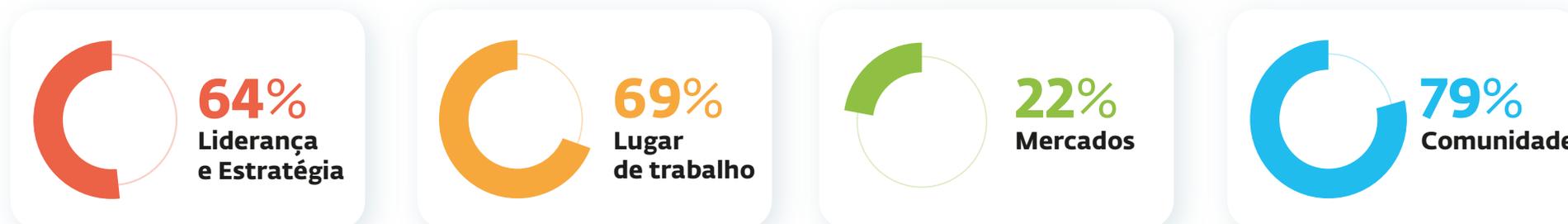


Autoavaliação WEPs

60% da qualificação obtida na ferramenta de autoavaliação dos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs) da ONU Mulheres (nível avançado).



Considerando a abertura dos 4 eixos da ferramenta, os resultados são:



Nota: Informações detalhadas em www.weps.org

Ver informação comparativa no Anexo 6

Salário inicial

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

A seguinte relação mostra a diferença entre o salário inicial da ESET e o salário mínimo de cada país, aplicado a todos os colaboradores, sem fazer nenhuma distinção.

2023

Relação Salário Inicial ESET vs. SMVM / SM



130%
SMVM



87%
SM



227%
SM

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

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

Na Argentina, realizamos revisões salariais 4 vezes por ano e estamos analisando a implementação de um quinto ajuste retroativo a 2023 em janeiro de 2024, de um adicional de ao menos 20%.

No Brasil, foi feito um ajuste anual pela inflação.

A proporção do salário base e da remuneração das mulheres comparada a dos homens será avaliada no próximo ano como parte do relatório anual da Matriz.

Ver informação comparativa no Anexo 7

Sistema de digitalização de salários

Na Argentina, mudamos a empresa fornecedora de serviços de digitalização de recibos de salário para alinharmos com a que realiza a liquidação. Esta decisão implicará que, no futuro, possamos digitalizar formulários e adicionar módulos adicionais que automatizem o trabalho.

Pagamento por deslocamento

Às pessoas que passam dias fora de sua casa, concedemos uma compensação econômica diária e aos dias de viagem que excedem a semana laboral (sábados, domingos e feriados) são concedidos o direito de uma compensação em dias livres. Tais dias não podem ser acumulados com feriados e/ou férias.

No caso do México e Brasil, as pessoas que forem obrigadas a trabalhar fora do horário laboral devido a viagem são compensadas com dias livres.

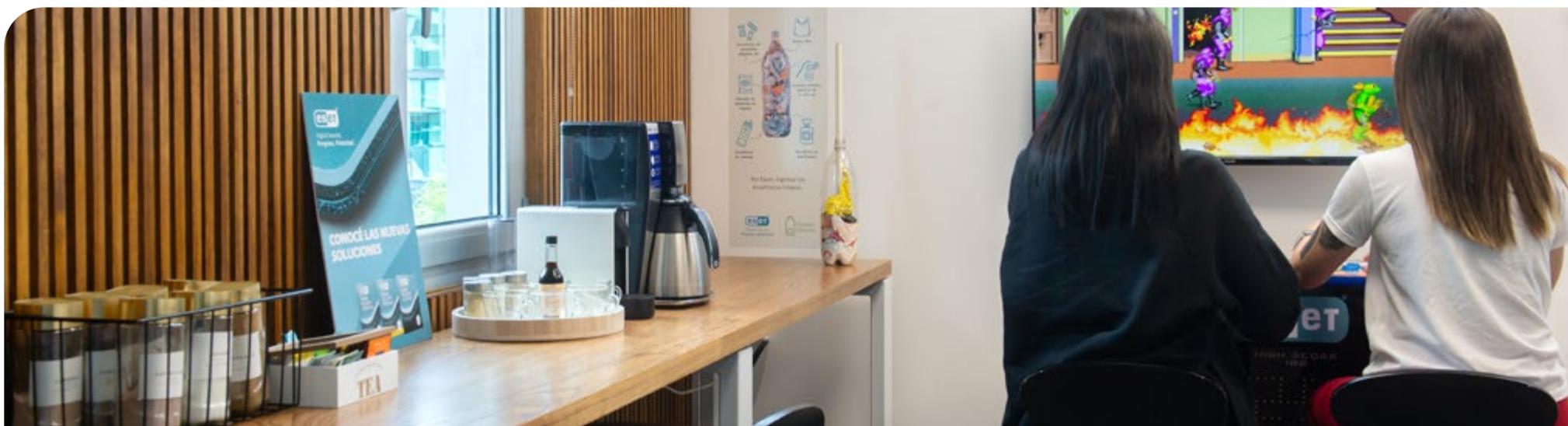
Vales de transporte e de comida

De acordo com a legislação laboral no Brasil, deve-se conceder um montante total do vale de refeição. Calculamos o benefício de acordo com os dias trabalhados no mês, geralmente de 20 dias.

Oportunidade de melhoria implementada: No escritório do Brasil, foi ajustado o valor do vale alimentação que entregamos, superando o valor estabelecido pelo sindicato.

Toda a equipe do Brasil usou os vales alimentação.

Além disso, pagamos o bônus de transporte para quem usa transporte de ônibus e metrô, proporcional aos dias presenciais no escritório, que são uma média de 8 por mês; de acordo com a legislação, é possível descontar 6% do salário.



Acordos coletivos

GRI 2-30, 3-3, 407-1

A porcentagem de pessoal coberta por Acordo Coletivo de Trabalho se manteve igual ao ano anterior, isto é, no caso da Argentina, foi mantido em 5%, no caso do México não havia pessoas cobertas pelo Acordo e no Brasil, todas as pessoas, exceto a posição de *Country Manager*, foram cobertas.

Na Argentina, aplica-se o Acordo Coletivo de Trabalho N° 130/75 da Federação Argentina de Empregados de Comércio e Serviços.

No Brasil, aplica-se o Sindicato dos Agentes Anônimos de São Paulo.

Buscamos que os colaboradores sob o acordo recebam condições iguais ou equalitárias às condições recebidas pelos que não estão sob o acordo, de acordo com a correspondência.



Benefícios

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

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

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



Primeira Pesquisa Global de Benefícios

Realizamos a primeira pesquisa global de benefícios, proposta a partir da Matriz e administrada junto a uma empresa fornecedora externa internacional.

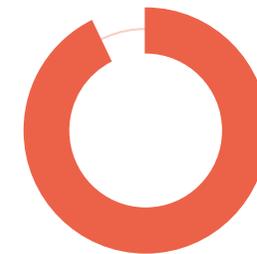
Para o design do questionário, foram propostas perguntas adicionais, para adaptar ao contexto regional. Desde a ESET América Latina, colaboramos com o lançamento, seu acompanhamento e uma participação efetiva.

Então, junto à Matriz, analisamos todos os resultados por país e pensamos em propostas de melhoria.

Pudemos alcançar certas melhorias que não implicassem no aumento do orçamento, otimizamos alguns benefícios vigilantes e implementamos novos, com alcance para os escritórios do México e Brasil.

Relançamos a Política de Benefícios por país e comunicamos isso na Intranet.

Além disso, para dar maior visibilidade às características de cada benefício, na Argentina foi criado um microsite disponível na Intranet. Desta forma, cada pessoa pode consultar o detalhe dos benefícios, de forma mais efetiva e rápida, ao estar agrupado por categorias.



93%
**Participação em
nível regional**



79,42%
Satisfação



Benefícios

EQUILÍBRIO ENTRE VIDA LABORAL E PESSOAL



Flex time

Na Argentina, contamos com uma política de horários flexíveis. Cada líder analisa a dinâmica com cada integrante de sua equipe.



Modalidade de trabalho híbrido

Na Argentina, contamos com trabalho presencial ao menos 1 vez por semana.

Nos escritórios do Brasil e México, o *home office* foi implementado três vezes por semana.



Sexta Flex

Possibilidade de terminar a jornada laboral 3 horas antes do horário de saída nos 3 escritórios da América Latina, sem a necessidade de compensar estas horas.

Oportunidade de melhoria implementada: adicionamos a possibilidade de estender este benefício por todo o ano calendário nos 3 escritórios da América Latina.

100% da equipe utiliza este benefício.



4º mês remunerado de licença para pessoas gestantes

As pessoas gestantes podem gozar de um mês a mais de licença remunerada, após finalizar a cobertura pela legislação vigente na Argentina e México. No Brasil, este mês adicional é concedido obrigatoriamente por lei.

Este benefício foi utilizado por 2 pessoas do escritório da Argentina.



✔ **Softlanding para pessoas gestantes**

Este benefício propõe um retorno paulatino após a licença por gestação, com um limite de horas de trabalho semanais; neste período, mantivemos o salário de uma jornada integral. Este benefício foi utilizado por 2 pessoas do escritório da Argentina e 1 do México.

✔ **Sala de amamentação**

No escritório de Buenos Aires, contamos com uma sala de amamentação.

✔ **Licenças estendidas para pessoas não gestantes**

As pessoas não gestantes terão 1 mês de licença a partir do nascimento do bebê. Este ano, nenhuma pessoa usou este benefício.

✔ **Licença estendida por adoção**

Oferecemos a possibilidade de adicionar 6 meses de licença sem remuneração à licença por adoção existente por lei. Este ano, nenhuma pessoa usou este benefício.

✔ **Dia livre para o aniversário dos(as) filhos(as)**

Isso se aplica para menores de 18 anos e se estende às pessoas que convivem com crianças que não são seus filhos(as) biológicos(as) nos 3 escritórios. 19 pessoas usaram este benefício.

✔ **Dia livre pelo aniversário**

Isso se aplica aos 3 escritórios durante a semana de seu aniversário ou na seguinte. 95% da equipe aproveitou este benefício.

✔ **Flex time durante adaptação escolar**

Oferecemos flexibilidade horária durante a adaptação escolar no início das aulas, nos escritórios dos 3 países. Esse benefício se estende também às pessoas que convivem com crianças que não são seus filhos(as) biológicos(as).



✓ Give More

Para todas as pessoas que tiverem participado em pelo menos duas atividades de voluntariado organizadas pela empresa, oferecemos um dia útil livre para destinar a suas causas sociais escolhidas.

Este ano, nenhuma pessoa usou o benefício.

✓ Horas ESET

Traz a possibilidade de dispor de meio dia livre por trimestre para realizar trâmites pessoais.

20 pessoas gozaram deste benefício.

✓ ESET no mundo

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

✓ Descontos em produtos

Na Argentina, fizemos uma aliança com diversas organizações para obter descontos na compra de produtos comestíveis, de limpeza e para o lar.





Benefícios

SAÚDE E VIDA SAUDÁVEL



Campanha de vacinação

Todas as pessoas da Argentina têm a possibilidade de aplicar gratuitamente a vacina anual contra a gripe no escritório. 38 pessoas vacinadas.



Sala de relaxamento

Contamos com uma sala de relaxamento no escritório da Argentina, com elementos de yoga e massagens.



Alimentação saudável

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



Academia

Oportunidade de melhoria implementada: Em nossos 3 escritórios, contribuimos com o pagamento de 50% da parcela da academia. Em Buenos Aires, trabalhamos com as academias Vilo e Legado; no Brasil, paga-se 50% de Gympass e no México, 50% do Totalpass.

Esse benefício foi utilizado por 2 pessoas na Argentina, 4 no Brasil e 4 no México.



Desconexão por descanso menstrual

Não temos registro da utilização deste benefício porque cada pessoa faz acordos e coordena com seu líder e sua administração.



Enjoy Your Choice

Programa direcionado para lideranças médias e especialistas da Argentina, que permite optar entre um cartão Mastercard pré-pago, no qual se deposita dinheiro para ser usado de acordo com os pontos que cada pessoa tem pelo seu cargo e tempo de casa, e/ou uma melhoria na categoria do seu pré-pago. 31 pessoas acessaram este programa.



Seguro de vida e saúde

Oportunidade de melhoria implementada: No Brasil, foi melhorada a proposta de seguro de vida e no México, implementamos uma aplicação de apoio à saúde mental. Na Argentina, foi concedido o pagamento do pré-pago Galeno Oro.



Benefícios

DESENVOLVIMENTO PESSOAL

✓ Prêmio por graduação

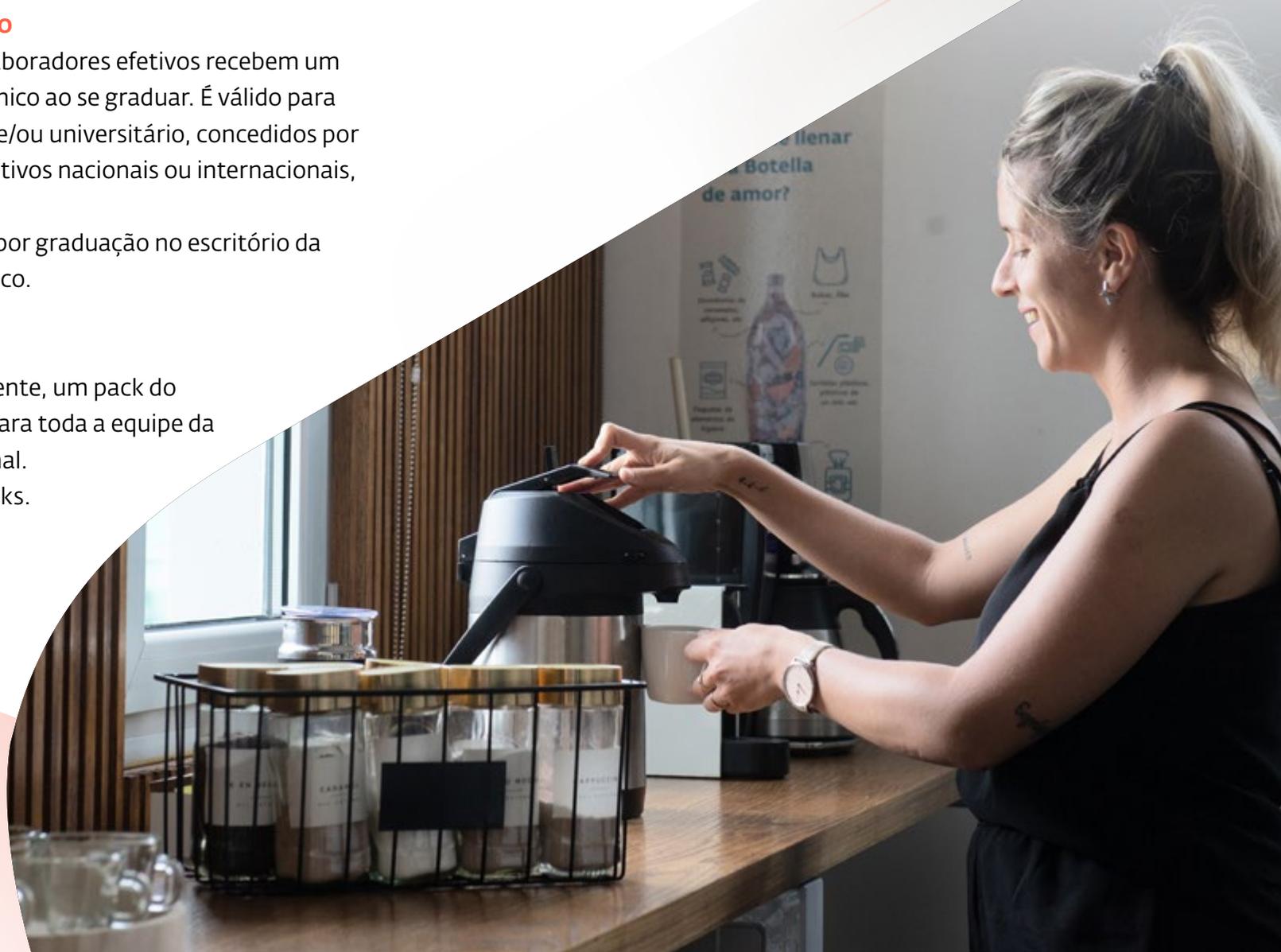
Nos 3 escritórios, os colaboradores efetivos recebem um reconhecimento econômico ao se graduar. É válido para títulos de nível terciário e/ou universitário, concedidos por estabelecimentos educacionais nacionais ou internacionais, públicos ou privados.

Foram dados 2 prêmios por graduação no escritório da Argentina e 1 no do México.

✓ Licenças ESET

Entregamos, gratuitamente, um pack do ESET Internet Security para toda a equipe da empresa em nível regional.

Foram entregues 90 packs.





Outros Benefícios

Eventos de integração

Em nível regional:

- Festa de fim de ano

Argentina:

- 19º aniversário da ESET América Latina
- Almoços trimestrais: por áreas
- *Teambuildings* por área (uma atividade recreativa fora do escritório com o objetivo de fortalecer os vínculos.
- Comemorações mensais dos aniversários.
- Almoços presenciais dos novos e novas ingressantes

México:

- Comemorações de aniversário.
- Almoços trimestrais: de resultados e objetivos

Brasil:

- Presente do dia das crianças
- Comemorações de aniversário



-  **Vagas no estacionamento**
Nos 3 escritórios, são atribuídas vagas gratuitas de acordo com a categoria e tempo de casa da pessoal.
-  **Presentes em datas especiais**
Entregamos presentes em ocasiões importantes e caixas de natal no escritório da Argentina. No caso do Brasil e México, foram entregues vouchers para o Natal.
-  **Presente de aniversário**
A partir do quinto aniversário, nos 3 países, cada pessoa recebe um voucher de presente e dias úteis livres.
9 pessoas da equipe tiveram acesso a este benefício.
-  **Reintegração de serviços**
Reembolso mensal de gastos de serviços de internet e eletricidade nos 3 escritórios.
90% da equipe utilizou este benefício.

-  **Kit escolar para mães e pai (voucher para utilizar em livrarias ou comércios)**
Esse benefício se estende também às pessoas que convivem com crianças que não são seus filhos(as) biológicos(as).
26 pessoas usaram este benefício no escritório da Argentina e 2 no do México.
-  **Restituição antecipada de imposto**
No escritório da Argentina, as pessoas que pagam Imposto sob Ganhos podem receber antecipadamente as restituições correspondentes de acordo com suas retenções.





Diálogo aberto

GRI 2-16

Nossa Política de Portas Abertas fornece a possibilidade de que todas as pessoas possam se comunicar, sem intermediários, com qualquer integrante da equipe de diretoria. Desta forma, fazemos chegar as opiniões a qualquer membro da Organização.



Nossos principais canais de comunicação são:



Intranet Global

Centraliza toda a informação local e global sobre a empresa. Ademais, isso nos permite nos informar e nos relacionar com colegas de todo o mundo.



Listas de transmissão de e-mail

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



Yammer

Rede social interna para interagir através de grupos de pertença. Mantém viva nossa cultura e gera maior contato entre as pessoas.



All Leaders Meeting

Foram descontinuados em 2023. Estamos buscando um novo mecanismo de comunicação para substituí-lo.



Review Meeting

Conferência para todos os colaboradores e colaboradoras, em nível mundial, organizada pela Matriz duas vezes por ano. Nesta atividade, os líderes mostram os resultados alcançados e o planejamento para os próximos meses.



Apresentação de resultados mensais

Na América Latina, o Presidente apresenta os resultados mensais, tanto locais como em nível global, para os 3 escritórios da região.



Reuniões 1:1 com RH

Espaços de escuta promovidos pela área de RH, para potencializar a proximidade e resolver múltiplas necessidades.



Almoço com a Presidência

Destinado a grupos de novos e novas ingressantes para gerar espaços de diálogo com o presidente da empresa.



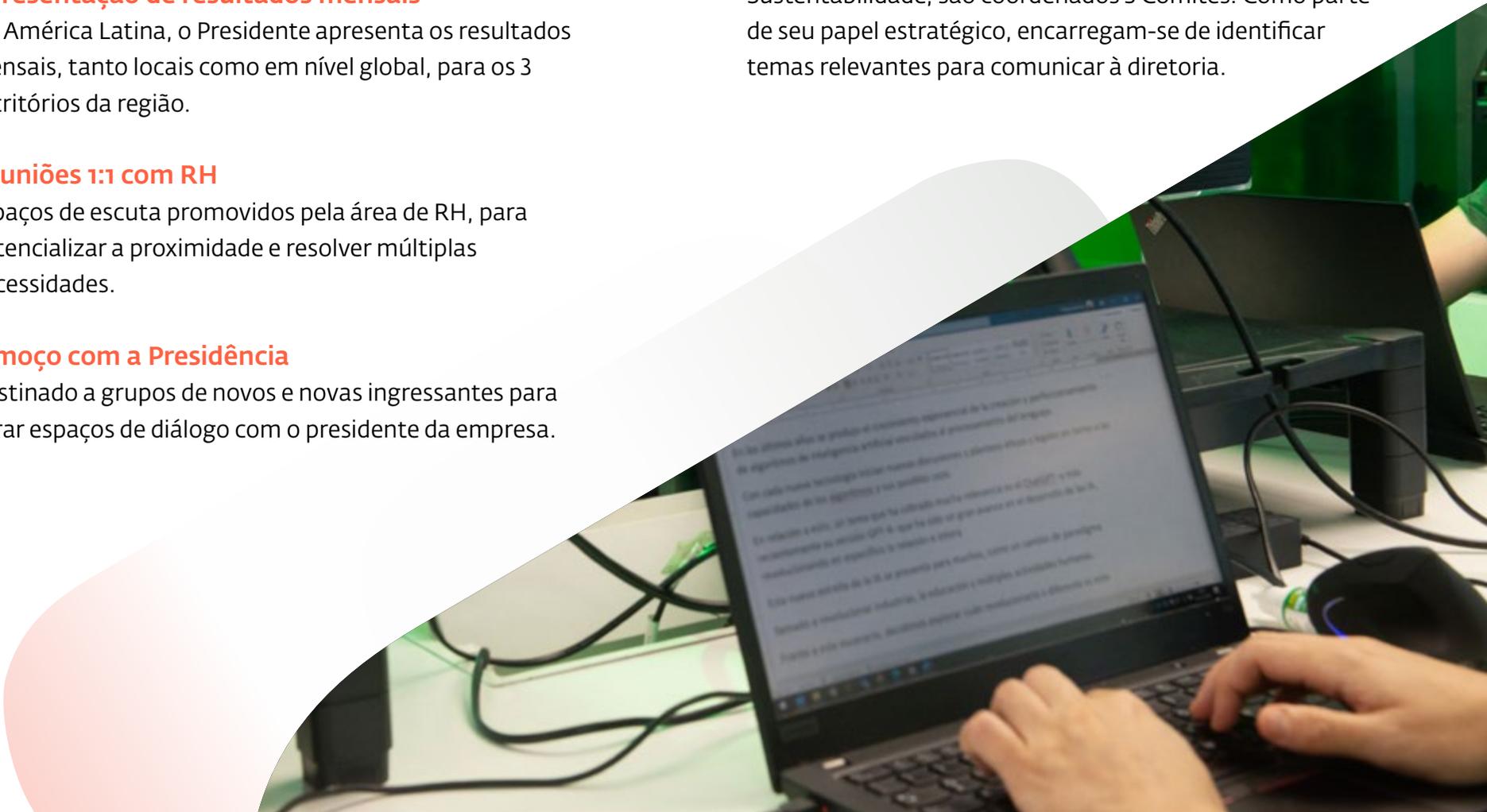
Caixa de sugestões

Permite apresentar preocupações ou propostas no seguinte e-mail: sugerencias@eset-la.com



Comitês de Sustentabilidade

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



Think & Talk, sustentando ideias

GRI 2-23, 3-3, 404-1

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

É um ciclo de conversas e atividades para todos os colaboradores, para tratar temas relevantes sobre o desenvolvimento sustentável, enquadrados na administração dos Comitês de Sustentabilidade.



No Comitê de Relacionamento com a Comunidade, junto a [Argentina Cibersegura](#), no contexto do Dia Internacional da Mulher, realizamos a conversa “Ser digital entre violências e ataques à identidade”. Refletimos sobre os estereótipos que as indústrias continuam criando e potencializando, vimos isso refletido no mundo digital e no comportamento em redes sociais e aplicativos.



Participaram
27 pessoas

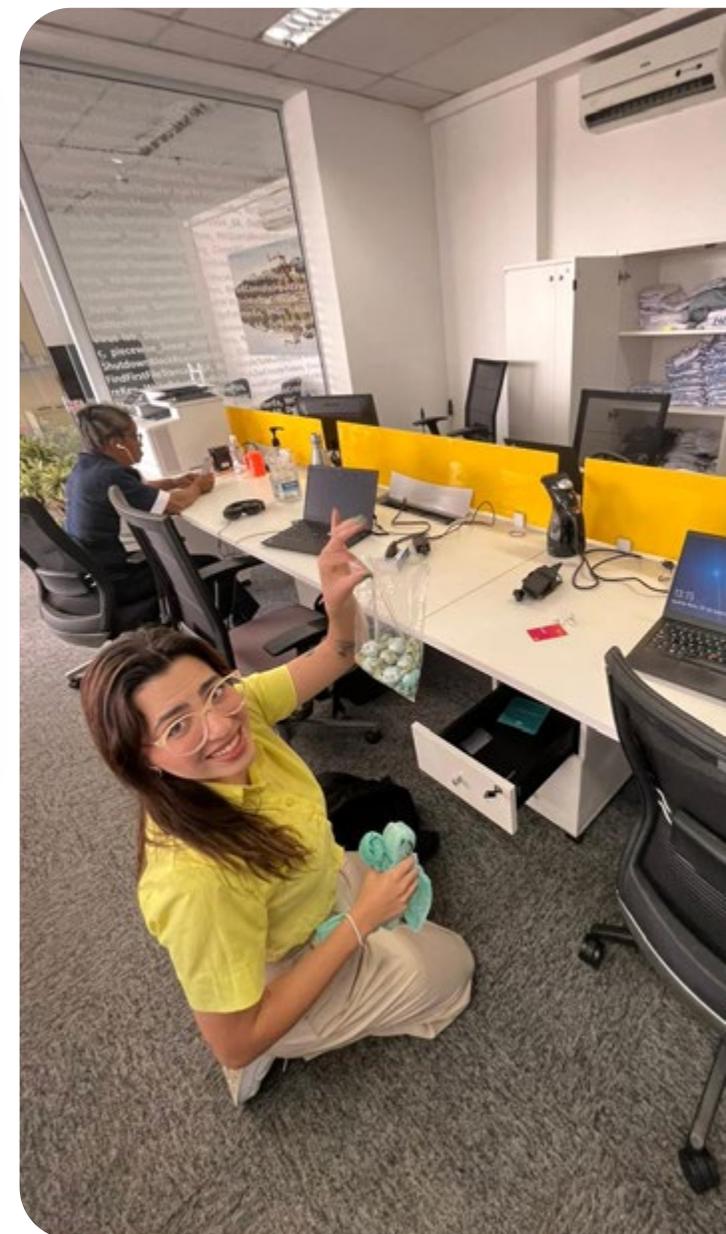


Participaram
38 pessoas



das
3 escritórios

No Comitê de Assuntos Ambientais, na *Cleaning Week*, organizamos a conversa “Lixo digital”. Nesta atividade, aprendemos sobre as boas práticas relacionadas ao filtro de e-mails, o cancelamento de inscrições, a gestão de mensagens e outros conselhos úteis para conservar limpo nossos ambientes digitais.



No Comitê de Inclusão e Diversidade, realizamos as seguintes atividades:

Junto à organização [Cuestionarte](#), desenvolvemos uma primeira oficina de Saúde Mental, na qual abordamos o que é saúde mental, como nos atinge e sua compreensão a partir de um olhar biopsicossocial.

Através do Programa BA Migrante organizado pela Direção Geral da Coletividade da Subsecretaria de Direitos Humanos, e Pluralismo Cultural do Governo da Cidade de Buenos Aires e a Organização Internacional para as Migrações (OIM), realizamos a oficina "Migrações, direitos humanos e comunicação intercultural".

Junto à Fundação *Encontrarse en la Diversidad*, refletimos sobre Microviolências no ambiente laboral. Nós nos perguntamos se "Micro" corresponde a pequenas ou invisíveis; refletimos sobre a melhoria de nossos vínculos no trabalho e o impacto de nossas palavras e ações sobre nossos pares.

Participaram
 **45** pessoas

Participaram
 **19** pessoas

Participaram
 **55** pessoas

 dos **3** escritórios



Foram destinadas
9 horas
de capacitação total



37 pessoas
participaram uma média
por cada atividade

Gestão do talento

GRI 3-3, 2-17, 205-2, 404-1, 404-2, 404-3

SASB TC-SI-220a.1, TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

Contamos com um plano de capacitação anual, de acordo com as necessidades identificadas em cada posição e para cada pessoa.

De acordo com o alinhamento da Matriz, implementamos uma plataforma a partir da qual se possa fazer múltiplas capacitações do LinkedIn Learning.

Cada líder definiu as pessoas de suas equipes a serem capacitadas e, com base nisso, concedemos as licenças de acesso à plataforma.

As capacitações são de livre escolha, de acordo com os interesses particulares de cada pessoa e em consonância ao plano de desenvolvimento colocado, vinculado ou não ao seu posto atual.

Também, continuamos com as avaliações por desempenho e gestão por concorrências, que promovem o desenvolvimento de todas as pessoas.

Como resultado da pesquisa de clima, neste ano implementamos planos de ação para responder às expectativas manifestadas em matéria de Desenvolvimento Pessoal e Profissional. Por exemplo, oferecemos mais treinamentos e profissionalização de líderes e oportunidades de carreira, ao socializar as posições abertas em todo o mundo.

Não contamos com programas de ajuda para transição, proporcionados para facilitar a empregabilidade continuada e a gestão do final das carreiras profissionais por aposentadoria ou demissão.

Programa de Desenvolvimento “Grow with ESET”

É uma iniciativa de desenvolvimento de pessoal, impulsionada desde a Matriz. Foi lançado o *Development Week* que consistiu num ciclo de conversas e exposições destinadas a incentivar as pessoas a alcançar seu máximo potencial.

Os treinamentos colocam as pessoas no eixo central ao defini-las como protagonistas de seu próprio caminho.

Foi lançado em outubro passado para toda a região, com o desenho da estrutura do próprio plano de desenvolvimento, dentro do Sistema Workday. Para isso, realizamos treinamentos destinados aos(às) líderes, focando em seu papel de acompanhamento de sua equipe, ampliando-se para todas as pessoas da empresa nos 3 países.

A pesquisa de satisfação do Programa produziu resultados muito bons. Serão oferecidas ferramentas complementares em 2024.

Metodologia de aprendizagem 70-20-10

70% + **20%** + **10%**
PRÁTICA APRENDIZADO COM OUTRAS PESSOAS EDUCAÇÃO FORMAL



Plano anual de capacitação

Contamos com uma política de capacitação que nos dá a base para definir o planejamento anual.

Os principais temas de capacitação desenvolvidos foram:

- Oficina de comunicação efetiva e entrevistas inclusivas
- HTML
- Segurança da Informação
- *Media Training*
- Oratória

Este ano, continuamos com as capacitações presenciais para oferecer espaços e contextos de aprendizagem similares aos que tínhamos antes da pandemia. No entanto, muitas se mantêm no formato virtual, já que permitem aproveitar melhor o tempo e ampliar as opções de temas de curso e de instituições oferecidas.

Tivemos um grande aumento de horas de capacitação em relação a 2022, graças à modalidade híbrida e porque desde os Recursos Humanos foi feito um acompanhamento rígido de cada área.



Realizamos um total de

85 horas em capacitações
vinculadas a temas de
**Direitos Humanos
e Meio-ambiente**

● com uma participação de

53% de homens

47% de mulheres

Indicadores de capacitação

2023

 HORAS INVESTIDAS
4.383

 COLABORADORES
125

 MÉDIA DE TREINAMENTO POR PESSOA
35

58 HOMENS CAPACITADOS

 **2.294**
HORAS TOTAIS DE CAPACITAÇÃO DE HOMENS

 **40**
MÉDIA DE TREINAMENTO POR PESSOA

67 MULHERES CAPACITADAS

 **2.089**
HORAS TOTAIS DE CAPACITAÇÃO DE MULHERES

 **31**
MÉDIA DE TREINAMENTO POR PESSOA

5 DIREÇÃO

71 HORAS TOTAIS

14 MÉDIA DE HORAS

17 MANAGERS

683 HORAS TOTAIS

40 MÉDIA DE HORAS

103 ANALISTAS

3.630 HORAS TOTAIS

35 MÉDIA DE HORAS

Ver informação comparativa no Anexo 9

Plano de treinamentos

Oferecemos um plano de treinamento segundo a posição ocupada.

16 treinamentos disponíveis

- | | |
|---------------------------|--|
| 1 Corporativa | 9 RH |
| 2 Produto | 10 Administração |
| 3 Segurança informática | 11 Jurídico |
| 4 Segurança da informação | 12 Segurança e Higiene |
| 5 Políticas de segurança | 13 Vendas |
| 6 EPP | 14 Uso de marca |
| 7 Sustentabilidade | 15 <i>Partner Program e Training Program</i> |
| 8 IT | 16 Sistema de gestão de qualidade |

75%
das pessoas ingressantes **desenvolveram os treinamentos requeridos para sua posição**

25%
restantes dos treinamentos estão **coordenados para serem realizados durante janeiro de 2024**

Adicionamos um treinamento relacionado a temas de Segurança da Informação que foi implementado a partir da Matriz através de sua plataforma de treinamento.

Na América Latina, tivemos que revisar para que todo o conteúdo se aplicasse a nossa região e traduzimos certos conteúdos do treinamento.

Além disso, trabalhamos na possibilidade de gravar certos treinamentos para subi-los na plataforma de treinamento. Dessa forma, os tempos de gestão interna seriam otimizados e isso daria maior flexibilidade e rapidez às pessoas ingressantes para que pudessem realizá-los em uma data o mais próxima possível de sua entrada. Esta iniciativa é um projeto de melhoria a implementar em 2024 e já foram identificados os primeiros 7 treinamentos que têm potencial de ser gravados e subidos na plataforma.

Aulas de idiomas

As aulas são realizadas no horário de trabalho com 100% do custo coberto. Isso depende dos requisitos do posto e das tarefas a desempenhar. Os idiomas oferecidos, dependendo do país, são espanhol, inglês e português.



Esse benefício foi usado por

67 pessoas
e foram dadas
1.000 horas
de capacitação

29 homens

38 mulheres

Avaliação de desempenho por competências e objetivos

O sistema de gestão por competências é baseado em dois eixos vinculados entre si: conseguir que cada colaborador se alinhe com a estratégia de negócio e desenvolver suas capacidades.

A avaliação por competências é semestral e usamos a ferramenta de gestão Workday. A autoavaliação e o feedback de colegas internos é realizado anonimamente e inclui a possibilidade de dar ou não o consentimento da avaliação recebida e dos objetivos fixados.

95% da equipe dos 3 países recebeu sua avaliação de desempenho.

As pessoas que não foram avaliadas formalmente é porque trabalharam menos da metade do semestre. Isto é, para todos os ingressos posteriores a 1º de abril ou a partir de 1º de outubro, não são definidos objetivos, nem são avaliados por meio deste sistema.

Durante este período, trabalhamos fortemente na calibração da avaliação e no significado do que representa cada pontuação, com a equipe de líderes e com as pessoas que devem se autoavaliar para mostrar as diferenças entre cada pontuação.

Foram realizadas conversas e buscou-se reforçar o manual de *Skills & Abilities* para que as pessoas possam ser coerentes entre a pontuação e a justificativa.

Saúde e segurança laboral

GRI 3-3, 201-3, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

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

Os assuntos de saúde e segurança estão contidos no Acordo Coletivo de Trabalho de Comércio e na Lei de Contrato de Trabalho (LCT).

No México, nós nos baseamos na normativa obrigatória NOM037. Ela tem vários requisitos relacionados a saúde e segurança laboral, que são auditados pelo Governo do México para poder habilitar no escritório.

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



Participação dos colaboradores, consultas e comunicados

Cada ingressante recebe o Treinamento de Segurança e Higiene, a cargo de uma pessoa especialista externa. Nesta conversa, são explicados os conceitos de “acidente” e risco” (riscos elétricos, perigos ao manejar caixas ou elementos pesados etc.), as boas práticas de segurança e medidas ergonômicas. Também é informado sobre como reagir diante de um acidente laboral, quando estamos indo ao trabalho ou saindo dele.

Este treinamento é complementado com outros exemplos diante de necessidades por detecção de falhas ou mudanças do ambiente, como foi a pandemia do COVID-19.

Neste ano, adicionamos o Treinamento da Plataforma de Training para que esteja disponível sempre que necessário.

As consultas e comunicações são realizadas pela área de RH e Sustentabilidade. Esta última integra os diferentes olhares e expectativas manifestados no interior dos Comitês de Sustentabilidade.



Além disso, recebemos visitas esporádicas da pessoa especialista externa, para verificar o funcionamento em geral, receber sugestões de melhorias ou aspectos a levar em consideração e/ou modificar o necessário. Nesta instância, são transferidas as dúvidas ou consultas em relação ao estabelecido pela legislação.

O RH é quem recebe qualquer notificação de alguma situação que seja considerada de potencial perigo laboral. Além disso, as equipes de trabalho contam com uma pessoa referência, a quem possam recorrer em caso de se apresentar algum tipo de situação de risco; ela trabalhará junto à equipe de RH e ao especialista externo para mitigar o risco identificado.

Se o(a) colaborador(a) quiser se ausentar por enfrentar uma situação que possa provocar lesões, doenças ou enfermidades, nós nos baseamos no estabelecido na legislação vigente de cada país onde operamos (licenças ordinárias e extraordinárias). Se alguma situação estiver fora do alcance legal, será tratada de forma individual com o(a) responsável direto(a) e/ou com a área de RH segundo estabelecido em nossa política de portas abertas.

O/A superior(a) direto(a) e a área de RH guiarão os passos a seguir de acordo com cada situação em particular.



Serviços de saúde

O serviço de assessoria externa releva os possíveis riscos no escritório e, junto aos recursos Humanos, trabalha para implementar gradualmente medidas de mitigação dos riscos identificados.



Na **Argentina**, os colaboradores estão cobertos pela Seguradora de Riscos do Trabalho (ART) Especialista. Além disso, oferecemos cobertura privada OSDE 410 para a equipe de Diretoria e Galeno Prata 330 ou Ouro 400 para o resto dos colaboradores e seu grupo familiar primário, sem necessidade de creditar nenhum tipo de diferença.



No **México**, concedemos um seguro médico para despesas maiores só para colaboradores, que é complementado com outro seguro de despesas médicas menores que atinge aos menores a cargo.



No **Brasil**, oferecemos uma cobertura médica com uma seguradora privada e concedemos um serviço diferencial ao concedido via sindical, que atinge somente aos colaboradores.



Medidas de prevenção e mitigação

Todos os espaços de trabalho, elementos e móveis do escritório foram revisados para atender aos aspectos de saúde, segurança e bem-estar das pessoas.

Além disso, para responder às demandas do trabalho híbrido, entregamos elementos que permitem adaptar o espaço doméstico às necessidades laborais (apoio lombar, mousepad, suporte de notebook, entre outros).

Devido a nossa atividade particular, não estamos expostos a riscos de lesões por acidentes laborais, doenças ou patologias ocupacionais. Também não temos funções cujo exercício tenha uma incidência ou risco elevado para a saúde.

Ao final de 2020, trabalhamos com um estúdio de arquitetura para realizar algumas reformas na empresa, que não foram apenas em nível estético, mas também funcional.

Anualmente, tomamos as seguintes medidas preventivas:

- ◉ Simulações de evacuação para os(as) colaboradores(as)
- ◉ Análise físico química da água
- ◉ Medição de aterramento
- ◉ Relatório de iluminação
- ◉ Recarga anual de extintores
- ◉ Revisão das mangueiras hidrantes, segundo corresponda

Além disso, realizamos várias vezes ao ano:

- ◉ Capacitação sobre a Lei de Riscos de Trabalho e Segurança nos Escritórios para novos ingressantes
- ◉ Fumigações
- ◉ Análise bacteriológica da água

Reformulamos todos os mapas de evacuação e os colocamos para que fiquem visíveis no escritório.

Em nosso escritório do México, de acordo com a legislação vigente, deve-se responder às [normas NOM-035-STPS-2018 \(Fatores de risco psicossocial no trabalho-Identificação, análise e prevenção\)](#), através da qual se obriga a realizar um estudo para identificar e analisar os riscos psicossociais do centro laboral; e, por sua vez, deve-se seguir a [NOM-037-STPS-2023 \(Teletrabalho - Condições de segurança e saúde no trabalho\)](#), através da qual se obriga a estabelecer condições de segurança e saúde nos lugares onde se faz trabalho remoto, para prevenir acidentes e doenças e para promover um ambiente seguro e saudável.

Ações implementadas de acordo com a Norma NOM 035:

- ◉ Incremento do orçamento atribuído aos lanches saudáveis
- ◉ Sexta flex para ter um melhor equilíbrio entre a vida laboral e a pessoal
- ◉ Iniciativas de integração para fortalecer as boas relações interpessoais, melhorar a comunicação e fomentar a colaboração entre as áreas
- ◉ Benefício de academia, para fomentar a boa saúde

Ações implementadas de acordo com a Norma NOM 037:

- ◉ Entrega de dispositivos
- ◉ Mecanismos de comunicação

Em 2024, desenvolveremos mais ações em relação a essas normas.



Taxas de absenteísmo e licenças

Detalhamento de absenteísmo 2023 | Totais



TOTAL DE DIAS
DE ABSENTEÍSMO

394



DIAS POR
DOENÇA

86



DIAS POR
ESTUDO

32



AUSÊNCIAS
COM AVISO

12



LICENÇAS DE PESSOAS
GESTANTES

194



LICENÇAS SEM
REMUNERAÇÃO

70

Nota: As horas trabalhadas em 2023 foram 289.497. Não foram registrados dias de trabalho perdidos por absenteísmo (ART), doenças ocupacionais, nem número de vítimas fatais relacionadas ao trabalho. Também não foram relatadas lesões por acidente laboral, nem doenças ocupacionais.

Ver informação comparativa no Anexo 10



Detalhamento de absenteísmo | Por gênero



TOTAL DE DIAS
DE ABSENTEÍSMO

252 MULHERES

142 HOMENS



DIAS POR DOENÇA

29 mulheres
57 homens



DÍAS POR ESTUDIO

14 mulheres
18 homens



AUSÊNCIAS COM AVISO

4 mulheres
8 homens



LICENÇAS SEM
REMUNERAÇÃO

11 mulheres
59 homens



LICENÇAS DE PESSOAS GESTANTES

194 mulheres
0 homens

Nota: Não houve dias por excedente de pessoas gestantes em nenhum país.

Ver informação comparativa no Anexo 10



Detalhamento de absenteísmo | Por idade



MENOR DE 25 ANOS

28

ENTRE 25 E 30 ANOS

21

MAIORES DE 30 ANOS

345



DIAS POR DOENÇA

6 menores de 25 anos
12 entre 25 e 30 anos
68 maiores de 30 anos



DIAS POR ESTUDIO

22 menores de 25 anos
4 entre 25 e 30 anos
6 maiores de 30 anos



AUSÊNCIAS COM AVISO

0 menores de 25 anos
0 entre 25 e 30 anos
12 maiores de 30 anos



LICENÇAS SEM REMUNERAÇÃO

0 menores de 25 anos
5 entre 25 e 30 anos
65 maiores de 30 anos



LICENÇAS DE PESSOAS GESTANTES

0 menores de 25 anos
0 entre 25 e 30 anos
194 maiores de 30 anos

Nota: Não houve dias por excedente de pessoas gestantes em nenhum país.

Ver informação comparativa no Anexo 10

Detalhamento de absenteísmo | Por país



Nota: Não houve dias de absenteísmo por doença, por estudo, por ausências com aviso, nem por licenças sem gozo de salário no Brasil, nem no México.

Ver informação comparativa no Anexo 10

Bem-estar pessoal

GRI 3-3, 2-29

SASB TC-SI-330a.2

Pesquisa de clima

É realizada desde a Matriz com periodicidade bienal; recentemente foi modificada para três anos. Independente disso, na América Latina, implementamos sondagens anuais.

As variáveis avaliadas na pesquisa são: ambiente laboral; satisfação laboral; realização pessoal; tarefas, processos e ferramentas; remuneração e benefícios; superior direto; gerência corporativa; equipe de trabalho; intercâmbio de informações e comunicação; empregador (a empresa em geral) e algumas perguntas abertas.



Os resultados da última pesquisa foram os seguintes:

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

A pesquisa seria realizada nos primeiros meses de 2024, mas na Matriz decidiram postergá-la, já que ainda não podemos medir, em nível global, a efetividade dos planos de ação propostos na raiz da análise dos resultados da pesquisa de Clima de 2022.

Estes planos de ação têm 2 eixos principais:

1. Desenvolvimento pessoal e profissional
2. Introdução de mudanças



COMUNIDADE

ODS



Nossas comunidades

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

TEMA MATERIAL 1, 4, 5, 7, 10, 11, 12, 14, 15

100% de nossas operações estão relacionadas a ações com a comunidade local. Estabelecemos vínculos institucionais com o governo local de Vicente López, da cidade de Buenos Aires, e referências das organizações da sociedade civil, com as quais implementamos as diferentes iniciativas de investimento social.



Este ano começamos a analisar o impacto de nossas atividades na sociedade e o ambiente da mão da gestão de riscos ([Ver informação no Capítulo Isto é o que somos deste Relatório](#)).

Também começamos a avaliar o impacto ambiental de nossas operações em tema de emissões.

[Ver informação no Capítulo Dimensão Ambiental deste Relatório.](#)

Não identificamos operações com impactos negativos significativos, reais ou potenciais, nas comunidades locais.

Para definir nossos planos de ação na comunidade, os seguintes enfoques nos permitem identificar quais são os impactos, reais ou potenciais, relacionados ao uso protegido do progresso ocasionado pela tecnologia:

- ✓ Diálogos com as partes interessadas e feedback da operação habitual
- ✓ Gestão dos Comitês de Sustentabilidade
- ✓ Laboratório de Investigação

A seguir, detalhamos as iniciativas colocadas em ação para eliminar e/ou mitigar impactos negativos e potencializar impactos positivos relacionados a nossa atividade:

Educação em Segurança Informática

Desenvolvemos diversas ações que buscam trazer assessoramento e conselhos sobre segurança da informação para que as pessoas usuárias saibam como se proteger ao utilizar ferramentas informáticas, e como ter acesso ao progresso tecnológico de forma protegida.

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



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

Dentro das atividades habituais, destacamos a participação nestes eventos:



NerdearLa: conferência de nível internacional, focada no conteúdo sobre ciência e tecnologia.



H4ck3d: evento de segurança, organizado pela Universidade de Palermo na Argentina.



INCIBE GT: evento de segurança para expor temas da tecnologia e de cibersegurança a partir de um ponto de vista científico.



2 Conferencia
Cumbre
Asuntos
Cibernéticos

2.ª Conferencia Cumbre Asuntos

Cibernéticos: conferência internacional para discutir e compartilhar conhecimentos sobre os desafios e avanços no campo da cibersegurança.



CYBERSEC
LATAM

CyberSec LATAM: congresso para promover a consciência e a compreensão dos desafios atuais em cibersegurança na América Latina, realizado em Santa Fé.



vb 2023
LONDON
4-6 Oct 2023

Virus Bulletin: conferência internacional na qual são apresentadas as investigações em matéria de ameaças informáticas.

Além disso, foram realizadas atividades abertas ao público em geral para transmitir a importância da segurança da informação nos últimos anos.



+ 4.000
participantes



98 eventos
de segurança e universidades



13 países
da América Latina



Desde 2004,
chegamos a mais de
100.000
estudantes



[Gira Antivirus](#)



Portal de notícias e conteúdos sobre segurança da informação, livre e gratuito, destinado ao público em geral e disponível em vários idiomas (inglês, espanhol, português, francês e alemão).

Esta iniciativa reúne especialistas de todo o mundo que compartilham suas opiniões, publicam alertas e ferramentas, entre outros conteúdos e investigações de vanguarda. Conta com equipes de investigação na Eslováquia, Estados Unidos, Espanha, Canadá, Alemanha, Argentina e México.

Redesenhamos o site com novas categorias e melhorias na usabilidade e uma mudança na estrutura das URL. Além disso, desde a Matriz, foi desenvolvido um novo gestor de conteúdos que começou a ser utilizado a partir de julho passado, com o lançamento do novo design e novo domínio.



Quantidade de sessões
WeLiveSecurity
em espanhol:

2.182.906

Quantidade de sessões
WeLiveSecurity
em português:

400.662



WeLiveSecurity

[ES](#) | [PR](#)





Ciclo de eventos presenciais gratuitos. Em cada um, são desenvolvidos conteúdos educativos exclusivos e são apresentadas as principais tendências em relação à segurança informática. Seu objetivo é capacitar e estreitar laços entre a ESET América Latina, seus Distribuidores Exclusivos, Revendas, usuários(as) e clientes principais, e a comunidade em geral de toda a América Latina.

Estes eventos foram realizados, em sua maioria, de forma híbrida, com participação presencial e transmissão por streaming. Foi compartilhado conteúdo de valor sobre Inteligência Artificial em cibersegurança: como enfrentar ações maliciosas baseadas em Machine Learning e diferentes tecnologias e investigações da ESET na matéria.

Estão destinados ao público em geral, incluindo a carteira de clientes atuais e potenciais, e parceiros(as) de negócios.

 **21 eventos**
realizados

 **4.621**
participantes

 [ESET Security Days](#)



ACADEMIA ESET

CAPACITATE ONLINE CON LOS EXPERTOS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

É a maior plataforma de *e-learning* da América Latina em segurança informática, destinada a todas as pessoas interessadas em acessar a cursos de formação gratuitos ou pagos.

Junto à Associação Civil Polis XXI, continuamos acompanhando o desenvolvimento de estudantes de escolas públicas. No total, foram dadas 10 bolsas a estudantes com cursos pagos para que pudessem seguir fortalecendo suas capacitações em segurança informática.



+ 15.000
pessoas
registradas



163.694
pessoas
usuárias ativas



[Academia ESET](#)

PREMIO UNIVERSITARIO

Esta iniciativa tem como objetivo promover o desenvolvimento do conhecimento em matéria de segurança da informação em estudantes universitários de toda a América Latina.

Este ano, retomamos sua implementação, depois de ter sido suspensa em 2022.

Para selecionar aos vencedores, foi realizada uma concorrência com desafios tipo Capture the Flag (Capture a Bandeira), para resolver no menor tempo possível.

Foram inscritas um total de 191 equipes de toda a região e as pessoas vencedoras pertencem às universidades do Chile, Argentina, Costa Rica, México e República Dominicana.



[Prêmio Universitário ESET](#)



Esta iniciativa tem como objetivo distinguir o trabalho do jornalismo em tecnologia.

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



167
trabalhos recebidos



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



Trabalho vencedor:

Tomás Balmaceda, da Revista VIVA da Argentina, por seu trabalho "[El dilema de cada día: ¿y si me olvido la contraseña?](#)"



Trabalhos vencedores nas três categorias:

GRÁFICA: Rone Fabio Carvalho Junior, do jornal Diário da Região do Brasil, por seu trabalho [“Crimes cibernéticos”](#)

DIGITAL: Gabriel Daros Lourenço, do UOL Tilt do Brasil, por seu trabalho [“O Golpe do Porco Apaixonado”](#)

MULTIMEDIA: Ernesto Alonso Cabral Mejía, da *La Encerrona* do Peru, por seu trabalho [“EXCLUSIVO: Filtración masiva de contraseñas, correos y más datos en Miraflores”](#)



Trabalhos vencedores nas 6 menções:

BRASIL: Larissa Franke Roso, de GZH, por seu trabalho [“Como começar a vida online em apps e sites”](#)

MÉXICO: Adriana Marisela Juárez Miranda, do El Heraldo de México, por seu trabalho [“Me robaron mi iPhone 13 Pro Max... ese fue solo el inicio de una verdadera pesadilla”](#)

REGIÃO ANDINA: Airam Fernández, do Diario Financiero do Chile, por seu trabalho [“Otros mundos posibles: los riesgos que vienen con el auge de la IA”](#)

REGIÃO RIOPLATENSE: Ezequiel Clerici, de Rosario3.com de Argentina, por seu trabalho [“Ataque de hackers a la compañía rosarina La Segunda: la mecánica de un delito millonario sin armas ni rostros”](#)

REGIÃO AMÉRICA CENTRAL: Malka Mekler, de Connecta B2B de Costa Rica, por seu trabalho [“La evolución del Malware: Combatiendo la ciberdelincuencia con la ayuda de la inteligencia artificial”](#)

REGIÃO CARIBE SUL-AMERICANO: Javier Mendez, da Revista ENTER da Colômbia, por seu trabalho [“Ransomware, una guerra que se está perdiendo”](#)



A organização realiza conversas virtuais e presenciais em instituições educacionais, desportivas, governamentais e em empresas, com o objetivo de conscientizar sobre um mundo digital mais seguro adaptando os conteúdos a cada um de seus públicos e necessidades.

Implementamos mais de 300 ações que chegaram a mais de 6.000 pessoas em todo o país.

Além disso, continuamos trabalhando em campanhas de comunicação junto a diferentes aliados estratégicos que potencializaram a mensagem. Entre elas, a campanha #NoAlGrooming, que



acompanha a Argentina Cibersegura desde 2013 e impulsionou a visibilidade de que o Grooming é um problema que não apenas se mantém, mas que também cresce. Geramos vídeos desmistificando crenças sobre o Grooming e infográficos com passos para denunciar.

Também, realizamos o evento educativo anual #PensandoLaEducaciónDigital, no qual se trouxe a profissionais de educação reflexões sobre a Inteligência Artificial e a proteção de dados pessoais no contexto escolar. Para isso, foram feitos dois dias de encontros on-line e 4 painéis totais junto à Carolina Duek, Emiliano Piscitelli e profissionais do tema que expuseram suas opiniões e ferramentas para levar em consideração no âmbito docente.



EUR 20.149
Doação monetária



96 horas
de trabalho probono,
equivalentes a
EUR 1.256



[Argentina Cibersegura](#)





Através dessa iniciativa, colocamos a disposição de pessoas adultas conteúdo educativo de valor com o fim de que aprendam a cuidar das crianças enquanto usam a internet e a tecnologia, gerando um espaço saudável e seguro para elas.

Adaptamos a página web e os materiais de difusão de acordo com novos alinhamentos da Matriz. Também trabalhamos em uma revalidação geral das organizações aliadas, aprovamos acordos e verificamos que sejam realizadas ações de difusão da iniciativa. Adicionamos 3 novas organizações: Inter Price, Grupo Phoenix, ambas do México, e World Vision do Equador.

Além disso, houveram diferentes ações a partir da área comercial como, por exemplo, as promoções *Digipadres* 50% Parental Control + Mobile Security.



Chegamos a
3.368.723
sessões



[Digipadres](#)



Esta é a versão em português do Digipais. Este ano, fizemos 3 novas alianças com as organizações Cordeiro, Childhood e com o Instituto Meet, todas brasileiras. Esta iniciativa teve 40,5% de crescimento em relação ao ano passado e chegou a 898.888 sessões.



[Digipais](#)

Conversas de conscientização

Mestrado em Recursos Humanos UBA

Oferecemos uma aula sobre nossa gestão em sustentabilidade na matéria Capacitação e Educação Empresária do Mestrado em Recursos Humanos da Escola de Negócios e Administração Pública da Universidade de Buenos Aires.

Confiarse 2023

No contexto da 13ª Conferência Internacional IARSE de Sustentabilidade e Responsabilidade Social “Mudança de Época: Paradigmas e Desafios para a Contribuição para o Desenvolvimento Sustentável”, nossa Security Researcher, Fabiana Ramírez Cuenca, falou sobre Cibersegurança e os desafios da Inteligência Artificial.

DÍA 1 | 6 de Septiembre
10:00 a 13:00 hs.

2023
#CONFIARSE
virtual

Fabiana Ramirez
Security Researcher
ESET

“Ciberseguridad y desafíos de la IA”

Informes e inscripciones:
conferencia@iarse.org

IARSE

[/IARSE](#) [@iarsesustentable](#) [/IARSE](#) [@IARSE](#)



Na ESET América Latina, implementamos o podcast *Conexión Segura*, com versões em espanhol e português com uma publicação mensal de episódios para conscientizar, educar e informar sobre temas de cibersegurança e como estar protegido.

Os temas abordados em cada um dos episódios foram: o impacto do Chat GPT e da Inteligência Artificial (IA) no mundo da cibersegurança, *Dark Web*, o estado atual da proteção de dados na LATAM, o futuro do trabalho, a evolução do mundo digital, as tendências em cibersegurança entre outros.



[Podcast Conexión Segura](#)



Alcançamos um total de

6.667 escutas,

com mais de

1.700 pessoas inscritas



Continuamos publicando um episódio bimensalmente, em português, com conteúdos focados no contexto brasileiro.

Alcançamos



552 reproduções

e contamos com



354 pessoas inscritas



[Podcast Conexão Segura](#)

Voluntariados Corporativos

Realizamos atividades de voluntariado articulando com diferentes organizações da sociedade civil, respondemos às necessidades do nosso ambiente e a às preocupações levantadas por nossas equipes. Estas propostas foram desenvolvidas junto à ONG Argentina Cibersegura, com o *Merendero* San Fernando e com o Projeto *Empujar*.



79% de participação
em atividades de voluntariado



161 participações
de voluntários(as)



10
atividades
realizadas



14
alianças
com organizações



3.021 pessoas
beneficiárias diretas

Conectate - Entra en Acción

Día de las Infancias

Trabalhamos a inclusão da população de pessoas com deficiência relacionado aos Jogos Olímpicos. Estas propostas incluíram materiais reciclados e compartilhamento de histórias junto à contadora de contos profissional, Malena Suhled.

Participaram 40 meninos e meninas.

Parque da Comunidade de Paraisópolis

A equipe da ESET Brasil junto ao governo de São Paulo e o [Instituto Meet](#), compartilharam uma tarde de atividades na praça da comunidade Paraisópolis, onde vivem 30 crianças do Instituto.

Durante o encontro, um engenheiro ambiental trouxe uma conversa sobre temas ambientais, foram plantadas árvores e o dia terminou com um lanche. As crianças levaram presentes e plantas para cuidar em casa.

Participaram 21 pessoas voluntárias.



Ações de natal

Merendero San Fernando

Nós nos juntamos para assar bolachinhas de Natal e montar sacolinhas com comida para os meninos e meninas do Merendero. Participaram 19 pessoas no escritório de Buenos Aires e, além disso, na empresa, doamos um pão doce para cada família e convocamos a todas as nossas equipes a se juntar a esta doação.

Organização Abecal

A equipe da ESET Brasil participou de uma atividade na Instituição Abecal (Caminho de Luz), que acolhe a 17 crianças e jovens de 10 a 18 anos, que sofreram algum tipo de maus tratos psicológico, físico ou sexual.

Compartilhamos uma jornada na instituição, tomamos café juntos, uma equipe de educadores organizou diferentes propostas lúdicas e, ao final, foram entregues presentes.

Houve 18 participantes no voluntariado.

Coleta de Natal

Na ESET México, colaboramos com as organizações *Unity International* e *The Green Board*, que apoiam jovens mães e seus(suas) filhos(as) do abuso infantil.

Coltamos doações no escritório e também, nos escritórios de algumas empresas sociais comerciais.

Coleta Fundadog e Fundacat

Na ESET México, convocamos empresas sociais localizadas em Monterrey para participar de uma coleta para as organizações *Fundadog* e *Fundacat*. Estas associações civis buscam melhorar a vida de cachorros e gatos que sofreram algum tipo de abandono ou maus tratos, ou estão em situação de rua, conscientizar sobre o bem-estar animal, apoiando seu resgate e promovendo a adoção responsável.

Esta iniciativa foi liderada por uma colaboradora e possibilitou a compra de insumos que as organizações necessitavam.

Refugio PRAT

A equipe da ESET México passou uma manhã com cachorros resgatados do Refúgio PRAT, onde limparam e ajeitaram o espaço no qual os animais esperam por uma família adotante finalizando, então, a atividade com um passeio com os cachorros resgatados.

Participaram 18 pessoas.

Jornada de Atividades de viveiro

Em nosso escritório de Buenos Aires, no Mês da Terra, junto à organização Eco House, realizamos tarefas de jardinagem (preparação de sementes, sementes de árvores nativas, transplantes, capinação), com o objetivo de multiplicar os exemplares disponíveis para restaurar os ecossistemas e, além disso, promover a conexão das pessoas com o ciclo natural.

A atividade foi desenvolvida no viveiro de impacto triplo, localizado em Vicente López, do CAEC (*Centro de Actividades Educativas Camino*) e o viveiro inclusivo VIVILO; proporcionamos a matéria-prima necessária para o trabalho posterior dos meninos e meninas que ajudam o centro.

Participaram 13 pessoas.

Jornada Anual *Encontrarse en la Diversidad*

Participamos da 17ª edição de um dos maiores eventos da América Latina sobre diversidade e luta contra toda forma de discriminação, desenvolvido pela [Fundación Encontrarse en la Diversidad](#), na Argentina.

Foram parte mais de 2.000 jovens de diversas instituições educacionais e 7 voluntários(as) da ESET no Espacio Memoria y Derechos Humanos (Ex ESMA).



Inclusão social e laboral na ESET

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



Nós nos juntamos ao [Projeto Empujar](#), para apoiar a jovens em condições de vulnerabilidade através de um programa educativo que forma para o emprego.

Junto aos distribuidores exclusivos, participamos em entrevistas, aulas de habilidades técnicas e simulações de entrevistas laborais individuais e grupais entre outras.



915 jovens
acompanhados(as)



21 voluntários(as)
participantes



30 horas de trabalho
voluntário oferecidas

DIMENSÃO AMBIENTAL

ODS



Gestão Ambiental

GRI 3-3, 201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5, 305-6, 305-7

SASB TC-SI-130a.1, TC-SI-130a.2, TC-SI-130a.3

TEMA MATERIAL 13, 14

Nossa [Política Ambiental](#) dá origem a nossas ações quotidianas, estabelecendo os seguintes objetivos:

- ✓ Melhorar o desempenho ambiental
- ✓ Gerir de forma responsável e sustentável os recursos naturais e os resíduos
- ✓ Gerar ações para a melhoria contínua da gestão ambiental



Gestão de emissões

Devido à nova legislação europeia, que entrará em vigor em 2024, foi imposta a obrigatoriedade de realizar medições e assumir compromissos para diminuir a pegada de carbono em nível global e local.

Desde 1º de janeiro de 2022 até 31 de dezembro de 2022, guiados pela Consultora PWC, foi feita a primeira medição em nível global, com um detalhamento por região e por país.

Ela foi preparada de acordo com o Padrão Corporativo do Protocolo de Gases de Efeito Estufa (GHG) e cobriu os seis gases (dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O), hidrofluorcarboneto (HFC), perfluorcarbono (PFC) e hexafluoreto de enxofre (SF₆).

Considerando a origem, as emissões são divididas em três alcances:

Alcance 1:

Emissões diretas da combustão da empresa ou refrigerantes (por exemplo, calefação ou queima de combustível na frota da empresa).

Alcance 2:

Emissões indiretas de eletricidade comprada, calefação ou refrigeração para uso próprio.

Alcance 3:

Emissões indiretas; todas as emissões não cobertas nos alcances 1 e 2 criadas pela cadeia de valor ascendente e descendentes da empresa.

Nota: Não se aplicam as seguintes medições: das emissões de substâncias que empobrecem a camada de ozônio (SAO), de óxidos de nitrogênio (NOX), de óxido de enxofre (SOX), nem de outras emissões significativas ao ar.

Metodologia e coleta de dados

Aplicamos dois enfoques de coleta de dados sobre o consumo de eletricidade (alcances 2 e 3):

- O método baseado no mercado considera a mescla específica de eletricidade da empresa fornecedora de energia contratada (baseado em um acordo contratual).
- Em países sem informação disponível sobre a mescla elétrica, os cálculos consideram a mescla residual, que representa a mescla da energia restantes depois da venda de certificados de eletricidade verde. O método baseado na localização considera a mescla elétrica média do país.

A avaliação alcançou a 21 dos 24 escritórios (excluindo Tóquio, Melbourne e Munique) de 14 países. Elas foram agrupadas, além disso, em 11 unidades de relatórios para propósito de automatização futura.

Resultados consolidados



Resultados globais

Presentamos algunos resultados sobre la fuente de emisiones de gases de la Compañía a nivel global.

Quebra de resultados consolidados - Escopo 1

46%

Aquecimento

Uso de gás natural e gás natural comprimido (CNG)

40%

Carros da empresa

De posse ou controlada por grupo ESET

14%

Vazamentos

De ar condicionado dentro dos escritórios da ESET

Quebra de resultados consolidados

Escopo 2

Abordagem baseada em mercado

87%

Eletricidade

Adquirida

12%

Calor

Adquirida

1%

Veículos elétricos

Eletricidade adquirida

Quebra de resultados consolidados

Escopo 3

Abordagem baseada em mercado

37%

Transporte colaborador

Incl. ônibus, carro, moto, trem e emissões por trabalho remoto

22%

Ativos comprados

Equipamento de TI, papel e (re)construção (móvel comprada, materiais)

22%

Viagens de negócios

Viagem dos colaboradores (avião, carro, ônibus, trem), estadias em hotel

17%

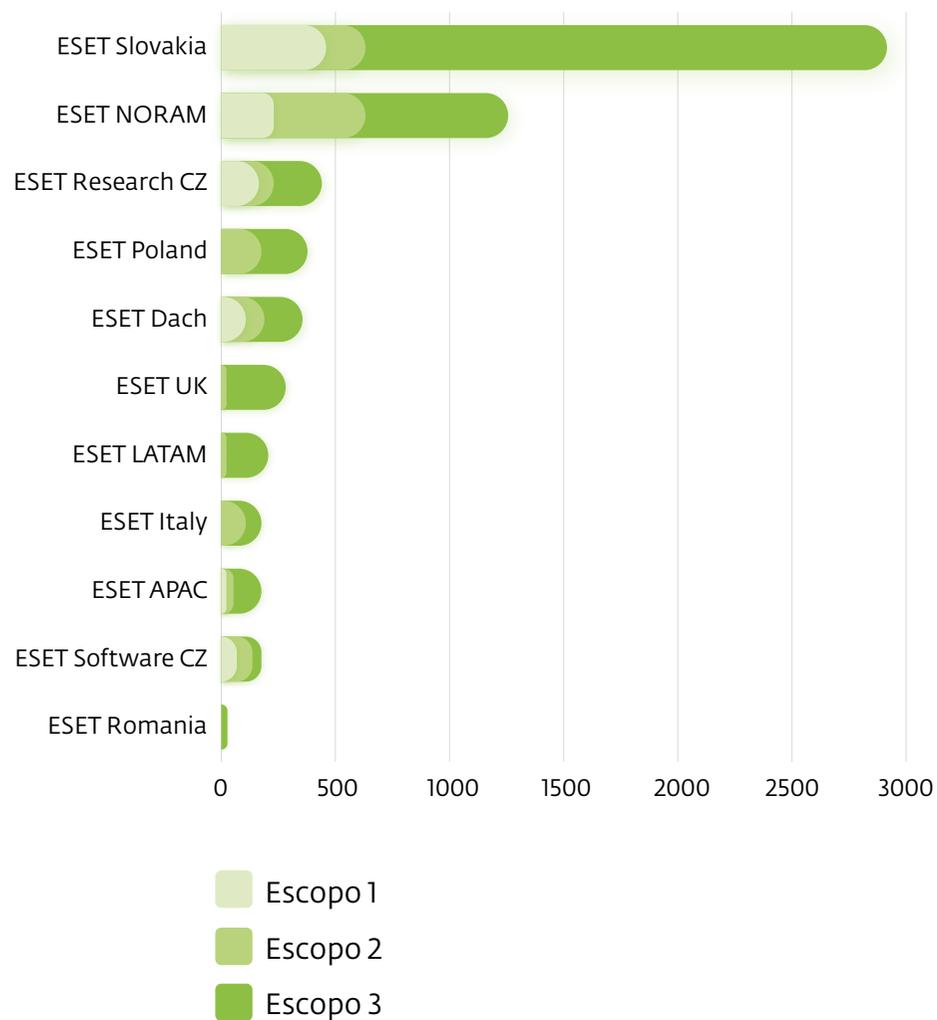
Emissões WTT e T&D

Emissões upstream da produção de combustíveis usados nos escopos 1, 2 e 3

Resultados de cada alcance por região

Emissões GHG por escopo (em tCO₂e)

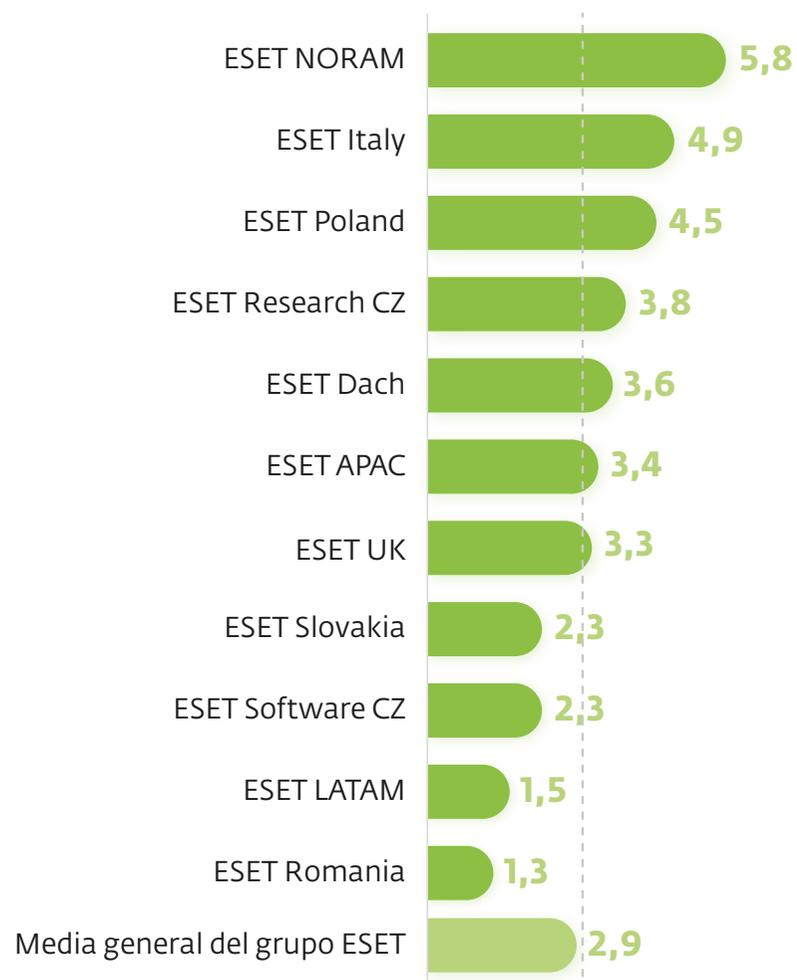
Baseada em mercado



ESET Entity	Escopo 1	Escopo 2	Escopo 3	Total
ESET Slovakia	456,44	162,91	2.296,99	2.916,34
ESET NORAM	0,00	217,49	1.035,36	1.252,85
ESET Research CZ	162,48	51,56	219,85	433,89
ESET Poland	7,84	160,17	204,22	372,24
ESET Dach	96,50	82,79	169,47	348,75
ESET UK	6,26	7,18	260,15	273,58
ESET LATAM	0,00	15,73	183,48	199,21
ESET Italy	89,81	0,00	66,53	156,34
ESET APAC	11,65	38,09	115,36	165,10
ESET Software CZ	64,18	56,74	32,82	153,74
ESET Romania	2,51	1,56	13,76	17,83

Resultados da entidade

Emissões GHG médias por colaborador, por entidade (em tCO2e) - Baseada em mercado



Nota: A média de emissões de GEI da empresa em nível global foi de 2,9.

Conclusões e recomendações

A seguir, detalhamos as conclusões e recomendações por alcance:

Alcance 1: a maior fonte de emissões é a calefação e a combustão de veículos. Deveria ser reconsiderada a fonte de calefação para os escritórios da ESET e fomentado o uso do transporte mais ecológico.

Alcance 2: a eletricidade comprada é o principal impulsor de emissões. Deveria adquirir-se mais energia renovável, especialmente em escritórios com maior número de colaboradores(as).

Alcance 3: deslocamento da equipe (incluindo o trabalho desde casa) e emissões de viagens de negócios. Fomentar um maior uso de modos de transporte ecológicos mediante incentivos para as pessoas que trabalham na empresa.

Não foram registradas consequência de mudança climática nas atividades da Organização no período.

Próximos passos

Estaremos trabalhando para executar os requerimentos de divulgação ESG de acordo com os padrões ERS⁷. Considerando as seguintes oportunidades de melhoria identificadas:

- ✔ Criar e adotar processos internos e controles de dados para assegurar a conclusão e a precisão dos dados.
- ✔ Adotar um monitoramento regular dos resultados intermediários.
- ✔ Para propósito de relatórios futuros, deve ser introduzidas e unificada, em nível global, a automatização do processo de coleta de dados.

7. Padrões Europeus de informação sobre Sustentabilidade (ESRS na sigla em inglês): são um conjunto de normas que definem as regras da Diretiva de Informação sobre Sustentabilidade Corporativa (CSRD na sigla em inglês) da Comunidade Europeia.



Ações de conscientização



Há mais de 4 anos, acompanhando os “Dias Verdes” de coleta de resíduos diferenciada da do Município de Vicente López.



[Municipalidad
de Vicente López](#)

Campanha “Eco Cambio”

No Comitê de Assuntos Ambientais, através de uma *newsletter* mensal, continuamos com a campanha interna “Eco Cambio”. Esta campanha envolve ideias de consumo responsável, sugestões de entretenimentos amigáveis com o ambiente e conteúdos audiovisuais.

Mudamos o design da *newsletter* e trabalhamos os seguintes temas:

- Mudança climática
- Efeito ambiental das guerras
- Ilhas de lixo
- Pirocenos
- Polinizadores



Consumo de energia

GRI 302-1, 303-2, 303-3, 302-4

A continuación, detallamos los consumos de energía eléctrica por mes, cuyo suministro es de un proveedor de energía de fuentes no renovables.

Consumo de energía mensual em kW/h, da Argentina, durante 2023



Janeiro	5.707
Fevereiro	7.181
Março	5.778
Abril	5.254
Mai	2.796
Junho	3.425
Julho	4.312
Agosto	4.713
Setembro	4.490
Outubro	3.016
Novembro	2.993
Dezembro	4.389

Nota: Segundo faturas da empresa de fornecimento de eletricidade.

Ver informação comparativa no Anexo 11



54.054 kW/h

Consumo total em Argentina, durante 2023

Removemos hardware obsoleto do datacenter, como switches de rede que pertenciam ao serviço de telefonia física.

Esta mudança gerou economia de energia, já que foram desligados dispositivos em desuso. Para o próximo ano, aposentaremos os dispositivos e os doaremos para reciclagem, reatribuição ou descarte final de forma segura.

Consumo de energia mensal em kW/h, do Brasil, durante 2023



Janeiro	790
Fevereiro	612
Março	757
Abril	867
Maiο	531
Junho	514
Julho	403
Agosto	429
Setembro	476
Outubro	590
Novembro	505
Dezembro	616



7.090 kW/h

Consumo total no Brasil, durante 2023

Aumentamos em 20% o consumo de energia nos escritórios da Argentina e 44% nos do Brasil. Este incremento aconteceu porque tivemos um ano completo de trabalho presencial em um esquema 4 x 1 (uma vez por semana no escritório) na Argentina e 3 x 2 no Brasil (2 vezes por semana no escritório).

Além disso, o consumo de energia no escritório da Argentina é maior do que o do escritório do Brasil pela quantidade de pessoas que trabalham em cada um deles e do seu tamanho.

É difícil a medição do consumo nos escritórios do México, devido a estarem alugados em um edifício compartilhado e não temos acesso a esta informação.

Nota: Segundo faturas da empresa de fornecimento de eletricidade.

Ver informação comparativa no Anexo 12

Melhorias nos processos para diminuir nosso impacto ambiental

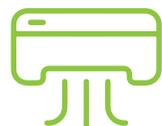
GRI 302-5, 306-1, 306-2

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



Digitalização de documentos

Na Argentina, implementamos um sistema de recibos de salário digital, que permitiu uma importante economia de papel. Antes eram usadas, aproximadamente, 200 folhas por mês para a impressão duplicada de cada recibo de salário da equipe.



Manutenção mensal dos ares-condicionados

Controle de temperatura e manutenção preventiva, para evitar o consumo ineficiente de energia. Além disso, instalamos temporizadores nos dispositivos de ar-condicionado geral, o que permite ligá-los e desligá-los de forma automática e, assim, evitar seu uso fora do horário do escritório.



Virtualização dos servidores

Otimização de recursos energéticos nos servidores. Mudamos os que são antigos para diminuir o consumo energético.



Logística e embalagem digital

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



Cleaning Week

Como todos os anos, na ESET América Latina, impulsionamos uma ação de limpeza para que nossos escritórios e servidores fiquem mais limpos, organizados e nosso planeta um pouco mais saudável.

Entre 11 e 12 de setembro, em nossos escritórios do Brasil, México e Argentina, realizamos diversas ações de limpeza, reciclagem e conscientização.

Todas as áreas coletaram grande quantidade de materiais recicláveis.

Foram eliminados ao redor de 10 GB de dados em nossos servidores.

Marcado nos encontros Think & Talk, Marcos Souza nos ofereceu uma interessante apresentação ao vivo sobre Lixo Digital. Aprendemos sobre as boas práticas relacionadas ao filtro de e-mails, o cancelamento de inscrições, a gestão de mensagens e outros conselhos úteis para conservar limpos nossos ambientes digitais.

No Comitê de Assuntos Ambientais, lançamos um quiz para aprender mais sobre limpeza digital e realizamos um concurso no qual participaram todos que postaram fotos de limpeza nos escritórios e quem participou do quizz.





Semana Mundial do Meio-Ambiente

Nós nos juntamos às ações impulsionadas a partir do Comitê Global de Assuntos Ambientais em todos os escritórios da ESET.

De 5 a 9 de junho, celebramos a Semana Mundial do Meio-ambiente com diferentes iniciativas, desafios, atividades, conselhos e informação para entender qual é a pegada de carbono que cada pessoa gera e aprender mais sobre a estratégia ambiental global na ESET.



Voluntariado Ambiental

No contexto da iniciativa “Conectate, entra en acción”, executamos diversas atividades de voluntariado nos 3 países, focando em temas ambientais.

No capítulo Comunidade, detalha-se cada uma das ações implementadas.



Gestão e redução de resíduos

GRI 306-3, 306-4, 306-5

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

Nós nos ajustamos ao sistema de coleta diferenciada municipal, no qual se implementa através de um cronograma de coleta de montinhos, coleta noturna de resíduos, varrição e “Dia Verde” (dia de coleta de recicláveis na Argentina).

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

Este ano, começamos a compostar e reorganizar nossa separação de resíduos entre: NCNR (nem compostável, nem reciclável), Compostáveis Recicláveis, RAEES (Resíduos de Aparelhos Elétricos e Eletrônicos) e [Botellas de Amor](#).

Para comunicar esta mudança, usamos nova sinalização e cartazes em todo escritório.

Geração de resíduos mensal, por tipo, em kg, durante 2023

Período	NCNR (ni compostable ni reciclable)	Recicláveis	Compostáveis
Janeiro	18,53	5,59	
Fevereiro	17,02	9,46	
Março	82,24	19,30	
Abril	21,34	8,83	5,50
Maiο	9,98	5,51	10,70
Junho	5,11	1,63	3,00
Julho	3,42	1,55	2,04
Agosto	4,08	1,72	4,26
Setembro	3,34	1,35	3,04
Outubro	2,15	1,43	3,25
Novembro	2,10	1,99	3,32
Dezembro	0,81	0,58	3,15
TOTAL	170,12	58,94	38,26

Nota: Medições aproximadas, realizadas de forma semanal.



Programa de Separação de Resíduos

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



Impressão dupla face

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



Redução de envelopes de adoçante

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



Instalação de secadores

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



Digitalização de cartões pessoais de apresentação

Com a retomada da presencialidade, nos eventos corporativos, em reuniões com clientes, empresas fornecedoras e canais de vendas, a área de Design e Gestão de Marca junto à área de Recursos Humanos e Sustentabilidade implementou um novo formato digital de cartões pessoais corporativos.

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

CADEIA DE VALOR

ODS



Nossas Empresas Distribuidoras Exclusivas

GRI 2-6, 302-2, 302-4, 413-1

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

TEMA MATERIAL 1, 3, 4, 5, 8, 11, 15

Colaboradores por Empresa Distribuidora

Os seguintes valores totais e percentuais são expressos com números inteiros, por isso, as somatórias podem não ser exatas.

2023 | ESET Venezuela



GÊNERO/IDADE	Homens	Mulheres
Menor de 30 anos	29%	7%
Entre 31 e 45 anos	22%	7%
Entre 45 e 60 anos	22%	7%
Maiores de 60 anos	6%	0%
Totais	79%	21%

2023 | ESET Peru



GÊNERO/IDADE	Homens	Mulheres
Menor de 30 anos	11%	9%
Entre 31 e 45 anos	25%	16%
Entre 45 e 60 anos	18%	11%
Maiores de 60 anos	2%	7%
Totais	57%	43%

Ver informação comparativa no Anexo 13

2023 | ESET América Central



GÊNERO/IDADE	Homens	Mulheres
Menor de 30 anos	14%	23%
Entre 31 e 45 anos	17%	24%
Entre 45 e 60 anos	10%	5%
Maiores de 60 anos	3%	3%
Totais	44%	56%

2023 | ESET Colômbia



GÊNERO/IDADE	Homens	Mulheres
Menor de 30 anos	21%	21%
Entre 31 e 45 anos	21%	24%
Entre 45 e 60 anos	3%	3%
Maiores de 60 anos	3%	3%
Totais	48%	52%

Ver informação comparativa no Anexo 13

2023 | ESET Equador



GÊNERO/IDADE	Homens	Mulheres
Menor de 30 anos	17%	20%
Entre 31 e 45 anos	29%	23%
Entre 45 e 60 anos	9%	0%
Maiores de 60 anos	0%	2%
Totais	55%	45%



2023 | ESET Panamá



GÊNERO/IDADE	Homens	Mulheres
Menor de 30 anos	0%	18%
Entre 31 e 45 anos	27%	27%
Entre 45 e 60 anos	18%	0%
Maiores de 60 anos	9%	0%
Totais	54%	46%

2023 | ESET Uruguai



GÊNERO/IDADE	Homens	Mulheres
Menor de 30 anos	0%	0%
Entre 31 e 45 anos	33%	0%
Entre 45 e 60 anos	17%	17%
Maiores de 60 anos	17%	17%
Totais	67%	34%

Ver informação comparativa no Anexo 13



Consumo de energia

Quatro de nossas empresas distribuidoras exclusivas começaram a medir o consumo de energia como pontapé inicial para gerar medidas de eficiência e redução.



Peru



Consumo de energia em kW/h



Janeiro	1.718
Fevereiro	2.020
Março	1.855
Abril	2.102
Maio	2.134
Junho	1.895
Julho	1.761
Agosto	1.824
Setembro	1.687
Outubro	1.840
Novembro	1.791
Dezembro	1.411



22.038 kW/h

Consumo total na ESET Peru, durante 2023

El Salvador

Consumo de energia
em kW/h

Janeiro	1.500
Fevereiro	1.750
Março	1.949
Abril	2.097
Mai	2.225
Junho	2.408
Julho	2.240
Agosto	2.437
Setembro	2.400
Outubro	2.203
Novembro	1.862
Dezembro	1.909



24.980 kW/h

Consumo total na ESET El Salvador,
durante 2023

Guatemala

Consumo de energia
em kW/h

Janeiro	1.069
Fevereiro	1.079
Março	1.169
Abril	1.154
Mai	1.235
Junho	1.215
Julho	1.115
Agosto	1.172
Setembro	1.175
Outubro	1.198
Novembro	1.097
Dezembro	1.410



14.088 kW/h

Consumo total na ESET Guatemala,
durante 2023

Panamá



Consumo de energia
em kW/h



Janeiro	574
Fevereiro	642
Março	460
Abril	730
Maió	742
Junho	768
Julho	692
Agosto	739
Setembro	709
Outubro	682
Novembro	544
Dezembro	648



7.930 kW/h

Consumo total na ESET Panamá,
durante 2023



Ações implementadas em cada pilar da gestão de sustentabilidade

Neste ano, ficou estabelecido o esquema de trabalho híbrido.

Todos participaram na iniciativa de voluntariado do Programa Empujar (descrito no Capítulo de Comunidade) e todos participaram da oficina de comunicação inclusiva e acessível a cargo do Comitê de Inclusão e Diversidade. Participaram 70 pessoas.

Testemunhos:



Minha experiência no voluntariado da Empujar foi muito satisfatória, ainda que o conhecimento seria transmitido por nós como empresa, aprendemos muito com os(as) jovens da Argentina. Convivemos, nos divertimos, compartilhamos nossas experiências na área e gostei muito de ser exemplo para sua formação acadêmica e profissional; adorei ter participado desse voluntariado”.

Diana Sánchez

Human Resources Assistant



O que eu mais gostei de participar desse voluntariado foi ver a possibilidade de mudar o mundo através da distância. Os(As) jovens da Argentina estavam muito interessados(as) em escutar nossas experiências depois de ter terminado a entrevista, os(as) jovens expressaram suas formas de pensar e pudemos interagir como se sempre tivéssemos nos conhecido; gostei muito de fazer parte dessa experiência”.

Lorena Salmerón

Human Resources Specialist



A atividade foi gratificante; transmiti aos jovens o desejo de seguir adiante na vida, enfatizei a importância de pedir a ajuda de Deus em tudo o que se faz, fazer sua parte, muito esforço e disciplina para conseguir o que desejam”.

Antonio González

Risk Manager



ESET Venezuela

Representada por Logintel



Pilar Comunidade

Investimento USD 1.834

- Conversas de conscientização sobre o progresso protegido da tecnologia para diferentes públicos.
- Apoio ao agrupamento estudantil [Asociación de Jóvenes Empresarios de la Universidad Simón Bolívar \(AJE-USB\)](#), como palestrantes na [Smart Caracas Initiative \(SCI\)](#).
- 128 horas de docência e extensão na Universidade Simón Bolívar e na Universidade Central de Venezuela.
- Conversas de sensibilização sobre cibersegurança, destinadas a estudantes de bacharelado, junto aos estudantes da Universidade Simón Bolívar.
- 45 licenças doadas a estudantes e jornalistas.





Pilar Colaboradores **Investimento USD 4.715**

- ⦿ Plano de apólices de saúde e vida de ampla cobertura para os(as) colaboradores(as).
- ⦿ Celebração de aniversário dos(as) colaboradores(as).
- ⦿ Almoço de integração pelo Dia Internacional do Trabalho.
- ⦿ Jantar de Natal com toda a equipe e com entrega de presentes.



Pilar Dimensão Ambiental **Investimento USD 750**

- ⦿ Divulgação das newsletter "Eco Cambio".
- ⦿ Gestão de separação de resíduos.



Pilar Cadeia de Valor **Investimento USD 0**

- ⦿ Reuniões com os principais canais de vendas para, para dar e receber feedback sobre o desempenho e a qualidade de atenção como suporte de segundo nível.
- ⦿ Estratégias de identificação de nova carteira de clientes e de comercialização de produtos ESET no país.



**ESET Peru**

Representada por Sistec

**Pilar Comunidade****Investimento USD 22.947**

- Convênio com Aldeas Infantiles SOS Perú e o município de Lima: Programa “¡Concientízate, Protege tu mundo digital”, sob a guia de “Digipadres”!
- Capacitaram mais de 3.200 docentes da UGEL 7 de Lima, em formato presencial e/ou virtual, em “Introdução à Segurança Digital”.
- Entregaram o livro “MANUAL DE SEGURANÇA DIGITAL PARA DOCENTES” elaborado pela ESET e traduzido para espanhol.
- Realizaram oficinas participativas sobre cyberbullying, para estudantes de 1º, 2º, 3º, 4º e 5º ano do ensino fundamental II.
- Com estas ações de educação, alcançou-se: 180 instituições educacionais; +2.000 docentes; +20.000 estudantes.
- Lançaram o projeto Flor de Maior na Comunidade Pacayzapa. A empresa se comprometeu a trabalhar com agricultores, trazendo capacitação e apoio técnico para a produção de café.
- Além disso, foram entregues nos eventos corporativos desenvolvidos pela ESET Peru.
- Em aliança com Aldeas Infantiles SOS Perú, para implementar práticas profissionais, foi concedida 1 bolsa em Cibersegurança para um estudante universitário.





Pilar Colaboradores

Investimento USD 60.000

- Doação de licenças ESET Internet Security 3PCs.
- Celebração do aniversário, com envio de café da manhã e realização de homenagens em dias festivos.
- Atividade de integração: Campeonato de Nintendo, de Mario Card.
- Relançamento da Política de Benefícios.
- Primeiro Comitê de Inclusão e Diversidade: constituição e capacitação para seus membros.
- Ações do Comitê de Inclusão e Diversidade: Concurso de gastronomia por regiões do Peru; "Mini Mistura ESET", para conhecer sobre a diversidade das comidas típicas e comunicas suas origens e celebração de festas pátrias.
- Participaram no programa do Ministério da Cultura", Diversidade Cultural e Eliminação da Discriminação Étnica".
- Atividade de integração: celebração do Dia da Canção Crioula e do Halloween.
- Presentes de Natal para os filhos e filhas das pessoas que trabalhem na empresa.



Pilar Dimensão Ambiental

Investimento USD 300

- 3 comunicados por efemérides ambientais.
- Junto à Associação [A caminhar](#), executou-se uma campanha de coleta de papel cartão, papéis etc. Coletaram 22 kg.
- Adesão a [Leather LAB](#), para a fabricação de biocouro, seu desenvolvimentos a partir de resíduos agroindustriais; agroindustriais; 21 kg de resíduos de café coletados.
- Primeira medição do consumo de eletricidades.





Pilar Cadeia de Valor

Investimento USD 24.000

- ⦿ Iniciativa [Make a Wish](#): junto ao Distribuidor Regional Intcomex, foram coletados “bons desejos”, que foram compartilhados no evento “Ecosistema de Valor B2B” by Intcomex.
- ⦿ Comunicados sobre o cuidado ambiental para parceiro(as) comerciais.
- ⦿ Junto às Revendas, foi implementada a campanha “Juntos podemos nos agasalhar”, com a Associação Pro Ayuda A Caminar.
- ⦿ Compra inclusiva: convocou-se os(as) parceiros(as) comerciais a comprar o café realizado no projeto Flor de Maio.
- ⦿ Evento de Natal “Navi Impacto, Niños de Huaycán”, organizado pelo parceiro comercial Importaciones Impacto.





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

Representada por SIAT



Pilar Comunidad

Investimento USD 250.993

El Salvador:

- Na aliança com a *Fundação Jóvenes Marcando la Diferencia*, foi lançado o programa “ESET Activa2” para atualizar programas de formação e de convivência social, com metodologias adequadas e concretização de alianças estratégicas complementares; isso facilita a inserção laboral e oportunidades para a vida das pessoas.

Costa Rica:

- Festejaram o Natal e fizeram diversas atividades na Casa Main (lar que auxilia meninas entre 2 e 11 anos em risco social).

Honduras:

- Doação de alimentos para o “Hogar Isabel” e o “Albergue San Felipe”, onde vivem entre 25 a 34 pessoas adultas respectivamente.
- Doação de licenças para a Teleton de Honduras e 34 licenças para a Associação Hondurenha de Maquiadores que tem um laboratório de formação de técnicos em informática na zona rural.

Guatemala:

- Doação de materiais escolares para o lar “Hospicio San José”, que traz atendimento integral para pessoas de todas as idades, que sofrem de HIV ou outras doenças.
- Conversas de conscientização sobre o uso seguro da tecnologia para organizações e escolas dos 6 países.
- Oficinas da iniciativa Digipadres destinadas a docentes de 3 escolas.



Pilar Colaboradores **Investimento USD 80.230**

- Estenderam sua iniciativa *Corazón Saludable*, implementada em El Salvador, Honduras e Guatemala. Foi realizada uma jornada de verificação de pressão, glicose, aferição de peso e altura; e foi oferecido um lanche saudável diariamente.
- Foram realizados brindes natalinos em El Salvador, Costa Rica e na Guatemala.
- Fomentara a inclusão da mulher em postos técnicos.
- Voltaram a redigir os avisos de buscas laborais e publicações.
- Palestras, capacitações e atividades de integração sobre educação financeira, saúde entre outros temas.
- Relançamento da Política de Benefícios e o Código de Ética em todos os países.
- Benefícios ajustados às realidades de todos os países: entrega de kits escolares, celebrações e festejos entre outros.
- El Salvador renovou seu Comitê de Segurança e Saúde Ocupacional.



Pilar Dimensão Ambiental **Investimento USD 1.208**

- Primeira medição do consumo de eletricidade em El Salvador e na Guatemala.
- A Nicarágua se juntou ao programa de separação de resíduos (Já implementado na Guatemala e Costa Rica).
- Divulgaram a newsletter “Eco Cambio” em todos os escritórios.



Pilar Cadeia de Valor **Investimento USD 50.500**

- Capacitaram e trouxeram ferramentas sobre produtos e serviços aos(as) sócios(as) comerciais, além de também difundir a conscientização sobre o progresso da tecnologia de forma protegida.



ESET Colômbia

Representada por Frontech Ltda.



Pilar Comunidade

Investimento USD 90

- 2 encontros sobre como lidar com o estresse para 50 mulheres da organização Hacklab Girls Latam.
- Conversas virtuais para 20 mulheres da organização INNOVOS para compartilhar vivências relacionadas ao trabalho em áreas de tecnologia lideradas por homens.
- Oficinas e capacitações sobre convivência e assédio laboral, como lidar com o estresse, massagens e terapias de relaxamento e assessoria nutricional.
- Newsletter mensal interna: comunicações de informações relevantes da empresa.
- Dia livre no aniversário; evento de Halloween e de final de ano.



Pilar Colaboradores

Investimento USD 1.645

- Benefício do trabalho remoto para toda a equipe (antes era apenas para quem tinha bom desempenho).
- Renovação do Comitê de Convivência Laboral e do Comitê de Saúde e Segurança no Trabalho.
- Atividades desenvolvidas: Amor e amizade, capacitação em funções do comitê e novenas de Natal.
- Jornada de saúde visual para toda a equipe, com diagnóstico e recomendações.
- Sessões de pausas ativas.
- Coleta interna e doação para a ONG Casita de Pelos: 10 sacos de comida para cachorros e 40 sacos de comida para gatos.
- A Corporação Hojas Verdes realizou a manutenção e cuidados das árvores semeadas por Frontech, no bosque empresarial que se encontra no parque ecológico La Poma (reserva natural). Atualmente, conta com 200 árvores.
- Dentro da *newsletter* mensal, dirigida a revendas, empresas distribuidoras e colaboradores, foram compartilhados os conteúdos da campanha Eco Cambio.
- Campanha Tampas para Curar: 10 kg de tampas plásticas coletadas.



Pilar Cadeia de Valor

Investimento USD 1.000

- Serviço de seleção de pessoas, gratuito, em 2 de seus canais de vendas.
- Newsletter quinzenal para Revendas do setor corporativo e revenda, para gerar posicionamento de marca e informar sobre eventos, temas de sustentabilidade e novidades.



ESET Equador

Representada por BSmart

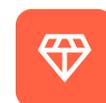


Pilar Comunidad

Investimento USD 2.000

- Conversas de *Digipadres* para pessoas beneficiárias da ONG World Vision: 400 estudantes, mães e pais e 150 professores(as) capacitados(as).

- Durante 2024, este programa será incluído como parte do programa de educação na comunidade que será difundido pelo pessoal técnico da World Vision, e espera-se capacitar mais de 57 técnicos.
- Acordo potencial com a UTE (*Universidad Tecnológica Equinoccial*): conversas para a abertura de uma nova matéria de vinculação com a universidade, que permita que docentes e estudantes repliquem *Digipadres*.
- Programa *Héroes Digitales*: junto à Universidade do Equador, foram beneficiados 95 estudantes.
- Esta iniciativa continuará durante 2024.
- Apoiaram a comunidade de Felfa com a arrecadação de fundos que apóiem a construção de uma ponte que facilite o acesso da comunidade. Esta ponte beneficiará 150 famílias.
- Apoiaram economicamente ao *Club Deportivo Unión*.



Pilar Colaboradores

Investimento USD 8.900

- Jornada para realizar exercícios em equipe e conversa de alimentação saudável.
- Nova ferramenta para avaliação de concorrências, para conhecer melhor suas habilidade em diferentes ambientes e em cada área de trabalho.

- Oficina de trabalho em equipe.
- Consultas oftalmológicas para o pessoal de todo o escritório.
- Avaliação anual de clima laboral.
- Pausas ativas para exercitar e descansar o cérebro e o corpo.
- Conversa sobre educação financeira junto a Fideval.
- Reuniões com a gerência geral para conhecer a opinião da equipe sobre a empresa.
- Projeto “Um dia na vida de”, para conseguir mais empatia entre as áreas, entender os desafios e as adversidades que cada um atravessa
- Campanha de Comunicação e Valores BSmart.
- Atividades implementadas pelo Comitê Paritário de Segurança: Capacitações de biossegurança, identificação de riscos psicossociais de quem trabalha na empresa, campanha de prevenção de HIV, manutenção e recarga dos extintores, manutenção de lâmpadas de emergência.
- Mitigação de riscos identificados: reparação de paredes com infiltração, fechaduras, pintura e impermeabilização de tetos.
- Novos processos implementados:
 - Avaliação de riscos psicossociais para identificar aspectos que possam afetar aos(às) trabalhadores(as), entre eles, assédio laboral
 - Conversa de conscientização e de boas práticas para a equipe.
- Política de benefícios internos: presentes em datas comemorativas.



Pilar Dimensão Ambiental

Investimento USD 1.000

- 14 campanhas de conscientização ambiental: cuidado de mares e rios, desflorestamentos, mudanças climáticas etc.
- Primeira medição do consumo de eletricidade.
- Otimização do consumo de energia de dispositivos eletrônicos.
- Recertificação do Ministério de Ambiente e Água, que coloca em evidência o baixo impacto ambiental da empresa.



Pilar Cadeia de Valor

Investimento USD 49.970

- Projeto *Dejando Huellas*, que convocou parceiros comerciais.
- Treinamentos técnicos e comerciais destinados a revendas e distribuidores regionais, para fortalecer seus conhecimentos e obter melhor desempenho no atendimento a clientes finais e sua fidelização.



ESET Panamá

Representada por Microtechnology



Pilar Comunidad

Investimento USD 200

- Doação à ONG que oferece oportunidades de desenvolvimento às crianças e adolescentes que vivem em condições de pobreza, em especial aquelas identificadas em condição de trabalho infantil, e à Arquidiocese da cidade de David.



Pilar Colaboradores

Investimento USD 0

- Durante este período não foi realizada nenhuma ação.



Pilar Dimensão Ambiental

Investimento USD 170

- Otimização dos dispositivos de ar-condicionado e dos desvios dos dutos que distribuem o ar impactando de forma positiva no consumo elétrico.
- Redução de plástico: foram instalados bebedouros de água que geraram uma economia de 2880 garrafas plásticas e foram substituídas embalagens plásticas por outras de papel cartão.



Pilar Cadeia de Valor

Investimento USD 0

- Durante este período não foi realizada nenhuma ação.



ESET Uruguay

Representada por Videosoft



Pilar Comunidad

Investimento USD 0

- Não foram realizadas ações na comunidade.



Pilar Colaboradores

Investimento USD 6.505

- Almoços de integração.
- Efeméride ambiental: presente de lápis plantável no Dia do Ambiente.



Pilar Dimensão Ambiental

Investimento USD 550

- Campanha de coleta de pilhas.
- Primeira medição de água e energia elétrica.



Pilar Cadeia de Valor

Investimento USD 350

- Entrega do Relatório de Sustentabilidade 2022 + lápis plantável, para a comunicação e promoção da sustentabilidade entre as empresas sociais comerciais.

Relatórios de Sustentabilidade de Empresas Distribuidoras Exclusivas

60% de nossas Empresas Distribuidoras realizaram seu segundo relatório de sustentabilidade GRI Referenciado.

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



Felicitemos el esfuerzo sostenido de nuestras empresas distribuidoras en el desarrollo de sus reportes de sostenibilidad, y a través de ello, por comprometerse con la transparencia y rendición de cuentas”.

Marcelo Carnero

Director de Finanzas, Recursos Humanos y Sostenibilidad



Alinhando nosso trabalho

Certificação Digipais

Através dessa certificação, levamos ferramentas, alhamos conceitos e garantimos que as conversas de conscientização de cada distribuidor sejam oferecidas de forma correta. Apenas pessoal certificado pode fazê-la.



70 pessoas
na plataforma
de certificações



30 pessoas
certificadas



Programa direcionado aos canais de vendas da região, para o desenvolvimento do negócio. Consta de 4 pilares:



Categorização

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



Treinamento

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



Benefícios e incentivos

Motivamos e recompensamos as Revendas por seu compromisso e seu esforço. Dentro deste pilar, encontra-se o Programa para vendedores ESET Sell & Win, que permite ganhar prêmios pelas vendas realizadas.



Reconhecimentos

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

ESET Rewards Latam

É um programa regional, exclusivo para Revendas das categorias Bronze, Silver, Gold e Platinum, que premia o esforço demonstrado nos resultados de vendas.

ESET Partner Awards

É uma iniciativa anual do ESET PARTNER PROGRAM, que premia às Revendas, Distribuidores Regionais e Empresas Distribuidoras da América Latina que se alinham com a filosofia da marca em relação a sua forma de fazer negócios e de enfrentar os diferentes desafios do mercado atual.



Resultados de cada categoria disponíveis em: [ESET Partner Awards](#)





Este programa de treinamentos e certificações para parceiros(as) comerciais oferece os conhecimentos e as ferramentas necessárias para levar um excelente serviço ao cliente.



1.859
participantes
com assinaturas

895
participantes
com assinatura gratuita



2.754
estudantes,
em toda a região,
participaram



70
empresas
obtiveram a
condição de ESET
Partner Certified



518
pessoas
conseguiram
todas as suas
certificações



32
aulas virtuais
ditadas
em espanhol



31
aulas virtuais
ditadas
em português



669
pessoas
assistiram as
aulas virtuais



Evento anual destinado ao canal de distribuição e vendas.

De 30 de outubro a 3 de novembro, em Ushuaia - Terra do Fogo, na Argentina, foi realizado este evento no qual foi compartilhada informação estratégica sobre como está o negócio na atualidade, foram feitas reuniões 1:1 com as equipes, foram criados diferentes espaços para socializar e encerrou com um jantar, no qual foram comunicados os resultados da premiação aos canais mais destacados do ano.



75
assistentes
presenciais



195
assistentes
virtuais



19
oradoras

2
moderadoras



24
empresas
distribuidoras,
revendas e
distribuidores
regionais
participantes



27
apresentações
realizadas

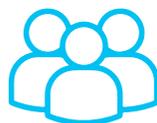


Ciclo de eventos destinado para canais de venda de diferentes países da América Latina, para estreitar vínculos e oferecer conteúdos atualizados e tendências na indústria. Além disso, permite-se conversar sobre as necessidades existentes e colaborar com o crescimento do negócio.

Estes espaços também permitiram recrutar novos(as) parceiros(as) comerciais, consolidar laços com Revendas menores, reforçar as novidades institucionais e comunicar os lançamentos de produtos.



25 ESET
Partner Day
(presenciais, virtuais
e híbridos)



1.170
participantes



PARTNER CONNECTION

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

WORLD PARTNER CONFERENCE

Em 2023, este evento não foi realizado como habitualmente, já que se planeja uni-lo ao [Starmus Festival](#), reconhecido festival mundial de ciência, música e tecnologia, a ser realizado na cidade da Bratislava em maio de 2024.

No seu lugar, foi realizado o evento ESET Accelerate, de forma totalmente virtual. O evento teve mais de 8 conversas interdisciplinares abordando temas-chave para o crescimento do negócio.



Empresas Fornecedoras

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

Gastos operacionais e pagamentos nas escritórios da ESET América Latina

Em 2023, o investimento da Argentina foi de EUR 2.061.000, que representa 55% do investimento total; o do México foi de EUR 935.000, representando 25% do investimento total e o do Brasil foi de EUR 742.000 EUR, que apresenta 20% do investimento total.

	Investimento	Porcentagem de gastos por país
 Argentina	EUR 2.061.000	55%
 México	EUR 935.000	25%
 Brasil	EUR 742.000	20%
Totais	EUR 3.738.000	100%

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

Ver informação comparativa no Anexo 14

Classificação de empresas fornecedoras por tamanho

Empresa fornecedora	Investimento			Quantidade de empresas fornecedoras			Porcentagem de gastos por país		
									
Físicas	83.910	26.452	92.213	72	24	57	41%	13%	46%
Jurídicas	1.977.481	715.693	843.118	173	73	148	56%	20%	24%
Totais	2.061.390	742.145	935.331	245	97	205			

Clasificación de empresas proveedoras por tipo de contratación

	Investimento			Quantidade de empresas fornecedoras			Porcentagem de investimento		
									
Serviços	1.966.566	719.881	916.624	234	94	201	95%	97%	98%
Insumos	94.824	22.264	18.707	11	3	4	5%	3%	2%
Totais	2.061.390	742.145	935.331	245	97	205			

Ver informação comparativa no Anexo 15

Classificação por lugar de residência

			
Locais	235	94	142
Do Exterior	10	3	6
Totais	245	97	148

Ver informação comparativa no Anexo 16



Empresas Fornecedoras Sustentáveis

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

Contratações do período:



Empreendimento Re Accionar

Placas de reconhecimento



Impacto ambiental



Empresa B AG Sustentable

Gestão e relatório de sustentabilidade



Impacto ambiental, social e econômico



ONG Encontrarse en la Diversidad

Gestión de la diversidad



Impacto social

**Empresa B Dar Sentido**

Produtos para o kit de boas vindas



Impacto ambiental e social

MERAKI

**Meraki**

Produtos para presentes



Impacto ambiental

**Empresa B Biopackaging**

Louça sustentável para evento interno



Impacto ambiental



Nos Sobran Motivos

Catering para evento interno



Impacto social

[CUSTOM]



Objetos personalizados

Suportes para celulares de madeira



Impacto ambiental



Buschi

Impressão de relatório de sustentabilidade e outros materiais de marketing



Impacto ambiental



La identidad del Merchandising



ADN Merchandising

Reconhecimentos ESET
Partner Awards
Latam Partner Conference



Impacto ambiental



Cabify

Mobilidade para os(as)
colaboradores da empresa



Impacto ambiental

Política de trabalho responsável

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

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

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

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

Implementamos uma política de trabalho e um enfoque de gestão de três eixos: análise (mapeamento de empresas fornecedoras críticas), incorporação (assinatura da Carta de Adesão aos princípios fundamentais para uma gestão responsável) e gestão de empresas fornecedoras estratégicas, para que se alinhem à estratégia de sustentabilidade e cresçam junto à empresa.



110 das empresas
fornecedoras

com as quais trabalhamos nos últimos 5 anos,
desde que começamos com este requisito,
assinaram a Carta de Adesão.

Esta quantidade representa

11% do total.

A carta inclui os seguintes temas:

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

Durante 2024, começaremos a trabalhar em uma política de compras mais ampla, na qual serão levados em conta aspectos sociais e ambientais das empresas fornecedoras para sua contratação e a assinatura obrigatória dessa Carta de Adesão.

Código de Ética e Anticorrupção para a cadeia de valor

Nosso código incluiu-se a perspectiva da devida diligência sobre as empresas fornecedoras.

Para mais informações detalhadas, consulte a seção Governo Corporativo deste Relatório.

O Código é comunicado a todas as empresas que são distribuidoras exclusivas e a todas as pessoas que trabalham na empresa, com adesão obrigatória.

Também está disponível em nosso site, para ser consultado por quem deseje.

ELABORACIÓN DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



Elaboração do relatório de sustentabilidade

GRI 2-2, 2-3, 2-4

O relatório de sustentabilidade da ESET América Latina foi desenvolvido e coordenado pela área de Sustentabilidade e contou com a colaboração de todas as áreas restantes da empresa. A revisão esteve a cargo da Diretoria Financeira, de Recursos Humanos e Sustentabilidade e da Presidência e, além disso, contou com a revisão da área de Comunicação Corporativa e da consultora AG Sustentable, que nos assessorou em sua montagem.

Este é nosso décimo segundo relatório, respondendo ao compromisso de informar anualmente. O relatório anterior correspondeu ao exercício 2022, publicado em maio de 2023.

Utilizamos os novos padrões universais de GRI 2021 e os padrões SASB setoriais de Software e Serviços de TI. Além disso, não houve mudanças significativas na expressão da informação com relação ao relatório anterior, nem existiram mudanças significativas que afetassem o alcance e a cobertura dos temas abordados. Também não houve mudanças significativas na estrutura, na propriedade ou na cadeia de valor da Organização.

Neste relatório, comunicamos os resultados da Empresa no período compreendido entre janeiro e dezembro de 2023. Incluímos informação de ética e governança, o desempenho das dimensões econômica, ambiental e social alcançadas em toda a região onde temos escritórios (Argentina, México e Brasil), além das atividades desenvolvidas em nossos Distribuidores Exclusivos nos distintos países da região.



GRI 2-5

Também, comunicamos o alinhamento e a contribuição aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas e respondemos a nosso compromisso com os 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas.

Para a elaboração, levamos em conta os Princípios de Conteúdo e Qualidade dos Padrões GRI.

A informação incluída surge dos registros internos, está respaldada pelos sistemas de gestão da empresa e aprovada por sua diretoria. Os dados levantados são comparáveis com a informação contida nos relatórios anuais dos últimos três períodos.

Nosso relatório financeiro correspondente ao exercício econômico 2023 foi auditado externamente. Este relatório não conta com verificação externa.



Data de publicação: JUNHO DE 2024

[Ver reporte](#)



Ponto de contato para comentários sobre o relatório:

sostenibilidad@eset-la.com



Comitê encarregado do Relatório

GRI 102-32

Responsável do projeto



Carolina Kaplan

.....
Líder de Sustentabilidade e
Diversidade de toda a região

Revisão da publicação



Federico Pérez Acquisto

.....
Presidente



Marcelo Carnero

.....
Diretor de Finanças, Recursos
Humanos e Sustentabilidade



Juan Haran

.....
Gerente de Comunicação
Corporativa

Coleta de dados



Nicolás Martínez

.....
Analista Sr. de Finanças e
Coordenador de equipe



Andrés Tamburi

.....
Diretor de Comunicação
Corporativa



Daniela Ramognino

.....
Gerente de Treinamento
para Canais



Camilo Gutiérrez

.....
Gerente de Investigação
e Tecnologia



María Belén Roel

.....
Diretora de Marketing



Verónica Rubio

.....
Gerente de Marketing On-line



Leandro González

.....
Gerente de Produto



Gustavo Quiñones

.....
Gerente de Suporte & CiberSoc



Luis Manzi

.....
Gerente de TI & Segurança



Romina Maciel

.....
Consultora em Qualidade e
Processos



Evelyn Ceballos

.....
Especialista em vendas
de operações e Coordenador
de Equipe



Julieta Escolar

.....
Gerente de RH



Malvina Quiñones

.....
Analista Sr. de RH



Florencia Asmus

.....
Analista de RH



Alejandro Di Tomaso

.....
Analista de RH

Design



Alexis Burrows

.....
Designer gráfico



Vanesa Musto

.....
Desenhista especialista /
Coordenadora de equipe

**Assessoramento Externo
para a Elaboração do Relatório**



SUSTENTABLE

www.agsustainable.com

**Implementação do Design
do Relatório**



www.biribiri.com.ar

COMPROMISSO COM A AGENDA 2030



GRI 2-25, 3-3

O seguinte quadro descreve nossa contribuição para cada um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável priorizado em nossa Estratégia de Sustentabilidade.

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA / GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2023
 <p>EDUCAÇÃO DE QUALIDADE</p>	<p>4.4 Aumentar anualmente o número de jovens e adultos que têm as competências necessárias para acessar emprego, trabalho decente e empreendedorismo.</p>	<p>Comitê de Inclusão e Diversidade, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Área de RH, Área de Sustentabilidade, Gerências.</p>	<p>Mais de 31.052 pessoas foram diretamente alcançadas pelos seguintes programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gira Antivirus: 4.000 • Prêmio Universitário: 191 • Academia ESET: 15.000 • ESET Security Day: 4.621 • Digipadres e Digipais: 204 • Projeto Empujar: 915 • Argentina Cibersegura: 6.000 • Conversas de conscientização: 121
	<p>4.7 Garantir que cada vez mais estudantes de nível inicial e médio adquiram os conhecimentos teóricos e práticos necessários para promover o desenvolvimento sustentável, em todas suas dimensões, especialmente em temas de Direitos Humanos, com foco em segurança digital e em temas de diversidade e igualdade de direitos.</p>	<p>Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Área de <i>Awareness and Research</i>.</p>	<p>6.000 crianças e adolescentes tiveram oficinas de conscientização oferecidos pela ONG Argentina Cibersegura</p>

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA / GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2023
 <p>IGUALDADE DE GÊNERO</p>	<p>5.5 Impulsionar ações para a participação plena, efetiva e equitativa de todas as diversidades de gênero ou de todas as feminilidades e a igualdade de oportunidades de liderança dentro de nossa Organização.</p>	<p>Área de RH< Comitê de Inclusão e Diversidade, Gerências.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 9 mulheres ocupam um papel gerencial ou de liderança média • 3 Comitês de Sustentabilidade com 29 participantes, dos quais 59% são mulheres • Atribuição de 54% de licenças de LinkedIn Learning para mulheres
	<p>5.b Impulsionar a inclusão digital, entre outras coisas, melhorando o uso das tecnologias da informação e as comunicações, para promover o empoderamento de todas as pessoas que se percebem como mulheres.</p>	<p>Área de <i>Awareness and Research</i>, Área de Sustentabilidade, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 4 pessoas no Laboratório de Investigação próprio (50% mulheres) • Participação no Confiarse edição 2023 - Nossa Security Researcher, Fabiana Ramírez Cuenca, falou sobre Cibersegurança e os desafios da Inteligência Artificial • Podcast Conexión Segura 8M: a violência digital ultrapassa a fronteira da virtualidade junto a Encontrarse en la Diversidad e Argentina Cibersegura. Foi o 4º podcast mais escutado da história do podcast desde o dia do lançamento • Conversa "Ser digital entre violências e ataques à identidade": 27 participantes dos 3 escritórios • Adesão a Pride Connection Argentina
	<p>5.c Apoiar políticas e iniciativas do setor público, civil e privado que promovam a igualdade entre os gêneros e o empoderamento das mulheres e meninas em todos os níveis.</p>	<p>Área de Sustentabilidade, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade, Área de Imprensa, Área de <i>Awareness and Research</i>, Área de RH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Envolvimento ativo e apoio a organizações e iniciativas: WEPs, Encontrarse en la Diversidad, Contrata Trans, Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos, Pride Connection Argentina • 9 benefícios e/ou licenças com perspectiva de gênero/corresponsabilidade

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA / GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2023
 <p>8</p> <p>TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</p>	<p>8.2 Apoiar a melhoria da produtividade econômica de nossa cadeia de valor mediante a diversificação, a modernização tecnológica e a inovação, entre outras coisas, centralizando o atendimento em setores PME e empresas que se alinhem a nossos compromissos com o Desenvolvimento Sustentável.</p>	<p>Área de Marketing, Área de Operações, Área de Vendas, Área de Treinamento, Área de Sustentabilidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 7 Distribuidores Exclusivos e mais de 7.000 Revendas em toda a região • 10.000 pontos entre as Revendas da Argentina, México e Chile • 2.754 pessoas participantes do ESET Training Program e 518 pessoas conseguiram todas as certificações • 270 participantes, entre Distribuidores Exclusivos, Revendas e Distribuidores Regionais, no ESET LATAM Partner Conference • 86 empresas fornecedoras e empreendedores(as) sustentáveis • Investimento estratégico em cadeia de distribuição: EUR 627.315
	<p>8.3 Apoiar políticas e iniciativas do setor público, civil e privado, que impulsionem as atividades produtivas, a criação de emprego decente, o empreendedorismo, a criatividade e a inovação, e fomentem a oficialização e o crescimento das microempresas e das pequenas e médias empresas.</p>	<p>Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Área de Sustentabilidade, Área de Administração e Finanças (representando todas as áreas que contratam empresas fornecedoras).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 153 empresas fornecedoras físicas • 556 empresas fornecedoras com pessoa jurídica • 8 fornecedores/empreendedores sustentáveis
	<p>8.4 Melhorar progressivamente a gestão eficiente dos recursos vinculados a nossa atividade, e procurar desvincular o crescimento econômico da degradação do meio ambiente.</p>	<p>Comitê de Assuntos Ambientais, Área de Operações, Área de RH, Área de Sustentabilidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ações implementadas/Programas com Comunidade-Ambiental: Otimizamos o uso de recursos energéticos em servidores; Campanha conscientização interna "Eco Cambio" • 8 empresas fornecedoras/empreendedores sustentáveis; Medição da pegada de carbono em nível global, regional e local • Investimento estratégica em ambiente: EUR 3.906,811

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA / GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2023
 <p>TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</p>	<p>8.5 Promover o emprego pleno e produtivo, e garantir um trabalho decente para todos os homens e mulheres, jovens e pessoas com deficiência, e a igualdade de remuneração por trabalho de igual valor.</p>	<p>Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade, Área de Sustentabilidade, Área de RH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 32 benefícios totais (equilíbrio entre vida laboral e pessoal, saúde e vida saudável, desenvolvimento pessoal, outros benefícios), 9 benefícios e/ou licenças com perspectiva de gênero. • 125 pessoas capacitadas (46% colaboradores e 54% colaboradoras) • 100% da equipe dos 3 países (Argentina, México e Brasil) recebeu sua avaliação de desempenho. • 915 jovens participantes do Projeto <i>Empujar</i>. • Salários e benefícios sociais: EUR 5.391.901 • Investimento estratégico em colaboradores: EUR 301.760
	<p>8.8 Respeitar os direitos laborais e promover um ambiente de trabalho seguro e protegido para todas as pessoas que integram a Organização e na cadeia de valor.</p>	<p>Comitê de Inclusão e Diversidade, Área de Sustentabilidade, Área de RH, Área de Marketing, Área de Vendas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura privada para todos os colaboradores e o grupo familiar primário, sem custo extra • 100% da equipe da Argentina com cobertura ART • 86 Dias por doença (66% homens, 34% mulheres); Treinamento em Segurança e Higiene • Treinamento, capacitações e medidas preventivas de saúde e segurança laboral • 32 benefícios totais (equilíbrio entre vida laboral e pessoal, saúde e vida saudável, desenvolvimento pessoal, outros benefícios), 9 benefícios e/ou licenças com perspectiva de gênero • Investimento estratégico em colaboradores(as): EUR 301.760 • Desenvolvimento da cadeia de valor. 8 iniciativas de desenvolvimento, certificação/capacitação, comunicação e transferência de gestão

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA / GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2023
 <p>9</p> <p>INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA</p>	<p>9.c Na empresa e ACS, desenvolvemos habilidades e promovemos a motivação e confiança para usar ferramentas digitais de maneira segura, que melhorem a qualidade de vida das comunidades da América Latina. Para consegui-lo, abordamos os aspectos de USO (para compreender a importância, o sentido e a utilidade das TICs) e APROPRIAÇÃO (para ter a possibilidade de atuar no espaço digital e tirar proveito máximo) da inclusão digital.</p>	<p>Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Área de <i>Awareness and Research</i>, Área de Marketing, Área de Sustentabilidade.</p>	<p>Mais de 30.137 pessoas foram diretamente alcançadas pelos seguintes programas::</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gira Antivirus: 4.000 • Prêmio Universitário: 191 • Academia ESET: 15.000 • ESET Security Day: 4.621 • Digipadres e Digipais: 204 • Argentina Cibersegura: 6.000 • Conversas de conscientização: 121 • 39.000 crianças e adolescentes tiveram oficinas de conscientização oferecidas pela ONG Argentina Cibersegura
	<p>9.5 Promover a investigação científica e o número de pessoas que trabalham no campo de a investigação, em temas de cibersegurança.</p>	<p>Área de <i>Awareness and Research</i>, Área de Comunicação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Laboratório de Investigação próprio • 7 pessoas trabalhando no CyberSoc (Security Operations Center) • 191 trabalhos apresentados no Concurso Universitário • 167 trabalhos no Prêmio ao Jornalismo em Segurança • Informática; 15.000 pessoas registradas na Academia ESET • +52.182.906 visitas no Portal WeLiveSecurity em espanhol e +400.662 no portal WeLiveSecurity em português

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA / GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2023
 <p>10</p> <p>REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES</p>	<p>10.2 Promover a inclusão social e econômica de todas as pessoas, independente de sua idade, sexo, deficiência, raça, etnia, origem, religião, situação econômica ou outra condição.</p>	<p>Área de RH, Área de Sustentabilidade, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade, Gerências.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 915 participantes do projeto <i>Empujar</i>. • 121 participantes de palestras de conscientização. • 3 organizações com as quais se trabalharam as buscas laborais inclusivas. • 1 pessoa trans incorporada.
	<p>10.4 Adotar políticas, em especial salariais e de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade.</p>	<p>Área de RH, Área de Sustentabilidade, Comitê de Inclusão e Diversidade, Gerências.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 9 benefícios e/ou licenças com perspectiva de gênero • Relação entre o salário inicial e o salário mínimo local: 130% Argentina, 87% México, 227% Brasil • Atualização salarial de ajuste pela inflação e bônus por desempenho na Argentina

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA / GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2023
 <p>12</p> <p>PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE</p>	<p>12.2 Promover a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais.</p>	<p>Comitê de Assuntos Ambientais, Área de Operaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ações implementadas/Programas com Comunidade-Ambiental: Otimizamos o uso de recursos energéticos em servidores; Campanha de conscientização interna "Eco Cambio" • 8 empresas fornecedoras/empreendedores sustentáveis • Medição da pegada de carbono em nível global, regional e local. • Investimento estratégica em meio-ambiente: EUR 3.906,81

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA / GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2023
 <p>PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE</p>	<p>12.5 Diminuir de forma substancial a geração de descartes através de políticas de prevenção, redução, reciclagem e reutilização.</p>	<p>Comitê de Assuntos Ambientais, Área de Operações.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Campanha de conscientização interna “Eco Cambio” • 6 empresas fornecedoras/empreendedores sustentáveis • Primeira medição da pegada de carbono em nível global, regional e local • Logística de entrega de licenças 100% digital e política de não gerar embalagem como ferramenta de marketing tradicional • Iniciativas de reutilização e economia circular
	<p>12.6 Adotar práticas sustentáveis e incorporar informação sobre a sustentabilidade em seu ciclo de apresentação de relatórios; e fomentar outras empresas a fazê-lo.</p>	<p>Área de Sustentabilidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Publicação de 11 Relatórios de Sustentabilidade segundo os padrões GRI que, além disso, responde à Comunicação de Progresso (COP) solicitada pelo PGNU • Relatório da gestão dos Distribuidores incluídos no Relatório da ESET América Latina • Relatório submetido ao “SDG Mapping Service” de GRI • Incorporação de padrões SASB relativos a Software e Serviços de TI • Publicação e divulgação de Relatório de Sustentabilidade de 4 dos distribuidores exclusivos
	<p>12.8 Velar porque todas las personas tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible.</p>	<p>Área de Sustentabilidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Treinamentos de Sustentabilidade para as pessoas integrantes, incluindo os postos do órgão de governo • Participação do Mestrado em Recursos Humanos UBA • Participação da 13a edição de Confiarse, do IARSE com a palestra Mudança de Época: Paradigmas e Desafios para a Contribuição ao Desenvolvimento Sustentável

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA / GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2023
 <p>16</p> <p>PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES SÓLIDAS</p>	<p>16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas suas formas.</p>	<p>Área de Sustentabilidade, Área Jurídica.</p>	<p>100% dos colaboradores e colaboradoras assinaram a aceitação do Código de Ética e Anticorrupção realizada com uma perspectiva de gênero.</p>
	<p>16.6 Promover a gestão eficaz, responsável e transparente em todos os níveis da Organização.</p>	<p>Área de Sustentabilidade. Gerências, Área de Operações, Área de RH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 20 participantes de almoços com o Coo, Reuniões 1 a 1 com o RH • Eventos de integração: 6 na Argentina, 3 no México, 3 no Brasil • Caixa de sugestões • Política de Fim da Vida Útil de Produtos, Recertificação norma ISO 9001 <p>Estatísticas SLA Suporte Técnico (<i>Service Level Agreement</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90% cumprimento de tempos de resposta • 94,60% cumprimento dos tickets de prioridade padrão • 98,80% de cumprimento de tempos de resposta do Centro Regional de Soporte <p>Estatísticas SLA Suporte Comercial (<i>Service Level Agreement</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 80,72% de cumprimento dos tickets de prioridade urgente, 91,39% de cumprimento dos tickets de prioridade importante e 89,76% de cumprimento dos tickets de prioridade regular.
	<p>16.7 Garantir a adoção de decisões inclusivas, participativas e representativas que respondam às necessidades em todos os níveis.</p>	<p>Área de Sustentabilidade. Gerências, Área de RH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 3 Comitês de Sustentabilidade com 29 participantes, dos quais 17 são mulheres • Política de Comunicação Portas abertas • Pesquisa de materialidade com perspectiva de diversidade

ODS PRIORIZADO	META ADAPTADA	ÁREA / GESTÃO RESPONSÁVEL	RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2023
 <p>17</p> <p>ALIANÇAS PARA OS OBJETIVOS</p>	<p>17.17 Constituir alianças eficazes nas esferas pública, público-privada e com a sociedade civil, aproveitando as mútuas experiências e promovendo sinergias que potencializem os resultados.</p>	<p>Área de Sustentabilidade. Área de Sustentabilidade, Gerências, Área de RH, Comitê de Relacionamento com a Comunidade, Comitê de Inclusão e Diversidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participação em iniciativas público/privadas/ONG: Entrelatam, Programa de Empresas Comprometidas coo os Direitos Humanos da Cidade de Buenos Aires, BA Convive, Pride Connection Argentina, IARSE, UTN, Governo de São Paulo, Adesão ao PGNU e ONU Mulheres. • 10 ONG: ACS, Fundação <i>Empujar</i>, <i>Encontrarse en la Diversidad</i>; Eco House, Instituto Meet, Organização Abecal, Fundadog, Fundacat, Refugio Prat, Viviero Inclusivo Vivilo • Programa <i>Conectate</i>, entra en acción: 6 voluntariados, 3 coletas solidárias; • Argentina Cibersegura: Doação monetária de EUR 20.149,96 horas de trabalho probono, (equivalentes a EUR 1.256).

ANEXOS



Anexos

Os valores totais e percentuais são expressos com números inteiros, por isso, as somatórias podem não ser exatas.

As cifras de 2021 e 2022 foram re-expressas considerando a relação do dólar EUA - EUR de 2023, para garantir a comparação entre os diferentes períodos e a homogeneização com nosso relatório financeiro com a casa Matriz.

Anexo 1

Investimento por eixo estratégico

GRI 2-25

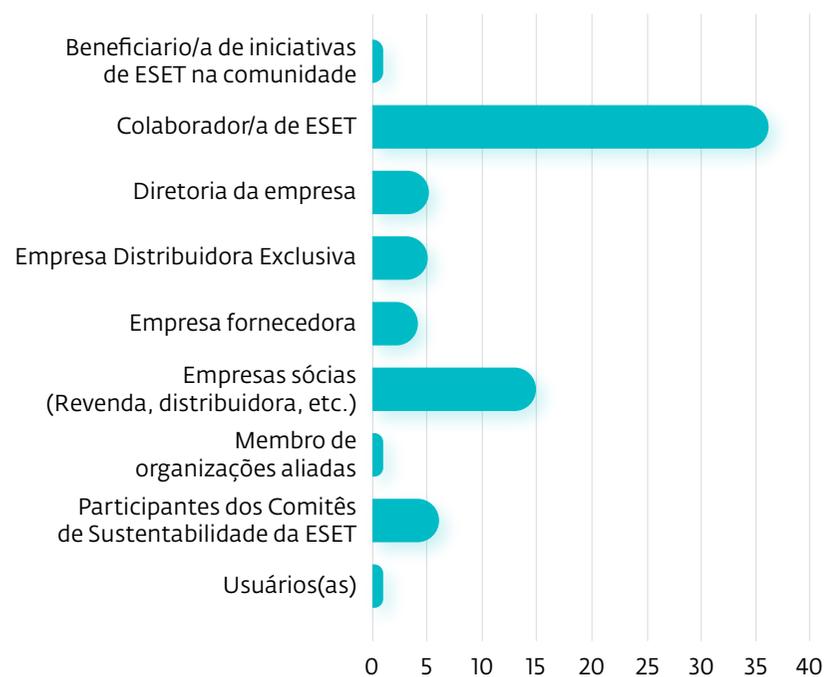
Investimento por eixo estratégico	2022	2021
COMUNIDADE	EUR 42.441,25	EUR 50.148,99
DIMENSÃO AMBIENTAL	EUR 396,45	EUR 2.214,28
COLABORADORES(AS)	EUR 339.298,60	EUR 231.302,75
CADEIA DE VALOR	EUR 590.666,24	EUR 388.410,95
Totais	EUR 972.802,54	EUR 672.076,97

Anexo 2

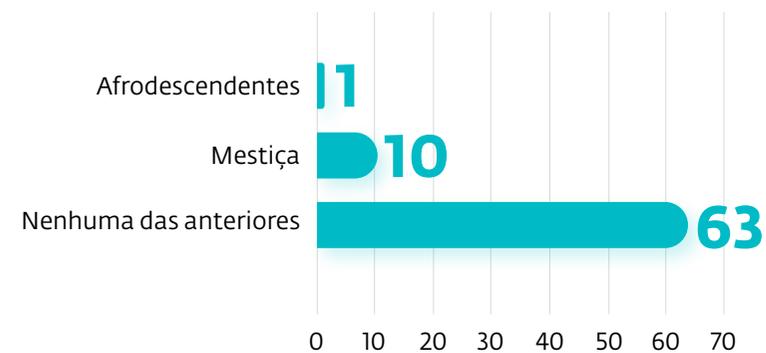
Definição de temas materiais:

Diversidade de partes interessadas pesquisadas

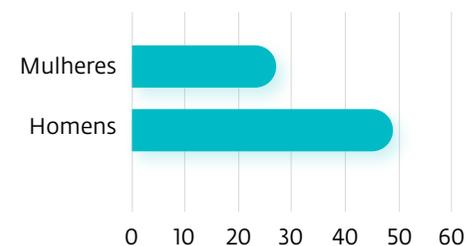
Partes interessadas



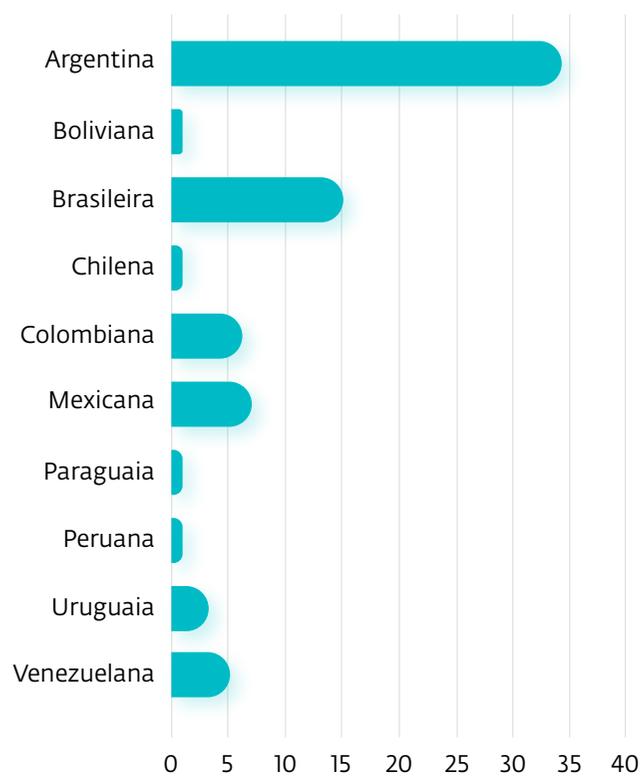
Populações



Gênero



Nacionalidade



Anexo 3

Escala da Organização

GRI 2-6, 2-7

	2022	2021
Equipe	131	121
Operações	623.905	1.033.775
Vendas líquidas	EUR 46.057.372	EUR 43.114.239

Anexo 4

Valor Econômico Gerado e Distribuído

GRI 201-1

		Parte interessada	2022	2021
Valor econômico gerado (A)	Vendas da ESET na América Latina	Clientes	EUR 46.057.372	EUR 43.114.239
	Entradas por investimentos financeiros		EUR 178.029	EUR 62.566
	Entradas por vendas de ativos		EUR 16.214	EUR 607
Valor econômico distribuído (B)	Margem do canal	Revendas e empresas distribuidoras	EUR 23.243.159	EUR 21.612.496
	Gastos operacionais	Empresas Fornecedoras	EUR 3.472.545	EUR 3.112.957
	Salários e benefícios sociais	Colaboradores	EUR 4.690.694	EUR 3.560.814
	Pagamentos a empresas fornecedoras de capital	Acionistas e bancos	EUR 0	EUR 0
	Pagamentos para o governo	Governo	EUR 397.350	EUR 389.484
	Doações voluntárias	Comunidade	EUR 47.681	EUR 54.388
Totais	Valor econômico gerado (A)		EUR 46.252.213	EUR 43.177.414
	Valor econômico distribuído (B)		EUR 31.851.431	EUR 28.730.141
	Valor Econômico Retido (A-B)		EUR 14.400.783	EUR 14.447.273

Anexo 5

Resultado dos serviços de atendimento ao cliente

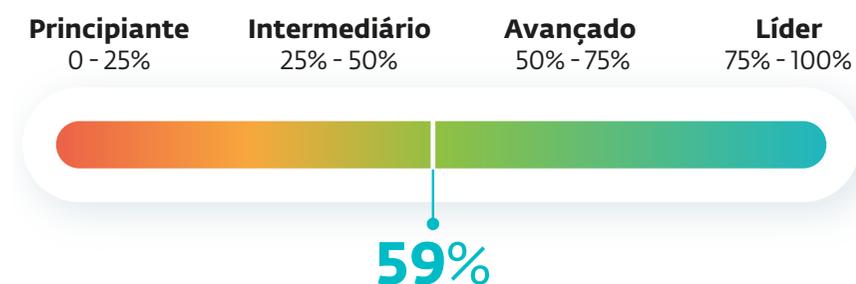
	2022			2021		
	Setor Corporativo	Setor Comercial	Centro regional de suporte	Setor Corporativo	Setor Comercial	Centro regional de suporte
Volume de consultas	2.739	5.567	20.501	2.702	7.219	23.941
Tempo de vida médio	7 dias úteis	17:55 horas úteis	4:11 horas úteis	7 dias úteis	15 horas úteis	5 horas úteis
Satisfação	73,39%	90,55%	74,39%	89%	93%	80%

Nota: A informação provém da base de dados comercial Active Directory.

Anexo 6

Autoavaliação WEPs

Autoavaliação 2022



Considerando a abertura dos 4 eixos da ferramenta, os resultados são:

80%

Liderança e Estratégia

67.27%

Lugar de trabalho

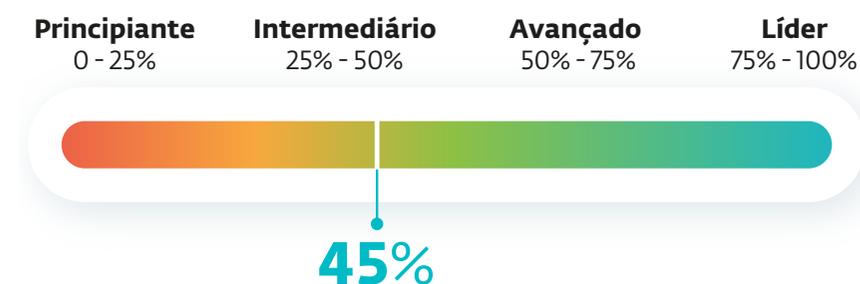
28.25%

Mercados

63.5%

Comunidade

Autoavaliação 2021



Considerando a abertura dos 4 eixos da ferramenta, os resultados são:

64%

Liderança e Estratégia

49.9%

Lugar de trabalho

31%

Mercados

38.5%

Comunidade

Anexo 7

Detalhamento de colaboradores

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

2022								
	Total		 Argentina	 México	 Brasil			
Total	131		90	21	20			
Gênero	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
	59	72	40	50	9	12	10	10
	45%	55%	44%	56%	43%	57%	50%	50%
Idade								
Até 25 anos	6	8	3	5	1	1	2	2
Entre 26 e 30 anos	13	8	10	6	2	1	1	1
Maiores de 31 anos	40	56	27	39	6	10	7	7

2022

	Total		 Argentina	 México	 Brasil			
Por tipo de contrato								
Tempo indeterminado	56	67	39	47	9	11	8	9
Tempo determinado	0	1	0	0	0	1	0	0
Terceirizados	0	0	0	0	0	0	0	0
Estagiários	2	4	0	3	0	0	2	1
Tempo parcial (meio turno)	1	0	1	0	0	0	0	0
Por categoria								
Analista	50	57	34	37	8	11	8	9
Managers	8	8	5	8	1	0	2	0
Diretoria	1	7	1	5	0	1	0	1

2022

	Total		 Argentina	 México	 Brasil			
Por nacionalidade	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Argentina	38	41	38	41	0	0	0	0
Venezuelana	2	5	2	5	0	0	0	0
Brasileira	10	10	0	0	0	0	10	10
Mexicana	9	12	0	0	9	12	0	0
Colombiana	0	2	0	2	0	0	0	0
Uruguaia	0	2	0	2	0	0	0	0

2021		Total		 Argentina		 México		 Brasil	
Total		118		86		17		15	
Gênero		Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
		56	62	41	45	6	11	9	6
		47,46%	52,54%	47,67%	52,33%	35,29%	64,71%	60%	40%
Idade									
Até 25 anos		8	8	5	5	1	1	2	2
Entre 26 e 30 anos		12	9	10	7	0	2	2	0
Maiores de 31 anos		36	45	26	33	5	8	5	4
Por tipo de contrato									
Tempo indeterminado		53	59	38	43	6	11	9	5
Tempo determinado		1	0	1	0	0	0	0	0
Terceirizados		0	0	0	0	0	0	0	0
Estagiários		2	3	2	2	0	0	0	1

2021		Total		 Argentina		 México		 Brasil	
Por categoría									
Analista	48	49	35	34	5	10	8	5	
Managers	7	6	5	6	1	0	1	0	
Diretoria	1	7	1	5	0	1	0	1	
Por nacionalidade									
Argentina	39	39	39	39	0	0	0	0	
Venezuelana	2	4	2	4	0	0	0	0	
Brasileira	9	6	0	0	0	0	9	6	
Mexicana	6	11	0	0	6	11	0	0	
Colombiana	0	1	0	1	0	0	0	0	
Uruguiaia	0	1	0	1	0	0	0	0	

Anexo 8

Relação entre o salário inicial da ESET e o salário mínimo por país

GRI 202-1, 405-2

2022

**Argentina**

Relação Salário Inicial ESET vs. SMVM = 216%

**México**

Relação Salário Inicial ESET vs. SM = 385%

**Brasil**

Relação Salário Inicial ESET vs. SM = 314%

2021

**Argentina**

Relação Salário Inicial ESET vs. SMVM = 211%

**México**

Relação Salário Inicial ESET vs. SM = 487%

**Brasil**

Relação Salário Inicial ESET vs. SM = 301%

Anexo 9

Admissões e rotatividade de pessoal

GRI 401-1

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

	Admissões 2022	Admissões 2021
Região		
Argentina	26	19
Brasil	7	4
México	12	5
Grupo etário		
Menores de 25 anos	11	9
25 a 30 anos	8	10
Maiores de 30 anos	26	9
Gênero		
Mulheres	22	14
Homens	23	14

	Rotatividade 2022	Rotatividade 2021
Região		
Argentina	26,44%	20,2%
Brasil	67,65%	26,2%
México	25,64%	24,2%
Grupo etário		
Menores de 25 anos	90%	44,8%
25 a 30 anos	37,78%	42,8%
Maiores de 30 años	24,18%	13,6%
Gênero		
Mulheres	36,84%	24,3%
Homens	27,82%	21,4%

Anexo 10

Capacitação

GRI 2-17, 404-1

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

	2022	2021
Colaboradores(as)	131	118
Horas de capacitação investidas	2.374,5	2.335
Média de treinamento por pessoa	18,12	20
Homens capacitados	48	44
Horas de capacitação de homens	1.007,5	920
Média de treinamento por pessoa	21	21
Mulheres capacitadas	54	64
Horas de capacitação de mulheres	1.367	1.415
Média de treinamento por pessoa	25,3	22

	2022	2021
Endereço	8	7
Horas Diretoria	60	61
Média de horas Diretoria	7,5	9
Managers	15	15
Horas <i>Managers</i>	220	430
PMédia de horas Gerentes	14,6	29
Analistas	108	86
Horas Analistas	2.095	1.844
Média de horas Analistas	19,4	21

Anexo 11

Absentismo e licenças

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

SASB TC-SI-330a.1, TC-SI-330a.2

2022

Tipo de absenteísmo	Total	Sexo		Idade			País		
		Mulheres	Homens	Menor de 25	Entre 25 e 30	Maior a 30	Argentina	Brasil	México
Dias por doença	96	51	45	6	17	73	88	0	8
Dias por estudo	22	7	15	12	4	6	22	0	0
Ausências com aviso	14	7	7	0	3	11	14	0	0
Licenças sem remuneração	47	21	26	2	38	7	47	0	0
Licenças de pessoas gestantes	276	276	0	0	0	276	124	152	0
Licenças por excedente de pessoas gestantes	120	120	0	0	0	120	90	30	0
Total dias de absenteísmo	575	482	93	20	62	493	385	182	8

2021

Tipo de absenteísmo	Total	Sexo		Idade			País		
		Mulheres	Homens	Menor de 25	Entre 25 e 30	Maior a 30	Argentina	Brasil	México
Dias por doença	62	28	34	5	13	44	62	0	8
Dias por estudo	31	22	9	12	8	11	31	0	0
Ausências com aviso	76	51	25	8	15	53	76	0	0
Licenças sem remuneração	14	14	0	0	14	0	14	0	0
Licenças de pessoas gestantes	345	345	0	0	0	345	345	0	0
Licenças por excedente de pessoas gestantes	173	173	0	0	0	173	173	0	0
Total dias de absenteísmo	701	633	68	25	50	626	701	0	0

Anexo 12

Consumo de energia por país

GRI 302-1, 302-4



Argentina

Consumo de energia em kW/h	2022	2021
Janeiro	7.917	3.898
Fevereiro	2.947	3.174
Março	4.480	3.501
Abril	3.140	3.361
Maio	2.919	3.027
Junho	5.315	2.956
Julho	5.356	4.678
Agosto	4.791	4.140
Setembro	3.494	3.483
Outubro	2.682	3.460
Novembro	2.453	3.385
Dezembro	6.555	4.350
Total	52.049	43.413



Brasil

Consumo de energia em kW/h	2022	2021
Janeiro	312	311
Fevereiro	279	322
Março	253	316
Abril	505	363
Maio	422	302
Junho	462	292
Julho	479	261
Agosto	454	252
Setembro	473	257
Outubro	358	274
Novembro	451	251
Dezembro	467	271
Total	4.915	3.472

Anexo 13

Colaboradores das Empresas Distribuidoras Exclusivas

		2022		2021	
Gênero/Idade		Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
ESET Venezuela	Menor de 30 anos	31%	8%	31%	15%
	Entre 31 e 45 anos	23%	8%	15%	8%
	Entre 45 e 60 anos	15%	8%	15%	8%
	Maiores de 60 anos	8%	0%	8%	0%
	Total	77%	24%	69%	31%
Gênero/Idade		Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
ESET Peru	Menor de 30 anos	5%	7%	12%	7%
	Entre 31 e 45 anos	30%	21%	21%	16%
	Entre 45 e 60 anos	16%	14%	15%	14%
	Maiores de 60 anos	2%	2%	0%	0%
	Total	53%	44%	56%	44%

		2022		2021	
ESET América Central	Gênero/Idade	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
	Menor de 30 anos	9%	24%	11%	18%
	Entre 31 e 45 anos	27%	24%	37%	29%
	Entre 45 e 60 anos	5%	5%	5%	5%
	Maiores de 60 anos	2%	2%	3%	3%
Total	43%	55%	56%	52%	
ESET Colômbia	Gênero/Idade	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
	Menor de 30 anos	11%	15%	21%	10%
	Entre 31 e 45 anos	30%	26%	28%	28%
	Entre 45 e 60 anos	4%	7%	3%	3%
	Maiores de 60 anos	4%	4%	3%	3%
Total	49%	51%	55%	44%	

		2022		2021	
Gênero/Idade		Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
ESET Equador	Menor de 30 anos	20%	23,33%	26%	10%
	Entre 31 e 45 anos	26,67%	26,67%	69%	80%
	Entre 45 e 60 años	3,33%	0%	5%	10%
	Maiores de 60 anos	0%	3,33%	0%	0%
	Total	50%	53,33%	64%	36%
Gênero/Idade		Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
ESET Panamá	Menor de 30 anos	18%	18%	0%	22%
	Entre 31 e 45 anos	36%	18%	56%	11%
	Entre 45 e 60 años	0%	0%	0%	0%
	Maiores de 60 anos	9%	0%	11%	0%
	Total	63%	36%	67%	33%

	2022		2021		
	Gênero/Idade	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
ESET Uruguai	Menor de 30 anos	0%	0%	0%	0%
	Entre 31 e 45 anos	33%	0%	33%	0%
	Entre 45 e 60 anos	17%	17%	17%	17%
	Maiores de 60 anos	17%	17%	17%	17%
	Total	63%	34%	67%	34%

Anexo 14

Gastos operacionais e pagamento para fornecedores

	2022		2021	
	Investimento	Porcentagem de gastos	Investimento	Porcentagem de gastos
 Argentina	EUR 1.946.420	56%	EUR 1.759.954	56%
 México	EUR 823.525	23%	EUR 759.942	24%
 Brasil	EUR 724.567	21%	EUR 759.942	20%
Total	EUR 3.494.512	100%	EUR 3.146.422	100%

Anexo 15

Classificação de empresas fornecedoras por tamanho

GRI 2-6

2022

Empresa fornecedora	Investimento			Quantidade de empresas fornecedoras			Porcentagem de investimento		
	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México
Físicas	EUR 114.997	EUR 37.014	EUR 48.537	123	26	54	6%	5%	6%
Jurídicas	EUR 1.813.423	EUR 687.553	EUR 774.988	238	71	164	94%	95%	94%
Totais	EUR 1.928.420	EUR 724.567	EUR 823.525	361	97	218	100%	100%	100%

2021

Empresa fornecedora	Investimento			Quantidade de empresas fornecedoras			Porcentagem de investimento		
	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México
Físicas	EUR 72.955	EUR 85.344	EUR 26.357	118	29	39	4%	14%	3%
Jurídicas	EUR 1.686.999	EUR 541.182	EUR 733.585	217	58	120	96%	86%	97%
Totais	EUR 1.759.954	EUR 626.526	EUR 759.942	330	87	159	100%	100%	100%

Classificação de empresas fornecedoras por tipo de contratação

GRI 2-6, 204-1
2022

	Investimento			Quantidade de empresas fornecedoras			Porcentagem de investimento		
	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México
Serviços	EUR 1.856.885	EUR 702.830	EUR 807.055	344	94	214	95%	97%	98%
Insumos	EUR 89.535	EUR 21.737	EUR 16.471	17	3	4	5%	3%	2%
Totais	EUR 1.946.420	EUR 724.567	EUR 823.525	361	97	218	100%	100%	100%

2021

	Investimento			Quantidade de empresas fornecedoras			Porcentagem de investimento		
	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México	Argentina	Brasil	México
Serviços	EUR 1.678.996	EUR 607.730	EUR 744.743	315	84	156	95%	97%	98%
Insumos	EUR 80.958	EUR 18.796	EUR 15.199	15	3	3	5%	3%	2%
Totais	EUR 1.759.954	EUR 626.526	EUR 759.942	330	87	159	100%	100%	100%

Anexo 16

Classificação de empresas fornecedoras por lugar de residência

GRI 2-6, 204-1

2022

	 Argentina	 Brasil	 México
Locais	347	94	160
Do Exterior	14	3	4
Totais	361	97	164

2021

	 Argentina	 Brasil	 México
Locais	300	84	154
Do Exterior	30	3	5
Totais	330	87	159

ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI E SASB

Todas las
identidades
son bienvenidas

eset Digital Security
Progress. Protected.



Índice de conteúdos GRI



A ESET América Latina elaborou o relatório conforme os padrões GRI para o período compreendido entre 1º de janeiro de 2023 e 31 de dezembro de 2023.

GRI 1: Fundamentos 2021.

Não se aplicam padrões GRI setoriais.



Content Index - Essentials Service, o GRI Services revisou para que o índice de conteúdos GRI tenha sido apresentado de forma consistente com os requisitos para o relatório de conformidade com os Padrões GRI, e que a informação no índice seja apresentada de forma clara e acessível para os grupos de interesse.

O GRI Services revisou o correto mapeamento das divulgações GRI apresentadas no índice de conteúdos GRI para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), baseando-se na ferramenta “Base de dados de objetivos e metas” disponível no website do GRI.

O serviço foi realizado na versão em espanhol do relatório.

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
Conteúdos gerais						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	1. A organização e suas práticas de apresentação de relatórios					
	2-1 Detalhes organizacionais	54				
	2-2 Entidades incluídas na elaboração de relatórios de sustentabilidade	242				
	2-3 Período objeto do relatório, frequência e ponto de contato	242				
	2-4 Reexpressões de informação	242				
	2-5 Verificação externa	243				
	2. Atividades e trabalhadores					
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	33, 53, 55, 84, 206, 233, 259, 278, 279, 280				
	2-7 Equipe	124, 259, 263				8.5 - 10.3
	2-8 Trabalhadores que não são funcionários	124, 263				8.5
	3. Governança					
	2-9 Estrutura de governança e composição	59, 75				5.5 - 16.7

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-10 Designação e seleção do órgão máximo de governo	59				5.5 - 16.7
	2-11 Presidente do órgão máximo de governo	59				16.6
	2-12 Função do órgão máximo de governo na supervisão da gestão dos impactos	32, 43, 64				16.7
	2-13 Delegação da responsabilidade de gestão dos impactos	59, 64				
	2-14 Função do órgão máximo de governo na apresentação de relatórios de sustentabilidade	43, 64, 244				
	2-15 Conflitos de interesse	79				16.6
	2-16 Comunicação de preocupações críticas	64, 147				
	2-17 Conhecimentos coletivos do órgão máximo de governo	59, 79, 152, 270				
	2-18 Avaliação do desempenho do órgão máximo de governo	59				
	2-19 Políticas de remuneração	64				
2-20 Processo para determinar a remuneração	64					

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-21 Proporção de compensação total anual		O conteúdo não é informado.	Restrições de confidencialidade.	Este padrão não se informa devido ao contexto no qual se desenvolvem nossas atividades. Esta informação é confidencial por ser estratégica; por política da empresa, apenas a área de RH dispõe desta informação para uso interno exclusivamente.	
	4. Estratégia, políticas e práticas					
	2-22 Declaração sobre a estratégia do desenvolvimento sustentável		5			
	2-23 Compromissos e políticas		10, 27, 79, 131, 149, 239			16.3
	2-24 Incorporação dos compromissos e das políticas		10, 75			

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-25 Processos para remediar os impactos negativos	21, 120, 171, 247, 257				
	2-26 Mecanismos para solicitar assessoramento e apresentar preocupações	79				16.3
	2-27 Cumprimento da legislação e das normativas	82				
	2-28 Afiliação a associações	27				
	5. Participação dos grupos de interesse					
	2-29 Enfoque para a participação dos grupos de interesse	32, 75, 110, 131, 168				
	2-30 Acordos de negociação coletiva	137				8.8
Temas materiais						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1 Processo de determinação dos temas materiais	43				
	3-2 Lista de temas materiais	45				
Segurança Informática						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	10, 21, 33, 67, 79, 82, 84, 171, 206				
GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE 2016	418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violações da privacidade do cliente e perda dos seus dados	82				16.3

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços	88, 89, 99				
	416-2 Casos de descumprimento relativos aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	82				16.3
Satisfação do cliente						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	10, 21, 33, 110, 113				
Ética, cumprimento e anticorrupção						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	10, 21, 33, 67, 79, 239, 247				
GRI 205: ANTICORRUPÇÃO 2016	205-1 Operações avaliadas para riscos relacionados à corrupção	79				16.5
	205-2 Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	79, 152, 239				16.5
	205-3 Casos de corrupção confirmados e medidas tomadas	79				16.5
GRI 206: CONCORRÊNCIA DESLEAL 2016	206-1 Ações jurídicas relacionadas à concorrência desleal e às práticas de monopólio e contra a livre concorrência	79				16.3

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
Educação da Comunidade						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	10, 21, 33, 67, 171, 247				
GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS 2016	413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	171				
	413-2 Operações com impactos negativos significativos (reais e potenciais) nas comunidades locais	171				1.4 - 2.3
Marketing responsável						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	10, 21, 33, 67				
GRI 417: MARKETING E ETIQUETAS 2016	417-1 Requerimentos para a informação e etiquetas de produtos e serviços	35, 113				12.8
	417-2 Casos de descumprimento relacionados à informação e etiquetas de produtos e serviços	82				16.3
	417-3 Casos de descumprimento relacionados a comunicações de marketingmarketing	82				16.3

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
Saúde e Segurança no trabalho						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	10, 21, 33, 67, 152, 158, 247				
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 2018	403-1 Sistema de gestão da saúde e segurança no trabalho	158				8.8
	403-2 Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	158				8.8
	403-3 Serviços de saúde no trabalho	158				8.8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consultas e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho	158				8.8 - 16.7
	403-5 Formação de trabalhadores sobre saúde e segurança no trabalho	158				8.8
	403-6 Fomento da saúde dos trabalhadores	138				3.5 - 3.7 - 3.8
	403-7 Prevenção e mitigação dos impactos na saúde e na segurança dos trabalhadores diretamente	138, 158				8.8
	403-8 Cobertura do sistema de gestão da saúde e segurança no trabalho	158				8.8

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 2018	403-9 Lesões por acidente laboral	158, 271				3.6 - 3.9 - 8.8 - 16.1
	403-10 Enfermidades e doenças ocupacionais	158, 271				3.3 - 3.4 - 3.9 - 8.8 - 16.1
Inovação, investigação e desenvolvimento						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	10, 21, 33, 67, 84, 171, 247				
Desempenho econômico e desenvolvimento do mercado						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	10, 21, 33, 55, 67, 84				
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	55, 260				8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.4 - 9.5
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivados da mudança climática	190				13.1
	201-4 Assistência financeira recebida do governo	55				
GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO 2016	202-1 Proporção do salário de categoria inicial padrão por sexo frente ao salário mínimo local	135, 268				1.2 - 5.1 - 8.5
	202-2 Proporção de altos executivos contratados da comunidade local	59				8.5

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
Gestão do talento e bem-estar de colaboradores						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	10, 21, 33, 67, 79, 120, 247				
GRI 401: EMPREGO 2016	201-3 Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	66, 158				
	401-1 Novas contratações de empregados e rotatividade de pessoal	130, 269				5.1 - 8.5 - 8.6 - 10.3
	401-2 Subsídios para colaboradores em tempo integral que não são dados a colaboradores em tempo parcial ou temporários	138, 158				3.2 - 5.4 - 8.5
	401-3 Autorização parental	158, 271				5.1 - 5.4 - 8.5
GRI 404: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO 2016	404-1 Média de horas de formação ao ano por empregado	149, 152, 270				4.3 - 4.4 - 4.5 - 5.1 - 8.2 - 8.5 - 10.3
	404-2 Programas para melhorar as atitudes dos empregados e programas de ajuda à transição	152				8.2 - 8.5
	404-3 Porcentagem de empregados que recebem avaliações periódicas do desempenho e desenvolvimento profissional	152				5.1 - 8.5 - 10.3
Diversidade e igualdade de oportunidades						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	10, 21, 33, 67, 79, 120, 247				

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governo e empregados	59, 124, 263				5.1 - 5.5 - 8.5
	405-2 Proporção do salário base e da remuneração de mulheres frente a homens	135, 268				5.1 - 8.5 - 10.3
Compromisso com os Direitos Humanos						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	10, 21, 33, 67, 79, 120, 247				
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016	406-1 Casos de discriminação e ações corretivas empreendidas	120				5.1 - 8.8
GRI 407: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA 2016	407-1 Operações e fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva poderia estar em risco	137, 239				8.8
GRI 408: TRABALHO INFANTIL 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	239				5.2 - 8.7 - 16.2
GRI 409: TRABALHO FORÇADO OU OBRIGATÓRIO 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	239				5.2 - 8.7
Acessibilidade do produto						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	10, 21, 33, 84, 110, 113, 247				

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
Energia e Emissões						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	10, 21, 33, 67, 190, 247				
GRI 302: ENERGIA 2016	302-1 Consumo energético dentro da organização	198, 273				7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-2 Consumo energético fora da organização	206				7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-3 Intensidade energética		No se reporta ningún requerimiento de este contenido.	Informação não disponível.	Estamos mudando a metodologia de cálculo, projetamos poder informar este indicador no próximo ano.	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-4 Redução do consumo energético	198, 273				7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-5 Redução dos requerimentos energéticos de produtos e serviços	200				7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
GRI 305: EMISSÕES 2016	305-1 Emissões diretas de GEI (alcance 1)	190				3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2
	305-2 Emissões indiretas de GEI associadas à energia (alcance 2)	190				3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2
	305- 3 Outras emissões indiretas de GEI (alcance 3)	190				3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
GRI 305: EMISSÕES 2016	305-4 Intensidade das emissões de GEI		No se reporta ningún requerimiento de este contenido.	Información no disponible.	Proyectamos poder reportar este indicador a futuro. Este fue el primer año en que medimos las emisiones.	13.1 - 14.3 - 15.2
	305-5 Redução das emissões de GEI	190				13.1 - 14.3 - 15.2
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	190				3.9 - 12.4
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	190				3.9 - 12.4 - 15.2
Resíduos e Reciclado						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	10, 21, 33, 67, 190, 247				
GRI 306: RESÍDUOS 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados aos resíduos	200				3.9 - 6.3 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados aos resíduos	200				3.9 - 6.3 - 8.4 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-3 Resíduos gerados	203				3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Agenda 2030
			Requisitos omissão	Motivo	Explicação	ODS e Meta
GRI 306: RESÍDUOS 2020	306-4 Resíduos não destinados à eliminação	203				3.9 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-5 Resíduos não destinados à eliminação	203				3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1
Desenvolvimento da cadeia de valor						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	10, 21, 33, 55, 67, 84, 247				
GRI 204: PRÁTICAS DE ABASTECIMENTO 2016	204-1 Proporção de gasto em fornecedores locais	232, 279, 280				8.3

Índice de conteúdos SASB

Setor de tecnologia e comunicações

Indústria: Software e serviços de TI

Versão: 2023

TÓPICOS DE DIVULGAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE E MÉTRICAS DE CONTABILIZAÇÃO

Código	Parâmetro de contabilidade	Página ou referência
Pegada de carbono da infraestrutura de hardware		
TC-SI-130a.1	(1) Total de energia consumida, (2) Porcentagem de eletricidade da rede, (3) Porcentagem de renováveis	191
TC-SI-130a.2	(1) Total de água extraída, (2) Total de água consumida, porcentagem de cada uma nas regiões com estresse hídrico inicial alto ou extremamente alto	191
TC-SI-130a.3	Análise da integração das considerações ambientais no planejamento estratégico para as necessidades do centro de dados	67, 191
Proteção de dados e liberdade de expressão		
TC-SI-220a.1	Descrição das políticas e práticas relacionadas com a publicidade baseada no comportamento e na privacidade do usuário	79, 82, 153
TC-SI-220a.2	Número de usuários cuja informação é usada com propósitos secundários	82

Código	Parâmetro de contabilidade	Página ou referência
TC-SI-220a.3	Importação total das perdas monetárias como resultado dos procedimentos judiciais relacionadas à privacidade do usuário 2	82
TC-SI-220a.4	(1) Número de solicitações de intervenção legal em relação aos dados do usuário, (2) Número de usuários cuja informação foi solicitada, (3) Porcentagem que deu lugar à divulgação	82
TC-SI-220a.5	Lista de países nos quais os produtos ou serviços básicos estão sujeitos à vigilância, bloqueio; filtragem de conteúdos ou censura por parte do governo	82
Segurança dos dados		
TC-SI-230a.1	(1) Número de filtragem de dados, (2) Porcentagem que implica informação de identificação pessoal (PII), (3) Número de usuários afetados	67, 82
TC-SI-230a.2	Descrição do enfoque para identificar e abordar os riscos para a segurança dos dados, incluindo a utilização de padrões de cibersegurança de terceiros	67, 82
Contratação e gestão de uma força laboral global, diversa e qualificada		
TC-SI-330a.1	Porcentagem de colaboradores que são (1) cidadãos estrangeiros e (2) localizados no exterior	124, 130, 139, 150, 153, 159, 270, 271, 272
TC-SI-330a.2	Implicação dos colaboradores expressa em forma de porcentagem	59, 124, 130, 139, 150, 153, 159, 169, 270, 271, 272
TC-SI-330a.3	Porcentagem de representação de gêneros e grupos raciais/étnicos (1) na direção, (2) na equipe técnica e (3) todos os demais colaboradores	124

Código	Parâmetro de contabilidade	Página ou referência
Proteção de propriedade intelectual e comportamento competitivo		
TC-SI-520a.1	Importação total das perdas monetárias como resultado dos procedimentos judiciais relacionadas às normas de concorrências desleal	79
Gestão dos riscos sistêmicos por alternativas tecnológicas		
TC-SI-550a.1	Número de (1) problemas de rendimento; (2) Interrupções do serviço; (3) Período total de inatividade de clientes.	67, 82, 88, 89, 99
TC-SI-550a.2	Descrição dos riscos para a continuidade das operações relacionadas à alteração dessas	67, 82, 88, 89, 99
Código	Parâmetros da atividade	Página ou referência
TC-SI-000.A	(1) Número de licenças ou assinaturas, (2) porcentaje de las basadas en la nube.	55, 84
TC-SI-000.B	(1) Capacidade de processamento de dados, (2) Porcentagem subcontratada.	55
TC-SI-000.C	(1) Quantidade de armazenamento de dados, (2) Porcentagem subcontratada.	55



Acesse nosso relatório on-line
www.eset.com/latam/acerca-de-eset/sostenibilidad/reporte-2023/