

Resumo da Revisão Ambiental e Social (ESRS) Merqueo Mezz – COLÔMBIA, MÉXICO e BRASIL

Idioma original do documento: espanhol
Data de emissão: dezembro de 2021

1. Informações gerais sobre o projeto e o alcance da Revisão Ambiental e Social do BID Invest

Merqueo SAS (“Merqueo”, a “Empresa”, ou a “Companhia”), fundado na Colômbia em 2017, é um dos pioneiros no segmento de supermercados *on-line*. Sua operação abrange uma plataforma tecnológica, armazéns, estoque, o desenvolvimento de produtos, a logística para o abastecimento e as entregas ao destinatário final. A plataforma de Merqueo permite o acesso a uma grande variedade de produtos a preços mais competitivos do que num supermercado normal, possibilitando aos clientes poupar tempo e dinheiro. Em 2020 e 2021, a Empresa começou a expandir as operações para o México e o Brasil, seguindo um plano de expansão que prevê a abertura de novas unidades em diversos municípios dos países onde opera (Colômbia, México e Brasil) nos próximos quatro anos.

Esta operação (a “Operação”) consiste num investimento de dívida mezanino para a Empresa para apoiar o seu plano de crescimento nas seguintes áreas: (i) desenvolvimento tecnológico; (ii) capital de giro (iii) despesas de capital e (iv) consolidação no mercado brasileiro.

A revisão ambiental e social do BID Invest abarcou o seguinte: (i) a análise de informações e documentos da empresa e (ii) reuniões remotas com o pessoal responsável pela administração do sistema de gestão, dos recursos humanos e das operações do Merqueo. O processo de Devida Diligência Ambiental e Social (“DDAS”) não incluiu visitas às instalações da Empresa devido a restrições de viagem em consequência da pandemia de COVID-19.

2. Classificação ambiental e social e justificativa

Em conformidade com a Política de Sustentabilidade Ambiental e Social do BID Invest, o Projeto foi classificado na Categoria B porque pode gerar, entre outros, os seguintes impactos e riscos: (i) um aumento da geração de resíduos sólidos (comuns e recicláveis); (ii) a geração de resíduos perigosos; (iii) a geração ou o aumento do tráfego em áreas próximas aos centros de distribuição e (iv) a geração ou o aumento dos riscos para a saúde e segurança dos trabalhadores (do quadro e terceirizados). Estima-se que esses impactos e riscos sejam de baixa intensidade.

Os Padrões de Desempenho (“PD”) acionados pela Operação são: (i) PD1: Avaliação e gestão de riscos e impactos socioambientais; (ii) PD2: Condições de emprego e trabalho; (iii) PD3: Eficiência de recursos e prevenção da poluição; e (iv) PD4: Saúde e segurança da comunidade.

3. Contexto ambiental e social

3.1 Características gerais do local do projeto

Atualmente, Merqueo conta com 17 armazéns: 13 na Colômbia (identificados como: Fontibón, Calle 13, Héros, Montevideo, Fruver, Toberín, Cali, Venecia, Barrio Colombia, Barranquilla, Cedritos, Chapinero e Santa Sofia); 3 no México (Vallejo, Guaymas e San Simón); e 1 no Brasil (Leopoldina).

As operações da empresa são desenvolvidas principalmente nos centros urbanos por meio da sua cadeia de distribuição, e nos principais centros de distribuição (grandes armazéns de 1.000 m² a 4.000 m²) e módulos ou pequenos armazéns (de 80 m² a 500 m²). Estes últimos são escolhidos para otimizar os canais de distribuição e permitir entregas rápidas aos clientes (15 a 30 minutos). Os armazéns são desenvolvidos em três fases, dependendo do crescimento das vendas: (i) fase A, estantes de um nível durante a abertura do armazém e lançamento da operação no local; (ii) fase B, estantes de vários níveis para ampliar a capacidade de armazenamento e, em paralelo, a instalação de câmaras frigoríficas e de congelamento; (iii) fase C, se habilitam andares de *picking*¹ para melhorar a capacidade de distribuição. No caso de módulos ou pequenos armazéns, o modelo mantém as estantes em um único nível e são usados refrigeradores industriais para os produtos refrigerados ou congelados. Este modelo é o padrão da Empresa e pode ser observado nos três países onde ela opera (Colômbia, México e Brasil).

A frota de transporte do Merqueo é terceirizada. No entanto, a Empresa se certifica de que os veículos têm as autorizações exigidas de acordo com o produto que transportam e com base na regulamentação exigida no país onde operam.

Na Colômbia, a Empresa conta com um armazém exclusivo para frutas e verduras. Lá, são classificadas para garantir sua qualidade e, em seguida, etiquetadas e embaladas para serem despachadas para distribuição. No México e no Brasil, Merqueo ainda não dispõe de armazéns exclusivos para frutas e verduras. Entretanto, considerando as experiências positivas registradas na Colômbia, a expectativa é a de adaptar espaços para esse fim nos armazéns já existentes ou a serem abertos.

Merqueo tem 26 marcas próprias e um total de 210 produtos à venda na plataforma. Embora as marcas só estejam disponíveis na Colômbia, se está avançando com o registro de marcas e o *look&feel*² para o lançamento de marcas próprias no México e no Brasil. A Empresa consegue oferecer preços mais baixos do que os dos supermercados normais graças à eliminação do intermediário. Para tanto, negocia diretamente com os fornecedores e fabricantes, controlando diretamente a cadeia de suprimento: recebimento de produtos, armazenamento, seleção, transporte e entrega dos pedidos nas residências dos clientes.

Ao contrário do que ocorreu com outras empresas, a pandemia de COVID-19 significou uma oportunidade de crescimento para o Merqueo, pois fez com que os clientes passassem a fazer as compras de supermercado em casa e *on-line*. Embora as operações do Merqueo se baseiem na

¹ O "*picking*" é um modelo logístico para armazenamento e coleta de produtos que reduz consideravelmente o tempo do ciclo de pedidos.

² O termo "*look&feel*" é usado nas áreas de marketing e branding para descrever a concepção da imagem e características do produto em todos os seus aspectos, por exemplo, design exterior, embalagem, descrição do produto, etc.

tecnologia, a Empresa também aceita pagamentos em dinheiro, o que facilita à população sem conta bancária ter acesso, ser atendida e beneficiar-se de preços melhores nas compras.

3.2 Riscos contextuais

Na Colômbia, a Empresa opera em áreas urbanas e grandes cidades e, por isso, está exposta a possíveis protestos de cidadãos, que às vezes são reprimidos com o uso desproporcional da força pela polícia.³

4. Riscos e impactos ambientais e medidas de mitigação e compensação propostas

4.1 Avaliação e gestão dos riscos e impactos ambientais e sociais

4.1.a Sistema de Gestão Ambiental e Social

A Empresa conta com um Sistema de Gestão Integrado (“SGI”), baseado na norma ISO 14001.⁴ O SGI do Merqueo abrange questões ambientais, sociais, de saúde e de segurança no trabalho (“ASSST”) e identifica os responsáveis, bem como os recursos físicos, financeiros e tecnológicos necessários para a implementação. A Empresa tem como objetivo obter a certificação ISO 14001 em 2022.

O Manual do SGI, aprovado na Colômbia em outubro de 2019, cobre todos os programas de gestão. No México e no Brasil, o SGI e os seus respectivos programas são adaptados e homologados com base na regulamentação local. O Manual do SGI para o México e o Brasil está em desenvolvimento.

Já o Manual ASSST para trabalhadores contratados e subcontratados de Merqueo, adaptado para cada um dos três países, tem como objetivo minimizar os riscos e prevenir acidentes e doenças no trabalho.

4.1.b Política

A Empresa conta com uma Política de Gestão Integral, vigente em todos os países onde opera, baseada nas exigências da norma ISO 14001 (versão de 2015). Essa política, divulgada internamente aos funcionários e trabalhadores contratados, é revista anualmente e atualizada de acordo com as exigências comerciais e as mudanças na lei à medida que elas surgem.

4.1.c Identificação de riscos e impactos

Na Colômbia, a Empresa tem uma matriz para monitorar os aspectos e impactos ambientais, aprovada em março de 2019. Por meio dessa matriz, se avaliam os impactos e se definem os programas ambientais e respectivos controles operacionais. Além disso, ela é usada para identificar os perigos e riscos para a saúde e a segurança, bem como as exigências legais, os objetivos, as metas e os programas de gestão de riscos. O alcance da análise abrange todos os funcionários e trabalhadores contratados de Merqueo que trabalham em seu nome.

³ *Informe de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sobre la situación de Derechos Humanos en Colombia durante el año 2019*, disponível em espanhol em <https://www.hchr.org.co/index.php/informes-y-documentos/informes-anales/9136-informe-del-alto-comisionado-de-las-naciones-unidas-para-los-derechos-humanos-sobre-la-situacion-de-derechos-humanos-en-colombia-durante-el-ano2019>.

⁴ A ISO 14001 é uma norma internacional da Organização Internacional de Normalização (ISO, na sigla em inglês) que contém os requisitos necessários para implementar um sistema de gestão ambiental.

A matriz é revista regularmente e quando há mudanças nos processos ou operações, expansão de uma unidade ou se detectam novas condições para o desenvolvimento da atividade (mudanças na legislação, na regulamentação, etc.).

No caso do México e do Brasil, a elaboração e implementação de uma matriz de aspectos e impactos ambientais está planejada para 2022.

4.1.d Programas de gestão

A operação de Merqueo na Colômbia tem um plano de trabalho ASSST anual elaborado com base nos seis objetivos⁵ destacados na Política ASSST. O plano tem metas, indicadores e medidas para cada componente associado à Política. Além disso, apresenta um detalhamento dos recursos técnicos, financeiros e humanos para atingi-los; um cronograma de execução e uma lista dos responsáveis por essa execução.

Um dos aspectos ambientais significativos para a gestão de Merqueo é a gestão de resíduos. Para isso, o SGI contém uma lista de controles e indicadores de geração (tanto de orgânicos como de inorgânicos); adota uma política de reciclagem e exige a manutenção de certificados de descarte ou entrega de resíduos.

O SGI também conta com: (i) procedimento para a gestão de fornecedores e contratados; (ii) programa sobre estilos de vida e ambientes saudáveis; (iii) programa de fumigação e controle de pragas (relatórios sobre armadilhas e fumigação); (iv) plano de emergência (contendo o procedimento para o uso de kits de derramamento); (v) procedimento para definir os objetivos, metas e programas ASSST; (vi) procedimento de inspeção (incluindo as questões ambientais); e (vii) procedimento para capacitação, formação, e conscientização.

No México e no Brasil, o Manual do SGI está em processo de elaboração, levando em conta as disposições da legislação local e seguindo a mesma estrutura e componentes do SGI adotado na Colômbia.

4.1.e Capacidade e competência organizacionais

Merqueo conta com uma equipe interdisciplinar que lida com temas ASSST e possui funções e responsabilidades definidas e é apoiada pela alta administração. A Empresa implementa um programa anual de formação que abrange introduções ao SGI e à Política de Gestão Integral e oferece capacitação ao pessoal sobre questões ambientais.

A equipe ASSST de Merqueo é liderada por um diretor ASSST. Cada país (Colômbia, México e Brasil) tem um gerente local para essa área. Na Colômbia, a equipe é complementada por: um Coordenador Ambiental e Social; um Coordenador de Segurança no Trânsito; um Coordenador de Saúde e Segurança; e sete Analistas de Saúde e Segurança.

⁵ Os objetivos são: (i) identificar os perigos e aspectos ambientais, e avaliar e classificar os riscos e impactos ambientais, estabelecendo os respectivos controles; (ii) proteger a segurança e a saúde de todos os funcionários e trabalhadores contratados e subcontratados; promover o cuidado com o meio ambiente e a prevenção da poluição, e contribuir para o desenvolvimento da comunidade; (iii) cumprir as regulamentações nacionais pertinentes sobre riscos ambientais e no trabalho; (iv) implementar programas de promoção da saúde destinados a aumentar o bem-estar dos empregados; (v) promover um local de trabalho saudável, capacitando em boas práticas de segurança, saúde e meio ambiente; e (vi) implementar e manter um plano de prevenção, preparação e resposta a emergências.

No México, além do gerente local, a equipe conta com um Analista Ambiental e Social. Já no Brasil, a equipe ainda não conta com outros membros. No momento, a Empresa prevê para o México e o Brasil uma estrutura de equipe ASSST semelhante à que existe na Colômbia. Essa estrutura será implementada à medida que a operação cresça nesses países.

4.1.f Preparação e resposta a situações de emergência

Merqueo conta com o Plano Diretor para Emergências, que exige que cada estabelecimento comercial e cada escritório tenha um plano de emergência de acordo com os próprios riscos, abrangendo: (i) a identificação das ameaças internas e externas; (ii) a análise da vulnerabilidade a ameaças; (iii) a avaliação de risco; (iv) os procedimentos de resposta a emergências; (v) um organograma da brigada de emergência; (vi) a formação de forças-tarefa dos grupos operacionais de empregados (estabelecidas em cada escritório) para lidar com emergências incipientes; (vii) controles independentes para gerir riscos e (viii) a participação dos funcionários e trabalhadores contratados de diferentes turnos de trabalho para lidar com situações de emergência.

Na Colômbia, todos os escritórios têm planos de emergência em vigor; todos os empregados de todos os turnos, incluídos os trabalhadores contratados, recebem formação regular em segurança pessoal; e são mantidas exigências específicas de capacitação para os trabalhadores expostos a riscos em potencial e situações de emergência específicas à sua função. A gerência também é capacitada na identificação e gestão de riscos. A equipe de segurança e saúde no trabalho monitora regularmente a eficácia dos programas de capacitação para emergências.

No México, o plano de emergência para o escritório de Guayamas já foi concluído, ao passo que os planos para os escritórios de Vallejo e San Simon estão em desenvolvimento. No Brasil, existe um plano geral para emergências, que estabelece o organograma e as responsabilidades da brigada de emergência, assim como as diretrizes e procedimentos a serem seguidos pelos empregados e visitantes em situações de emergência (incêndios, acidentes e ameaças externas). No entanto, o exercício de identificar ameaças internas e externas ao escritório, analisar a vulnerabilidade às ameaças e avaliar os riscos ainda não foi concluído.

Na Colômbia, em todos os turnos são feitos exercícios de simulação de emergências regulares, avisados previamente. Após a realização dos exercícios, são gerados relatórios que identificam resultados, recomendações e medidas corretivas, e são avaliados para incorporação como melhorias aos planos de emergência. No México e no Brasil, as simulações serão feitas em 2022.

Cada centro de trabalho tem uma brigada de emergência, capacitada para sua função, cujos membros participam ativamente dos exercícios de simulação. Os armazéns têm alarmes de emergência, área de primeiros socorros, equipamento de combate a incêndios, equipamento de resposta a derramamentos e áreas seguras. São feitas inspeções de rotina e o equipamento de emergência recebe manutenção. Para a abertura de novos armazéns operacionais ou centros de distribuição, são feitos estudos para a implementação dos protocolos e equipamentos necessários para a resposta a emergências. São feitas validações com o Corpo de Bombeiros local.

Merqueo tem uma Política Integral de Segurança no Trânsito e um Protocolo Geral de Resposta a Acidentes de Trânsito. A gestão da segurança no trânsito abrange indicadores, metas, recursos humanos (trabalhadores contratados ou motoristas terceirizados), processos de introdução, inspeções periódicas, inspeções preventivas, infraestrutura segura e uma linha direta de

atendimento por meio da qual se pode prestar informações sobre acidentes e receber instruções sobre como proceder e assistir pessoas lesionadas até a chegada de assistência médica especializada. A Empresa produz mapas de calor nas cidades onde opera, identificando áreas de risco de inundação, paradas, roubos e assaltos. Essas informações são transmitidas aos motoristas para evitar acidentes e otimizar as rotas de entrega. A implementação da Política Integral de Segurança no Trânsito e do Protocolo Geral de Resposta a Acidentes de Trânsito no México e no Brasil será desenvolvida em 2022.

4.1.g Monitoramento e avaliação

Na Colômbia, a Empresa tem um Plano de Monitoramento que abarca todas as áreas de risco. Além dos indicadores, o plano contém procedimentos e atribui responsabilidades pelo registro, análise e informação dos resultados. Merqueo estabeleceu, implementou e mantém um procedimento para o tratamento de descumprimentos, medidas corretivas e medidas preventivas. Como mencionado anteriormente, a Empresa analisa o SIG uma vez por ano para determinar o cumprimento do plano de trabalho e do respectivo cronograma, a eficácia das estratégias e medidas de monitoramento, a necessidade de implementar mudanças e a suficiência dos recursos alocados, entre outras coisas.

No México e no Brasil, estão sendo coletadas informações, e os programas de gestão ambiental e social estão sendo consolidados. A Empresa planeja formular os respectivos planos de monitoramento a partir de 2022, tomando como base as informações consolidadas em 2021.

A Empresa está sujeita a diferentes processos de auditoria, dependendo do país onde opera. Na Colômbia, está sujeita à fiscalização de três entidades oficiais: (i) a Secretaria de Saúde; (ii) o Instituto Nacional de Vigilância de Medicamentos e Alimentos (“INVIMA”) e (iii) o Corpo de Bombeiros. Tanto a Secretaria de Saúde quanto o INVIMA inspecionam, controlam e monitoram o cumprimento da legislação local (Resolução 2.674 de 2013) relativa à distribuição e manipulação de alimentos. Para isso, Merqueo conta com uma Coordenação de Qualidade e uma Diretoria de Operações. A Subdiretoria de Gestão de Risco do Corpo de Bombeiros Oficial faz uma revisão técnica de cada um dos armazéns para avaliar o cumprimento das normas básicas de segurança humana e proteção contra incêndios.

O Merqueo implementa em seus armazéns medidas de monitoramento e garantia das medidas necessárias para a conservação de produtos frios, registros sanitários e a separação e segregação de produtos por tipo nas áreas de armazenamento. Para isso, faz inspeções de rotina de acordo com as fichas técnicas e as normas legais vigentes.

No México, a Empresa é auditada por três entidades oficiais: (i) a Secretaria do Trabalho e Previdência Social (“STPS”), que verifica o cumprimento das normas trabalhistas (jornada regular de trabalho, pagamento de horas extras, pagamento de salários, etc.) e questões de previdência social (licença-maternidade, bolsas de estudo para trabalhadores e filhos, etc.); (ii) a Secretaria de Gestão Integral de Riscos e Proteção Civil, que inspeciona e verifica os riscos da operação em termos de proteção civil, incluídas as condições físicas para resgates e salvamentos, possíveis danos a terceiros, equipamentos de segurança de acordo com a regulamentação e normas pertinentes e a execução de exercícios de simulação; e (iii) a Secretaria do Meio Ambiente (“SEDEMA”), que regulamenta e revisa questões relativas à separação de resíduos sólidos, emissões para a atmosfera e revisão de descargas de águas residuais.

No Brasil, Merqueo responde a duas entidades oficiais: (i) o Corpo de Bombeiros, encarregado de verificar o cumprimento das normas de proteção contra incêndios, e (ii) a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (“ANVISA”), que fiscaliza, controla e monitora o cumprimento da legislação vigente relativa aos processos de distribuição e manipulação de alimentos.⁶

Nesses três países, conta-se com o “Manual de Meio Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho para Empreiteiros e Fornecedores”, que define o monitoramento e avaliação de empreiteiros e fornecedores. O manual prevê procedimentos para a avaliação com respeito à gestão nos aspectos ambiental e de segurança e saúde no trabalho, bem como ao seu plano de trabalho ASSST. Também contém detalhes dos relatórios mensais ASSST que cada empreiteiro ou fornecedor deve apresentar, assim como os requisitos mínimos que devem cumprir, dependendo do serviço ou produto que forneçam (por exemplo, as transportadoras devem ter certificados técnico-mecânicos válidos).

4.1.h Participação das partes interessadas (atores sociais)

O Plano de Relacionamento de Merqueo identifica os grupos externos que podem ser afetados pelas operações ou que podem influenciá-las, bem como as necessidades ou expectativas de cada grupo. Entre esses grupos externos, se encontram: clientes; contratados e os fornecedores; a alta administração; investidores; funcionários; autoridades; e comunidades. Na Colômbia, a matriz de partes interessadas e o Plano de Relacionamento foram consolidados em 2019 e continuam a ser aplicados e atualizados. Embora tenham sido elaboradas matrizes das partes interessadas no México e no Brasil, a implementação dos planos de relacionamento está prevista para 2022.

Merqueo habilitou nas suas plataformas de vendas para os três países um link para atender a pedidos de informação dos clientes ou usuários. Além disso, mantém um blog onde publica regularmente notas de interesse sobre a Empresa (formas de operação, atividades, etc.) e mantém uma presença ativa nas principais redes sociais.

Nos três países e como parte do Procedimento de Comunicações do SGI, a Empresa dispõe de um mecanismo para tratar pedidos, queixas, reclamações e solicitações (PQRS) das partes interessadas externas. Os PQRS recebidos são processados e tratados por meio da área de Atendimento ao Cliente e podem ser recebidos por meio da plataforma de vendas, e-mail, WhatsApp ou telefone. O mecanismo responde aos PQRS em até 48 horas após o recebimento e a solução, se as condições com o usuário o permitirem, é oferecida num prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após o processamento, conforme estabelecido na legislação em vigor e nas políticas internas do Merqueo. Além disso, existem procedimentos para documentar o recebimento e a investigação das queixas, bem como para informar sobre as decisões tomadas. Os PQRS são tratados por meio de diferentes sistemas, variando de acordo com o canal que os recebeu. Por exemplo, as solicitações por e-mail e chat são tratadas por meio de um sistema chamado *Zendesk*, com indicadores voltados para os tempos de resposta e a solução do ticket gerado. Os pedidos recebidos por WhatsApp são tratados pelo *Infobip* e, por último, os que chegam por telefone são processados pelo sistema *Service Desk*. Estas duas últimas são plataformas para gerenciar e controlar as interações e permitem ao Merqueo contactar os clientes. Todas as plataformas permitem o registro e o monitoramento de todos os PQRS recebidos.

⁶ Regidas pela RDC nº 275/2002 da Anvisa; pela Portaria SVS/MS nº 326, de 30 de julho de 1997, e pela Portaria MS nº 1.428, de 26 de novembro de 1993.

Na Colômbia e no México, também está disponível a Linha de Ética, que permite às partes interessadas externas entrar em contato sobre qualquer situação irregular ou que gere dúvida ou suspeita de descumprimento das políticas da Empresa, dentro ou fora de Merqueo.

Na Colômbia, a Empresa participou do Programa de Excelência Ambiental Distrital (“PREAD”)⁷ da Prefeitura de Bogotá, como parte do seu Plano de Ação com as Autoridades. No nível comunitário, Merqueo tem procurado se aproximar de organizações não governamentais (ONGs) para gerar parcerias estratégicas e trabalhar em iniciativas socioambientais no âmbito da Responsabilidade Social Empresarial (“RSE”).

Na Colômbia, México e Brasil, a Empresa colabora com ONGs locais voltadas para a ajuda a comunidades vulneráveis. No caso da Colômbia e do Brasil, também trabalha com ONGs internacionais.

4.2 Condições de emprego e trabalho

4.2.a Condições de trabalho e gestão das relações trabalhistas

Atualmente, Merqueo emprega mais de mil pessoas. Com todas elas, cumpre as exigências da regulamentação local: na Colômbia, o Código Substantivo do Trabalho (“CST”); no México, a Lei Federal do Trabalho (“LFT”) e, no Brasil, a Consolidação das Leis do Trabalho (“CLT”). O Regulamento Interno do Trabalho (“RIT”), elaborado na Colômbia e no México, estabelece as condições de trabalho e as relações trabalhistas, incluídos aspectos como: condições de contratação, horário de trabalho, horas extras, dias de descanso, férias, serviço médico, medidas de segurança, riscos ocupacionais, primeiros socorros em caso de acidentes de trabalho, normas sobre higiene, e saúde e segurança no trabalho. Os contratos têm prazo indefinido e contemplam uma série de convênios que proporcionam benefícios como o acesso a descontos em determinados serviços, como academias e cursos de capacitação. Além disso, cada funcionário recebe mensalmente um abono na forma de um desconto no Merqueo.

No Brasil, o RIT está sendo elaborado conforme as diretrizes da legislação local. Uma vez concluído, será homologado à semelhança das condições do RIT implementado na Colômbia.

A frota de transporte para entregas de Merqueo não é própria. Ela é formada por fornecedores independentes que se registram na Empresa (caminhões, motocicletas) e por empresas terceirizadas que prestam serviços de transporte. Em ambos os casos, embora as exigências dependam do tipo de veículo, todos os veículos motorizados devem ter seguro contra riscos profissionais e o seguro obrigatório contra acidentes, bem como estar em dia com as revisões técnicas e mecânicas, e com as inspeções exigidas por lei.

Devido ao fato de muitos clientes de Merqueo pagarem em dinheiro diretamente aos transportadores contra a entrega dos produtos solicitados, o pagamento final aos transportadores é feito quinzenalmente, com a liquidação dos valores recebidos em dinheiro contra os créditos gerados pelo serviço no período em questão.

⁷ No âmbito desta iniciativa do PREAD, são realizadas atividades de educação ambiental com clientes (lojas, escolas e outras empresas), bem como de conscientização ambiental.

4.2.a.i Políticas e procedimentos de recursos humanos

Merqueo conta com uma política integral que abrange questões ambientais, sociais e de saúde e segurança no trabalho. Essa política, alinhada com as exigências de cada país, cumpre as exigências regulatórias locais e é revisada periodicamente. Além disso, na Colômbia, também é aplicada a “Política de Prevenção do Consumo de Alcool, Tabaco e Substâncias Psicoativas e do Porte de Armas”, a ser replicada no México e no Brasil em 2022 por meio de políticas semelhantes.

As operações na Colômbia seguem o “Regulamento Interno do Trabalho”, o “Regulamento de Higiene e Segurança Industrial”, o “Protocolo de Prevenção à COVID-19”, o “Código de Conduta” e a “Política de Diversidade”. Já no México, a Empresa conta com o “Regulamento Interno do Trabalho” e o “Código de Conduta”.

4.2.a.ii Condições de emprego e trabalho

A Empresa mantém dois tipos de regime de trabalho: para o pessoal administrativo, um regime de trabalho flexível sob um contrato de gestão e confiança, no qual os funcionários escolhem as horas de trabalho a seu critério e são excluídos da jornada máxima prevista em lei; e para o pessoal operacional, um regime de turnos rotativos (oito horas com 15 minutos de descanso ou, no máximo, nove horas com uma hora de almoço) com um dia de descanso compensatório por semana e o direito de receber horas extras e encargos.

4.2.a.iii Organizações trabalhistas

De acordo com a legislação local dos três países, Merqueo não tem restrições a formação de sindicatos por seus trabalhadores nem a filiação a sindicatos já existentes.

Na Colômbia, a Empresa tem os seguintes comitês formados nas suas operações: o Comitê de Convivência no Local de Trabalho, o Comitê Conjunto para Segurança e Saúde no Trabalho e o Comitê de Segurança no Trânsito. Esses comitês mantêm reuniões regulares nas quais é garantida a participação e consulta dos trabalhadores sobre questões ambientais, sociais e de segurança e saúde no trabalho.

No México e no Brasil, a Empresa ainda não tem qualquer relação com sindicatos ou organizações de trabalhadores.

4.2.a.iv Não discriminação e igualdade de oportunidades

A “Política de Diversidade e Inclusão” de Merqueo contempla os seguintes objetivos: agir com base em critérios iguais com relação a homens e mulheres, sem distinção de sexo, idade, situação social, religião, orientação sexual, raça, cor, estado civil, filiação a sindicatos, opinião política, deficiência, nacionalidade, etnia ou qualquer outra condição; promover a igualdade de oportunidades; promover uma cultura interna de diversidade e inclusão; e formular e implementar processos de gestão de pessoas, garantindo a eliminação de toda barreira que impeça o desempenho adequado e a devida incorporação às equipes. A política, aprovada em 2020, se aplica a todas as pessoas vinculadas a Merqueo por meio de contrato de trabalho.

4.2.a.v Mecanismo de queixas

Na Colômbia, o Mecanismo de Tratamento de Queixas e Reclamações dos trabalhadores se baseia em relatos próprios das condições de trabalho, saúde e meio ambiente canalizados por meio de caixas de coleta instaladas nos armazéns e escritórios da Empresa verificadas periodicamente. No caso de queixas relacionadas a situações de assédio, conflito interno, etc., o Comitê de Convivência no Local de Trabalho entra em ação.

As operações na Colômbia contam com uma conta de e-mail e a Linha de Ética para o recebimento de queixas anônimas. Os trabalhadores diretos e os contratados podem falar diretamente sobre queixas com o supervisor e este tem a obrigação de registrá-las e processá-las. As queixas recebidas são investigadas de acordo com o respectivo assunto. Se necessário, são formulados planos de ação corretivos.

O México e o Brasil ainda não dispõem de um mecanismo de queixas e reclamações dos trabalhadores.

4.2.b Proteção da força de trabalho

O Merqueo contrata apenas pessoas maiores de idade. A área de Recrutamento de Talentos Humanos está encarregada de cumprir os processos de contratação e do Regulamento Interno do Trabalho, que define as atividades de trabalho que não podem ser executadas por mulheres (pintura industrial) e especifica a proibição de contratação de menores de 18 anos.

4.2.c Saúde e segurança no trabalho

O Merqueo tem requisitos específicos de capacitação para os trabalhadores expostos a perigos em potencial (físicos, químicos, biológicos, elétricos ou que envolvam ruído, temperatura, trabalho em alturas, condução de veículos industriais, tráfego, incêndio e explosão).

Na Colômbia e no Brasil, o monitoramento da exposição ao monóxido de carbono, ruído, iluminação e temperatura está implementado com base na legislação local. No México, o monitoramento desses aspectos será incorporado em 2022.

Em todos os locais nos três países, a Empresa implementa o “Plano Anual de Inspeção”, que prevê a inspeção regular dos escritórios para verificar o cumprimento das medidas de prevenção ambiental e segurança e saúde no trabalho. Se forem observados casos de descumprimento, são tomadas medidas corretivas. Além disso, são adotadas medidas preventivas, evitando a ocorrência de um possível caso de não conformidade.

A Empresa tem um procedimento para informar e investigar acidentes, incidentes e doenças no trabalho, o que permite estabelecer as causas, os fatos e as situações que os geraram e tomar medidas corretivas destinadas a eliminar ou minimizar as condições de risco e evitar a recorrência. Além disso, a área de gestão da saúde no trabalho implementou programas de saúde preventiva destinados à conservação auditiva, medicina preventiva, gestão de riscos biomecânicos, movimentação manual de cargas, trabalho em câmaras frias, entre outros.

4.2.d Trabalhadores contratados por terceiros

Em cada país, a Empresa aplica o “Manual de Fornecedores de Merqueo”, que exige que cada fornecedor cumpra as políticas ASSST e seja responsável: (i) pelo estabelecimento de um sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho para os seus funcionários dentro da regulamentação em vigor; (ii) pela gestão dos riscos para a segurança do seu pessoal e do equipamento próprio ou da Empresa e (iii) pela gestão dos possíveis impactos ambientais que possam ser causados pelas suas atividades. Para esse fim, são estabelecidos controles para assegurar que os fornecedores façam os recolhimentos à previdência social em favor dos seus trabalhadores, façam uma gestão adequada dos equipamentos de proteção individual e elaborem um relatório gerencial e um plano de trabalho sobre os aspectos ASSST.

4.2.e Cadeia de suprimento

Como parte do SGI, Merqueo tem um procedimento para a gestão de fornecedores e contratados que orienta a compra de bens e a gestão dos contratados; assegura a conformidade com a legislação em termos de segurança, saúde no trabalho e meio ambiente; e permite verificar e monitorar o cumprimento de normas, regras, regulamentos, procedimentos e instruções. Na Colômbia, esse procedimento vigora desde 2019. No México e no Brasil, a implementação está prevista para 2022.

4.3 Eficiência de recursos e prevenção da poluição

4.3.a Eficiência de recursos

De modo geral, o consumo de energia de Merqueo está relacionado à iluminação de áreas e funcionamento de equipamentos, ao passo que o uso de água é basicamente para consumo humano e limpeza das áreas de trabalho.

Merqueo implementou melhorias para economizar energia. No centro de distribuição do Merqueo na Colômbia, para cada lâmpada localizada no teto da área administrativa, duas luminárias em cada extremidade foram desligadas, gerando uma economia de aproximadamente 871 quilowatts por mês (“kW/mês”). No armazém de Montevideo, localizado na Colômbia, a iluminação foi alterada, melhorando a cobertura do espectro de iluminação e reduzindo o consumo de energia, com uma economia aproximada de 1.250 kW/mês. Além disso, a Empresa planeja instalar sensores fotossensíveis e de movimento, com uma economia estimada em 3.541 kW/mês.

Para reduzir o consumo de água, foram instalados pedais para acionar as torneiras para a lavagem das mãos, substituindo as torneiras convencionais. Isso evitou um desperdício de água de aproximadamente 15 m³/mês.

4.3.a.i Gases do efeito estufa

Um dos princípios centrais das operações da Empresa é que, em comparação com os supermercados tradicionais aos quais os consumidores precisam se deslocar para fazer as compras, o supermercado *on-line* Merqueo é mais eficiente em termos energéticos e de produção de gases do efeito estufa, pois evita esse deslocamento físico.

Na Colômbia, o cálculo da pegada de carbono em 2020 resultou em 1.024,61 toneladas de equivalente de CO₂. As fontes de produção de CO₂ são: fontes fixas e móveis ligadas à operação de comercialização, que produzem 74% das emissões; energia comprada (eletricidade), que gera 25%; e fontes móveis indiretas (transporte aéreo), que respondem por 1%.

A título de mitigação, a Empresa implementa projetos de plantio de árvores, com o objetivo de capturar a quantidade de CO₂ correspondente ao total das suas emissões. De acordo com o cálculo da pegada de carbono em 2020, para mitigar o total de emissões de CO₂ geradas, devem ser plantadas 350 árvores. Devido à pandemia de COVID-19, nem todos os plantios puderam ser feitos em 2021, mas serão feitos em 2022.

O cálculo da pegada de carbono referente ao México e ao Brasil será feito em 2022 com as informações coletadas em 2021.

4.3.a.ii Consumo de água

O SGI contém parâmetros para monitorar o consumo de água. Na Colômbia, a Empresa instalou pedais para acionar as torneiras nas pias, o que evita um desperdício de água de até 15 m³/mês. Essa melhoria também serviu para evitar o contato com as torneiras e, assim, reduzir a possibilidade de infecção pela COVID-19.

4.3.b Prevenção da poluição

A Empresa dispõe do “Plano de Gestão Integral de Resíduos”, elaborado em cada local com base na legislação ambiental vigente. Esse plano busca alcançar uma gestão adequada de todos os resíduos gerados nas operações (resíduos convencionais, perigosos e pós-consumo) e uma gestão apropriada dos resíduos recicláveis. Como parte desse plano e a fim de manter o controle e gerar registros dos resíduos produzidos, os centros de distribuição dispõem de balanças.

Na Colômbia, desde 2019, a Empresa vem mantendo parcerias com fundações e ONGs para o aproveitamento de resíduos por meio de doações de material plástico reciclado, produtos alimentícios próximos da data de validade e equipamentos com pouco uso. Entre 2019 e 2021, se estima que, graças a essas parcerias, foi evitada a perda de 5 toneladas de material plástico reciclado e 12 toneladas de alimentos de cesta básica (que teriam se transformado em resíduos orgânicos).

Os resíduos perigosos gerados por Merqueo são luzes, RAEEs,⁸ baterias, toners e medicamentos vencidos, bem como os resíduos gerados em situações de emergência (uso de kits de derramamento). O “Plano de Gestão Integral de Resíduos” da Colômbia e do Brasil contempla a gestão, prevenção e minimização de resíduos perigosos.

Na Colômbia, é feito aproveitamento de resíduos recicláveis. Os resíduos recuperados são tratados por terceiros numa fábrica onde todos os resíduos contendo fibra de madeira (papel e papelão) são reconvertidos em outros produtos. O material plástico também é moído e convertido em flocos para a elaboração de novos produtos. Os resíduos orgânicos são transformados em adubo por uma empresa terceirizada.

⁸ Resíduos de aparelhos elétricos e eletrônicos.

Na Colômbia, de 2019 a novembro de 2021, a Empresa coletou e descartou adequadamente aproximadamente 150 kg de RAEEs.

4.4 Saúde e segurança da comunidade

4.4.a Saúde e segurança da comunidade

A Empresa conta com a “Política Integral de Segurança no Trânsito” e o “Protocolo Geral de Resposta a Acidentes de Trânsito”. Na Colômbia, existe um coordenador qualificado dentro da equipe ASSST dedicado exclusivamente a essas questões.

Em relação aos produtos, Merqueo garante o cumprimento da legislação local⁹ relativa à distribuição e manipulação de alimentos. No México, a Empresa é auditada pela Secretaria de Gestão Integral de Riscos e Proteção Civil, que inspeciona e verifica os riscos da operação em termos de proteção civil.

A Empresa também dispõe de um Plano Diretor de Resposta a Emergências, que exige que cada estabelecimento comercial e escritório tenha um Plano de Emergência de acordo com os próprios riscos. O Plano é revisado anualmente pelo Corpo de Bombeiros para verificar se as instalações atendem às normas básicas de segurança pessoal e proteção contra incêndios.

Na Colômbia, todos os escritórios têm planos de emergência estabelecidos. O México tem um plano de emergência para o escritório de Guayamas, enquanto os de Vallejo e San Simon estão em desenvolvimento. O Brasil tem um Plano Geral de Emergência.

Por último, na Colômbia, com base nos pedidos que devem ser atendidos durante o dia, Merqueo oferece aos seus transportadores as rotas de entrega, bem como um mapa de calor que identifica zonas perigosas (áreas onde pode haver roubos, assaltos, paradas ou inundações).

4.4.b Pessoal de segurança

Serviços especializados de segurança e vigilância são contratados através de empresas especializadas e abrangem o serviço completo de vigilância e segurança privada nas instalações, a fim de reduzir, prevenir, evitar ou deter distúrbios ou ameaças que possam pôr em risco a vida, a integridade das pessoas ou o exercício efetivo dos direitos legítimos sobre a propriedade dos que recebem proteção.

Merqueo exige que o pessoal de segurança tenha recebido capacitação e possua as certificações necessárias. Para tanto, zela pela contratação de empresas de segurança legalmente constituídas que cumpram os requisitos necessários para que seus afiliados ou funcionários possam desempenhar o trabalho de maneira adequada.

Devido ao fato das operações de Merqueo com os clientes ocorrerem *on-line*, os centros de distribuição não recebem público alheio às operações, motivo pelo qual o serviço de segurança é limitado principalmente ao relacionamento direto com os empregados, trabalhadores contratados e fornecedores.

⁹ Colômbia: Resolução 2.674 de 2013; Brasil: Resolução RDC nº 275/2002, Portaria SVS/MS nº 326, de 30 de julho de 1997, e Portaria MS nº 1.428, de 26 de novembro de 1993.

4.5 Aquisição de terras e reassentamento involuntário

A Empresa opera dentro de áreas urbanas e, por isso, não se pressupõe qualquer tipo de deslocamento físico ou econômico involuntário.

4.6 Conservação da biodiversidade e gestão sustentável dos recursos naturais vivos

A Empresa opera em áreas urbanas e, por isso, não se pressupõe nenhum risco para a conservação da biodiversidade nem para a gestão dos recursos naturais vivos.

4.7 Povos indígenas

A Empresa opera em áreas urbanas na Colômbia, México e Brasil; assim, não afetará comunidades nem populações indígenas.

4.8 Patrimônio cultural

A Empresa não está localizada em área com patrimônio cultural real ou em potencial e, portanto, esse padrão de desempenho não é acionado.

5. Acesso local à documentação do projeto

A documentação do projeto pode ser acessada no seguinte link:

<https://blog.merqueo.com> e <https://merqueo.com>.