

RELATÓRIO DE **SUSTENTABILIDADE**

2016



ESET Latinoamérica





Coragem

Sempre queremos mais



Integridade

Equidade e honestidade em tudo que fazemos



Confiabilidade

Compromisso em longo prazo com nosso público



Paixão

Nós amamos o que fazemos



Responsabilidade Social

Parte fundamental da nossa cultura e gestão corporativa



Trabalho em equipe

A fim de obter o potencial máximo

Carta do Chief Operating Officer

G4-1



Desde a criação da ESET Latinoamérica, nós focalizamos nossa gestão na região com base em nossos valores corporativos. A Responsabilidade Social sempre foi um desses valores, e ano após ano tentamos focar nosso negócio a partir desse lugar. Durante 2016, começamos a trabalhar com mais ênfase

na **transição da Responsabilidade Social Empresarial para o desenvolvimento de uma Gestão Sustentável**, enquadrando as ações Socialmente Responsáveis na Gestão de Sustentabilidade e respondendo, desta forma, ao equilíbrio necessário que acreditamos precisa haver entre os aspectos econômico, social e ambiental.

Neste contexto, nós continuamos com o desenvolvimento de nosso negócio de maneira sustentável e responsável, medindo, no planejamento de nossas ações, os impactos de todos os aspectos necessários, e com **especial foco no compromisso com a educação em segurança da informação**. Seguindo esta linha, potencializamos iniciativas como a Turne Antivírus, a ACADEMIA ESET, We Live Security, o ESET Security Day, o Prêmio Universitário e México Ciberseguro, e a participação ativa na Argentina Cibersegura. Também relançamos o Blog de Laboratório em português, visando disponibilizar mais informação para a comunidade brasileira.

Durante este ano, continuamos aprofundando nossa estratégia nos quatro eixos que nosso plano de sustentabilidade tem: **Colaboradores, Meio Ambiente, Comunidade e Cadeia de Valor**, incremen-



Incrementamos o investimento em 56% no que se refere à nossa gestão baseada nos quatro eixos estratégicos: Colaboradores, Ambiente, Comunidade e Cadeia de Valor.

tando em 56% o investimento realizado. Também ampliamos nossos escritórios no México, inauguramos novos escritórios no Brasil e atingimos um **nível de vendas de 34 milhões de dólares na América Latina**. Isto reflete o árduo trabalho que temos realizado, especialmente neste último tempo, em que a região atravessou um ano complicado.

Neste Relatório de Sustentabilidade você encontrará o estado de nossa gestão de 2016, o qual nos permitirá estabelecer os pontos de melhoria para 2017. Como sempre, queremos mais!

Convido a todos a acompanhar o que realizamos em 2016.

Bel. Federico Pérez Acquisto
Gerente Geral da ESET Latinoamérica

Bem-vindos!



Nós ficamos muito felizes em lhe apresentar o quinto Relatório de Sustentabilidade da ESET Latinoamérica, que realizamos seguindo as **diretrizes internacionais do Global Reporting Initiative - Guia G4, opção de conformidade exaustiva, e os 10 princípios do Pacto**

Global das Nações Unidas. Poder realizar o relatório sob estas diretrizes nos traz muita alegria, porque, de um lado, nos permite transmitir o que somos e tudo o que fazemos, e do outro lado, porque **somos a única empresa na indústria que assume este compromisso no nível regional**.

Durante o ano de 2016, continuamos desenvolvendo e fortalecendo nossa gestão em sustentabilidade, trabalhando de forma constante na área de Recursos Humanos e Sustentabilidade, junto com nosso Comitê de Responsabilidade Social.

A característica deste ano foi o **fortalecimento interno do Comitê de RSE e os projetos** que dele surgiram, os quais envolvem todas as áreas e todos os colaboradores da Companhia, considerando-os como boas práticas a sustentar de forma permanente. Por sua vez, fortalecemos nossa Cadeia de Valor no que diz respeito à sustentabilidade, levando nossos Distribuidores a uma **transição em suas ações e atividades de RSE e ao desenvolvimento de uma Gestão Sustentável**. Também, focamos em instaurar as ações de **voluntariado como uma prática contínua com um vínculo em longo prazo**, onde os colaboradores foram os protagonistas



A característica deste ano foi o fortalecimento interno do Comitê de RSE e os projetos que dele surgiram.

destas iniciativas, tanto nos voluntariados orientados à comunidade quanto em atividades internas voltadas ao cuidado do ambiente, entre outras. Por último, continuamos **impulsionando as iniciativas de educação na segurança da informação**.

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

Se você tiver sugestões, contribuições e opiniões sobre este documento escreva-nos, por favor, responsabilidadsocial@eset-a.com.

Lic. Carolina Kaplan
Responsável de Sustentabilidade





Para onde vai nosso plano de sustentabilidade?



Gerenciamos nosso negócio de
forma sustentável

Para onde vai nosso plano de sustentabilidade?

G4-2 G4-DMA

A visão da ESET Latinoamérica é, justamente, ser uma empresa sustentável baseada na gestão dos quatro eixos estratégicos:



Desenvolvimento e educação da comunidade



Cuidado com o ambiente



Bem-estar e gestão do talento dos colaboradores



Enriquecimento da cadeia de valor

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

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



Eixo estratégico	Curto prazo (2017)	Médio prazo (2018)	Longo prazo (2019 em diante)
Comunidade	Implementar atividades de educação e conscientização na América Latina, fazendo maior foco no México e no Brasil, bem como potencializar as que já estamos realizando. Gerar ações que apostem na inclusão do emprego jovem e de gente com diferentes deficiências na Argentina, no México e no Brasil.	Durante os próximos anos, aprofundaremos as atividades educativas em segurança informática na América Latina, fazendo maior foco no México e no Brasil. Também, a geração de projetos que apoiem a empregabilidade de jovens em situação de vulnerabilidade e de pessoas com diferentes deficiências.	Contar com uma gestão integral educativa em segurança informática em toda América Latina, e um projeto regional em articulação com outras organizações no que se refere à empregabilidade de jovens em situação de vulnerabilidade e de pessoas com diferentes deficiências.
Meio Ambiente	Gerenciar o plano de escritórios eficientes procurando consumir a menor quantidade de energia e reduzir o impacto que a nossa atividade provoca no meio ambiente. Implementar tecnologias que permitam chegar a este objetivo e conscientizar os colaboradores sobre este eixo.		
Colaboradores	Implementação de programas de benefícios, capacitações e gestão de talentos nos escritórios da Argentina, México e Brasil.	Contar com um plano de gestão de Recursos Humanos integral e equitativo em todas os escritórios da ESET na América Latina.	
Cadeia de Valor	Adesão formal de parte de nossos provedores aos conceitos de sustentabilidade com os quais gerenciamos nosso negócio na América Latina.	Incentivos para os provedores estratégicos da ESET na América Latina.	Sistema de gestão integral de provedores
	Alinhamento dos Distribuidores de toda a América Latina à gestão de sustentabilidade.	Capacitação e alinhamento de Parceiros em toda a América Latina.	Gestão coordenada de cadeia de distribuição na América Latina.

Como parte de nossa estratégia, tanto no curto quanto no longo prazo, acreditamos que é importante nos alinharmos (no nível global) em tudo o relativo à gestão em sustentabilidade. Por esta razão é que há três anos estamos trabalhando com as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI), incorporando as etiquetas correspondentes a cada um dos assuntos que reportamos neste documento e que você encontrará embaixo de cada título.

Por outra parte, durante 2016 nós adotamos a agenda internacional 2030, comprometendo-nos com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), também conhecidos como Objetivos Mundiais, que a ONU propôs em 2015, e que têm um espírito de colaboração e pragmatismo entre organismos internacionais, governos e o setor privado. Esses objetivos fornecem orientações e metas claras para sua adoção, e são uma agenda inclusiva que abordam as causas fundamentais da pobreza e nos unem para conseguir uma mudança positiva em benefício das pessoas e do planeta. Ao longo do relatório, você poderá encontrar os ícones que indicam, em cada um dos temas desenvolvidos, qual desses objetivos nós trabalhamos especificamente nesse assunto.

Você também poderá encontrar os indicadores GRI-G4 e os ODS trabalhados no índice que se encontra no final do relatório, onde se indica a página correspondente a cada um dos assuntos que o GRI define em seus guias e que nós incorporamos em nossa gestão, bem como os ODS que esse tema abrange.



Durante 2016 nós adotamos a agenda internacional 2030, comprometendo-nos com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).





Índice

14

É assim que somos...



52

Nossos stakeholders, questões
materiais e compromissos



62

Temas materiais da gestão de
sustentabilidade da ESET Latinoamérica



74

Colaboradores



90

Comunidade



Esperamos que aproveitem
este percurso



108

Dimensão ambiental



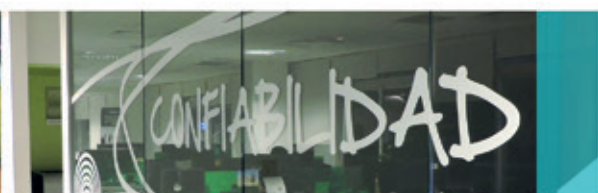
114

Cadeia de valor



138

A elaboração do Relatório de
Sustentabilidade



142

Índice de conteúdos GRI G4
Opção de conformidade exaustiva





É assim que
somos....
#SomosESET



"Porque oferecemos algo extra, que
vai além da proteção".

Richard Marko, CEO da ESET Global.

É assim que somos...

G4-5 G4-6

ESET no mundo

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

ESET Noram
(Estados Unidos)

Canadá

ESET
Latinoamérica
(Argentina)

Brasil
México



Centros de Pesquisa e
Desenvolvimento

ESET na América Latina

G4-6



Onde estamos?

G4-3 G4-5 G4-7 G4-8 G4-13

Desde 2004, a ESET Latinoamérica S.R.L.¹ atua para a região da América Latina em Buenos Aires, Argentina, onde dispõe de uma equipe de profissionais capacitados para responder às exigências do mercado de forma concisa e imediata, e de um Laboratório de Pesquisa que está focalizado na descoberta proativa de diversas ameaças informáticas. O escritório regional de Buenos Aires é o responsável por desenvolver o mercado da América Latina conjuntamente com seus canais de venda.

Hoje, a ESET tem escritórios de coordenação regional em Buenos Aires, Argentina, além de contar com escritórios operacionais em São Paulo (Brasil) e na Cidade do México (México), e presença comercial através dos Distribuidores Exclusivos e Parceiros em Guatemala, Honduras, El Salvador, República Dominicana, Nicarágua, Costa Rica, Venezuela, Panamá, Colômbia, Equador, Peru, Bolívia, Paraguai, Chile e Uruguai.

Durante o ano de 2016, devido ao crescimento de nossa folha de pagamento no Brasil, os escritórios de São Paulo foram trasladados a um lugar mais confortável, contando com um lugar mais adequado e espaçoso; e no México ampliamos os escritórios.



Atualmente, a ESET
Latinoamérica está presente
em 18 países da região, com 7
Distribuidores Exclusivos e mais
de 4.000 Canais de Venda.



Ciudad de México



San Pablo



Buenos Aires

¹- A ESET Latinoamérica é uma Sociedade Limitada. Foi inscrita na "Inspección Geral de la Justicia" da República Argentina sob o número 10418, do livro 132 do volume de S.R.L.



Missão

G4-56

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

Visão

G4-56

Permitiremos que todos possam aproveitar seu potencial máximo e da tecnologia em um mundo digital seguro. Queremos ser uma fonte de referência iniludível em capacitação e informação sobre segurança da informação para a comunidade, e ser uma empresa socialmente responsável em seus quatro eixos estratégicos: comunidade, meio ambiente, colaboradores e cadeia de valor.

Valores

G4-56

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



Coragem

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



Integridade

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



Confiabilidade

As pessoas podem contar conosco.

Trabalhamos arduamente para cumprir com as nossas promessas, e para construir confiança e relações em longo prazo.



Paixão

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



Responsabilidade Social

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



Trabalho em equipe

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

Capacitação de valores

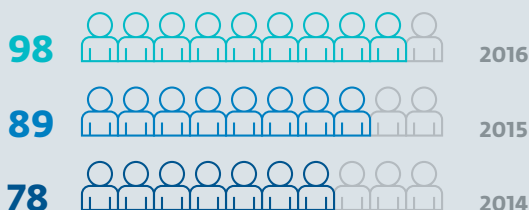
Com o objetivo de reforçar nossos valores como Companhia, em outubro nós realizamos uma capacitação sobre os valores institucionais em nossos escritórios de Buenos Aires, São Paulo e México. Foram dois encontros, nos quais os colaboradores foram divididos em diferentes grupos para fazerem atividades com uma dinâmica inovadora, a fim de poder aplicá-las no trabalho diário e, por sua vez, gerando uma atividade de integração grupal. O objetivo é que os mesmos colaboradores possam colocar em prática as iniciativas propostas nas capacitações e assim poder levá-las a cabo. Também, daqui em diante, outubro será o mês dos valores, a fim de que, durante esse mês, os colaboradores façam diferentes atividades relacionadas com os valores institucionais, impulsionadas pela área de Recursos Humanos.

ESET Latinoamérica em números

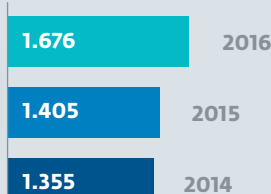
G4-9



Número de funcionários



Número de operações



Vendas líquidas

(em dólares estadunidenses)



Desempenho econômico da Companhia

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

TEMA MATERIAL 6

Nossa companhia não poderia ser sustentável se não obtivesse um retorno a partir da atividade. Por isso é indispensável que obtenhamos bons níveis de crescimento econômico que nos garantam o correto rendimento aos agentes econômicos e sociais com que nos relacionamos.

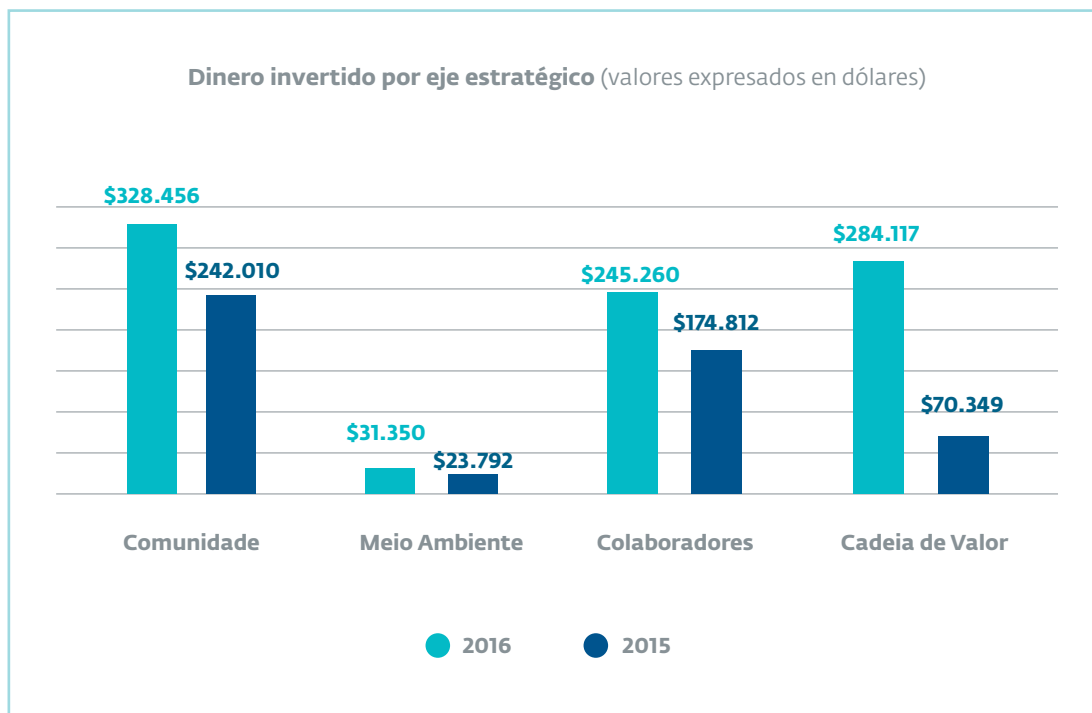
A seguir apresentamos os indicadores econômicos que correspondem aos resultados das nossas atividades na América Latina durante o ano de 2016. Desta forma, revela-se a criação de valor para a companhia e para a sociedade, bem como o fluxo de capital entre nossos principais stakeholders. Não foram registradas consequências das mudanças climáticas nas atividades da organização no período do relatório. Não foi recebida ajuda econômica concedida por entes do governo no período informado.

Valor econômico direto gerado e distribuído
(expresso em dólares estadunidenses)

Grupo de Interesse		2016	2015	2014
Valor Econômico Gerado				
Vendas da ESET na América Latina	Clientes	34.338.547	33.786.173	33.684.627
Total valor econômico gerado - A		34.404.439	33.821.334	33.749.338
Valor Econômico Distribuído				
Gastos operacionais e pagamentos a provedores	Provedores	2.847.923	2.723.117	3.476.663
Salários e benefícios sociais para os colaboradores	Funcionários	3.405.158	2.791.844	2.335.868
Pagamentos a provedores de capital	Acionistas e bancos	78.954	4.285	
Pagamentos ao Governo	Governo	2.078.819	2.067.437	2.061.683
Doações voluntárias	Comunidade	322.838	64.850	155
Total valor econômico distribuído - B		8.771.682	7.651.533	7.874.369
Total Valor Econômico Retido (A-B)		25.632.757	26.169.800	25.874.969

Investimento em nossos eixos estratégicos

G4-EN31



Modelo de negócio da ESET Latinoamérica

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

Além disso, em alguns países contamos com Loja on-line a qual gerenciamos dos nossos escritórios de Buenos Aires. Ela funciona para os países onde não contamos com distribuidor exclusivo, como Argentina, Bolívia, Chile, México, Paraguai e República Dominicana. Contudo, em alguns países, como Colômbia, Venezuela e Peru, o distribuidor decidiu utilizar a loja regional aproveitando as vantagens de terceirizar sua gestão, usabilidade, difusão e promoções, entre outros. Nesses casos, esses Distribuidores recebem uma margem pelas vendas

realizadas de seus países. Outros países, entre os quais se encontram Equador, Panamá, Brasil e a maior parte dos países da América Central, decidiram manejar de forma independente seu canal de e-commerce.

Durante 2016, trabalhamos na otimização da loja on-line, atualizando seu design, implementando meios de pagamento locais para toda a região através de D-LOCAL e uma plataforma (MAGENTO), que permitirá gerenciar preços e promoções com maior independência e velocidade, entre outras vantagens.

Desta forma, na ESET Latinoamérica temos e desenvolvemos uma política de transparência e respeito aos nossos parceiros comerciais, com os quais estabelecemos uma relação saudável e de mútuo benefício em curto, em médio e em longo prazo.

Descrição de nossa cadeia de valor

G4-DMA G4-12



Fornecedores

São responsáveis por prover serviços como telefonia, luz, água. Além disso, fornecem insumos e serviços que apoiam as nossas atividades.

Sede central

São responsáveis pelo desenvolvimento de segurança e da definição da estratégia de negócio a nível mundial.

ESET Latinoamérica

Nós nos responsabilizamos pelo desenvolvimento do mercado na nossa região fornecendo suporte à nossa cadeia de distribuição.

Distribuidores exclusivos

São os que nos representam e têm a responsabilidade de desenvolver o mercado em cada país da região.

Canais de vendas

São os parceiros comerciais da Eset Latinoamérica nos diversos países da região.

Cliente

São os que têm acesso às nossas soluções, capacitações de segurança e usufruem da tecnologia de forma segura.

Quem nos escolhe?

G4-8

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



Clientes residenciais

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



Clientes corporativos

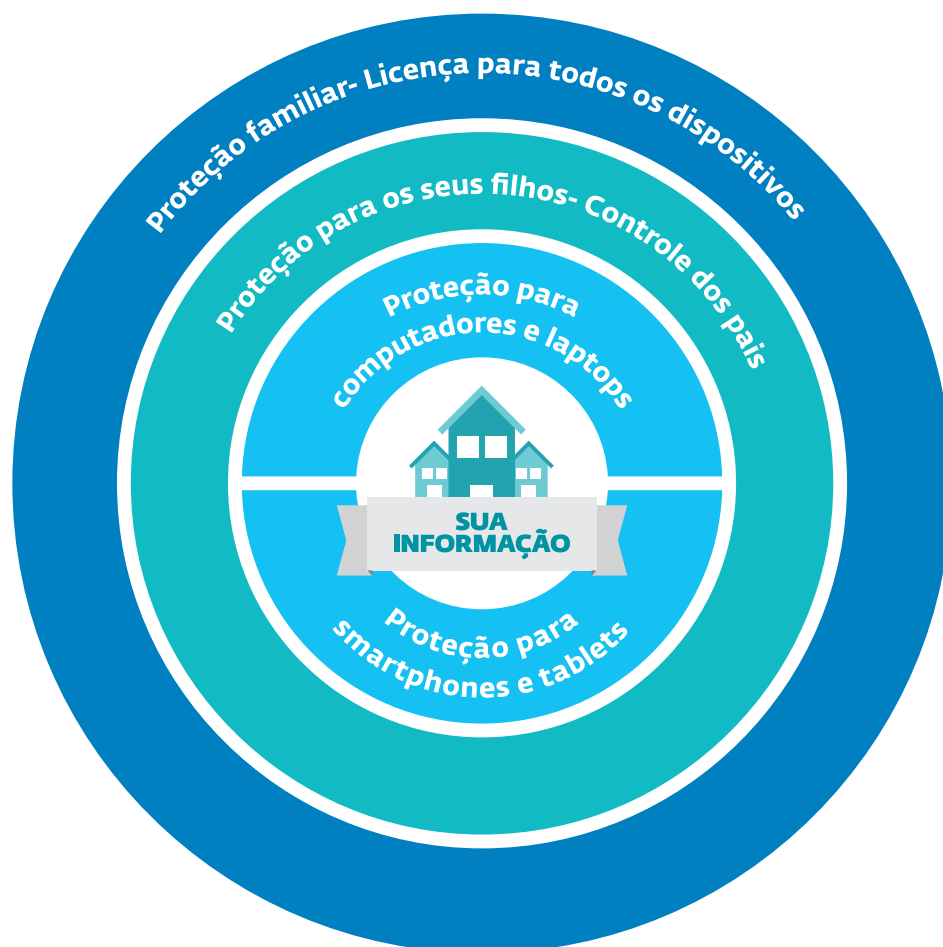
Incluem pequenas e médias empresas, e grandes corporações interessadas em proteger sua rede corporativa, se capacitar ou contratar serviços integrais de segurança da informação.

É assim que protegemos os nossos clientes

G4-DMA

G4-4

TEMA MATERIAL 17



Assim protegemos sua informação

Proteção para PC de mesa e laptop.



NOD32 ANTIVIRUS

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

Características: Antivírus e Anti-Phishing, controle avançado de dispositivos removíveis, e-mail limpo e seguro, controle de redes sociais e modo de Jogador.



INTERNET SECURITY

A solução da ESET para os usuários da Internet oferece proteção efetiva contra todo tipo de ameaças informáticas. Graças à tecnologia de Heurística Avançada, garantimos um altíssimo nível de detecção proativa e um consumo reduzido de recursos do sistema.

Características: firewall pessoal, proteção de rede doméstica, proteção de câmera web, controle avançado de dispositivos removíveis, correio eletrônico limpo e seguro, controle de redes sociais e modo de Jogador.



Milhões de empresas e pessoas confiam
nos nossos produtos e serviços



SMART
SECURITY

PREMIUM

É a solução unificada da ESET, que acrescenta as funcionalidades de Antispam e Firewall Pessoal à proteção e detecção proativa da ESET NOD32 Antivírus. A versão Premium da ESET Smart Security fornece a mais completa proteção, sem condicionar o funcionamento da equipe, e incorpora a gestão de senhas do usuário e a encriptação de informação.

Características: firewall pessoal, controle dos pais, controle de redes sociais, antispam, antiphishing, proteção contra botnets e vulnerabilidades, e controle avançado de dispositivos removíveis, proteção antiroubo, password manager, encriptação de arquivos, pastas e discos removíveis.



CYBER
SECURITY

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

Características: Antivírus, antispysware, Anti-Phishing, controle de dispositivos removíveis, rastreador de e-mails e Internet.

Assim protegemos sua informação

Proteção para PC de mesa e laptop.



CYBER SECURITY PRO

Esta solução adiciona uma camada a mais de segurança em cada um dos Mac, protegendo os usuários contra todo tipo de ameaças, tanto as que foram arquitetadas para Mac quanto aquelas específicas para plataformas Windows. Além disso, permite proteger as crianças dos conteúdos inapropriados aos que poderiam acessar.

Características: Antivírus, antispware, rastreamento baseado na nuvem, Anti-Phishing, Firewall Pessoal, Controle dos pais, Controle de Redes Sociais, Controle de mídias extraíveis, mínimo impacto no sistema e modo de apresentação.

Proteção para smartphones e tablets.



MOBILE SECURITY PARA ANDROID

Oferece proteção proativa e integral para Smartphones e PocketPC, tanto contra ameaças conhecidas como desconhecidas. Seu uso mínimo do processador, os baixos requerimentos de memória e as atualizações compactas minimizam o uso da banda larga.

Características: Antivírus, antispware, Anti-Phishing, Anti-Theft, Filtro de SMS e ligações, escaneamento em tempo real, bloqueio remoto, alarme remoto, localização por GPS, suporte para tablets.



Nossos produtos são fáceis de usar

Proteção para os mais novos.



PARENTAL CONTROL

PARA ANDROID

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

Características: Controle de aplicativos, controle Web, localizador, limite de tempo para diversão e jogos, mensagem dos pais, entre outros.

Proteção familiar.

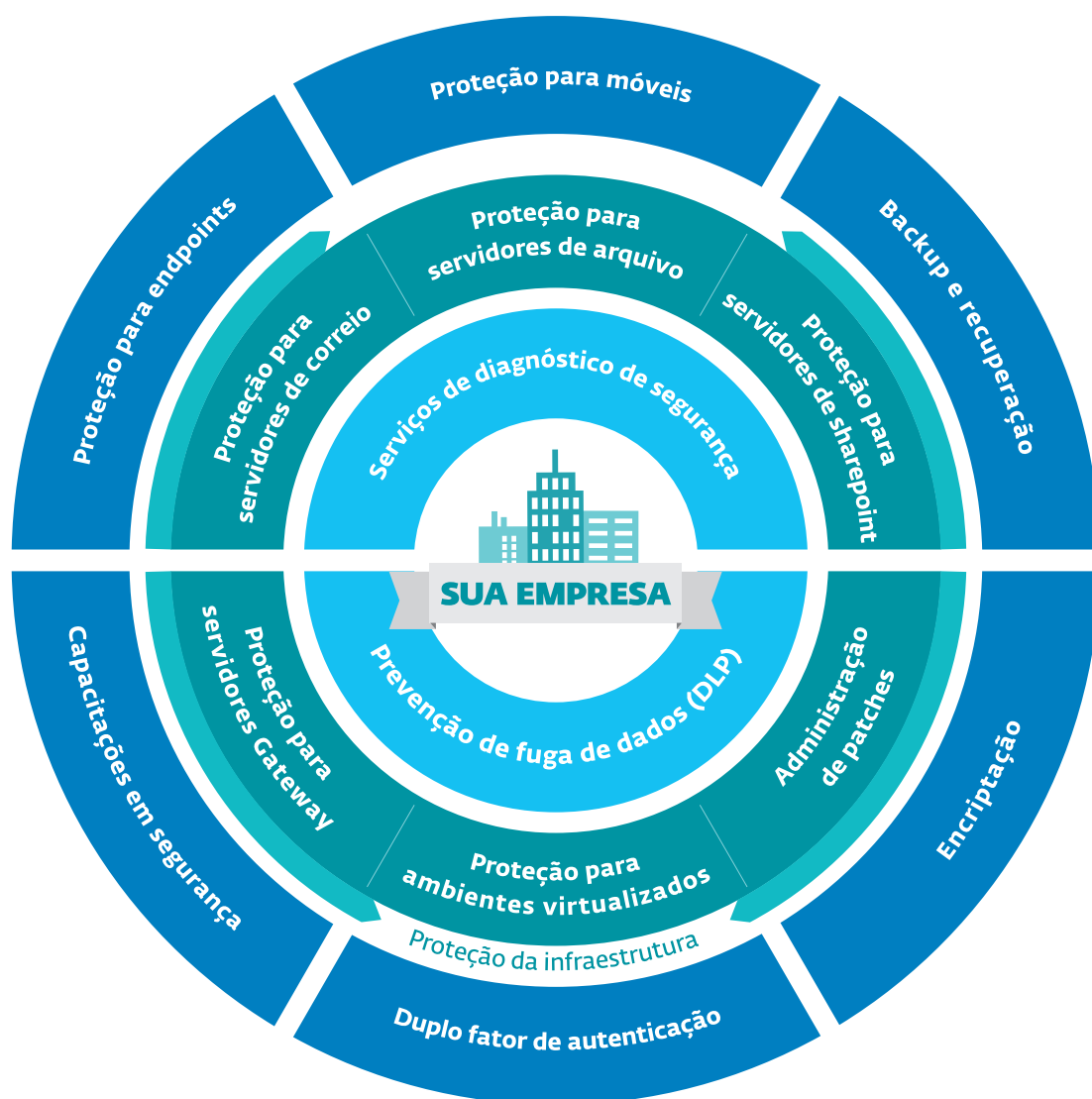


MULTI-DEVICE SECURITY

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

Inclui as seguintes soluções conforme o dispositivo e sistema operacional: ESET Internet Security, ESET NOD32 Antivírus, ESET Cyber Security Pro, ESET Cyber Security, ESET NOD32 Antivírus para Linux Desktop, a ESET Mobile Security para Android.

Assim protegemos as empresas



Proteção
do usuário



Proteção da infraestrutura e
serviços da informação



Acompanhamento na
visão da segurança



Contamos com suporte local no seu idioma

Proteção do usuário

► Proteção para endpoints



ENDPOINT ANTIVIRUS

Arquitetado para apoiar a rede corporativa dinâmica atual, ESET Endpoint Antivírus com ESET Remote Administrator permite concentrar-se no funcionamento da empresa e se esquecer do antivírus. Baseado na comprovada tecnologia de ESET NOD32®, ESET Endpoint Antivírus fornece uma defesa proativa contra o malware, equilibrando o escaneamento rápido com a detecção precisa. Seu impacto discreto no sistema oferece aos seus equipamentos a proteção requerida sem interrupções desnecessárias para o usuário final.

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



ENDPOINT SECURITY

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

Características: Firewall Pessoal, Antispam, e controle de Acesso Web.

Assim protegemos as empresas

Proteção do usuário

► Proteção para móveis



ENDPOINT SECURITY

PARA ANDROID

É uma solução destinada aos dispositivos corporativos que utilizem o sistema operacional do Google. Oferece proteção em tempo real contra todo tipo de ameaças, seja de forma proativa ou mediante uma análise realizada on-demand, bloqueando qualquer ameaça que tente acessar o sistema.

Características: Antispam SMS, MMS, proteção em tempo real, auditoria de segurança, escaneamento em acesso e escaneamento on-demand.

► Duplo fator de autenticação



SECURE AUTHENTICATION

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



Temos uma tecnologia multipremiada

► Encriptação



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

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

► Capacitações em segurança



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

Cursos disponíveis: Análise de malware, jornada de awareness, Gestão da Segurança Corporativa, Gestão de Custos em Segurança da Informação, resposta a incidentes, entre outros.

Assim protegemos as empresas

Proteção da infraestrutura

► Proteção para servidores Gateway



GATEWAY SECURITY

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

► Proteção para ambientes virtualizados



VIRTUALIZATION SECURITY

Contar com o multipremiado motor antivírus em um ambiente virtual e que não consuma recursos é uma das possibilidades que o ESET Virtualization Security oferece em ambientes virtuais VMware. Proteção antimalware no nível do servidor, que se ocupa de cada ambiente virtual dentro de um mesmo servidor.



Mais de 27 anos em pesquisa e desenvolvimento

► Administração de patches

FLEXERA
SOFTWARE

eset TECHNOLOGY ALLIANCE

O CSI (Corporate Software Inspector) é a solução para as empresas que se preocupam com ter seus aplicativos e sistemas atualizados com os últimos patches de segurança. O console web da Flexera permite contar com as últimas atualizações de todo o ambiente corporativo e com uma fácil implementação, evitando qualquer risco ou vulnerabilidade.

Proteção dos serviços de informação

► Proteção para servidores de correio

eset

**MAIL
SECURITY**

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

Assim protegemos as empresas

Proteção dos serviços de informação

► Proteção para servidores de arquivo

► Proteção para servidores Sharepoint



FILE SECURITY

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



SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER

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

Acompanhamento na visão da segurança

► Prevenção de fuga de dados (DLP)



eset TECHNOLOGY ALLIANCE

O controle da informação e da produtividade da empresa em uma só solução. O DLP (Data Lost Prevention) da Safetica oferece um maior controle do uso da informação da empresa além de ajudar a melhorar a produtividade dos funcionários.

► Serviços de diagnóstico de segurança



INTELLIGENCE
LABS

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

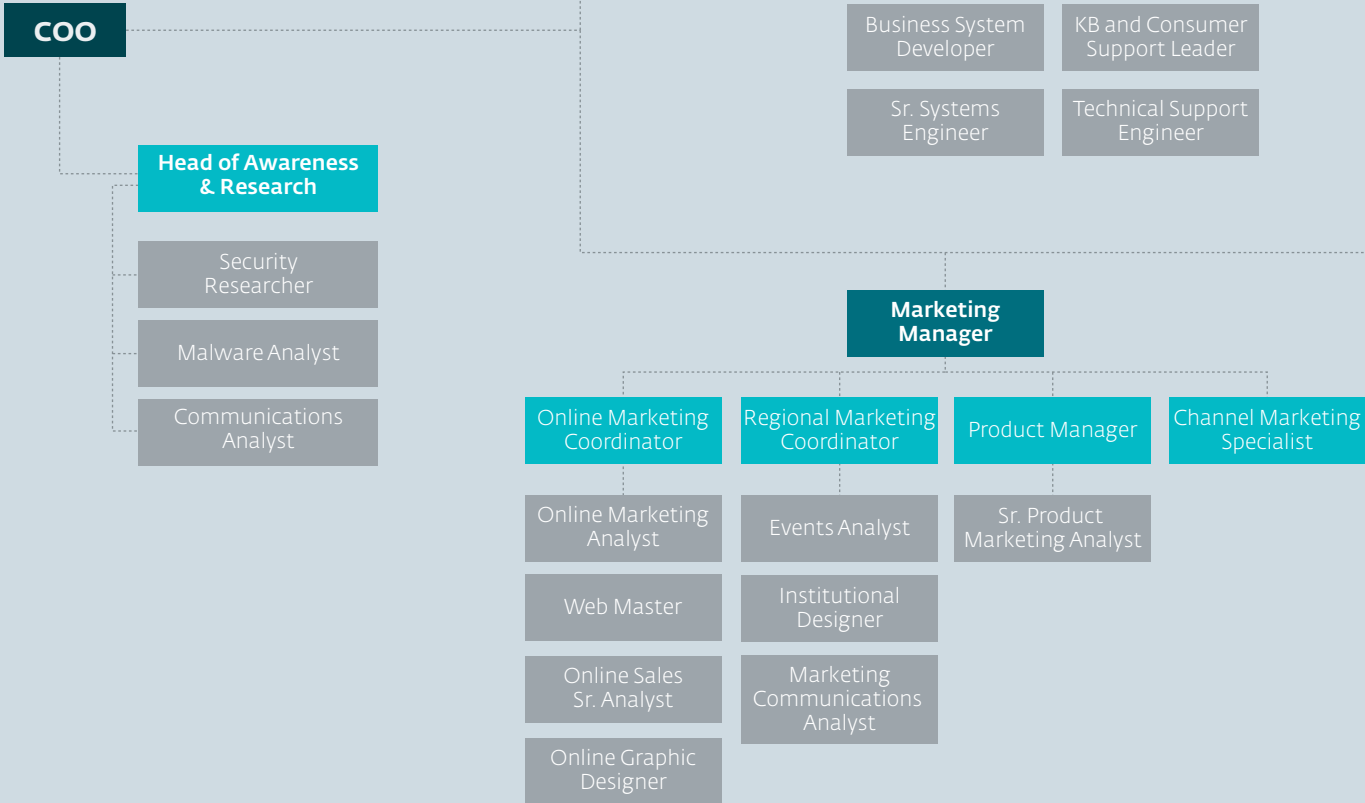
Serviços oferecidos: Continuous Security Assessment (externos e internos), Vulnerability Assessment, Web Penetration Testing (externos e internos), Penetration Testing (externos e internos), GAP Analysis, Social Engineering Testing, WIFI Penetration Test, Mobile Penetration Testing e Ransomware Prevention.

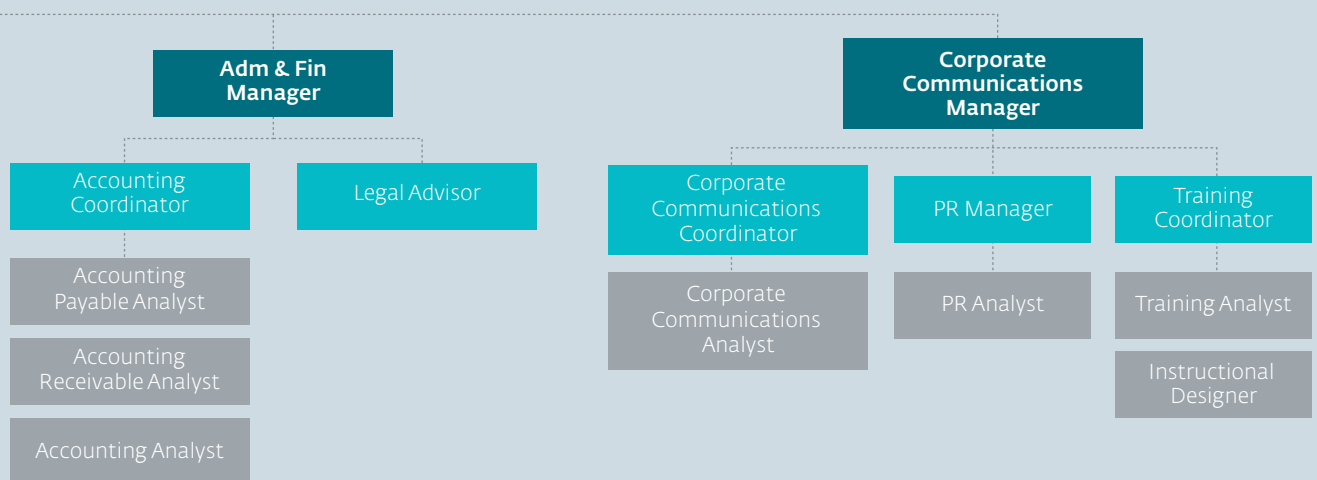
Estrutura de Governança

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

Na ESET, o órgão de governação está representa-
do pelo Gerente Geral, que é quem realiza as fun-
ções executivas dentro da organização. A equipe
de gerentes é sua informação direta e a quem
estão delegadas as questões ambientais e sociais
relacionadas à estratégia do negócio.

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





Funções e características do órgão superior de governo

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



Liderar a equipe de Gerentes da ESET Latinoamérica, fixando objetivos de gestão e estilo de liderança.



Definir objetivos anuais de negócios, em conjunto com os gerentes, para cada área de trabalho.



Supervisionar os objetivos de área, de acordo com os objetivos do negócio.



Supervisionar o processo de avaliação de desempenho da Companhia, a fim de unificar os critérios de avaliação.



Acompanhar as ações de aumentos salariais de acordo com os resultados obtidos na avaliação de desempenho.



Definir o orçamento de gastos (custos operacionais e projetos) da ESET Latinoamérica.



Acompanhar as ações de sustentabilidade definidas, garantindo uma gestão sustentável do negócio.



Supervisionar e garantir o relatório anual de acordo com as normas GRI.



Planejar, desenvolver e implementar estratégias voltadas a garantir que os recursos financeiros sejam suficientes e que estejam disponíveis para atingir os objetivos do negócio.



Identificar oportunidades de negócio e de associação com Distribuidores pela região.



Gerenciar a criação, a manutenção e a aprovação dos procedimentos, as políticas e as práticas corporativas da região a cargo.



Atuar como Responsável no Estatuto da Sociedade e procurador.



Promover ações de imprensa, impulsionando a geração de conteúdos em mídias em massa, conferências, publicações e palestra de especialistas da companhia.

No planejamento de objetivos e descrições de cargos, o Gerente Geral determina o alcance das responsabilidades de cada integrante da equipe de gerentes em relação às questões econômicas, ambientais e sociais. Todas as gerências da organização possuem dentro das suas descrições de cargo e avaliações de desempenho, objetivos relacionados a questões econômicas, sociais e ambientais, e prestam contas ao Gerente Geral.

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

A remuneração é determinada conforme a política salarial estipulada em um percentual dos salários do mercado, dependendo do cargo ocupado na escala hierárquica e da sua complexidade. Para determinar os salários de mercado para cada fun-



ção, é realizada uma pesquisa externa de salários independente da companhia. A consultora multinacional, da qual compramos a enquete comparativa de mercado de salários, apenas presta esse serviço.

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

O Gerente Geral recebe um salário mensal que é determinado na hora da sua contratação, sujeito a incrementos periódicos alinhados aos aumentos inflacionários. Por sua vez, o Gerente Geral conta com o pagamento de bônus por desempe-

nho determinado pela concretização dos objetivos da companhia.

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

País	Relação salário	Relação aumento
México	212%	100%
Argentina	370%	100%
Brasil	552%	4%



Código de Ética

G4-41 G4-56 G4-57 G4-58 G4-HR1 G4-HR2

G4-SO3 G4-SO5 G4-DMA

TEMA MATERIAL 7

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

Na ESET Latinoamérica nos caracterizamos pela integridade e ética no gerenciamento dos negócios, alianças e convênios que realizamos, o que

nos concedeu uma boa reputação na região ao longo destes anos.

Nosso **código de ética** tem por objetivo formalizar aspectos relacionados à atuação diária de cada um de nós que integra ESET Latinoamérica, de tal forma a continuarmos atuando sob os mesmos princípios e valores, garantindo um bom gerenciamento das atividades da companhia.

Principais conteúdos

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



O Código de Ética contém princípios e normas relacionados com as responsabilidades e as tarefas individuais dos diretores, colaboradores, nossos clientes, canais de venda, provedores, e outras partes relacionadas.

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

Com relação aos Direitos Humanos, todos os nossos Distribuidores da América Latina aderem ao nosso Código de Ética e, portanto, a suas diretrizes na matéria. E quanto à capacitação em temas de Direitos Humanos, todos os colaboradores assim que entram na companhia são instruídos sobre o Código de Ética e assinam a adesão a este após sua leitura. Em 2016 começaram capacitações obrigatórias em Direitos Humanos para todos os colaboradores.

Quanto às questões de combate contra a corrupção, o Código de Ética conta com um formulário para denunciar qualquer situação de corrupção. Além disso, todos os meses são realizados encerramentos nos quais revisamos números, documentos, saldos de contas, contábeis, etc.

Realizamos auditorias anuais para a geração dos estados contábeis e para informar à casa central. Nesta auditoria, que é executada por um auditor externo, são realizados muitos processos de revisão que envolvem calibragem de capital, saldos contábeis, revisão de pagamentos aos provedores, salários, ativos, notas fiscais, comprovantes e muitas outras ações.

Por último, contamos com políticas de segurança da informação para promover o uso responsável mesma. No período não foram registrados casos de corrupção, nem procedimentos legais por causas relacionadas a práticas monopolísticas e contra a concorrência livre.

Mecanismo de denúncia para casos de descumprimento do código

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

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

Para efetivá-la, deverá preencher o formulário de denúncia presente no nosso site:

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

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



Denúncias por questões de descumprimento de leis: A questão é conduzida ao Representante Legal da companhia.



Denúncias por descumprimentos ou erros na cadeia de distribuição: A questão é conduzida à Gerência de Vendas e ao Gerente Geral da companhia.



Denúncias por questões financeiras e de contas: São conduzidas à Gerência de Administração e Finanças.



Denúncias por descumprimento de Direitos Humanos e erros internos: São conduzidas à Gerência de Recursos Humanos.



Outras questões: São trabalhadas pela área de sustentabilidade junto ao Gerente Geral



É importante esclarecer que a área de sustentabilidade realiza um acompanhamento exaustivo de todas as denúncias recebidas, com o objetivo de que sejam respondidas e solucionadas no menor período de tempo possível.

As responsabilidades de cada uma das áreas e gestores éticos (acima mencionados) são as seguintes:



Resolver as consultas e assessorar todos os stakeholders diante de possíveis dúvidas com relação ao Código de Ética.



Instruir as denúncias apresentadas através da verificação e investigação das condutas dos colaboradores ou unidades organizacionais denunciadas.



Elaborar os planos de ação para a resolução das denúncias formuladas, e apresentá-los para que sejam aprovados ao Comitê de Responsabilidade Social da ESET Latinoamérica.



Manter um registro atualizado do processo (dúvidas, denúncias, tramitações e comunicações aos interessados).



Manter os requerentes informados sobre o estado e solução das dúvidas ou denúncias formuladas, quando assim sejam solicitadas.



Elaborar um relatório final de revisão da denúncia e propor ações de melhoria do processo.



Manter a todo o momento a confidencialidade do denunciante.



Desenvolver suas funções dentro dos princípios de independência, rigor e equanimidade

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

Mecanismo de resposta, resolução da denúncia e cumprimento normativo

G4-DMA G4-EN29 G4-SO8 G4-PR7 G4-PR2
G4-PR9

TEMA MATERIAL 15 Y 20

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

Neste aspecto, espera-se que toda pessoa ou entidade, seja denunciado ou denunciante, colabore com a investigação fornecendo a informação solicitada e contribuindo com provas que permitam à ESET Latinoamérica realizar sua análise e fornecer sua solução.

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

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

O cumprimento de todas as leis e regulações aplicáveis nunca deve ser comprometido. A ESET Latinoamérica e seus colaboradores estão regidos pela legislação vigente. E ainda, os colaboradores deverão estar aderidos às normas e regulações internas como o Código de Ética e a Política de IT

e Segurança da Informação. Tais normas internas são específicas da companhia e têm a capacidade de prever maiores ou mais amplos requisitos do que a lei. Cada colaborador tem a responsabilidade de procurar pela recomendação adequada sobre os requisitos legais pertinentes.

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



A área de Sustentabilidade faz um acompanhamento exaustivo de todas as denúncias recebidas.

Comitê de Responsabilidade Social

G4-38

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

O Comitê está composto por seis colaboradores, que se ofereceram voluntariamente para colaborar na tomada de decisões, no planejamento e na avaliação do plano de Responsabilidade Social da empresa.

O Comitê informa de maneira direta à área de sustentabilidade, que é a encarregada pelo desenvolvimento do plano de Responsabilidade Social, e para as decisões de relevância tem contato direto com o Gerente Geral da ESET Latinoamérica.

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



Gerando laços

G4-15 G4-16

TEMA MATERIAL 16



Pacto Global de Nações Unidas

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

➤ www.unglobalcompact.org



IARSE

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

➤ www.iarse.org



Global Reporting Initiative (GRI)

Somos membro da Comunidade GOLD do Global Reporting Initiative. Além de informar com base nos seus guias, a Companhia apoia sua causa e sua missão; isto nos permite ficar atualizados quanto às diretrizes e participar ativamente.

➤ www.globalreporting.org



CESSI

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

➤ www.cessi.org.ar



CABASE

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

» www.cabase.org.ar



UTN

Durante o ano de 2016 assinamos um acordo de mútua colaboração com a Universidad Tecnológica Nacional (UTN), que significa a abertura de um Laboratório de Pesquisa e Análise de Malware conjunto, bem como a geração de novos espaços de aperfeiçoamento e capacitação no âmbito da Segurança Informática com os alunos e formados pela UTN. Aliás, a assinatura deste acordo significa a chegada da tradicional Turnê Antivírus — ciclo de seminários gratuitos organizados pela ESET Latinoamérica — às 29 faculdades regionais da UTN, e o desenvolvimento de capacitações e cursos de análise de malware e segurança da informação em todas as sedes da instituição.



Municipalidad de Vicente López

Nós da ESET Latinoamérica na Argentina temos um contato muito fluente com diversas áreas da Prefeitura de Vicente López, localidade na qual se encontram nossos escritórios. Durante o ano de 2016, realizamos diversas atividades em conjunto, tais como: jornadas de voluntariado corporativo no Centro do Bairro Infantil (CBI) La Loma, participação na Expo Empleo 2016 e palestras de conscientização gratuitas em escolas do Município. Neste sentido, contribuímos com diferentes projetos sociais que a Prefeitura contempla.

Reconhecimentos

G4-PR1

Durante 2016, numerosas organizações reconheceram (no nível mundial) a qualidade de nossas soluções, a satisfação de nossos clientes e o crescimento de nossa Companhia.



Vírus Bulletin

A ESET é a primeira empresa em ganhar 100 prêmios VB100. Desde maio de 1998, nossa empresa participa desses prêmios, organizados pelo Virus Bulletin, e é o líder absoluto deles.

Gartner®

Gartner

Reconheceu a ESET como "Visionária" dentro de seu famoso Quadrante Mágico para Proteção de Endpoints, sobre a base de sua constante inovação e trabalho para fornecer proteção precoce para os usuários.



The Nikkei logo is displayed in a bold, blue, italicized sans-serif font.

Nikkei

A ESET foi escolhida, por 3º ano consecutivo, na enquete Nikkei do Japão, que mede a satisfação dos usuários.

The Computer Bild logo features the word "Computer" in a large, black, bold sans-serif font, with the word "Bild" in a smaller, white, bold sans-serif font inside a red square.

Computer Bild

o ESET Smart Security 9 conseguiu a melhor pontuação nas provas de Computer Bild, a publicação de tecnologia mais importante da Europa, e foi escolhido por seus leitores como o melhor produto de segurança residencial.



Atención al cliente

G4-DMA G4-PR5

TEMA MATERIAL 10

Modalidade de atendimento ao cliente na ESET

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

Continuamos com nosso trabalho do nosso **Centro Regional de Suporte Residencial exclusivo para a América Latina, com atendimento telefônico em espanhol** para usuários da Argentina, Chile e México, e atendimento via e-mail e bate-papo on-line para o resto dos países da região, no qual dispusemos de uma equipe de operadores preparados para atender cada solicitação, tanto técnica quanto comercial.

O horário de atendimento está definido levando em consideração toda a faixa horária correspondente à região, por isso é que contamos com um horário estendido que compreende das 9h às 21h (GMT -3:00, Buenos Aires).

Centro Regional de Suporte Residencial exclusivo para a América Latina, com atendimento telefônico em espanhol para usuários da Argentina, Chile e México, e atendimento via e-mail e bate-papo on-line para o resto dos países da região



Setor corporativo, nossa rede de Distribuidores Exclusivos e Parceiros fornece o serviço de suporte de primeiro nível.

Para o **setor corporativo, nossa rede de Distribuidores Exclusivos e Parceiros fornece o serviço de suporte de primeiro nível**, com o objetivo de que cada cliente possa contar com assistência técnica local e mantenha uma relação mais próxima possível com a marca. Nos casos em que a complexidade da pergunta mereça, o canal de distribuição mantém linhas de comunicação exclusivas (e-mail, bate-papo on-line) com a equipe de engenheiros de suporte técnico da nossa sede central, encarregados de analisar cada caso e fornecer uma resposta efetiva e oportuna. Adicionalmente, para casos de alto impacto ou necessidade, oferecemos a possibilidade de sessões de suporte remoto em que um especialista das nossas soluções possa — de forma direta — interagir com o ambiente problemático e proporcionar uma solução.

Em 2016 também abrimos uma nova opção de comunicação com nossos clientes finais corporativos, disponibilizando linhas de atendimento telefônico para clientes da Argentina, Chile e México, esperando, para 2017, ampliar a cobertura para o resto da América Latina.

Focos trabalhados em 2016

Continuamos com um enfoque integral da área, onde, além de nossas tarefas de atendimento, somos referência técnica dentro da ESET Latinoamérica.

Adicionalmente, continuamos com a geração de conteúdo que fornece valor agregado a Distribuidores, Parceiros e Clientes com aulas de capacitação virtuais, jornadas técnicas com Parceiros, jornadas técnicas com clientes, visitas a clientes, guias rápidos de produto, desenvolvimento de conteúdos técnicos próprios para a região e sugestões de boas práticas.

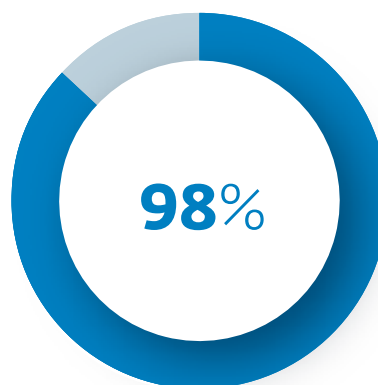
Finalmente, continua sendo de vital importância contar com colaboradores capacitados para fornecer um ótimo atendimento. Por isso, dentro da equipe é promovido o desenvolvimento profissional de cada integrante.

Resultados gerais de atendimento ao cliente 2016

Para o setor corporativo, tivemos **2.250 consultas** e a média do tempo total de cada ticket foi de **4 dias**. O resultado obtido por nossas enquetes de satisfação determina que **90% dos consultados manifestaram estar satisfeitos com o tempo de resposta recebido**, e **98% consideraram que sua consulta foi resolvida de maneira satisfatória**.

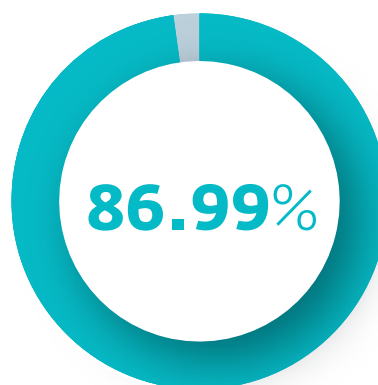
Nosso Centro Regional de Suporte Residencial recebeu e atendeu um total de **24.558 consultas** por parte de nossos clientes durante 2016, com uma média de resolução de incidentes de **8 horas, 25 minutos e 37 segundos úteis**. **89,16% dos consultados manifestaram estar absolutamente satisfeitos com o tempo de resposta fornecido**, e **86,99% consideraram totalmente resolvida a consulta de maneira satisfatória**.

2.250 consultas setor corporativo



Consideraram que sua consulta foi resolvida de maneira satisfatória

24.558 consultas setor residencial



Consideraram totalmente resolvida a consulta de maneira satisfatória





Nossos stakeholders, questões materiais e compromissos



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

Nossos stakeholders, questões materiais e compromissos

G4-24 G4-25

Nossos grupos de interesses ou stakeholders são aquelas pessoas físicas ou jurídicas com que temos relação de duplo impacto. De um lado, influenciamos neles e, do outro, os stakeholders também impactam com suas ações na nossa atividade cotidiana.

Realizamos a identificação dos públicos internos e externos com que nos relacionamos em função dos seguintes critérios:



Capacidade de influência destes na empresa e vice-versa



Importância para a gestão do negócio



Proximidade



Acesso a financiamento da companhia



Representação que fazem da empresa





Diálogo e participação

G4-26 G4-37

TEMA MATERIAL 16

Para compreender melhor os impactos econômicos, sociais e ambientais da relação com nossos principais públicos, contamos com uma série de canais de comunicação formais e informais que nos permitem identificar seus principais interes-

ses, dúvidas e dificuldades. Ao longo do Relatório apresentaremos a forma em que a companhia dá resposta a estes aspectos.

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

Como nós nos comunicamos com nossos públicos

Como nós nos comunicamos	Sociedade em geral	Clientes	Donos da Sede Central	Colaboradores	Distribuidores y Parcerias	Provedores	concorrência	Ambiente
Reuniões		✓	✓	✓	✓	✓		
Apresentação de relatórios de gestão	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Blog Corporativo	✓	✓			✓	✓	✓	
Site	✓	✓			✓	✓	✓	
Newsletter	✓	✓			✓			
Portfólios				✓				
Reuniões trimestrais com informação institucional				✓				
E-mail	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Telefone	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Visitas ao escritório		✓	✓		✓	✓		
Visitas da equipe de diversas áreas da empresa		✓			✓			

Como nós nos comunicamos	Sociedade em geral	Clientes	Donos da Sede Central	Colaboradores	Distribuidores y Parcerias	Provedores	concorrência	Ambiente
Eventos	✓	✓			✓			
Enquetes de satisfação	✓	✓		✓	✓			
Folhetos	✓	✓			✓			
Boletim de imprensa	✓			✓	✓			
Sistema de gestão ambiental								✓
Reuniões com os referenciais das instituições locais	✓							

Interesses de nossos públicos

G4-27 G4-50

Interesses dos nossos públicos	Sociedade em geral	Clientes	Sede Central	Colaboradores	Distribuidores	Provedores	Concorrência	Ambiente
Bem-estar dos colaboradores		✓	✓	✓	✓	✓		
Diversidade e inclusão	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Compromisso com os Direitos Humanos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Gestão do talento dos colaboradores		✓	✓	✓	✓	✓		
Saúde e segurança do trabalho			✓	✓	✓	✓		

Interesses dos nossos públicos	Sociedade em geral	Clientes	Sede Central	Colaboradores	Distribuidores	Provedores	Concorrência	Ambiente
Desempenho econômico e desenvolvimento do mercado	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Ética nos negócios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aproveitamento da tecnologia de forma segura	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Inovação e tecnologia	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Satisfação do cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Satisfação dos colaboradores			✓	✓	✓	✓		
Educação da comunidade	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Desenvolvimento da cadeia de distribuição		✓	✓	✓	✓	✓		
Enriquecimento dos provedores	✓		✓		✓	✓		
Marketing responsável	✓	✓	✓	✓	✓			
Comunicação eficiente com os stakeholders	✓	✓	✓	✓	✓			
Segurança da informação	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Resíduos e reciclagem	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Energia e gases de efeito estufa	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Cumprimento regulatório e anticorrupção	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



Nossos compromissos

G4- 27



Donos da empresa

G4-DMA

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

- ▶ Incentivar a transparência a todos os nossos stakeholders.
- ▶ Difundir de forma completa e veraz os dados relativos ao andamento da empresa e do negócio.
- ▶ Conservar e manter os ativos da empresa.
- ▶ Cumprir com as melhores práticas em relação à nossa Governança Corporativa.



Clientes

G4-DMA

G4-PR3

G4-PR4

Na ESET Latinoamérica temos diversos tipos de clientes: usuários residenciais, diversas organizações sem fins lucrativos, entidades governamentais, pequenas e médias empresas, e Corporações. Neste último caso, além de ter acesso às soluções e aos serviços de segurança da ESET, as empresas contam com a possibilidade de realizar as capacitações que são oferecidas.

Os clientes são fundamentais para o crescimento e o desenvolvimento da companhia ao longo do tempo. Por isto, nós nos comprometemos em oferecer produtos e serviços de qualidade, adaptados aos requerimentos e às necessidades de clientes residenciais e corporativos. Além disso, procuramos:

- ▶ Escutar atentamente e responder de forma eficiente às inquietudes colocadas pelos diversos clientes.
- ▶ Resguardar a confidencialidade dos dados pessoais que nos são transmitidos.
- ▶ Oferecer um contato estreito, justo, personalizado, respeitoso e não discriminatório, a cada uma das organizações e pessoas que escolhem a ESET Latinoamérica para proteger sua informação e para se capacitar.
- ▶ Agir com transparência, clareza e veracidade em todas as comunicações antes, durante e depois da compra dos produtos ou da contratação do serviço.
- ▶ Oferecer um adequado e personalizado atendimento pós-venda.
- ▶ Estabelecer preços justos e competitivos.
- ▶ Oferecer informação completa, veraz e sem letra pequena. Neste aspecto, todas as caixas que estão à venda nas lojas de varejo, e as licenças que são vendidas nas lojas on-line, devem dar a conhecer a seguinte informação: funcionalidades/benefícios do produto, requisitos do sistema, a quantidade de licenças que o usuário está adquirindo e o Copyright da marca. Estas exigências são transmitidas a todos os Distribuidores e Parceiros que fazem caixas e controlam seu cumprimento. A partir desta gestão é que, em 2016, não tivemos descumprimento algum quanto à informação e rotulagem dos produtos.



Provedores

G4-DMA

Os provedores são parte indispensável da nossa cadeia de valor. Nesse sentido, eles são selecionados respeitando condições de equidade, sem

discriminar e promovendo a inclusão. Além disso, nós nos comprometemos a:

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



Cadeia de distribuição

G4-12

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

Com **7 Distribuidores Exclusivos, e mais de 4.000 Parceiros em toda a região, conseguimos chegar a 20 países da América Latina**, oferecendo tanto nossos produtos, quanto nossos serviços de segurança.

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

- ▶ Oferecer um contato estreito, justo e respeitoso.
- ▶ Escutar atentamente e responder de forma eficiente às dúvidas colocadas por eles.
- ▶ Colaborar com o desenvolvimento do negócio nos países da região.



- ▶ Promover benefícios de marketing, treinamento, suporte e negócio, com a finalidade de estimular seu desenvolvimento empresarial ao longo do tempo.
- ▶ Estimular a comunicação próxima e de mútuo entendimento.
- ▶ Promover relações comerciais mutuamente vantajosas.
- ▶ Propiciar a formação e o desenvolvimento profissional.
- ▶ Oferecer um ambiente de trabalho agradável e com as ferramentas suficientes para que possam desempenhar suas tarefas com excelência.
- ▶ Oferecer contato estreito, justo, personalizado, respeitoso e não discriminatório.



Colaboradores

G4-DMA

Atualmente, contamos com 98 colaboradores, com um enorme espírito de trabalho em equipe e que, com vocação, oferecem continuamente valor agregado ao seu trabalho cotidiano. Os colaboradores são integrantes essenciais da companhia, motivo pelo qual geramos um enfoque de Gestão de Recursos Humanos baseado no cumprimento dos direitos trabalhistas, no equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, na gestão do talento de cada um deles e no cuidado da sua saúde e da sua segurança no trabalho.

Os principais compromissos da ESET Latinoamérica a respeito são:

- ▶ Respeitar os direitos de cada um dos colaboradores.
- ▶ Aplicar processos de seleção e contratação com critérios de equidade.
- ▶ Oferecer salários justos e adequados ao mercado.
- ▶ Facilitar a conciliação entre a vida pessoal e profissional.
- ▶ Valorizar a diversidade.
- ▶ Proteger a confidencialidade dos dados pessoais dos colaboradores.



Concorrência

G4-DMA G4-SO7

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

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

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

Durante 2016, não recebemos nenhuma demanda por concorrência desleal, práticas monopolísticas ou contra a livre concorrência.



Dimensão ambiental

G4-DMA

Cuidamos nosso impacto ambiental lançando diversas iniciativas que promovam a diminuição do consumo de recursos e por sua vez, reduzam a pegada ecológica gerada pela atividade da companhia.

Nossa política meio ambiental envolve aspectos que se referem ao uso da água e da energia, da gestão de resíduos, do fornecimento de insumos, e da educação e promoção de lideranças quanto ao cuidado ambiental. Entre os compromissos assumidos, podemos encontrar:

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



Sociedade em geral

G4-DMA

Desde as nossas origens, uma das principais apostas é na educação e na conscientização da comunidade em matéria de segurança da informação.


Nesse sentido, a educação continua sendo um pilar fundamental para a ESET Latinoamérica e uma das peças mais importantes dentro do seu plano de Sustentabilidade.

Em relação com esta iniciativa, continuamente são desenvolvidas ações que procuram:

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







Temas materiais da gestão de sustentabilidade da ESET Latinoamérica



Porque nos importamos com você.

Temas materiais da gestão de sustentabilidade da ESET Latinoamérica

O que é um tema material?



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



Aqueles focos nos quais a empresa investe seus maiores esforços.



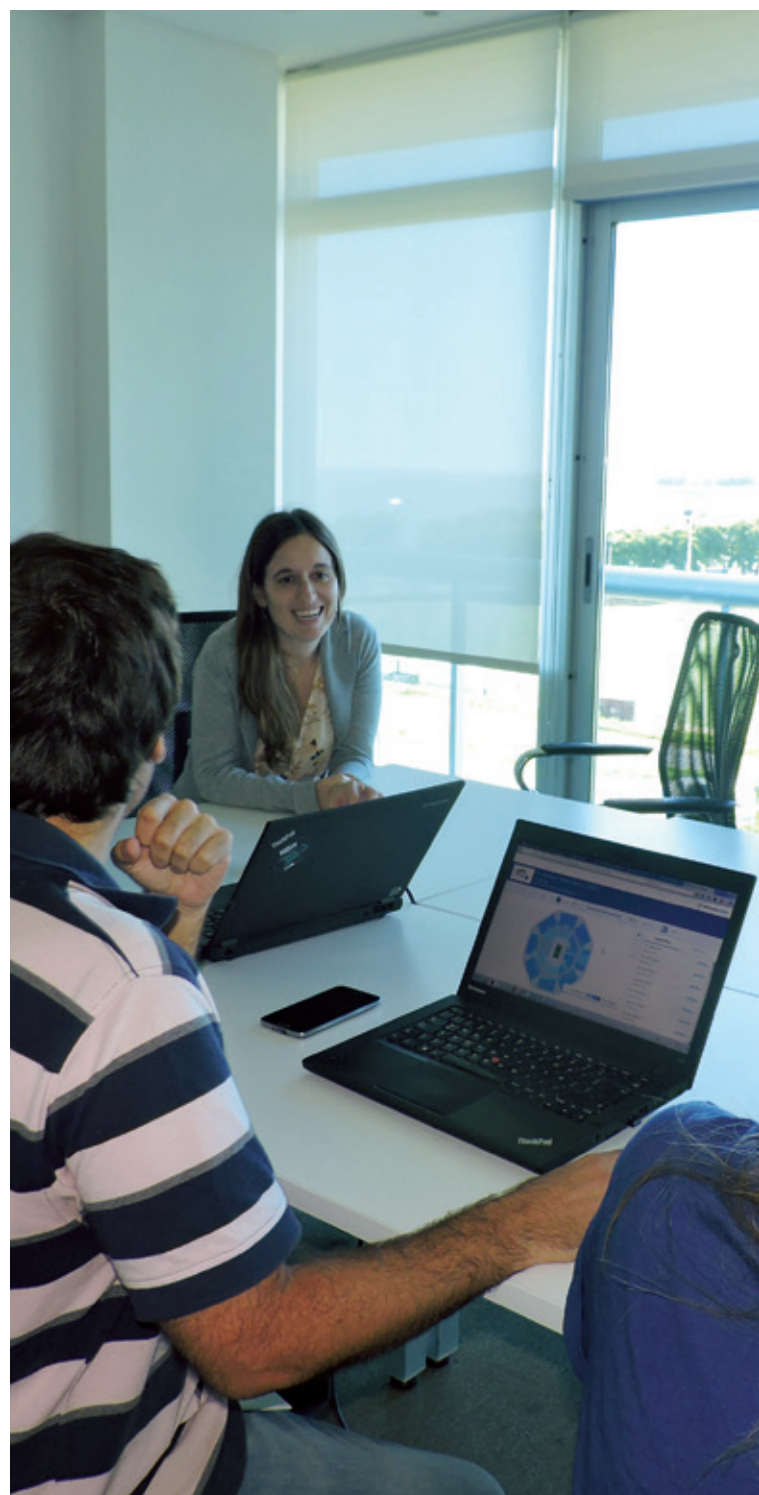
Os temas que refletem os impactos econômicos, ambientais e sociais que a empresa gera nos públicos com os quais se relaciona, e que surgem das instâncias de diálogo com eles implementadas.



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

Como são definidos?

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



Processo de definição de temas materiais da ESET Latinoamérica e conteúdos do relatório

G4-18 G4-37 G4-48



1 Identificação

Por diferentes inputs, identificamos aspectos e temas para a gestão do negócio.

Sede Central. Desta forma, desenvolvemos estratégias e práticas orientadas às expectativas apresentadas por eles.

2 Priorização

A área de Sustentabilidade e o corpo de gerentes da companhia priorizaram estes sobre a base do impacto no negócio e a relação com os stakeholders da empresa. Desta análise definimos 20 aspectos relevantes.

4 Revisão

Revisão de ponderações. Análise de assuntos relevantes destacados pelos nossos stakeholders. Comparação deles diante de objetivos e ações 2016.

3 Validação

Uma vez definidos nossos assuntos relevantes e nossas prioridades, identificamos com que indicadores do guia GRI G4 e informação nós podíamos dar resposta a esses temas (foram instruídas e acompanhadas as diferentes áreas da empresa para garantir a precisão dos dados coletados). Também procuramos conhecer as opiniões de nossos principais stakeholders: colaboradores, clientes, cadeia de distribuição, provedores, jornalistas especializados e

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

Temas materiais da ESET Latinoamérica

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

Temas materiais a ESET Latinoamérica 2015					
	Área	Cobertura e Alcance	Explicação	Descrição do que a ESET faz	Capítulo
1. Bem-estar dos colaboradores	Colaboradores	Interno (Argentina, México e Brasil)	Programas de benefícios disponíveis para os colaboradores da empresa	O bem-estar dos nossos colaboradores é um ponto essencial dentro da política de Recursos Humanos que a companhia desenvolve. Neste sentido, trabalhamos para oferecer sempre valor agregado nos nossos programas de benefícios de forma que exista um equilíbrio entre a vida profissional e pessoal de cada um dos nossos integrantes.	Colaboradores
	Colaboradores	Interno (Argentina)	Promoção da diversidade de gênero e outros no emprego.	Na América Latina vive-se uma grande exclusão social e de mercado de trabalho. Pessoas com mais de 50 anos, jovens com deficiências ou de zonas marginais têm sérias dificuldades para entrar no mercado de trabalho. Por isto é que para a ESET Latinoamérica é muito importante o desenvolvimento de programas que estimulem a entrada destas pessoas.	Colaboradores e Quem somos
	Gestão	Interno (Argentina, México e Brasil)	Papel que a empresa tem no apoio e na difusão dos Direitos Humanos reconhecidos em nível internacional.	Garantir aos nossos integrantes o cumprimento dos seus Direitos Humanos estabelecidos internacionalmente.	Quem somos e colaboradores

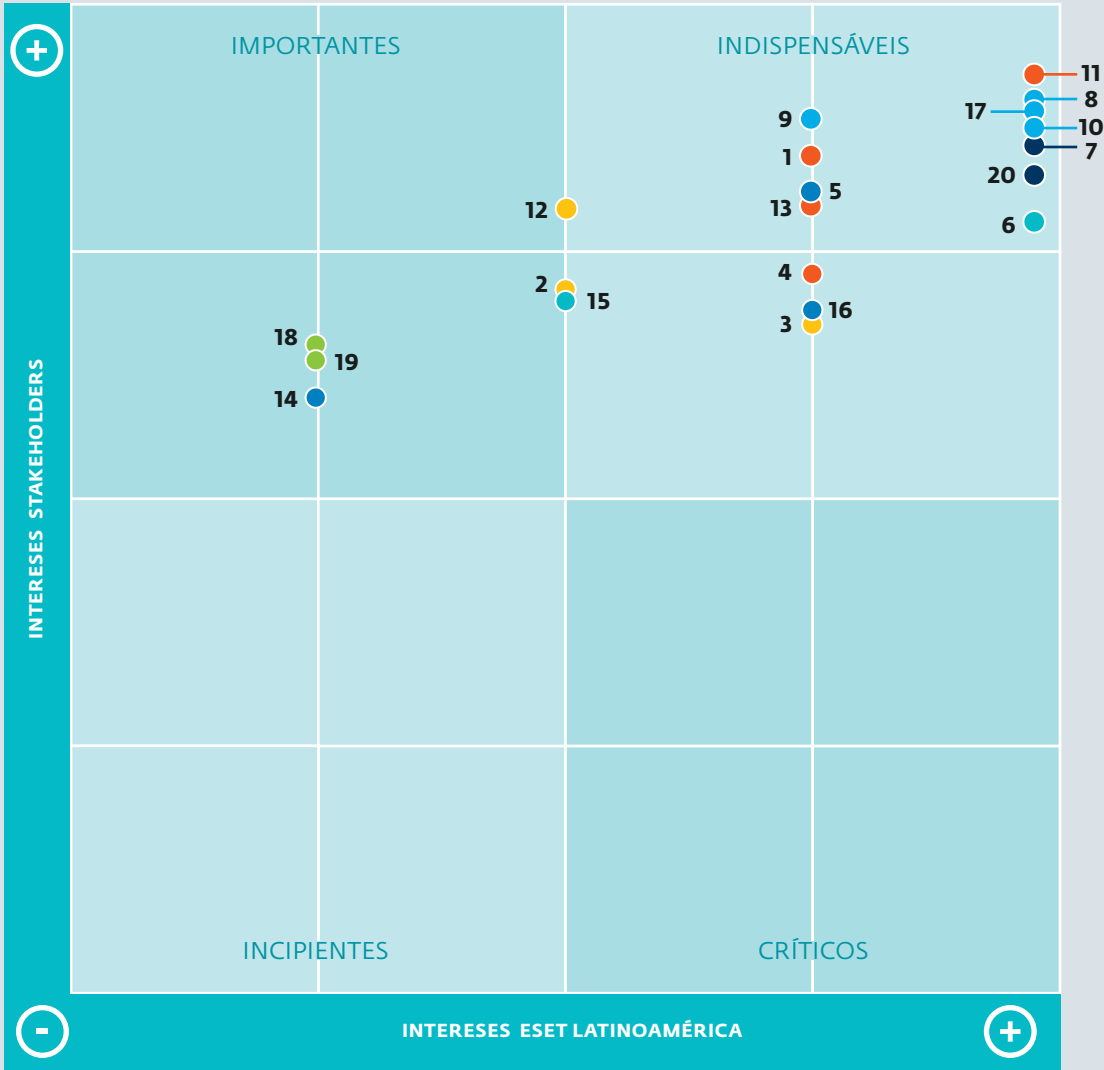
		Área	Cobertura e Alcance	Explicação	Descrição do que a ESET faz	Capítulo
Temas materiais a ESET Latinoamérica 2015	4. Gestão de talento de colaboradores	Colaboradores	Interno (Argentina, México e Brasil)	Planos de capacitação e desenvolvimento dos colaboradores dentro da empresa.	O desenvolvimento dos nossos colaboradores é um assunto com o qual nos ocupamos. É por isso que na ESET Latinoamérica contamos com um plano de capacitação anual através do qual os nossos colaboradores podem ter acesso a capacitações de acordo às suas necessidades e interesses. Contamos também com gestões por competências e planos de carreira que promovem o crescimento dos colaboradores na empresa.	Colaboradores
	5. Saúde e segurança do trabalho	Colaboradores	Interno (Argentina, México e Brasil)	Programas para garantir a segurança e saúde no local de trabalho.	A segurança e o nível de conforto dos nossos colaboradores no local de trabalho são importantes para nós. Desta forma, garantimos o cumprimento dos planos de segurança e higiene correspondentes. Além disso, oferecemos aos nossos colaboradores coberturas médicas de bom nível.	Colaboradores
	6. Desempenho econômico e desenvolvimento do mercado	Gestão	Externo	Resultados financeiros da companhia e nível de expansão na indústria.	Nossa companhia não poderia ser sustentável se não obtivesse um rendimento a partir da atividade. Por isso, é indispensável garantirmos bons níveis de crescimento econômico que nos garantam também um bom alcance à indústria.	Quem somos

Temas materiais a ESET Latinoamérica 2015

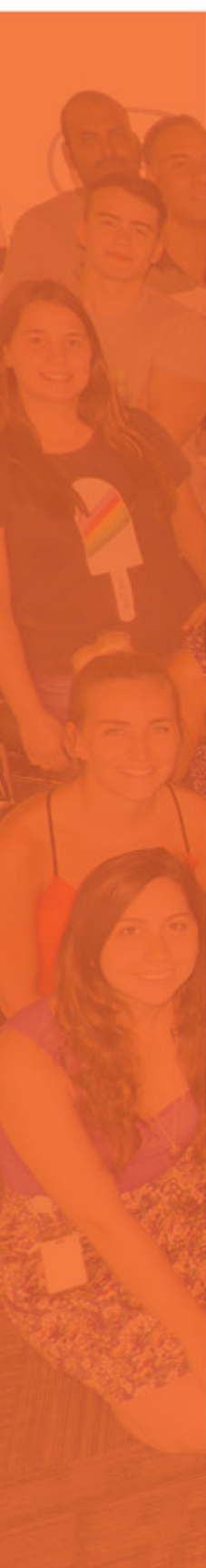
Temas materiais a ESET Latinoamérica 2015						
		Área	Cobertura e Alcance	Explicação	Descrição do que a ESET faz	Capítulo
	18. Resíduos e reciclagem	Meio ambiente	Interno (Argentina, México e Brasil)	Ações que são implementadas para reduzir a produção de lixo na empresa.	A produção de lixo é uma problemática mundial atual. Na ESET Latinoamérica trabalhamos para diminuir nossos resíduos realizando um trabalho de reciclagem por meio do qual damos tratamento a alguns dos nossos lixos.	Meio ambiente
	19. Energia	Meio Ambiente	Interno (Argentina)	Cuidado do meio ambiente.	Ações e programas quanto ao compromisso com a energia e mudanças climáticas.	Meio ambiente
	20. Cumprimento regulatório e anticorrupção	Gestão	Interno/Externo	Cumprir com a lei e garantir ética e transparência.	Responsabilidade da organização quanto a temas de anticorrupção e cumprimento da lei e normativo nos âmbitos econômico, social e ambiental	Quem somos

Matriz de materialidade

G4-19



- | | | | |
|----|---|----|---|
| 1 | Bem-estar dos colaboradores | 11 | Satisfação dos colaboradores |
| 2 | Diversidade e inclusão | 12 | Educação da comunidade |
| 3 | Compromisso com os direitos humanos | 13 | Desenvolvimento da cadeia de distribuição |
| 4 | Gestão de talento de colaboradores | 14 | Enriquecimento dos provedores |
| 5 | Saúde e segurança no trabalho | 15 | Marketing responsável |
| 6 | Desempenho econômico e desenvolvimento do mercado | 16 | Comunicação eficiente com stakeholders |
| 7 | Ética nos negócios | 17 | Segurança da informação |
| 8 | Aproveitamento da tecnologia de forma segura | 18 | Resíduos e reciclagem |
| 9 | Inovação e tecnologia | 19 | Energia e gases do efeito estufa (GEI) |
| 10 | Satisfação do cliente | 20 | Cumprimento da regulação anticorrupção |





Colaboradores

#SomosEquipe



É assim que cuidamos dos nossos
colaboradores



Colaboradores

Informação geral

G4-LA1

G4-LA12

G4-LA13

G4-EC5

G4-EC6

G4-HR3

G4-DMA

TEMA MATERIAL 2 Y 3

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

Por outro lado, a ESET Latinoamérica adere e apoia o respeito aos Direitos Humanos mencionados na Declaração Universal dos Direitos Humanos. Desta forma repudia todo ato que gere ou seja cúmplice da vulnerabilidade destes direitos. Considerando esta premissa é que toda pessoa que trabalhe para a empresa, deverá usufruir de seus Direitos Humanos básicos e não poderá, de forma alguma, ser forçado a sofrer, nem física, nem psicologicamente como consequência do seu trabalho. Nenhum colaborador deveria ser discriminado, entre outras razões, pela sua etnia, sexo, orientação sexual, estado civil, gravidez, estado parental, crença religiosa, opinião política, nacionalidade, condição social, condição física, deficiência, idade ou filiação sindical.

No período, não foram registrados casos de discriminação e temos realizado capacitação sobre esta temática para os colaboradores de nossos três escritórios (Buenos Aires, São Paulo e México), gerando um diálogo aberto, e um espaço de debate e discussão. Desta forma, fornecemos as ferramentas e os conhecimentos necessários para que nossos colaboradores entendam os diferentes aspectos do tema e a relação deles com a empresa e sua atividade.

Além disso, estamos comprometidos com manter um lugar de trabalho no qual não existam situações de assédio, tanto verbal quanto físico ou psicológico. Apoiamos os 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas, que cobrem áreas como direitos humanos, padrões de trabalho, gestão meio-ambiental e anticorrupção. Através do nosso Código de Ética, manifestamos o compromisso e trabalho em relação aos princípios do Pacto e à promoção do seu cumprimento em toda a cadeia de valor (provedores, colaboradores, distribuidores e parceiros).

Procuramos nos destacar continuamente, oferecendo valor agregado àqueles que nos escolhem a cada dia, para proteger sua informação pessoal. Contamos com 10 colaboradores na região do México, que estão subcontratados através da Global Management México. Nossos colaboradores vêm do mercado de trabalho local e seus salários superam, em todas as operações, os salários mínimos iniciais dos países em que operamos. 100% dos diretores dos escritórios onde temos operações são locais, e não há diferenças entre o salário base dos homens em relação com o das mulheres.



Apoiamos a Declaração Universal dos Direitos Humanos

G4-10 G4-LA12

Discriminação de colaboradores	Total		Argentina		México		Brasil	
Total	98		78		10		10	
Gênero	F	M	F	M	F	M	F	M
	47	51	39	39	4	6	4	6
	48%	52%	50%	50%	40%	60%	40%	60%
Idade								
Até 25 anos	16		8	5			1	2
Entre 26 e 30 anos	37		20	11	2	1	1	2
De 31 anos em diante	45		11	23	2	5	2	2
Por tipo de contrato								
Tempo indeterminado	87		38	39			5	6
Terceirizados	10				4	6		
Estagiários	1							
Por categoria								
Analista	65		26	23	4	5	3	4
Coordenador	24		11	11			1	1
Gerente	9		2	5		1		1

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

G4-EC5

83% **Argentina**
Relação Salário Inicial
ESET vs. SMVM

863% **México**
Relação Salário Inicial
ESET vs. SM

47% **Brasil**
Relação Salário Inicial
ESET vs. SM

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

Percentual de empregados cobertos por convênios coletivos

G4-11



Argentina 5,3%



México 0%



Brasil 0%

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

Rotação de pessoal

G4-LA1

Por região



Por faixa etária

18,75% Menores de **25 anos**

8,11% Maiores de **25 anos**
hasta **30 anos**

6,67% Maiores de **30 anos**

Por sexo:



14,89%



3,92%

Taxas de absenteísmo

G4- LA6

Tipo de absenteísmo	Total	Mulheres	Homens	Argentina	México	Brasil
Dias de trabalho perdidos (ART)	7	-	7	7	-	-
Doenças ocupacionais	-	-	-	-	-	-
Número de vítimas mortais relacionadas com o trabalho	-	-	-	-	-	-
Dias por doença	202	136	66	202	-	-
Dias por estudo	96	79	17	96	-	-
Ausências por doença de um familiar	3	2	-	3	-	-
Ausências com aviso	13	9	4	13	-	-
Licenças sem salário	88	34	54	88	-	-
Licenças-maternidade	258	258	-	-	-	-
Licenças por excedência maternidade	90	90	-	-	-	-
Total dias de absenteísmo	750					

Diálogo Aberto

G4-49 G4-50 G4-DMA

TEMA MATERIAL 16

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

Reuniões trimestrais

Uma vez por trimestre, nos reunimos para revisar todos os resultados que obtivemos durante esse período e gerar ações que possam incluir a participação de mais de uma área, além de compartilhar as experiências e novidades de cada área. Participam todas as lideranças médias e gerentes. Desta forma, incentivamos a comunicação interna e fornecemos informação transparente.

Durante 2016, foram realizadas quatro reuniões nas quais participaram todos os gerentes e lideranças médias da Companhia.



Potencializamos as capacidades e o trabalho conjunto, fazendo chegar as opiniões de quaisquer membros da organização até a equipe gerencial.

Enquete de satisfação de trabalho

Como todos os anos, foi realizada a enquete de satisfação de trabalho, que aconteceu entre outubro e novembro de 2016, e **foi respondida por 88% dos colaboradores.**

Como principais resultados, destacamos:

80% Dos colaboradores **estão contentes por trabalhar na ESET**

76% Dos consultados se revelaram em **conformidade com os benefícios oferecidos.**

78% Manifestou que está **contente com as tarefas que desempenha.**

85% Dos entrevistados **comentou que o chefe direto está aberto a ouvir opiniões ou comentários.**

87% Concordam que na ESET **tanto os homens quanto as mulheres têm as mesmas possibilidades de crescimento.**

60% Concorda que na ESET **podem crescer e se desenvolver profissionalmente.**

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

Eventos de integração

Durante 2016, realizamos os seguintes eventos de integração nos escritórios de Buenos Aires:



Festa aniversário ESET Latinoamérica.



Festa Dia das Crianças: Convidamos os colaboradores juntamente com seus filhos, companheiros e/ou sobrinhos a passarem uma tarde no escritório. Contratamos um serviço de animação de festa para as crianças.



Dia da Primavera: foi realizado um almoço para todos os colaboradores no terraço do prédio.



Team Building: todas as áreas da Companhia realizaram uma atividade fora do escritório em horário de trabalho, visando fortalecer sua equipe de trabalho.



Almoços trimestrais: uma vez por trimestre, cada área é convidada por seu gerente a um almoço, a fim de compartilhar um momento descontraído entre todos os colegas de equipe.





Jornadas de planejamento: durante 2 dias em setembro se reuniram lideranças médias e gerentes, com o objetivo de planejar o próximo ano. Nesta oportunidade realizamos também uma atividade de team building.



Coquetel de final de ano: Realizamos um coquetel para o qual estiveram convidados clientes e provedores a fim de fortalecer o relacionamento, participaram também os colaboradores.



Festa de fim de ano: convidamos todos os colaboradores, junto com as famílias, a passarem o dia em uma chácara.

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

Almoços com COO

Em virtude da chegada de novos colaboradores, organizamos almoços grupais com eles e o Gerente Geral da nossa companhia. O objetivo é gerar um espaço de diálogo, em que os colaboradores possam saber mais sobre a cultura da ESET Latinoamérica e sua forma de trabalho.

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

Durante 2016, 19 colaboradores da Companhia participaram desses almoços.

Caixa de Sugestões

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

Cada colaborador que deseje fazer com que seu comentário chegue, pode escrever a um endereço de e-mail, que será examinado pela Gerência de Recursos Humanos da companhia. Uma vez que recebermos a sugestão, proposta ou comentário, contamos com um prazo de 30 dias no máximo para elaborar uma resposta.

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

Em 2016 foram recebidas 3 sugestões, 100% delas obtiveram respostas, 100% delas foram respondida. Foram implementadas 2 delas.



Bem-estar pessoal

G4-DMA G4-LA2

TEMA MATERIAL 1 Y 11

Durante novembro foram lançadas as políticas de benefícios para os escritórios de São Paulo e México. Cada política foi realizada levando em conta as características particulares de cada escritório e a conjuntura. Desta forma, nossos três escritórios na América Latina contam com uma política de benefícios para todos os colaboradores.

Flex Time

Na ESET Latinoamérica consideramos as necessidades dos nossos colaboradores, tanto profissionais quanto pessoais. Por isto, na Argentina e no México contamos com uma política de horários flexíveis para aquelas ocasiões em que nossos integrantes precisarem realizar trâmites pessoais ou similares.

Ficam excluídos deste benefício somente aqueles colaboradores cuja atividade requeira sua presença no horário estipulado no contrato de trabalho. Por exemplo: o cargo de recepção.



Durante 2016, 33% dos colaboradores utilizaram Flex Time.

Horário de verão

Com a finalidade de oferecer aos nossos colaboradores da Argentina tempo livre para que realizem atividades pessoais, nos meses de verão, os que trabalham em tempo integral têm (sextas-feiras intercaladas) a possibilidade de sair 3 horas antes do horário estabelecido para a saída no caso da Argentina e de trabalhar meio dia no caso do México.

Este benefício se encontra vigente na Argentina desde o dia 21 de dezembro até o dia 21 de março, e no México desde o dia 21 de maio até o dia 21 de julho.



74% dos colaboradores tiveram acesso ao horário de verão no período 2016.



Enjoy Your Choice

É um programa de benefícios especialmente dirigido a coordenadores, chefes e diretores da Argentina, o que lhes permite selecionar os benefícios que prefira de um cardápio elegível, com a possibilidade de que eles sejam alterados, acompanhando as suas necessidades.

Desta forma, complementamos o pacote salarial e diferenciamos o compromisso e o crescimento dos que assumem maiores responsabilidades, procurando que — além do seu desenvolvimento profissional — consigam encontrar equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.



Durante 2016, 38,5% lideranças médias e gerentes da ESET Latinoamérica tiveram acesso a este programa de benefícios.

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

Home Office

O objetivo deste benefício é que os colaboradores contem com maior flexibilidade e que obtenham um equilíbrio real entre sua vida profissional e pessoal, contando com a possibilidade de trabalhar em seu domicílio um dia por semana. Além disso, procuramos promover o cuidado do meio ambiente, evitando assim que cada um deles viaje de casa até o lugar de trabalho todos os dias da semana.

Quem tem a possibilidade de aproveitar este benefício são os colaboradores com mais de três meses

de antiguidade e contem com bons resultados nas suas avaliações de desempenho. Além disso, devem cumprir com diversos requisitos técnicos que garantam uma boa conexão na sua residência.



Durante 2016, tiveram acesso a este benefício 100% dos colaboradores.

Massagens

Uma vez a cada quinze dias, todos os colaboradores da ESET Latinoamérica em Buenos Aires têm o benefício de poder aproveitar uma sessão de massagens de 20 minutos em horário de trabalho e completamente gratuita. Em 2016, foram oferecidas **1344 sessões de massagens**.

Alimentação saudável

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

Maternidade e volta ao trabalho

G4-LA3

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

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



Em 2016, tivemos duas colaboradoras com licença por maternidade e voltaram à Companhia depois da licença.



Em 2016, 37% das pessoas tiveram acesso ao pagamento por desapego, o qual representa a totalidade de pessoas que viajaram.

Licenças por paternidade

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



Durante 2016, tivemos 3 colaboradores que foram pais e puderam desfrutar deste benefício.

Pagamento por desapego

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

No caso do México, serão compensados com dias livres naqueles casos que, devido à viagem, estejam obrigados a cumprir funções fora do horário e/ou dias de trabalho.

Garagens

O edifício Baiona, onde se encontra localizado o escritório da ESET em Buenos Aires, conta com 10 vagas, as quais são oferecidas gratuitamente aos colaboradores, conforme a categoria (Diretores, Channel Managers, Lideranças médias, Especialistas) e logo a seguir, por antiguidade.

No caso de que um Diretor não faça uso da sua vaga, esta será oferecida, temporariamente, ao próximo da lista de acordo com a categoria e antiguidade.

No Brasil há disponíveis 8 e no México 4, as quais são distribuídas gratuitamente com o mesmo critério.

Ingressos de cinema

Com o objetivo de que cada um dos nossos colaboradores da Argentina possa curtir suas horas livres, uma vez por trimestre lhes entregamos ingressos grátis para ir ao cinema.



Em 2016, 96% de nossos colaboradores aproveitaram este benefício, e entregamos um total de 1.200 ingressos.

Licenças ESET

Diante da chegada de um novo colaborador à companhia e, anualmente, aos que já trabalham nela, entregamos sem custo um ESET Multi-Device Security Pack, o qual inclui diversas soluções antivírus para diferentes dispositivos e sistemas operacionais.

Desta forma, os colaboradores têm a possibilidade de acessar às nossas soluções de segurança de forma gratuita e manter sua informação pessoal (e a dos seus familiares) protegida de todo tipo de ameaças informáticas.

Este benefício é para todos os escritórios da região.



Em 2016, 79,6% dos colaboradores tiveram acesso a este benefício, e foram entregues 78 ESET Multi-Device Security Pack.

Sala de recreação

A fim de que todos os colaboradores da ESET Latinoamérica contem com espaços confortáveis, nossos escritórios de Buenos Aires contam com uma sala de recreação com diversas facilidades: televisão de 32", Play Station, mesa de pingue-pongue, revistas, geladeira, micro-ondas e mesas e elementos para a preparação do café da manhã e almoço.

Aulas de Funcional e Running

Na ESET Latinoamérica nos importamos com a saúde de nossos colaboradores. É por isso que em nossos escritórios de Buenos Aires, contamos com duas aulas semanais de Funcional e Running

para que aqueles que quiserem possam treinar depois do expediente.



17 pessoas da equipe aproveitaram este benefício durante 2016

Dia livre de aniversário

Que presente melhor para cada colaborador do que curtir seu dia de aniversário. Às vezes nos encontramos com que temos pouco tempo, e se o dia do nosso aniversário é um dia de trabalho, acaba sendo como mais um. Nesse sentido, concedemos aos colaboradores de Buenos Aires e de São Paulo o dia livre para seu aniversário, e aos colaboradores do México concedemos meio dia livre, de forma que cada um possa aproveitar o dia rodeado pela família, amigos ou com quem quiser.



Em 2016, 39% dos colaboradores aproveitaram este benefício.

Dia do aniversário dos filhos

Na ESET Latinoamérica queremos que nossos colaboradores possam compartilhar o dia de aniversário dos filhos junto com eles. Por isso, todos os colaboradores dos escritórios de Buenos Aires e de São Paulo que tenham filhos menores de 12 anos, têm a possibilidade de contar com o dia do aniversário de seu filho livre.



Em 2016, 7 colaboradores aproveitaram este benefício.



Presente de aniversário

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



Durante 2016, 5 pessoas da equipe tiveram acesso a este benefício.

Prêmio pela formatura

G4-LA 10

Somos conscientes do esforço que representa estudar e do importante que é que nossos colaboradores se formem, por isso, também oferecemos nosso apoio àqueles que decidem se formar

academicamente. É assim que todos os colaboradores dos escritórios de Buenos Aires e São Paulo que se formam recebem um reconhecimento econômico.

O "Prêmio pela Formatura" consiste no pagamento de um montante extra – pago por única vez no conceito de bônus – destinado a todo integrante efetivo da ESET Latinoamérica que obtiver um diploma de Nível Superior. O diploma deve ser outorgado por estabelecimentos educacionais nacionais ou internacionais reconhecidos oficialmente, tanto públicos quanto particulares.



Durante 2016, não houve colaboradores que se formaram.



Gestão do talento

G4-DMA G4-LA10

TEMA MATERIAL 4

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

Aulas de inglês

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



Durante 2016, tiveram acesso a este benefício 41 colaboradores, e foram ministradas 877 horas de inglês.

Plano anual de capacitações

G4-LA9

Planejamos capacitações e cursos específicos para cada colaborador, conforme as necessidades da área a que pertence. Por outro lado, os mesmos integrantes da companhia oferecem capacitações aos seus companheiros, transmitindo-lhes seus conhecimentos sobre um tema particular e colaborando com o bom desenvolvimento do seu trabalho.

Em 2016 as principais capacitações desenvolvidas foram: Apresentações Efetivas, Direitos Humanos, Segurança e Higiene.

Informação sobre horas de capacitação

Total de horas investidas	4.069
Total de colaboradores que tiveram acessos a elas	98
Média de treinamento por colaborador	42
Média de horas de acordo com o sexo	
Homens capacitados	51
Horas de capacitação homens	1.733
Média de treinamento por colaborador homem	34
Mulheres capacitadas	47
Horas de capacitação mulheres	2336
Média de treinamento por colaborador mulheres	50
Por categoria	
Quantidade total de Diretores	9
Quantidade total de Lideranças Médias	24
Quantidade total de Analistas	65
Quantidade total de horas Diretores	233
Média de horas Lideranças Médias	1.204
Quantidade total de horas Analistas	2.632
Média horas Diretores	26
Média horas Lideranças Médias	50
Média horas Analistas	40



Foram ministradas 4.069 horas de capacitação e 100% dos colaboradores foram beneficiados.

Avaliação de desempenho por competências e objetivos

G4-LA11

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

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



Durante 2016, 100% dos colaboradores da Argentina receberam sua avaliação de desempenho por competências e objetivos.

Saúde e segurança do trabalho

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

TEMA MATERIAL 5

Cuidamos dos nossos trabalhadores cumprindo com os requisitos legais em matéria de Saúde e

Segurança do Trabalho, garantindo condições de higiene e ordem que propiciem um ambiente confortável. Ainda que não tenhamos Comitês de Saúde e Segurança, estes temas são tratados nas reuniões gerenciais de forma rotineira, não contando com funções de trabalho cuja profissão tenha uma incidência ou um risco elevado para a saúde, e todos os assuntos de saúde e segurança são conteúdos no convênio de comércio.

Prestações de segurança social a funcionários

G4-EC3 G4-LA2 G4-LA4 G4-DMA

As prestaciones ofrecidas pela organização são as estabelecidas legalmente: Plano de Saúde; Seguro de Vida Obrigatório; Aposentadoria, Seguro de Trabalho, Liberdade de Associação. A organização não oferece prestaciones sociais fora do estabelecido pela lei. A companhia concede a todos os beneficios exigidos pela lei em todos os países em que opera. São respeitados os períodos de aviso prévio nos procedimientos estabelecidos pela Lei Trabalhista.

As prestaciones sociais são para todos os colaboradores. Na Argentina, é oferecido o plano de saúde OSDE 310 e Galeno Plata. No México e Brasil, é outorgado um seguro médico para gastos maiores.





Comunidade

#SomosComunidade



Queremos que você usufrua da tecnologia de maneira segura.



Comunidade

G4-14 G4-DMA G4-SO1 G4-SO2

TEMA MATERIAL 8 9 12 Y 17

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



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



Mais de **6.321**
participantes



110 universidades



16 Países
da América Latina



Desde 2004, chegamos
a mais de **49.069**
estudantes



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

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

WeLiveSecurity é uma proposta verdadeiramente internacional, com equipes de pesquisa na Eslováquia, Estados Unidos, Espanha, Canadá, Alemanha, Argentina e México, que trabalham em todo o mundo para difundir as últimas notícias de segurança e pesquisas de vanguarda. Atualmente o portal de notícias se encontra em inglês, espanhol e alemão.

Para mais informação visite:

➤ www.welivesecurity.com/latam



**Durante 2016, nosso portal
de notícias recebeu 2.412.130
visitas.**

BLOG DO LABORATÓRIO DE INVESTIGAÇÃO

Em 2016 lançamos nosso Blog de Laboratório de Pesquisa em português. É uma plataforma de notícias orientada ao mercado brasileiro. Nele, são apresentadas notícias e novidades referidas à segurança da informação, são fornecidos conselhos para todo tipo de usuários (residenciais, técnicos e também empresas) e são apresentadas as pesquisas dos especialistas da ESET de todo o mundo, entre muitas coisas mais.

O objetivo do Blog de Laboratório é que os usuários do Brasil possam contar com as últimas novidades para poder saber de que precisam se proteger, com a mira colocada em gerar conscientização sobre a temática da segurança da informação.

Para mais informação visite:

➤ blogs.eset.com.br/laboratorio/



Durante 2016, o Blog de Laboratório em português recebeu 12.363 visitas.



SECURITY DAYS

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

Durante 2016, as temáticas estiveram relacionadas com as ameaças à segurança corporativa, normativas e regulações de segurança.



Em 2016, a quantidade de assistentes aos ESET Security Days cresceu 28%.





Quantidade de países visitados em 2016:

14 países



3.325

participantes em 2016

Para mais informação visite:

» www.esetsecurityday.com

ACADEMIA ESET
CAPACÍTATE ONLINE CON LOS EXPERTOS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA.

Colocamos à disposição de todos os usuários da Internet a ACADEMIA ESET, a maior plataforma e-learning de segurança da América Latina. Desta forma, todos aqueles interessados em saber mais a respeito da Internet, seus riscos e modos de proteção têm a possibilidade de fazer cursos gratuitos ou pagos no nosso portal. Uma vez que realizam o conteúdo, os inscritos têm a possibilidade de fazer um exame on-line e no caso de aprovar, podem obter um diploma que certifica os conhecimentos obtidos.



Durante 2016, chegamos a 86.114 registrados em nossa plataforma de e-learning; isto é, o número de inscrito cresceu 30% com relação a 2015.



**PREMIO
UNIVERSITARIO
ESET**

Realizamos este concurso sobre pesquisa em Segurança Antivírus, pensando em distinguir o trabalho dos estudantes universitários e terciários de toda a região. Este empreendimento surgiu com o objetivo de reconhecer e premiar o trabalho e a dedicação daqueles que compartilham conosco a convicção na importância da pesquisa na segurança da Informação, para prevenir os complexos ataques que comprometem o usuário.



Durante 2016, recebemos 118 indicações ao Prêmio Universitário ESET.

Vencedores e prêmios 2016



Análise de botnets e ataques de denegação de serviço, Gastón Pablo Bezzi, Argentina, Universidad Nacional de la Plata. Foi premiado com a participação na Ekoparty.



Hacking com Powershell, César Augusto Calderón Martínez, Guatemala, Universidad Mariano Gálvez. Foi premiado com a participação na Ekoparty.



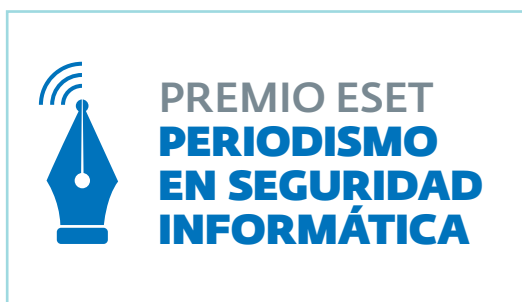
Ransomware: Uma nova moda, Niño Jeremías Ariel, Argentina, UTN - Facultad Regional Córdoba. Foi premiado com a participação na Ekoparty.



Sua informação está segura? Segurança da informação dos serviços web na Entidade de Saúde, Mauricio Agudelo Zapata, Colômbia, Institución Universitaria Salazar e Herrera. Foi premiado com bibliografia de Segurança Informática.



IoT Funcionalidades e Segurança, Álvaro Antonio Arana Vásquez, Guatemala, Universidad Mariano Gálvez. Foi premiado com bibliografia de Segurança Informática.



O Prêmio ESET ao Jornalismo em Segurança Informática é uma iniciativa única na região, e tem como objetivo distinguir o trabalho de profissionais dedicados ao jornalismo em tecnologia. Este projeto nasceu em 2008 com o interesse de reconhecer o trabalho e a dedicação daqueles que — assim como nós — acreditam na importância em difundir a informação para o conhecimento e capacitar à sociedade na prevenção de ataques que comprometem sua segurança na Internet.

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

► **Imprensa Gráfica:** aplicam-se os trabalhos publicados em jornais, revistas e outras mídias impressas ou geradas por agências de notícias.

► **Imprensa Digital:** aplicam-se todos os trabalhos publicados em mídias digitais, portais e blogs.

► **Imprensa Multimídia:** aplicam-se todos os trabalhos jornalísticos apresentados no rádio e televisão, ou em outro formato jornalístico audiovisual como videoblogs e podcasts.

Os trabalhos apresentados são avaliados por uma mesa de jurados conformada por reconhecidos jornalistas e especialistas de TI da região. O júri do concurso 2016 foi conformado por:



Cristián Veracruz

Editor da Mundo en Línea do Chile.



Mireya Cortés

Jornalista colaboradora de CIO México e InfoWord.



Eugenio Velázquez

Editor de e-Volution do México.



Darío Laufer

Jornalista, Coordenador na UCA e docente na UBA.



César Dergarabedian

Editor de Tecnologia de Iprofessional da Argentina.



Leo Correa

Editor da Next/Sociedade do Clarín da Argentina.



Bruno Ortiz

Editor da seção Vida y Futuro do jornal El Comercio do Peru.



Leonardo Medina

Jornalista de Tecnologia de El Tiempo Casa Editorial.



Carlos Cordero

Jornalista de Tecnologia de El Financiero.



Pessoal especialista do Laboratório da ESET Latinoamérica.

Para a seleção e classificação, considera-se o enfoque socialmente relevante do tema escolhido em matéria de segurança informática e o interesse para a comunidade, a originalidade da pesquisa, a profundidade da informação, a qualidade narrativa e o uso correto da terminologia técnica.

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



Em 2016, foram inscritos um total de **224 trabalhos.**

Vencedores 2016

A vencedora do Prêmio a ESET ao Jornalismo em Segurança Informática 2016 foi **Natalia Zuazo, da revista Brando, pelo trabalho "Para pegar o ciberladão".**

Por sua vez, foram também premiados pela alta qualidade dos seus trabalhos, os finalistas de cada uma das categorias do Concurso:



Vencedor da categoria Imprensa Gráfica: Quisi Aguilar Castro, da revista IT NOW, com o artigo "Assim funciona a mente de um infiltrado"..



Vencedor da categoria Imprensa Digital: Melissa da Silva Cruz Cossetti, da TechTudo, pela nota "Vírus do roteador: ou que é, como se instala e quais são os 'sintomas'".



Vencedor da categoria Imprensa Multimídia: Arthur Guimares, da TV Globo, pelo trabalho "Hackers invadem computadores e celulares e sequestram dados".

Cabe ainda destacar que foram entregues distinções aos melhores pontuados das regiões a seguir:



Região Brasil: Emily Canto Nunes, de iG Tecnologia, com o trabalho "Fuja do grampo! Entenda ou que é criptografia e por que ela é tão importante".



Região México: Jeanette Leyva, pelo trabalho "Tire um selfie e esqueça os passwords para entrar no seu banco", de El Financiero.



Região Andina: Viviana Sánchez, com o trabalho "A rota da cibercriminalidade", de Misión Pyme.



Região do Rio da prata: Sebastián Davidovsky, pelo trabalho "Histórias por trás dos sequestros virtuais de dados", de La Nación da Argentina.



Região América Central e Caribe: Seilene Aguero Reyes, distinguida pelo artigo "Os caça-fantasmas", de IT de Costa Rica.

Estas menções especiais foram merecedoras de um e-reader.



O Prêmio ESET ao Jornalismo em Segurança Informática reconhece o trabalho e a dedicação daqueles que acreditam na importância da difusão da informação para a prevenção dos ataques que comprometem a segurança na Internet.



ESET Latinoamérica é patrocinador principal e fundador da Associação Civil Argentina Cibersegura, uma organização sem fins lucrativos, que se especializa na conscientização e na educação da comunidade argentina sobre o bom uso da Internet e das tecnologias.

Desta forma, a ESET Latinoamérica não só doa anualmente mais de USD 24.000 à associação civil, mas também fornece as ferramentas de trabalho, instalações, o trabalho de um de seus colaboradores de forma exclusiva e disponibiliza as diferentes áreas da Companhia para que as atividades e iniciativas da ONG possam ser desenvolvidas.

Durante 2016, foram realizadas mais de 340 atividades, chegando a mais de 25.000 crianças em

150 instituições, nas quais mais de 10% os porta-vozes colaboradores da Companhia foram os responsáveis.

Tanto as palestras quanto os eventos permitiram aprofundar o objetivo de ser uma organização federal. Graças às equipes de porta-vozes locais, e àqueles que viajaram de Buenos Aires, em 2016 chegaram a Bahía Blanca, La Plata, Río Tercero, Resistencia, Arequito, Sunchales, Lehman, San José de la Esquina, Rufino, Malabrigo, Mendoza, Salta, La Rioja, Misiones, Formosa, Chaco e Corrientes.

Além das palestras em colégios, a Argentina Cibersegura participou de diversos eventos em todo o país. Em março participou com um estande de Segurinfo Argentina, um dos eventos de segurança mais importantes do país. Em abril, ministrou palestras na Feira do Livro e, em maio, participou na Conferência Entramar organizada pela Prefeitura de Vicente López, e na Terceira Jornada de Conscientização sobre educação sexual integral organizada pelo Clube Europeu. Aliás, durante junho ministraram uma palestra aberta à comunidade sobre grooming no Centro Cultural da Universidad Nacional del Sur em Bahía Blanca, e continuaram difundindo a iniciativa com estan-





des no CSA Summit, ESET Security Day e Segurinfo Salta. Finalmente, em setembro, participaram com uma palestra no evento Chaco contra o grooming, organizado pela legislatura provincial.

Neste ano, o evento anual da Argentina Cibersegura para docentes e educadores foi um grande sucesso, com uma agenda renovada e com a presença de palestrantes como Santiago Bilinkis, o painel educativo com palestrantes da Wikimedia Argentina e o Ministério da Educação da Cidade de Buenos Aires.

Por outra parte, a Argentina Cibersegura —junto com a USUARIA— foi vencedora do concurso “Boas Causas”, organizado pela Fundação La Nación, com o objetivo de dar apoio e difusão a causas sociais. Graças a isto, foi desenvolvida a campanha “Não ao grooming”, orientada a preve-

nir o assédio sexual a menores de idade através da Internet. Como parte da campanha, foram publicadas gráficas em diversos meios do Grupo La Nación e participaram personalidades reconhecidas como Karina Mazzocco, Tomás Fonzi, e Cristina Pérez.



www.argentinacibersegura.org



[/ArgentinaCibersegura](https://www.facebook.com/ArgentinaCibersegura)



[@arg_cibersegura](https://twitter.com/arg_cibersegura)



[/ArgentinaCibersegura](https://www.youtube.com/ArgentinaCibersegura)



info@argentinacibersegura.org



México Ciberseguro®

Desde 2015, e tomando como referência a experiência argentina e norte-americana é que decidimos lançar “**México Ciberseguro**”. Trata-se de uma iniciativa que impulsiona a ESET Latinoamérica junto a outras organizações mexicanas como: Universidad del Valle de México, Santillana, Universidad Nacional Autónoma de México, Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica, entre outros.

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

Assim como na Argentina, a ESET Latinoamérica oferece apoio monetário de USD 3.881,46, além de colaboradores que desenvolvem as atividades diárias do México Ciberseguro.

Durante 2016, foram realizadas 10 palestras e foram visitadas 10 instituições.



www.mexicociberseguro.org



[/MexicoCiberseguro](https://www.facebook.com/MexicoCiberseguro)



[@mex_ciberseguro](https://twitter.com/mex_ciberseguro)



[/MexicoCiberseguro](https://www.youtube.com/MexicoCiberseguro)



info@mexicociberseguro.com



Responsabilidade Social
PROGENDO LAÇOS
Construindo uma comunidade segura

Com o objetivo de estreitar vínculos com diferentes organizações da sociedade civil e de lhes permitir acesso à proteção máxima que oferecem as soluções ESET, durante 2016, e por terceiro ano



consecutivo, abrimos a inscrição ao programa “Protegendo Laços”. Por meio desta iniciativa, doamos licenças da ESET grátis por um ano a diferentes organizações sem fins lucrativos da região. Neste ano doamos um total de 210 licenças através deste programa, e já doamos mais de 900 licenças desde o início.

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

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

A ESET Latinoamérica selecionou uma organização vencedora por categoria. Elas foram escolhidas de acordo com uma série de requisitos.

Organizações vencedoras 2016



HECHO club Social

Hecho Club Social, Argentina

Para Hecho Club Social é muito importante contar com novas ferramentas tecnológicas, que permitam melhorar nossos processos de comunicação e administração interativa. Com o esforço e vontade dos cooperantes, e o apoio de empresas comprometidas com a mudança social, podemos progredir nas tarefas cotidianas de for-

necer maiores oportunidades de inclusão e integração social a pessoas em situação de vulnerabilidade. Estamos muito contentes e agradecidos pelo apoio recebido. Muito obrigado.

Sergio J. Rotman
Director



**HOSPITAL INFANTIL
DE LAS
CALIFORNIAS**

Irmandade educativa CAT, A.C., México

Dia após dia, é tarefa fundamental para os organismos da sociedade civil gerar vínculos com mais pessoas e instituições que tenham em comum o bem-estar social. Recentemente, fomos beneficiados com um apoio para aumentar o número de equipamentos que temos na sala de informática e cumprir, assim, o requerimento de que cada aluno tenha uma máquina para trabalhar na hora de aula; portanto, é vital conservar os equipamentos que agora fazem parte do patrimônio da instituição em ótimo estado. O uso da Internet e o intercâmbio de dispositivos como memórias USB podem tornar estes bens vulneráveis se não se conta com uma assistência antivírus. Foi um grande apoio a doação das licenças que nos outorgaram para poder manter nossa informação segura e os equipamentos em bom estado; isto representa um impulso para o programa educativo que é desenvolvido aqui, e agradecemos sinceramente que se-

jam uma empresa socialmente responsável e que juntos possamos reconstruir nosso tecido social.

Abraço!

Bel. IX Chel Espinoza

Procuração de Fundos



Por terceiro ano consecutivo, nós nos somamos à iniciativa mundial #DiaDeDoar. Esta campanha se trata de um movimento mundial que propõe realizar e difundir milhares de ações solidárias durante o mesmo dia no mundo inteiro; um dia que contribua para que as pessoas, empresas e organizações se comprometam a doar mais e multiplicar suas ações solidárias. Assim, doamos um produto igual a cada um dos que foram vendidos durante esse dia em nossa loja on-line oficial para diferentes ONGs da América Latina. Desta forma, os usuários fizeram possível que muitas mais pessoas pudessem navegar seguras na Internet.

As licenças doadas foram outorgadas àquelas ONG que ficaram em segundo lugar, no programa Protegendo Laços, e outras que nossos colaboradores propuseram.

As ONGs beneficiadas foram:

- ▶ Centro de Valorização a Criança, Brasil
- ▶ Associação Benéfico e Comunitária do Povo, Brasil
- ▶ Eu Acredito, Brasil
- ▶ Fundação Dorina Nowill, Brasil
- ▶ Casa Gaviota, México
- ▶ Instituto para o Desenvolvimento Infantil - AIRE, Peru

Fundação para as crianças das califórnia I.B.P., México

Para instituições como o Hospital Infantil, é muito importante que empresas socialmente responsáveis nos apoiem com cada um de seus talentos; a soma de todos nossos doadores torna possível que as crianças da Baja California tenham um centro de especialidades pediátricas de primeiro nível. A doação de antivírus para 190 equipamentos nos permite dirigir 100% de nossas quotas de recuperação ao serviço, independentemente de que nos permite proteger a informação de nossos pacientezinhos.

Bel. Rosa Elena García

Coordenadora de Marketing Social



Mais informação em:

▶ www.eset-la.com/responsabilidad-social/protegiendo-lazos/



Em total foram doadas **229** licenças.

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

“

De parte de toda a equipe de Casa Gaviota, um voo sem violência A.C. e de forma pessoal, eu quero agradecer sua generosidade por ter nos doado Licenças a partir do programa #DiadeDoar. Elas foram destinadas para a proteção do equipamento com que trabalhamos na associação. Também, agradeço a confiança que mostra em nosso projeto e a missão que Casa Gaviota tem para combater a violência de gênero em nosso país. Temos certeza de que, enquanto mais gente promover uma cultura de não violência, nós conseguiremos estabelecer uma cultura de bom tratamento para que vivamos de forma mais segura e harmônica. Obrigado por ter participado da transformação de nossa sociedade; isto demonstra a qualidade e o compromisso de sua empresa com as mulheres e a sociedade em geral.

Casa Gaviota, um voo sem violência A.C.

”

...

#DiaDeDoar que contribui para que as pessoas, empresas e organizações se comprometam a dar mais e para que multipliquem as ações solidárias.



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

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

Acreditamos que as crianças são o futuro, e por esse motivo é que incentivamos os pais e educadores a potencializarem seus conhecimentos e sua experiência na Internet, nos acompanhando nesta direção. Para isso criamos esta plataforma que coloca a sua disposição conteúdo educativo de valor, com a finalidade de que aprendam a cuidar dos menores enquanto utilizam a web e a construírem entre todos um espaço saudável e seguro para as crianças.

Durante 2016, participamos do evento para docentes Entramar, organizado pela Prefeitura de Vicente López, conseguindo incorporar 3 novos patrocinadores. **Foram registradas 24.236 visitas** na plataforma. Foram realizados **dois webinars**, nos quais falamos do **uso seguro das redes sociais e dos casos de grooming e sexting**, e **houve 243 assistentes**.

Mais informação em:

➤ www.digipadres.com

Voluntariado Corporativo

Na ESET Latinoamérica acreditamos que é muito importante, de um lado, poder dar um marco a nossos colaboradores no qual possam desenvolver seus interesses pessoais voltados à comunidade e, do outro lado, poder incentivar a contribuição comunitária de nosso lugar. Por este motivo, desenvolvemos diferentes atividades de voluntariado que possam responder às necessidades de nosso ambiente e às dúvidas colocadas por nossos colaboradores.

Para nós é importante tentar gerar uma continuidade, um vínculo além da atividade pontual que é realizada. Por esta razão, começamos a gerar diferentes propostas que ultrapasassem a atividade em si mesma: nossa contribuição com a ONG Argentina Cibersegura, o vínculo com o Centro do Bairro Infantil La Loma, a iniciativa com o Projeto Horizonte, são exemplos deste novo enfoque.



Give More - Programa de voluntariado

Incentivamos que nossos colaboradores se envolvam e colaborem com diferentes causas sociais. Neste sentido, outorgamos aos colaboradores que participaram em, pelo menos, dois trabalhos voluntários organizados pela empresa, um dia útil livre para destinar às causas sociais a livre escolha.



Em todos os voluntariados desenvolvidos em 2016 participaram mais de 60% de nossos colaboradores e alguns parceiros comerciais nos diversos países da região.

Centro do Bairro Infantil (CBI) La Loma, Argentina

Durante 2016, a **ESET Latinoamérica** começou seu vínculo com o **CBI La Loma**, localizado no município de Vicente López, Buenos Aires, Argentina. Os Centros dos Bairros Infantis estão destinados a crianças de 3 a 12 anos em situações de vulnerabilidade social. Lá eles recebem café da manhã, almoço e lanche, e têm como objetivo gerar um espaço agradável para contê-los e fomentar seu desenvolvimento. Também, são realizadas diferentes oficinas de recreação e de enriquecimento cultural como arte, iniciação esportiva, teatro e pingue-pongue, entre outros. Também há apoio escolar para as crianças que precisam. Para desenvolver sua atividade, os Centros dos Bairros Infantis contam com uma equipe permanente de psicólogos e trabalhadores sociais. Atualmente, no município de Vicente López funcionam três centros: Habana em Villa Martelli, Las Flores em Florida Oeste e La Loma em Olivos.



Os colaboradores da ESET acreditam na importância do desenvolvimento desses espaços para as crianças. Por esta razão, em novembro realizaram duas tardes de **voluntariado**. Nessa oportunidade, o voluntariado foi em dois dias - quinta-feira 3 e sexta-feira 4 de novembro - e foram realizadas duas atividades diferentes. De um lado, um grupo de colaboradores **pintou as paredes** do centro junto com as crianças. O centro precisava pintar as instalações para poder receber as crianças em um lugar mais agradável e aconchegante, e a ESET Latinoamérica decidiu **doar a tinta e todos os materiais necessários** para poder pintar o lugar. Do outro lado, um segundo grupo participou da atividade artística que as crianças realizam habitualmente no centro. Os **colaboradores desenharam, pintaram e brincaram com as crianças**. Para isto, a ESET doou materiais de plástico, para que as crianças pudessem continuar desfrutando dessas atividades todas as semanas.

Para o Natal, realizamos também uma coleta de brinquedos que estendemos a todas as empresas que se encontram no edifício dos escritórios de Buenos Aires. Um grupo de colaboradores levou os brinquedos ao CBI e compartilhou o lanche com as crianças.

Banco de Alimentos Argentina

Pelo terceiro ano consecutivo, decidimos participar do Give & Gain Day, uma iniciativa também chamada de Semana Internacional do Voluntariado Corporativo.

Esta campanha é impulsionada a nível nacional pela Forética e Fundação Compromisso, e consiste em que organizações de todo o país realizem diversas ações de voluntariado corporativo, com a finalidade de destacar a importância que estas

práticas sustentáveis representam tanto para a comunidade quanto para o meio ambiente.

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



O resultado desta atividade solidária foram 3.000 kg de alimentos classificados, que equivalem a 9.000 pratos de comida.



Projeto Horizonte

Em julho, recebemos os jovens do Projeto Horizonte no marco do programa Primeiro Emprego, o que significou o início de nosso vínculo com esta organização, que trabalha com crianças e adolescentes da Villa La Cava. Durante o encontro, um de nossos colaboradores deu uma capacitação sobre como armar um CV e como agir na primeira entrevista de trabalho; trocaram experiências com diferentes colaboradores da empresa sobre seus primeiros empregos, as atividades que realizam atualmente na Companhia e quais são os conselhos recomendados para aqueles que estão se iniciando neste caminho.

Esperamos que este seja o início de um vínculo em que tanto nós da ESET quanto o Projeto Horizonte possamos crescer gerando espaços de aprendizagem e intercâmbio.

Fundação de Reabilitação Infantil San Vicente, México

Durante 2016, os colaboradores do México participaram de duas atividades de voluntariado. Iniciaram uma campanha de doação de brinquedos para as crianças no Dia de Reis e visitaram a Fundação de Reabilitação Infantil San Vicente, uma entidade que fornece reabilitação, companhia e cuidado integral a crianças de 2 a 15 anos com paralisia cerebral e malformações congênitas. Junto com outras quatro casas de ajuda social, pertence ao Patronato da Fundação de Obras Sociais de San Vicente I.A.P., instituição dirigida pelas Irmãs da Caridade de San Vicente de Paul. Além da participação de nossos colaboradores, também contamos com a ajuda da Imagem TI, Tasmicro e Mone-re Business, que são todos parceiros de negócios de nossa Companhia.





Com motivo do Mês das Crianças, nossos colaboradores voltaram a visitar o Centro. Na jornada de voluntariado, além de doações por parte da equipe da ESET e dos parceiros comerciais Tasmicro, HD México, Protetco, MAPS e LB Sistemas, que acompanharam a iniciativa, foram realizadas uma atividade recreativa e um lanche para todas as crianças, irmãs, voluntários e colaboradores do Centro.

“

Considero que este tipo de iniciativas é muito nobre e que devemos continuar com elas, já que só assim podemos dar o melhor para os mais desprotegidos, como estes anjinhos que conhecemos hoje..

Irene Buenrostro, integrante da TASMICRO

”

Associação Alternativa, Brasil

Em agosto realizamos nosso primeiro voluntariado no Brasil. Junto com nosso parceiro comer-

cial Society, foi realizado uma atividade na ONG Associação Alternativa. Esta associação fornece a jovens, adultos e idosos com deficiências intelectuais, um espaço onde podem se desenvolver socialmente e no trabalho. Durante uma manhã, compartilhamos um café da manhã junto com uma atividade recreativa, e os integrantes da associação mostraram aos colaboradores as diferentes oficinas e produções que realizam na ONG. A Society doou ferramentas necessárias para poder realizar os artesanatos que a ONG comercializa como parte de sua atividade e subsistência.

Outubro Rosa e Novembro Azul, Brasil

A fim de conscientizar sobre o câncer de mama e de próstata, nos escritórios da **ESET Brasil** nos somamos à iniciativa **Outubro Rosa e Novembro Azul**. Ambas são iniciativas internacionais que visam a que homens e mulheres tomem consciência sobre este tipo de doenças e a contribuir para sua prevenção e rápida detecção. Em cada uma das ocasiões, os colaboradores se vestiram de rosa e azul, e enfeitaram o escritório com estas cores..





Dimensão ambiental

#SomosConscientes



Cuidamos nosso ambiente,
cuidamos o meio ambiente.



Meio Ambiente

G4-DMA G4-EN1

Ainda que a atividade econômica de nossa Companhia não gere um grande impacto ambiental, levamos em conta e conhecemos o impacto que podem produzir nele nossas operações. Por esta razão, começamos uma série de iniciativas para diminuir o impacto ambiental que geramos em nossos escritórios em Buenos Aires, México e Brasil.

Na ESET Latinoamérica, temos um compromisso ativo com o cuidado do ambiente e nos preocupamos porque nossos colaboradores ajam em consequência. Por esta razão, todas as ações que levamos a cabo neste assunto são realizadas em cooperação com as diferentes áreas da empresa.

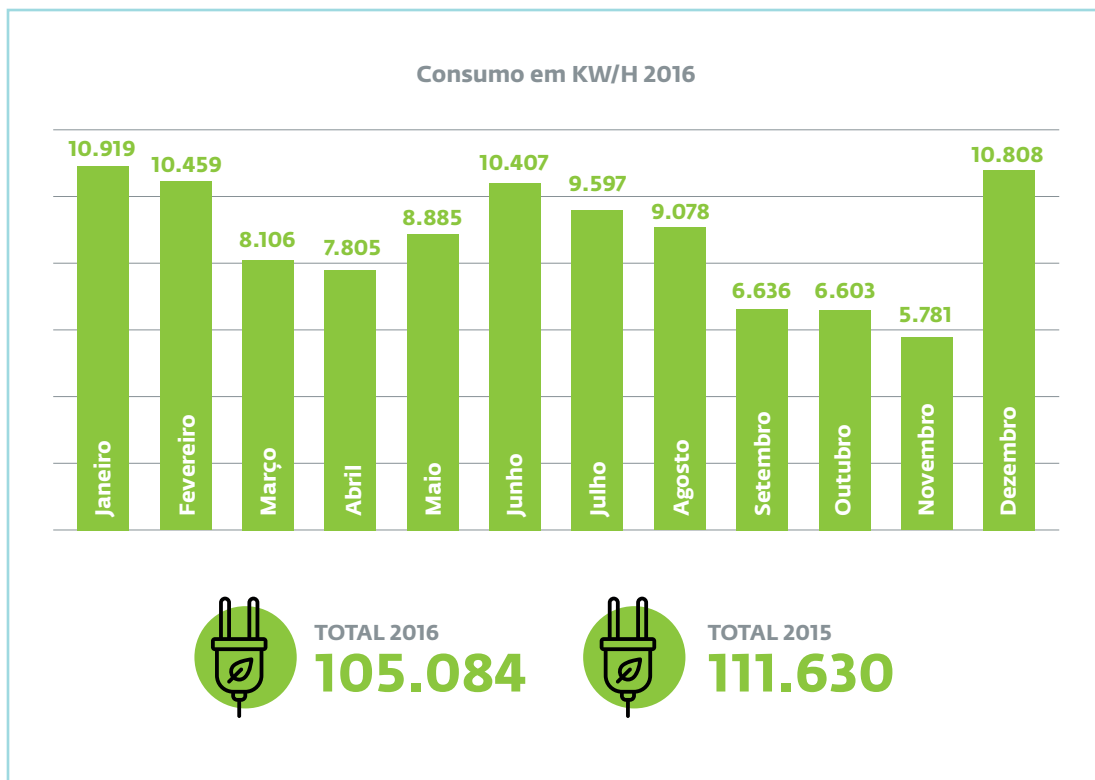
Como nos propusemos faz vários anos, continuamos aprofundando nosso plano de escritórios eficientes, conscientizando internamente sobre todos os aspectos ambientais e gerando novas propostas, para otimizar o consumo de recursos naturais. Neste sentido, continuamos trabalhando para educar e incentivar nossos colaboradores nas boas práticas, tanto no âmbito de trabalho quanto no particular.

Os principais materiais que consumimos compreendem: material de escritório, papelaria e informáticos, e merchandising para eventos internos e externos.

Consumo de energia eléctrica

G4-DMA G4-EN4

TEMA MATERIAL 19





Em 2016, consumimos 5,86% a menos de energia com relação ao ano anterior.

Melhorias nos processos para reduzir nosso consumo

G4-EN6

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



Manutenção mensal dos ares-condicionados

Continuamos com a manutenção dos ares-condicionados. Está comprovado que um ar-condicionado sem manutenção, a cada 1 ou 2 anos, consome o duplo de energia. Além disso, incorporamos um controle de temperatura, através do qual se estabelece a temperatura geral dos escritórios e, portanto, de cada equipe, evitando as temperaturas extremas e o consumo de energia desnecessário.

Servidores

Em 2016 continuamos a base de virtualização sobre nossos servidores. Dentro das diferentes vantagens que esta tecnologia oferece, se destaca a otimização do uso de recursos energéticos, já que são albergados vários equipamentos virtuais dentro de um equipamento físico.

É assim como continuamos apostando a esta sólida tecnologia, a qual, além de ser uma muito boa solução, é eficaz na economiza de energia.





Programa de reciclagem

G4-DMA G4-EN23

TEMA MATERIAL 18

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

Durante 2016, continuamos com nosso programa de reciclagem, o qual trouxe estes resultados:



Papel
356,51 kg



Plástico
77,47 kg



Tampinhas
4.285 unidades



Papelão
178,87 kg



Tetrapak
43,94 kg



Vidro
23,4 kg



Hortas verticais

Na ESET, acreditamos na importância de gerar espaços verdes dentro de nossos escritórios, junto com a consciência de seu cuidado. Por esta razão, durante 2016, instalamos duas hortas verticais com plantas aromáticas comestíveis para que nossos colaboradores pudessem temperar o almoço, e um quadro vivo em nossos espaços comuns.

Guardiões Verdes

Para poder cuidar dos espaços e para pensar estrategicamente em gerar novos, lançamos o projeto Guardiões Verdes. Esta nova iniciativa consiste em um grupo de colaboradores que — de forma voluntária — se ocupam do cuidado das hortas e plantas, e pensam em conjunto novas propostas nesta linha.







Cadeia de valor

#SomosConfiáveis



Promovemos e acompanhamos
o desenvolvimento integral dos
nossos sócios de negócio.

Nossos Distribuidores Exclusivos

G4- 12

TEMA MATERIAL 13



ESET Venezuela

Representado pela Logintel

Distribuidor de 2016

Prêmio "Maior impacto no desenvolvimento do mercado"

Premiado por sua Gestão em Sustentabilidade durante 2016



ESET Peru

Representado pela Sistec

Prêmio à melhor ação em Responsabilidade Social

2016, pelo plano de Benefícios para os Colaboradores.



ESET Guatemala

Representado pela SIAT

Prêmio à melhor ação de RSE de 2015

Prêmio "Maior impacto no negócio 2016"



ESET El Salvador

Representado pela SIAT

Prêmio ao "Maior impacto em diversificação 2016"



ESET Nicarágua

Representado pela SIAT



ESET Honduras

Representado pela SIAT



ESET Costa Rica

Representado pela SIAT



ESET Colômbia

Representado pela Frontech Ltda.



ESET Equador

Representado pela Enlace Digital



ESET Panamá

Representado pela Microtechnology



ESET Uruguai

Representado pela Videosoft



**ESET
PARTNER
PROGRAM**

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



Categorização: procura organizar e ordenar os Parceiros em torno a categorias de acordo com sua capacidade de vendas, recursos disponíveis e pessoal certificado.



Treinamento: através da ESET Training Program, procuramos capacitar o canal por meio de cursos e carreiras de certificação nos produtos da ESET e conhecimentos técnicos e comerciais.



Benefícios e incentivos: procuramos motivar e recompensar os Parceiros pelo compromisso e esforço, oferecendo ferramentas que facilitem o gerenciamento do negócio e relação com os clientes. Dentro deste pilar se encontra o programa para vendedores ESET Sell & Win, que entrega prêmios aos vendedores pelas vendas realizadas.



Reconhecimentos: valorizamos e premiamos o desempenho de vendas trimestral dos Parceiros através da iniciativa ESET Rewards Latam, e destacamos o desempenho e o crescimento, assim como a realização de ações de responsabilidade social empresarial e

casos de sucesso através das diferentes categorias da cerimônia de premiação ESET Parceria Awards.

Em 2016 foi implementado no Chile, Paraguai, Equador e Colômbia.



Vencedores 2016



Melhor Caso de Sucesso

Isoftland - Argentina
Cliente: Hospital Alemão



Segundo Melhor Caso de Sucesso

Gades - Argentina
Cliente: Prefeitura de Vicente López



Parceiro que mais cresceu e diversificou

Isoftland - Argentina



Melhor Parceiro BRONZE: maior crescimento

Consultores Gerenciais Arévalo - Venezuela



Melhor Parceiro SILVER: maior crescimento

Sieccom Monterrey SA de CV - México



Melhor Parceiro GOLD: maior crescimento

Advantel CA - Venezuela



Melhor Parceiro da América Latina

Claro Heurística - ESET Rewards Latam



Nossos Parceiros são os principais embaixadores da nossa marca e um dos eixos mais importantes do nosso negócio. Por isto, colocamos à sua disposição o ESET Training Program, um programa de treinamentos para parceiros comerciais da ESET. Com este programa, os Parceiros adquirem os conhecimentos e as ferramentas necessários para que fornecer um excelente serviço aos clientes, oferecendo uma assessoria completa e eficiente sobre nossas soluções, a fim de que aproveitem as oportunidades de negócio ao máximo.

A seguir, apresentamos alguns resultados que a ESET Training Program teve durante 2016:



2.573 estudantes dos quais **285 realizaram** todas as certificações correspondentes ao perfil.



1.343 empresas parceiras, das quais **80 obtiveram** a condição de ESET Partner Certified durante 2016.

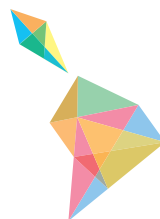


Enquetes de satisfação: 4,68 de valorização geral e **4,70** de aplicabilidade no trabalho (escala de 1 a 5), de um total de 2.190 enquetes.

Diálogo fluido

G4-26

TEMA MATERIAL 16



ESET
LATAM
PARTNER
CONFERENCE

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

Durante a ESET LATAM Partner Conference, são realizadas diversas apresentações sobre objetivos, novos projetos, políticas de trabalho, novidades em produtos, etc. Também é uma oportunidade para que diretores e colaboradores da ESET Latinoamérica possam gerar reuniões pessoais com os Distribuidores e Parceiros.

Esta conferência anual é muito importante para a companhia, pois nos permite permanecer perto de nossa cadeia de distribuição e, ao mesmo tempo, gerar mais espaços de diálogo e trabalho em conjunto.



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

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



Durante 2016, houve doze ESET Partner Day foram, os quais foram realizados em: Chile, Colômbia, Equador, Peru, Argentina.

Estes espaços conseguiram a versatilidade suficiente para se adaptar às necessidades locais de cada mercado, permitindo o recrutamento de sócios de comerciais, consolidando laços com as Parcerias menores, assim bem como reforçando novidades institucionais e lançamentos de produtos. Em países como Colômbia, Equador e Chile, o ciclo de eventos foi determinante para o lançamento e a difusão do ESET Partner Program e para as metodologias de trabalho. Nesses espaços também coletamos consultas para conhecer o nível de satisfação do atendimento fornecido ao canal por parte da equipe regional da ESET e do Distribuidor Exclusivo do país — bem como para

conseguir uma maior proximidade e estreitar vínculos com o canal.

ESET Partner Connection

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

ESET World Partner Conference

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

A ESET World Partner Conference é um espaço único para realizar apresentações, reuniões de trabalho e compartilhar informação entre os diversos escritórios e Distribuidores Exclusivos de ESET. Todos os anos se realiza em um país diferente e participam muitos dos Distribuidores Exclusivos da ESET Latinoamérica, bem como alguns colaboradores.

President Club

Dias anteriores a realização da World Partner Conference foi realizado o President Club, uma reunião em que participam os executivos da mais alta hierarquia da ESET Global e os Distribuidores mais importantes do mundo.

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

Nossos Distribuidores também se comprometem

Investimento de nossos Distribuidores (expressado em dólares estadunidenses)

País	Comunidade	Meio Ambiente	Cadeia de Valor	Colaboradores	Total
Venezuela	\$262,86	\$643,03	\$454,71	\$2.543,34	\$3.903,94
Peru	\$2.201,92	\$0,00	\$31.451,22	\$14.461,06	\$48.114,20
Equador	\$16.000,00	\$1.950,00	\$1.300,00	\$13.700,00	\$32.950,00
Uruguai	\$1.071,00	\$77,00	\$1.234,00	\$174,00	\$2.556,00
Colômbia	\$3.943,00	\$50,00	\$5.144,00	\$4.874,00	\$14.011,00
Panamá	\$3.157,76	\$0,00	\$79,20	\$1.476,00	\$4.712,96
Honduras	\$1.000,00	\$50,00	\$1.887,25	\$9.990,06	\$12.927,31
Guatemala	\$1.000,00	\$100,00	\$29.015,37	\$11.840,72	\$41.956,09
El Salvador	\$1.000,00	\$100,00	\$5.858,66	\$32.067,08	\$39.025,74
Nicarágua	\$1.000,00	\$50,00	\$8.507,24	\$4.151,41	\$13.708,65
Costa Rica	\$1.000,00	\$50,00	\$29.015,37	\$2.609,13	\$32.674,50



Logintel
VENEZUELA



Eixo Comunidade

Novamente, a Companhia decidiu patrocinar a **Grande Rifa Anual da Universidad Simón Bolívar**, doando um telefone Blue Advance com uma **licença ESET Mobile Security** como prêmio. A rifa foi em benefício da **Biblioteca da USB**, para a dotação de equipamentos de **digitalização de textos**. Além disso, a Longitel **patrocinou** a 7ª edição do **Caracas Startup Weekend**, realizado na **Universidad Simón Bolívar**, com uma participação de **120 empreendedores em uma jornada de 3 dias**.

Por último, em 2016 a Companhia ingressou à **Associação Venezuelana de Segurança de Informação (ASOVESINFO)**, que tem como finalidade **agremiar pessoas físicas e jurídicas**, a fim de contribuir **para o desenvolvimento e a promoção da Segurança da Informação na Venezuela**, ministrando **palestras e fornecendo material educativo** nesta matéria.



Eixo Colaboradores

Foram realizados **um almoço e um jantar com todos os colaboradores**, nos quais realizamos atividades recreativas para trabalhar a integração e o relacionamento entre os colaboradores e a empresa. A Companhia continuou fornecendo as **apólices de saúde de ampla cobertura** para todos os colaboradores.



Eixo Meio Ambiente

Foi realizada a **jornada de reflorestação na reserva ecológica da Universidad Simón Bolívar em Sartenejas**, com a plantação de **16 árvores frutais**. A atividade contou com a participação dos colaboradores e as famílias.

Continuamos com a **reciclagem de papel** junto com a empresa Repaveca. Durante o ano, foram reciclados **mais de 35 kg** de papel. Além disso, foram colocados **cartazes de conscientização** sobre o cuidado da água e da energia em **pontos estratégicos do escritório**, como a cozinha, a fotocopiadora, a recepção e o corredor principal.



Eixo Cadeia de Valor

Com o objetivo de continuar capacitando e fornecendo apoio aos canais de venda, foi ministrada uma **capacitação técnico-comercial** da qual participaram **22 Parceiros** Gold, Silver e Bronze. Foi realizada outra **capacitação técnica** sobre o ERA6, da qual **participaram 23 Parceiros** Gold e Silver.



Continuamos com a **reciclagem de papel junto com a empresa Repaveca**. Durante o ano, foram reciclados mais de 35 kg de papel.





Videosoft
URUGUAI



Eixo Comunidade

Foi realizada uma atividade na ocasião do **Halloween** na **ONG Aldeas Infantiles S.O.S.** Esta ONG tem diversas sedes distribuídas por todo o país. As crianças mais novas se encontram na cidade de Florida. Lá, tutores e cuidadores convivem em pequenas casas com um grupo de até sete crianças, formando as denominadas aldeias. Para a ocasião, a equipe da **ESET Videosoft homenageou os integrantes de Florida com um catering**, todos fantasiados para a ocasião como fantasmas, abóboras e bruxas. Uma das colaboradoras da equipe se dedicou a pintar as crianças e adultos. Em poucos minutos, surgiram rostinhos com abóboras, teias de aranhas, bichos e capitães de um olho só rodearam o salão, enquanto desfrutavam da festa. A equipe conseguiu **uma doação da empresa Effas Party**, através da qual as crianças receberam umas **divertidas máscaras**.



Eixo Colaboradores

Continuamos com a **capacitação em idioma inglês**, iniciada faz dois anos, para o pessoal ESET VideoSoft. Também, foi realizada — através de correios internos — uma **campanha de prevenção contra acidentes**, com algumas sugestões para promover práticas preventivas no âmbito de trabalho. Foram especificados fatores de irrigação químicos, físicos, acidentes de trabalho e práticas inseguras, entre outros.

Da mesma forma, foi difundido **material para promover a campanha de hábitos saudáveis**. Foi realizada uma campanha de prevenção de riscos relativos à saúde dos colaboradores e seus hábitos com algumas sugestões para poderem implementar.



Eixo Meio Ambiente

As ações neste eixo se concentraram em dois **grandes públicos**, os quais foram convocados de diferente maneira:

- **Público interno:** campanha de **coleta de lixo eletrônico**.
- **Grande público:** publicações no **Facebook** da campanha **"uso responsável da tecnologia"**.

Neste sentido, em junho começou uma **coleta interna de lixo tecnológico**. A campanha durou cerca de seis meses e a atividade foi realizada em conjunto com os **Parceiros e colaboradores**. Na atividade foram **coletados 90 quilos** de resíduos eletrônicos em todos os escritórios e **foram entregues** à empresa **Werba do Uruguai**, que desmonta e recicla, de forma responsável, os resíduos eletrônicos.

No último mês do ano, começou a campanha **"uso responsável da tecnologia"**, que foi realizada no **Facebook**. Através desse movimento, a intenção foi **gerar consciência sobre a importância que sig-**

nifica reciclar as 50.000.000 toneladas de resíduos tecnológicos que todos os anos são gerados e que, indiscutivelmente, se posicionou como um dos principais causantes de doenças terminais, já que o lixo eletrônico é contaminante, altamente tóxico e cancerígeno. O conceito por trás desta campanha do Facebook foi o uso responsável dos aparelhos tecnológicos e sua posterior reciclagem. O maior desafio como empresa é que essas ações se correspondam em todos os âmbitos e não só no local de trabalho.



Eixo Cadeia de Valor

Seguindo o acordo realizado com a **Antel** (Ente das Comunicações do Estado Uruguio), em 29 de novembro foi realizado o **Security Fórum 2016**. Nesta oportunidade, contamos com a presença de Camilo Gutiérrez, porta-voz do Laboratório Eset A; Fernando de la Cuadra, Diretor da Ontinet ESET da Espanha e José Luís López, Diretor e especialista em segurança da Videosoft Uruguai.

Foram tratados estes temas: quais são as **melhores práticas** que devem ser aplicadas (no nível profissional) para **preservar a segurança da informação**, as **novas tendências para 2017**, a perspectiva quanto às **oportunidades e os cuidados que são precisos com as novas tecnologias** e a necessidade de fornecer uma **boa educação e a assessoria adequada no uso da Internet para as crianças**. Um dos objetivos desses encontros é fornecer **assessoria e capacitação profissional aos Parceiros**, fomentando a consciência de responsabilidade como referentes dentro das organizações. Os participantes receberam conselhos sobre o uso responsável da mídia, tanto em computadores quanto em celulares.

Também, foram colocadas **sugestões para fortalecer as barreiras contra a criminalidade cibernética, e gerar nos usuários novas e melhores práticas**. O evento contou com uma grande

convocação, e participaram referentes da indústria empresarial do país.



Um dos objetivos do Security Fórum 2016 foi dar assessoria e capacitação profissional para os Parceiros.



Sistec
PERU



Eixo Comunidade

Como parte das ações realizadas no eixo comunidade, a Sistec Peru organizou **três voluntariados durante 2016**. Os colaboradores participaram da atividade social de integração do Dia dos Pais, no Instituto Nacional de Reabilitação do Ministério da Saúde, que fornece atendimento médico, psicológico e social às pessoas com deficiência. Em comemoração às festas de Natal, foram realizadas duas atividades diferentes, uma em coordenação com a Prefeitura de La Molina em Nido Rayito de Sol, o qual se encontra na urbanização Constructores do distrito de La Molina, e a outra no mesmo instituto de reabilitação, que visitaram no Dia dos Pais.

Também, colaboradores e Parceiros se somaram à **campanha contra a "friagem do sul", organizada em agosto pela Cáritas Peru**, com doações de roupa e víveres.



Eixo Colaboradores

A Sistec Peru implementou, durante 2016, uma

série de **benefícios para promover o bem-estar de seus colaboradores**. Entre eles, foi fornecido o serviço de **fisioterapia profissional** no trabalho, tanto em grupo quanto individual, com a finalidade de prevenir possíveis lesões musculares e articulares, que vão surgindo por más posturas e pelo sedentarismo. Foi ministrado um **curso de oratória**, outro sobre o sistema operacional Linux e outro em **ethical hacking**. Foi implementada a **permissão para cursar estudos acadêmicos em horário de trabalho com salário** — seis colaboradores tiveram acesso a este benefício. Foi realizada a **comemoração do aniversário 16 da empresa**, com um passeio de integração no Clube La Posada del Minero, em Cieneguilla, e houve uma **festa de Natal e outra de fim do ano**.



A Sistec Peru se destacou pela rápida implementação de variados e múltiplos benefícios para os colaboradores.

A empresa VA BIEN deu uma palestra sobre **como levar uma dieta saudável**. Também, foi implementado o **horário de verão**, foram realizadas **celebrações e homenagens por dias especiais**, foram pactuados **descontos especiais para os colaboradores na livraria SBS** para a compra de livros em espanhol e inglês, e também em produtos infantis. Por último, **foi habilitada a Caixa de Sugestões Virtual**, para que os colaboradores pudessem expressar as dúvidas, ideias e formas de melhorar no dia a dia.



Eixo Meio Ambiente

Durante 2016, a Sistec levou a cabo uma série de ações a fim de contribuir para o cuidado do meio ambiente. Em coordenação com a ONG A Caminar Peru, **foi reciclado papel e papelão, e também foram entregues equipamentos eletrônicos**

em desuso para a apropriada reciclagem e/ou reutilização. Ao mesmo tempo, foram **coletadas tampinhas plásticas** para a geração de novos artigos, em mãos de uma instituição que, **desta forma, gera uma possibilidade de trabalho a famílias em situação de vulnerabilidade**. Foram **enviados e-mails internos, com o objetivo de conscientizar sobre o uso adequado do papel e a energia, e a importância de separar resíduos como baterias em desuso** (as baterias acumuladas foram levadas a um centro de abastecimento recomendado pela Prefeitura de La Molina).



Eixo Cadeia de Valor

Foram realizadas diferentes **atividades de relacionamento e capacitação, para fortalecer o vínculo com os Parceiros e canais de vendas**. Entre estes eventos, se destacam: o evento de São Valentim, a oficina para auxiliares tecnológicos, o ESET Partner Day, tarde de pizzas com canais, o ESET Security Day Hotel Sheraton Lima, Segurinfo, o ESET Security Day Trujillo e os ESET AWARDS. Também foram realizadas **sessões de fisioterapia para Parceiros e eles foram incorporados dentro do benefício outorgado aos colaboradores**. **Três Parceiros desfrutaram deste benefício durante 2016, com uma totalidade de 28 colaboradores**.



Enlace Digital EQUADOR



Eixo Comunidade

Durante 2016, foram ministradas palestras sobre **Segurança Informática** em **5 organizações** de Quito e Guayaquil, onde houve **660 participantes**. O tema apresentado nestas palestras foi “Riscos para o Lar na Internet”. A campanha de conscientização teve como foco **crianças de 14 a**



17 anos de idade, um grupo especialmente vulnerável conforme o Relatório de Tendências de Segurança Informática 2016. Com o objetivo de dar um maior ênfase à campanha “**Digipais**”, foi aproveitado o “Back to School”, para **fornecer conselhos de Segurança Informática a pais e filhos** nas mais frequentadas cadeias de livrarias e materiais escolares do país. Para tanto, houve pessoas, previamente capacitadas, nos pontos de venda dos produtos ESET, para que falassem com pais e filhos visitantes na loja sobre os riscos existentes na Internet e que podem afetar diretamente seus lares.



Eixo Colaboradores

Pensando no bem-estar de seus colaboradores, Enlace Digital **desenvolveu um plano para prevenir doenças ocupacionais** em sua equipe de trabalho e, com isso, elevar seu bem-estar. O atendimento médico mensal para os colaboradores permitiu manter uma diminuição em doenças ocupacionais e virais na Companhia. Para a execução do programa, foi utilizado como ferramenta o “**Passaporte à Saúde**”, que foi criado em 2015 e que **foi digitalizado** em 2016, tornando-se um livro interativo, para que cada colaborador pudessem dispor das instruções em seu computador.

O plano contou com estas ações dirigidas a todos os colaboradores: foram realizadas 10 visitas por parte de um médico ocupacional; foram realizados os check-ups pré-trabalho; foram realizados exames gerais e específicos; a empresa assinou a renovação do convênio com uma Companhia de serviços oftalmológicos; foram realizados exames pós-ocupacionais, com a finalidade de saber o estado de saúde do colaborador no momento da saída; foram gerados os respectivos históricos médicos de cada colaborador, para dar o acompanhamento necessário; através de um convênio com o Ministério da Saúde, foi realizada — por segundo ano consecutivo — a campanha VACUNE-SE ED 2016; foi realizada uma capacitação sobre ergonomia no posto de trabalho, para evitar dores e malformações por más posturas; foi adquirido um sistema de purificação de água; foi realizada uma revisão com o médico ocupacional sobre más posturas, dentro do posto de trabalho, que pudessem afetar o colaborador ou gerar algum problema posterior; foram realizadas palestras ocupacionais sobre prevenção de riscos de trabalho; foi realizada uma capacitação sobre Saúde Ocupacional; foi realizada uma capacitação sobre controle de incêndios; foi realizada uma capacitação sobre VIH e a importância de lidar com ele no trabalho; foi realizada uma palestra sobre violência intrafamiliar; foi ministrada uma palestra sobre prevenção de desastres naturais, acompanhada pela realização de uma simulação de evacuação em possíveis terremotos; continuou o programa de PAUSAS ATIVAS.

Um dos principais objetivos de 2016 foi conseguir uma **comunicação efetiva e um excelente clima de trabalho**. Para conseguir isso, foram realizadas **diferentes ações**, que visaram à **participação da equipe e sua integração** como parte fundamental da Companhia: programas de integração onde foram convocados colaboradores de diferentes áreas, para que juntos formassem uma equipe organizadora; desta forma, puderam interagir com colegas de outras áreas; foi come-

morado o aniversário de cada colaborador enfeitando seu posto de trabalho e dando-lhe um café da manhã de presente; foram realizadas reuniões de integração em Semana Santa e Defuntos; com motivo das Festas de Quito, foram realizadas algumas atividades de lazer no trabalho; preparação da nona a cargo de cada andar da empresa, onde participam todos os colaboradores e foi realizado um café da manhã em conjunto; foi realizada a premiação de alguns colaboradores ressaltando suas habilidades, pró-atividade, desempenho e trajetória; foram realizadas palestras para reforçar os valores corporativos, que permitem o desenvolvimento profissional dos colaboradores; foram conformados os **comitês paritários e a campanha de prevenção** em possíveis **ameaças de tremores**, com a finalidade de procurar a tranquilidade dos colaboradores e as famílias; foi organizada a difusão do plano de emergência com suas respectivas simulações, com todo o pessoal da Companhia. Adicionalmente, foi feito um treinamento no qual aprenderam a fazer um **plano de emergência familiar**, a fim de que todos pudessem **replicar o conhecimento em casa**.

Durante o ano, através do técnico em **Saúde e Segurança Ocupacional**, foram organizadas palestras de **prevenção sobre o assédio no trabalho, prevenção de roubos e prevenção de atropelos e acidentes de trânsito**. Também foi realizada a **Avaliação de Desempenho**, atualizando as **competências de cada um dos perfis**, com a finalidade de que a classificação se tornasse mais objetiva.



Eixo Meio Ambiente

Durante 2016, trabalhamos no fortalecimento e inovação de estratégias para o cuidado do ambiente. O trabalho foi **focado especificamente na reciclagem, a reutilização e a redução de consumo**. A respeito da reciclagem, continuamos com a **campanha de Reciclagem** iniciada em 2015. Foram colocados **mais pontos de reciclagem no edifício**; **foi ministrada uma palestra de conscientização**

sobre reciclagem; foram coletados e vendidos materiais altamente contaminantes, como pilhas e baterias, e foram colocados fundos de tela corporativos para reciclagem de materiais. O montante de **recuperação, em dólares, sobre o material reciclado aumentou, de 2015 a 2016, em 64,6%**.

Para poder gerar **condutas de reutilização**, foi programada nos computadores — por defeito — a **impressão a 2 faces**; foi estabelecido um ponto dispensador de folhas novas e para reuso ao lado da copiadora; foram colocados **cartazes com dicas de reutilização** de materiais na vida cotidiana, no segmento de RSE do cartaz institucional, e foram enviados por correio eletrônico; foram colocados **fundos de tela corporativos para reutilização de materiais**. Como resultado, **o consumo de papel foi reduzido em mais de 30%**.

Para a **redução de consumo de energia**, trabalhamos mediante a **conscientização** sobre os recursos e o impacto no ambiente. Foram colocados sinais em interruptores e espelhos dos banheiros, e foram enviados correios eletrônicos. **Foi reduzido o consumo de eletricidade 5,3% e o consumo de água 6,7%**.

Durante 2016, colocamos ênfase na campanha **“Eu Planto Vida”**, começada em 2015, com a diferença de que foi renomeada como **“A ESET PLANTA VIDA”**. Para esta campanha, foram compradas **100 árvores**, que foram entregues aos colaboradores da empresa, a alguns Parceiros e clientes. A campanha obteve **88% de efetividade de semeadura, sobre a base das árvores entregues**.



Enlace Digital foi reduzido o consumo de eletricidade 5,3% e o consumo de água 6,7%.

Durante o ano, a Enlace Digital continuou com o processo de melhoria tecnológica, mediante a

aquisição ou potencialização de equipamentos para o trabalho diário. Neste processo, alguns equipamentos eletrônicos foram substituídos e descartados. Foram separados **os equipamentos inseríveis, para sua posterior entrega a reciclagem, e foram consertados ou melhorados os equipamentos funcionais para poder doá-los** a uma instituição que precisar. Os equipamentos consertados **foram doados à Fundação Talita Kumi**, ONG que abriga mulheres adolescentes vulneradas e com filhos, para fornecer um lar e educação.



Eixo Cadeia de Valor

Em setembro foram realizados os **ESET Partner Days 2016**, nas cidades de **Quito, com 30 participantes, e em Guayaquil, com 35 participantes**. Para poder contar com a presença dos Gerentes dos principais canais, na totalidade do evento, foram realizadas na modalidade de café da manhã de negócios. Este ano, **o foco esteve nos dois segmentos de negócio, tanto Consumer quanto Corporativo**, para fortalecer a relação com os canais do segmento Consumer e seu desenvolvimento no mercado.

Foi realizado o **ESET Champions Recognition 2016**, um programa de reconhecimento a canais exclusivo para Equador e que tem 2 esquemas: o primeiro, focado no **reconhecimento de canais** e, o segundo, no **reconhecimento de assessores destacados nos canais**. Durante o **ESET Partner Day**, foi realizado o reconhecimento dos Parceiros vencedores da primeira metade do ano.



Também, durante 2016, foi realizado um ciclo de **treinamentos técnicos e comerciais a nossos canais**, para fortalecer suas capacidades e, como consequência, melhorar seu desempenho para o atendimento de clientes finais. Em total, foram ministradas 36 capacitações. Continuamos com as campanhas de desinfecção nas instalações de alguns dos canais. **Foram desinfetados 137 dispositivos.**



Frontech Ltda. COLÔMBIA



Eixo Comunidade

Em coordenação com a **Corporação Matamoros**, foram ministradas **15 horas de capacitação** em segurança informática a **22 militares e policiais feridos em combate**, com o objetivo de melhorar suas possibilidades de reinserção no trabalho. Durante o curso, os alunos tiveram uma frequência de **90%**, e **96%** dos estudantes valorizou o curso como **excelente**. Ao longo de todo o ano, a Frontech doou **190 licenças** à Corporação Matamoros, à Fundação Proaves Colômbia e ao Secretariado Social de Soacha, e, em aliança a fundação com **Aulas Amigas**, dedicada a transformar a educação através da tecnologia, foram ministradas (de agosto a novembro) **40 palestras em Segurança Informática** a pais e docentes em **39 colégios da região**.





Eixo Colaboradores

Foi realizado um **diagnóstico das condições de saúde** dos colaboradores. Dentro dos diferentes dados relevados, encontrou-se que **86,7% dos colaboradores têm uma conduta sedentária e 60% dos colaboradores têm sobrepeso**. Por esta razão, foram realizadas diferentes ações para combater este fenômeno: foram realizadas atividades de educação em hábitos de vida saudáveis; foi ministrada uma **palestra nutricional** com uma nutricionista, que explicou **como melhorar os hábitos alimentares**; periodicamente, foram realizadas **jornadas de ginástica no trabalho**, onde, através do Fit Combat, alongamentos e rumba, as pessoas quebraram o sedentarismo e a falta de exercício; foram realizados dois encontros esportivos; foi realizada uma **jornada de saúde cardiovascular**, a fim de vigiar o peso dos colaboradores, gerar consciência dos hábitos alimentares e fazer um acompanhamento dos riscos. Também, foi organizada uma **jornada de saúde visual**, na qual receberam atendimento por parte de um especialista em saúde visual. Os colaboradores que precisavam de óculos foram ajudados através de descontos quinzenais.

Durante o ano, foram realizadas **duas jornadas de massagens, com a participação e satisfação de 95% dos colaboradores**.

Com motivo da **mudança** dos escritórios, foi im-



plementada a campanha **"Aposto na mudança"**. Durante todo o ano, foram realizadas a cabo diversas atividades focadas na gestão da mudança.

No marco da **formação profissional** dos colaboradores, a equipe comercial recebeu uma capacitação sobre **venda consultiva**, a fim de fortalecer e melhorar a gestão comercial; também, foi desenvolvida uma **oficina de liderança** para aqueles cargos em que é importante o desenvolvimento desta aptidão. **90% dos colaboradores se certificaram no ESET Training Program** e estiveram a par com os cursos que a plataforma fornece.

Com o objetivo de continuar melhorando o bem-estar daqueles que formam a Frontech, continuaram os benefícios como o **dia livre de aniversário** e a entrega de **quatro licenças por pessoa**, para que possam compartilhar com as pessoas mais próximas.

Finalmente, na ocasião do dia das bruxas, novamente, a Companhia decidiu **comemorar Halloween com seus colaboradores**. Houve fantasias e os diferentes escritórios foram ambientados.



90% dos colaboradores se certificaram no ESET Training Program e estiveram a par com os cursos que a plataforma fornece.



Eixo Meio Ambiente

A Frontech se vinculou com a **Fundação Sanar**, que **consegue material reciclável para apoiar o tratamento de crianças de escasos recursos, que sofrem de câncer e precisam de tratamento**. A Fundação deu uma palestra aos colaboradores **sobre o manejo de resíduos sólidos na orga-**

nização. Esta fundação retira, periodicamente, o material reciclável dos escritórios. Depois da palestra, **começou um concurso de reciclagem por áreas.**



Cadeia de Valor

Em setembro, **42 engenheiros de 28 Parcerias** da Colômbia assistiram ao evento **ESET Training Day**, que foi desenvolvido para fornecer aos Parceiros uma capacitação específica sobre os produtos.

16 dos Parceiros mais importantes da cidade de **Bogotá assistiram à celebração e inauguração dos novos escritórios.** Entre os assistentes, se encontraram 5 jornalistas de meios reconhecidos do setor tecnológico da Colômbia. O evento foi matéria jornalística do INFO CHANNEL, revista do meio tecnológico no país.



Microtechnology PANAMÁ



Eixo Comunidade

Por quarto ano consecutivo, continuamos apoiando a **ONG Casa Esperança**. Foram **doados USD 3.000**, para o **desenvolvimento dos programas educacionais e de alimentação** destinados a crianças e adolescentes de escassos recursos. Desta maneira, procuramos ajudar as crianças a terminar os estudos, evitando, também, o trabalho infantil. Adicionalmente, a equipe de engenharia realizou uma revisão de seus computadores. Além disso, em comemoração às **festas de Natal**, as crianças de Casa Esperança foram convidadas aos escritórios da Companhia, onde **compartilharam um lanche** com os colaboradores e **ganharam presentes** de Natal. Também foi ministrada uma palestra **sobre**

o uso seguro das redes sociais. Esta atividade contou com a presença de **20 crianças**, e foi realizada na cidade de David, onde Casa Esperança tem um de seus centros de atendimento.

Durante 2016, foram realizadas doações a diferentes entidades com um fim social: à **Paróquia Sagrado Coração de Jesus - Diocese de David**, para a **compra de materiais de asseio pessoal e alimentos**, que foram distribuídos entre pessoas de escassos recursos; aos **estudantes da Universidad Interamericana de Panamá**, em seu trabalho social; à **comunidade de Santo Domingo**, onde contribuimos com a compra de móveis, à Junta Comunal e Escola de Quebradas Negras, Manchuila - Gariche.

Devido a que **uma das metas** da Companhia é **educar em temas relacionados com a segurança informática**, foram ministradas **20 palestras sobre segurança informática, proteção ao usuário e a informação em organismos governamentais, empresas, colégios e universidades no território nacional.**



Algumas das organizações em que estas palestras foram ministradas são: Seguradora do Istmo, ASEP, Universidad Tecnológica del Panamá (Congreso Glocal), Blue Bay Coronado, Hospital San Fernando, Ministério de Desenvolvimento Agropecuário, Auditoria Fiscal, Autoridade dos Serviços Públicos, Universidad del Istmo - Sede Panamá, Universidad del Istmo - Centro Regional Chiriqui, Colégio San Agustín (cidade do Panamá) e Target.

Também foi realizada uma aliança educativa com a Universidad Tecnológica **Oteima - David Chiriqui**, que constou na incorporação de um estudante de último ano do curso de Tecnologia como estagiário, durante 4 meses, no Departamento de Engenharia.



A Microtechnology ministrou 20 palestras sobre segurança informática, proteção do usuário e da informação ao longo do território nacional.



Eixo Colaboradores

Quanto à saúde dos colaboradores, foi realizada uma **jornada orientada à saúde visual**, onde todos os colaboradores foram avaliados com um oftalmologista; a empresa deu a facilidade de mobilização até a clínica em horas de trabalho e marcou as horas com o médico. Também, foram realizadas **palestras de saúde física**, ministradas por uma clínica especialista em quiropraxia, onde se trataram temas relacionados com a **boa postura**. Como resultado desta última palestra, a empresa adquiriu **móveis ergonômicos**, a fim de melhorar a postura dos colaboradores durante a jornada de trabalho.

Dentro dos benefícios incorporados durante 2016, os colaboradores têm à disposição **frutas de tempo-**



rada, para que possam comer durante a jornada de trabalho; uma vez por mês, foram comemorados **os aniversários do mês** nos escritórios da empresa; foi realizada uma **atividade no Hotel de Playa**, onde há facilidades para realizar diferentes atividades (houve um sorteio de prêmios e um almoço de Natal).



Eixo Meio Ambiente

No marco do **Plano de Economia Energética**, foi implementado um serviço de ares- condicionados eficientes, e continuamos com a implementação de avisos, lembrando o uso adequado da energia elétrica. Além disso, a Microtechnology conta com um **programa de reciclagem de lixo eletrônico**, mediante o qual foram reciclados **312 kg**, que foram levados à empresa de reciclagem Recicla Panamá.



Eixo Cadeia de Valor

Foi realizada uma campanha com o objetivo de que o canal de distribuição se incorporasse no

ESET Training Program. Graças a este trabalho, Brain Solutions, Compu Repuestos, Suplidora General Technology, Bios Software, Virtual Computer e Networks Security **conseguiram sua certificação.**

Também foi realizado o ESET Partner Day, onde participou o canal de distribuição e foram apresentadas as novidades das soluções da ESET. Além disso, durante todo o ano, **foram realizadas jornadas de capacitações a Parceiros**, a fim de reforçar conhecimentos e estabelecer estratégias em benefício dos clientes finais.

Por outro lado, a **MicroTechnology e o Parceiro Network Solutions** realizaram uma **ação conjunta de voluntariado**, dirigida a comunidades de difícil acesso.



Foram realizadas jornadas de capacitações a Parceiros, a fim de reforçar conhecimentos e estabelecer estratégias em benefício dos clientes finais.

SIAT - Centroamérica



Eixo Colaboradores

A ESET Centroamérica reconhece a grande equipe de trabalho com que conta. Por esta razão, **fornece aos colaboradores da região estes benefícios:**

- ▶ Meio dia livre de aniversário
- ▶ Licenças de produtos ESET grátis.
- ▶ Licenças por estudos.
- ▶ Fins de semana livres.
- ▶ Massagens.

- ▶ Alimentação saudável.
- ▶ Comemoração de aniversário.
- ▶ Palestras saudáveis.
- ▶ Plano de bolsas para colaboradores.
- ▶ Presentes em dias especiais.
- ▶ Meio dia livre no aniversário dos filhos menores de 10 anos.
- ▶ Seguros de vida.
- ▶ Eventos de integração.
- ▶ Licenças por paternidade.



Eixo Cadeia de Valor

Como forma de reconhecimento ao apoio que os Parceiros dão, a SIAT Centroamérica realizou, durante 2016, diferentes atividades:

- ▶ Café da manhã.
- ▶ Almoços e jantares de relacionamento.
- ▶ Comemorações de aniversário.
- ▶ Capacitações.
- ▶ Convivências de Natal.
- ▶ Patrocínios.
- ▶ E encontros esportivos.



Eixo Comunidade



SIAT - Costa Rica

Foram realizadas palestras e entrevistas em diferentes lugares e meios de comunicação sobre segurança informática, nas quais se trataram temas como perigos da Internet, ransomware, Internet das coisas, como navegar seguros na Internet, como ser um "digipai".



SIAT - El Salvador

Foram realizadas palestras e entrevistas em diferentes lugares e meios de comunicação sobre segurança informática, nas quais se trataram

temas como perigos da Internet, ransomware, Internet das coisas, como navegar seguros na Internet, como ser um “digipai”.

Também, como parte do incentivo ao **desenvolvimento da saúde física e mental através do esporte** na juventude, **foi patrocinado** o uniforme de uma **equipe de meninas de vôlei** de terceira categoria.

Durante 2016, entre outras coisas, a SIAT El Salvador participou do **Juventour**, que visa gerar um espaço de encontro, convivência, intercâmbio e participação juvenil que articule a oferta pública e privada de serviços, e oportunidades dirigidas à juventude. O evento durou dois dias, onde houve estandes e conferências que trataram temas como saúde integral, emprego, tempo livre e cultura. A SIAT **premiou os assistentes com licenças** de seus produtos residenciais e foi realizada a **campanha de desinfecção** para eles. Durante o ano, também **foi apoiada a comunidade de Gamers DELTA GAMING**, que desenvolveram diferentes eventos e concorrências. Novamente, demos apoio no **PC Day da Universidad Don Bosco**, fornecendo uma **palestra aos participantes sobre Ransomware** e entregando **prêmios como licenças de Mobile Security e Smart Security**. Por último, participamos do **Dia da Internet**, onde houve palestrantes internacionais e nacionais. A SIAT **doou licenças ESET Mobile Security aos assistentes e ESET Smart Security aos palestrantes, e foi realizada a campanha de desinfecção para os assistentes**.



SIAT - Guatemala

Foram realizadas palestras e entrevistas em diferentes lugares e meios de comunicação sobre segurança informática, nas que se trataram temas como perigos da Internet, ransomware, Internet das coisas, como navegar seguros na Internet, como ser um “digipai”.

Em **apoio ao esporte e à vida saudável, foi patrocinada uma equipe da Guatemala na competição nacional de basquete**.

A SIAT Guatemala participou no projeto Scratch da Escola Francisco Morazán. O objetivo deste projeto educativo foi **transmitir conhecimentos que melhorassem as habilidades cognitivas e resolutivas de problemas, utilizando pensamentos programáticos**. No evento de premiação, a SIAT Guatemala **apoiou com a logística e os refrigerantes, e doou licenças aos participantes e ao centro de informática da instituição educativa**. Também deu **uma palestra para as crianças**, a fim de incentivá-las em suas atividades dentro e fora de seu lugar de estudo. Por último, **participou na maratona organizada pelo corpo de bombeiros, oferecendo desinfetar memórias USB** para todo aquele que fosse deixar sua doação, e **dando de presente licenças e promoções**.



A SIAT Guatemala participou no projeto Scratch da Escola Francisco Morazán.



SIAT - Honduras

Foram realizadas palestras e entrevistas em diferentes lugares e meios de comunicação sobre segurança informática, nas que se trataram temas como perigos da Internet, ransomware, Internet das coisas, como navegar seguros na Internet, como ser um “digipai”.

Em outubro foi realizado o evento **EXPO PYME Golfo de Fonseca**, um espaço criado para vincular as PMES da região, com alternativas de financiamento e, ao mesmo tempo, para gerar espaços de intercâmbio comercial para as microempresas de

diferentes campos situadas na região. A **SIAT Honduras** participou com um estande no evento, entregando promoções e licenças aos assistentes.



SIAT - Nicarágua

Foram realizadas palestras e entrevistas em diferentes lugares e meios de comunicação sobre segurança informática, nas que se trataram temas como perigos da Internet, ransomware, Internet das coisas, como navegar seguros na Internet, como ser um "digipai". Além disso, em colaboração com UCA, COMTECH, HACKNIC e QUARTEROA-GURCIA SIAT, organizou o **Hackachimba Fest**, um evento gratuito sobre **Segurança Informática**, na UCA Managua durante os dias 15 e 16 de agosto, ao qual **foram mais de 200 pessoas**.



Eixo Meio Ambiente

Todos os escritórios da América Central (Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicarágua e Costa Rica) zelam pelo mundo onde vivemos. Por esta razão, foram realizadas as ações a seguir:



Foram colocados cartazes em todos os escritórios, ao lado dos interruptores de luz e perto dos ares-condicionados, **para conscientizar sobre o consumo responsável da energia elétrica**. Além disso, foi incrementada a substituição dos computadores **desktop por laptops**, e foi realizada uma **manutenção periódica dos ares-condicionados**.



Foram realizadas **palestras para os colaboradores sobre o cuidado do ambiente**.



Continuamos com o plano do **bom uso do papel**, reciclando-o e imprimindo em ambos os lados da folha.



Conscientizamos sobre o **uso correto da água** da torneira.



Continuamos com a **separação dos resíduos** como papel, plástico, jornais e latas. Todos estes resíduos recicláveis **foram entregues a uma empresa recicladora, que os trata adequadamente**.



SIAT - El Salvador

El Salvador SIAT participou, em setembro e pela segunda vez, na **campanha de Coleta de Equipamentos Eletrônicos Danificados ou em Desuso**. O principal objetivo foi **criar consciência nos salvadorenhos sobre a importância do bom uso e descarte dos equipamentos eletrônicos que estão danificados**, já que eles precisam passar por um tratamento diferente ao serem descartados, devido aos diferentes componentes e às substâncias que possuem. Cada usuário levou seus equipamentos a um dos 4 pontos de coleta estabelecidos. A **Fundação AURORA**, especializada no manejo de lixo eletrônico, **foi a responsável da adequada reciclagem**. Os componentes dos aparelhos eletrônicos, que se encontravam em bom estado, foram comercializados e o acarretado foi entregue ao programa "Limpemos El Salvador" da fundação FUNDEMAS. A campanha foi organizada pelos Armazéns SIMAN e apoiada por empresas como SIAT, FUNDEMAS, HUAWEI, CÂMARA DE COMÉRCIO E INDÚSTRIA DE EL SALVADOR, ASSOCIAÇÃO SALVADORENHA DE INDUSTRIAIS E RÁDIO CORPORAÇÃO FM, AURORA. Como resultado desta campanha, foram coletados **mais de 6.000 kg de lixo tecnológico**.



Como resultado desta campanha, foram coletados mais de 6.000 kg de lixo tecnológico.

Nossos provedores

Gastos operacionais e pagamento a provedores nos escritórios da ESET Latinoamérica

G4-EC9

País	Investimento (valores expressados em dólares)	Percentual de gasto por país
Argentina	2.312.994	72,83%
México	553.293	17,42%
Brasil	309.334	9,74%

Classificação de provedores por tamanho

Provedor	Investimento em dólares	Quantidade de provedores	Percentual de investimento
Pequeno (Trabalhadores autônomos)	426.594	138	13%
Médio (Sociedade Limitada)	1.368.909	250	43%
Grande (Sociedades Anônimas)	1.380.118	184	43%

Clasificación de proveedores por tipo de contratación

Classificação de provedores por tipo de contratação (%)	Investimento em dólares	Quantidade de provedores	Percentual de investimento
Serviços	2.917.886	332	92%
Insumos	257.736	240	8%



Política de trabalho

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

TEMA MATERIAL 3 Y 14

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

Durante o ano de 2016, continuamos trabalhando no desenho e na preparação de uma nova política de trabalho e enfoque de gestão com provedores, a qual tem três eixos: **análise, incorporação e gestão**. Foi elaborada uma carta de adesão aos princípios fundamentais para uma gestão responsável, e uma enquete para poder identificar — em cada provedor — seu compromisso e suas ações no relativo à gestão sustentável do negócio. Durante o próximo ano lançaremos esta política internamente e começaremos a trabalhar com cada área da Companhia para sua efetiva implementação.



1 Análise

Foi realizado um mapeamento para determinar quais dos provedores que a Companhia registrou são relevantes até hoje. Este trabalho foi realizado em cada área e permitiu ter um panorama mais claro sobre a quantidade de provedores com que a Companhia trabalha atualmente, e sua identificação.

Estabelecemos, com a área de administração, trabalhar para a inclusão dentro da política de contratação de provedores de diferentes variáveis, entre as quais não só pesará o nível dos produtos e serviços que são oferecidos, mas também o impacto que eles têm sobre o ambiente, seus colaboradores, os Direitos Humanos e a sociedade em geral.



2 Incorporação

No momento da incorporação de um novo provedor, ele deverá assinar uma carta de adesão aos princípios de gestão da ESET Latinoamérica, bem como completar um formulário respondendo quais são as bases em que gerencia seu negócio. Este processo também será realizado com os provedores atuais da ESET Latinoamérica de forma a ter uma base de dados real e em dia.



3 Gestão

Uma vez realizados os primeiros dois passos, trabalharemos na gestão de provedores estratégicos, de forma a alinhá-los à estratégia de sustentabilidade da ESET Latinoamérica, permitindo assim que cresçam conosco.

Carta de adesão aos princípios fundamentais para uma gestão responsável

G4-DMA

G4-EN32

G4-LA14

G4-HR10

G4-SO9

Cada provedor, novo ou habitual, deverá assinar uma carta de adesão aos princípios fundamentais para uma gestão responsável. Eles se referem às normas internacionais definidas pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), aos 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas (aos quais a ESET Latinoamérica adere e convida a aderir a todos seus provedores) e às melhores práticas empresariais, as quais não só promovem o cumprimento da legislação nacional, mas também sua participação no movimento global, que tem a responsabilidade social empresarial na atualidade e a gestão sustentável.



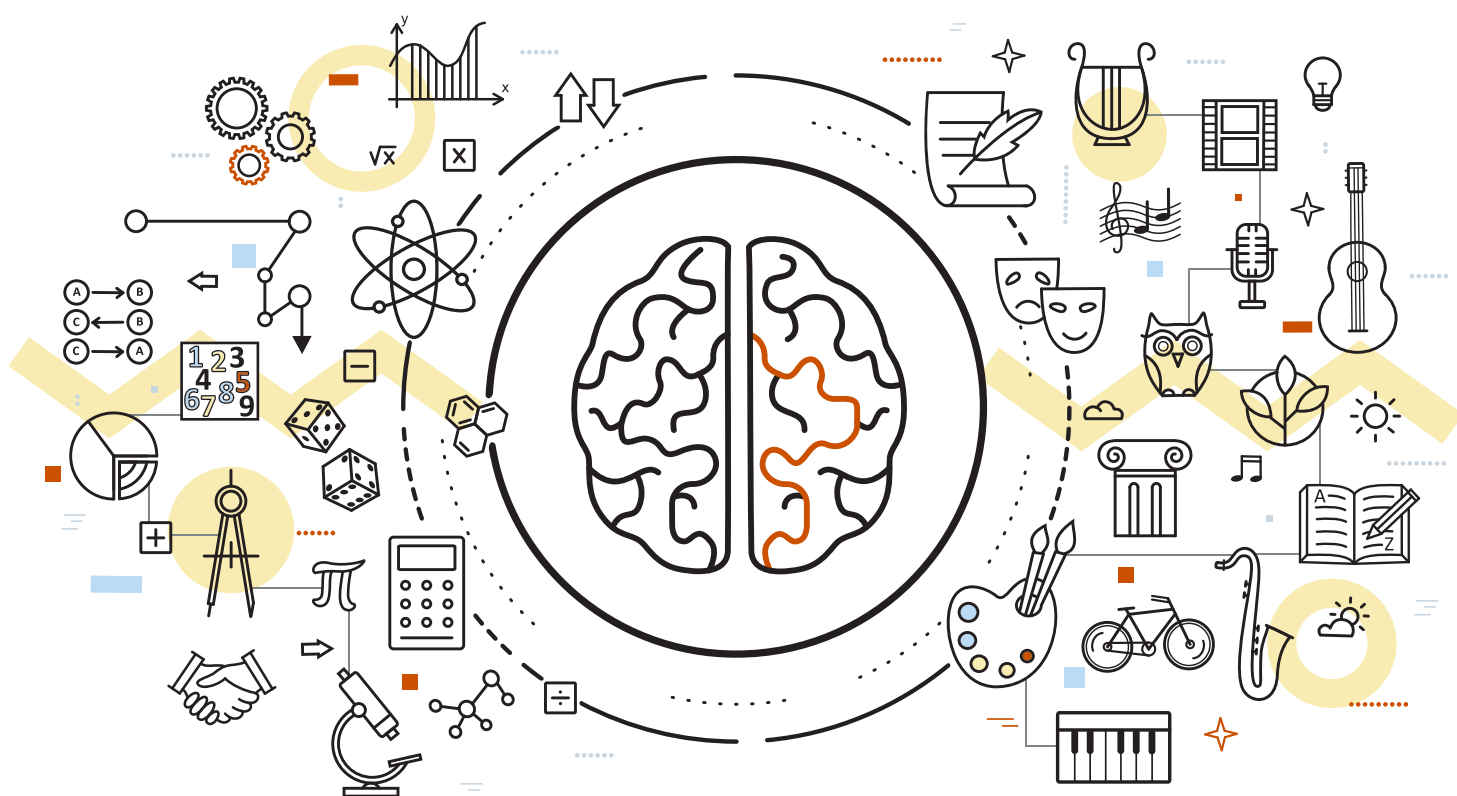
Direitos Humanos

Apoiar e respeitar a proteção dos Direitos Humanos dentro de seu âmbito de influência, certificando-se de não ser cúmplices em casos de violações a esses direitos.



Condições de trabalho

Cumprir com a normativa de trabalho e a proteção social dos trabalhadores, garantindo condições dignas de trabalho, desenvolvimento, melhoria do conhecimento e igualdade de oportunidades.



**Liberdade sindical**

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

**Trabalho forçado**

Contribuir para a eliminação de toda forma de trabalho forçado ou realizado através de coação; isto é, de todo trabalho ou serviço que não é realizado de maneira voluntária e que é exigido a um indivíduo sob ameaça, pela força ou como castigo.

**Trabalho infantil**

Contribuir para a eliminação de toda forma de trabalho infantil, entendida como tal toda atividade econômica ou estratégia de sobrevivência, remunerada ou não, realizada por crianças que tenham menos da idade de admissão ao emprego ou trabalho (conforme o estabelecido pela lei local), ou que não tenham finalizado a escolaridade obrigatória. O emprego de jovens que não estejam compreendidos na definição de trabalho infantil, também deverá cumprir com todas as leis e as disposições de aplicação para essas pessoas.

**Não discriminação no emprego e ocupação**

Contribuir para a eliminação da discriminação em matéria de emprego e ocupação. Entende-se por discriminação toda distinção, exclusão ou preferência com efeito de reduzir ou alterar a igualdade de tratamento ou oportunidades realizada por razão de raça, cor, sexo, religião, opinião política, idade, nacionalidade de origem, nível social, res-

ponsabilidades familiares u outras considerações.

**Cuidado do meio ambiente**

Trabalhar de maneira preventiva sobre os efeitos ambientais adversos, utilizando, de maneira eficiente e sustentável, os recursos ambientais, procurando manter o menor impacto ambiental e fomentando o desenvolvimento e a difusão de tecnologias respeitosas com o meio ambiente. Empreender iniciativas para fomentar uma maior responsabilidade ambiental e dar difusão às condutas ambientalmente responsáveis.

**Anticorrupção**

Trabalhar contra a corrupção em todas suas formas, incluídas a extorsão, a criminalidade e o suborno.

**Conduta responsável e transparente**

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





A elaboração do Relatório de Sustentabilidade

A elaboração do Relatório de Sustentabilidade

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

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

Este é o quinto relatório que a companhia apresenta, e o relatório anterior foi pelo exercício econômico correspondente a 2015, publicado em junho de 2016, cumprindo assim com o nosso compromisso de publicar anualmente o nosso Relatório de sustentabilidade. Não há mudanças significativas na reexpressão da informação em relação ao Relatório anterior, também não apresenta mudanças significativas que afetem seu alcance e sua cobertura.

Para sua realização, foram seguidas as linhas da Global Reporting Initiative (GRI), **guia G4, opção de conformidade exaustiva**. Nele os resultados obtidos pela empresa no período compreendido entre janeiro e dezembro de 2016. Neste relatório, incluímos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável com os quais trabalhamos, alinhando-os com a agenda 2030 proposta pelas Nações Unidas. A informação fornecida inclui as dimensões econômica, ética, ambiental e social, alcançadas em toda a região, incluindo os resultados da ESET Latinoamérica S.R.L., que correspondem à atividade na Argentina, e cujos balanços são apresentados todos os anos. Também são apresentadas as conquistas e as possíveis melhorias dos escritórios da ESET no México e no Brasil, bem como as atividades que desenvolvem nossos Distribuidores Exclusivos nos diferentes países da região. Além disso, este documento é a Comunicação do Progresso (COP) de nosso compromisso com os 10 Princípios do Pacto Global de Nações





Unidas, do qual somos signatários desde meados de 2013.

Este Relatório não conta com verificação externa, mas será avaliado para os sucessivos relatórios de acordo com a recomendação do GRI. Mesmo assim, os dados contribuídos estão garantidos pela empresa e registrados em seus sistemas operacionais. Para a elaboração das diversas seções, foram considerados os princípios da metodologia utilizada, bem como as condições que garantem a qualidade do relatório. A informação incluída se encontra respaldada pelos sistemas de gestão da empresa e garantida pelos seus diretores. Os dados fornecidos compreendem os aspectos substantivos da gestão de forma equilibrada, precisa e comparável com a informação contida nos relatórios anuais dos últimos quatro períodos.

Foi alcançado o resultado exposto. A apresentação do relatório anterior, realizado durante o segundo semestre de 2016, facilitou o diálogo com os principais públicos e a atualização da matriz de materialidade.



A informação surgida a partir do diálogo com os principais públicos de interesse foi de especial relevância para a redação do relatório e a visão do plano de sustentabilidade da Companhia.





Índice de conteúdos GRI G4

Índice de conteúdos GRI G4 – Opção de conformidade exaustiva

G4-32

O Relatório de Sustentabilidade da Eset Latinoamericana 2016 foi elaborado de acordo com a opção de conformidade “Exaustiva” no Guia G4 da Global Reporting Initiative (GRI), sendo também a nossa Comunicação de Progresso (CoP), solicitada pelo Pacto Global das Nações Unidas.



A seguir, apresentamos o índice de conteúdos GRI G4, no qual proporcionamos a referência no corpo do Relatório, respondendo aos indicadores do guia da GRI e aos princípios do Pacto Global das Nações Unidas.



Este Relatório foi submetido ao “SDG Mapping Service” do GRI, a fim de confirmar que os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estão corretamente mapeados aos indicadores do GRI. Isto permite que a informação de sustentabilidade seja mais rastreável e utilizável e que o vínculo com os ODS seja mais claro.

Participamos do programa GRI Standards Pioneers, para ficar entre os primeiros em adotar os novos padrões do GRI, como as melhores práticas globais para relatórios de sustentabilidade. Demonstramos nosso apoio total à missão do GRI de empoderar as pessoas que tomam as decisões, voltados a uma economia e um mundo mais sustentáveis.



ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI CONTEÚDOS BÁSICOS GERAIS

Conteúdos básicos gerais	Página	Descrição	Pacto Global	ODS
Estratégia e análise				
G4-1	4	Declaração do principal responsável pelas decisões da organização sobre a importância da sustentabilidade para a organização e a estratégia desta a fim de abordá-la.		
G4-2	8	Descreva os principais efeitos, riscos e oportunidades.		
Perfil da organização				
G4-3	19	Nome da organização.		
G4-4	25	Marcas, produtos e serviços mais importantes da organização.		
G4-5	16, 19	Lugar onde se encontra a sede da organização.		
G4-6	16, 18	Países nos quais opera a organização.		
G4-7	19	Natureza do regime de propriedade e sua forma jurídica.		
G4-8	19, 25	Indique a quais mercados se serve.		
G4-9	21	Determine a escala e dimensões da organização.		
G4-10	77	Composição dos funcionários da organização.	PRINCIPIO 6	8. Trabalho decente e crescimento económico
G4-11	78	Percentual de funcionários cobertos por convênios coletivos.	PRINCIPIO 3	8. Trabalho decente e crescimento económico

Conteúdos básicos gerais	Página	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-12	24, 59, 116	Descreva a cadeia de fornecimento da organização.		
G4-13	19	Mudanças significativas que houve durante o período, quanto ao tamanho, à estrutura, à propriedade, entre outros.		
G4-14	92	Indique como a organização lida com o princípio de precaução, se couber.		
G4-15	46	Elabore uma lista das cartas, princípios ou outras iniciativas externas de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou adotou.		
G4-16	46	Elabore uma lista das associações e organizações de promoção nacional ou internacional às quais a organização pertence.		
Aspectos materiais e cobertura				
G4-17	140	Elabore uma lista das entidades que constam nos estados financeiros consolidados da organização, e aponte se alguma destas entidades não consta na memória.		
G4-18	65	Descreva o processo que foi acompanhado para determinar o conteúdo da memória e a cobertura de cada aspecto.		
G4-19	66, 72	Elabore uma lista dos aspectos materiais que foram identificados durante o processo de definição do conteúdo da memória.		
G4-20	66	Indique a cobertura dentro da organização de cada aspecto material.		
G4-21	66	Indique a cobertura fora da organização de cada aspecto material		

Conteúdos básicos gerais	Página	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-22	140	Descreva as consequências das reformulações da informação facilitada em memórias anteriores e suas causas.		
G4-23	140	Aponte toda mudança significativa no Alcance e na Cobertura de cada aspecto em relação às memórias anteriores.		
Engajamento dos stakeholders				
G4-24	54	Elabore uma lista dos stakeholders vinculados à organização.		
G4-25	54	Indique em que está baseada a escolha dos stakeholders com que se trabalha.		
G4-26	55, 118	Descreva o enfoque da organização sobre a participação dos stakeholders.		
G4-27	56, 58, 66	Aponte que questões e problemas fundamentais surgiram devido à participação dos stakeholders e descreva a avaliação que a organização realizou.		
Perfil da memória				
G4-28	140	Período objeto da memória.		
G4-29	140	Data da última memória.		
G4-30	140	Ciclo de apresentação de memórias.		
G4-31	Contra-tapa	Facilite um ponto de contato para solucionar as dúvidas que possam surgir em relação ao conteúdo da memória.		

Conteúdos básicos gerais	Página	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-32	144	Indique qual opção "de conformidade" com o guia que a organização escolheu, facilite o Índice de GRI da opção escolhida e facilite a referência ao relatório de verificação externa, se couber.		
G4-33	140	Descreva a política e as práticas vigentes da organização com relação à verificação externa da memória.		
Governança				
G4-34	38	Descreva a estrutura governamental da organização, os comitês do órgão superior de governo.		
G4-35	40	Descreva o processo através do qual o órgão superior de governança delega sua autoridade à alta direção e a determinados funcionários em questões de índole econômica, ambiental e social.		
G4-36	40	Indique se existem cargos executivos ou com responsabilidade em questões econômicas, ambientais e sociais, e se seus titulares prestam contas diretamente perante o órgão superior de governança.		
G4-37	55, 65	Descreva os processos de consulta entre os stakeholders e o órgão superior de governança com relação a questões econômicas, ambientais e sociais.		16. Paz, justiça e instituições sólidas
G4-38	38, 45	Descreva a composição do órgão superior de governo e de seus comitês executivos e não executivos; independência; antiguidade no exercício no órgão de governo; atividades significativas, e natureza de tais atividades; competências relacionadas com os efeitos econômicos, ambientais e sociais.		5. Igualdade de gênero 16. Paz, justiça e instituições sólidas

Conteúdos básicos gerais	Página	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-39	38	Indique se a pessoa que preside o órgão superior de governança ocupa também um cargo executivo.		16. Paz, justiça e instituições sólidas
G4-40	38	Descreva os processos de nomeação e seleção do órgão superior de governo e seus comitês, bem como os critérios em que se baseia a nomeação.		5. Igualdade de gênero 16. Paz, justiça e instituições sólidas
G4-41	42	Descreva os processos através dos quais o órgão superior de governo previne e gerencia possíveis conflitos de interesses.		16. Paz, justiça e instituições sólidas
G4-42	40	Descreva as funções do órgão superior de governança e da alta direção no desenvolvimento, a aprovação e a atualização do propósito, os valores ou as declarações de missão, as estratégias, as políticas e os objetivos relativos aos impactos económico, ambiental e social da organização.		
G4-43	40	Descreva as medidas que foram adotadas para desenvolver e melhorar o conhecimento do órgão superior de governação no que diz respeito aos assuntos económicos, ambientais e sociais.		4. Educação de qualidade
G4-44	38	Descreva os processos de avaliação do desempenho do órgão superior de governo com relação aos assuntos económicos, ambientais e sociais e descreva as medidas adotadas como consequência da avaliação.		
G4-45	40	"Descreva a função do órgão superior de governança na identificação e gestão dos impactos, os riscos e as oportunidades de índole económica, ambiental e social. Além disso, indique se são efetuadas as perguntas aos grupos de interesse na identificação e gestão dos impactos, os riscos e as oportunidades de índole económica, ambiental e social."		16. Paz, justiça e instituições sólidas

Conteúdos básicos gerais	Página	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-46	40	Descreva a função do órgão superior de governação na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização no que se refere aos assuntos económicos, ambientais e sociais.		
G4-47	40	Indique com qual frequência o órgão superior de governança analisa os impactos, os riscos e as oportunidades de índole económica, ambiental e social.		
G4-48	40, 65, 172	Indique qual é o comitê ou o cargo de maior importância que examina e aprova a memória de sustentabilidade da organização e garante que todos os Aspectos materiais fiquem refletidos.		
G4-49	40, 80	Descreva o processo para transmitir as preocupações importantes ao órgão superior de governança.		
G4-50	56, 80	Aponte a natureza e o número de preocupações importantes que foram transmitidas ao órgão superior de governação descreva igualmente os mecanismos utilizados para abordá-las e avaliá-las.		
G4-51	40	Descreva as políticas de remuneração para o órgão superior de governação e a alta direção. Relacione os critérios referentes ao desempenho que afetam a política salarial com os objetivos económicos, ambientais e sociais do órgão superior de governo e a alta direção.		
G4-52	40	Descreva os processos através dos quais a remuneração é determinada. Indique se recorrem a consultores para determinar a remuneração e se eles são independentes da direção. Aponte qualquer outro tipo de relação que tais consultores em matéria salarial possam ter com a organização.		

Conteúdos básicos gerais	Página	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-53	40	Explique como é solicitada e se considera a opinião dos grupos de interesse no que concerne à remuneração, incluindo, se couber, os resultados das votações sobre políticas e propostas relacionadas a esta questão.		16. Paz, justiça e instituições sólidas
G4-54	40	Calcule a relação entre o salário total anual da pessoa melhor paga da organização em cada país onde realizem operações significativas com o salário total médio anual de todo o quadro funcional (sem contar a pessoa melhor paga) do país correspondente.		
G4-55	40	Calcule a relação entre o aumento percentual da remuneração total anual da pessoa melhor paga da organização em cada país onde são realizadas operações significativas com o aumento percentual da remuneração média total anual de todo o quadro funcional (sem contar a pessoa melhor paga) do país correspondente.		
Ética e integridade				
G4-56	20, 42	Descreva os valores, princípios, padrões e diretrizes da organização, tais como códigos de conduta ou códigos éticos.	PRINCIPIO 10	16. Paz, justiça e instituições sólidas
G4-57	42	Descreva os mecanismos internos e externos de assessoria para fomentar uma conduta ética e lícita, e para consultar os assuntos relacionados com a integridade da organização, tais como linhas telefônicas de ajuda ou assessoria.	PRINCIPIO 10	16. Paz, justiça e instituições sólidas
G4-58	42	Descreva os mecanismos internos e externos de denúncia de condutas pouco éticas ou ilícitas e de assuntos referentes à integridade da organização.	PRINCIPIO 10	16. Paz, justiça e instituições sólidas

CONTEÚDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
CATEGORIA: ECONOMIA					
Aspecto material: Desempenho econômico					
G4-DMA	21, 58		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-EC1	21		Valor econômico direto gerado e distribuído.		2. Fome zero 5. Igualdade de gênero 7. Energia acessível e não contaminante 8. Trabalho decente e crescimento econômico 9. Indústria, inovação e infraestrutura"
G4-EC2	21		Consequências econômicas e outros riscos, e oportunidades para as atividades da organização decorrentes de mudanças climáticas.	PRINCIPIO 7	13. Ação pelo clima
G4-EC3	89		Cobertura das obrigações da organização decorrentes do seu plano de prestações.		
G4-EC4	21		Ajudas econômicas concedidas por entes de governo.		
Aspecto material: Presença no mercado					
G4-DMA	8, 60, 76		Descrição do enfoque de gestão.		

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-EC5	76, 78		Relação entre o salário inicial discriminado por sexo e o salário mínimo local em lugares onde se desenvolvem operações significativas.	PRINCIPIO 6	1. Fim da pobreza 5. Igualdade de gênero 8. Trabalho decente e crescimento económico
G4-EC6	76		Percentual de altos diretivos procedentes da comunidade local em lugares onde se desenvolvem operações significativas.	PRINCIPIO 6	8. Trabalho decente e crescimento económico
Aspecto material: Práticas de compra					
G4-DMA	59		Descrição do enfoque de gestão.		1. Fim da pobreza 5. Igualdade de gênero 8. Trabalho decente e crescimento económico
G4-EC9	134		Percentual do gasto nos lugares com operações significativas que corresponde a provedores locais.		12. Produção e consumo responsáveis
CATEGORIA: MEIO AMBIENTE					
Aspecto material: Materiais					
G4-DMA	61, 110		Descrição do enfoque de gestão.		

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-EN1	110		Materiais por peso ou volume.	PRINCIPIO 7Y8	8. Trabalho decente e crescimento econômico 12. Produção e consumo responsáveis
G4-EN2	-	Não disponível. Estas medições não são realizadas, mas temos como intuito ampliar o relatório de indicadores ambientais no médio prazo.	Percentual dos materiais utilizados que são materiais reciclados.	PRINCIPIO 8	8. Trabalho decente e crescimento econômico 12. Produção e consumo responsáveis
Aspecto material: Energia					
G4-DMA	61, 110		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-EN3	-	Não disponível. Estas medições não são realizadas, mas temos como intuito ampliar o relatório de indicadores ambientais no médio prazo.	Consumo energético interno.	PRINCIPIO 7Y8	7. Energia acessível e não contaminante 8. Trabalho decente e crescimento econômico 12. Produção e consumo responsáveis 13. Ação pelo clima
G4-EN4	110		Consumo energético externo.	PRINCIPIO 8	7. Energia acessível e não contaminante 8. Trabalho decente e crescimento econômico 12. Produção e consumo responsáveis 13. Ação pelo clima

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-EN5	-	Não disponível. Estas medições não são realizadas, mas temos como intuito ampliar o relatório de indicadores ambientais no médio prazo.	Intensidade energética.	PRINCIPIO 8	7. Energia acessível e não contaminante 8. Trabalho decente e crescimento económico 12. Produção e consumo responsáveis 13. Ação pelo clima
G4-EN6	111		Redução do consumo energético.	PRINCIPIO 8 Y 9	7. Energia acessível e não contaminante 8. Trabalho decente e crescimento económico 12. Produção e consumo responsáveis 13. Ação pelo clima
G4-EN7	-	Não aplicável devido ao tipo de produtos que são comercializados.	Redução dos requisitos energéticos dos produtos e serviços.	PRINCIPIO 8 Y 9	7. Energia acessível e não contaminante 8. Trabalho decente e crescimento económico 12. Produção e consumo responsáveis 13. Ação pelo clima
Aspecto material: Emissões					
G4-DMA	61		Descrição do enfoque de gestão.		

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-EN15	-	Estes indicadores foram tomados no ano passado. Este ano não deveríamos incluí-los.	Emissões diretas de gases de efeito estufa (fontes dentro da organização).	PRINCIPIO 7 Y 8	3. Saúde e bem-estar 12. Produção e consumo responsáveis 13. Ação pelo clima 14. Vida submarina 15. Vida de ecossistemas terrestres
G4-EN16	-	Estes indicadores foram tomados no ano passado. Este ano não deveríamos incluí-los.	Emissões indiretas de gases de efeito estufa ao gerar energia (Alcance 2).	PRINCIPIO 7 Y 8	3. Saúde e bem-estar 12. Produção e consumo responsáveis 13. Ação pelo clima 14. Vida submarina 15. Vida de ecossistemas terrestres
G4-EN17	-	Estes indicadores foram tomados no ano passado. Este ano não deveríamos incluí-los.	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Alcance 3).	PRINCIPIO 7 Y 8	3. Saúde e bem-estar 12. Produção e consumo responsáveis 13. Ação pelo clima 14. Vida submarina 15. Vida de ecossistemas terrestres
G4-EN18	-	Estes indicadores foram tomados no ano passado. Este ano não deveríamos incluí-los.	Intensidade das emissões de gases de efeito estufa.	PRINCIPIO 8	13. Ação pelo clima 14. Vida submarina 15. Vida de ecossistemas terrestres

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-EN19	-	Estes indicadores foram tomados no ano passado. Este ano não deveríamos incluí-los.	Redução das emissões de gases de efeito estufa.	PRINCIPIO 8 Y 9	13. Ação pelo clima 14. Vida submarina 15. Vida de ecossistemas terrestres
G4-EN20	-	Estes indicadores foram tomados no ano passado. Este ano não deveríamos incluí-los.	Emissões de substâncias que esgotam o ozônio.	PRINCIPIO 7 Y 8	3. Saúde e bem-estar 12. Produção e consumo responsáveis
G4-EN21	-	Estes indicadores foram tomados no ano passado. Este ano não deveríamos incluí-los.	NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas.	PRINCIPIO 7 Y 8	3. Saúde e bem-estar 12. Produção e consumo responsáveis 14. Vida submarina 15. Vida de ecossistemas terrestres
Aspecto material: Efluentes e resíduos					
G4-DMA	61, 112		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-EN22	-	Não aplicável. Nossas operações são realizadas em escritórios dentro do sistema de esgoto urbano.	Despejo total de águas, conforme sua qualidade e destino.	PRINCIPIO 8	3. Saúde e bem-estar 6. Água limpa e saneamento 12. Produção e consumo responsáveis 14. Vida submarina
G4-EN23	112		Peso total dos resíduos, conforme tipo e método de tratamento.	PRINCIPIO 8	3. Saúde e bem-estar 6. Água limpa e saneamento 12. Produção e consumo responsáveis

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-EN24	-	Não aplicável devido ao tipo de operações que realizamos.	Número e volume totais dos despejos significativos.	PRINCIPIO 8	3. Saúde e bem-estar 6. Água limpa e saneamento 12. Produção e consumo responsáveis 14. Vida submarina 15. Vida de ecossistemas terrestres
G4-EN25	-	Não aplicável devido ao tipo de operações que realizamos.	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados que são considerados perigosos em virtude dos Anexos I, II, III, e VIII da Convenção da Basileia, e Percentual de resíduos transportados internacionalmente.	PRINCIPIO 8	3. Saúde e bem-estar 12. Produção e consumo responsáveis
G4-EN26	-	Não aplicável devido ao tipo de operações que realizamos.	Identificação, tamanho, estado de proteção e valor de biodiversidade de massas de água e os habitats relacionados afetados significativamente por despejos procedentes da organização.	PRINCIPIO 8	6. Água limpa e saneamento 14. Vida submarina 15. Vida de ecossistemas terrestres
Aspecto material: Cumprimento regulatório					
G4-DMA	44		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-EN29	44		Valor monetário das multas significativas e número de sanções não monetárias por descumprimento da legislação e a normativa ambiental.	PRINCIPIO 8	16. Paz, justiça e instituições sólidas

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
Aspecto material: Geral					
G4-DMA	8, 61		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-EN31	23		Discriminação dos gastos e dos investimentos ambientais.	PRINCIPIO 7, 8 Y 9	7. Energia acessível e não contaminante 9. Indústria, renovação e infraestrutura 12. Produção e consumo responsáveis 13. Ação pelo clima 14. Vida submarina 15. Vida de ecossistemas terrestres 17. Parcerias para atingir os objetivos
Aspecto material: Avaliação ambiental dos provedores					
G4-DMA	136		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-EN32	136		Percentual de novos fornecedores que foram examinados em função de critérios ambientais.	PRINCIPIO 8	
G4-EN33	-	Não disponível neste exercício. Temos como objetivo realizar esta avaliação em provedores durante 2016.	Impactos ambientais negativos significativos, reais e potenciais, na cadeia de fornecimento, e medidas a respeito.	PRINCIPIO 8	

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
Aspecto material: Mecanismos de reclamação em matéria ambiental					
G4-DMA	43		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-EN34	43		Número de reclamações ambientais que foram apresentadas, tratadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação.	PRINCIPIO 8	16. Paz, justiça e instituições sólidas
CATEGORIA: DESEMPENHO SOCIAL					
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE					
Aspecto material: Emprego					
G4-DMA	8, 60, 76, 83		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-LA1	76, 78		Número e taxa de contratações e rotação média de funcionários, discriminados por faixa etária, sexo e região.	PRINCIPIO 6	5. Igualdade de gênero 8. Trabalho decente e crescimento económico
G4-LA2	83, 89		Prestações sociais para os funcionários de jornada completa que não são oferecidas aos funcionários temporais ou de meio período, discriminados por localizações significativas de atividade.		8. Trabalho decente e crescimento económico
G4-LA3	84		Índices de reincorporação ao trabalho e de retenção após a licença-maternidade ou paternidade, discriminados por sexo.	PRINCIPIO 6	5. Igualdade de gênero 8. Trabalho decente e crescimento económico

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
Aspecto material: Relações trabalhistas entre funcionários e a direção					
G4-DMA	89		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-LA4	89		Prazos mínimos de aviso prévio de mudanças operacionais e possível inclusão deles nos convênios coletivos.	PRINCIPIO 3	8. Trabalho decente e crescimento económico
Aspecto material: Saúde e segurança do trabalho					
G4-DMA	8, 60, 76, 89		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-LA5	89		Percentual de trabalhadores que está representado em comitês formais de segurança e saúde conjuntos para direção e funcionários, estabelecidos para ajudar a controlar e assessorar sobre programas de segurança e saúde do trabalho.		8. Trabalho decente e crescimento económico
G4-LA6	79		Tipo e taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absenteísmo e número de vítimas mortais relacionadas com o trabalho por região e por sexo.		3. Saúde e bem-estar 8. Trabalho decente e crescimento económico
G4-LA7	89		Trabalhadores cuja profissão tem uma incidência ou um risco elevado de doenças.		3. Saúde e bem-estar 8. Trabalho decente e crescimento económico
G4-LA8	89		Assuntos de saúde e segurança cobertos em acordos formais com os sindicatos.		8. Trabalho decente e crescimento económico

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
Aspecto material: Capacitação e educação					
G4-DMA	8, 60, 76, 88		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-LA9	88		Média de horas de capacitação anuais por funcionário, discriminado por sexo e por categoria de trabalho.	PRINCIPIO 6	4. Educação de qualidade 5. Igualdade de gênero 8. Trabalho decente e crescimento econômico
G4-LA10	87, 88		Programas de gestão de competência e de formação contínua que promovem a empregabilidade dos trabalhadores e os ajudam a administrar o final de suas carreiras profissionais.		8. Trabalho decente e crescimento econômico
G4-LA11	89		Percentual de funcionários que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento profissional, discriminado por sexo e por categoria profissional.	PRINCIPIO 6	4. Educação de qualidade 5. Igualdade de gênero 8. Trabalho decente e crescimento econômico
Aspecto material: Diversidade e igualdade de oportunidades					
G4-DMA	8, 60, 76		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-LA12	76, 77		Composição dos órgãos de governo e discriminação no quadro funcional por categoria profissional e sexo, idade, pertença à minorias e outros indicadores de diversidade.	PRINCIPIO 6	5. Igualdade de gênero 8. Trabalho decente e crescimento econômico

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
Aspecto material: Igualdade de remuneração entre mulheres e homens					
G4-DMA	76		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-LA13	76		Relação entre o salário base dos homens em relação ao das mulheres, discriminada por categoria profissional e por localizações significativas de atividade.	PRINCIPIO 6	5. Igualdade de gênero 8. Trabalho decente e crescimento económico 10. Redução das desigualdades
Aspecto material: Avaliação das práticas trabalhistas dos provedores					
G4-DMA	136		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-LA14	136		Percentual de novos provedores que foram examinados em função de critérios relativos às práticas trabalhistas.		5. Igualdade de gênero 8. Trabalho decente e crescimento económico 16. Paz, justiça e instituições sólidas
G4-LA15	-	Não disponível neste exercício. Temos como objetivo realizar esta avaliação em provedores durante 2017.	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas práticas trabalhistas na cadeia de fornecimento, e medidas a respeito.		5. Igualdade de gênero 8. Trabalho decente e crescimento económico 16. Paz, justiça e instituições sólidas
Aspecto material: Mecanismos de reclamações relacionadas com as práticas trabalhistas					
G4-DMA	43		Descrição do enfoque de gestão.		

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-LA16	43		Número de reclamações sobre práticas trabalhistas que foram apresentadas, tratadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação.		16. Paz, justiça e instituições sólidas
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS					
Aspecto material: Investimento					
G4-DMA	42		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-HR1	42		Número e percentual de contratos e acordos de investimento significativos que incluem cláusulas de Direitos Humanos que foram objeto de análise em matéria de Direitos Humanos.	PRINCIPIO 2	
G4-HR2	42		Horas de formação dos funcionários sobre políticas e procedimentos relacionados àqueles aspectos dos Direitos Humanos relevantes para suas atividades, incluído o percentual de funcionários capacitados.	PRINCIPIO 1	
Aspecto material: Não discriminação					
G4-DMA	8, 60, 76		Descrição do enfoque de gestão.		

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-HR3	76		Número de casos de discriminação e medidas corretivas adotadas.	PRINCIPIO 6	5. Igualdade de gênero 8. Trabalho decente e crescimento económico 16. Paz, justiça e instituições sólidas
Aspecto material: Liberdade de associação e negociação coletiva					
G4-DMA	135		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-HR4	135		Identificação de centros e provedores significativos nos que a liberdade de associação e o direito a beneficiar-se de convênios coletivos podem ser infringidos ou estarem ameaçados, e medidas adotadas para defender estes direitos.	PRINCIPIO 3	8. Trabalho decente e crescimento económico
Aspecto material: Trabalho infantil					
G4-DMA	135		Descrição do enfoque de gestão		
G4-HR5	135		Identificação de centros e fornecedores com um risco significativo de casos de exploração infantil, e medidas adotadas para contribuir para a extinção da exploração infantil	PRINCIPIO 5	8. Trabalho decente e crescimento económico 16. Paz, justiça e instituições sólidas

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
Aspecto material: Trabalhos forçados					
G4-DMA	135		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-HR6	135		Centros e provedores com um risco significativo de serem a origem de circunstâncias de trabalho forçado, e medidas adotadas a fim de contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado.	PRINCIPIO 4	8. Trabalho decente e crescimento econômico
Aspecto material: avaliação dos provedores em direitos humanos					
G4-DMA	43, 136		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-HR10	136		Percentual de novos provedores que foram examinados em função de critérios relativos aos direitos humanos.	PRINCIPIO 2	
G4-HR11	-	Não disponível neste exercício. Temos como objetivo realizar esta avaliação em provedores durante 2017.	Impactos negativos significativos em matéria de direitos humanos, reais e potenciais, na cadeia de fornecimento e medidas adotadas.	PRINCIPIO 2	
Aspecto material: Mecanismos de reclamações relacionadas com os direitos humanos					
G4-DMA	43		Descrição do enfoque de gestão.		

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-HR12	43		Número de reclamações sobre direitos humanos que foram apresentadas, tratadas e resolvidas por meio de mecanismos formais de reclamação.	PRINCIPIO 1	16. Paz, justiça e instituições sólidas
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE					
Aspecto material: Comunidades locais					
G4-DMA	8, 61, 92		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-SO1	92		Percentual de centros onde foram implementados programas de desenvolvimento, avaliações de impactos e participação da comunidade local.	PRINCIPIO 1	
G4-SO2	92		Centros de operações com efeitos negativos significativos, possíveis ou reais sobre as comunidades locais.	PRINCIPIO 1	1. Fim da pobreza 2. Fome zero
Aspecto material: Combate à corrupção					
G4-DMA	42		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-SO3	42		Número e percentual de centros em que foram avaliados os riscos relacionados com a corrupção e riscos significativos detectados.	PRINCIPIO 10	16. Paz, justiça e instituições sólidas

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-SO4	-	Não disponível. Não contamos com uma política formal nem procedimentos nesta temática. Espera-se incluir o tema nas capacitações atuais a realizar durante 2017.	Políticas e procedimentos de comunicação e capacitação sobre o combate à corrupção.	PRINCIPIO 10	16. Paz, justiça e instituições sólidas
G4-SO5	42		Casos confirmados de corrupção e medidas adotadas.	PRINCIPIO 10	16. Paz, justiça e instituições sólidas
Aspecto material: Práticas de competencia desleal					
G4-DMA	60		Descripción del enfoque de gestión		
G4-SO7	60		Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia, y resultado de esta.		16. Paz, justiça e instituições sólidas
Aspecto material: Práticas de concorrência desleal					
G4-DMA	44		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-SO8	44		Valor monetário das multas significativas e número de penalidades não monetárias por descumprimento da legislação e da normativa.		16. Paz, justiça e instituições sólidas
Aspecto material: Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade					
G4-DMA	43, 136		Descrição do enfoque de gestão.		

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-SO9	136		Percentual de novos provedores que foram examinados em função de critérios relacionados com o impacto social.		
G4-SO10	-	Não disponível neste exercício. Temos como objetivo realizar esta avaliação em provedores durante 2017.	Impactos negativos significativos e potenciais à sociedade na cadeia de fornecimento, e medidas adotadas.		
Aspecto material: Mecanismos de reclamações relacionadas com impactos na sociedade					
G4-DMA	43		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-SO11	43		Número de reclamações sobre impactos sociais que foram apresentadas, tratadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação.		16. Paz, justiça e instituições sólidas
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO					
Aspecto material: Saúde e segurança do cliente					
G4-DMA	44		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-PR1	48		Percentual das categorias de produtos e serviços significativos para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança visando melhorias.		

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
G4-PR2	44		Número de incidentes derivados do descumprimento da normativa ou dos códigos voluntários relativos aos impactos dos produtos e serviços na saúde e a segurança durante seu ciclo de vida, discriminados em função do tipo de resultado de tais incidentes.		16. Paz, justiça e instituições sólidas
Aspecto material: Rotulagem de produtos e serviços					
G4-DMA	50, 58		Descrição do enfoque de gestão		
G4-PR3	58		Tipo de informação que requerem os procedimentos da organização referentes à informação e rotulagem de seus produtos e serviços, percentual de categorias de produtos e serviços significativos que estão sujeitos a tais requisitos.		12. Produção e consumo responsáveis
G4-PR4	58		Número de descumprimentos de regulação e dos códigos voluntários relativos à informação e a rotulagem dos produtos e serviços, discriminados em função do tipo de resultado.		16. Paz, justiça e instituições sólidas
G4-PR5	50		Resultados das enquetes para medir a satisfação dos clientes.		

Enfoque de gestão e indicadores	Página	Omissões	Descrição	Pacto Global	ODS
Aspecto material: Comunicações de Marketing					
G4-DMA	44		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-PR6	-	Não aplicável. A empresa não conta com este tipo de produtos.	Venda de produtos proibidos ou em litígio.		
G4-PR7	44		Número de casos de descumprimento da normativa ou os códigos voluntários relativos às comunicações de marketing, tais como publicidade, promoção e patrocínio, discriminados em função do tipo de resultado.		16. Paz, justiça e instituições sólidas
Aspecto material: Privacidade do cliente					
G4-DMA	43		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-PR8	43		Número de reclamações fundamentadas sobre a violação da privacidade e a fuga de dados dos clientes.		16. Paz, justiça e instituições sólidas
Aspecto material: Cumprimento regulatório					
G4-DMA	44		Descrição do enfoque de gestão.		
G4-PR9	44		Custo das multas significativas por não cumprir a normativa e a legislação relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços.		16. Paz, justiça e instituições sólidas

Comitê responsável do relatório

G4-48

Responsável do projeto



Carolina Kaplan
Responsável de Sustentabilidade

Revisão da publicação



Federico Pérez Acquisto
Gerente Geral



Romina Rodríguez Distante
Gerente de Recursos Humanos
e Sustentabilidade

Coleta de dados



Sabrina Sardi
Coordenadora de Administração
e Finanças



Daniela Ramognino
Coordenadora de Treinamento
para Canais



Andrés Tamburi
Gerente de Comunicação
Corporativa



Camilo Gutiérrez
Coordenador de Pesquisa e
Tecnologia



Santiago Achiary
Coordenador de Comunicação
Corporativa



María Belén Roel
Gerente de Marketing



Gustavo Quiñones
Coordinador de Soporte Técnico



Carolina Santangelo
Analista de Recursos Humanos



Javier Power
Chefe de Sistemas



Valeria Callieri
Analista de Recursos Humanos



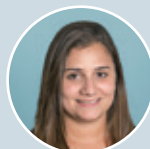
Julieta Escolar
Coordinadora de Recursos Humanos

Responsável pelo desenho off-line



Daiana Chocrón
Desenhadora Institucional

Responsável pelo desenho on-line



Vanesa Musto
Desenhadora On-line

Assessoria externa para a elaboração do relatório

AG Sustentable www.agsustentable.com

Implementação do desenho do Relatório de Sustentabilidade 2016

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



ESET LATINOAMÉRICA

G4-31

Escritórios Buenos Aires

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

Escritórios São Paulo

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

Escritórios Cidade de México

Paseo de la Reforma 250 | Piso 8 Torre A
Colonia Juárez | Delegación Cuauhtémoc
Ciudad de México
CP: 06600 | México
Tel: +52 (55) 3600-7900

Data de publicação: JUNHO DE 2017

Versão completa do relatório em: www.eset-la.com/responsabilidad-social

Contato para comentários sobre o relatório: responsabilidadsocial@eset-la.com



/ESETLA



@ESETLA



/company/eset-latinoamerica



/+esetla



/+esetla

