# 1.6 Programa de Sustentabilidade ESG - Melhores Compras LTDA

Este programa visa integrar os princípios de ESG (Environmental, Social and Governance) às operações do sistema SGV (Sistema de Gerenciamento de Vídeos) da empresa Melhores Compras LTDA.

## 1. Ambiental (Environmental)

A empresa incentiva a redução do consumo energético em seus servidores e fomenta o uso de tecnologias com menor pegada de carbono. O sistema foi projetado com base em eficiência computacional, utilizando bancos de dados locais e otimizados para reduzir o uso de recursos em nuvem quando desnecessário. Além disso, o SGV permite o monitoramento de visualizações e atividades digitais com menor impacto ambiental em relação a modelos presenciais.

## 2. Social

O índice de satisfação dos clientes é calculado a cada atendimento do SAC, promovendo uma cultura centrada no cliente. O sistema gera relatórios de desempenho que ajudam a identificar pontos de melhoria no atendimento e reforçar práticas humanizadas. Também é possível identificar clientes que visualizam vídeos mas não abrem chamados, promovendo ações proativas de acolhimento.

## 3. Governança

Todas as alterações nos chamados do SAC são registradas na tabela de auditoria (`auditoria\_sac`), garantindo rastreabilidade, transparência e conformidade com políticas de integridade, segurança da informação e governança de dados. Esses registros são utilizados para avaliações periódicas de desempenho, gestão de riscos e auditorias internas.

Responsável técnico: Sergio Urzedo Junior - RM561396