



LAQI Q-ESG CERTIFICATION

Framework Metodológico e Governança

Versão 1.1 | 2026 | Documento Público e Institucional

Latin American Quality Institute (LAQI)

Organização Internacional, Privada e Sem Fins Governamentais | Cidade do Panamá

laqi.org | q-esg.org | q-esg.global

LAQI Q-ESG CERTIFICATION

Framework Metodológico e Governança

Organização Internacional, Privada e Sem Fins Governamentais | Cidade do Panamá
laqi.org | q-esg.org | q-esg.global | Uso: público e institucional — v1.1 — 2026

1. Sumário Executivo

A LAQI Q-ESG CERTIFICATION é uma validação institucional privada, multissetorial e transversal, voltada à análise da maturidade organizacional em quatro dimensões integradas: Qualidade (Q), Ambiental (E), Social (S) e Governança (G).

Posicionamento oficial

A LAQI Q-ESG CERTIFICATION é uma validação institucional privada, multissetorial e transversal, voltada à maturidade organizacional nas dimensões Q-ESG. Não substitui certificações ISO, creditações clínicas ou regulatórias. Opera como camada institucional complementar, proporcional à realidade de PMEs.

Em síntese:

- Aplicável a 22 setores: saúde, educação, jurídico, indústria, franquias e outros.
- Não substitui certificações técnicas regulatórias setoriais ou ISO.
- Opera por validação orientativa, com evidências mínimas verificáveis e foco em melhoria contínua.
- 4 níveis: Compromisso (50–69) · Certificado (70–84) · Avançado (85–94) · Platinum (95–100) — todos com validade de 12 meses.
- Renovação anual com política de upgrade: empresa que evoluir antes do vencimento paga apenas a diferença.
- Registro verificável blockchain LAQIChain (Polygon) para autenticidade e rastreabilidade.

2. Definições, Escopo e Posicionamento

2.1 Definições-chave

Validação institucional orientativa

Processo estruturado de verificação por critérios institucionais previamente definidos, com base em informações declaradas e evidências mínimas verificáveis. Sem caráter punitivo.

Evidência mínima verificável

Documento, registro, política ou link público que permita constatar plausibilidade e consistência da prática declarada, proporcional ao porte da organização.

Maturidade organizacional

Grau de adoção prática, consistência, formalização e governança nas dimensões Q-ESG.

2.2 Escopo

Institucional e transversal. Avaliação sobre práticas de gestão, governança e responsabilidade corporativa nas quatro dimensões Q, E, S e G. Aplicável a diferentes setores e portes, com foco em PMEs.

2.3 Limites

Não é: acreditação clínica, ISO, auditoria punitiva, equivalente a Sistema B/B Corp.

É: camada complementar, modelo de referência, melhoria contínua, coexiste com certificações técnicas.

2.4 Para quem

- Estruturar e demonstrar maturidade Q-ESG de forma proporcional.
- Sinalizar compromisso institucional com responsabilidade corporativa.
- Ingressar em jornada de melhoria contínua com métricas verificáveis.
- Obter reconhecimento institucional privado com processo estruturado.

3. Princípios do Modelo

- **Proporcionalidade:** Rigor compatível com PMEs, sem burocracia incompatível.
- **Objetividade:** Critérios claros, pontuação definida, evidências mínimas declaradas previamente.
- **Transparência de escopo:** Declaração explícita do que é e não é a certificação.
- **Integridade:** Separação de funções, regras de impedimento e mecanismos de revisão.
- **Melhoria contínua:** Validade uniforme de 12 meses para todos os estágios, renovação anual orientada a evolução real.
- **Rastreabilidade:** Registro verificável da emissão, autenticidade e perenidade do histórico.

4. Governança, Integridade e Separação de Funções

O processo é conduzido por um Comitê de Avaliação, com apoio de uma Secretaria Técnica. A função comercial é formalmente segregada da função de validação.

- **Comitê de Avaliação:** Delibera sobre aprovação, pendências ou reprovação; aprecia recursos; define diretrizes metodológicas.
- **Secretaria Técnica:** Confere completude documental, valida consistência formal, aplica o cálculo de pontuação.
- **Equipe Comercial:** Apresenta o programa e encaminha candidatos. Não delibera aprovação nem interfere na pontuação.
- **Comunicação Editorial:** Produz o case na Quality Magazine com autorização prévia do candidato.

5. Jornada do Candidato e Fluxo de Validação

Etapa	Descrição	Saída
1. Elegibilidade	Existência legal, atividade operacional, enquadramento no escopo.	Convite formal
2. Formalização	Adesão voluntária. Aceite de termos institucionais.	Início oficial
3. Autoavaliação	20 indicadores, menos de 7 minutos.	Dossiê
4. Conferência	Secretaria verifica completude e consistência.	Dossiê validável
5. Pontuação	Cálculo conforme Framework. Resumo executivo.	Score 0–100
6. Deliberação	Comitê decide: aprovado / pendente / reprovado.	Decisão
7. Emissão	Certificado + registro verificável blockchain.	Certificado
8. Case Magazine	Produção editorial com autorização expressa.	Publicação

Etapa	Descrição	Saída
9. Manutenção	Renovação anual (12 meses): atualização, melhorias, revalidação.	Recertificação

Case na Quality Magazine (Etapa 8)

Condicionada à autorização expressa e aos limites de confidencialidade definidos pelo candidato.

6. Elegibilidade e Critérios de Exclusão

- Existência legal verificável.
- Atividade operacional comprovável.
- Compromisso formal e aceite voluntário do processo.

Considera-se má-fé: documentação adulterada, declarações falsas, manipulação de evidências. A LAQI assegura direito de resposta antes de qualquer decisão sancionatória.

7. Metodologia de Avaliação

20 indicadores (5 por dimensão), escala 0–5, instrumento completado em menos de 7 minutos.

Dimensão	Foco principal	Peso
Q — Qualidade	Gestão de processos, melhoria contínua, satisfação do cliente, padronização.	25%
E — Ambiental	Impacto ambiental, uso de recursos, emissões, sustentabilidade.	25%
S — Social	Relações de trabalho, diversidade, saúde, segurança, comunidade.	25%
G — Governança	Ética, transparência, compliance, decisão, gestão de riscos.	25%

7.1 Os 20 indicadores

Q — Qualidade

- Q1. Gestão e padronização de processos operacionais críticos.
- Q2. Mecanismos de coleta e resposta a feedback de clientes.
- Q3. Política e prática de tratamento de não conformidades.
- Q4. Cultura de melhoria contínua e capacitação da equipe.
- Q5. Indicadores de desempenho operacional e sua revisão periódica.

E — Ambiental

- E1. Conhecimento e monitoramento dos impactos ambientais.
- E2. Políticas de gestão de resíduos e redução de desperdícios.
- E3. Eficiência no uso de energia e recursos naturais.
- E4. Conformidade com legislação ambiental aplicável ao setor.
- E5. Iniciativas de compensação, redução de emissões ou sustentabilidade.

S — Social

- S1. Condições de trabalho, saúde ocupacional e segurança.
- S2. Políticas de diversidade, equidade e inclusão.

- S3. Desenvolvimento profissional e bem-estar dos colaboradores.
- S4. Relacionamento e impacto positivo na comunidade local.
- S5. Práticas éticas na cadeia de fornecedores.

G — Governança

- G1. Estrutura de gestão e clareza nos processos de decisão.
- G2. Mecanismos de controle interno e prevenção de corrupção.
- G3. Transparência com stakeholders internos e externos.
- G4. Gestão de riscos organizacionais e planos de contingência.
- G5. Conformidade legal, fiscal e regulatória.

8. Sistema de Pontuação e Níveis de Certificação

Pont.	Nível	Descrição
0	Inexistente	Sem evidência apresentada.
1	Intenção declarada	Declaração simples, sem implementação consistente.
2	Implementação inicial	Registros pontuais, evidência limitada ou parcial.
3	Implementado e verificável	Política/procedimento simples com registros consistentes.
4	Monitorado e em melhoria	Indicadores, revisões periódicas, evidências recorrentes.
5	Maturidade consolidada	Evidências robustas, resultados demonstráveis, boas práticas.

Fórmula oficial — Norma LAQI Q-ESG v1.0

Score por Dimensão = média ponderada dos 5 indicadores da dimensão, convertida para escala 0–100.

Score Q-ESG Final = (Score Q + Score E + Score S + Score G) ÷ 4

Score 0 em qualquer dimensão implica inelegibilidade automática, independentemente do Score Final.

Score Final	Nível	Status	Validade	Mín./Dim.
0–49	Diagnóstico	Não elegível — Relatório Q-ESG completo	—	—
50–69	Compromisso	Selo Q-ESG COMPROMISSO (Em Jornada)	12 meses	≥ 30
70–84	Certificado	LAQI Q-ESG CERTIFICADO	12 meses	≥ 50
85–94	Avançado	LAQI Q-ESG AVANÇADO	12 meses	≥ 65
95–100	Platinum	LAQI Q-ESG PLATINUM	12 meses	≥ 80

Política de upgrade

Todos os estágios têm validade uniforme de 12 meses com renovação anual. Empresa que evoluir de estágio antes do vencimento paga apenas a diferença ou taxa de upgrade — não o valor cheio.

9. Evidências Mínimas e Níveis de Maturidade

Nível	Característica	Exemplos
Nível 1 — Essencial	Existência e intenção estruturada.	Política simples, registro básico, link público.
Nível 2 — Consistente	Prática recorrente e aplicada.	Registros mensais, evidências de aplicação.
Nível 3 — Robusto	Maturidade e melhoria contínua.	Indicadores, revisão periódica, auditorias internas.

10. Confidencialidade e Tratamento de Dados

- **Minimização:** Solicitar apenas o necessário.
- **Finalidade:** Uso restrito à validação e entregáveis autorizados.
- **Segurança:** Armazenamento controlado, acesso restrito.
- **Transparência:** Distinção clara entre público e reservado.

Público (com autorização): nome, status, dados gerais, case na Quality Magazine.

Reservado: documentos financeiros, dados sensíveis, evidências classificadas como confidenciais.

11. Emissão, Registro Verificável e Perenidade

O registro verificável confirma que um certificado foi emitido pela LAQI para determinada organização, em data específica, sob versão metodológica declarada.

Distinção técnica importante

O registro verificável não valida por si só o conteúdo das práticas. É a camada de autenticidade do ato de emissão — não auditoria independente de conformidade.

Eventuais sanções são tratadas como alteração de status, preservando-se o histórico para fins de integridade do ecossistema.

12. Não Conformidades e Direito de Resposta

Quando houver inconsistência, a organização será notificada formalmente e poderá apresentar esclarecimentos em prazo razoável. Em contestação fundamentada pode-se instaurar segunda análise. Decisões: manutenção, suspensão temporária ou cancelamento por má-fé comprovada.

13. Validade, Manutenção e Recertificação

Todos os estágios têm validade uniforme de 12 meses. A renovação anual é o mecanismo de geração de receita recorrente e de evolução contínua da organização certificada.

- Atualizar evidências mínimas conforme evolução organizacional.
- Registrar melhorias implementadas no período.
- Revalidar pontuação e avançar de estágio quando aplicável.
- Política de upgrade: empresa que evoluir antes do vencimento paga apenas a diferença.
- Atualizar o case na Quality Magazine quando previsto e autorizado.

14. Glossário

- **Candidato:** Organização que ingressa voluntariamente no processo de validação institucional.
- **Comitê de Avaliação:** Órgão interno que delibera sobre o status da certificação e define diretrizes metodológicas.
- **Evidência mínima verificável:** Documento, registro ou referência interna que permita constatar plausibilidade e consistência da prática declarada.
- **Maturidade organizacional:** Grau de adoção prática, consistência, formalização e governança nas dimensões Q-ESG.
- **Secretaria Técnica:** Equipe responsável pela conferência documental, organização de evidências e cálculo de pontuação.
- **Validação institucional orientativa:** Processo estruturado de verificação por critérios previamente definidos, sem caráter punitivo ou substitutivo de certificações regulatórias.
- **Registro verificável:** Mecanismo de autenticidade e rastreabilidade que confirma emissão do certificado pela LAQI em data e versão metodológica declaradas.
- **Política de upgrade:** Regra que permite à organização evoluir de estágio antes dos 12 meses pagando apenas a diferença de valor.





Anexo I

Anexo Técnico I

Descritores de Maturidade

Anexo Técnico I — Descritores de Maturidade

20 Indicadores Q-ESG | Versão 1.0 | 2026

Sobre este Anexo

Este Anexo detalha os descritores de maturidade para cada um dos 20 indicadores da LAQI Q-ESG CERTIFICATION. Para cada indicador são apresentados seis níveis (0 a 5), com descrição completa do comportamento organizacional esperado e exemplos de evidências que caracterizam cada nível. Os descritores foram elaborados para ser compreensíveis por qualquer gestor de PME, independentemente de formação técnica em ESG.

Nível	Denominação	Significado
0	Inexistente	Prática não existe na organização.
1	Inicial	Prática esporádica, informal, sem sistematização.
2	Em Desenvolvimento	Prática em construção, aplicada de forma inconsistente.
3	Estabelecido	Prática formal, regular e comunicada internamente.
4	Consolidado	Prática monitorada por indicadores com metas e ações.
5	Referência	Prática exemplar, com melhoria contínua e reconhecimento externo.

Q — Qualidade

Q1 — Gestão e Padronização de Processos Operacionais Críticos

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	Os processos críticos não estão identificados nem documentados. As operações dependem exclusivamente do conhecimento individual de pessoas-chave.	Ausência de qualquer manual ou roteiro operacional.
1	Inicial	Alguns processos foram identificados informalmente. Existe conhecimento tácito compartilhado verbalmente, mas nenhuma documentação formal.	Anotações informais ou instruções verbais a novos colaboradores.
2	Em Desenvolvimento	Os processos críticos estão parcialmente documentados. Os procedimentos existem mas não são seguidos de forma consistente ou revisados periodicamente.	Documentos desatualizados ou conhecidos apenas por parte da equipe.
3	Estabelecido	Os processos críticos estão documentados, comunicados e aplicados de forma regular pela equipe. Há revisão periódica das rotinas.	Manual de processos atualizado e acessível a todos os colaboradores.
4	Consolidado	Os processos são documentados, monitorados por indicadores e revisados com base em dados de desempenho. Desvios são identificados e corrigidos sistematicamente.	Dashboard de indicadores operacionais com revisão mensal documentada.
5	Referência	Os processos críticos são geridos com excelência: documentados, automatizados onde possível, monitorados em tempo real e submetidos a ciclos contínuos de melhoria com benchmarking externo.	Sistema integrado de gestão de processos com histórico de versões e melhoria registrada.

Q2 — Mecanismos de Coleta e Resposta a Feedback de Clientes

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	Não existe nenhum mecanismo formal ou informal para coletar opinião dos clientes sobre produtos ou serviços.	Ausência de pesquisas, formulários ou registros de reclamações.
1	Inicial	O feedback é coletado de forma ocasional e reativa — apenas quando o cliente manifesta insatisfação espontaneamente.	Registro esporádico de reclamações sem sistematização.
2	Em Desenvolvimento	Existe algum mecanismo de coleta (pesquisa, formulário, avaliação online), mas os resultados não são sistematizados nem geram ações concretas.	Formulário de satisfação existente, mas sem análise dos resultados.
3	Estabelecido	O feedback é coletado regularmente, consolidado e utilizado para identificar problemas e oportunidades de melhoria com frequência definida.	Relatório trimestral de satisfação com ações de melhoria documentadas.
4	Consolidado	Existe um sistema estruturado de voz do cliente com indicadores (NPS, CSAT ou equivalente), metas e planos de ação decorrentes de cada ciclo de avaliação.	Painel de NPS atualizado mensalmente com planos de ação por categoria.
5	Referência	O feedback do cliente é integrado ao ciclo de melhoria contínua da organização. Os clientes percebem e reconhecem mudanças realizadas a partir de suas contribuições.	Programa formal de cocriação com clientes e evidências de mudanças implementadas.

Q3 — Política e Prática de Tratamento de Não Conformidades

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	Não existe processo para identificar, registrar ou tratar falhas, erros ou desvios operacionais.	Ausência de qualquer registro de ocorrências ou falhas.
1	Inicial	Falhas são tratadas pontualmente por quem as identifica, sem registro ou análise de causa.	Resolução verbal de problemas sem registro histórico.
2	Em Desenvolvimento	Existe uma prática informal de registro de problemas, mas sem análise de causa-raiz nem acompanhamento de recorrência.	Caderno ou planilha de registros sem análise estruturada.
3	Estabelecido	Não conformidades são registradas, analisadas quanto à causa e têm ações corretivas documentadas e acompanhadas.	Relatório mensal de não conformidades com ações corretivas e responsáveis.
4	Consolidado	O sistema de tratamento de não conformidades é formal, com análise de causa-raiz, ações corretivas e preventivas, e monitoramento de reincidência.	Sistema de CAPA (Corrective and Preventive Action) implementado e auditável.
5	Referência	A organização utiliza as não conformidades como motor de aprendizado organizacional. Padrões são atualizados sistematicamente e a taxa de reincidência é gerida como indicador estratégico.	Histórico de redução mensurável de reincidências com evidências documentadas.

Q4 — Cultura de Melhoria Contínua e Capacitação da Equipe

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	Não existe investimento em capacitação nem práticas que incentivem a melhoria contínua. O aprendizado é exclusivamente reativo.	Ausência de registros de treinamentos realizados.
1	Inicial	Treinamentos ocorrem apenas na integração de novos colaboradores ou em situações de emergência operacional.	Apenas registros de treinamento admissional.
2	Em Desenvolvimento	Há treinamentos esporádicos, sem plano estruturado. A melhoria contínua não é um valor reconhecido pela liderança.	Treinamentos realizados sem plano ou cronograma definido.

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
3	Estabelecido	Existe plano anual de capacitação com temas relevantes para as funções. A liderança incentiva ativamente a busca por melhoria.	Plano de capacitação anual com registro de participação e avaliação.
4	Consolidado	A capacitação é contínua e vinculada ao desempenho e ao plano estratégico. Há mecanismos de transferência de conhecimento entre colaboradores.	Programa de desenvolvimento vinculado a metas individuais e organizacionais.
5	Referência	A melhoria contínua está incorporada à cultura organizacional. Colaboradores propõem melhorias proativamente e há um sistema de reconhecimento e implementação de ideias.	Programa formal de sugestões com histórico de ideias implementadas e impacto mensurado.

Q5 — Indicadores de Desempenho Operacional e sua Revisão Periódica

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	A organização não utiliza nenhum indicador formal de desempenho operacional.	Ausência de qualquer relatório ou painel de desempenho.
1	Inicial	Existem algumas métricas monitoradas informalmente, sem periodicidade ou responsável definido.	Controle informal de faturamento ou volume sem análise de tendências.
2	Em Desenvolvimento	Indicadores existem mas são revisados de forma irregular ou utilizados apenas para reportes externos.	Planilha de indicadores sem revisão documentada.
3	Estabelecido	A organização utiliza um conjunto de indicadores operacionais relevantes, revisados em reuniões periódicas com frequência definida.	Ata de reunião mensal com revisão dos indicadores e decisões registradas.
4	Consolidado	Os indicadores são geridos em painel estruturado (dashboard), com metas, responsáveis e planos de ação vinculados aos desvios identificados.	Dashboard digital atualizado semanalmente com histórico e tendências.
5	Referência	Os indicadores operacionais estão integrados ao ciclo de planejamento estratégico e são utilizados para decisões de alocação de recursos e prioridades.	OKRs ou BSC integrado ao planejamento anual com revisão trimestral documentada.

E — Ambiental

E1 — Conhecimento e Monitoramento dos Impactos Ambientais das Operações

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	A organização não identificou nem mapeia os impactos ambientais de suas operações.	Ausência de qualquer levantamento de aspectos e impactos ambientais.
1	Inicial	Há consciência informal sobre alguns impactos, mas nenhum mapeamento estruturado.	Conhecimento verbal sobre resíduos gerados, sem registro.
2	Em Desenvolvimento	Os principais impactos foram identificados, mas não são monitorados de forma regular.	Lista de impactos identificados mas sem monitoramento ativo.
3	Estabelecido	Os impactos ambientais relevantes estão mapeados e são monitorados com periodicidade definida.	Relatório semestral de aspectos e impactos ambientais com responsáveis.

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
4	Consolidado	Existe um inventário de impactos ambientais atualizado, com indicadores de monitoramento e metas de redução.	Painel de indicadores ambientais com histórico e metas por período.
5	Referência	O monitoramento ambiental é integrado ao sistema de gestão da organização, com relatórios periódicos e metas progressivas verificáveis.	Relatório de sustentabilidade publicado anualmente com dados auditáveis.

E2 — Políticas de Gestão de Resíduos e Redução de Desperdícios

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	Não existe política ou prática de gestão de resíduos. O descarte é realizado sem critério.	Descarte de resíduos mistos sem separação.
1	Inicial	Há separação básica de resíduos (lixo comum e reciclável) por exigência legal ou hábito, sem política formal.	Lixeiras de coleta seletiva sem política ou treinamento associado.
2	Em Desenvolvimento	Existe uma política simples de gestão de resíduos, aplicada de forma inconsistente.	Política de resíduos afixada, mas com descarte inadequado observado.
3	Estabelecido	A política de gestão de resíduos é formal, comunicada à equipe e aplicada de forma consistente, com destinação adequada documentada.	Contrato com empresa de coleta seletiva e registros de destinação.
4	Consolidado	Além da gestão de resíduos, há programa ativo de redução de desperdícios na fonte, com metas e resultados medidos.	Relatório anual de resíduos com meta de redução e resultado alcançado.
5	Referência	A organização adota princípios de economia circular, com reuso, remanufatura ou valorização de resíduos, e compartilha boas práticas com a cadeia de fornecedores.	Parceria com cooperativa de reciclagem e relatório de impacto documentado.

E3 — Eficiência no Uso de Energia e Recursos Naturais

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	Nenhum controle ou monitoramento do consumo de energia, água ou outros recursos naturais.	Ausência de controle de consumo de energia ou água.
1	Inicial	O consumo é monitorado apenas pelas faturas mensais, sem análise ou meta de redução.	Histórico de faturas sem análise de tendência.
2	Em Desenvolvimento	Há consciência sobre o consumo, com algumas ações pontuais de redução sem programa estruturado.	Troca de lâmpadas por LED sem programa formal.
3	Estabelecido	Existe programa de eficiência energética ou hídrica com ações implementadas e consumo monitorado periodicamente.	Plano de eficiência energética com ações e responsáveis definidos.
4	Consolidado	O consumo de energia e recursos é gerido com metas anuais, ações de redução documentadas e resultados mensurados.	Redução documentada de X% no consumo em relação ao ano anterior.
5	Referência	A organização utiliza fontes renováveis, tecnologias de alta eficiência e publica resultados de redução de consumo com comparativo histórico.	Certificação energética ou relatório de uso de energia renovável.

E4 — Conformidade com Legislação Ambiental Aplicável ao Setor

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	A organização desconhece as obrigações legais ambientais aplicáveis ao seu setor e operação.	Ausência de licenças ou registros ambientais exigidos.
1	Inicial	Há conhecimento parcial da legislação ambiental, mas sem verificação formal de conformidade.	Licença ambiental obtida sem monitoramento contínuo.
2	Em Desenvolvimento	A organização conhece as principais obrigações legais, mas a conformidade não é verificada sistematicamente.	Lista de obrigações legais sem verificação de atendimento.
3	Estabelecido	As obrigações legais ambientais são mapeadas, monitoradas e a organização mantém conformidade documentada.	Matriz de conformidade legal ambiental atualizada semestralmente.
4	Consolidado	Existe processo formal de acompanhamento de mudanças na legislação ambiental, com atualização proativa das práticas internas.	Processo documentado de monitoramento de mudanças legais com ações registradas.
5	Referência	A organização supera os requisitos legais vigentes, participando de iniciativas voluntárias e contribuindo para o aperfeiçoamento de políticas setoriais.	Participação em consultas públicas ou grupos técnicos de política ambiental.

E5 — Iniciativas de Compensação, Redução de Emissões ou Sustentabilidade

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	A organização não realiza nenhuma iniciativa voluntária de caráter ambiental além do exigido por lei.	Ausência de qualquer ação ambiental voluntária.
1	Inicial	Há participação esporádica em ações ambientais externas (campanhas, mutirões), sem compromisso formal.	Participação em dia de limpeza ou plantio sem registro formal.
2	Em Desenvolvimento	Existe ao menos uma iniciativa ambiental voluntária em andamento, ainda que isolada e sem medição de impacto.	Programa de plantio de árvores sem monitoramento de sobrevivência.
3	Estabelecido	A organização mantém iniciativas ambientais voluntárias continuadas, com comunicação interna e externa sobre os resultados.	Relatório anual de iniciativas ambientais com indicadores de impacto.
4	Consolidado	Há programa estruturado de redução ou compensação de emissões com metas, medição e relatório de impacto.	Inventário de emissões (GHG Protocol) com meta de redução.
5	Referência	A organização possui compromisso público de neutralidade ou redução progressiva de emissões, verificado por terceiros, e integra a sustentabilidade à sua proposta de valor.	Certificação de carbono neutro ou relatório de sustentabilidade verificado externamente.

S — Social

S1 — Condições de Trabalho, Saúde Ocupacional e Segurança

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	As condições de trabalho não são monitoradas. Não existem políticas de saúde ou segurança ocupacional.	Ausência de equipamentos de proteção ou política de segurança.
1	Inicial	Há conformidade básica com a legislação trabalhista, mas sem políticas proativas de saúde ou segurança.	CIPA constituída apenas por exigência legal sem reuniões regulares.

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
2	Em Desenvolvimento	Existem algumas medidas de segurança implementadas, mas sem programa estruturado nem treinamentos regulares.	Extintores e sinalização presentes, sem treinamento de brigada.
3	Estabelecido	A organização possui programa de saúde e segurança do trabalho com treinamentos periódicos e registro de ocorrências.	PPRA e PCMSO vigentes com treinamentos anuais documentados.
4	Consolidado	O programa de saúde e segurança é abrangente, com análise de risco, indicadores de acidentalidade e ações preventivas sistemáticas.	Dashboard de indicadores de segurança com meta zero acidente.
5	Referência	A organização é referência em saúde e segurança no seu setor, com taxa de acidentes próxima de zero, cultura preventiva consolidada e reconhecimento externo.	Prêmio ou certificação de destaque em segurança do trabalho.

S2 — Políticas de Diversidade, Equidade e Inclusão

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	Não existe política ou prática formal relacionada à diversidade, equidade ou inclusão.	Ausência de qualquer política ou dado sobre composição da equipe.
1	Inicial	Há respeito básico à legislação antidiscriminatória, mas sem iniciativas proativas.	Cláusula antidiscriminatória no contrato de trabalho sem prática correspondente.
2	Em Desenvolvimento	Existe compromisso declarado com diversidade, mas sem metas, dados ou ações estruturadas.	Declaração de compromisso com diversidade sem dados ou metas.
3	Estabelecido	A organização possui política formal de DEI com comunicação interna, treinamentos e monitoramento do perfil de contratação.	Relatório anual de composição de equipe por gênero, raça e faixa etária.
4	Consolidado	Há metas de diversidade com acompanhamento de indicadores, revisão periódica e ações corretivas quando necessário.	Metas de representatividade com histórico de evolução documentado.
5	Referência	A organização é referência em DEI no seu setor, com dados públicos de diversidade, programa de inclusão estruturado e reconhecimento externo.	Prêmio ou reconhecimento externo em diversidade e inclusão.

S3 — Desenvolvimento Profissional e Bem-Estar dos Colaboradores

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	Não há investimento em desenvolvimento profissional nem práticas de bem-estar para os colaboradores.	Ausência de plano de carreira ou benefícios além dos legais.
1	Inicial	Benefícios básicos legais são oferecidos, sem programas adicionais de desenvolvimento ou bem-estar.	Vale alimentação e transporte como únicos benefícios adicionais.
2	Em Desenvolvimento	Há algumas iniciativas de bem-estar ou desenvolvimento de forma esporádica, sem política ou orçamento definido.	Confraternização anual sem programa contínuo de bem-estar.
3	Estabelecido	Existe política de desenvolvimento com plano de carreira básico, benefícios além dos legais e ações de bem-estar periódicas.	PDI (Plano de Desenvolvimento Individual) formalizado para cada colaborador.
4	Consolidado	Há programa estruturado de desenvolvimento com trilhas de aprendizagem, feedback regular e indicadores de engajamento monitorados.	Pesquisa de clima anual com plano de ação baseado nos resultados.

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
5	Referência	A organização é reconhecida como excelente empregadora no seu setor, com alta retenção de talentos, indicadores de clima superiores ao mercado e programa de bem-estar referenciado.	Certificação Great Place to Work ou equivalente com renovação documentada.

S4 — Relacionamento e Impacto Positivo na Comunidade Local

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	A organização não tem nenhuma prática ou iniciativa voltada à comunidade local.	Ausência de qualquer ação comunitária documentada.
1	Inicial	Há contribuições esporádicas e informais para a comunidade, sem política ou estratégia.	Doação pontual de alimentos em datas comemorativas sem continuidade.
2	Em Desenvolvimento	Existe ao menos uma iniciativa comunitária em andamento, mas sem medição de impacto ou continuidade garantida.	Parceria com escola local sem medição de impacto.
3	Estabelecido	A organização mantém programa comunitário contínuo com objetivos definidos, parceiros identificados e comunicação dos resultados.	Relatório anual de ações sociais com indicadores de beneficiários atendidos.
4	Consolidado	O impacto comunitário é medido por indicadores sociais, com relatório anual e reconhecimento dos beneficiários.	Programa social com ODS vinculado e relatório de impacto auditável.
5	Referência	A organização integra a responsabilidade social à sua estratégia de negócio, com programas de longo prazo, parcerias institucionais e impacto mensurável reconhecido externamente.	Prêmio ou reconhecimento institucional por impacto social.

S5 — Práticas Éticas na Cadeia de Fornecedores

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	Não existe nenhuma avaliação ou critério ético na seleção e gestão de fornecedores.	Ausência de cadastro ou critérios de homologação de fornecedores.
1	Inicial	A seleção de fornecedores é baseada exclusivamente em preço e disponibilidade, sem critérios socioambientais.	Cadastro de fornecedores com dados apenas comerciais e fiscais.
2	Em Desenvolvimento	Há preocupação declarada com a ética na cadeia, mas sem processo formal de avaliação de fornecedores.	Cláusula de responsabilidade social no contrato sem verificação.
3	Estabelecido	Existe critério formal mínimo de avaliação ética e socioambiental no processo de seleção de fornecedores.	Formulário de avaliação ESG de fornecedores aplicado anualmente.
4	Consolidado	Os fornecedores são avaliados periodicamente por critérios ESG, com planos de desenvolvimento para os que não atendem os requisitos.	Relatório de avaliação da cadeia com fornecedores classificados por nível de maturidade.
5	Referência	A organização lidera o desenvolvimento ESG de sua cadeia de fornecedores, com programa estruturado, capacitações e relatório de maturidade da cadeia.	Programa de desenvolvimento de fornecedores com capacitações e evolução documentada.

G — Governança

G1 — Estrutura de Gestão e Clareza nos Processos de Decisão

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	Não existe estrutura formal de gestão. Decisões são tomadas de forma completamente ad hoc e concentrada.	Ausência de organograma ou descrição de cargos.
1	Inicial	Há um responsável geral reconhecido, mas os papéis e responsabilidades dos demais não estão definidos formalmente.	Organograma informal conhecido verbalmente.
2	Em Desenvolvimento	Existe organograma básico e algumas atribuições definidas, mas a estrutura decisória não é clara nem comunicada.	Organograma afixado, mas sem descrições de cargo formais.
3	Estabelecido	A estrutura organizacional é formal, com papéis, responsabilidades e alçadas decisórias definidos e comunicados à equipe.	Manual de cargos e responsabilidades com alçadas documentadas.
4	Consolidado	Além da estrutura formal, há processos de decisão documentados, com níveis de alçada claros e critérios para escalamento.	Fluxograma de decisão por nível hierárquico com critérios definidos.
5	Referência	A governança organizacional é madura: estrutura documentada, processos de decisão transparentes, reuniões de gestão com pautas e atas, e avaliação periódica da eficácia da estrutura.	Atas de reuniões de gestão com pauta, decisões e responsáveis registrados.

G2 — Mecanismos de Controle Interno e Prevenção de Corrupção

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	Não existem controles internos formais. Não há separação de funções nem mecanismos de prevenção de fraudes.	Ausência de conciliação bancária ou controle de autorizações.
1	Inicial	Há controles básicos de caixa e estoque, mas sem política formal anticorrupção ou separação sistemática de funções.	Controle de caixa com conferência diária sem segregação de funções.
2	Em Desenvolvimento	Existem alguns controles internos, mas sem cobertura adequada dos processos críticos de risco.	Política de autorização de gastos existente, mas não formalizada.
3	Estabelecido	Os controles internos cobrem os processos financeiros e operacionais críticos, com separação de funções documentada.	Matriz de segregação de funções documentada e aplicada.
4	Consolidado	Há política formal de integridade e anticorrupção, com controles internos abrangentes, canal de denúncias e treinamentos periódicos.	Canal de ética ativo com registro de denúncias e tratamento documentado.
5	Referência	O programa de integridade é abrangente, com avaliação de risco de corrupção, auditorias internas periódicas e cultura de compliance consolidada.	Programa de compliance estruturado com relatório anual de auditorias internas.

G3 — Transparência com Stakeholders Internos e Externos

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	Não há nenhuma prática formal de comunicação ou prestação de contas a partes interessadas.	Ausência de relatórios, comunicados ou reuniões com partes interessadas.
1	Inicial	A comunicação com stakeholders é reativa — ocorre apenas quando solicitada ou em situações de crise.	Reuniões com clientes realizadas apenas sob demanda.
2	Em Desenvolvimento	Há comunicação periódica informal com alguns stakeholders, sem estrutura ou frequência definida.	Newsletter interna sem estrutura ou frequência regular.

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
3	Estabelecido	A organização identifica seus stakeholders relevantes e mantém comunicação periódica e estruturada com os principais grupos.	Reunião trimestral de resultados com equipe e parceiros com ata registrada.
4	Consolidado	Existe mapa de stakeholders formalizado, com estratégia de engajamento diferenciada por grupo e registro das interações realizadas.	Mapa de stakeholders com plano de engajamento diferenciado por grupo.
5	Referência	A organização pratica transparência proativa: publica informações sobre desempenho, impactos e estratégia de forma regular e acessível a todos os stakeholders relevantes.	Relatório anual de desempenho publicado e acessível a stakeholders externos.

G4 — Gestão de Riscos Organizacionais e Planos de Contingência

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	A organização não identifica nem monitora seus riscos organizacionais.	Ausência de qualquer mapeamento de riscos.
1	Inicial	Há percepção informal de riscos do negócio, mas nenhum mapeamento ou plano de contingência formais.	Lista informal de riscos do negócio sem avaliação estruturada.
2	Em Desenvolvimento	Os principais riscos foram identificados de forma básica, mas sem avaliação de probabilidade e impacto nem planos de resposta.	Matriz de riscos existente mas não revisada há mais de dois anos.
3	Estabelecido	Existe mapa de riscos formal com avaliação de probabilidade e impacto, responsáveis e ações preventivas definidas.	Matriz de riscos atualizada anualmente com responsáveis e ações.
4	Consolidado	A gestão de riscos é integrada ao ciclo de planejamento da organização, com revisão periódica e planos de contingência testados.	Plano de continuidade de negócios testado e documentado.
5	Referência	A organização utiliza metodologia avançada de gestão de riscos (como Bowtie), com cenários de estresse, cultura de risco disseminada e relatório de riscos anual.	Relatório de riscos com Bowtie, cenários de estresse e histórico de gestão.

G5 — Conformidade Legal, Fiscal e Regulatória

Nív.	Denominação	Descrição da maturidade	Exemplo de evidência
0	Inexistente	A organização não monitora suas obrigações legais, fiscais ou regulatórias de forma sistemática.	Pendências fiscais ou legais não resolvidas em aberto.
1	Inicial	Há conformidade básica com as obrigações mais visíveis (CNPJ ativo, impostos principais), mas sem monitoramento abrangente.	Declarações fiscais em dia sem controle das demais obrigações.
2	Em Desenvolvimento	As obrigações legais e fiscais principais são conhecidas e atendidas, mas sem processo formal de monitoramento de mudanças.	Lista de obrigações regulatórias sem monitoramento de prazos.
3	Estabelecido	As obrigações legais, fiscais e regulatórias são mapeadas, monitoradas e cumpridas de forma documentada e rastreável.	Calendário de obrigações legais e fiscais com responsáveis e histórico de cumprimento.
4	Consolidado	Existe processo formal de acompanhamento de mudanças legais e regulatórias, com atualização proativa das práticas internas e assessoria jurídica regular.	Assessoria jurídica com relatório trimestral de conformidade.
5	Referência	A organização tem programa de compliance legal e fiscal abrangente, com auditorias periódicas, histórico de conformidade sem pendências relevantes e participação em órgãos setoriais.	Auditoria legal e fiscal anual com histórico limpo e participação em entidades setoriais.



Anexo II

Anexo Técnico II

Critérios Setoriais — 22 Setores

Anexo Técnico II — Critérios Setoriais

22 Setores Elegíveis | Versão 1.0 | 2026

Sobre este Anexo

Este Anexo apresenta os critérios setoriais da LAQI Q-ESG CERTIFICATION para cada um dos 22 setores elegíveis. Para cada setor são indicados: presença regional, desafios ESG específicos e critérios de ênfase por dimensão (Q, E, S e G). Os critérios setoriais complementam os 20 indicadores universais — não os substituem.

Setor 01 — Indústria e Manufatura

Presença predominante

Brasil, México, Colômbia, Argentina, Chile, Peru.

Principais desafios ESG

Gestão de resíduos industriais, segurança do trabalho em ambiente fabril, eficiência energética, conformidade com legislação ambiental e trabalhista.

Q — Qualidade

1. Fluxo de produção documentado com pontos de controle de qualidade definidos.
2. Rastreabilidade do produto ao longo das etapas de fabricação.
3. Gestão de não conformidades de produção com análise de causa e retrabalho controlado.
4. Manutenção preventiva de equipamentos com registro histórico.
5. Indicadores de produtividade, refugo e retrabalho monitorados periodicamente.

E — Ambiental

1. Mapeamento dos resíduos sólidos, líquidos e gasosos gerados pelo processo produtivo.
2. Destinação adequada e documentada de resíduos industriais, incluindo resíduos perigosos.
3. Controle e meta de redução do consumo de energia e água no processo produtivo.
4. Conformidade com licenças e outorgas ambientais aplicáveis à operação industrial.
5. Programa de redução de emissões atmosféricas ou compensação ambiental.

S — Social

1. Programa de saúde e segurança do trabalho com EPI, sinalização, treinamentos e registro de acidentes.
2. Controle de exposição a agentes físicos, químicos e biológicos no ambiente de trabalho.
3. Política de vedação ao trabalho infantil e ao trabalho forçado na cadeia produtiva.
4. Plano de emergência e brigada de incêndio treinada e documentada.
5. Programa de qualificação técnica contínua para colaboradores operacionais.

G — Governança

1. Controles de estoque e produção com rastreabilidade e responsáveis definidos.
2. Gestão de contratos com fornecedores de insumos com cláusulas de qualidade e compliance.
3. Monitoramento de conformidade com normas técnicas aplicáveis ao produto fabricado.
4. Seguro de responsabilidade civil e cobertura de riscos operacionais.
5. Processo de gestão de recalls ou substituição de produtos com defeito.

Setor 02 — Comércio e Varejo

Presença predominante

Toda a América Latina e Caribe.

Principais desafios ESG

Gestão de estoque e perdas, relacionamento com fornecedores, conformidade fiscal, experiência do cliente, resíduos de embalagens.

Q — Qualidade

1. Processo de recepção, conferência e armazenagem de mercadorias com controle de qualidade.
2. Política de trocas, devoluções e atendimento a reclamações de clientes formalizada.
3. Controle de validade, conservação e rastreabilidade de produtos (especialmente alimentos e cosméticos).
4. Indicadores de ruptura de estoque, giro de mercadorias e nível de serviço ao cliente.
5. Treinamento de equipe de atendimento com foco em experiência do cliente.

E — Ambiental

1. Política de gestão de embalagens e resíduos de papelão, plástico e outros materiais de descarte.
2. Controle de consumo de energia em iluminação, climatização e equipamentos de frio.
3. Política de logística reversa para produtos com obrigação legal (eletrônicos, pilhas, embalagens).
4. Preferência declarada por fornecedores com práticas ambientais responsáveis.
5. Redução do uso de sacolas plásticas e embalagens descartáveis não necessárias.

S — Social

1. Condições de trabalho adequadas, incluindo conforto térmico, ergonomia e pausas regulamentares.
2. Política de não discriminação no atendimento a clientes de qualquer perfil.
3. Programa de prevenção ao assédio moral e sexual no ambiente de trabalho.
4. Política salarial justa com pagamento em dia e respeito ao piso da categoria.
5. Engajamento com fornecedores e produtores locais como prioritários na cadeia de abastecimento.

G — Governança

1. Controle fiscal rigoroso com emissão de nota fiscal em todas as transações.
2. Gestão de precificação com política de margens e reajustes documentada.
3. Controles de caixa com conciliação bancária periódica e segregação de funções.
4. Contrato formal com fornecedores principais com SLA e cláusulas de qualidade.
5. Seguro de estoque e responsabilidade civil do estabelecimento.

Setor 03 — Serviços Profissionais e Consultoria

📍 Presença predominante

Brasil, México, Colômbia, Argentina, Chile, Peru, Uruguai.

⚠ Principais desafios ESG

Gestão do conhecimento, confidencialidade de dados, conflito de interesses, dependência de pessoas-chave, conformidade regulatória profissional.

Q — Qualidade

1. Metodologia de entrega de serviços documentada, com escopo, prazo e critérios de qualidade por tipo de projeto.
2. Processo de gestão de contratos de clientes com revisão de escopo, entregáveis e aceite formal.
3. Sistema de avaliação de satisfação de clientes após a entrega de cada projeto ou serviço.
4. Gestão do conhecimento com documentação de cases, lições aprendidas e procedimentos internos.
5. Indicadores de retrabalho, prazo de entrega e satisfação do cliente monitorados periodicamente.

E — Ambiental

1. Política de escritório sustentável: redução de impressões, uso de papel reciclado, gestão de resíduos eletrônicos.
2. Política de trabalho remoto ou híbrido como prática de redução de deslocamentos e emissões.
3. Controle de consumo de energia no ambiente de trabalho com metas de redução.
4. Preferência por fornecedores de tecnologia e insumos com políticas ambientais declaradas.
5. Compensação das emissões de viagens a serviço quando aplicável.

S — Social

1. Política de confidencialidade e proteção de dados dos clientes (LGPD, GDPR ou equivalente local).
2. Política de prevenção a conflito de interesses e código de ética profissional formalizado.
3. Programa de desenvolvimento contínuo dos profissionais com horas de capacitação anuais.
4. Política de bem-estar e saúde mental, com atenção à sobrecarga e horas extras excessivas.
5. Diversidade na composição da equipe técnica e na liderança do escritório.

G — Governança

1. Contratos de prestação de serviços com cláusulas claras de escopo, preço, sigilo e rescisão.
2. Seguro de responsabilidade civil profissional (E&O) contratado e vigente.
3. Gestão de conflitos de interesses com registro e política de recusa ou afastamento.
4. Conformidade com os conselhos profissionais e regulações da categoria (OAB, CRC, CREA, etc.).
5. Processo formal de onboarding e offboarding de clientes com documentação completa.

Setor 04 — Saúde e Bem-Estar

Presença predominante

Toda a América Latina e Caribe.

Principais desafios ESG

Gestão de resíduos de serviços de saúde, sigilo de dados do paciente, biossegurança, conformidade sanitária, qualificação contínua obrigatória.

Q — Qualidade

1. Protocolos clínicos ou técnicos documentados para os principais procedimentos realizados.
2. Processo formal de registro, acompanhamento e resposta a eventos adversos e reclamações de pacientes.
3. Sistema de prontuário ou registro do cliente com histórico atualizado e acesso controlado.
4. Esterilização, higienização e controle de infecção documentados conforme normas sanitárias.
5. Indicadores de satisfação do paciente ou cliente e tempo de atendimento monitorados.

E — Ambiental

1. Gestão de resíduos de serviços de saúde (RSS) conforme PGRSS ou equivalente local: segregação, acondicionamento, transporte e destinação.
2. Controle de descarte de medicamentos vencidos, químicos e materiais contaminados.
3. Controle de consumo de água em procedimentos de higienização e esterilização.
4. Política de redução de resíduos não contaminantes (papelão, plástico, papel).
5. Conformidade com a legislação ambiental sanitária aplicável ao tipo de estabelecimento.

S — Social

1. Programa de biossegurança com uso de EPI, vacinação da equipe e protocolos de contenção.
2. Política de sigilo e proteção de dados do paciente conforme legislação de saúde e privacidade.
3. Acessibilidade física e comunicacional para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
4. Política de não discriminação no atendimento, garantindo acesso igualitário.
5. Bem-estar da equipe de saúde: controle de jornada, saúde mental e prevenção de burnout.

G — Governança

1. Conformidade com alvará sanitário, registro no conselho profissional e licenças aplicáveis.
2. Gestão de contratos com operadoras de saúde ou convênios com cláusulas claras de remuneração e prazo.
3. Processo de credenciamento e avaliação de fornecedores de insumos e medicamentos.
4. Seguro de responsabilidade civil profissional contratado e vigente.
5. Auditoria interna periódica de prontuários, procedimentos e conformidade sanitária.

Setor 05 — Educação e Capacitação

Presença predominante

Toda a América Latina e Caribe.

Principais desafios ESG

Qualidade pedagógica, proteção de dados de menores, inclusão educacional, conformidade com sistemas de ensino nacionais, acessibilidade.

Q — Qualidade

1. Projeto pedagógico ou currículo documentado com objetivos de aprendizagem por curso ou nível.
2. Sistema de avaliação da aprendizagem com critérios claros e feedback aos alunos.
3. Processo de avaliação da satisfação de alunos e responsáveis com periodicidade definida.
4. Acompanhamento do desempenho dos alunos com identificação precoce de dificuldades.
5. Indicadores de retenção, conclusão e satisfação monitorados e utilizados para melhoria.

E — Ambiental

1. Política de redução de uso de papel com adoção de recursos digitais pedagógicos.
2. Gestão de resíduos do ambiente escolar com coleta seletiva e educação ambiental integrada.
3. Controle de consumo de energia com metas de redução e sensibilização da comunidade escolar.
4. Educação ambiental integrada ao currículo ou programa de atividades extracurriculares.
5. Política de mobilidade sustentável para colaboradores e estímulo a alunos.

S — Social

1. Política de proteção integral de crianças e adolescentes, com protocolos de prevenção e denúncia.

G — Governança

1. Conformidade com a legislação educacional do país e registro junto aos órgãos competentes.

- Política de inclusão de alunos com deficiência ou necessidades educacionais especiais.
- Política de não discriminação e anti-bullying com canais de denúncia e tratamento.
- Formação contínua dos educadores com carga horária anual definida.
- Engajamento com famílias e comunidade local como parte do projeto educacional.

- Gestão financeira transparente com política de bolsas, mensalidades e inadimplência documentada.
- Proteção de dados de alunos e responsáveis conforme legislação de privacidade aplicável.
- Contratos de matrícula com cláusulas claras de direitos, deveres e política de reembolso.
- Processo de avaliação institucional periódica com participação da comunidade escolar.

Setor 06 — Tecnologia e Inovação

Presença predominante

Brasil, México, Colômbia, Argentina, Chile, Uruguai, Peru, Costa Rica.

Principais desafios ESG

Segurança da informação, proteção de dados, propriedade intelectual, gestão de talentos escassos, obsolescência tecnológica rápida.

Q — Qualidade

- Metodologia de desenvolvimento de produto ou serviço documentada (Agile, Scrum, Kanban ou equivalente).
- Processo de controle de qualidade de software com testes, revisão de código e critérios de aceite.
- Gestão de versões e documentação técnica de sistemas e produtos digitais.
- SLA definido para serviços prestados a clientes com monitoramento de disponibilidade e desempenho.
- Processo de gestão de bugs, incidentes e mudanças com registro e rastreabilidade.

E — Ambiental

- Política de redução do impacto ambiental da infraestrutura tecnológica (eficiência energética de servidores, cloud sustentável).
- Gestão e descarte adequado de equipamentos eletrônicos obsoletos (e-waste).
- Política de trabalho remoto como prática de redução de deslocamentos e pegada de carbono.
- Preferência por provedores de cloud e infraestrutura com compromissos de energia renovável.
- Redução do consumo de papel no ambiente de trabalho com processos 100% digitais.

S — Social

- Política robusta de proteção de dados de usuários conforme LGPD, GDPR ou equivalente local.
- Programa de bem-estar e saúde mental para equipes de tecnologia, com atenção ao burnout.
- Política de diversidade e inclusão na contratação técnica, com metas para grupos sub-representados.
- Política de ética no desenvolvimento de IA e algoritmos, incluindo avaliação de vieses.
- Programa de desenvolvimento técnico contínuo com trilhas de aprendizagem e certificações.

G — Governança

- Política de segurança da informação com controles de acesso, backup e resposta a incidentes.
- Gestão de propriedade intelectual com registros, contratos e políticas de código aberto claros.
- Contratos de serviço com cláusulas de SLA, confidencialidade, dados e rescisão.
- Política de uso ético de dados de clientes e usuários com consentimento documentado.
- Processo de due diligence de segurança em parceiros e fornecedores de tecnologia.

Setor 07 — Logística e Transporte de Cargas

Presença predominante

Brasil, México, Colômbia, Chile, Argentina, Peru.

Principais desafios ESG

Emissões de frota, segurança nas estradas, conformidade com legislação de transporte, gestão de cargas perigosas, segurança patrimonial.

Q — Qualidade

- Rastreabilidade de cargas com registro de coleta, trânsito e entrega documentados.
- Processo de gestão de ocorrências: avarias, extravios e atrasos com tratativa formal ao cliente.

E — Ambiental

- Controle de consumo de combustível por veículo com meta de redução de emissões.
- Programa de renovação ou adaptação da frota para tecnologias menos poluentes.

3. Manutenção preventiva da frota com registro histórico por veículo.
4. Indicadores de pontualidade de entrega, avarias e produtividade da frota monitorados.
5. Processo de roteirização com critérios de eficiência e rastreamento em tempo real.

S — Social

1. Programa de saúde e segurança para motoristas: exames periódicos, controle de jornada e fadiga.
2. Política de zero tolerância ao uso de álcool e drogas por motoristas com protocolos de verificação.
3. Treinamento em direção defensiva e segurança no transporte com certificação documentada.
4. Política de vedação ao transporte de carga por trabalhadores em condição de vulnerabilidade.
5. Plano de emergência para acidentes de transporte com cargas perigosas.

3. Gestão de resíduos de manutenção de frota: óleos, pneus, baterias com destinação adequada.
4. Política de logística reversa para embalagens e produtos retornados.
5. Mapeamento da pegada de carbono das operações de transporte com meta de redução.

G — Governança

1. Conformidade com a legislação de transporte de cargas do país, incluindo licenças e seguros obrigatórios.
2. Gestão de contratos com clientes e transportadores terceirizados com cláusulas de responsabilidade.
3. Seguro de carga contratado e adequado ao tipo de mercadoria transportada.
4. Política de segurança patrimonial contra roubo de cargas com protocolos documentados.
5. Processo de homologação de motoristas e transportadores terceirizados.

Setor 08 — Construção e Infraestrutura

📍 Presença predominante

Brasil, México, Colômbia, Peru, Chile, Argentina, repúblicas centro-americanas.

⚠️ Principais desafios ESG

Segurança em canteiros de obras, gestão de resíduos da construção civil, informalidade da mão de obra, conformidade com normas técnicas de construção.

Q — Qualidade

1. Projetos técnicos documentados com especificações, memoriais descritivos e cronogramas.
2. Processo de controle de qualidade de materiais recebidos e de serviços executados.
3. Gestão de não conformidades na execução com registro e tratativa formal.
4. Indicadores de prazo, orçamento e qualidade das obras com revisão periódica.
5. Processo de entrega de obra com vistoria, lista de pendências e aceite formal do cliente.

S — Social

1. Programa de saúde e segurança do trabalho em canteiros (PCMAT ou equivalente local) com treinamentos obrigatórios.
2. Uso obrigatório de EPI com registro de fornecimento e treinamento de colaboradores.
3. Política de vedação ao trabalho informal, trabalho infantil e trabalho análogo à escravidão na cadeia de subempreiteiros.
4. Plano de emergência e primeiros socorros no canteiro de obras.
5. Programa de qualificação e requalificação de mão de obra operacional.

E — Ambiental

1. Plano de gerenciamento de resíduos da construção civil (RCC) com destinação documentada.
2. Controle de uso de água e energia no canteiro de obras com metas de redução.
3. Política de uso de materiais sustentáveis, reciclados ou de baixo impacto ambiental.
4. Controle de emissões de poeira, ruído e vibração com medidas mitigadoras documentadas.
5. Conformidade com licenças ambientais e de construção aplicáveis a cada obra.

G — Governança

1. Contratos de obra com escopo, prazo, preço, forma de medição e gestão de aditivos documentados.
2. Gestão de subcontratados com verificação de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária.
3. Seguro de obra, responsabilidade civil e garantia de conclusão contratados.
4. Conformidade com normas técnicas de construção aplicáveis (ABNT, NMX, IRAM ou equivalente).
5. Processo de gestão orçamentária com controle de desvios e aprovações formais.

Setor 09 — Agronegócio e Agroindústria

Presença predominante

Brasil, Argentina, Colômbia, Peru, Chile, Equador, Paraguai, países caribenhos, América Central.

Principais desafios ESG

Uso de agrotóxicos, gestão da água, impacto sobre biodiversidade, trabalho sazonal, rastreabilidade da produção, certificação de origem.

Q — Qualidade

1. Processo produtivo documentado com caderno de campo ou registro de atividades agrícolas ou pecuárias.
2. Controle de qualidade do produto final com critérios de classificação, embalagem e armazenagem.
3. Rastreabilidade da produção: origem, insumos utilizados, datas de plantio, colheita ou abate.
4. Gestão de pragas e doenças com registros de monitoramento e intervenções realizadas.
5. Indicadores de produtividade e qualidade do produto monitorados por safra ou ciclo produtivo.

E — Ambiental

1. Gestão do uso de agrotóxicos e fertilizantes com registro de aplicação, dosagem e prazo de carência.
2. Política de proteção de recursos hídricos: outorga de uso da água, proteção de nascentes e matas ciliares.
3. Controle de erosão e compactação do solo com práticas de conservação documentadas.
4. Gestão de resíduos agropecuários: embalagens de agrotóxicos, efluentes animais, resíduos de beneficiamento.
5. Programa de preservação ou recuperação de áreas de vegetação nativa e reserva legal.

S — Social

1. Regularização do trabalho rural com carteira assinada e conformidade com a legislação trabalhista agrícola.
2. Programa de saúde e segurança para trabalhadores rurais, incluindo proteção contra agrotóxicos e acidentes com maquinário.
3. Política de vedação ao trabalho infantil e ao trabalho forçado na propriedade e na cadeia de fornecedores.
4. Habitação e condições sanitárias adequadas para trabalhadores residentes na propriedade.
5. Engajamento com comunidades rurais e indígenas próximas, respeitando seus direitos territoriais.

G — Governança

1. Regularização fundiária da propriedade com documentação atualizada.
2. Conformidade com o Cadastro Ambiental Rural (CAR) ou equivalente nacional e demais obrigações ambientais.
3. Gestão de contratos com compradores, cooperativas e tradings com cláusulas de preço e qualidade.
4. Seguro agrícola ou pecuário contratado para cobertura de riscos climáticos e sanitários.
5. Gestão financeira da propriedade com separação das contas pessoais e empresariais.

Setor 10 — Turismo e Hospitalidade

Presença predominante

Caribe (Jamaica, República Dominicana, Cuba, Bahamas, Barbados, Trinidad e Tobago), Costa Rica, Peru, Brasil, México, Colômbia, Argentina.

Principais desafios ESG

Sazonalidade, impacto ambiental em áreas de preservação, turismo de massa, proteção do patrimônio cultural, exploração infantil no turismo.

Q — Qualidade

1. Padrões de serviço documentados para cada ponto de contato com o hóspede ou turista.
2. Processo de gestão de reclamações com registro e resposta formal ao cliente.
3. Controle de higiene e manutenção das instalações com checklist e registro periódico.
4. Indicadores de ocupação, satisfação do hóspede e reclamações monitorados mensalmente.
5. Treinamento de equipe de atendimento com foco em hospitalidade e experiência do cliente.

E — Ambiental

1. Programa de turismo sustentável com redução de impacto ambiental nas áreas visitadas.
2. Gestão de resíduos sólidos com coleta seletiva e destinação adequada, especialmente em áreas insulares.
3. Controle de consumo de água e energia com metas de redução e sensibilização de hóspedes.
4. Política de proteção de ecossistemas locais: recifes de coral, áreas de mata, fauna silvestre.
5. Preferência por fornecedores e produções locais, reduzindo pegada de carbono da cadeia.

S — Social

1. Política de tolerância zero ao turismo sexual e exploração de crianças e adolescentes.

G — Governança

1. Conformidade com alvarás de funcionamento, licenças sanitárias e registros de turismo obrigatórios.

2. Valorização da cultura e do patrimônio imaterial local na experiência oferecida ao turista.
3. Condições de trabalho dignas para colaboradores sazonais com regularização trabalhista.
4. Acessibilidade para turistas com deficiência ou mobilidade reduzida.
5. Engajamento com comunidades locais: contratação local preferencial e apoio ao artesanato e gastronomia regional.

2. Gestão de seguros de responsabilidade civil e acidentes com hóspedes e turistas.
3. Política de transparência em preços com veiculação clara de tarifas e taxas ao cliente.
4. Conformidade com a legislação de proteção ao consumidor e políticas de cancelamento claras.
5. Processo de gestão de emergências e evacuação com plano documentado e equipe treinada.

Setor 11 — Franchising

Presença predominante

Brasil, México, Colômbia, Argentina, Chile, Peru.

Principais desafios ESG

Padronização de processos em unidades distribuídas, conformidade da rede com políticas ESG do franqueador, gestão do relacionamento franqueador-franqueado.

Q — Qualidade

1. Conformidade com os padrões operacionais da rede estabelecidos no manual do franqueador.
2. Processo de auditoria ou avaliação periódica da qualidade da unidade franqueada.
3. Gestão de reclamações de clientes com escalonamento ao franqueador quando necessário.
4. Indicadores de desempenho operacional da unidade alinhados aos KPIs da rede.
5. Treinamento inicial e contínuo da equipe conforme programa estabelecido pelo franqueador.

E — Ambiental

1. Aplicação das políticas ambientais da rede na unidade franqueada.
2. Gestão de resíduos específicos do segmento com destinação conforme política da rede e legislação local.
3. Controle de consumo de energia e água na unidade com metas alinhadas à rede.
4. Uso dos materiais e embalagens aprovados pela rede, avaliando opções de menor impacto ambiental.
5. Conformidade com licenças e autorizações ambientais específicas da localização da unidade.

S — Social

1. Condições de trabalho da equipe da unidade franqueada em conformidade com a legislação local.
2. Política de diversidade e inclusão na contratação alinhada aos valores da rede.
3. Programa de desenvolvimento e capacitação da equipe conforme trilha da franqueadora.
4. Engajamento com a comunidade local por meio de iniciativas próprias ou da rede.
5. Política de saúde e segurança do trabalho adaptada ao segmento de atuação da franquia.

G — Governança

1. Gestão do contrato de franquia com conhecimento pleno das obrigações e direitos do franqueado.
2. Conformidade com as obrigações financeiras da rede: royalties, fundo de marketing, taxas.
3. Gestão financeira independente da unidade com separação das contas pessoais do franqueado.
4. Conformidade com licenças e registros locais exigidos para a operação do negócio franqueado.
5. Participação ativa nos canais de comunicação e governança da rede de franqueados.

Setor 12 — Financeiro e Seguros

Presença predominante

Brasil, México, Colômbia, Chile, Peru, Costa Rica, Jamaica, Trinidad e Tobago.

Principais desafios ESG

Conformidade regulatória financeira, prevenção à lavagem de dinheiro, proteção de dados financeiros, inclusão financeira de populações vulneráveis.

Q — Qualidade

1. Processos de atendimento e operações financeiras documentados com controles de qualidade e prazo.
2. Processo formal de tratamento de reclamações de clientes conforme normas do regulador financeiro.

E — Ambiental

1. Política de financiamento responsável: avaliação de impacto ambiental de operações de crédito a empresas.
2. Redução do uso de papel por meio de processos digitais e assinaturas eletrônicas.

3. Indicadores de qualidade de serviço: tempo de resposta, taxa de resolução e satisfação do cliente.
4. Controles de qualidade de dados cadastrais e financeiros com verificação periódica.
5. Processo de auditoria interna de processos operacionais com frequência definida.

S — Social

1. Política de inclusão financeira com produtos e serviços acessíveis a populações de baixa renda.
2. Proteção ao consumidor financeiro com transparência em tarifas, juros e condições contratuais.
3. Política de prevenção ao superendividamento de clientes pessoas físicas.
4. Diversidade na liderança e nas equipes, especialmente em cargos técnicos e de decisão.
5. Programa de educação financeira para clientes e comunidade.

3. Política de não financiamento de atividades de alto impacto ambiental negativo.
4. Gestão de resíduos eletrônicos e de infraestrutura tecnológica.
5. Política de eficiência energética nas instalações físicas e data centers.

G — Governança

1. Conformidade com a regulação financeira aplicável: banco central, comissão de valores, superintendência de seguros.
2. Programa robusto de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo (PLD/FT).
3. Política de segurança da informação financeira com controles de acesso, criptografia e monitoramento.
4. Gestão de conflitos de interesse com políticas formais de separação de funções.
5. Processo de gestão de riscos financeiros, operacionais e de compliance com comitê ou responsável designado.

Setor 13 — Mídia, Comunicação e Criatividade

Presença predominante

Brasil, Argentina, México, Colômbia, Chile, Peru, Caribe anglófono.

Principais desafios ESG

Ética na comunicação, diversidade de representação, direitos autorais, saúde mental de profissionais criativos, precarização do trabalho freelance.

Q — Qualidade

1. Processo criativo documentado com briefing, aprovações por etapa e critérios de entrega.
2. Gestão de projetos com prazos, responsáveis e controle de versões de materiais criados.
3. Processo de revisão e aprovação de conteúdo com registro de feedbacks e alterações.
4. Indicadores de satisfação do cliente e retrabalho monitorados por projeto.
5. Gestão do portfólio e dos ativos criativos da empresa com controle de direitos.

S — Social

1. Política de representatividade e diversidade nas produções: gênero, raça, etnia, orientação sexual, deficiência.
2. Política editorial ou criativa ética com vedação à desinformação, discurso de ódio e conteúdo manipulador.
3. Condições de trabalho justas para freelancers e prestadores: pagamento em prazo, contrato e respeito a direitos autorais.
4. Programa de saúde mental para equipes criativas com atenção ao burnout e pressão por prazos.
5. Política de proteção de dados de audiências e usuários de plataformas digitais próprias.

E — Ambiental

1. Política de produção sustentável: redução de resíduos em sets, eventos e produções físicas.
2. Preferência por fornecedores de impressão e produção gráfica com certificação ambiental.
3. Política de trabalho remoto e reuniões virtuais como redução de deslocamentos.
4. Redução do uso de materiais descartáveis em produções e eventos.
5. Compensação das emissões de produções de maior impacto ambiental.

G — Governança

1. Gestão de direitos autorais e propriedade intelectual de todos os ativos criativos produzidos.
2. Contratos com clientes e fornecedores com cláusulas claras de escopo, uso e cessão de direitos.
3. Política de transparência em publicidade: identificação clara de conteúdo patrocinado e publicidade.
4. Conformidade com os conselhos e entidades reguladoras de publicidade e comunicação (CONAR, CONARP, etc.).
5. Gestão de risco reputacional com política de crise de imagem documentada.

Setor 14 — Energia e Meio Ambiente

Presença predominante

Principais desafios ESG

Brasil, Chile, Colômbia, México, Costa Rica, Caribe (energia solar e eólica offshore).

Conformidade regulatória energética e ambiental, gestão de resíduos perigosos, segurança elétrica, credibilidade e transparência das declarações ambientais.

Q — Qualidade

1. Processos técnicos documentados para a prestação de serviços energéticos ou ambientais.
2. Controle de qualidade dos equipamentos e sistemas instalados com testes e comissionamento.
3. Processo de manutenção preventiva e corretiva com registro histórico por instalação ou contrato.
4. Indicadores de desempenho técnico dos projetos (geração de energia, redução de emissões, tratamento de resíduos).
5. Processo de garantia e assistência técnica pós-venda com SLA definido.

E — Ambiental

1. Avaliação do ciclo de vida dos produtos e serviços oferecidos com mapeamento de impactos ambientais.
2. Política de destinação adequada de resíduos gerados nas próprias operações (painéis solares, baterias, equipamentos).
3. Transparência e rastreabilidade das declarações ambientais feitas a clientes e ao mercado.
4. Conformidade com licenças e autorizações ambientais e de energia aplicáveis a cada projeto.
5. Contribuição mensurável para redução de emissões ou recuperação ambiental nos projetos desenvolvidos.

S — Social

1. Programa de saúde e segurança para trabalhos de risco: eletricidade, altura, produtos químicos.
2. Política de acesso a energia limpa para comunidades de baixa renda como parte da missão empresarial.
3. Engajamento com comunidades impactadas por projetos de energia ou saneamento.
4. Diversidade na equipe técnica com inclusão de mulheres e grupos sub-representados em STEM.
5. Transparência com clientes sobre resultados reais dos projetos versus expectativas vendidas.

G — Governança

1. Conformidade com a regulação do setor de energia ou ambiental aplicável (ANEEL, CNH, etc. ou equivalentes nacionais).
2. Gestão de contratos de longo prazo com cláusulas de desempenho, garantia e manutenção.
3. Política de prevenção ao greenwashing com critérios claros para comunicação de benefícios ambientais.
4. Seguro de responsabilidade civil e garantia de performance contratados.
5. Processo de avaliação e monitoramento dos impactos reais dos projetos entregues.

Setor 15 — Terceiro Setor e Organizações Sociais

📍 Presença predominante

Toda a América Latina e Caribe.

⚠️ Principais desafios ESG

Transparência na gestão de recursos, sustentabilidade financeira, governança de associados, medição de impacto social, conformidade com captação de recursos.

Q — Qualidade

1. Processos operacionais dos programas e projetos documentados com objetivos, atividades e resultados esperados.
2. Sistema de monitoramento e avaliação dos projetos com indicadores de processo e impacto.
3. Processo de prestação de contas a doadores, parceiros e beneficiários com periodicidade definida.
4. Gestão da qualidade do atendimento aos beneficiários com mecanismo de escuta e feedback.
5. Indicadores de alcance, eficiência e efetividade dos programas sociais monitorados.

E — Ambiental

1. Política ambiental interna nas operações da organização: redução de papel, energia, resíduos.
2. Integração da dimensão ambiental nos programas e projetos sociais desenvolvidos.
3. Conformidade com legislação ambiental aplicável às instalações e atividades da organização.
4. Preferência por fornecedores e parceiros com práticas ambientais responsáveis.
5. Avaliação do impacto ambiental das ações e eventos promovidos pela organização.

S — Social

1. Política de proteção dos beneficiários, especialmente crianças, adolescentes e populações vulneráveis.
2. Condições de trabalho dignas para colaboradores remunerados, com regularização trabalhista.
3. Política de não discriminação no acesso aos programas e serviços da organização.

G — Governança

1. Estatuto social atualizado com estrutura de governança clara: diretoria, conselho fiscal, assembleia.
2. Gestão financeira transparente com separação de contas por projeto e prestação de contas auditada.
3. Conformidade com obrigações legais de organizações sem fins lucrativos do país de operação.

4. Participação dos beneficiários no design e avaliação dos programas.
5. Programa de voluntariado estruturado com seleção, treinamento e acompanhamento.

4. Política de conflito de interesses para membros da diretoria e conselho.
5. Publicação anual de relatório de atividades e demonstrações financeiras acessíveis ao público.

Setor 16 — Alimentação e Bebidas

Presença predominante

Toda a América Latina e Caribe.

Principais desafios ESG

Segurança alimentar, gestão de desperdícios de alimentos, conformidade sanitária, cadeia de frio, sazonalidade de insumos.

Q — Qualidade

1. Boas Práticas de Fabricação ou Manipulação de Alimentos documentadas e aplicadas.
2. Controle de temperatura, validade e armazenagem de matérias-primas e produtos acabados.
3. Processo de rastreabilidade de insumos com registro de fornecedores e lotes.
4. Controle de satisfação do cliente com registro de reclamações e ações corretivas.
5. Indicadores de desperdício de alimentos, devoluções e reclamações monitorados.

E — Ambiental

1. Programa de gestão e redução de desperdício de alimentos com metas e destinação do excedente.
2. Gestão de efluentes de cozinha: gordura, óleo, água servida com conformidade legal.
3. Política de uso de embalagens sustentáveis ou reduzidas no atendimento.
4. Gestão de resíduos orgânicos com compostagem ou destinação adequada.
5. Preferência por ingredientes locais e sazonais reduzindo pegada de carbono da cadeia.

S — Social

1. Condições de trabalho em cozinha: ergonomia, calor, jornada, EPI para manipulação de alimentos.
2. Exames de saúde periódicos dos manipuladores de alimentos conforme legislação sanitária.
3. Política de acessibilidade no atendimento a clientes com restrições alimentares ou alergias.
4. Engajamento com produtores locais e agricultores familiares na cadeia de abastecimento.
5. Política de não discriminação no atendimento a clientes de qualquer perfil.

G — Governança

1. Conformidade com alvará sanitário, licença de funcionamento e registros obrigatórios.
2. Gestão de fornecedores de alimentos com verificação de regularidade e qualidade.
3. Controle financeiro com separação de custos de insumos, mão de obra e despesas fixas.
4. Conformidade com rotulagem de alimentos quando aplicável (produção própria embalada).
5. Seguro de responsabilidade civil do estabelecimento contratado e vigente.

Setor 17 — Moda, Têxtil e Vestuário

Presença predominante

Brasil, Peru, Colômbia, México, Bolívia, Haiti, Guatemala.

Principais desafios ESG

Condições de trabalho na cadeia de confecção, impacto ambiental do processamento têxtil, fast fashion versus produção responsável, rastreabilidade da cadeia.

Q — Qualidade

1. Fichas técnicas documentadas por produto com especificações de materiais, medidas e acabamento.
2. Controle de qualidade na produção com inspeção de entrada, processo e saída.
3. Gestão de devoluções e trocas com registro e análise das causas de não conformidade.
4. Indicadores de qualidade: taxa de defeitos, devoluções e reclamações monitorados por coleção.

E — Ambiental

1. Gestão de efluentes do processo de tingimento e acabamento conforme legislação ambiental.
2. Política de redução e reciclagem de retalhos têxteis e resíduos de produção.
3. Preferência por fibras sustentáveis, orgânicas ou recicladas na composição dos produtos.
4. Controle de uso de substâncias químicas e corantes com fichas de segurança (FISPQ) e destinação adequada.

5. Processo de aprovação de amostras e piloto antes da produção em escala.

5. Política de extensão da vida útil do produto: durabilidade, reparabilidade e logística reversa.

S — Social

1. Política de vedação ao trabalho análogo à escravidão e ao trabalho infantil na própria operação e na cadeia.
2. Condições de trabalho em costura: ergonomia, iluminação, ventilação e remuneração justa.
3. Rastreabilidade social da cadeia: conhecimento das condições de trabalho dos fornecedores diretos.
4. Valorização do artesanato e da produção de comunidades tradicionais e indígenas.
5. Programa de inclusão de costureiras e artesãos de comunidades vulneráveis na cadeia produtiva.

G — Governança

1. Gestão de contratos com facções e fornecedores com cláusulas de conformidade trabalhista e qualidade.
2. Conformidade com a legislação de rotulagem têxtil e composição de materiais.
3. Gestão de propriedade intelectual: proteção de estampas, modelos e marcas.
4. Política de transparência na cadeia produtiva com publicação de fornecedores principais.
5. Seguro de estoque e responsabilidade civil do estabelecimento.

Setor 18 — Mineração e Recursos Naturais

📍 Presença predominante

Peru, Chile, Bolívia, Brasil, Colômbia, Jamaica, República Dominicana, Trinidad e Tobago.

⚠️ Principais desafios ESG

Impacto ambiental da extração, segurança em minas e pedreiras, relacionamento com comunidades, conformidade com licenças e concessões, mineração ilegal.

Q — Qualidade

1. Processos de extração e beneficiamento documentados com controles de qualidade do minério produzido.
2. Controle de produção com registro de volumes extraídos, qualidade e destinação.
3. Manutenção preventiva de equipamentos de mineração com registro e histórico.
4. Indicadores de produtividade, qualidade e segurança monitorados periodicamente.
5. Processo de gestão de não conformidades com impactos na qualidade do produto ou na segurança.

E — Ambiental

1. Plano de recuperação de áreas degradadas pela mineração (PRAD ou equivalente) com execução documentada.
2. Gestão de rejeitos e tailings: armazenamento seguro, monitoramento de barragens e plano de emergência.
3. Controle de efluentes mineiros com tratamento adequado antes do lançamento.
4. Conformidade com todas as licenças ambientais e autorizações de lavra vigentes.
5. Programa de monitoramento da qualidade da água, do solo e do ar nas áreas de influência da operação.

S — Social

1. Programa robusto de saúde e segurança em minas: ventilação, sinalização, treinamentos e simulados.
2. Consulta e consentimento livre, prévio e informado de comunidades indígenas e tradicionais impactadas.
3. Programa de desenvolvimento das comunidades do entorno com investimento social documentado.
4. Política de vedação ao garimpo ilegal e ao uso de mercúrio ou substâncias proibidas.
5. Plano de encerramento da mina com prevenção dos impactos sociais sobre trabalhadores e comunidades.

G — Governança

1. Conformidade com concessões de lavra, licenças ambientais e autorizações mineiras vigentes.
2. Política de transparência no pagamento de royalties, CFEM e tributos aplicáveis à mineração.
3. Gestão de contratos com compradores de minério com cláusulas de qualidade e rastreabilidade.
4. Seguro de responsabilidade civil e de acidentes ambientais contratados.
5. Processo de gestão de riscos de segurança operacional com plano de emergência testado.

Setor 19 — Pesca e Aquicultura

Presença predominante

Caribe (Jamaica, Barbados, Guiana, Suriname), Chile, Peru, Brasil (nordeste e sul), Equador, Colômbia.

Principais desafios ESG

Sobrepesca e gestão de estoques pesqueiros, conformidade com legislação pesqueira, sazonalidade, cadeia de frio, impacto sobre ecossistemas marinhos.

Q — Qualidade

1. Controle de qualidade do pescado: temperatura, frescor, manipulação e embalagem conforme normas sanitárias.
2. Rastreabilidade do pescado desde a captura ou produção até o ponto de venda.
3. Registro de volumes capturados ou produzidos por espécie e por período.
4. Manutenção de embarcações e equipamentos de pesca ou aquicultura com registro histórico.
5. Indicadores de qualidade do produto e satisfação dos compradores monitorados.

E — Ambiental

1. Conformidade com cotas de captura e defesos estabelecidos pela autoridade pesqueira competente.
2. Política de vedação a práticas destrutivas: arrasto ilegal, uso de redes proibidas, captura de espécies ameaçadas.
3. Gestão de resíduos da atividade pesqueira: redes, linhas, embalagens e rejeitos orgânicos.
4. Monitoramento da saúde do ecossistema aquático nas áreas de pesca ou aquicultura.
5. Redução do uso de antibióticos e químicos na aquicultura com registro de aplicações.

S — Social

1. Regularização trabalhista dos pescadores embarcados ou trabalhadores de aquicultura.
2. Segurança das embarcações: equipamentos de salvatagem, comunicação e registro na autoridade marítima.
3. Proteção de comunidades de pescadores artesanais: acesso a áreas de pesca e direitos territoriais.
4. Programa de saúde e segurança para trabalhadores em ambiente marítimo e de aquicultura.
5. Engajamento com comunidades costeiras e indígenas dependentes dos recursos pesqueiros.

G — Governança

1. Conformidade com licenças de pesca, registro de embarcações e autorizações de aquicultura.
2. Gestão de contratos com compradores, frigoríficos e cooperativas com cláusulas de qualidade e preço.
3. Seguro de embarcações e responsabilidade civil da atividade pesqueira.
4. Conformidade com a legislação sanitária para manipulação e comercialização de pescado.
5. Participação em associações ou cooperativas de pesca como mecanismo de governança coletiva.

Setor 20 — Segurança Privada e Facilities

Presença predominante

Toda a América Latina e Caribe.

Principais desafios ESG

Condições de trabalho de vigilantes e equipes de limpeza, uso legal de armas, conformidade com legislação de segurança privada, terceirização responsável.

Q — Qualidade

1. Procedimentos operacionais documentados por tipo de serviço: vigilância, limpeza, portaria, manutenção.
2. Processo de supervisão e controle de qualidade das equipes nos postos de serviço.
3. Gestão de ocorrências com registro, comunicação ao cliente e tratativa formal.
4. Indicadores de qualidade: ocorrências, absenteísmo, satisfação do cliente monitorados mensalmente.
5. Processo de inspeção periódica dos postos de serviço com checklist e registro.

E — Ambiental

1. Política de uso de produtos de limpeza biodegradáveis e de baixo impacto ambiental.
2. Gestão adequada de resíduos químicos de limpeza e manutenção.
3. Controle de consumo de água nos serviços de limpeza com metas de redução.
4. Gestão de resíduos eletrônicos de equipamentos de segurança obsoletos.
5. Política de mobilidade das equipes operacionais com redução de emissões por deslocamento.

S — Social

1. Condições de trabalho dignas para vigilantes e equipes de limpeza: jornada legal, EPI, alimentação e transporte.

G — Governança

1. Conformidade com a legislação de segurança privada do país: registro, autorizações e vistoria dos órgãos competentes.

2. Programa de saúde e segurança com atenção a riscos ergonômicos, químicos e de violência no trabalho.
3. Política de não discriminação e anti-assédio para equipes operacionais de terceirização.
4. Treinamento obrigatório em primeiros socorros e procedimentos de emergência.
5. Política de uso de armas de fogo: controle, treinamento, registro e responsabilidade (quando aplicável).

2. Gestão de contratos de prestação de serviços com cláusulas de SLA, responsabilidade e confidencialidade.
3. Política de seleção e vetting de colaboradores: antecedentes criminais, referências e capacitação.
4. Seguro de responsabilidade civil obrigatório para a atividade de segurança privada.
5. Conformidade com obrigações trabalhistas e previdenciárias de alta rotatividade do setor.

Setor 21 — Esporte, Recreação e Entretenimento

Presença predominante

Toda a América Latina e Caribe.

Principais desafios ESG

Segurança de participantes e público, sazonalidade, gestão de grandes volumes de pessoas, conformidade com normas de espetáculos e eventos.

Q — Qualidade

1. Padrões de serviço documentados para instalações, equipamentos e atendimento ao cliente.
2. Controle de manutenção de equipamentos esportivos e de lazer com inspeção periódica documentada.
3. Processo de gestão de reclamações e ocorrências com clientes e participantes.
4. Indicadores de satisfação, frequência e retenção de clientes monitorados periodicamente.
5. Processo de avaliação de qualidade dos eventos ou atividades realizadas com feedback estruturado.

E — Ambiental

1. Gestão de resíduos gerados em eventos e instalações com coleta seletiva e destinação adequada.
2. Controle de consumo de água em piscinas, vestiários e áreas de lazer com metas de redução.
3. Política de uso de energia com eficiência na iluminação de quadras, arenas e espaços de lazer.
4. Preferência por fornecedores de alimentos e bebidas com embalagens sustentáveis em eventos.
5. Compensação ambiental de eventos de grande porte com cálculo e neutralização de emissões.

S — Social

1. Política de acessibilidade para pessoas com deficiência nas instalações e eventos.
2. Programa de segurança para participantes e público: primeiros socorros, evacuação e vigilância.
3. Política de inclusão social com preços acessíveis, cotas ou programas para comunidades vulneráveis.
4. Política de proteção de crianças e adolescentes em instalações e eventos.
5. Condições de trabalho dignas para profissionais de eventos: freelancers, técnicos e equipe de produção.

G — Governança

1. Conformidade com alvarás de funcionamento, AVCB (Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros) e licenças de eventos.
2. Seguro de responsabilidade civil para instalações esportivas e eventos.
3. Gestão de contratos com atletas, artistas e fornecedores com cláusulas de direitos e obrigações.
4. Conformidade com a legislação de direitos autorais em eventos musicais e culturais.
5. Processo de gestão de riscos de segurança pública em eventos com plano de emergência.

Setor 22 — Transporte de Passageiros e Mobilidade

Presença predominante

Toda a América Latina e Caribe.

Principais desafios ESG

Segurança dos passageiros, emissões da frota, conformidade regulatória de transporte, condições dos motoristas, violência no transporte.

Q — Qualidade

1. Padrões de serviço documentados: pontualidade, condições dos veículos, conduta do motorista.
2. Processo de avaliação de satisfação do passageiro com registro e tratativa de reclamações.
3. Manutenção preventiva da frota com histórico por veículo e critérios de retirada de circulação.
4. Indicadores de pontualidade, cancelamentos, reclamações e satisfação monitorados mensalmente.
5. Processo de gestão de ocorrências: acidentes, extravios e incidentes com passageiros.

E — Ambiental

1. Controle de consumo de combustível por veículo com meta de redução de emissões.
2. Programa de renovação ou adaptação da frota para veículos elétricos, híbridos ou a gás.
3. Gestão de resíduos de manutenção: óleos, pneus, baterias com destinação ambientalmente adequada.
4. Política de rotas eficientes com otimização para redução de quilometragem e emissões.
5. Avaliação da pegada de carbono da frota com meta de redução progressiva.

S — Social

1. Programa de saúde e segurança para motoristas: exames periódicos, controle de jornada e prevenção de fadiga.
2. Política de zero tolerância ao uso de álcool, drogas e uso de celular ao volante.
3. Política de proteção de passageiros vulneráveis: crianças, idosos, pessoas com deficiência e mulheres.
4. Treinamento em direção defensiva, atendimento a emergências médicas e condução segura.
5. Política de prevenção ao assédio e à violência contra passageiros no transporte.

G — Governança

1. Conformidade com a legislação de transporte de passageiros: ANTT, permissões municipais ou equivalentes nacionais.
2. Seguro obrigatório de passageiros (DPVAT ou equivalente) e responsabilidade civil contratados.
3. Gestão de contratos com clientes corporativos ou escolares com cláusulas de SLA e segurança.
4. Processo de habilitação e vetting de motoristas: CNH categoria correta, antecedentes e treinamento.
5. Conformidade fiscal e trabalhista com regularização dos motoristas como empregados ou motoristas autônomos.

