

INOVAÇÃO SUSTENTÁVEL

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2011 | WHIRLPOOL LATIN AMERICA



Whirlpool
LATIN AMERICA



SOBRE O RELATÓRIO	3
MESSAGEM DO PRESIDENTE	5



A WHIRLPOOL LATIN AMERICA 6



MANUFATURA 14



PRODUTOS 22



RELACIONAMENTOS 28

Negócio	7
Unidades operacionais	8
Governança corporativa	9
Gestão de sustentabilidade	10
Compromissos voluntários	11
Prêmios e reconhecimentos	12
Resultados econômico-financeiros	13

15	Resíduos sólidos
16	Consumo de água
17	Mudanças climáticas
18	Segurança do trabalho
19	Os avanços na manufatura

Refrigerador Brastemp Inverse Viva!	23
Lava-louças Brastemp Ative 8 Serviços	24
Inovação	25
Design for Environment	25
Produtos de alta performance	26

29	Colaboradores
32	Comunidades
33	Fornecedores
34	Consumidores
35	Governos

ÍNDICE REMISSIVO GRI	36
PARECER DA AUDITORIA	44
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS	45

Veja mais informações sobre todos os assuntos aqui tratados na edição *online*
(www.whirlpool.com.br/sustentabilidade)



Nossa capa | A imagem indica a intenção dessa publicação, de divulgar informações sobre sustentabilidade tanto no âmbito da manufatura quanto no uso de nossos produtos por parte dos consumidores.

A Whirlpool Latin America publica seu relatório de sustentabilidade desde 2008, sendo este o quarto da companhia. Elaborado com base nas orientações da Global Reporting Initiative (GRI), o Relatório de Sustentabilidade Whirlpool Latin America 2011 abrange as atividades e o desempenho econômico, social e ambiental da companhia, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011, e tem por objetivo consolidar o processo de relato e prestação de contas aos públicos estratégicos, com informações sobre o desempenho da empresa nos mercados do Brasil, Argentina, Colômbia, Chile, Guatemala, Panamá, Equador, Peru e Porto Rico. GRI|3.1 GRI|3.2 GRI|3.3 GRI|3.6 GRI|3.7 GRI|3.8

Para definir o conteúdo do relatório, a empresa aplicou um processo de materialidade envolvendo diversos públicos. O conteúdo apresentado é pautado pelos temas relevantes identificados nesse processo e sua distribuição está descrita no Índice Remissivo GRI, a partir da página 36, que apresenta ainda a correlação dos indicadores GRI com o Pacto Global e com o The Natural Step, que define a base conceitual da gestão de sustentabilidade da empresa. GRI|3.5

O RELATÓRIO FOI PRODUZIDO EM DUAS VERSÕES:

A **INTEGRAL** DISPONÍVEL NO ENDEREÇO WWW.WHIRLPOOL.COM.BR/SUSTENTABILIDADE; E A **RESUMIDA**, PRODUZIDA NO FORMATO IMPRESSO (COM TIRAGEM DE 300 EXEMPLARES) E DIGITAL, DISTRIBUÍDA EM 2 MIL PENDRIVES.

Pelo segundo ano consecutivo, a publicação atende ao nível de aplicação B+ e teve seu conteúdo e demonstrações contábeis auditados pela KPMG. Para informações adicionais ou esclarecimentos sobre o conteúdo deste relatório, a empresa disponibiliza o e-mail sustentabilidade@whirlpool.com.

GRI|3.4 GRI|3.13

O processo de materialidade

GRI 3.5

Em relação à edição de 2010, a principal mudança na forma de elaboração do relatório foi a aplicação de um processo de materialidade, que definiu as prioridades temáticas para esta publicação, dando mais objetividade e clareza no relato dos desafios e oportunidades da empresa em 2011. Realizado pela primeira vez, o processo de materialidade foi desenvolvido em três etapas e teve a participação de 86 pessoas, entre colaboradores, jornalistas, clientes e fornecedores. A primeira delas foi a realização de uma pesquisa online, com a participação de 72 representantes desses públicos estratégicos. Na segunda etapa, foi feita a análise dos temas-chave abordados no relatório de 2010 e que deveriam ter seus desdobramentos no ano de 2011 relatados na publicação. Por último, 14 líderes e gestores de diversas áreas da empresa indicaram temas relevantes para a publicação.

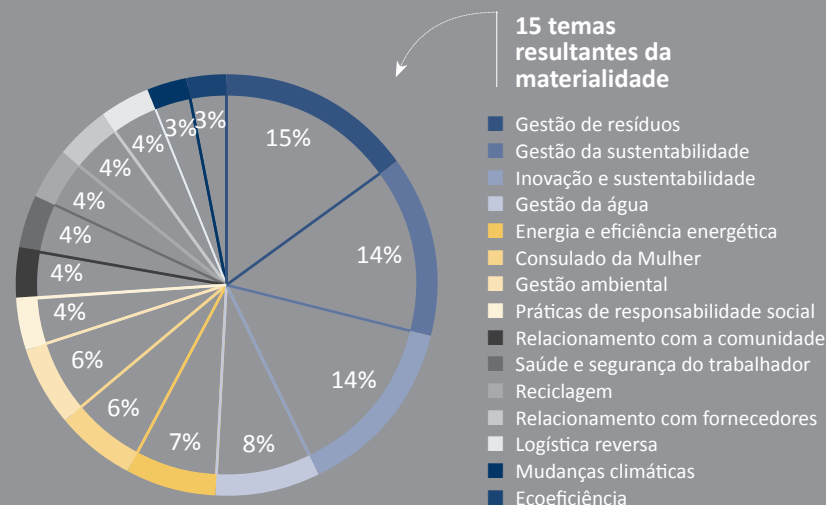
GRI 3.11 GRI 4.14 GRI 4.15 GRI 4.16

COMO RESULTADO, O PROCESSO DE MATERIALIDADE IDENTIFICOU

15 TEMAS
 PRIORITÁRIOS,
 SENDO:

8 DELES RELATIVOS AO DESEMPENHO
 AMBIENTAL DA COMPANHIA;
3 SOBRE AÇÕES SOCIAIS E PROGRAMAS
 NAS COMUNIDADES;
2 RELACIONADOS À GESTÃO E INOVAÇÃO PARA A SUSTENTABILIDADE;
 PÚBLICO INTERNO E FORNECEDORES FORAM INDICADOS
 UMA VEZ CADA COMO TEMA-CHAVE.

TODOS OS TEMAS IDENTIFICADOS NESSE PROCESSO FORAM
 CONTEMPLADOS NO CONTEÚDO DO RELATÓRIO. GRI 4.17



INOVAÇÃO SUSTENTÁVEL

TEMOS OBRIGAÇÃO DE ADMINISTRAR NOSSOS IMPACTOS SOBRE A SOCIEDADE E O MEIO AMBIENTE

Com a venda de aproximadamente 10 milhões de produtos, a Whirlpool Latin America manteve sua liderança no mercado brasileiro de eletrodomésticos em 2011. E aumentou a participação nos mercados da América Latina atendidos pela companhia, onde comercializamos mais 1,9 milhão de produtos. Os números são expressivos, mas o significado de liderança só se completa quando todos os públicos com os quais nos relacionamos puderem

sentir-se igualmente líderes. Nossa liderança, portanto, deve ser compartilhada com consumidores, clientes, colaboradores, fornecedores, comunidades, sociedade e governos, stakeholders para os quais elaboramos este Relatório de Sustentabilidade.

Aqui apresentamos, com rigor técnico e transparência, os fatos mais marcantes de nossa história em 2011 e nossos indicadores sociais e ambientais, que atendem aos princípios do Pacto Global, do qual somos signatários e pelo qual trabalhamos de modo efetivo, na perspectiva de construção de um mercado global mais inclusivo e igualitário. GRI 4.12 Esse mesmo espírito nos levou a patrocinar e participar do “Fórum de Sustentabilidade Empresarial da Rio+20: Inovação e Colaboração para o Futuro que



Queremos”, evento organizado pelo Pacto Global. Com muito empenho, e graças à visão daqueles que nos precederam em nossos postos de trabalho, conquistamos e mantemos um status diferenciado de qualidade em nossas operações, produtos, serviços e relacionamentos. Temos consciência de nossa relevância econômica, política, social e ambiental. Por isso mesmo nos sentimos obrigados

a administrar nossos impactos nas comunidades, na sociedade e no meio ambiente. E deixamos clara a mensagem de que estamos sempre prontos para exercitar o diálogo, a transparência e a prestação de contas sobre nossas atividades. Esse tipo de liderança, ética e responsável, nos faz inovar a cada dia, sempre de forma sustentável.

Enrico Zito
Presidente da
Whirlpool Latin America -
Unidade Eletrodomésticos

A WHIRLPOOL
LATIN
AMERICA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

NOSSO
NEGÓCIO

RESULTADOS
ECONÔMICO-
FINANCEIROS

NEGÓCIO

GRI 2.1 GRI 2.2 GRI 2.7 GRI 2.8

Empresa líder no mercado latino-americano de eletrodomésticos, a Whirlpool Latin America fabrica refrigeradores, freezers, fogões, lavadoras e secadoras de roupa, lava-louças, micro-ondas, condicionadores de ar e purificadores de água; e comercializa fornos elétricos, climatizadores, depuradores de ar, acessórios para cozinha, aspiradores de pó e aparelhos portáteis como batedeiras e liquidificadores.

MARCAS NO
BRASIL:
BRASTEMP, CONSUL
E KITCHENAID

MARCAS NA
AMÉRICA LATINA:
ACROS, CONSUL,
ESLABON DE LUJO,
KITCHENAID, MAYTAG
E WHIRLPOOL HOME
APPLIANCES



A WHIRLPOOL LATIN AMERICA

UNIDADES OPERACIONAIS

GRI | 2.3 GRI | 2.4 GRI | 2.5

SOBRE O RELATÓRIO
MENSAGEM DO PRESIDENTE
A WHIRPOOL LATIN AMERICA
MANUFATURA
PRODUTOS
RELACIONAMENTOS
ÍNDICE REMISSIVO GRI
PARECER DA AUDITORIA
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



Sedes Administrativas

São Paulo (SP) e Miami (EUA).

Fábricas

Joinville (SC), Manaus (AM) e Rio Claro (SP).

Centros de Distribuição

São Paulo (SP), Jaboatão dos Guararapes (PE), Argentina, Colômbia, Guatemala e Panamá.

Centros de Tecnologia

Joinville: Ar Condicionado, Coccão, Motores e Refrigeração;

Rio Claro: Lavanderia.

Escritórios

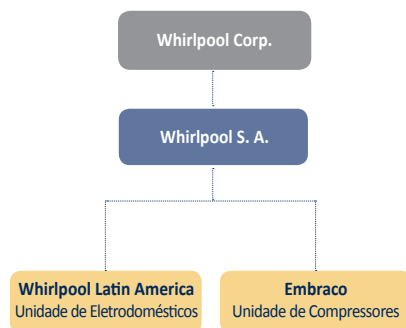
Argentina, Chile, Colômbia, Equador, Guatemala, Miami, Peru, Porto Rico e República Dominicana.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

GRI | 4.1

A Whirlpool Latin America é a unidade de negócio da Whirlpool S.A. voltada ao setor de eletrodomésticos. Empresa de capital aberto com ações negociadas na BM&FBovespa, a Whirlpool S.A. é constituída também pela Embraco, fabricante de compressores para sistemas de refrigeração, e tem a Whirlpool Corporation, maior fabricante mundial de eletrodomésticos, como seu acionista majoritário.

GRI | 2.6



O escopo deste relatório inclui apenas o negócio de eletrodomésticos representado pela Whirlpool Latin America, cujas operações compreendem atividades no Brasil e em países da América Latina e Caribe (exceto México). Para efeitos administrativos, dentro da companhia esses mercados são denominados LAR International. GRI | 2.7

O órgão máximo de governança da Whirlpool S.A. é o Conselho de Administração, composto por três executivos com mandato de três anos, sendo um deles independente. O Conselho é responsável pela aprovação das demonstrações financeiras e operações desta mesma natureza que envolvam maior impacto nas unidades de negócio. Já o planejamento estratégico e a gestão do negócio de eletrodomésticos, incluindo o seu orçamento e a estratégia de sustentabilidade, são de responsabilidade da diretoria executiva da Whirlpool Latin America.

GRI | 4.3

Desde janeiro de 2012, a Whirlpool Latin America é presidida por Enrico Zito, executivo da empresa

desde 1999. Zito substituiu José Drummond Jr., que ocupou o cargo de presidente da divisão de eletrodomésticos de 2008 a 2011. Na mesma ocasião, Drummond assumiu a presidência da Whirlpool Europa, Oriente Médio e África, mantendo-se membro do Comitê Executivo da Whirlpool Corporation. Seus lugares como líder da Whirlpool S.A. e vice-presidente executivo da Whirlpool Corporation foram ocupados por João Carlos Brega, que exercia a presidência da Embraco. GRI | 4.2

A Whirlpool Latin America avalia constantemente os controles internos de seus processos a fim de adequar-se às exigências da Lei Sarbanes-Oxley, à qual está submetida a Whirlpool Corporation. Essa lei determina que as empresas com ações listadas na Bolsa de Nova York – como a Whirlpool Corporation – devem assegurar a transparência e a credibilidade de sua administração por meio de regras internas e mecanismos de auditoria. GRI | 4.6 GRI | 4.9

Nossa visão

**EM TODOS OS
LARES... EM TODOS
OS LUGARES,
COM ORGULHO,
PAIXÃO E
PERFORMANCE**

Nossa missão

**TODOS NÓS...
APAIXONADAMENTE,
CRIANDO
CONSUMIDORES LEAIS
POR TODA A VIDA**

Nossos valores

**RESPEITO
INTEGRIDADE
DIVERSIDADE E INCLUSÃO
TRABALHO EM EQUIPE
ESPÍRITO DE VITÓRIA**

GRI | 4.8 PG Print | 1. PG Print | 2.
PG Print | 3. PG Print | 4 PG Print | 6

GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE

COMITÊ DEFINE TRÊS ÁREAS ESTRATÉGICAS PRIORITÁRIAS PARA A BUSCA DE RESULTADOS EFETIVOS EM MENOR PRAZO

A área de Sustentabilidade da Whirlpool Latin America está sob a responsabilidade de um vice-presidente e de uma equipe exclusivamente dedicada ao tema. A gestão é facilitada por um time de 35 multiplicadores, colaboradores de todas as unidades da empresa cuja missão é promover e coordenar a implementação das metas anuais de sustentabilidade (veja a lista completa dos multiplicadores na página 46).

Para assegurar que este tema seja tratado de forma transversal em todas as áreas do negócio, a empresa criou o Comitê de



Sustentabilidade em 2011. Com a missão de definir diretrizes e aprovar as iniciativas estratégicas, o comitê é composto por quatro diretores mais o gerente geral de Sustentabilidade, e pode contar com outros integrantes, dependendo dos assuntos em pauta.

No ano passado, o Comitê revisou a estratégia de gestão de sustentabilidade, avaliou os seis pilares de atuação e decidiu priorizar três deles para o biênio 2012-2013:

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA, MINIMIZAÇÃO DE RESÍDUOS E EQUIDADE SOCIAL.

Os outros três temas – redução das emissões de carbono, uso sustentável da água e redução de substâncias restritas – estão mantidos como pilares estratégicos com suas respectivas metas. GRI | 4.9 GRI | 1.2

EM 2011, FORAM FIXADAS 25 MACROMETAS DE SUSTENTABILIDADE, QUE SE DESDOBRARAM EM 126 METAS PARA TODAS AS ÁREAS DA EMPRESA. CERCA DE 90% DELAS FORAM ALCANÇADAS.

GRI | 4.10

A estratégia de gestão está conectada à visão de sustentabilidade da companhia, que inclui princípios como o atendimento de excelência e o respeito irrestrito ao consumidor. A redução do impacto ambiental das operações de manufatura e durante o ciclo de vida dos produtos é outra diretriz, assim como o exercício de uma influência positiva nas comunidades e junto a outras empresas do setor. Para que a sua visão de sustentabilidade esteja sempre alinhada às necessidades da sociedade, a companhia adotou como referência externa o The Natural Step¹ e suas condições sistêmicas, que formam a base conceitual de nossos seis temas estratégicos. A ferramenta metodológica para gestão e acompanhamento de metas são as diretrizes da Global Reporting Initiative² (GRI). GRI | 1.2 GRI | 4.12

¹Organização com origem na Suécia, dedicada à educação, consultoria e pesquisa em desenvolvimento sustentável.

²Organização internacional cuja missão é definir critérios para a elaboração de relatórios anuais de sustentabilidade.



COMPROMISSOS VOLUNTÁRIOS

GRI 4.12 GRI 4.13

Pacto Global

Iniciativa desenvolvida pela ONU com o objetivo de mobilizar as organizações para a adoção de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, refletidos em dez princípios.



Programa Na Mão Certa

Pacto empresarial contra a exploração sexual de crianças e adolescentes nas rodovias brasileiras, proposto pela Childhood Brasil (braço brasileiro da World Childhood Foundation) e o Instituto Ethos.



Programa Empresas pelo Clima (EPC) e Programa Brasileiro GHG Protocol

Iniciativas mantidas pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade da Escola de Administração de Empresas de São Paulo, da Fundação Getúlio Vargas, do qual fizemos parte em 2011. O EPC reúne lideranças empresariais para a gestão e redução das emissões de gases de efeito estufa, gestão de riscos climáticos e políticas públicas. O Programa Brasileiro GHG Protocol estimula a cultura corporativa para a publicação de inventários de emissões de gases de efeito estufa.



PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

GRI 2.10

- **Empresa Mais Admirada do Brasil.** Premiada pela 14ª vez consecutiva no setor de bens de consumo duráveis e semiduráveis, categoria eletrodomésticos, segundo estudo da revista “Carta Capital”.
- **Empresas Mais Inovadoras do Brasil.** Segundo lugar no ranking da revista “Época Negócios”, com prêmio de destaque na categoria Resultados da Inovação. Em 2010, a empresa ficou em 1º lugar.
- **Prêmio Great Idea**, recebido em Bogotá, Colômbia, em reconhecimento à qualidade e inovação de três produtos: condicionador de ar My Mood, lavadora e secadora de roupas Vantage e Forno Tipo Pizza.
- **Campeãs de Inovação.** Uma das 50 empresas mais inovadoras da região Sul, em ranking da revista “Amanhã”.
- **Prêmio Marca de Confiança**, da revista “Seleções” e Ibope, em que a Brastemp foi reconhecida como supercampeã, por estar presente em todas as edições da premiação.
- **Excelência em Serviços ao Cliente**, nas categoria Eletrodomésticos e Luxo, de acordo com a revista “Consumidor Moderno”, pela 8ª vez consecutiva.
- **Top of Mind.** A Brastemp ganhou pela 5ª vez o prêmio do jornal “Folha de S. Paulo”, nas categorias lavanderia e fogões e, como 2ª colocada, na categoria refrigeração, onde a Consul foi vencedora.
- **Guia Você S/A Exame 2011 – As Melhores Empresas para Você Trabalhar.** Homenagem especial pela presença em todas as edições do ranking, há 15 anos.
- **Prêmio Sesi de Qualidade no Trabalho**, concedido ao Instituto Consulado da Mulher, que ficou em 1º lugar na categoria Desenvolvimento Socioambiental.
- **Melhores Empregadores.** A empresa está entre as melhores na categoria 100 a 200 empregados, de acordo com a revista “Apertura”, da Argentina.
- **Prêmio Planeta Casa**, promovido pela revista “Casa Cláudia” e pelo movimento Planeta Sustentável, para o refrigerador Brastemp Inverse Viva!, na categoria Geladeira/Produtos de Decoração.
- **Prêmio Doar para Transformar**, na categoria melhor instituto com iniciativa apoiadora dos direitos humanos de meninas e mulheres de todo o território nacional, concedido pelo Fundo de Investimento Social, com apoio da Unifem, para o Instituto Consulado da Mulher.
- **Prêmio Executivo de Valor** do jornal “Valor Econômico”, no setor de eletroeletrônica, para José Drummond Jr, que presidiu a companhia entre 2008 e 2011.
- **Melhores Empresas da Argentina.** Entre as 20 melhores do País, de acordo com pesquisa publicada pelo jornal “La Nacion” e elaborada pelo Reputacion Institute e a IAE Business School, da Universidade Austral.

RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

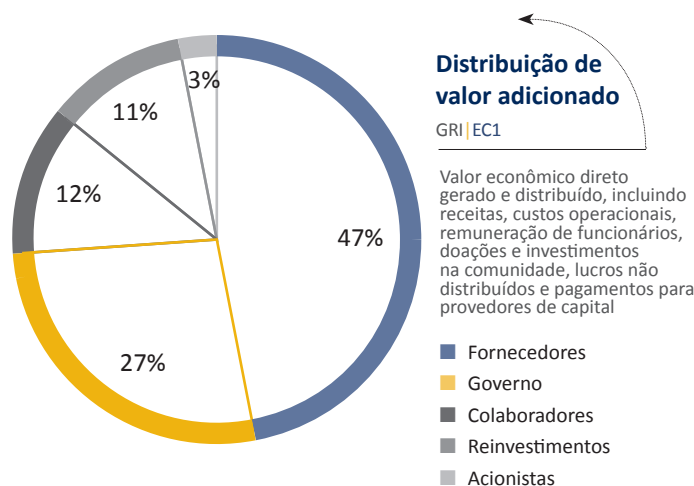
APESAR DO CENÁRIO DE INCERTEZAS, RESULTADOS EM 2011 FICAM PRÓXIMOS AOS DO ANO ANTERIOR

Os desdobramentos da crise financeira em países do Hemisfério Norte mais uma vez afetaram a economia mundial. Em 2011, o déficit fiscal de países da Zona do Euro gerou apreensão e alguma turbulência junto aos agentes econômicos, também na América Latina, embora não de maneira uniforme para todos os países. O Brasil sentiu os efeitos, principalmente no primeiro semestre, com retração generalizada do consumo. As vendas de condicionadores de ar também foram prejudicadas pelo verão de temperaturas amenas. A expectativa de manutenção do ritmo de

crescimento dos dois anos anteriores não se confirmou e o primeiro semestre terminou com queda nas vendas. Isso exigiu uma revisão da estratégia, além de uma atitude de superação em toda a companhia. No segundo semestre, houve uma melhoria gradual no ritmo de vendas e a execução do plano de investimentos foi mantida, sem prejuízo para a liquidez, até a chegada de

dezembro, quando o Natal e a redução do IPI³ para eletrodomésticos da linha branca, concedida pelo governo federal, deram novo alento ao mercado.

³A alíquota do Imposto sobre Produto Industrializado para fogões passou de 4% para zero; para geladeiras, de 15% para 5%; e, para lavadoras, de 20% para 10%. A diminuição beneficiou apenas produtos com eficiência energética classe A, inicialmente até março, e posteriormente até junho de 2012.



Resultados no Brasil

Na média, as vendas da Whirlpool Latin America no Brasil fecharam praticamente nos mesmos níveis de 2010 e, com isso, o faturamento manteve-se em patamares satisfatórios. No item lucratividade, a empresa registrou no Brasil o segundo melhor resultado da história, atrás apenas de 2010. Foram comercializados 10 milhões de produtos, consolidando a posição do País como o terceiro maior mercado da Whirlpool no mundo. Segundo o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, a Whirlpool Latin America ocupou o 46º lugar entre os 100 maiores exportadores brasileiros de 2011.

Resultados na América Latina

A região da América Latina e Caribe (exceto México) concentrou 27% das vendas mundiais da Whirlpool, mantendo-se como segundo maior mercado da companhia, atrás apenas da América do Norte. Nesses países, a companhia registrou aumento de 13% nas vendas, comercializando quase 1,9 milhão de produtos além daqueles vendidos no Brasil. Os maiores crescimentos ocorreram na América Central e Caribe (35%) e nos países da região Andina (33%). A maior redução ocorreu na região do Cone Sul (-10%), por conta das quotas de importação e barreiras alfandegárias impostas pelo governo argentino a produtos fabricados no Brasil.

MANUFATURA

RECURSOS
NATURAIS

RESÍDUOS
SÓLIDOS

SEGURANÇA
DO TRABALHO

RESÍDUOS SÓLIDOS

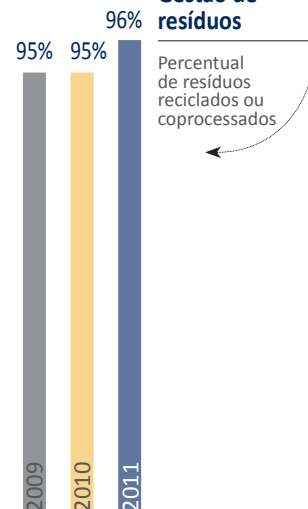
COMPROMISSO PARA 2014

PG Princ|7 PG Princ|8 PG Princ|9

EMPRESA DEFINE
ESTRATÉGIA PARA
ELIMINAR ENVIO
DE RESÍDUOS PARA
ATERROS

Em 2011, a Whirlpool Latin America assumiu um importante desafio ao lançar o projeto Resíduo Zero, que define como deixarão de ser enviados para aterros os resíduos industriais, até 2014, e os resíduos não ligados ao processo produtivo, até 2016. Inicialmente, o esforço voltou-se para dentro das unidades, com adequação da

infraestrutura para a segregação de resíduos e conscientização de colaboradores. Agora, processos de fabricação estão sendo alterados; novos insumos e materiais estão em desenvolvimento; ações de melhoria vêm sendo feitas junto a fornecedores; recicladores desenvolvem novas tecnologias e outras indústrias incorporam a sucata em seu processo produtivo. GRI|EN26

Gestão de
resíduos

Recuperação de embalagens

O Programa Brastemp Viva!, iniciativa que recolhe embalagens de produtos vendidos pelo sistema porta a porta, no estado de São Paulo, recolheu mais de 136 toneladas de resíduos como isopor, papelão e plástico. Grande parte das embalagens coletadas é encaminhada para a Cooperativa de Catadores de Materiais Recicláveis de Diadema (Cooperlimpa). O volume de resíduos recolhidos em 2011 apresenta uma elevação de 81% em relação ao ano anterior. A meta para 2012 é recuperar 245 toneladas.

EM 2011,
96% DOS RESÍDUOS INDUSTRIAIS DA EMPRESA FORAM
RECICLADOS OU COPROCESSADOS. É SOBRE ESSE PATAMAR
QUE A COMPANHIA SE APOIARÁ PARA ALCANÇAR AS METAS FIXADAS
PARA 2014 E PARA 2016. GRI|EN2 GRI|EN26 GRI|1.2

Gestão de resíduos | Peso total de resíduos por tipo e método de disposição – em toneladas (GRI|EN22)

	Resíduos para aterro		Resíduos para coprocessamento	Reciclagem de resíduos		Sucatas	Incineração		Total	
	Perigosos Classe I	Não perigosos Classe II	Perigosos Classe I	Perigosos Classe I	Não perigosos Classe II		Perigosos Classe I	Não perigosos Classe II	Perigosos Classe I	Não perigosos Classe II
2009	304	817	222	126	9	11.568	0	0	652	12.394
2010	236	1.465	520	1.134	191	29.319	26	86	1.916	31.061
2011	112	1.525	224	1.081	224	34.490	321	119	1.739	36.358

PG Princ|7 PG Princ|8 PG Princ|9



CONSUMO DE ÁGUA

PG Princ|8

FÁBRICAS GASTAM MENOS 17%

ECONOMIA DARIA PARA ABASTECER POR TRÊS MESES A FÁBRICA DE JOINVILLE

Diversas medidas adotadas em todas as unidades fizeram o consumo de água cair 17% em 2011, atingindo 693 mil m³, ante 834 mil m³ em 2010. A economia realizada – 141 mil m³ – seria suficiente para manter em funcionamento a maior fábrica da companhia (Joinville) por três meses, ou abastecer uma cidade de 42 mil habitantes por 30 dias⁴. GRI|EN8

Todas as fábricas realizaram investimentos e superaram suas metas de diminuição do



A ESTAÇÃO DE
TRATAMENTO DE
ESGOTOS DE JOINVILLE
ECONOMIZOU
14 MIL M³ DE ÁGUA –
10% DE TODA
ÁGUA
POUPADA NO ANO

GRI|EC2 PG Princ|7 PG Princ|8 PG Princ|9

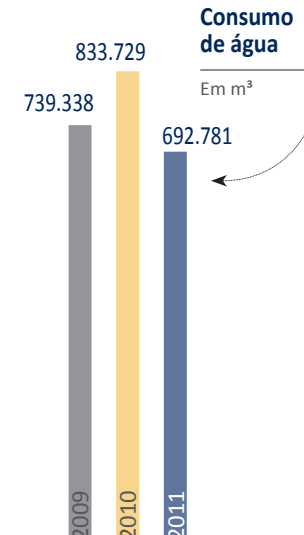
consumo de água. Entre outras medidas, houve revisão de processos de fabricação e de procedimentos de testes, troca de válvulas de descarga e instalação de redes de água com controle visual de tubulações, para permitir a identificação de vazamentos

e o reparo com maior agilidade, construção de sistemas de captação de água de chuva e investimentos no tratamento de efluentes. GRI|1.2

⁴A estimativa considera o padrão de consumo recomendado pela Organização das Nações Unidas, de 110 litros por pessoa/dia.

Quantidade de água reciclada e reutilizada | em m³ (GRI|EN10)

Joinville	Manaus	Rio Claro	São Paulo	LAR International	Total	% de água reutilizada
22.100	0	76.600	2.476	0	101.176	12,74%



MUDANÇAS CLIMÁTICAS GRI | EC2

EMISSÕES EM QUEDA

CONVERSÃO DE GASES NA PLANTA DE JOINVILLE FOI O PRINCIPAL FATOR PARA DIMINUIÇÃO DAS EMISSÕES

A redução do total de emissões de gases de efeito estufa em 2011, reportada no Inventário de Emissões da empresa, alcançou um total de 9.303 toneladas de carbono equivalente, representando 18% a menos que no ano anterior. Diversos foram os fatores responsáveis por esse recuo, porém as contribuições mais significativas ficaram por conta da troca dos gases

HFCs (R134a, usado no circuito de refrigeração de refrigeradores) e HCFCs (R141b usado na expansão da espuma de poliuretano) pelos hidrocarbonetos (HCs) isobutano e cicloisopentano, que, além de não agredirem a camada de ozônio, possuem baixo potencial de aquecimento global. Essas melhorias ocorreram na planta de Joinville.



Emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa | em t CO₂eq
(GRI | EN16)

	Escopo 1	Escopo 2	Escopo 1 e 2
2009	38.057	4.002	42.059
2010	41.985	8.942	50.927
2011	36.438	5.186	41.624

Emissões de escopo 1 são geradas em fontes que pertencem ou são controladas pela organização, como caldeiras, fornos, veículos da empresa ou por ela controlados, etc. Emissões de escopo 2 são provenientes da aquisição de energia elétrica e térmica que é consumida pela empresa.

SEGURANÇA DO TRABALHO

EVOLUÇÃO CONSISTENTE

INDICADORES
ALCANÇAM PATAMAR
CONSIDERADO
“CLASSE MUNDIAL”

Os indicadores de segurança do trabalho evoluíram positivamente nos últimos anos. Em 2011, a taxa de frequência de acidentes com e sem afastamento, pela métrica OHSAS⁵, foi de 0,96 acidente por 200.000 horas/homem de exposição ao risco, melhor do que a meta fixada para o ano (1,03). Em comparação com 2009, a evolução foi de 24%. Também ficou melhor do que a meta o número de acidentes sem afastamento: caiu de 145 para 109. Apesar de não ter atingido a meta (0,15 acidente por 200.000 horas/homem de exposição ao risco), a taxa de frequência de acidentes com afastamento diminuiu 15%, passando de 0,20 para 0,17.

EM DOIS ANOS, OS
ÍNDICES
DIMINUÍRAM **59%.**

⁵Sigla em inglês para Occupational Health and Safety Assessment Services (Serviços de Avaliação de Saúde e Segurança Ocupacional). Refere-se a um sistema de gestão com o foco voltado para a saúde e segurança ocupacional.

Taxa de frequência de acidentes com e sem afastamento |

em número de acidentes por hora/homem trabalhada (GRI | LA7)

	Meta	Realizado
2009	1,51	1,27
2010	1,30	1,24
2011	1,03	0,96

Taxa de frequência de acidentes com afastamento |

em número de acidentes por hora/homem trabalhada

	Meta	Realizado
2009	0,42	0,41
2010	0,29	0,20
2011	0,15	0,17

Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos (GRI | LA7)

	Lesões	Doenças ocupacionais	Dias perdidos	Absenteísmo	Óbitos
2009	1,27	0,26	8,71	2,55%	1
2010	1,24	0	5,25	3,03%	0
2011	0,96	0	3,88	3,8%*	0

*O dado só engloba as unidades de manufatura.

A ERGONOMIA
EM FOCO

Uma iniciativa da Unidade de Rio Claro, em 2011, visando o aprimoramento contínuo, ampliou a atenção que a companhia vinha dando à ergonomia. Um comitê formado por ergonomistas, engenheiros, terapeuta ocupacional e corpo médico, com consultoria da Universidade Federal de São Carlos, realizou um diagnóstico da situação da Unidade. Os postos de trabalho foram analisados e os colaboradores, entrevistados. Identificaram-se os chamados “pontos vermelhos”, os postos que concentram maior número de queixas sobre dores ou lesões musculares. Isso deu origem a um plano de ação inovador, que está sendo implementado em 2012. O mesmo modelo de trabalho está sendo implantado agora em Joinville.

OS AVANÇOS NA MANUFATURA

GRI | EN2 | GRI | EN6 | GRI | EN10 | GRI | EN18
GRI | EN22 | PG Princ | 7 | PG Princ | 8 | PG Princ | 9

RESUMO DAS MELHORIAS QUE FIZERAM AVANÇAR, EM CADA FÁBRICA, O NOSSO COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE



Emissões atmosféricas

A expansão da espuma de poliuretano, utilizada como isolante térmico de refrigeradores, começa a ser feita com o gás cicloisopentano, com menor potencial de aquecimento global.

O gás isobutano, que também apresenta menor potencial de aquecimento global, começa a ser utilizado no circuito de refrigeração de refrigeradores e freezers. GRI | EC2

Economia de água

Inaugurado sistema de captação de água de chuva que garantiu a oferta de 7.300 m³ entre julho e dezembro.

Tratamento da água utilizada no navio de testes permitirá o reuso de 48 mil litros de água por mês.

Conclusão da unidade de filtragem e desinfecção do efluente na estação de tratamento de efluentes ampliou a oferta de água de reuso em 14 mil litros entre julho e dezembro.

Economia de energia

O shrink, invólucro plástico de refrigeradores, é substituído em uma linha de montagem pelo stretch hood, filme plástico elástico que não precisa ser aquecido para aderir ao produto.

Gestão de resíduos

A fábrica diminuiu em 18% a quantidade de resíduos industriais enviados a aterros.

Reciclagem

382 toneladas de metais, plásticos, fiação elétrica e gases refrigerantes de refrigeradores e freezers usados foram coletadas, transportadas e recicladas.



Tecnologia

Inaugurada a única linha de produção de lava-louças do País, com 75% de componentes nacionais, desenvolvidos por 35 empresas parceiras. O reuso da água de testes garante economia de 140 m³ de água por ano.

Economia de água

Sistema de captação de água de chuva passa a abastecer jardinagem e sanitários.

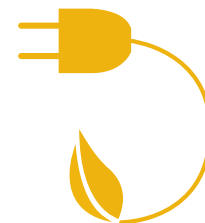


Emissões e energia

Programa E3 – Environmental, Energy and Economy, implementado em parceria com a Environmental Protection Agency, dos EUA, vai ampliar as competências da Unidade em economia de energia e emissão de gases de efeito estufa.

Gestão de resíduos

A fábrica gera 24 toneladas a menos de resíduos no ano, com ganho real de 3% sobre o volume do ano anterior.





RIO CLARO

Economia de água

Nova técnica de pintura, chamada esmaltação a pó, substituiu a esmaltação convencional, gerando menor carga de efluentes e economia de 352 mil litros de água por mês.

Estação de tratamento permitirá o reuso de 95% da água consumida pelo Laboratório de Lavanderia.

Tecnologia e inovação

O Laboratório de Lavanderia, pioneiro no Brasil, desenvolveu a única linha de lava-louças atualmente fabricada no País.



Segurança e saúde

Programa de ergonomia desenvolvido na fábrica torna-se referência para as demais Unidades.

Gestão de resíduos

Com segregação correta e soluções para a reciclagem de elásticos e rebites, a unidade reduz em 35% a quantidade de resíduos industriais enviados a aterros.



PRODUTOS

SUBSTÂNCIAS
RESTRITAS

INOVAÇÃO

EFICIÊNCIA
ENERGÉTICA

UM ANO DE MUITAS ESTRELAS

GRI | EN26

EM 2011, A WHIRLPOOL LATIN AMERICA LANÇOU CERCA DE 200 NOVOS PRODUTOS, ENTRE OS QUAIS A LAVADORA CONSUL FACILITE, A LINHA DE EMBUTIR BRASTEMP ATIVE, OS REFRIGERADORES BRASTEMP ATIVE, BRASTEMP RETRÔ E CONSUL BEM-ESTAR... CONHEÇA AQUI AS CARACTERÍSTICAS DE DUAS ESTRELAS DESSA CONSTELAÇÃO: O REFRIGERADOR BRASTEMP INVERSE VIVA! E A LAVA-LOUÇAS BRASTEMP ATIVE 8 SERVIÇOS.



REFRIGERADOR BRASTEMP INVERSE VIVA!

ATRIBUTOS SUSTENTÁVEIS

PG Princ | 7 PG Princ | 8 PG Princ | 9

O refrigerador Brastemp Inverse Viva! oferece um jeito novo e prático de conservar os alimentos, com geladeira em cima e freezer embaixo. Seu maior diferencial é o baixo consumo de energia elétrica, propiciado por um compressor inteligente, que tem a tecnologia VCC (compressor de capacidade variável). Ao reduzir o consumo de energia do refrigerador em períodos em que o produto é menos utilizado – à noite, por exemplo – o novo compressor proporciona máxima eficiência energética, reduzindo o consumo médio de eletricidade em 25% – ou seja, de 56 kW para 42 kW por mês, se comparado com um compressor convencional com selo classe A do Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE). GRI | EN6

Vendido com exclusividade nas lojas WalMart, o Inverse Viva!, incorpora melhorias que agora estão sendo adotadas em outras linhas de refrigeradores Brastemp e Consul, como:

USO DE **GASES** COM MENOR POTENCIAL DE AQUECIMENTO GLOBAL, COMO O ISOBUTANO E O CICLOISOPENTANO.

GRI | EN18 GRI | EC2

ÍNDICE DE RECICLABILIDADE SUPERIOR A **80%**, ISTO É, SUAS PEÇAS E COMPONENTES PODEM SER DESMONTADOS E DAR ORIGEM A OUTROS PRODUTOS AO FINAL DO CICLO DE VIDA. GRI | EN2

FABRICADO DE ACORDO COM A DIRETIVA EUROPEIA **ROHS**, QUE LIMITA O USO DE SUBSTÂNCIAS RESTRITAS (MAIS INFORMAÇÕES NA PÁGINA 27). GRI | 1.2

LAVA-LOUÇAS BRASTEMP ATIVE 8 SERVIÇOS

TECNOLOGIA MADE IN BRASIL

GRI | EN26

O projeto da nova linha de lava-louças Brastemp Ative 8 Serviços foi inteiramente desenvolvido no Centro de Tecnologia de Produtos de Lavanderia, que recebeu investimentos em infraestrutura e capacitação técnica. Antes disso, este laboratório detinha know-how para criar e inovar, mas parte dos testes era realizada na Whirlpool Corporation nos Estados Unidos.

Situado na Unidade de Rio Claro, o Centro de Tecnologia de Produtos de Lavanderia foi ampliado para permitir o desenvolvimento de projetos locais com maior agilidade e menor custo. Agora, lá podem ser testados quaisquer tipos de lava-louças, nacionais ou importadas, para venda no Brasil ou em outros países, incluindo lançamentos, novas tecnologias e alteração de portfólio. Para os consumidores brasileiros, este laboratório significa poder contar com produtos mais robustos e eficientes em termos de desempenho, tanto de lavagem quanto de consumo de energia e água.

UM PRODUTO DE ALTO POTENCIAL...

A lava-louças é um produto de alto potencial no mercado brasileiro, pois apenas 2% das famílias brasileira a utilizam, segundo números do IBGE. A Whirlpool Latin America acredita que **O MERCADO PODERÁ TRIPLICAR DE TAMANHO ATÉ 2013**, como produtos de alta performance e preços acessíveis.



...E DE BAIXO CONSUMO

A economia é o forte das lava-louças da marca Brastemp, que **CONSUMEM DE 12 A 20 LITROS DE ÁGUA EM CADA OPERAÇÃO, CONTRA 40 LITROS UTILIZADOS NA LAVAGEM MANUAL** da mesma quantidade de louças. Com relação ao consumo de energia, utilizam 1,2 kw/h, enquanto a lavagem manual com água quente gasta em média 2,4 kw/h, de acordo com números obtidos pelo Centro de Tecnologia de Produtos de Lavanderia e com estudos apresentados pela Sabesp.

GRI | EN6

INOVAÇÃO ORIENTADA PARA O NOVO

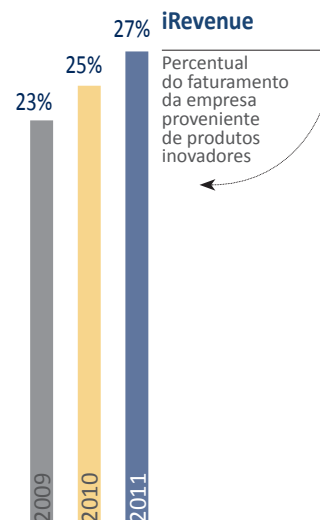
O indicador interno chamado de *iRevenue*, que mede as receitas geradas por produtos inovadores, evolui de modo consistente nos últimos anos (veja o gráfico). Na Whirlpool, para ser inovador, um produto deve apresentar atributos únicos, estimular os consumidores e ter a capacidade de gerar valor para os acionistas.

No ano passado, a companhia realizou 73 depósitos de patentes no Brasil e tornou-se a primeira empresa privada em número de depósito de patentes no Instituto Nacional da Propriedade Industrial, agência brasileira responsável pela proteção às patentes industriais.



**A EMPRESA POSSUI
 19 LABORATÓRIOS
 DE PESQUISA E
 DESENVOLVIMENTO E
 5 CENTROS DE
 TECNOLOGIA NO
 BRASIL, DEDICADOS A
 AR CONDICIONADO,
 COCÇÃO, LAVANDERIA,
 MOTORES E
 REFRIGERAÇÃO –
 ESTE ÚLTIMO UM DOS
 MAIORES DO MUNDO.**

Os centros de tecnologia são referências para todas as unidades da Whirlpool no mundo, em cada categoria de produto. Nesses locais são desenvolvidos produtos e projetos inovadores exportados para mais de 70 países.



DESIGN FOR ENVIRONMENT

Um jeito novo de fazer

PG Princ|7 PG Princ|8 PG Princ|9

No ano passado, a Whirlpool Latin America aprofundou sua experiência com a nova ferramenta para desenvolvimento de produtos chamada *Design for Environment* (DfE). Com ela, as tecnologias e os materiais empregados nos projetos são especificados levando-se em consideração os aspectos de qualidade, custo e eficiência simultaneamente à performance ambiental do produto, isto é, os impactos sobre o meio ambiente durante todo o seu ciclo de vida, desde a produção das matérias-primas até o descarte final na fase pós-consumo. Esses impactos são avaliados na escolha de matérias-primas, peças e componentes, na eficiência do consumo de água e energia, na reciclabilidade do produto e minimização de resíduos. GRI|4.10

Com o apoio de especialistas da Universidade de São Paulo, a implementação dessa matriz DfE teve início em 2010 com um projeto-piloto em refrigeração – o refrigerador Brastemp Inverse Viva!. Em 2011, as experiências foram estendidas para produtos de cocção, lavanderia e ar condicionado. A partir de 2012, a nova metodologia deverá ser integrada ao processo de desenvolvimento de todos os novos produtos.



PRODUTOS DE ALTA PERFORMANCE [PG Princ|7](#) [PG Princ|8](#) [PG Princ|9](#)

COM 90% DE MATÉRIAS-PRIMAS NACIONAIS, NOSSOS PRODUTOS APRESENTAM ALTOS NÍVEIS DE EFICIÊNCIA EM TERMOS DE CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA E DE ÁGUA. CONFIRA A SEGUIR OS PRINCIPAIS AVANÇOS

GRI|EN5 GRI|1.2

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Em 2011, cerca de 200 produtos das marcas Brastemp e Consul foram avaliados e receberam o selo classe A do Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE). Na categoria fogões, 73 modelos Brastemp e Consul receberam o selo classe A do Programa Nacional da Racionalização do Uso de Derivados de Petróleo e do Gás Natural (Conpet). [GRI|EN6](#)



CONSUMO DE ÁGUA

As lavadoras de roupas desenvolvidas na década de 80 consumiam o dobro de água em relação às lavadoras desenvolvidas atualmente, tendo como referência a quantidade de roupa lavada por ciclo. Outro ponto de destaque nas lavadoras de roupas atuais é a função “Reaproveitar água”, que possibilita utilizar a mesma água para lavar diferentes lotes de roupas ou também para uso doméstico, como lavar o chão.

**EM UM ANO,
O CONSUMIDOR
ECONOMIZARÁ O
EQUIVALENTE A UM
CAMINHÃO-PIPA
– ATÉ 9.500
LITROS DE ÁGUA
POR ANO.**



PRODUTOS DE ALTA PERFORMANCE

RECICLABILIDADE

A capacidade que um produto eletrodoméstico tem de ser reciclado após seu descarte é uma preocupação presente no desenvolvimento de produtos da Whirlpool Latin America. Essa capacidade depende da especificação dos materiais utilizados nas partes e peças do produto. Em 2011, a companhia realizou um diagnóstico da reciclabilidade de seus produtos.

**O PRODUTO
COM MELHOR
DESEMPENHO FOI
O REFRIGERADOR
BRASTEMP
INVERSE VIVA!
COM ÍNDICE DE
RECICLABILIDADE
DE 80,7%⁶.**

⁶De acordo com metodologia do Instituto Fraunhofer, da Alemanha.

SUBSTÂNCIAS RESTRITAS

Desde 2006, a Unidade Joinville é certificada pelo Bureau Veritas Certification (BVC) dentro da IECQ QC 080000 HSPM, que trata do controle de substâncias nocivas ao meio ambiente.

Em 2011, a companhia realizou um mapeamento da situação atual nas diferentes categorias de produtos, para entendimento do impacto de adequação de todas as unidades e produtos à Diretiva Restriction Certain of Hazardous Substances (RoHS), da Comunidade Europeia, que restringe o uso de substâncias restritas, como chumbo, cádmio, mercúrio, cromo hexavalente, difenil éter polibromado e bifenilas polibromadas.

Além disso, em 2011, a Whirlpool Latin America deu continuidade à substituição dos gases HCFC R141b e do HFC R134a, como informado na página 23. GRI | EN18

SEGURANÇA DO CONSUMIDOR

A Whirlpool conta com uma Política Global de Segurança de Produtos, aplicável a todas as regiões e operações, que descreve as responsabilidades de cada unidade organizacional quanto ao cumprimento da política e dos requisitos prescritos nas Normas Corporativas de Segurança de Produtos. Esta política se estende a 100% dos produtos, acessórios e serviços e assegura que todos devem atender às normas de segurança de produtos aplicáveis nos mercados em que a empresa atua, assim como às normas de segurança internas da Whirlpool.

GRI | PR1



RELACIONAMENTOS

CONSUMIDORES

PÚBLICO
INTERNO

COMUNIDADES

CONSTÂNCIA E CONSISTÊNCIA

QUALIDADE DA GESTÃO DE PESSOAS É RECONHECIDA DENTRO E FORA DA COMPANHIA

Uma das mais importantes demonstrações da consistência das políticas da Whirlpool Latin America em gestão de pessoas é a sua permanência, por 15 anos consecutivos, no “Guia Você S/A Exame – As Melhores Empresas para Você Trabalhar”. No ano passado, a companhia recebeu uma homenagem especial por essa conquista.

Em 2011, a empresa encerrou o ano com 14.576 colaboradores, o que representou uma redução de 6% em relação ao ano anterior. A redução de 930 postos de trabalho foi causada principalmente pela rotatividade natural no quadro de colaboradores.

GRI||LA2 PG Princ|6

A EMPRESA FIGURA HÁ **2** ANOS SEGUIDOS ENTRE OS MELHORES EMPREGADORES DA **ARGENTINA**, DE ACORDO COM RANKING DA GREAT PLACE TO WORK, PUBLICADO PELA REVISTA “APERTURA”.

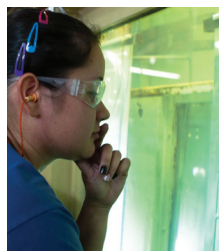


Número de colaboradores por região (GRI||LA1)

	Região e unidade							Total
	Sul	Sudeste				Norte	América Latina e Caribe (exceto México)	
	Joinville	São Paulo	Centro Administrativo	Rio Claro	Compra Certa	Manaus	LAR International	
2010	7.733	665	552	4.084	84	1.995	393	15.506
2011	7.361	635	467	4.235	79	1.430	369	14.576

Para a manutenção do engajamento organizacional, é imprescindível a existência de processos transparentes e sistemáticos de avaliação de competências e desempenho, que são realizados de forma colegiada por colaboradores de nível hierárquico superior (comitê), com suporte do RH.

EM 2011, A WHIRLPOOL CORPORATION REALIZOU MAIS UMA RODADA DA PESQUISA DE ENGAJAMENTO, QUE TEM ESCALA GLOBAL. NA AMÉRICA LATINA (INCLUINDO BRASIL), 91% DOS COLABORADORES PARTICIPARAM, INDICANDO FAVORABILIDADE DE 80%.



TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Criada em 2010, em apenas dois anos a Escola de Líderes alcançou resultados expressivos – 1.560 profissionais participaram dos treinamentos. Só em 2011, 812 líderes participaram das 169 turmas organizadas.

Já o aprimoramento de competências técnicas e comportamentais dos operadores é feito pelo Plano Carreira Horista, com apoio da Escola de Manufatura.

Implantado em Rio Claro em 2009, em Manaus em 2011, e em 2012 em Joinville, o programa Super 100 também contribui com cursos ligados à rotina operacional. GRI | LA11

Carga horária da educação corporativa (GRI | LA10)

	Brasil		América Latina e Caribe	
	Total de horas ⁽¹⁾	Média por colaborador	Total de horas	Média por colaborador
2009	228.362	16,80	834	8,70
2010	256.009	16,94	7.400	9,29
2011	152.223,32⁽²⁾	11,60⁽³⁾	1.760	13,64

⁽¹⁾O total de horas foi revisado para os anos de 2008 e 2009 conforme metodologia 2010. Considera a média de horas por colaborador x a média de colaboradores (resultados individuais podem variar). ⁽²⁾O número de horas de treinamento em 2011 diminuiu em relação a 2010 em função de revisão de programa e de mudança de metodologia. Os treinamentos considerados nos números de 2011 são os técnicos, os comportamentais, os obrigatórios e os de liderança. ⁽³⁾A média de treinamento por colaborador não inclui os funcionários expatriados, impatriados, aposentados, afastados e diretores.

VALORIZAÇÃO DA DIVERSIDADE

PG Princ|1 PG Princ|6

A valorização da diversidade entre os colaboradores é um dos valores da Whirlpool Latin America. As diferenças de ideias, culturas, perfis, gênero e faixa etária, entre outras, são fundamentais para a construção de ambientes de trabalho mais plurais, criativos e tolerantes. Por isso, a política de recrutamento da companhia utiliza a diversidade como critério de desempate na escolha de profissionais com habilidades semelhantes. Um exemplo é a composição de trabalhadores por gênero.

NAS UNIDADES DO BRASIL, AS MULHERES SE APROXIMAM CADA VEZ MAIS DA PARTICIPAÇÃO MASCULINA. NO FINAL DE 2011, ELAS JÁ REPRESENTAVAM 46% DO TOTAL DE COLABORADORES.

A maior parte das mulheres (39% do total) e também dos homens (42%) concentra-se em atividades fabris.



BERCÁRIO EM RIO CLARO

A empresa inaugurou em 2011 o berçário da Unidade de Rio Claro, um espaço com capacidade para atender a 28 crianças por turno na faixa etária de quatro a 18 meses. Alinhada aos valores da companhia, a iniciativa de construção e instalação do berçário proporciona mais conforto e bem-estar para as colaboradoras em período de amamentação, favorecendo a construção de vínculos mais saudáveis com os filhos desde os primeiros meses de vida, de forma semelhante ao que já ocorre no berçário da Unidade de Joinville, criado em 1994. Em Rio Claro, os bebês são atendidos em duas salas distintas: uma para os que têm entre quatro e 12 meses, outra para aqueles entre 12 a 18 meses.

EQUIDADE SOCIAL, PRIORIDADE ESTRATÉGICA

CONSULADO DA MULHER COMPLETA 10 ANOS E COMEMORA ESTABILIDADE E CONSISTÊNCIA DE RESULTADOS

GRI | SO1 PG Princ | 1 PG Princ | 2



Os investimentos sociais da Whirlpool Latin America são feitos principalmente por meio do Instituto Consulado da Mulher, organização social de interesse público que completa dez anos em 2012. Sua missão é assessorar empreendimentos populares protagonizados por mulheres, com aporte de conhecimentos e recursos que viabilizem a geração de renda e a qualidade de vida. O Consulado promove o desenvolvimento e a inclusão social para famílias e comunidades em praticamente todo o território nacional, por meio de dois programas integrados – Mulher

EM 2011, O
CONSULADO DA
MULHER ASSESSOROU
EMPREENHIMENTOS
LOCALIZADOS EM
77 MUNICÍPIOS,
DISTRIBUÍDOS EM
20 ESTADOS
BRASILEIROS.

Retorno sobre investimento

Cada real investido pela empresa gera **R\$ 1,6** de retorno social

Investimento social da empresa em 2011: **R\$ 3,7** milhões

Investimento beneficiou **169** empreendimentos sociais, nos quais trabalham **2.688** pessoas

O trabalho gerou faturamento de **R\$ 5,9** milhões, beneficiando quase **10 mil** pessoas

Empreendedora e Usinas do Trabalho –, que seguem a mesma metodologia e inspiram-se no conceito de economia solidária. A diferença entre os dois é que o Programa Mulher Empreendedora é implementado por educadores e assessores do próprio Consulado, nas cidades em que estão instaladas as unidades da companhia; e o Programa Usinas do Trabalho é desenvolvido por educadores e assessores

de organizações parceiras capacitadas pelo Consulado da Mulher nas demais regiões do País. No ano em que completa seu 10º aniversário, o Consulado da Mulher comemora também a consistência e a estabilidade de suas ações. O retorno do investimento da Whirlpool Latin America para financiar suas operações é um dos indicadores que evidenciam esse sucesso.

Benefícios diretos

Programa	Número de empreendimentos assessorados	Número de pessoas gerando renda
Mulher Empreendedora	60	447
Usinas do Trabalho	109	1.859
Total	169	2.306

Fonte: Consulado da Mulher. Números consolidados em dezembro de 2011.



FORNECEDORES

EXPERIÊNCIA BRASILEIRA
É GLOBALIZADASISTEMA DE GESTÃO
DE FORNECEDORES
É CONSIDERADO
MODELO PARA
WHIRLPOOL EM
TODO O MUNDO

Em 2011, a experiência brasileira com o Sistema de Gestão Integrada para Fornecedores (SGIF) foi globalizada, em um processo de ajustes que adaptou a plataforma para uso internacional. Denominado Whirlpool Supply Quality Excellence, o novo sistema está sendo implementado em todas as unidades da companhia no mundo, com os mesmos padrões de gestão das relações comerciais, auditoria e avaliação de fornecedores, respeitando-se os diferenciais locais.

LANÇADO EM 2004, O SGIF SERVE PARA AVALIAR O DESEMPENHO DOS FORNECEDORES DE MATERIAL DIRETO EM RELAÇÃO ÀS NORMAS DE QUALIDADE, SEGURANÇA, SAÚDE, MEIO AMBIENTE E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Em 2011, 54 fornecedores de material direto foram submetidos a auditorias de avaliação, com o objetivo de aferir as condições de evolução tecnológica e o sistema de gestão. GRI | HR2



CADEIA DO AÇO

GRI | HR6 GRI | HR7 GRI | HR8 PG Princ | 1
PG Princ | 2 PG Princ | 4 PG Princ | 5

A empresa também realizou auditorias em fornecedores e subfornecedores da cadeia do aço, matéria-prima básica para os seus produtos, incluindo fabricantes de carvão e minério de ferro. O objetivo foi verificar as condições de atendimento às exigências ambientais e de responsabilidade social como o respeito aos direitos humanos e às minorias como os povos indígenas, além de rejeição ao trabalho análogo ao escravo e ao trabalho infantil, entre outros pontos. O processo teve início em 2009, com a criação de um modelo de análise de risco para os fornecedores desse segmento. Com essa metodologia, foram visitadas 13 empresas do setor em 2011, em auditorias que não constatarem irregularidades graves, mas apontaram oportunidades de melhoria no cumprimento de requisitos legais, que devem ser solucionadas até o fim de 2012.



Materiais indiretos

A companhia também implementou, em 2011, o Sistema de Gestão Integrada de Fornecedores de Materiais e Serviços Indiretos (SGIF-MSI), que tem a mesma finalidade da versão para fornecedores de materiais diretos. Esse sistema também contempla uma avaliação dos fornecedores com base no histórico de fornecimento e nos padrões de qualidade e gestão identificados em auditorias.

As auditorias de qualidade para fornecedores de materiais e serviços indiretos foram iniciadas em 2011, com o objetivo de garantir que os fornecedores atinjam os requisitos mínimos de fornecimento e conduta estabelecidos pela companhia. O plano é qualificar 100% dos fornecedores de materiais e serviços indiretos com risco médio e alto até 2013.

CONSUMIDORES

ENDOSSO À QUALIDADE DOS PRODUTOS

INDICADORES DE PÓS-VENDAS REVELAM SATISFAÇÃO DE CONSUMIDORES EM NÍVEIS ELEVADOS

Os produtos Brastemp e Consul exibem um dos melhores níveis de qualidade dos últimos anos. É o que dizem os indicadores dos serviços de pós-vendas da companhia, refletindo o comportamento dos consumidores face ao desempenho dos produtos. Desde que passaram a ser monitorados, os níveis de reclamações nunca estiveram tão baixos, assim como o índice de defeitos de produtos em fase de garantia. GRI | PR5



O NÚMERO DE RECLAMAÇÕES
DE CONSUMIDORES
DIMINUIU **10,4%**
EM RELAÇÃO A 2010.

A EMPRESA ESTIMA A EXISTÊNCIA DE **100**
MILHÕES DE PRODUTOS DE SUAS
MARCAS EM USO NAS CASAS DOS
BRASILEIROS, O QUE SIGNIFICA
QUE, APROXIMADAMENTE,
UM ^{EM} **DOIS** HABITANTES
POSSUI UM PRODUTO BRASTEMP
OU CONSUL EM SUA RESIDÊNCIA.

Esse índice é motivo de orgulho para a Whirlpool Latin America que, para retribuir a confiança dos consumidores, investe continuamente na melhoria dos serviços de pós-vendas.

GOVERNOS

AÇÃO À LUZ DO DIA

O RELACIONAMENTO COM O PODER PÚBLICO É EXERCIDO COM ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

GRI | S05 PG Princ | 10



A companhia se relaciona com o poder público, nos âmbitos federal, estadual e municipal, por meio da entidade de classe que representa o setor, a Associação Nacional dos Fabricantes de Produtos Eletroeletrônicos (Eletros). Conduzindo as articulações com ética, transparência e espírito de liderança, em 2011, a empresa concentrou suas contribuições em três temas: Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), competitividade da indústria nacional frente aos produtos importados e avanços na busca por maior eficiência energética. No debate sobre a PNRS, a empresa apresentou a proposta, aprovada pela Eletros, para criação da Associação Brasileira de Reciclagem de Eletroeletrônicos e Eletrodomésticos (Abree), que vai atuar em articulação com os governos federal, estaduais e municipais, entidades de representação do varejo e do consumidor.

A ABREE VAI LIDERAR O DESENVOLVIMENTO E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE LOGÍSTICA REVERSA E DE RECICLAGEM DE PRODUTOS FABRICADOS POR TODAS AS EMPRESAS DO SETOR.

Eficiência energética

A busca por maior eficiência energética dos produtos é um compromisso da Whirlpool Latin America e da indústria de eletrodomésticos junto ao Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), que gerencia o Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE). Sob liderança e articulação da Eletros, há uma preocupação permanente em identificar aos órgãos competentes as possibilidades de avanço tecnológico e dimensionar corretamente seus impactos econômicos no custo dos produtos. Nesse contexto, em 2011, a companhia participou de um trabalho de revisão do PBE e dos índices relacionados, em conjunto com o Inmetro, o Ministério do Meio Ambiente e o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. Foi um esforço integrado no sentido de pensar os desafios e os caminhos para a evolução. Os resultados desse trabalho deverão ser divulgados ainda em 2012.

AUTODECLARAÇÃO

A Whirlpool Latin America declara que seu Relatório de Sustentabilidade 2011 segue os critérios da Global Reporting Initiative (GRI) e está alinhado ao padrão G3. Declara ainda que atende ao nível de aplicação B+ e que o conteúdo teve sua relevância e organização definidos por um processo de materialidade.

A publicação apresenta 39 indicadores relativos aos Itens de Perfil, Governança, Compromissos e Engajamento.

Dos indicadores de desempenho, a empresa publicou 35 indicadores essenciais e 14 adicionais.

O índice remissivo apresentado a seguir traz ainda a correlação dos indicadores GRI com os Princípios do Pacto Global e as Condições Sistêmicas do The Natural Step.

O documento foi submetido à verificação externa, realizada pela KPMG Auditores Independentes. O documento comprobatório está publicado na página 44.

PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL

Princípios de Direitos Humanos

1. Respeitar e proteger os direitos humanos;
2. Impedir violações de direitos humanos;

Princípios de Direitos do Trabalho

3. Apoiar a liberdade de associação no trabalho;
4. Abolir o trabalho forçado;
5. Abolir o trabalho infantil;
6. Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho;

Princípios de Proteção Ambiental

7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
8. Promover a responsabilidade ambiental;
9. Encorajar tecnologias que não agredem o meio ambiente.

Princípio contra a Corrupção

10. Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

	GRI	Reportado	Princípio do Pacto Global	TNS	Página
1	ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
1.1	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia	Integral	8 e 9	----	5
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Parcial	----	----	10, 15, 16, 23, 26
2	PERFIL ORGANIZACIONAL				
2.1	Nome da organização	Integral	----	----	7
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Integral	----	----	7
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures	Integral	----	----	8
2.4	Localização da sede da organização	Integral	----	----	8
2.5	Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório	Integral	----	----	8
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Integral	----	----	9
2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários)	Integral	----	----	7, 9
2.8	Porte da organização	Integral	----	----	7 Grande porte
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária	Integral	----	----	Não houve mudanças na estrutura da organização ou na forma de relatar os desempenhos econômico, social e ambiental em 2011
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	Integral	----	----	12
3	PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO				
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	Integral	----	----	3, 4
3.2	Data do relatório anterior mais recente (se houver)	Integral	----	----	3
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.)	Integral	----	----	3
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo	Integral	----	----	3
Escopo e limite do relatório					
3.5	Processo para definição do conteúdo	Integral	----	----	3, 4
3.6	Limite do relatório (países, divisões, subsidiárias, joint ventures, fornecedores)	Integral	----	----	3
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	Integral	----	----	3
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras instalações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações	Integral	----	----	3

	GRI	Reportado	Princípio do Pacto Global	TNS	Página
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório	Integral	----	----	As informações e dados apresentados neste relatório atendem aos critérios de cálculos do novo padrão brasileiro de contabilidade e foram auditados pela KPMG Auditores Independentes
3.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	Não reportado	----	----	Não houve reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	Integral	----	----	4
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Integral	----	----	37
Verificação					
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	Integral	----	----	3, 36, 44
4 GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO					
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização	Integral	----	----	9
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja diretor	Integral	----	----	9
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	Integral	----	----	9
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	Não reportado	----	----	Não disponível
4.5	Relação entre remuneração e o desempenho tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização	Não reportado	----	----	Não disponível
4.6	Processos em vigor para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	Integral	----	----	9
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos conselheiros	Não reportado	----	----	Não disponível
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação	Integral	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10	----	9
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	Integral	----	----	9, 10
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social	Integral	----	----	10, 25

	GRI	Reportado	Princípio do Pacto Global	TNS	Página
Compromissos com iniciativas externas					
4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	Integral		----	O planejamento estratégico e a gestão de risco das atividades da Whirlpool Latin America são orientados pelo Princípio da Precaução, presente na atenção e cuidado com o desenvolvimento de produtos ambientalmente eficientes, na condução da gestão ambiental das operações, no desenvolvimento profissional e benefícios aos funcionários, na área de pesquisa e inovação e nas relações com as comunidades, <u>descritas ao longo de todo o relatório.</u>
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	Integral	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10	----	Signatária do Pacto Global. pág. 5, 10, 11
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	Integral	1, 2	----	11
Engajamento dos stakeholders					
4.14	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	Integral	1, 2	----	4
4.15	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	Integral	1, 2	----	4
4.16	Abordagens para o engajamento dos stakeholders, incluindo a frequência do engajamento por tipo e grupos de stakeholders	Integral	1, 2	----	4
4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos stakeholders e que medidas a organização tem adotado para tratá-los	Integral	1, 2, 7, 8 e 9	----	4

DESEMPENHO ECONÔMICO

Desempenho econômico

ES	EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA), incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de funcionários, doações e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos para provedores de capital e governos	Parcial	----	1, 2, 3, 4	13
ES	EC2	Implicações financeiras, riscos e oportunidades para a organização devido a mudanças climáticas	Parcial	7,8 e 9	1	17, 19, 23 Versão online
ES	EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece	Integral	1	----	Cabe ao colaborador, contribuição de até 5,5% do salário (depende do salário). A Whirlpool Latin America faz contrapartida em cima do valor pago pelo colaborador (varia conforme idade). A participação é voluntária e o plano é nacional. Todos são elegíveis.

	GRI		Reportado	Princípio do Pacto Global	TNS	Página
DESEMPENHO AMBIENTAL						
Forma de gestão						
Materiais						
ES	EN1	Materiais usados por peso ou volume	Integral	8		Versão online
ES	EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	Parcial	8, 9	3	15, 19, 23
Energia						
ES	EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	Integral	8	1	Versão online
ES	EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	Integral	8	1	Versão online
AD	EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	Parcial	7, 8, 9	----	26 Versão online
AD	EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas	Integral	8 e 9	----	19, 23, 24, 26 Versão online
Água						
ES	EN8	Total de retirada de água por fonte	Integral	8	3	16
ES	EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	Integral	8	3	Versão online
ES	EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	Integral	8	----	16, 19
Emissões, efluentes e resíduos						
ES	EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso	Integral	8 e 9	2	17
ES	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso	Integral	8 e 9	2	Versão online
AD	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	Integral	7, 8, 9	2	19, 23, 27 Versão online
ES	EN20	Nox, Sox e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	Integral	8	----	Versão online
ES	EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	Integral	8	3	Versão online
ES	EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	Integral	8	3	15, 19
ES	EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	Integral	8	3	Não houve registro de derramamentos significativos em 2011
Produtos e serviços						
ES	EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços	Integral	7, 8, 9	1, 2, 3	15, 23, 24
ES	EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados	Parcial	8, 9	----	Versão online
Geral						
AD	EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores	Integral	8	1, 2, 3	Versão online
AD	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	Não reportado	7, 8, 9	----	Versão online

	GRI		Reportado	Princípio do Pacto Global	TNS	Página
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE						
Forma de gestão						
Emprego						
ES	LA1	Trabalhadores por tipo de emprego contrato de trabalho e região	Integral	----	4	29 Versão online
ES	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	Integral	6	4	29 Versão online
AD	LA3	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	Integral	----	4	Versão online
Relações entre os trabalhadores e a governança						
ES	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	Integral	1, 3	4	No Brasil, 100% dos trabalhadores e na LAR International, a Whirlpool firma acordos coletivos nos casos em que a legislação do país exige
Saúde e segurança no trabalho						
AD	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, composto por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	Integral	3	----	Versão online
ES	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região	Integral	----	4	18 Versão online
ES	LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade em relação a doenças graves	Integral	1	----	Versão online
AD	LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	Integral	----	----	Versão online
Treinamento e educação						
ES	LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, por categoria funcional	Parcial	----	4	30
AD	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e fim da carreira	Parcial	----	4	30
AD	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho	Integral	----	4	Todos os profissionais (100%) são avaliados anualmente e recebem feedbacks periódicos. A avaliação da é feita sistematicamente pelo Programa de Monitoramento de Performance (PMP) e está a cargo de um comitê
Diversidade e igualdade de oportunidades						
ES	LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Integral	1, 6	----	Versão online

	GRI		Reportado	Princípio do Pacto Global	TNS	Página
DIREITOS HUMANOS						
Forma de gestão						
Práticas de investimento e de processos de compra						
ES	HR1	Percentual e número de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	Integral	1, 2, 4, 5	----	Todos os fornecedores da Whirlpool (100%), em todas as regiões do mundo, precisam ler e aceitar formalmente os termos do Código de Conduta de Fornecedores - que inclui normas sobre direitos humanos - para poder prestar serviços para a Empresa
ES	HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	Integral	1, 2, 4, 5	4	33
Trabalho infantil						
ES	HR6	Operações com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	Integral	1, 2, 5	4	33
Trabalho forçado ou análogo ao escravo						
ES	HR7	Operações identificadas com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo	Integral	1, 2, 4	4	33
Práticas de segurança						
AD	HR8	Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações	Integral	1 e 2	----	33
Direitos indígenas						
AD	HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	Integral	1 e 2	----	As atividades da organização não envolvem povos indígenas
SOCIEDADE						
Forma de gestão						
Comunidade						
ES	SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída	Integral	-----	4	32
Corrupção						
ES	SO2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	Integral	10	----	Versão online

	GRI		Reportado	Princípio do Pacto Global	TNS	Página
ES	SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização	Integral	10	4	Em 2011 não foram realizados treinamentos em políticas e procedimentos anticorrupção (0%). Esse treinamento está previsto para acontecer no segundo semestre de 2012.
Políticas públicas						
ES	SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	Integral	----	----	35 Versão online
RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO						
Forma de gestão						
Saúde e segurança do cliente						
ES	PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos	Integral	1, 8	4	27
Rotulagem de produtos e serviços						
ES	PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	Integral	----	----	No manual que acompanha cada produto constam informações referentes à segurança do usuário, advertindo sobre os riscos e descrevendo o adequado uso do produto. Além disso, também incorpora requisitos exigidos por normas da região, como por exemplo, o uso do gás inflamável do circuito de refrigeração (ISOBUTANO), além das advertências exigidas através de análise de risco. 100% dos produtos recebem essa rotulagem.
AD	PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	Parcial	----	----	total de R\$ 32.774,25 referente a 7 multas
AD	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas	Integral	----	----	34 Versão online
Compliance						
ES	PR9	Multas por não conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços	Parcial	----	----	A empresa recebeu o total de R\$ 322.868,82 referente a 171 multas (Procon* e Inmetro). Desse total, R\$ 290.094,57 referem-se a 164 multas do Procon e R\$ 32.774,25 a 7 multas do Inmetro.*A informação referente a multas do Procon abrangem o período de junho de 2011, quando teve início o controle específico dessas multas a dezembro de 2011.

PARECER DA AUDITORIA



KPMG Risk Advisory Services Ltda.
R. Dr. Renato Paes de Barros, 33
04530-904 - São Paulo, SP - Brasil
Caixa Postal 2467
01060-970 - São Paulo, SP - Brasil

Central Tel 55 (11) 2183-3000
Fax Nacional 55 (11) 2183-3001
Internacional 55 (11) 2183-3034
Internet www.kpmg.com.br

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Ao
Conselho de Administração
Whirlpool S.A.
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações divulgadas no Relatório Anual de Sustentabilidade da Whirlpool S.A., relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011, elaborado sob a responsabilidade da sua Administração. Nossa responsabilidade é a de emitir um relatório de asseguração limitada sobre essas informações.

Procedimentos aplicados

Os procedimentos de asseguração limitada foram realizados de acordo com a Norma NBC TO 3000 – Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e com a ISAE 3000 - International Standard on Assurance Engagements, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), ambas para trabalhos de asseguração que não sejam de auditoria ou de revisão de informações financeiras históricas.

Os procedimentos de asseguração limitada compreenderam: (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, coerência, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório Anual de Sustentabilidade da Whirlpool S.A.; (b) o entendimento da metodologia de cálculos e da consolidação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações; (c) confronto, em base de amostragem, das informações quantitativas e qualitativas com as informações divulgadas no Relatório Anual de Sustentabilidade; e (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Centro Administrativo São Paulo

| Edifício Plaza Centenário
 Avenida das Nações Unidas, 12.995, 32º andar
 04578-000 – São Paulo (SP)
 Telefone: 55 11 3787 6100

Unidade São Paulo

| Rua Olímpia Semeraro, 675
 04183-901 – São Paulo (SP)
 Telefone: 55 11 3566 1000

Centro de Distribuição

Jaboatão dos Guararapes

| Av. Eixo da Integração, 533, Bloco D
 54360-000 – Jaboaão dos Guararapes (PE)
 Telefone: 55 81 2127 7700

Joinville

| Rua Dona Francisca, 7.200,
 89219-900 – Distrito Industrial – Joinville (SC)
 Telefone: 55 47 3803 4000

Manaus

| Estrada Torquato Tapajós, 7.500, Km 12
 69093-415 – Colônia Terra Nova –
 Manaus (AM)
 Telefone: 55 92 3301 8500

Rio Claro

| Avenida 80ª, 777
 13506-095 – Distrito Industrial – Rio Claro (SP)
 Telefone: 55 19 2111 9100

Argentina

| Av Int Crovara, 2.550,
 1766 – Tablada – Provincia de Buenos Aires
 Telefone: 54 11 4480 7100

Chile

| Alcantara 44, piso 7
 755000 – Las Condes – Santiago do Chile
 Telefone: 56 2 753 2630

Colômbia

| Calle 72 # 8-56, Piso 10
 A.A. 241312, Bogotá, D.C. Colombia
 Telefone: 15 1 8000 112 365

Ecuador

| Av. Las Americas, Piso 3, Oficina 301,
 Eliodoro Arboleda – Quito
 Telefone: 15 571 489 2121 Ext 3500

Guatemala

| Torre Sol, Nivel 12 12C & 12 D
 01011 – Guatemala City
 Telefone: 15 502 2326 7272

Peru

| Av. Benavides, 1.890
 4469604 – Miraflores – Lima
 Telefone: 15 5 11 242 6753

Porto Rico

| Carretera 177 km 8.1, Mminillas
 Industrial Park, Bayamon, PR 955,
 Bayamón, Puerto Rico
 Telefone: 15 1 877 629 8243

República Dominicana

| Calle Jose Amado Soler, Esquina Lincont,
 Torre Progressus, 4To Piso, Suite 4D,
 Ensanche Piantini Santo Domingo
 Telefone: 15 809 412 7714

Miami

| 5301 Blue Lagoon Drive # 700,
 Miami, FL, 33126
 Telefone: 1 305 593 6486

Coordenação

Equipes de Comunicação e Sustentabilidade da Whirlpool Latin America:

Adriana R. Cattelani, Luana A. Suzina, Milton Mondardo Filho, Sayonara H. Moreira, Vanderlei Niehues.

Apoio

Multiplicadores de sustentabilidade da Whirlpool Latin America*:

Adriana R. Cattelani, Alexandre S. Hara, Ana V. Cardoso, Andreia G. Oliveira, Anna C. Araripe, Anny O. Nascimento, Bruna S. Vieira, Carlos Eduardo V. Prestes, Cristiane B. Salomão, Enzo C. Cruz, Evelyn S. Montarroyos, Flavio Santos Jr., Geraldo L. Thomaz, Guilherme Nehring, Henrique C. Gaspari, Hepaminondas R. Rigo, Jaqueline M. Batista, João K. Cardoso, José S. Almeida, Juvino S. Rodrigues, Leda S. Böger, Luana A. Suzina, Luciana Aguiar, Marco A. Liberatori, Maria Elisa Curcio, Marta N. Cerqueira, Mauro R. Mello, Otávia B. Pereira, Pablo Daniel Borghi, Paulino T. Hashimoto, Rodrigues Stähelim, Sheila C. Amaral, Sulivan S. Silva, Torquato L. Santos, Yasmin A. Medeiros

* Alguns dos nomes acima referem-se a colaboradores que exerceram a função de multiplicadores apenas durante o ano de 2011.

Projeto editorial, redação, consultoria GRI e materialidade

Scriba Comunicação Corporativa: Cilene Marcondes, Claudio Paiva, Leno F. Silva

Projeto gráfico e direção de arte

107artedesign: Fernanda Leonardo e Silvina Gattone

Tradução

Rachel Arnoldi

Fotografia

Ricardo Teles, Studio Objectivo e Centro de Documentação Whirlpool Latin America

Nossa capa

Ilustração de Andrea Ebert sobre fotos de Studio Objectivo

