# 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

# Adendo: LGPD e Proteção de Dados

a) Qual é o papel da TI em relação à LGPD na plataforma de e-commerce da empresa?

A área de TI é responsável por garantir que o sistema SGV da Melhores Compras esteja em conformidade com a LGPD. Isso inclui o controle de acesso aos dados pessoais, implementação de camadas de segurança, gestão de consentimento e auditoria de acessos. A TI atua como facilitadora das boas práticas de privacidade desde o design do sistema, em alinhamento com o conceito de Privacy by Design.

b) Quais são duas recomendações de proteção de dados que podem ser aplicadas?

1. Implementação de criptografia de dados sensíveis no banco de dados — reduz o risco de vazamento em caso de acesso indevido.

2. Criação de uma política de retenção e descarte de dados — garante que dados pessoais não sejam mantidos além do necessário, reduzindo riscos regulatórios.

c) Quais técnicas de anonimização você aplicaria a dados de clientes?

1. Mascaramento: exibir apenas os 4 últimos dígitos do CPF.

2. Generalização: substituir a data de nascimento por faixa etária (ex: 'de 25 a 34 anos').