

Pacto Global

Comunicação de Progresso 2011

Grupo Boticário

Curitiba, 28 de junho de 2012.

Ban Ki-moon
Secretário Geral
Organização das Nações Unidas

Sr. Secretário Geral,

O Grupo Boticário e suas unidades de negócio buscam inserir sustentabilidade de forma integrada aos processos e cadeia de valor, em uma visão de longo prazo, para que as decisões e iniciativas considerem as questões ambientais e sociais juntamente com as metas de crescimento e rentabilidade do negócio.

A partir de direcionadores do Conselho de Administração, a sustentabilidade se materializa no Mapa Estratégico e se desdobra em projetos nas diferentes áreas da organização e ações junto aos principais *stakeholders* da organização, gerando oportunidades de evolução do desempenho e redução de riscos para toda a cadeia de valor. Adicionalmente, apoiamos iniciativas a partir do consistente e reconhecido investimento social privado em meio ambiente, realizado há 20 anos por meio da Fundação Grupo Boticário de Proteção à Natureza.

Desta forma, desenvolvemos iniciativas que visam alavancar nossa atuação nas frentes de responsabilidade organizacional, relações responsáveis, responsabilidade pelo produto, recursos naturais, mudanças climáticas e relações humanas.

Por meio deste relatório compartilhamos nossas práticas e reafirmamos nosso compromisso em apoiar e difundir os princípios do Pacto Global em toda cadeia de valor do Grupo Boticário e suas unidades de negócio.

Atenciosamente,

Artur Noemio Grynbaum
Presidente executivo do Grupo Boticário

INTRODUÇÃO

1. Perfil Grupo Boticário

1.1. Inspirar e investir em beleza

Da pequena farmácia de manipulação aberta por Miguel Krigsner, em 1977, em Curitiba, até a consolidação de um grupo que reúne, hoje, diversas unidades de negócio e conta com a dedicação de uma rede colaborativa formada por 3881 pessoas, uma longa trajetória foi percorrida. Apesar disso, os valores que forneceram a base para esse desenvolvimento acelerado permanecem como um elemento essencial para o sucesso dos negócios. Os quatro valores corporativos do Grupo Boticário são assim descritos: "Somos íntegros"; "Paixão pela evolução e desafios"; "Comprometimento com resultados"; "Valorizamos pessoas e relações".

1.2. Beleza é o nosso negócio

Nos últimos três anos, a organização, que teve origem na empresa O Boticário e, há dois anos, se tornou um grupo empresarial multinegócios, dobrou de tamanho. Esse acelerado processo de expansão vem refletindo no aumento da estrutura da organização. No período coberto por este Relatório, estão inclusas a estrutura de administração das unidades de negócio O Boticário e Eudora, e também a manutenção da Fundação Grupo Boticário de Proteção à Natureza. A estrutura jurídica-financeira, por sua vez, reúne oito empresas: G&K Holding Ltda., Botica Comercial Farmacêutica Ltda., Cálamo Distribuidora de Produtos de Beleza S/A, O Boticário Franchising S/A, Embralog – Empresa Brasileira de Logística Ltda., KGMA Empreendimentos Imobiliários Ltda., LADECOM - Laboratório de Pesquisa e Desenvolvimento de Cosméticos Ltda. e Interbelle Comércio de Produtos de Beleza Ltda.

Ao final de 2011, o Grupo e suas unidades de negócio empregavam 3.881 colaboradores (1.293 homens e 2.588 mulheres), dos quais 2.007 estavam na planta de São José dos Pinhais e os demais distribuídos nas sedes de Curitiba/PR, Registro/SP e São Paulo/SP.

A unidade de negócio O Boticário, maior franquia do Brasil em faturamento e maior rede de franquias em número de lojas no setor de perfumaria e cosméticos, fechou o ano de 2011 com resultados expressivos. Com mais de 3.260 lojas, distribuídas em 1.650 municípios brasileiros, a Rede de Franquias O Boticário obteve um crescimento acima da média do setor.

Inserir só alguns dados Eudora, portfólio, lojas, CSs, etc.

Esses números são reflexo de uma atuação com excelência e comprometimento, e de uma rede sólida de relacionamentos, que buscam oferecer produtos inovadores e de alta qualidade, por meio de processos responsáveis que inserem a sustentabilidade na gestão da franqueadora e de sua rede de franquias, visando a resultados consistentes e que perdurem por muito tempo.

As operações no exterior somam 69 lojas, 8 escritórios e 891,5 mil consumidores em 7 países: Angola, Arábia Saudita, Estados Unidos, Japão, Paraguai, Portugal e Venezuela. Entre os setores atendidos, figura o segmento de perfumaria, cosméticos e higiene pessoal. Os perfis de clientes vão desde o infantil até o jovem e adulto, dos gêneros feminino e masculino.

1.3. Governança Corporativa

O Grupo Boticário está empenhado em seguir altos padrões de Governança praticados no mercado e tem a gestão pautada em uma plataforma de governança corporativa consolidada. As decisões corporativas de todas as unidades de negócio são orientadas por princípios de ética, transparência, prestação de contas e responsabilidade empresarial. Dessa forma, contribuímos para manter a qualidade profissional, aprimorar o desempenho organizacional e proteger os interesses de todos os *stakeholders*.

O Conselho de Administração e a Diretoria Executiva conduzem a administração do Grupo. O primeiro é composto por cinco conselheiros, todos eleitos pela Assembléia Geral; três deles são independentes. Essa composição tem a responsabilidade de direcionar a administração do Grupo, bem como assegurar a estratégia e a visão de longo prazo de sustentabilidade. O Conselho de Administração se encarrega de avaliar, de forma integrada, os resultados das ações de sustentabilidade desenvolvidas pelo Grupo, em suas unidades de negócio e em toda sua cadeia de valor. Essa prática identifica oportunidades e garante seu alinhamento com a estratégia definida. Anualmente, é realizada uma avaliação formal do desempenho do Conselho de Administração, bem como de cada um dos seus conselheiros, de acordo com as normas internas.

1.4. Destaques na Cadeia de Valor

A partir da nossa atuação na cadeia de valor pode-se entender a relação da empresa com cada um dos *stakeholders* do Grupo Boticário. Em 2010, foi realizado o mapeamento dos *stakeholders*, envolvendo mais de 14 áreas da organização, para identificar diferentes graus de relevância e impacto para o negócio. Em 2011, este estudo se estendeu para análise mais detalhada das oportunidades e riscos identificados nestas relações.

Esse mapeamento direcionou os níveis de engajamento e as propostas de atuação, contribuindo para qualificar e evoluir nas ações de sustentabilidade para os públicos identificados como prioritários.

Neste primeiro momento, os *stakeholders* eleitos como prioritários em sustentabilidade foram colaboradores, fornecedores, franqueados e consultoras O Boticário, clientes/consumidores e acionistas. Com a criação do Grupo Boticário, em 2010, e o respectivo lançamento da unidade de negócios Eudora, em 2011, os *stakeholders* “comunidade” e “representantes Eudora” entraram para a lista.

Esses *stakeholders* são envolvidos em diferentes níveis de profundidade nas ações de engajamento - desde iniciativas de comunicação e formações, até a modificação de práticas de negócio com metas compartilhadas para o desenvolvimento em sustentabilidade. Dessa forma, procura-se uma evolução consistente da cadeia de valor, contribuindo para o sucesso no Grupo e em sua cadeia de parceiros.

Como destaque das principais ações de sustentabilidade junto a cadeia de suprimentos do Grupo Boticário, está a qualificação dos quesitos de sustentabilidade dentro do Processo de Avaliação e Desempenho de Fornecedores (PADF e PADFS) - que abrangeram, em 2011, 71 fornecedores estratégicos -, além do lançamento do Guia Gestão de Sustentabilidade para Fornecedores 2011 e do novo questionário de autoavaliação, no qual a performance geral dos fornecedores estratégicos diretos e indiretos ficou em 82%.

. Além disto, na outra ponta da Cadeia de Valor, o Grupo Boticário e suas unidades de negócio procuram sempre desenvolver novas formas de mobilização dos clientes/consumidores para o tema sustentabilidade. A disponibilização de refs para os produtos de diferentes linhas e o Programa de Reciclagem de Embalagens na Rede de Franquias O Boticário são exemplos dessa preocupação.

INFORMAÇÕES SOBRE A COP

As informações contidas neste documento concretizam a gestão e o desempenho das unidades controladas e mantidas pelo Grupo Boticário.

A estrutura deste Relatório apresenta as ações para atender os princípios do Pacto Global, agrupados de acordo com os temas de sustentabilidade desenvolvidos no Grupo Boticário.

Para mais informações, críticas ou sugestões sobre o COP do Grupo Boticário, utilize os seguintes canais de comunicação:

- Email corporativo: sustentabilidade@grupoboticario.com.br
- Central de Relacionamento com o Cliente (CRC): 0800-413011
- Link Fale Conosco na homepage da organização: www.grupoboticario.com.br.

Políticas, Processos, Programas e Indicadores	Relato e Desempenho 2011	Princípios do Pacto Global Atendidos
Desenvolvimento Humano	<p>O Grupo Boticário valoriza um ambiente de trabalho amistoso, que respeita as diferenças e reconhece os talentos e a interação, e que estimula o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional. A organização adota a prática de realizar pesquisas junto ao público interno. Por meio delas, são avaliadas a retenção do conteúdo de comunicados e a satisfação com os eventos, além dos serviços internos oferecidos.</p> <p>Os graus de satisfação foram registrados nos tópicos remuneração (94%), Centro de Promoção à Saúde (92%), relações trabalhistas (90%), treinamento e desenvolvimento (88%), benefícios, cadastros e assessoria jurídica (todos com 87%). Realizada entre 25 de outubro e 10 de novembro, a pesquisa teve a participação de 1.722 colaboradores</p> <p>Seguindo a proposta de estimular o desenvolvimento dos colaboradores nas diferentes funções e cargos do Grupo, a organização constituiu o projeto Times de Alto Desempenho (TAD), com foco naqueles que atuam nas áreas operacionais. Trata-se de um modelo de gestão com o objetivo de dar maior autonomia, capacitação e informação a esses colaboradores. Com isso, os profissionais aumentam a aptidão para tomadas de decisões nos processos internos, ao mesmo tempo em que solucionam problemas e trabalham em equipe.</p> <p>As metas do TAD consistem na otimização de fluxo de materiais e aumento de disponibilidade de máquinas e eficiência da produção; redução de retrabalhos e perdas no processo produtivo dos Times, apoiados pelas interfaces; e aumento da satisfação dos colaboradores por meio de uma atmosfera de melhora contínua e crescimento profissional.</p> <p>O Grupo Boticário mantém, ainda, o Programa Gestão de Carreira, que possibilita aos colaboradores analisar toda a trilha profissional no Grupo e em suas unidades de negócio, bem como as competências necessárias para os cargos pesquisados. Por meio desse Programa, é possível fazer a autoavaliação no cargo escolhido e desenhar um Plano de Desenvolvimento para as competências mapeadas</p> <p>Incluir informações sobre MBA corporativo e processo sucessório.</p>	<p>Princípio 1 – Respeitar e proteger os direitos humanos</p> <p>Princípio 6 – Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho</p>
Programa de Qualidade de Vida	<p>O Programa de Qualidade de Vida do Grupo Boticário tem o objetivo de integrar e sensibilizar os colaboradores para que adotem e mantenham comportamentos que promovam a saúde integral e, conseqüentemente, a melhoria da qualidade de vida no trabalho e fora. Cinco dimensões são incorporadas, de forma simples, pelo Programa: física, emocional, intelectual, espiritual e social.</p> <p>O Grupo acredita que o equilíbrio entre essas dimensões ocorre naturalmente no trabalho, no cuidado com a saúde, na convivência familiar, na interação com a sociedade e na espiritualidade, ou seja, nas ações de rotina. Dessa forma, o Programa realiza uma série de ações com base no conceito de Saúde Total, que entende o ser humano em seu sentido mais amplo, envolvendo sua realidade social e familiar em conjunto com a realidade de trabalho.</p> <p>O Grupo Boticário dedica atenção especial à gestante, oferecendo às colaboradoras e à comunidade um serviço diferenciado nesse momento tão importante da vida. O curso Essência da Vida é dividido em 11 encontros, realizados nas dependências do Grupo e/ou unidades de negócio. Nessa ocasião, a gestante é preparada para os novos desafios e recebe informações sobre as mudanças em seu corpo e rotina, desde o momento em que recebe</p>	<p>Princípio 1 – Respeitar e proteger os direitos humanos</p>

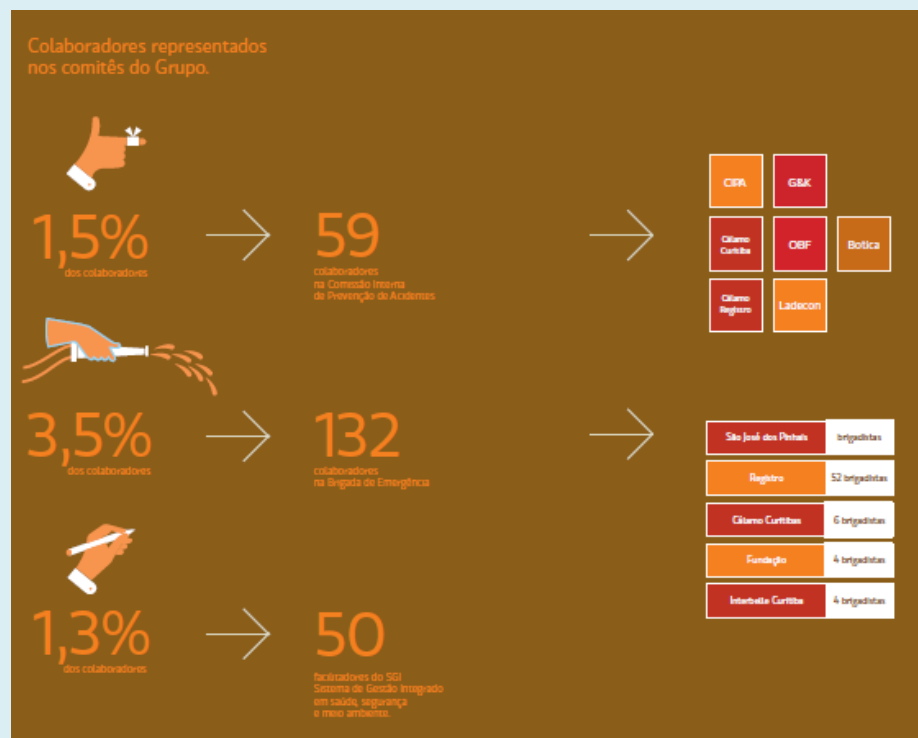
	<p>o resultado positivo do exame de gravidez, até a programação de retorno às atividades profissionais após a licença-maternidade. O aprendizado passa pelos cuidados com o bebê, troca de experiências entre participantes do curso e envolvimento dos pais nesse momento de mudanças na estrutura familiar.</p> <p>A gestante pode, ainda, optar pela licença-maternidade estendida de seis meses, dedicando atenção, em tempo integral, ao filho. O curso para Gestantes do Grupo Boticário é referência no mercado empresarial pelo cuidado e detalhamento na abordagem dos assuntos, pela sua proposta de troca de experiências e como ação social ao incluir a participação de gestantes da comunidade. Promove, ainda, a sintonia e harmonia entre pessoas de condições sociais distintas que estão vivenciando a oportunidade única de serem mães.</p> <p>Saúde é assunto sério para o Grupo Boticário. Por isso a organização não mede esforços para que o colaborador tenha a cultura da prevenção e cuidado, tendo como base a alimentação oferecida pelos restaurantes das plantas de São José dos Pinhais e Registro. O cardápio é variado com opções de grelhados, itens com conteúdo calórico reduzido e saudável, bem como opções de pratos que consideram a sustentabilidade, incluindo produtos da época, orgânicos e adquiridos de produtores regionais. Além disso, em Curitiba e região, o colaborador pode adquirir frutas, verduras e hortaliças in natura ou processados, e retirá-los na própria empresa. Essa facilidade se dá por meio de uma parceria entre o Grupo Boticário e uma empresa do ramo de alimentos orgânicos.</p> <p>No que se refere à ergonomia, há uma equipe multidisciplinar de saúde atua de maneira ativa e preventiva avaliando oportunidades de melhoria contínua nos processos e orientando os colaboradores quanto ao melhor modo de executarem suas atividades de trabalho. Essa iniciativa abrange colaboradores com funções administrativas, técnicas e operacionais.</p> <p>Em caso de necessidade de tratamento de saúde ou afastamento, o colaborador tem no ambulatório da empresa (Centro de Promoção à Saúde) e na equipe que ali atua, grandes aliados. Além dos especialistas que atuam no setor (médico do trabalho, dentista, endocrinologista, psicóloga, nutricionista, dermatologista e fisioterapeutas), a empresa oferece o benefício de subsídio de medicações, com versões diferenciadas tanto para doenças crônicas, quanto para a enfermidade/lesão que gerou o afastamento. Para esses grupos (doentes crônicos e afastados), a equipe realiza acompanhamento periódico para avaliar a aderência e os resultados do tratamento, identificando oportunidades de atuação e orientação. O colaborador que necessita de afastamento tem à disposição toda a orientação relacionada ao processo junto ao INSS, incluindo agendamento de perícias, orientação da documentação necessária e acompanhamento de todos os trâmites pelo PAF (Programa de Afastados), o qual oferece, ainda, a possibilidade de complementação salarial.</p>	
Previdência e Negociação Coletiva	<p>A preocupação do Grupo Boticário com os seus colaboradores vai além do período de trabalho na organização. Por meio do Boticário Prev - Sociedade de Previdência Privada, entidade sem fins lucrativos, a empresa oferece aos colaboradores a formação de uma poupança de longo prazo, em complementação à renda mensal, com foco na aposentadoria e finalidade de manter a sua qualidade de vida. O plano consiste em uma conta individual pela qual o colaborador (participante) contribui com uma parte e a empresa (patrocinadora), com outra.</p> <p>A soma dos depósitos de todos os participantes forma um fundo de pensão que a Boticário Prev aplica no mercado financeiro. Os rendimentos são creditados nas contas individuais, corrigindo o capital depositado. O modelo adotado é o de contribuição definida: o valor da contribuição é acertado no momento da contratação do plano. O montante a ser recebido varia em função dessa quantia, do tempo de contribuição e da rentabilidade do plano.</p> <p>Os resultados do Plano de Previdência Privada do Grupo Boticário são monitorados de acordo com requisitos</p>	<p>Princípio 1 – Respeitar e proteger os direitos humanos</p> <p>Princípio 3 - Apoiar a liberdade de associação no trabalho</p>

	<p>previstos em lei. O Plano oferece ao participante a opção pela contribuição adicional ao previsto no regulamento, por liberalidade das empresas patrocinadoras.</p> <p>No âmbito sindical, embora não tenha política relacionada ao direito de exercer liberdade de associação, o Grupo Boticário valoriza um relacionamento de cordialidade e transparência com os sindicatos. Há um canal de livre acesso aos dirigentes sindicais, via telefone e <i>e-mail</i>. Além disso, as assembleias para acordo coletivo são realizadas pelos Sindicatos nas dependências do Grupo e/ou unidades de negócio. Em alguns dos sindicatos patronais, há participação de dirigentes da empresa nas negociações.</p> <p>Em 2011, 100% dos colaboradores do Grupo Boticário foram abrangidos pelas Negociações Coletivas. A comunicação sobre os principais temas e definições das Negociações Coletivas é realizada pelos os canais de comunicação interna, que levam em consideração a complexidade e a urgência do tema abordado.</p>																															
Captação e Remuneração	<p>A Política de Captação de Pessoas valoriza o colaborador interno. Na contratação de profissionais do mercado, a comunidade de entorno supre parte da demanda das Unidades Operacionais (Fábrica e Distribuição São José dos Pinhais e Registro/SP), bem como dos Programas de Jovens Aprendizes e Profissionais com Deficiência.</p> <p>As posições de gestão são preenchidas, em sua maioria, por meio de promoções internas via uma avaliação estruturada do Processo Sucessório</p> <p>O Grupo Boticário valoriza o desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores. O Sistema de Remuneração leva em consideração essa cultura e a associa à estratégia de negócio, recompensando cada profissional por seu comprometimento e desempenho. Assim, ele garante o equilíbrio interno de cargos e salários, reforça a competitividade externa e mantém viva a cultura de gestão de pessoas que atrai, retém e engaja os melhores profissionais de mercado. A política de remuneração considera a estrutura de cargos como ponto de partida; colaboradores com o mesmo nível de entrega são remunerados de maneira equivalente. O Grupo mantém, como ferramenta de reconhecimento pela importância de todos os colaboradores no desenvolvimento do negócio, o Programa de Participação nos Resultados (PPR), extensivo a todos os colaboradores diretos.</p> <p>A seguir são apresentadas informações a respeito da variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.</p> <table><tr><th>Site</th><th>Cargo</th><th>Salário</th><th>Média Regional</th><th>Proporção</th></tr><tr><td>Curitiba</td><td>Administrativo I</td><td>R\$ 826,00</td><td>R\$ 736,00</td><td>112,23%</td></tr><tr><td>Curitiba</td><td>Auxiliar de Operações</td><td>R\$ 1.079,00</td><td>R\$ 736,00</td><td>146,60%</td></tr><tr><td>Registro</td><td>Auxiliar Administrativo II</td><td>R\$ 727,00</td><td>R\$ 620,00</td><td>117,26%</td></tr><tr><td>Registro</td><td>Auxiliar de Operações</td><td>R\$ 907,00</td><td>R\$ 620,00</td><td>146,29%</td></tr><tr><td>São Paulo</td><td>Auxiliar Administrativo II</td><td>R\$ 1.600,00</td><td>R\$ 620,00</td><td>258,06%</td></tr></table>	Site	Cargo	Salário	Média Regional	Proporção	Curitiba	Administrativo I	R\$ 826,00	R\$ 736,00	112,23%	Curitiba	Auxiliar de Operações	R\$ 1.079,00	R\$ 736,00	146,60%	Registro	Auxiliar Administrativo II	R\$ 727,00	R\$ 620,00	117,26%	Registro	Auxiliar de Operações	R\$ 907,00	R\$ 620,00	146,29%	São Paulo	Auxiliar Administrativo II	R\$ 1.600,00	R\$ 620,00	258,06%	<p>Princípio 1 – Respeitar e proteger os direitos humanos</p> <p>Princípio 6 - Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho</p>
Site	Cargo	Salário	Média Regional	Proporção																												
Curitiba	Administrativo I	R\$ 826,00	R\$ 736,00	112,23%																												
Curitiba	Auxiliar de Operações	R\$ 1.079,00	R\$ 736,00	146,60%																												
Registro	Auxiliar Administrativo II	R\$ 727,00	R\$ 620,00	117,26%																												
Registro	Auxiliar de Operações	R\$ 907,00	R\$ 620,00	146,29%																												
São Paulo	Auxiliar Administrativo II	R\$ 1.600,00	R\$ 620,00	258,06%																												

Saúde e Segurança

Todos os processos relativos à saúde e à segurança são rigorosamente definidos e cumpridos pela organização. Periodicamente, auditorias internas evidenciam as boas práticas e apontam não conformidades, tratadas com prioridade. O Grupo Boticário e suas unidades de negócio dispõem um plano completo, cobrindo saúde física e bucal, além de atendimento médico e odontológico na Planta Industrial, auxílio à compra de medicamentos e diversos benefícios, para todos os colaboradores diretos e dependentes legais

Em 2011, foi realizado o mapeamento dos **colaboradores representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que auxiliam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.**



Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves:

- Tratamento e acompanhamento de dependentes químicos e fumantes;
- Atendimento, acompanhamento e aconselhamento social;
- Campanha de vacinação para empregados e dependentes;
- Subsídio de 50% na medicação.
- Benefício diferenciado para empregados com filhos especiais;
- Ações preventivas para Doenças Sexualmente Transmissíveis e AIDS;
- Prevenção ao Glaucoma

Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho,

Princípio 1 – Respeitar e proteger os direitos humanos

Princípio 3 - Apoiar a liberdade de associação no trabalho

	<p>por região.</p> <p>Planta São José dos Pinhás (PR):</p> <p>Índice de Frequência de Acidentes: 4,73 Dias Perdidos: 421 Doenças Ocupacionais: 00</p> <p>Planta em Registro (SP):</p> <p>Índice de Frequência de Acidentes: 0,78 Dias Perdidos: 05 Doenças Ocupacionais: 00</p>	
Gestão de Conduta	<p>O Código de Conduta do Grupo, elaborado com a participação de colaboradores de diversas áreas, traduz para a prática a essência dos valores, ao orientar a postura corporativa que se espera dos contratados em todos os níveis hierárquicos, inclusive terceiros. O comportamento dos colaboradores em relação aos demais <i>stakeholders</i>, bem como direitos humanos no trabalho, propriedade intelectual, conflito de interesses, abuso de poder e assédio são alguns dos temas abordados pelo Código. Sugestões, solicitações de informações ou indicações de não atendimento as diretrizes do Código de Conduta podem ser feitos à Ouvidoria, responsável pelo registro dos relatos. Toda e qualquer manifestação recebida via canal online ou telefone 0800 é direcionada ao Comitê de Conduta para análise, providências e resposta ao relatante.</p> <p>Os colaboradores do Grupo Boticário e de suas unidades de negócio participaram de uma atividade de sensibilização para o Código de Conduta, que foi entregue a cada um, mediante a assinatura de um termo de recebimento (o percentual de colaboradores que assinaram o termo foi de cerca de 97%). A atividade foi direcionada para 2.954 colaboradores, com carga horária de treinamento de 20 minutos. Além disso, 60 colaboradores (2% do total) integraram turmas de treinamentos específicos para o tema, com carga horária de treinamento de oito horas.</p> <p>O processo de Gestão de Conduta promove ações de comunicação em resposta a riscos evidenciados ou de prevenção a possíveis violações das diretrizes de conduta do Grupo. Entre as ações de comunicação realizadas em 2011, destaca-se a prevenção de possíveis violações relacionadas à diretriz de Abuso de Poder e Assédios; e também ações de divulgação da Ouvidoria como canal apropriado para tratar manifestações e gerir essa atividade, de forma a incentivar contribuições e melhorias nos processos do Grupo Boticário e de suas unidades de negócio. A diretriz 4.1.1 diz respeito aos Direitos Humanos no ambiente de trabalho e está presente no Código de Conduta.</p> <p>Outras iniciativas relacionadas à conduta, em 2011, foram voltadas especificamente para lideranças. Um dos fóruns reuniu diretores, gerentes e coordenadores a fim de engajá-los com as ações relacionadas ao Código de Conduta do Grupo Boticário. Outro fórum, com gerentes e consultores regionais, examinou ações relativas ao Código de Conduta da Rede de Franquias O Boticário. O tema está inserido, também, na estrutura da Liderança Instrumental, espaço de formação específico para novos líderes do Grupo e de suas unidades de negócio. Em 2011, 160 colaboradores foram capacitados em relação ao tema Conduta: 12 diretores, 40 consultores e gerentes regionais, 83 gerentes e coordenadores, e 25 novos líderes</p> <p>Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomada:</p>	<p>Princípio 1 – Respeitar e proteger os direitos humanos Princípio 2 – Impedir violações de direitos humanos Princípio 3 - Apoiar a liberdade de associação no trabalho Princípio 4 - Abolir o trabalho forçado Princípio 5 - Abolir o trabalho infantil Princípio 6 - Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho Princípio 10 - Combater a corrupção em todas as suas formas inclusive extorsão e propina</p>

	<p>Em 2011 recebemos na Ouvidoria do Grupo Boticário 106 manifestações. Destas, 26 foram encaminhadas para a Ouvidoria, mas eram relatos de consumidores que foram direcionados para tratamento da Central de Relacionamento com o Consumidor. Dos 80 relatos restantes, 66 manifestavam uma insatisfação com algum tema relativo a conduta. O restante das manifestações indicavam dúvidas (5), solicitavam informações (5), apresentavam sugestões (3), ou faziam um elogio (1).</p> <p>Como ação em resposta, estas manifestações demandaram adequação de processos em 35 oportunidades. Em outros 19 casos a resposta foi orientação ao relatante sobre como proceder em relação ao assunto abordado na manifestação. Ação educativa (4 relatos), agradecimento (9 relatos) e ação corretiva (4 relatos) foram a resposta para demais manifestações.</p> <p>Na Rede de Franquias, foram recebidos 9 relatos. Destes, 5 chegaram ao canal no mês de dezembro e ainda não foram finalizados. Dos relatos restantes, finalizados, 2 indicaram melhoria de processos, 1 (hum) agradecimento e outro (hum) recebeu como ação em resposta uma orientação para o relatante sobre como proceder em relação ao assunto.</p> <p>Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento:</p> <p>Em 2011 capacitamos 100% dos colaboradores no Código de Conduta, realizado em uma ação onde todos tiveram uma sensibilização, receberam o Código fisicamente e assinaram um termo de compromisso. Além disso, tivemos turmas de treinamentos com o tema Ética Empresarial para 60 colaboradores.</p> <p>Etica: 60 colaboradores - carga horária de treinamento 8 horas - duração média - 4h00 - 2% dos colabores treinados em 2011.</p> <p>Código de Conduta: 2.954 colaboradores - carga horária de treinamento 20 min - duração média - 0h20 - 100% dos colabores treinados em 2011.</p>	
Cadeia de valor	<p>A partir da cadeia de valor pode-se entender a relação da empresa com cada um dos <i>stakeholders</i> do Grupo Boticário. Em 2010, foi realizado o mapeamento dos <i>stakeholders</i>, envolvendo mais de 14 áreas da organização, para identificar diferentes graus de relevância e impacto para o negócio. Em 2011, este estudo se estendeu para análise mais detalhada das oportunidades e riscos identificados nestas relações.</p> <p>Esse mapeamento direcionou os níveis de engajamento e as propostas de atuação, contribuindo para qualificar e evoluir nas ações de sustentabilidade para os públicos identificados como prioritários.</p> <p>Neste primeiro momento, os <i>stakeholders</i> eleitos como prioritários em sustentabilidade foram colaboradores, fornecedores, franqueados e consultoras O Boticário, clientes/consumidores e acionistas. Com a criação do Grupo Boticário, em 2010, e o respectivo lançamento da unidade de negócios Eudora, em 2011, os <i>stakeholders</i> “comunidade” e “representantes Eudora” entraram para a lista.</p> <p>Esses <i>stakeholders</i> são envolvidos em diferentes níveis de profundidade nas ações de engajamento - desde iniciativas de comunicação e formações, até a modificação de práticas de negócio com metas compartilhadas para o desenvolvimento em sustentabilidade. Dessa forma, procura-se uma evolução consistente da cadeia de</p>	<p>Princípio 1 – Respeitar e proteger os direitos humanos</p> <p>Princípio 2 – Impedir violações de direitos humanos</p> <p>Princípio 3 - Apoiar a liberdade de associação no trabalho</p> <p>Princípio 4 - Abolir o trabalho forçado</p> <p>Princípio 5 - Abolir o trabalho infantil</p> <p>Princípio 6 - Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho</p>

valor, contribuindo para o sucesso no Grupo e em sua cadeia de parceiros. (Entre as principais iniciativas com a cadeia de suprimentos do Grupo Boticário, está a qualificação dos quesitos de sustentabilidade dentro do Processo de Avaliação e Desempenho de Fornecedores (PADF e PADFS) - que abrangeram, em 2011, 71 fornecedores estratégicos -, além do lançamento do Guia Gestão de Sustentabilidade para Fornecedores 2011 e do novo questionário de autoavaliação.

Na outra ponta da cadeia de valor, o Grupo Boticário e suas unidades de negócio procuram sempre desenvolver novas formas de mobilização junto aos seus clientes/consumidores para o tema sustentabilidade. A disponibilização de refis para os produtos de diferentes linhas e o Programa de Reciclagem de Embalagens na Rede de Franquias O Boticário são exemplos dessa preocupação.

Percentual e número total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos:

100%- Todos os contratos com fornecedores prestadores de serviço possuem cláusulas de Responsabilidade Social

Percentual de empresas contratadas, fornecedores críticos e outros parceiros de negócio que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos, e medidas tomadas:

41 Fornecedores tiveram os seus processos produtivos e práticas de direitos humanos e sustentabilidade avaliados presencialmente em 2011, sendo 43% deles fornecedores estratégicos.

Operações e fornecedores significativos identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil:

Ser um fornecedor do Grupo Boticário é ser constantemente desafiado a evoluir nos resultados. Qualidade, atendimento e sustentabilidade são alguns dos quesitos que orientam as ações desenvolvidas junto à cadeia de suprimentos de suas unidades de negócio. Para uma organização que expandiu significativamente a operação nos últimos três anos, trata-se de um desafio motivador, e que reflete no crescimento e gestão de toda essa cadeia. Algumas ferramentas de gestão contribuem para a consistência desse movimento, como o Processo de Avaliação e Desempenho de Fornecedores (PADF) e o Processo de Avaliação e Desempenho de Fornecedores de Serviços (PADFS).

Implantados em 1997, o PADF e o PADFS abrangeram, em 2011, um grupo de 71 fornecedores estratégicos (sendo 38 diretos e 33 indiretos), oferecendo a eles uma avaliação de sua atuação em diferentes critérios, como logística, comercial, qualidade e sustentabilidade (representa 6% da pontuação geral). Entre os principais objetivos dessa iniciativa estão o desenvolvimento dos fornecedores, e o reconhecimento formal das empresas que apresentam a melhor performance no período avaliado. Em 2011 foram revisados os critérios de avaliação em sustentabilidade, ampliando e fortalecendo as questões trabalhistas, sociais, de responsabilidade pelo produto e serviço, rastreabilidade da cadeia produtiva. Estes critérios são agrupados em dois aspectos fundamentais para a prática do tema: comprometimento e performance.

Os fornecedores que atingirem maior pontuação no quesito sustentabilidade, alinhada à categoria Ouro (maior pontuação geral no PADF/S), recebem o reconhecimento em sustentabilidade no Encontro Anual de Fornecedores. Esse evento visa a compartilhar com os fornecedores estratégicos do Grupo, tendências de mercado, avaliações de cenários, metas de crescimento da organização e desafios para atuação conjunta na

	<p>conquista desses resultados.</p> <p>O avanço contempla, também, os processos de compras do Grupo e pode ser medido por meio dos dados oferecidos pela ferramenta <i>Assessment of Excellence in Procurement (AEP)</i>, que reúne perguntas relacionadas com as melhores práticas em Suprimentos. Realizada anualmente pela <i>AT Kearney</i> (consultoria de planejamento estratégico), essa pesquisa auxiliou a implantação do PEA (Plano Estratégico de Abastecimento) a partir de 2009. A partir das respostas, é gerado um comparativo em relação a um grupo de empresas globais. A evolução na nota do Grupo - de 0,97 para 1,50 em dois anos - significa um salto em boas práticas, ferramentas de gestão estratégica e de pessoas, além de plataformas tecnológicas para a área de Suprimentos.</p>	
Desenvolvimento de Produtos	<p>O mapeamento das etapas de desenvolvimento dos produtos envolve diversas áreas do Grupo Boticário e trabalho conjunto com os fornecedores.</p> <p>O tema "Gestão dos riscos e impactos sociais e ambientais na pesquisa, desenvolvimento e industrialização de produtos" é um dos enfoques do Grupo Boticário e das suas unidades de negócios. Esforços estão sendo direcionados para a avaliação do ciclo de vida de seus produtos, percorrendo todas as etapas do processo.</p> <p>Em 2011, a partir de análises de cenários e práticas de mercado, foram definidos critérios para avaliação de riscos e impactos sociais e ambientais para as diferentes etapas do ciclo de vida dos produtos, com foco em sua formulação. Para embalagens da unidade de negócios O Boticário, a avaliação do ciclo de vida já é realizada desde 2007.</p> <p>De onde vêm as matérias-primas:</p> <p>Para análise da procedência das matérias-primas a granel, foram definidos critérios específicos de acordo com suas diferentes origens. A avaliação dos riscos e impactos sociais e ambientais será realizada em 2012, na entrada de novas matérias-primas, conforme previsto na "Política de Introdução de Matérias-Primas do Grupo Boticário" consolidada em 2011, que acrescenta essa análise às práticas já adotadas pelo Grupo com relação à segurança, eficácia e conformidade à legislação dos países de comercialização, entre outras</p> <p>Nossos processos produtivos</p> <p>Uma das premissas do Grupo Boticário na industrialização dos seus produtos é optar por processos produtivos com menor consumo de energia e água. A partir de um estudo realizado em 2010 com 28 produtos, foi aplicada já naquele ano a técnica "LEE" (emulsificação de baixa energia, na tradução da sigla para o português) para aperfeiçoar o processo de fabricação de emulsões (cremes, loções etc). A adoção desse novo processo resulta na diminuição do tempo final de fabricação, menor demanda energética, redução de emissões de gases de efeito estufa – GEE's e economia de água.</p> <p>Em 2011, a técnica foi utilizada para 85% das formulações passíveis de aplicação nas categorias cremes e loções, nas quais observou-se 10% de (ganho) redução no tempo total médio de processo. Com base nestes resultados, definiu-se que essa técnica será incorporada ao desenvolvimento de novos produtos.</p> <p>Confira no quadro abaixo os ganhos obtidos por mudanças no processo de produção:</p>	<p>Princípio 1 – Respeitar e proteger os direitos humanos Princípio 2 – Impedir violações de direitos humanos Princípio 7 - Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais Princípio 8 - Promover a responsabilidade ambiental Princípio 9 - Encorajar tecnologias que não agredem o meio ambiente</p>

	PROCESSO EM 2010	PROCESSO OTIMIZADO EM 2011
Início do processo	Utilização de 100 % da água inicialmente prevista na formulação;	O processo tem início com 50% a 70% da água inicialmente prevista na formulação à temperatura de 75°C;
Aquecimento	Durante o processo, há a necessidade de aquecimento entre 80°C-85°C;	Não há a necessidade de aquecimento durante o processo, pois a água já entra aquecida no processo;
Resfriamento	Há a necessidade de resfriamento utilizando um trocador de calor com água de uma fonte externa;	É acrescentado o restante da água da composição do produto (entre 30% a 50% do total) a uma temperatura de 27°C;
Resultados	O produto irá passar por uma seqüência de etapas de aquecimento e resfriamento, que demandam maior consumo de recursos naturais (água externa para resfriamento e energia para aquecimento).	A otimização do processo ocorre a partir da melhor utilização da água que já faz parte da composição do produto diminuindo o uso de água externa. Os principais benefícios são: - 10% de ganho no tempo total de execução; - Redução de emissões de CO ₂ devido a menor demanda energética para aquecimento;

Foco na embalagem: da procedência ao descarte

A Avaliação do Ciclo de Vida (ACV) das embalagens, que mensura os impactos ambientais ao longo das etapas que compõem o ciclo de vida destas embalagens, é aplicada no Grupo Boticário desde 2007, com auxílio do *software SimaPro*, base de dados reconhecida internacionalmente, com método desenvolvido especificamente para o Grupo Boticário.

Além da minimização da geração de resíduos, os refis lançados em 2011, apresentam uma redução média de 62% do impacto ambiental e 23% de redução de preço.

Reciclagem, uma responsabilidade compartilhada

O Programa Reciclagem de Embalagens O Boticário oferece desde 2006 aos consumidores desta marca um canal para a devolução das embalagens pós-consumo. Desde 2010 todas as lojas da marca estão contempladas, o que garante a presença do Programa em mais de 1.650 municípios, com capacidade de recolher 100% das embalagens que vão para o mercado.

As embalagens vazias devolvidas pelo consumidor seguem para parceiros regionais, gerenciadores de resíduos e/ou cooperativas de catadores, previamente analisados e cadastrados, que realizam sua separação, descaracterização e encaminhamento para a reciclagem. Dessa forma, torna-se possível reaproveitar esses materiais em outros ciclos produtivos.

O transporte dos resíduos dos pontos de venda aos recicladores é viabilizado por meio de parcerias com as transportadoras que atendem o Grupo Boticário, sem custo aos consumidores. Complementando sua atuação na gestão de resíduos pós-consumo, desde 2004, o Grupo Boticário integra o programa "Dê a Mão para o Futuro", da Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos (ABIHPEC).

Atualmente implantado nos estados de Santa Catarina, Paraná e Rio de Janeiro o programa promove a conscientização da população sobre coleta seletiva, capacitação e acompanhamento técnico dos catadores, bem como fomento de recurso financeiro para a aquisição de equipamentos para as associações e cooperativas de catadores. As prefeituras providenciam e mantêm o espaço e a infra-estrutura necessária para o funcionamento adequado das atividades, além de se comprometerem a implantar, ampliar ou melhorar a coleta seletiva e destinar a essas entidades os materiais recicláveis dela provenientes. As associações/cooperativas são as responsáveis por realizar a triagem e descaracterização das embalagens, para inibir a falsificação ou reutilização de forma inapropriada e, ainda, a sua comercialização. Essas entidades devem atender às exigências de proibição do trabalho infantil e forçado, do cuidado com a saúde e segurança, conservação e limpeza, entre outros aspectos.

O Grupo Boticário também participa da discussão setorial para a regulamentação da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010) também por meio da ABIHPEC.

Rotulagem expõe transparência e responsabilidade

As informações dispostas no rótulo de nossos produtos reafirmam o compromisso do Grupo Boticário com a transparência e a responsabilidade. Os critérios de rotulagem aplicados por nossas unidades de negócio respeitam a legislação vigente no Brasil. Não existe obrigatoriedade de rotulagem ambiental para comercialização no mercado brasileiro, mas, nos produtos exportados para Portugal, as embalagens incluem o Selo Verde, símbolo exigido pela legislação ambiental da União Européia e supervisionado, naquele país, por organismo competente do Ministério da Economia. Essa identificação atesta que os produtos têm destinação adequada.

Em 2011, o Grupo Boticário e suas unidades de negócio não registraram caso de não conformidade com regulamentos e informações de rotulagem dos produtos.

Saúde e segurança do produto

O Grupo Boticário e suas unidades de negócio submetem todos os produtos comercializados a estudos necessários para comprovar a segurança e eficácia de uso para o consumidor, conforme preconizam as *guidelines* internacionais e a legislação vigente. Esses estudos são aplicados de acordo com as características de cada produto, sua finalidade de uso e o público-alvo. Dessa forma, os impactos em saúde e segurança são avaliados durante todo o processo de desenvolvimento dos produtos.

A preocupação com a segurança inicia-se nos primeiros estágios do desenvolvimento dos produtos, por meio da avaliação dos dados toxicológicos das matérias-primas visando eliminar ingredientes com risco comprovado para a saúde do consumidor. Em sequência, realizam-se os estudos necessários para comprovação da segurança e eficácia dos produtos antes de sua colocação no mercado. Nesta etapa, vale ressaltar que desde 2000 o Grupo Boticário não realiza testes em animais, assim os produtos passam por avaliações *in vitro*, avaliações

	<p>instrumentais (utilizando algumas das técnicas mais modernas disponíveis no mercado) e, finalmente, por estudos clínicos com voluntários humanos de acordo com as normas éticas vigentes. Para realização dos estudos possuímos parcerias com renomados institutos no Brasil e exterior.</p> <p>Finalmente, visando corroborar os cuidados com a formulação e os estudos realizados, o Grupo Boticário emprega o Sistema de Cosmetovigilância que monitora todas as reclamações decorrentes do uso dos produtos em comercialização. Neste processo são analisadas desde reclamações relacionadas à embalagem, formulação, até o desempenho do produto e reações adversas. Pensando na garantia da saúde do consumidor e visando fornecer informações para o processo de melhoria no desenvolvimento dos produtos, as reclamações de eficácia e segurança são monitoradas em tempo real, considerando entre outros aspectos gravidade da reação, expectativa do consumidor e outros. Com a realização de Análises Críticas sistemáticas e um banco de dados em Cosmetovigilância desenvolvido pelo Grupo, é possível identificar se a formulação possui o desempenho e/ou segurança esperados no mercado ou se há eventuais efeitos inesperados ou oportunidades de melhorias que exijam ação imediata e/ou acompanhamento específico.</p> <p>O monitoramento constante e as informações provenientes do processo de Cosmetovigilância suportam a Empresa nos casos de eventuais ações judiciais o que demonstra a robustez do processo, além de contribuir para o desenvolvimento de produtos cada vez mais seguros e eficazes focando sempre as necessidades e expectativas do consumidor.</p> <p>Em 2011, não houve reclamações com gravidade dos produtos comercializados que pudessem indicar a necessidade de recolhimento de produtos do mercado e/ou alertas sobre segurança. As unidades de negócio do Grupo não comercializam produtos considerados de qualidade insatisfatória pelo consumidor.</p> <p>Publicidade</p> <p>Para garantir o cumprimento das normas da atividade publicitária vigentes no Brasil, o Grupo Boticário é associado à Associação Brasileira de Anunciantes (ABA), ao Conselho Executivo das Normas Padrão (Cenp) e ao Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar).</p>	
<p>Recursos Naturais e Mudanças Climáticas</p>	<p>O uso racional dos recursos naturais representa uma das prioridades do Grupo Boticário e permeia toda a cadeia produtiva. São diversas ações dentro do processo produtivo das áreas operacionais e de distribuição, na cadeia de suprimentos. Os fornecedores estratégicos do Grupo são avaliados quanto às práticas de sustentabilidade, por meio de questionários eletrônicos enviados anualmente, e participam de <i>workshops</i> específicos, promovidos pela área de Sustentabilidade.</p> <p>Além disso, o Grupo Boticário tem priorizado o tema "Gestão dos impactos sociais e ambientais na pesquisa, desenvolvimento e industrialização de produtos", com o intuito de direcionar esforços e investimentos para a avaliação de seus produtos, de acordo com as diversas etapas de seu ciclo de vida. As matérias-primas utilizadas nos produtos das marcas O Boticário e Eudora são avaliadas sob diversos aspectos, levando à sinalização de eventuais riscos e impactos relacionados à extração e a insumos relevantes, como energia. Os critérios de avaliação incluem a análise de espécies ameaçadas de extinção, cultivo em áreas de preservação ambiental, uso de espécies da biodiversidade brasileira, licenças e estudos de impacto ambiental, entre outros. A ferramenta permitirá que as áreas técnicas prospectem alternativas mais sustentáveis para substituição de matérias-primas e/ou fornecedores com riscos identificados.</p> <p>Não por acaso, nenhuma multa ambiental foi recebida em 2011, ano em que foi aprimorada a avaliação dos</p>	<p>Princípio 7 - Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais Princípio 8 - Promover a responsabilidade ambiental Princípio 9 - Encorajar tecnologias que não agredem o meio ambiente</p>

processos produtivos, com base em diretrizes para alcançar uma produção mais limpa. Entre os objetivos dessa iniciativa, está a eficiência no consumo de energia na produção. Especificamente na planta industrial de São José dos Pinhais, 34% dos processos produtivos já foram mapeados com o intuito de identificar oportunidades e construir planos de ação operacionais, o que proporciona uma gestão assertiva do negócio.

Água

A água é um dos insumos mais relevantes na linha de produção do Grupo Boticário. A captação desse recurso é feita de maneira controlada, por meio da rede pública de abastecimento e promove a conservação das fontes hídricas locais. Todo o insumo utilizado na planta de São José dos Pinhais provém do reservatório Aeroporto, abastecido pelo Sistema Miringuava. O consumo de água bruto, em 2011, totalizou 63.882 m³, dos quais 10% corresponderam ao reuso da água - volume equivalente a mais de 25 piscinas olímpicas cheias. Já o principal indicador de consumo relativo de água foi igual a 0,382 m³/mil unidades produzidas. Na planta de Registro, toda a água captada provém de um poço artesiano, localizado na Bacia Hidrográfica Ribeira do Iguape. O consumo de água bruto no CD, em 2011, foi de 5.327 m³; a taxa relativa de consumo foi de 0,0377 m³/mil unidades expedidas.

Efluentes

Na planta de São José dos Pinhais, a Estação de Tratamento de Efluentes (ETE) tratou 36.826 m³ - volume equivalente a mais de 14 piscinas olímpicas. O método utilizado foi o de lodo ativado, responsável pela redução da Demanda Química de Oxigênio (DQO) e pela garantia do controle integral do processo. Vale mencionar que o tratamento de água do Grupo Boticário descarta esse recurso em padrões e características superiores às aquelas iniciais, ou seja, da captação feita a partir da rede pública

Na planta de Registro, o método adotado é pela Estação de Tratamento de Esgoto Compacta, que recebe o efluente caracterizado como 100% doméstico. O processo é composto por reatores anaeróbios, um filtro aeróbio com difusão de ar por bolhas finas, e um decantador secundário com sistema de *air lift* para retorno do lodo. O sistema de desinfecção é feito por meio de pastilhas de cloro já integradas ao produto. Após sair da ETE, o efluente passa, ainda, por um filtro de carvão ativado, antes de ser lançado no corpo receptor. O volume tratado em 2011 foi 28% menor do que em 2010, uma vez que a planta reduziu o volume absoluto de água consumido.

Energia e Emissões de Gases de Efeito Estufa

O Grupo Boticário busca diferentes formas de mitigar suas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEEs). Em 2011, foi realizado o Inventário de Gases de Efeito Estufa, que contemplou uma pesquisa com colaboradores para verificar a adesão ao Programa Carona Solidária, . No mesmo período, teve início a operação do gerador movido a gás natural em substituição ao diesel. A partir da implantação da solução, o monitoramento mensal das emissões de fontes fixas da planta de São José dos Pinhais apontou para uma queda absoluta das emissões em 56%. Em 2012, pretende-se replicar as condições de execução dessa iniciativa na planta de Registro.

Em 2011, o Grupo Boticário, organização fundadora e participante da plataforma Empresas Pelo Clima (EPC), assinou o *Communique de Durban* e realizou um *workshop* com as suas principais transportadoras para tratar especificamente de atividades que contribuem para a redução das emissões de gases de efeito estufa na cadeia de valor.

Além disso, os novos espaços da planta de São José dos Pinhais iniciaram as atividades com o funcionamento do

	<p>sistema de ar-condicionado de forma bem dimensionada e programada aos turnos de trabalho. A iluminação tornou-se mais eficiente devido à instalação de lâmpadas especiais, sensores de presença em locais de passagem e, também, circuitos de iluminação individualizados, permitindo o desligamento parcial nos setores. Em 2011, foram adquiridas 75 luminárias externas de LED em substituição às de Vapor de Sódio.</p> <p>Resíduos Sólidos</p> <p>Os processos envolvendo logística reversa de resíduos pós-consumo conta com a participação e envolvimento dos franqueados de O Boticário. Atualmente, todas as franquias podem participar do Programa Reciclagem de Embalagens, que estimula o descarte controlado de materiais pós-consumo. Por meio do apoio oferecido pelos franqueados, o Grupo Boticário disponibiliza uma urna coletora, na qual o consumidor tem a opção de depositar as embalagens a serem recicladas. A mesma transportadora que leva os produtos até a loja se encarrega de encaminhar os produtos coletados da urna para empresas especializadas em reciclagem e descarte.</p> <p>Em 2011, foi realizada uma pesquisa voluntária dirigida aos franqueados para compreender o desempenho e andamento do programa. A pesquisa obteve uma taxa de adesão de 39% entre a Rede de Franqueados.</p> <p>Em 2012, pretende-se incluir a urna coletora (ponto de entrega voluntária) como um item obrigatório no <i>layout</i> das lojas, fato que contribuirá para facilitar a inclusão dos franqueados no processo e a disseminação de iniciativas nos pontos de venda. O Programa Reciclagem de Embalagens está presente em mais de 1.650 municípios, e tem capacidade para recolher 100% das embalagens O Boticário e Eudora que são comercializadas para o mercado consumidor.</p> <p>Reutilização e reciclagem</p> <p>Uma das principais iniciativas relacionadas à reutilização de materiais é o Programa <i>Freepacking</i>, desenvolvido em parceria com a fornecedora <i>Wheaton</i>. O processo consiste em reutilizar as caixas e embalagens que envolvem os frascos dos produtos. As caixas são remontadas e retornam para o fornecedor, que reutiliza sucessivamente o material em seus processos.</p> <p>Como benefícios diretos dessa ação, destacam-se a redução do impacto ambiental, a viabilidade financeira do programa e o envolvimento do fornecedor na execução de uma solução sustentável para as atividades de interesse comum. Em 2011, o Grupo Boticário construiu, na planta de São José dos Pinhais, uma área exclusiva para execução e controle desse processo.</p> <p>O volume total de material reutilizado pelo Grupo Boticário e suas unidades de negócios em 2011 correspondeu a 2.142,54 toneladas, das quais 118,25 toneladas foram classificadas como resíduos perigosos e 2.024,29 como não perigosos. Já o volume total de materiais reciclados atingiu o valor igual a 1.386,99 toneladas, sendo 13,14 toneladas de resíduos perigosos e 1.373,59 toneladas de resíduos não perigosos</p>	
Políticas Públicas e Associação ao Governo	<p>Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies:</p> <p>O Grupo Boticário mantém um relacionamento próximo, pautado pelo diálogo com o poder público no Brasil, nas esferas municipais, estaduais e federais, e também com as entidades de classe. A empresa busca contribuir para o estabelecimento de políticas públicas relacionadas a sua área de atuação para a definição de políticas e normas que regulamentam as atividades do setor de cosméticos e perfumaria e de franchising. Desta forma, os executivos representam a organização em federações, associações de classe, institutos e outras organizações relacionadas direta e indiretamente com os negócios. Exemplo disso é a participação na Associação Brasileira da</p>	<p>Princípio 1 – Respeitar e proteger os direitos humanos Princípio 2 – Impedir violações de direitos humanos Princípio 3 - Apoiar a liberdade de associação no trabalho Princípio 4 - Abolir o trabalho forçado</p>

	<p>Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos (ABIHPEC), e na Associação Brasileira de Franchising (ABF), contribuindo para as melhores práticas para o desenvolvimento no setor.</p> <p>A postura política do Grupo Boticário é de não contribuir financeiramente com partidos políticos ou instituições relacionadas. O posicionamento é imparcial, especialmente em períodos de eleição, e não é permitida a distribuição de nenhum material político-partidário nas unidades do Grupo.</p>	<p>Princípio 5 - Abolir o trabalho infantil</p> <p>Princípio 6 - Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho</p> <p>Princípio 7 - Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais</p> <p>Princípio 8 - Promover a responsabilidade ambiental</p> <p>Princípio 9 - Encorajar tecnologias que não agredem o meio ambiente</p> <p>Princípio 10 - Combater a corrupção em todas as suas formas inclusive extorsão e propina</p>
--	---	--