



grupo boticário

beleza é o que a gente faz

# 2013

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

beleza é construir, juntos,  
um mundo mais sustentável





mensagem  
dos presidentes

04



06

institucional



08

nossa história



10

estrutura



14

sustentabilidade  
no Grupo Boticário



26

matérias-primas  
e embalagens



34

canais de venda



42

ecoefficiência



50

responsabilidade  
compartilhada





**Beleza é o que a gente faz.** Com este conceito, expressamos nossa real vocação e traduzimos nossa forma de enxergar e fazer beleza. Um conceito que traduz nossa atuação no mercado de cosméticos, que amplia a beleza que está na estética e sugere uma interpretação mais ampla, além do alcance dos olhos.

Nossa estratégia de sustentabilidade está inserida no modelo de gestão de nossos negócios e é um exemplo prático deste conceito de beleza, que se reflete em toda a nossa cadeia de valor. Ela pode ser identificada pela nossa forma de inspirar colaboradores, fornecedores, franqueados, representantes de venda direta e consumidores, com os quais temos uma relação de parceria, diálogo aberto e transparente, e também no respeito que manifestamos ao meio ambiente. Essas são demonstrações do nosso jeito de fazer beleza, que busca o crescimento de todos, com sustentabilidade.

Ao direcionar os esforços para as frentes Matérias-Primas e Embalagens, Canais de Venda, e Ecoeficiência, expressamos nosso foco de atuação junto à sustentabilidade, bem como nossa pré-disposição em revisar, constantemente, os processos para identificar oportunidades de redução de impactos.

Um grande exemplo de nossa linha de trabalho pode ser percebido em nossa expansão para a Bahia. Para concretizar este projeto e manter nosso crescimento, investimos R\$ 535 milhões em uma nova fábrica, que será inaugurada em 2014, e em um centro de distribuição, já em operação. Com os dois novos empreendimentos, vamos potencializar o atendimento de nossas unidades de negócio por meio dos pontos de venda e das representantes de venda direta no Brasil. Seguimos rígidos padrões de sustentabilidade a fim de melhorar, constantemente, nossa gestão e nossos processos. A tudo isso somamos o fato de gerar empregos e desenvolvimento social e econômico à região, e mais valor ao consumidor e à sociedade por meio de melhores e mais inteligentes opções de consumo.

Os nossos principais esforços em sustentabilidade, assim como nossa forma de inspirar e realizar, podem ser conferidos neste Relatório. Espero que a leitura seja esclarecedora e estimule as suas atitudes. Agradeço a todos que fazem beleza com a gente, todos os dias. Boa leitura.

**Artur Grynbaum**

Presidente do Grupo Boticário



## MENSAGEM DOS PRESIDENTES

**Estamos entrando na era da transformação.** Essa percepção é reflexo de conquistas internas do Grupo Boticário mas, sobretudo, de uma grande alteração comportamental na sociedade, que ocorre paralelamente a revoluções tecnológicas, questões políticas, econômicas, sociais e ambientais.

O ser humano está se transformando. Há uma inquietação no ar. Um *mix* entre a sede de ir além, desbravar e obter sucesso, equilibrando-se com um novo despertar que pede bom senso, divisão de responsabilidades, construção de laços mais éticos, adoção de atitudes positivas para a qualidade de vida e o bem de todos.

Nesta nova realidade, dizer que a sustentabilidade está na moda seria subestimar a eloquência de seu verdadeiro papel, que é o de inspirar e antecipar tendências. Ela está, sim, na dianteira desta viagem sem volta rumo ao futuro.

E com base neste pensamento, amparado pelo posicionamento de comunicação **beleza é o que a gente faz**, nós, do Grupo Boticário, temos trabalhado para incorporar esta vontade de fazer cada vez mais e melhor agora, sempre de olho no amanhã. E fazemos isso não só por nós, mas por todos os que se relacionam com a gente: pela sociedade; pelo Brasil; por um mundo mais belo.

Nossas ações e resultados, neste sentido, podem ser conferidos com a leitura deste material. Aproveito para agradecer a todos que participam dessa construção incesante, nos incentivando a ir adiante e contribuindo para inspirar tantos outros a caminharem com a gente.

**Miguel Krigsner**

Presidente do Conselho de Administração do Grupo Boticário



## INSTITUCIONAL



CERCA DE

6 MIL

COLABORADORES DIRETOS EM 2013

CENTRO DE  
PESQUISA E  
DESENVOLVIMENTOCOM ARQUITETURA  
DISTRIBUÍDA EM8 MIL m<sup>2</sup>

ACOMODANDO

230

PROFISSIONAIS

NOVA FÁBRICA  
EM SÃO JOSÉ  
DOS PINHAIS

COM ÁREA DE

9 MIL m<sup>2</sup>DEDICADA  
EXCLUSIVAMENTE  
À PRODUÇÃO DE  
MAQUIAGENS DE  
NOSSAS UNIDADES  
DE NEGÓCIO

O **Grupo Boticário** acredita que, com atitudes positivas, é possível transformar o mundo em um lugar mais belo para todos. Formada por **O Boticário, Eudora, quem disse, berenice? e The Beauty Box** e mantendo a **Fundação Grupo Boticário de Proteção à Natureza**, a empresa nasceu em 2010 com o objetivo de se tornar referência no mercado de beleza. Por isso, nossa visão não se limita à oferta de soluções inovadoras aos consumidores de nossas unidades de negócio. Ela também contempla uma perspectiva que está além do alcance dos olhos, porque nosso maior orgulho é ser um Grupo multiplicador da beleza em todas as suas formas de expressão.

Com cerca de 6.000 colaboradores diretos, em 2013 nos dedicamos para continuar crescendo no mercado em que atuamos, seguindo os parâmetros de sustentabilidade estabelecidos desde 2012. Com essa conduta, conquistamos muito e as iniciativas e resultados obtidos no período são informados neste Relatório de Sustentabilidade.

Foram concluídos grandes projetos como a inauguração de um novo Centro de Pesquisa e Desenvolvimento, em São José dos Pinhais (PR), com arquitetura inteligente distribuída em 8.000 m<sup>2</sup>, que hoje acomoda cerca de 230 profissionais. Assim como, no mesmo complexo industrial, entrou em operação uma nova fábrica de quase 9.000 m<sup>2</sup>, dedicada exclusivamente à produção de maquiagens de nossas unidades de negócio. Sem contar a inauguração de um novo espaço corporativo em Curitiba, localizado no edifício Corporate Jardim Botânico, com área de 7.910 m<sup>2</sup>, que passou a comportar 452 colaboradores em diversas posições administrativas.

Tudo isso somado às nossas obras de expansão na Bahia, que evoluíram ao longo do ano prevendo o início das operações da nova fábrica e do novo centro de distribuição em 2014. É importante reforçar que os dois empreendimentos têm o intuito de atender aos requisitos da certificação Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) - ver página 47 deste Relatório.

Nossa estratégia de sustentabilidade amadureceu muito neste período, na esteira do crescimento da empresa e, por consequência, também alcançou importantes resultados ao longo do ano. Tudo isso pode ser facilmente constatado na leitura dos capítulos Matérias-Primas e Embalagens; Canais de Venda; Eficiência; e Responsabilidade Compartilhada, sendo esta última voltada às oportunidades de crescimento e atuação em sustentabilidade que incentivamos entre os públicos que se relacionam conosco.

**Nossa beleza, portanto, é pautada na sustentabilidade, o que a torna economicamente viável e evidencia uma conduta inspiradora também no que se refere às relações humanas e ao meio ambiente.**

Para saber mais sobre nossa atuação no mercado de beleza e em sustentabilidade, acesse nosso site: [www.grupoboticario.com.br](http://www.grupoboticario.com.br)



# NOSSA HISTÓRIA

Conheça mais sobre nossa história (de 1977 a 2013) em [www.grupoboticario.com.br](http://www.grupoboticario.com.br), no menu Institucional.



## 1977

É aberta a farmácia de manipulação O Boticário, em Curitiba (PR).



## 2008

Entra em atividade o Laboratório de Biologia Molecular (Labim), atual Núcleo de Estudos Biológicos e Métodos Alternativos (NEBMA).

## 1979

O Boticário lança Acqua Fresca, primeiro grande item de perfumaria da marca, posteriormente conhecido em todo o Brasil e parte do portfólio até hoje.

Marca inaugura loja no Aeroporto Internacional Afonso Pena, em São José dos Pinhais (PR), na Grande Curitiba, que contribuiu para O Boticário se tornar nacionalmente conhecido.



## 2010

O Boticário completa 33 anos e dá origem ao Grupo Boticário, que é instituído com a visão de ser referência no mercado de beleza por meio de multinegócios.

Grupo Boticário inaugura centro de distribuição em Registro (SP).



## 2011

É lançada Eudora, primeira unidade de negócio a nascer após a formação do Grupo Boticário.

Grupo anuncia expansão de sua infraestrutura para a Bahia.



## 1980

É inaugurada a primeira franquia em Brasília (DF).



## 2011

Grupo Boticário adota o posicionamento de comunicação **beleza é o que a gente faz**.

É definida a estratégia de sustentabilidade do Grupo com focos prioritários até 2024.

Grupo lança duas unidades de negócio: **quem disse, berenice?** e **The Beauty Box**.



## 2012

É inaugurado o novo prédio do Centro de Pesquisa e Desenvolvimento, em São José dos Pinhais (PR).

Complexo industrial de São José dos Pinhais (PR) é ampliado com nova fábrica de maquiagem.

Obras na Bahia evoluem para iniciar as operações em 2014.



## 1990

Nasce a Fundação Grupo Boticário de Proteção à Natureza.



## 1986

O Boticário atravessa fronteiras e abre a primeira loja fora do Brasil, em Portugal.

## 2013



# ESTRUTURA



DENTRE BRANCOS, PARDOS, AMARELOS,  
NEGROS E ÍNDIOS

FAIXA ETÁRIA MÉDIA DE  
**33 ANOS**

**182 MULHERES**  
EM CARGOS DE LIDERANÇA



## BELEZA FEITA POR PESSOAS

Somos uma empresa que valoriza a diversidade também na estrutura organizacional. Nossa rede colaborativa é formada por gente de diferentes gêneros, etnias, culturas, graus de escolaridade, condições físicas, intelectuais e idades. Todos juntos, orientados pelos mesmos valores, formam nossa cultura e identidade, que definem nosso jeito de ser.

O público interno do Grupo Boticário é composto por mulheres (4.305) e homens (1.925) dentre brancos, pardos, amarelos, negros e índios. A faixa etá-

ria média é de 33 anos. Nos cargos de liderança registramos um equilíbrio entre homens e mulheres, assegurando que as oportunidades são igualmente distribuídas por meio dos processos da chamada Avaliação de Desempenho.

Atualmente, 100% dos colaboradores são beneficiados pelas convenções coletivas de trabalho de cada cidade onde estamos presentes com estruturas operacionais e/ou administrativas, assim como pelos acordos do Programa de Participação nos Resultados (PPR).

Conheça mais sobre o Grupo Boticário no site [www.grupoboticario.com.br](http://www.grupoboticario.com.br).



**FUNDAÇÃO GRUPO BOTICÁRIO**  
DE PROTEÇÃO À NATUREZA

### FUNDAÇÃO GRUPO BOTICÁRIO DE PROTEÇÃO À NATUREZA

A Fundação Grupo Boticário de Proteção à Natureza, principal expressão do investimento social privado de nosso Grupo, nasceu em 1990 para contribuir com a conservação da natureza do Brasil.

A instituição mantém duas reservas naturais, pelas quais protege mais de 11 mil hectares dos dois biomas mais ameaçados do Brasil: Mata Atlântica (Reserva Natural Salto Morato, em Guaraqueçaba, litoral do Paraná) e Cerrado (Reserva Natural Serra do Tombador, em Cavalcante, interior de Goiás). Suas ações incluem também apoio a projetos de outras organizações, investimento em estratégias inovadoras de conservação, como pagamento por serviços ambientais e a disseminação do conhecimento.

#### CANAIS DE RELACIONAMENTO:

**Site:** [www.fundacaogrupoboticario.org.br](http://www.fundacaogrupoboticario.org.br)

**Facebook:** [www.facebook.com/fundacaogrupoboticario](https://www.facebook.com/fundacaogrupoboticario)

**Twitter:** [http://twitter.com/fund\\_boticario](http://twitter.com/fund_boticario)







## O Boticário

Para **O Boticário**, a beleza transforma, encanta, conquista e pode ser conquistada. A marca conta com soluções completas em cosméticos, maquiagem, perfumaria e acessórios. É a maior rede de franquias do Brasil e a maior do mundo em perfumaria e cosméticos. Concluiu 2013 com 3.690 lojas no Brasil. Também tem presença em outros seis países.

Desde 1977, **O Boticário** soma inspiração, ousadia, inovação e qualidade, despertando o respeito do mercado, a confiança dos parceiros e a admiração dos consumidores.

### CANAIS DE RELACIONAMENTO:

**Site:** [www.oboticario.com.br](http://www.oboticario.com.br)

**Facebook:** [www.facebook.com/oboticario](http://www.facebook.com/oboticario)

**Centro de Relacionamento com o Cliente (CRC):** 0800 41 3011

**Centro de Relacionamento com o Franqueado (CRF):** (41) 3375 1515 e/ou 621515#

**Extranet para rede de franquias:**

<http://www.e-boticario.com.br/portal/site/extranetbr/>

## Eudora

Segunda unidade de negócio do Grupo Boticário, **Eudora** é a marca de cosméticos para a mulher que une beleza e atitude, e tem poder para pequenas e grandes conquistas. As cores, as texturas e as fragrâncias dos produtos trazem ainda mais sensualidade para a mulher feminina e, ao mesmo tempo, forte. Tudo isso aliando qualidade, tecnologia e sofisticação com valor acessível.

Uma marca para mulheres poderosas tem que estar em todos os lugares. Por isso, **Eudora** atua com o modelo multicanal, com foco em venda direta, além de ser comercializada em lojas próprias e por *e-commerce*.

A marca tem produtos para ativar cada intenção da mulher: Poder de Arrasar e estar deslumbrante; Poder de Ousar e deixar a sua marca; Poder de Impressionar e jamais passar despercebida; Poder de Seduzir e atrair mais olhares e desejos.

### CANAIS DE RELACIONAMENTO:

**Site:** [www.eudora.com.br](http://www.eudora.com.br)

**Facebook:** [www.facebook.com/eudoraoficial](http://www.facebook.com/eudoraoficial)

**Fale com Eudora:** 0800 727 4535  
ou [falecomeudora@eudora.com.br](mailto:falecomeudora@eudora.com.br)

**Representantes:** [representante.eudora.com.br](http://representante.eudora.com.br)



## quem disse, berenice?

Lançada em 2012, com a proposta de quebrar as regras do mundo da maquiagem, **quem disse, berenice?** criou um novo jeito de conversar com as consumidoras para que elas se sintam livres na hora de comprar e usar maquiagem. A unidade de negócio do Grupo Boticário oferece mais de 500 itens para pele, olhos, boca, além de esmaltes, perfumes e acessórios, com grande variedade de cores, texturas e fragrâncias.

Encerrou 2013 com mais de 100 lojas pelo Brasil, além da loja virtual que atende a todo o país.

### CANAIS DE RELACIONAMENTO:

**Site:** [www.quemdisseberenice.com.br](http://www.quemdisseberenice.com.br)

**Facebook:** [www.facebook.com/quemdisseberenice](http://www.facebook.com/quemdisseberenice)

**Fale com nosso atendimento:** 0800 726 6482 ou  
[oie@quemdisseberenice.com.br](mailto:oie@quemdisseberenice.com.br)

## The Beauty Box

A **The Beauty Box**, mais nova unidade de negócio do Grupo Boticário, trouxe um clima mais aconchegante para o mundo das multimasas.

A loja oferece um novo universo de possibilidades a seus clientes. São mais de 100 marcas nacionais e internacionais, em 11 categorias diferentes, além da sua marca própria: os Produtinhos da Beauty. Os homens também têm espaço garantido na Beauty, com produtos para barbear, cuidar da pele, cabelos e perfumes.

Hoje a rede já tem sua loja virtual, que também está disponível em versão *mobile* e está presente em São Paulo e no interior do Estado, em Belo Horizonte e Curitiba.



### CANAIS DE RELACIONAMENTO:

**Site:** [www.thebeautybox.com.br](http://www.thebeautybox.com.br)

**Facebook:** [www.facebook.com/facedabeauty](http://www.facebook.com/facedabeauty)

**Instagram:** [instagram.com/instadabeauty](http://instagram.com/instadabeauty)

**Fale com The Beauty Box:** 0800 729 9070





# SUSTENTABILIDADE NO GRUPO BOTICÁRIO



## ESSÊNCIA DA BELEZA QUE A GENTE FAZ

Para nós, a beleza traduz a essência do que é sustentabilidade. Afinal, esse conceito é o que resume o equilíbrio entre crescimento econômico e respeito à sociedade e ao meio ambiente. Essa é a postura que conduz o trabalho no Grupo Boticário, pensado, desenvolvido e gerenciado com esta finalidade. É a nossa forma de olhar para o mundo. É o que nos permite transformar a realidade, gradativamente, e sempre para melhor. E é por isso que acreditamos que a sustentabilidade pode, sim, ser uma estratégia de negócio. Mas, também – e por que não? – pode ser nossa estratégia para inspirar todos os públicos de relacionamento para um estilo de vida mais responsável consigo, com os outros e com o meio ambiente.

E por acreditar que a beleza do futuro depende de como a gente encara e lida com ela no presente, a sustentabilidade permeia tudo o que fazemos. Por isso, ela é inserida nas práticas aderentes à essência do nosso negócio. São essas iniciativas e os resultados que elas proporcionam que nos levam a contribuir para a construção de um mundo mais belo. Também são elas que incentivam colaboradores, fornecedores, franqueados, consumidores e toda a nossa rede de relacionamento a trilhar esse caminho conosco.

Neste Relatório de Sustentabilidade, apresentamos as ações realizadas e os resultados conquistados em 2013. Compartilhamos nossa experiência nesse assunto pensando num dia seguinte ainda melhor. É com essa motivação que temos investido recursos, tempo e dedicação para encontrar o melhor caminho e fazer dele também o mais belo. Queremos que nossos ideais de sustentabilidade sejam percebidos – e vividos – em toda a nossa cadeia de valor.



INSERÇÃO DA

SUSTENTABILIDADE

NOS PROCESSOS DO

GRUPO BOTICÁRIO

Começa com a ideia de um produto que valorize a beleza. Continua com a escolha da matéria-prima, a definição de embalagem, os testes, os primeiros lotes, a distribuição, a comercialização e o descarte. Todas as etapas do ciclo de vida de nossos produtos seguem diretrizes de sustentabilidade para que, do começo ao fim, nós possamos transformar o mundo num lugar mais belo. Saiba mais no gráfico a seguir:

## ETAPAS DO CICLO DE VIDA DE UM PRODUTO

### 1. OBTENÇÃO DE MATÉRIAS-PRIMAS E INSUMOS

O primeiro passo é selecionar as matérias-primas que farão a diferença para oferecermos produtos de qualidade. Checamos a procedência e a forma de extração desses insumos para nos certificarmos de que o processo atende às expectativas de desenvolvimento sustentável tanto para os fornecedores quanto para nós e os consumidores.



### FABRICAÇÃO DE MATÉRIAS-PRIMAS E MATERIAIS DE EMBALAGEM (FORNECEDORES)



2 Ao estudarmos as melhores matérias-primas para nossos produtos, buscamos formas de diminuir os resíduos, ou eliminá-los, em todas as fases, da extração ao descarte. Isso nos leva ao fortalecimento das relações com parceiros estratégicos como fornecedores, transportadoras e franqueados. Os itens que já estão nas prateleiras também são revistos para se tornarem ainda mais sustentáveis. O exemplo mais recente dessa atualização de embalagem é o *eau de parfum* Lily Essence, que você conhecerá neste Relatório.

### 3. CRIAÇÃO, PESQUISA E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS

Nosso Núcleo de Estudos Biológicos e Métodos Alternativos (NEBMA), que integra o Centro de Pesquisa e Desenvolvimento, dedica-se em tempo integral para estudar e identificar as melhores técnicas que contribuem para garantir o desenvolvimento de novos produtos. Esse centro de *expertise* também atesta a segurança e a eficácia dos itens seguindo normas internacionais e padrões éticos.



### 4. FABRICAÇÃO DOS PRODUTOS

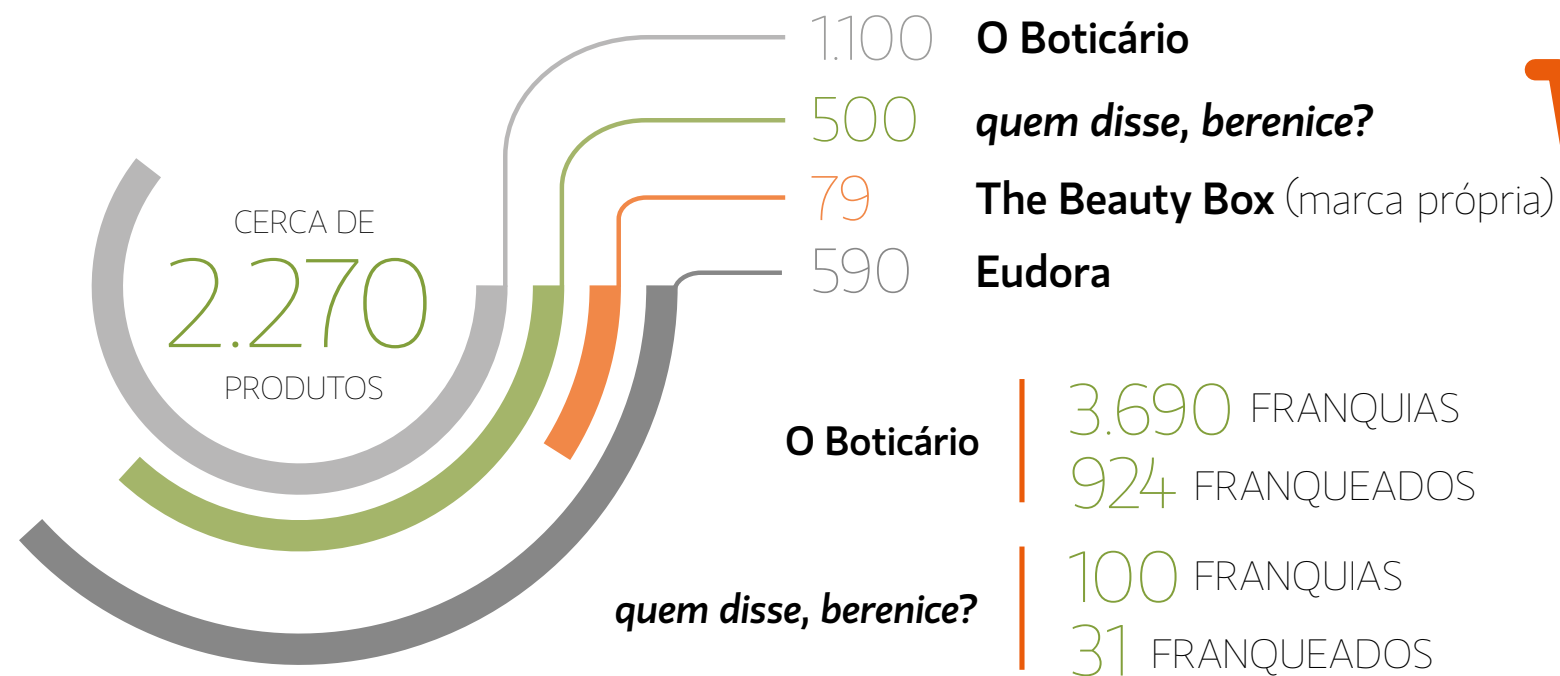
Durante os últimos anos, expandimos nossa capacidade produtiva com a ampliação de nossas instalações em São José dos Pinhais (PR). Está prevista, ainda, a inauguração de uma fábrica em Camaçari (BA), em 2014. Esses projetos foram desenhados seguindo os traços de nosso compromisso com a sustentabilidade. Isso quer dizer que, das obras ao funcionamento em plena capacidade, todas as etapas atendem a princípios de otimização de recursos como água e energia elétrica, além de seguirem as recomendações do Leadership in Energy and Environmental Design (LEED).





# 6 COMERCIALIZAÇÃO

Nossos canais de venda materializam a beleza da sustentabilidade. Por isso, os pontos de venda seguem padrões de *layout*, incluindo iluminação em LED, madeira certificada e móveis em MDF. Havendo necessidade de desmobilização, os franqueados recebem orientações sobre o descarte de materiais, seja por doação ou gestão de resíduos. Aos revendedores, a abordagem de sustentabilidade possui forte viés socioeconômico para que tenham uma fonte de renda perene.



# 8 DESCARTE DA EMBALAGEM

Seguimos as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos antes mesmo de ela se tornar obrigatória em nosso mercado e incentivamos o retorno das embalagens de nossos produtos à cadeia produtiva. As lojas de O Boticário são pioneiras no programa de retorno de embalagens e o volume depositado nos pontos de coleta é encaminhado a cooperativas de todo o país.

# DISTRIBUIÇÃO

5 A parceria de transportadoras comprometidas com a sustentabilidade garante um processo de logística reversa reconhecido pelo mercado. Esses fornecedores recebem capacitação constante e são avaliados pelas suas condutas. Atualmente, 60% deles são signatários do Pacto Na Mão Certa, criado para inibir práticas de exploração sexual de crianças e adolescentes nas rodovias.



# 7 USO PELO CONSUMIDOR

Quando adquire um de nossos produtos, o consumidor faz a sua parte para deixar o mundo mais bonito. E a beleza em questão não está somente na maquiagem, na perfumaria ou nos itens de higiene pessoal. Está na forma de valorizar as pessoas e as relações; está em como transformamos o dia a dia com atitudes singelas de beleza. Para todos os tipos de consumidores e para todas as formas de manifestação do belo, oferecemos produtos cujo ciclo de vida é o exemplo do nosso compromisso com a sustentabilidade.



# 9 RECICLAGEM

Nossa atuação em reciclagem vai além do recolhimento de embalagens pós-consumo. Além do Programa Reciclagem de Embalagens, desde 2004 apoiamos o programa “Dê a Mão para o Futuro”, de capacitação e fomento financeiro para associações e cooperativas de catadores, desenvolvido pela ABIHPEC, e também promovemos, em abril de 2014, a primeira negociação de créditos de logística reversa de embalagens do país, em parceria com a BVRio.



# UM AMANHÃ AINDA MAIS BELO

No mercado de higiene pessoal, perfumaria e cosméticos, já é perceptível o amadurecimento do consumidor em relação à sustentabilidade. Hoje, este consumidor continua exigindo – e sempre mais – que o produto tenha qualidade e entregue o resultado esperado. Mas ele também demonstra estar mais atento, consciente e responsável por suas aquisições ao observar a forma de concepção e buscar opções de descarte pós-consumo com menos impactos ao meio ambiente. Esse novo comportamento tem nos incentivado a aperfeiçoar nossos processos diários, levando-nos a intensificar, cada vez mais, a nossa atuação em sustentabilidade.

Por isso, a partir da revisão de nossa estratégia de sustentabilidade realizada em 2012, passamos a concentrar a maior parte de nossos esforços nos temas Matérias-Primas e Embalagens (ciclo de vida e logística reversa); Ecoeficiência; Canais de Venda (pontos de venda e revendedores), além da multiplicação da estratégia nessas três frentes a todos os nossos públicos de relacionamento.

Chegamos a esses tópicos por meio de um estudo de desafios futuros, que estão diretamente relacionados ao nosso negócio e nos quais podemos atuar e contribuir para atingir os melhores resultados. Além disso, ouvimos nossos stakeholders para conhecer quais são suas expectativas quando o assunto é sustentabilidade no Grupo Boticário (ver mais no capítulo Responsabilidade Compartilhada, na página 50). Paralelamente, desenvolvemos um trabalho junto à alta liderança para a discussão de quais são os temas essenciais para aumentarmos oportunidades e diminuirmos riscos na gestão do nosso negócio.

Ao analisarmos os dois pontos de vista (interno e externo), elegemos os temas que fazem parte de nossa materialidade e, por isso, passaram a ser apresentados, a partir daí, em nosso Relatório de Sustentabilidade anual.

Essa forma de trabalhar a sustentabilidade prevê ações e resultados concretos até 2024. Firmamos nosso passo para adotá-la como parte da gestão de nossos negócios. Assim, a estratégia definida nos permite assumir um papel protagonista no cenário transformador que vem se desenhando.

## GOVERNANÇA DE SUSTENTABILIDADE

### PRIORIDADES E DIRETRIZES

#### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

- Fornece direcionadores e avalia o impacto de implantação da estratégia

#### DIRETORIA EXECUTIVA

- Aprova as metas dos pilares/focos estratégicos
- Valida o plano de atuação em curto e longo prazos dos ciclos de planejamento
- Orienta decisões estratégicas

### PLANOS DE LONGO PRAZO CONSTRUÇÃO E EXECUÇÃO

#### GERÊNCIA DE SUSTENTABILIDADE

- Propõe e implanta estratégias, iniciativas e metas do Grupo e unidades de negócio
- Coordena e relata o andamento dos planos
- Dá suporte levando conhecimento e garantindo alinhamento com o posicionamento e estratégia definidos
- Estimula a ampliação da participação das outras áreas

MATÉRIAS-PRIMAS E EMBALAGENS

CANAIS DE VENDA

ECOEFICIÊNCIA



### POSICIONAMENTO DE SUSTENTABILIDADE

Estimulados pelos valores do Grupo e orientados pela rentabilidade, implementaremos constante e crescentemente as medidas necessárias para melhorar nossos impactos sociais e ambientais nos negócios, em suas respectivas cadeias de valor e na sociedade.



## PLANEJAMENTO

Para a implantação e desdobramento dessa estratégia, diversas equipes multidisciplinares se reuniram, em 2013. O trabalho foi conduzido por especialistas da área de Sustentabilidade, com o intuito de levantar possibilidades de atuação nas frentes de trabalho definidas, focando em iniciativas estruturadas, com execução prevista até 2015.

A partir de então, as diversas áreas estão executando este plano, buscando atingir os resultados esperados. Tudo isso, claro, com total apoio da alta liderança. A visão sistêmica desse modelo de trabalho permite que o conceito de “sustentabilidade como estratégia de negócio” tome forma e ganhe espaço em todos os setores da organização, influenciando os processos e os relacionamentos com os públicos de interesse.

Antes de iniciarmos qualquer projeto de expansão de nosso negócio ou infraestrutura, aplicamos o princípio de precaução. Levantamos, antecipadamente, todos os possíveis riscos que, de alguma forma, possam influenciar o ecossistema. Avaliamos a existência de algum passivo ambiental de nossos imóveis e analisamos o potencial impacto decorrente das atividades que serão desenvolvidas no local. Nos casos em que o risco ambiental é confirmado, definimos um plano de ação em conformidade com os Sistemas de Gestão Ambiental (ISO 14001).

Algumas de nossas iniciativas neste sentido podem ser conhecidas no capítulo Ecoeficiência deste Relatório de Sustentabilidade (página 42).

## APOIOS E COMPROMISSOS

Estamos inseridos num contexto colaborativo e acreditamos que a mobilização em prol de iniciativas de sustentabilidade fortalece nossa visão de futuro. E, com outras empresas e entidades, atingimos resultados maiores, valendo-nos das melhores experiências do mercado. Atualmente, somos parceiros das seguintes iniciativas:

### CAUSAS GLOBAIS

- Compromissos voluntários declarados no Pacto Global
- Objetivos do Milênio da Organização das Nações Unidas

### QUESTÕES AMBIENTAIS E SOCIAIS

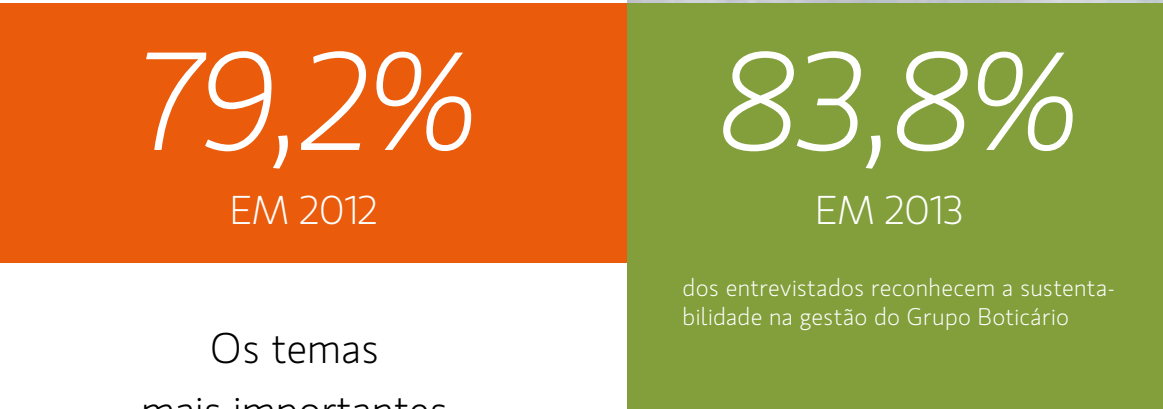
- The Copenhagen Communiqué
- The Prince of Wales's Corporate Leaders' Group on Climate Change
- Observatório do Clima
- Programa Empresa Amiga da Criança - Fundação Abrinq
- Pacto Empresarial de Enfrentamento à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes - Na Mão Certa
- Princípio de Valorização da Diversidade e Erradicação do Trabalho Infantil - Instituto Ethos
- Programa Dê a Mão para o Futuro - ABIHPEC
- Rede Empresarial Brasileira de Avaliação de Ciclo de Vida
- Empresas Pelo Clima - Fundação Getúlio Vargas



# PERCEPÇÃO DE NOSSA BELEZA

Para inspirar e deixar um legado à sociedade, nosso ponto de partida deve levar em consideração a percepção que colaboradores, parceiros, comunidades e órgãos setoriais, dentre outros públicos, têm quanto ao trabalho de sustentabilidade que já realizamos. Só assim se torna possível balizar nossa efetividade e visualizar as oportunidades de aperfeiçoamentos. Pensando nisso, em 2013 ouvimos mais de 990 pessoas divididas em 11 grupos de diferentes públicos de interesse. A pesquisa foi executada em parceria com a Market Analysis e considerou a avaliação destes *stakeholders* em relação à nossa atuação em sustentabilidade.

Alguns resultados valem ser destacados:



Os temas mais importantes para a atuação do Grupo Boticário, de acordo com os entrevistados, são os relacionados às práticas no **Ciclo de Vida dos Produtos e Ecoeficiência**

Esses assuntos foram considerados destaque para oito do total de 11 grupos.

93% das consultoras de lojas da rede O Boticário (uma das unidades de negócio do Grupo Boticário) afirmam compartilhar com os consumidores as informações de sustentabilidade do Grupo, o que mostra que a equipe tem interesse no assunto e quer passá-lo ao cliente.



O reconhecimento à nossa atuação em sustentabilidade, vindo de premiações nacionais, também é uma confirmação de que estamos no caminho certo. Em 2013, aparecemos em diversas listas e premiações que avaliam empresas sob o critério da sustentabilidade, a exemplo do destaque que alcançamos entre as empresas de bens de consumo no Guia Exame de Sustentabilidade. Confira alguns dos reconhecimentos que recebemos:

- Malu Nunes, gerente de Sustentabilidade do Grupo Boticário, recebeu o título de Líder Sustentável pelo Prêmio Destaque Sustentabilidade 2013, promovido pela Associação Brasileira de Franchising (ABF) e pela Associação Franquia Sustentável (AFRAS). A unidade de negócio O Boticário, por sua vez, se destacou na categoria Franqueador Máster, em que foi uma das finalistas com o *case* Gestão de Sustentabilidade na Rede de Franquias. Foram premiados, ainda, dois fornecedores do Grupo Boticário em suas categorias: Posigraf (1º lugar, com o *case* Sistema de Gestão Ambiental Posigraf) e Patrus (2º lugar, com o *case* Transportando Solidariedade).
- O Grupo Boticário ficou entre as 10 Melhores Empresas em Sustentabilidade, de acordo com a pesquisa Monitor de Sustentabilidade Corporativa 2013, elaborada pela Market Analysis. Foi a primeira vez que a organização apareceu no *ranking*, feito a partir de uma consulta com 800 entrevistados selecionados segundo critérios de amostragem que garantem a representatividade da população urbana do país. Os participantes foram convidados a citar dois exemplos quando perguntados sobre “o nome de uma grande empresa que você lembra ou em que pensa como sendo uma organização que cumpre com suas responsabilidades sociais e ambientais melhor que as outras, ou seja, uma empresa sustentável”.
- A unidade de negócio O Boticário foi a segunda marca mais citada no *ranking* Marcas Cariocas 2014, na categoria Empresas que Respeitam o Meio Ambiente. A avaliação é realizada pelo jornal O Globo, com base em pesquisa feita com consumidores do Estado do Rio de Janeiro.
- O Grupo Boticário foi o vencedor do Top of Mind Estadão de RH 2013, na categoria Empresas com Melhores Práticas em Responsabilidade Social. A premiação busca, por meio de lembrança espontânea de marca, reconhecer empresas e profissionais que melhor trabalharam as suas estratégias de sustentabilidade.



# MATÉRIAS-PRIMAS E EMBALAGENS



## BELEZA DO INÍCIO AO FIM

Quando falamos em sustentabilidade, estamos diante de um universo de possibilidades. Entre elas, está encontrar alternativas para a redução de impactos sociais e ambientais ao longo de todo o ciclo de vida de nossos produtos.

Entendemos que o modelo ideal não é somente aquele que atende às expectativas do consumidor e contribui para a eficácia do produto. É, também, o que gera menos impacto ao meio ambiente nos processos de extração de matérias-primas, no desenvolvimento e consumo do produto, bem como no descarte da embalagem. É, ainda, o que respeita princípios sociais básicos, como atendimento às normas e legislações trabalhistas, bem como às regulamentações de segurança e saúde ocupacional. Por isso, buscamos encontrar meios de oferecer, cada vez mais, produtos com essas premissas aos nossos clientes e consumidores.

O Grupo Boticário busca inovar em seus processos de pesquisa e desenvolvimento e, consequentemente, nos métodos de avaliação de teste para comprovação da segurança e eficácia de seus produtos. Este posicionamento é reforçado pela área de Avaliação de Produtos e Assuntos Regulatórios, que atua na pesquisa e avaliação de quesitos como comprovação da eficácia e segurança, desenvolvimento analítico, avaliação sensorial, desenvolvimento e utilização de métodos alternativos, utilização de metodologias de biologia celular e molecular, bem como a regularização dos produtos.

Sendo assim, atento às discussões e ao cenário internacional, o Grupo Boticário não realiza testes em animais em seus processos, considerando desde as matérias-primas até os produtos acabados. Isto significa que a comprovação da segurança e eficácia de seus itens é feita utilizando um processo internacionalmente aceito, que emprega dados das matérias-primas providas de fornecedores, testes *in vitro* e estudos clínicos de segurança de uso em voluntários (pesquisa clínica com humanos), dentro dos padrões éticos, de qualidade e legais vigentes.

Esses estudos são aplicados de acordo com as características de cada produto, sua finalidade de uso e público-alvo. Em 2013, não foram registradas reclamações consideradas graves com relação aos produtos comercializados e, portanto, não houve a necessidade de recolhimento de itens do mercado e/ou alertas sobre segurança.

No processo de introdução de matérias-primas conduzido pelo Grupo Boticário, são demandadas informações sobre a realização de testes, incluindo ano e metodologia adotada, visando identificar e estimular a adoção de métodos alternativos na cadeia produtiva. Desta forma, o Grupo Boticário estimula o uso, pesquisa e desenvolvimento de métodos alternativos e a não realização de estudos em animais por seus fornecedores.

Desde 2008, especialistas estão concentrados na busca por alternativas de testes *in vitro* no Núcleo de Estudos Biológicos e Métodos Alternativos (NEBMA) de nossa organização.

Além da eficácia e segurança dos componentes químicos utilizados como matérias-primas, a equipe também pesquisa temas relacionados ao desenvolvimento de métodos e plataformas inovadoras nas áreas de Biologia Celular e Molecular para o entendimento e aplicações dos mais diversos produtos cosméticos. Com tecnologia de ponta e diversas parcerias acadêmicas – brasileiras e estrangeiras –, esse Núcleo empenha seu trabalho para garantir que o consumidor tenha o resultado prometido. Do início de sua atuação até hoje, o Laboratório já registrou cinco patentes e três publicações científicas no segmento em que atuamos.





## DESCOBRINDO NOVAS FORMAS DE FAZER BELEZA

Desde 2007, acompanhamos e mensuramos os impactos de embalagens, da obtenção das matérias-primas ao descarte do resíduo, por meio da ferramenta de Avaliação do Ciclo de Vida (ACV). Um dos exemplos mais recentes de resultados da utilização dessa ferramenta é o *repacking* do *eau de parfum* Lily Essence, da unidade de negócio O Boticário, preparado em 2013 para chegar ao consumidor no ano seguinte.

Além de manter o luxo e a sofisticação característicos do produto, os itens envolvidos na reformulação de sua embalagem levaram em consideração a sustentabilidade. Foram alterados a forma e os componentes da embalagem, gerando uma redução de 21% na quantidade de material utilizado e 51% no impacto ambiental, comparando à embalagem anterior, em comercialização desde o lançamento do produto, em 2006.

Uma equipe interna e multidisciplinar pesquisou o comportamento dos consumidores da fragrância e idealizou um novo *design* que facilitasse o manuseio. Os componentes utilizados foram reduzidos de oito para seis e a válvula com rosca foi excluída, mantendo apenas a borrifadora que, além de visualmente atrativa, utiliza um sistema *on/off* capaz de evitar vazamentos.

Para diminuir a quantidade de papel, as informações explicativas do Lily, que antes chegavam ao consumidor em um folheto encartado, agora aparecem impressas no cartucho. O novo *design* da embalagem também eliminou acabamentos especiais que dificultavam ou impediam a reciclagem. O resultado é um produto com impacto ambiental significativamente reduzido.



## EMBALAGENS ALTERNATIVAS

A oferta de refis também é uma das medidas que contribuem para reduzir o impacto ambiental relacionado às embalagens. Essa alternativa está disponível em itens de maquiagem, cuidados com a pele e desodorantes das unidades **O Boticário** e **Eudora**. Os refis lançados em 2013 contribuíram para uma redução média do impacto ambiental de 66%, em comparação com a embalagem regular, permitindo também a economia para o consumidor (preço 29% menor).

Nos produtos de **quem disse, berenice?**, alguns itens como espelhos e aplicadores de maquiagem foram removidos dos estojos e podem ser comprados separadamente nas lojas. Além de reduzir os componentes e os custos do produto, essa iniciativa contribui para estimular um novo comportamento na consumidora, pois ela pode usar o mesmo espelho e aplicador com diferentes itens do portfólio.



## PELE EM 3D

Recentes estudos e testes têm sido desenvolvidos e aplicados para a avaliação de produtos. Um dos resultados obtidos pelo NEBMA foi a reconstituição, *in vitro*, da pele humana, a partir de células da pele e uma matriz de colágeno. No tecido desenvolvido pelo laboratório, é possível estudar como os diferentes produtos, de maquiagens a tratamentos *anti-aging*, atuam na pele

humana, além de avaliar possíveis irritações cutâneas. Essa metodologia já é usada por empresas de outros países mas, no Brasil, o NEBMA é um dos precursores dessa aplicação, sendo um dos poucos a usar a técnica. A internalização de pesquisas desse porte otimiza recursos, reduzindo a necessidade de recorrer a terceiros para realizar estudos, especialmente os exigidos por lei.



### Internalização de métodos para pesquisa de irritação ocular

Pesquisadores do Grupo Boticário utilizam parâmetros científicos para avaliar a toxicidade e atestar a segurança dos produtos, anteriormente a testes clínicos, sem a necessidade de terceirizar essa responsabilidade.

### Métodos alternativos que garantem a segurança de produtos antes dos testes clínicos

Equipamentos de alta tecnologia permitem uma avaliação prévia de matérias-primas e produtos acabados visando comprovar sua segurança, diminuir o risco e aumentar sua efetividade na etapa de testes clínicos em seres humanos.



## ESCOLHAS SUSTENTÁVEIS

Certamente, não conseguiríamos propor um ciclo de vida mais sustentável aos nossos produtos se não tivéssemos a contribuição de fornecedores e outros parceiros. Por meio da responsabilidade compartilhada, ganhamos nós, as empresas provedoras de matérias-primas e, também, o consumidor e toda a sociedade (saiba mais sobre nossas ações de Responsabilidade Compartilhada no capítulo da página 50).

Em 2013, nos unimos à Rede Empresarial Brasileira de Avaliação de Ciclo de Vida. Oficialmente lançada em 30 de outubro daquele ano, a Rede pretende estabelecer ações para a promoção e popularização da prática (ACV) como determinante na avaliação social e ambiental de produtos e serviços no mercado brasileiro, mobilizando as empresas, educando o consumidor e incentivando a elaboração de políticas públicas.

## DESTINAÇÃO ADEQUADA

No contexto da sustentabilidade, a logística reversa merece atenção especial. Antes da Lei nº 12.305/2010 instituir a Política Nacional de Resíduos Sólidos, já atuávamos incentivando o retorno das embalagens de nossos produtos à cadeia produtiva. Também apoiamos o Programa Dê a Mão para o Futuro, iniciativa criada em 2006 pela Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos (ABIHPEC) para capacitar catadores atuantes em cooperativas e oferecer opções de gerenciamento adequado para os resíduos sólidos.

A nossa atuação pioneira em logística reversa se dá, na prática, por meio do Programa Reciclagem de Embalagens, implantado atualmente nas lojas O Boticário. O Programa conta com a participação dos consumidores na devolução das embalagens de perfumaria, cosméticos e higiene pessoal de nossas marcas, pós-consumo. As embalagens coletadas são recolhidas e seguem para cooperativas de catadores e/ou empresas gerenciadoras, que triam e encaminham os resíduos para a reciclagem, para que sejam inseridos em novos ciclos produtivos. Atualmente, a iniciativa serve de plataforma para a expansão do Programa aos demais canais de venda e unidades de negócios do Grupo Boticário.

Para a execução deste Programa contamos, ainda, com a parceria de nossas transportadoras, responsáveis pela distribuição dos produtos nos canais de venda de nossas unidades de negócio em todo o país que, por sua vez, contribuem para conscientizar sobre a importância que a logística reversa tem frente ao meio ambiente e sociedade.







## OUTRA BELA INICIATIVA

Um novo modelo para estimular a reciclagem está ganhando forma no Brasil com o apoio do Grupo Boticário. Somos parceiros da Bolsa Verde do Rio de Janeiro (BV Rio), uma instituição de âmbito nacional nascida em 2012 para criar e operar mercados de ativos ambientais como meio de promover a economia verde no Brasil.

A BV Rio negocia créditos de resíduos sólidos no mercado e intermedia operações entre cooperativas e o setor empresarial. É uma alternativa que as empresas têm para incentivar o uso de materiais recicláveis, comprando das cooperativas associadas os

créditos equivalentes ao papel, vidro, plástico e metal utilizados na produção dos bens de consumo oferecidos aos consumidores.

A instituição conta com 80 cooperativas de catadores, presentes em 20 Estados. Com isso, contribui para que este público adquira conhecimentos em finanças, gestão e meio ambiente e, assim, torna o mercado mais profissional e seguro para todos os envolvidos.

A partir de 2014, quando as cooperativas passarem a ofertar material reciclado para o mercado por meio da plataforma da BV Rio, receberão créditos correspondentes ao serviço de recuperação do material.

## RELACIONAMENTO COM OS GRUPOS DE INTERESSE



### ACADEMIA

Parcerias para a pesquisa de metodologias e soluções para preencher lacunas que ainda persistem na análise do ciclo de vida do produto, e para a busca de alternativas aos desafios dos processos de logística reversa.



### ASSOCIAÇÕES SETORIAIS

Articulação de soluções em ciclo de vida do produto para o setor de cosméticos, perfumaria e higiene pessoal, e fortalecimento dos processos de logística reversa na cadeia de valor.



### CONSUMIDORES

Desenvolvimento de produtos que atendam suas necessidades e também com melhor desempenho ambiental, social e econômico. Elaboração de estratégias para conscientizá-los do seu papel na devolução das embalagens pós-consumo, para reciclagem.



## MATÉRIAS-PRIMAS E EMBALAGENS



### REPRESENTANTES COMERCIAIS

Compromisso com a troca de *expertise*, engajamento e conscientização sobre a relevância da sustentabilidade. Parceria na comunicação com o consumidor final.



### COLABORADORES

Criação e desenvolvimento de produtos com melhor desempenho ambiental, social e econômico no ciclo de vida, em parceria com fornecedores.



### ONGs

Parcerias para viabilizar soluções para a cadeia de reciclagem e processos de logística reversa.



### FRANQUEADOS

Compromisso com a troca de *expertise*, engajamento e conscientização sobre a relevância da sustentabilidade. Criar logística para que sejam agentes facilitadores no estímulo à devolução das embalagens pós-consumo, por parte de seus clientes.



### FORNECEDORES

Atuação, em longo prazo, como agentes de melhores práticas na cadeia de suprimentos, na oferta de tecnologias e soluções.



## CANAIS DE VENDA



## DO OLHAR EMPREENDEDOR À BELEZA ACESSÍVEL

Os pontos de venda (PDVs) – lojas, quiosques e centrais de serviço –, e os representantes de venda direta de nossas unidades de negócio são a vitrine do nosso posicionamento em sustentabilidade junto ao grande público. É por meio destes canais de venda que materializamos nossas práticas por um futuro com resultados harmônicos com o meio ambiente e a sociedade, gerando percepção e valor para os públicos com os quais nos relacionamos.

Para garantir a inserção da sustentabilidade em todos os processos do PDV, atuamos desde a concepção e gestão dos espaços até sua desmobilização. Direcionamos esforços para implantar os quesitos relacionados ao tema no *layout* e na padronização técnica do PDV, buscando novas soluções, tecnologias e melhores práticas com o apoio dos nossos fornecedores. Também orientamos os franqueados quanto à gestão correta dos resíduos gerados no processo de atualização de modelo de loja e até mesmo no fechamento do PDV (em caso de encerramento da atividade comercial), para garantir a destinação adequada.

## ATENÇÃO AOS DETALHES

Conheça algumas das práticas de sustentabilidade que adotamos nos PDVs:

As lojas das unidades de negócio **O Boticário, quem disse, berenice?** e **The Beauty Box** possuem tecnologia LED (Diodo Emissor de Luz, na tradução para o português) na iluminação das fachadas. Isso oferece alta eficiência energética e maior vida útil das lâmpadas, reduzindo a necessidade de manutenções. A economia gerada pelo uso desta tecnologia na fachada das lojas é de 80% em comparação com o uso de lâmpadas comuns. Considerando o número de lojas dessas marcas, a economia absoluta é de, aproximadamente, 2.500.000 kW por ano, o que equivale ao consumo de energia de cerca de 1.300 casas\*.

\*fonte: dados de consumo médio por residência no Brasil, divulgados pela Empresa de Pesquisa Energética (EPE).

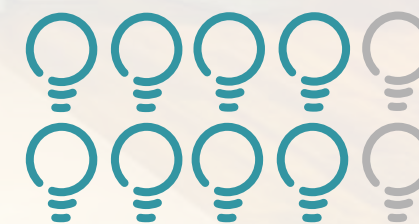


EQUIVALENTE AO CONSUMO DE  
1.300 CASAS

ECONOMIA ABSOLUTA

2.500.000 kW

AO ANO



80% DE ECONOMIA  
EM COMPARAÇÃO  
A LÂMPADAS COMUNS



As lojas de **quem disse, berenice?** foram formatadas para trabalhar com iluminação LED também na estrutura interna. Optou-se pelo uso de lâmpadas LED de 9W, que têm durabilidade 10 vezes maior que as lâmpadas tradicionalmente utilizadas na iluminação principal de lojas. Elas também contribuem para a redução do uso de ar-condicionado, já que esquentam menos. Os espelhos, por sua vez, são retroiluminados por lâmpadas fluorescentes de 15W, capazes de reproduzir a mesma iluminação de uma lâmpada comum de 75W.

LÂMPADAS LED  
DE 9W DURAM

10x  
MAIS DO QUE  
LÂMPADAS COMUNS



ESPELHOS  
RETROILUMINADOS  
POR LÂMPADAS  
FLUORESCENTES  
DE 15W

As lojas exclusivas Nativa SPA (O Boticário) também utilizam a tecnologia LED na iluminação interna da loja (no forro de gesso) e em forma de fitas nos mobiliários. Isso garante a redução da emissão de calor próxima aos produtos, qualidade na iluminação decorativa e menor consumo de energia. A partir de 2014, o projeto da fachada das novas lojas será adaptado para uso de LED.

O modelo atual das lojas O Boticário está se adaptando para o uso de lâmpadas LED. Além disso, recentemente a marca lançou um novo conceito para as lojas, que traz uma proposta inovadora de experiência sensorial e de experimentação dos produtos. Este novo modelo, que será implantado gradativamente, também contempla o uso de tecnologia LED no projeto de iluminação interna e fachada.



As peças produzidas pelos fornecedores dos mobiliários das lojas **O Boticário**, **Nativa SPA**, **quem disse, berenice?**, **The Beauty Box** e **Eudora** são compostas por materiais que possuem a certificação FSC (Conselho de Manejo Florestal, na tradução para o português).

Os móveis são, em sua maioria, de MDF (Fibra de Média Densidade, na tradução para o português) provenientes de reflorestamento ou renováveis.

As centrais de serviço Eudora utilizam lâmpadas fluorescentes, que também apresentam baixo consumo e alta durabilidade.

Para garantir a eficiência energética dos equipamentos, as lojas priorizam o uso de eletroeletrônicos certificados (Selo Procel).

Visando o conforto térmico dos clientes e colaboradores, a qualidade do ar e a redução do consumo de energia nos PDVs, estruturamos diretrizes de sustentabilidade para a eficiência dos sistemas de refrigeração.

Definimos critérios de sustentabilidade para a seleção dos materiais que compõem as lojas. Exemplos são a composição de produtos recicláveis pré e pós-consumo nos materiais, as certificações ambientais, o nível de compostos orgânicos voláteis na constituição de tintas, adesivos, selantes, vernizes e outros, o nível de ureia formaldeído em componentes de madeiras como MDF, aglomerados e compensados. Dessa forma, garantimos a qualidade interna do ar das nossas lojas e reduzimos o impacto ambiental no processo de descarte dos materiais.

Para garantir a destinação responsável dos materiais provenientes do processo de desmobilização do PDV – estimulando a reciclagem e reutilização por meio da doação dos materiais em bom estado de conservação –, desenvolvemos diretrizes para orientar o descarte adequado dos resíduos gerados (móveis, displays, lâmpadas, etc.) e procuramos, previamente, conscientizar e engajar os franqueados nas questões de sustentabilidade.





## SACOLAS HOLOGRÁFICAS O BOTICÁRIO

Outro exemplo de nossa atuação sustentável no PDV foram as sacolas holográficas de O Boticário, usadas nas vendas de Natal de 2012. As sacolas foram desenvolvidas em parceria com a Antilhas, empresa de soluções em embalagens. O projeto contemplou quesitos de sustentabilidade como a aplicação do verniz holográfico, que dispensa a laminação no processo de produção, resultando no mesmo efeito brilhante do processo holográfico convencional. O sucesso do projeto gerou uma tendência à expansão do uso das sacolas com este perfil para outras edições limitadas da marca.

### ALGUNS RESULTADOS:

- Efeito holográfico obtido a partir do processo rotativo de aplicação de um verniz UV em substituição à laminação convencional. Este processo permite a reutilização do filme holográfico em torno de 20 vezes.
- Deixamos de utilizar, aproximadamente, 100t (dados da campanha de Natal de 2012, computados em 2013) de matérias-primas entre filme holográfico e adesivo. Essa redução se refere a 10,3% de materiais produtivos, resultando em 12% de redução na emissão de VOC (Composto Orgânico Volátil, na tradução para o português). Esse resultado vem da redução de peso, que impacta positivamente no transporte das embalagens.
- Sem o filme laminado, a embalagem é facilmente reciclada, uma vez que passa a ser 100% de papel.
- Todo o papel utilizado na sacola possui certificação FSC.
- Foram utilizadas tintas à base d'água na produção.
- O case das sacolas holográficas de O Boticário conquistou o Prêmio WorldStar, da World Packaging Organisation (WPO), considerado um dos mais importantes do setor de embalagens.

O projeto também conquistou o troféu prata no Prêmio ABRE da Embalagem Brasileira 2013, na categoria tecnologia em Embalagens de Cosméticos, Cuidados Pessoais, Saúde e Farmacêuticos. O prêmio avalia a inovação/diferenciação tecnológica da embalagem, qualidade das matérias-primas utilizadas, segurança, resistência, qualidade/inovação gráfica, sustentabilidade, entre outros.

ECONOMIA DE  
**100t**  
 DE MATÉRIA-PRIMA  
**12%**  
 EM REDUÇÃO DE  
 EMISSÃO DE VOC  
**100%**  
 PAPEL CERTIFICADO FSC



## COMPARTILHANDO PRÁTICAS E ENGAJANDO OS PÚBLICOS DE INTERFACE

Para fortalecer a parceria com os fornecedores do Grupo Boticário na busca de melhores práticas e soluções em sustentabilidade para a concepção das lojas, promovemos o Programa de Sustentabilidade para Fornecedores (veja mais no capítulo Responsabilidade Compartilhada, na página 50).

Nosso conceito de sustentabilidade também ganha voz por meio dos franqueados e consultoras de lojas. Cientes de nossas práticas, visão de mercado e de beleza, eles propagam a sustentabilidade junto aos consumidores e, para garantir a efetividade de nossa mensagem, investimos, constantemente, na capacitação e comunicação com esse público (leia mais no capítulo Responsabilidade Compartilhada).

Em 2013, uma versão resumida do Relatório de Sustentabilidade foi entregue aos consumidores de nossas unidades de negócio por meio dos canais de venda, a fim de compartilhar com esse público o conceito de sustentabilidade que dá cor às nossas ações para um mundo mais belo.



# A BELEZA BATE À PORTA

Quando lançamos a marca Eudora, em 2011, inauguramos não somente uma nova empresa com posicionamento inovador no mercado brasileiro, mas demos início a uma nova forma de nos relacionarmos com consumidores brasileiros. Isso porque estabelecemos, por meio da nova marca de consumo, um modelo multicanal que inclui comércio eletrônico, lojas e venda direta, sendo esse último o principal canal de venda e disseminação da marca, por meio dos chamados representantes Eudora.

O Grupo Boticário acredita que a atividade de um representante oferece oportunidades para o desenvolvimento do perfil empreendedor. Por isso, nossa organização oferece a este público projetos e iniciativas idealizadas para alavancar os negócios, a partir da nossa experiência no mercado de beleza. Dedicamo-nos a sensibilizar os representantes ao descortinar o horizonte de potenciais oportunidades e prosperidade que esse tipo de atividade oferece.

Para estabelecer estratégias que capitalizem o potencial empreendedor dos nossos representantes no Brasil, buscamos informações dentro e fora da empresa. Internamente, diagnosticamos e segmentamos os representantes de Eudora com maior potencial empreendedor e, externamente, fomos a campo conhecer o empreendedor brasileiro. Neste contexto, em 2013 recebemos os resultados da pesquisa sobre empreendedorismo realizada no ano anterior pelo Instituto Brasileiro da Qualidade e Produtividade (IBPQ). Fomos parceiros nesse levantamento, que entrevistou 10 mil pessoas em todo o território nacional, com a inclusão de perguntas focadas no perfil do empreendedor frente ao mercado de venda direta no setor brasileiro de cosméticos.

É importante citar que, seguindo o movimento da venda direta iniciado com Eudora, também estruturamos este canal, em 2013, na unidade de negócio O Boticário, de maneira complementar às operações já estabelecidas pelos franqueados nas lojas.

A inserção do canal venda direta nos negócios do Grupo Boticário amplia nosso potencial de crescimento no mercado nacional, assim como as equipes de venda envolvidas têm condições de crescer conosco. Em paralelo, analisamos os possíveis fatores externos que podem influenciar a produtividade de vendas e, com essa visão, procuramos mitigar os riscos.



# RELACIONAMENTO COM OS GRUPOS DE INTERESSE





# ECOEFIÊNCIA



## MENOS DESPERDÍCIO, MAIS BELEZA

O desenvolvimento de processos produtivos cada vez mais inteligentes, que permitam o crescimento da organização, mas sempre por meio da utilização consciente dos recursos naturais nas operações e em toda a cadeia de valor, é uma das formas do Grupo Boticário contribuir para a redução dos impactos ao meio ambiente. E por acreditar na relevância dos resultados que a Ecoeficiência pode trazer para as operações das empresas, nossa companhia compartilha com seus fornecedores as melhores práticas e também conduz projetos em parceria, visando benefícios mútuos.

Além de cumprirmos as medidas regulatórias, procuramos fazer mais identificando oportunidades que melhorem o gerenciamento dos indicadores relacionados a água, energia, resíduos e emissões. Temos equipes de profissionais especializados no assunto para conduzir as iniciativas e estamos atentos ao mercado a fim de identificar as melhores tecnologias como nossas aliadas.

Um exemplo é o projeto de modernização e expansão dos *chillers*, utilizados na empresa para o resfriamento da água consumida nas etapas de fabricação e também para a climatização. Em 2013, substituímos estes equipamentos da fábrica, em São José dos Pinhais (PR), por modelos norte-americanos de última geração, capazes de reduzir em 20% o consumo de energia elétrica no processo, se comparado a 2012. Essa redução corresponde a 216.000 kWh por ano.

O ano de 2013 também marcou a implantação de uma nova iniciativa voltada à sustentabilidade: ampliamos o reúso de água para as torres de resfriamento instaladas na fábrica de São José dos Pinhais (PR). Reutilizando o efluente tratado pela estação de tratamento da planta industrial, garantimos a redução do consumo de água potável em 448 m<sup>3</sup> no ano. Atualmente, 30% da água consumida nas quatro torres instaladas são provenientes do sistema de reúso. Já em Registro, onde estava nosso único centro de distribuição (CD) em operação, em 2013, a prática adotada é a de reutilização de água da chuva. Ao final do ano, ela representava 23% do total de água utilizada no CD.



Em 2013, substituímos os *chillers* da fábrica de São José dos Pinhais (PR) por modelos de última geração, capazes de reduzir em

# 20%

O CONSUMO  
DE ENERGIA  
ELÉTRICA

A fábrica de São José dos Pinhais reutiliza o efluente tratado pela estação de tratamento da planta industrial, garantindo a redução do consumo de água potável em 448m<sup>3</sup> por ano

# 30%

DA ÁGUA  
CONSUMIDA É  
PROVENIENTE DO  
SISTEMA DE REÚSO



O CD de Registro reutiliza a água da chuva, representando

# 20%

DO TOTAL  
USADO  
NO ANO

## PIONEIRISMO

Em 2013, reduzimos em 92% a emissão de gases poluentes na planta de São José dos Pinhais (PR), em relação a 2010. Parte dessa redução foi atingida devido à instalação de geradores movidos a gás natural (GN), em substituição aos equipamentos movidos a diesel utilizados anteriormente.

De acordo com a Agência Nacional do Petróleo (ANP), o GN apresenta quase ausência de emissão de material particulado e de compostos de enxofre. Se comparadas aos níveis emitidos pelos motores a gasolina, álcool ou diesel, as reduções chegam a 90%. Ainda de acordo com a agência, o GN é um combustível com menos carbono intenso quando comparado ao diesel.

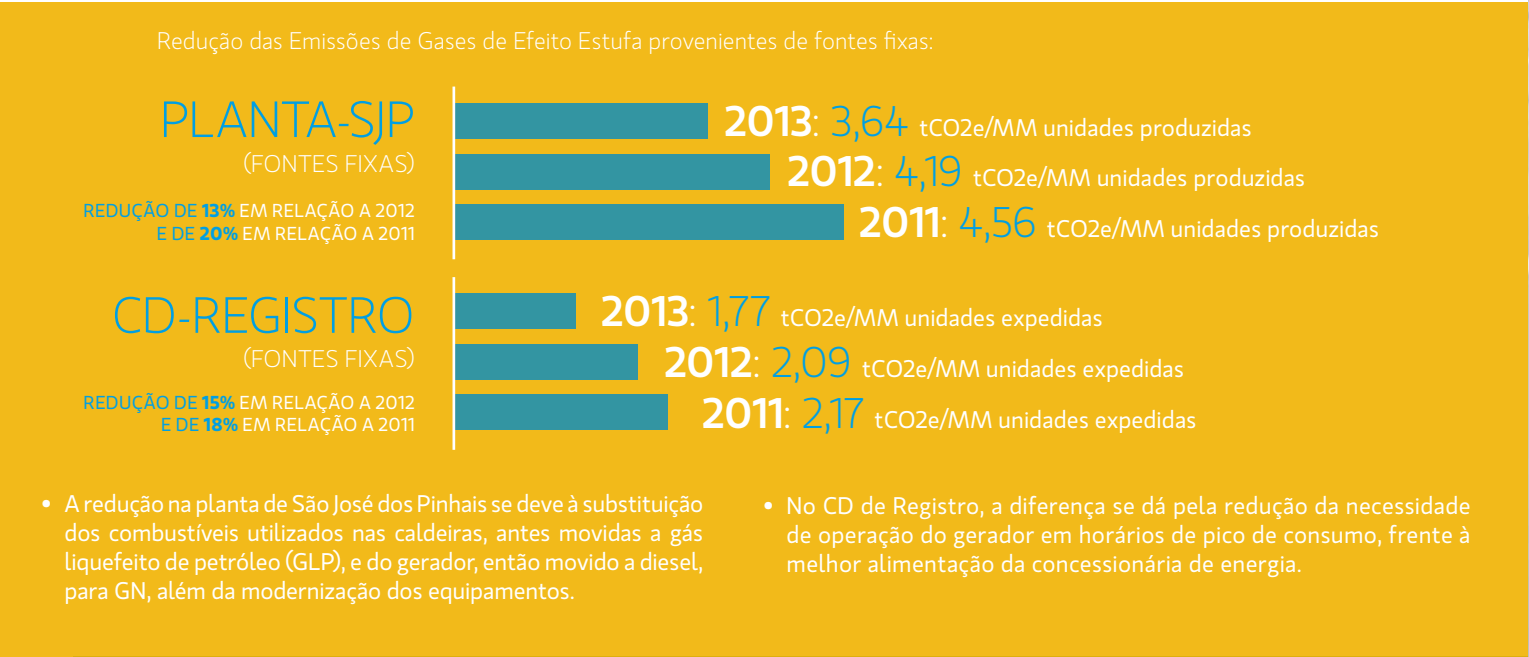
Somos a primeira empresa do Paraná a utilizar geradores movidos a GN, somando três em operação em 2013, além do quarto ativado em março de 2014. Ações como esta comprovam nosso esforço em priorizar, cada vez mais, o uso de fontes de energia com baixo impacto ambiental em nossas operações.



# CLIMA DE TRANSFORMAÇÃO

Desde 2008, publicamos um inventário informando as emissões de gases de efeito estufa (GEEs). Essa é uma das formas que encontramos para comunicar a eficácia das estratégias de redução de emissões de GEEs em nossas operações. Também somos cofundadores do Programa Brasileiro Green House Gas Protocol (GHG Protocol), desdobramento da iniciativa norte-americana lançada em 1998 para quantificar e gerenciar as emissões de GEEs. A metodologia foi adaptada ao cenário brasileiro e o Programa organiza grupos de trabalho para que as empresas adotem essa ferramenta. Como parte da iniciativa de compartilhar as melhores práticas com fornecedores, em 2013 realizamos, junto com o Centro de Estudos

em Sustentabilidade, da Fundação Getúlio Vargas, um treinamento para nossas transportadoras sobre inventários de emissões de carbono, de acordo com a metodologia GHG Protocol. Também estamos entre os fundadores do grupo de trabalho Empresas Pelo Clima (EPC), idealizado para criar uma plataforma de discussão entre empresas sobre as oportunidades de redução de emissões. Em 2013, as discussões deste grupo tiveram foco no sistema *cap and trade* (que significa limite e negociação, na tradução livre para o português), utilizado para estabelecer limites de emissão de gases em diferentes setores de atuação, com o objetivo de subsidiar o governo brasileiro na adoção de um sistema semelhante no futuro.



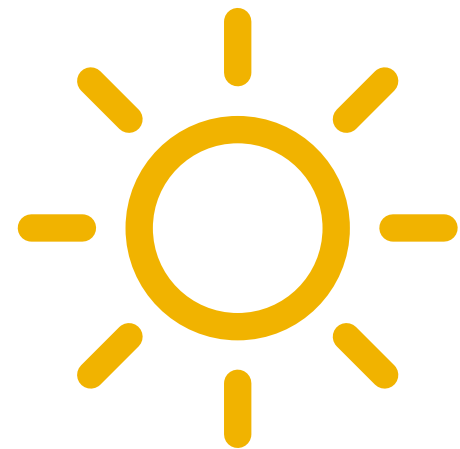
## GESTÃO DE RESÍDUOS

Em nossa operação, reduzir os impactos relacionados aos resíduos sólidos é outra busca constante. Tratamento e reciclagem são práticas que fazem parte de nossa rotina e, com isso, registramos uma eficiência maior ano a ano. Nas atividades operacionais relacionadas à perfumaria, por exemplo, adotamos o processo de *freepacking*, que permite reutilizar de oito a dez vezes as caixas que transportam as embalagens.

Além disso, em 2013 mantivemos em 95% a taxa global de reciclagem na planta de São José dos Pinhais, enquanto no CD de Registro ela foi de 99%. Esse percentual inclui reutilização, reciclagem e coprocessamento dos resíduos descartados.







## LUZ NATURAL NA MAQUIAGEM

Em operação desde 2013, em São José dos Pinhais (PR), a nova fábrica de maquiagem teve sua estrutura física planejada para aproveitar, ao máximo, a luz natural. Para isso, trabalhamos com especificação de equipamentos mais eficientes (luminárias, lâmpadas e reatores) e redimensionamos o sistema de iluminação para utilizar menos eletricidade.

O aproveitamento de iluminação natural é realizado por controles que reduzem o consumo de energia ao ajustar, automaticamente, a luminosidade das lâmpadas, dependendo da quantidade de luz natural disponível. Os controles fazem a leitura do nível de iluminação natural no ambiente e reduzem ou aumentam a potência das luminárias, de acordo com o nível de iluminação programado.



## BELEZA SUSTENTÁVEL TAMBÉM NA BAHIA

A nova fábrica que está em construção em Camaçari, na Bahia, e o já em operação novo centro de distribuição, em São Gonçalo dos Campos, no mesmo Estado nordestino, foram concebidos considerando atributos de sustentabilidade. Na prática, isso significa que foram adotados sistemas de arquitetura, construção e operação que otimizam o uso dos recursos naturais e primam pela qualidade de vida dos colaboradores e da comunidade vizinha.

As obras foram implantadas buscando obter a certificação Leadership in Energy and Environmental Design (LEED). Conheça um pouco das iniciativas adotadas para alcançar esta certificação:

- Oferta do benefício do transporte fretado e de bicicletários aos colaboradores locais, a fim de reduzir o uso individual de veículos automotivos e incentivar o transporte alternativo, diminuindo, consequentemente, a emissão de GEEs.
- Envio da água usada em chuveiros e torneiras para a Estação de Tratamento de Efluentes (ETE) e reutilização posterior em vasos sanitários e mictórios.
- Adoção de torneiras com arejadores, permitindo consumo de 10 litros de água/minuto, enquanto o usual em torneiras comuns é de 25 litros/minuto.
- Aquecimento de água por painéis solares no vestiário da fábrica.
- 5% das vagas de estacionamento da fábrica e do CD reservadas a "veículos verdes" (com menor emissão de poluentes). Outras 5% destinadas a colaboradores/motoristas que praticam a carona solidária.
- Parte dos materiais utilizados nas obras tem conteúdo reciclado em sua composição e é, necessariamente, adquirida no comércio local ou a uma distância máxima de 800 km.
- Implantação de telhado branco, com alto índice de refletância, fazendo com que a temperatura interna diminua em até 20%. Com isso, reduz-se a necessidade de acionamento ou potência do ar-condicionado e, automaticamente, o consumo de energia.



TRANSPORTE FRETADO É OFERECIDO AOS COLABORADORES, ASSIM COMO BICICLETÁRIOS PARA O TRANSPORTE ALTERNATIVO



Arejadores em torneiras permitem reduzir o consumo para 10 litros/min

Vestiários com água aquecida por painéis solares



Estacionamentos da fábrica e do CD com 5% das vagas destinadas a "carros verdes"

Prédios com telhado branco, diminuindo a temperatura interna em até 20%



## RELACIONAMENTO COM OS GRUPOS DE INTERESSE



### COLABORADORES

Exercem papel fundamental em longo prazo, com a redução dos índices apontados na Análise do Ciclo de Vida (ACV) dos produtos e na adoção de processos produtivos menos intensivos em recursos naturais e que gerem menos resíduos e emissões.



### ACADEMIA E CENTROS DE PESQUISA

Parcerias para pesquisas focadas em metodologias e soluções para diminuir os índices apontados na ACV. Inovação nos processos produtivos e preenchimento de lacunas de tecnologia.



### FORNECEDORES

Devem ser sensibilizados quanto à importância do tema e aproveitar a oportunidade de compartilhar as melhores práticas do Grupo Boticário. Por outro lado, ao aplicarem os aprendizados em seus processos, multiplicarão os benefícios ao setor como um todo e à sociedade.



## ECOEFIÊNCIA



### REGULADORES

A interação com os órgãos governamentais de gestão dos recursos naturais é fundamental para garantir a viabilidade econômica das iniciativas de Ecoeficiência.



### ASSOCIAÇÕES DE CLASSE

Os debates sobre a Ecoeficiência nas associações de classe são uma ferramenta relevante para que as soluções adotadas ganhem escala, acelerando a adoção de melhores práticas por todos os públicos envolvidos.

## MELHORIA CONSTANTE

Diante das possibilidades de minimizar os impactos ambientais e aumentar os resultados operacionais, realizamos algumas iniciativas, em 2013, e já colhemos os primeiros resultados, especialmente na planta de São José dos Pinhais:

- Instalamos medidores de energia elétrica para setorizar a mensuração de consumo, podendo identificar gargalos e oportunidades de redução.
- Ampliamos a setorização dos medidores de consumo de água, adotando a estratégia também na fábrica de cremes.



NA ÁREA ADMINISTRATIVA,  
ENCONTRAMOS POSSIBILIDADES DE  
REDUZIR O CONSUMO EM ATÉ

2.500M<sup>3</sup>/ANO







## RESPONSABILIDADE COMPARTILHADA



## JUNTOS, POR UM MUNDO MAIS BELO

Quando se fala em sustentabilidade, não resta dúvida de que ela é uma força sistêmica que só é capaz de transformar quando reúne diversas partes interessadas: empresas, governos, ONGs e sociedade. E como grupo empresarial comprometido com a beleza em suas distintas formas de expressão, nos vemos como protagonistas dessa construção coletiva. Por isso, além de gerenciar os riscos ambientais e sociais que podem ter impacto em nosso negócio e atuar de forma consistente buscando uma gestão diferenciada que inclua sustentabilidade nos processos e decisões, também orientamos nossa gestão à cadeia de valor, estendendo nossas práticas e engajando os diferentes públicos com que nos relacionamos.

É com esse olhar transversal que atuamos em busca de parcerias capazes de multiplicar práticas e transformá-las em ações positivas para o negócio, que contribuam para a evolução de todos os públicos e, também, do Grupo Boticário.



## FORNECEDORES

Quando falamos em gestão de fornecedores, temos como objetivo contribuir para a evolução e disseminação de práticas de sustentabilidade. Isso se dá pela otimização de processos e geração de novas oportunidades de negócios mais sustentáveis, que proporcionem diferenciação e/ou mitiguem riscos para os nossos negócios e de nossos parceiros. Assim, consolidamos a estratégia de sustentabilidade com a participação de nossa cadeia de abastecimento (descrita nos capítulos anteriores), e adotamos processos de avaliação periódica relacionados às atividades de cada fornecedor, considerando a conformidade em relação a itens como relações de trabalho, direitos da criança e do adolescente, promoção da diversidade, saúde, segurança, meio ambiente, entre outros.

## ESTÍMULO À MELHORIA CONTÍNUA

Além de acompanhar o desempenho de nossos fornecedores estratégicos, proporcionamos conhecimento para que seus negócios cresçam de forma sustentável. Anualmente, aplicamos para este público o questionário de autoavaliação de sustentabilidade. Por meio dele, o fornecedor e o Grupo Boticário podem verificar como estão as práticas, gerar planos de ação e, assim, implantar melhorias em gestão e processos.

A autoavaliação é, também, uma das ferramentas para reconhecer os fornecedores de melhor desempenho no ano, já que compõe o Processo de Avaliação de Desempenho de Fornecedores Diretos (PADF) e de Fornecedores Indiretos (PADFS). Estes processos consideram critérios de desempenho comercial, logístico, de qualidade, serviços (competência, inovação, agilidade e proatividade) e sustentabilidade, sendo que este último item representa 6% da nota final.

Com base na estratégia de abastecimento do Grupo Boticário e nos resultados das autoavaliações, realizamos visitas a fornecedores com foco em melhorias no tema da sustentabilidade. Em 2013, foram visitados fornecedores diretos dos setores de papel, plástico, vidro e matérias-primas, e fornecedores de serviços como operadores logísticos, agências de *marketing* e transportadoras. Em alguns casos foram verificadas, inclusive, as condições de trabalho na cadeia produtiva dos fornecedores.

A migração da verificação de itens de *compliance* trabalhista, que antes eram tratados pelas visitas a fornecedores com foco em sustentabilidade, e que passaram a ser escopo das auditorias do Sistema de Gestão Integrado (SGI), realizadas pela área de Gestão Técnica de Fornecedores (GTF), exemplifica a importância dada à sustentabilidade nos processos do Grupo Boticário com um todo. Essa verificação leva em conta quesitos como qualidade, saúde e segurança dos fornecedores, entre outros temas. Em 2013, foram realizadas 77 visitas a fornecedores, sendo 55 auditorias do SGI e 22 visitas com foco específico de sustentabilidade.



EM 2013 FORAM REALIZADAS  
**77 VISITAS A FORNECEDORES**

## GUIA GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE PARA FORNECEDORES

O Guia Gestão de Sustentabilidade para Fornecedores orienta a atuação de nossos parceiros, compartilhando nossa visão e estratégia de sustentabilidade e também orientações de gestão e conduta. Elaborado em 2011, o documento passou por uma revisão de conteúdo em 2013 para, além de reforçar os já contemplados requisitos legais e a responsabilidade do fornecedor perante sua cadeia de abastecimento, apresentar o desdobramento de cada um dos focos estratégicos de sustentabilidade e algumas práticas que podem ser incorporadas em seus processos.

Neste Guia, divulgamos nosso canal de Ouvidoria, por meio do qual os fornecedores podem relatar qualquer desvio ao Código de Conduta do Grupo.

Disponível para *download* em nosso *site*, o Guia se aplica aos fornecedores e suas respectivas unidades de negócio ou em expansão, filiais e às empresas subcontratadas.

Além deste material, o Grupo Boticário conta com o *E-news*, informativo *on-line* em que são compartilhadas informações institucionais, de sustentabilidade e tendências de mercado nesta área, com os fornecedores.

## NA MÃO CERTA

Para reforçar o compromisso com práticas responsáveis em nossa cadeia, mantivemos o apoio ao Pacto Na Mão Certa, organizado pela Childhood Brasil, iniciado em 2012. Por meio dele, atuamos na conscientização contra as práticas de exploração sexual de crianças e adolescentes nas rodovias.

Em 2013, incentivamos nossas transportadoras a assinarem o Pacto e patrocinamos treinamentos de capacitação de multiplicadores para todas as nossas transportadoras estratégicas.



**60% DAS NOSSAS  
TRANSPORTADORAS  
ESTRATÉGICAS SE  
TORNARAM SIGNATÁRIAS**

para essas, distribuímos

**13.200 CARTILHAS**

e monitoramos as ações de conscientização dos motoristas

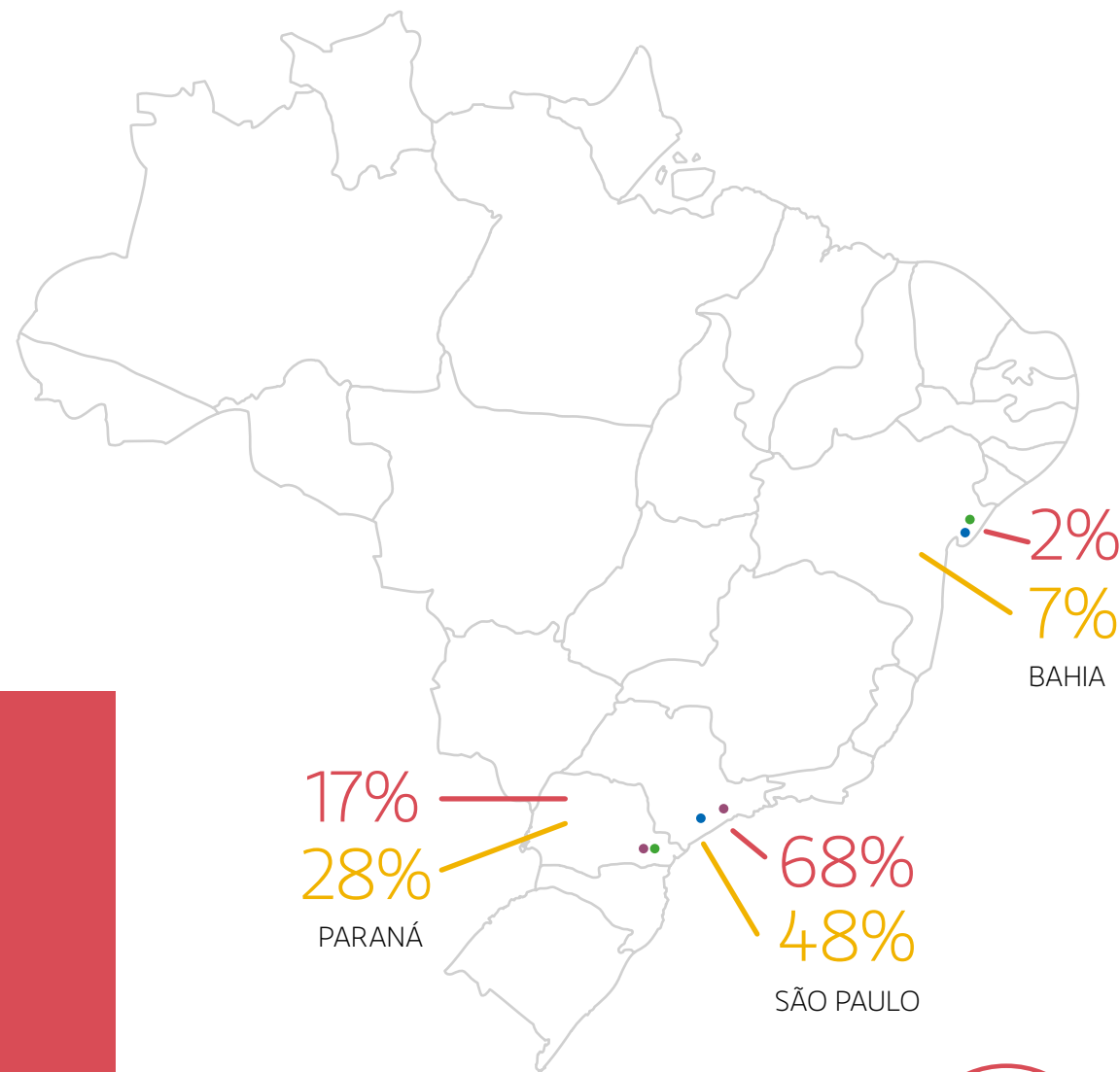


NA CONSTRUÇÃO DA  
FÁBRICA E DO CD, NA  
BAHIA, A PREFERÊNCIA  
FOI POR FORNECEDORES  
DISTANTES ATÉ  
**800KM**



## LOCALIZAÇÃO DE NOSSOS FORNECEDORES

Em relação às aquisições de materiais e serviços diretos para o Grupo Boticário, 68% estão concentradas em São Paulo, 17% no Paraná, 2% na Bahia e 13% em outros Estados. Quanto aos materiais e serviços indiretos, 48% das compras estão concentradas em São Paulo, 28% no Paraná, 7% na Bahia e 17% em outros Estados.



- MATERIAIS E SERVIÇOS DIRETOS
- MATERIAIS E SERVIÇOS INDIRETOS
- FÁBRICA
- ESCRITÓRIOS
- CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO

## COLABORADORES

Para a atuação em sustentabilidade acontecer efetivamente em nossos processos e/ou se multiplicar entre nossos públicos de relacionamento, é fundamental a participação de nossos colaboradores. Para isso, realizamos ações de comunicação e capacitação que priorizam este público, para que estejam engajados e preparados para contribuir com os desafios do Grupo Boticário, dentro e fora de nossos negócios.

Os mais de 6.000 colaboradores são informados sobre as estratégias e práticas nos canais de comunicação interna (revista, murais, *intranet*, *newsletter* e *blog*) e também recebem uma versão do Relatório de Sustentabilidade do Grupo Boticário. Por estes canais e também por meio de nossa prática diária, incentivamos a adoção de atitudes positivas e sustentáveis entre nossa rede colaborativa, bem como orientamos para seu compartilhamento com redes de relacionamento, sejam elas presenciais ou virtuais.

Desenvolvemos, ainda, um treinamento sobre sustentabilidade na cadeia de suprimentos direcionado a colaboradores das áreas de Pesquisa e Desenvolvimento, Desenvolvimento de Embalagens, Garantia da Qualidade, Suprimentos, entre outros, que têm interface com fornecedores. Para a realização deste treinamento, contamos com o apoio do Centro de Estudos em Sustentabilidade, da Fundação Getúlio Vargas. O evento contribuiu para que os colaboradores ampliassem seus conhecimentos quanto ao papel de cada um na garantia da sustentabilidade nos negócios da empresa e na cadeia de valor.

Os colaboradores que atuam nos focos estratégicos de sustentabilidade também participaram de uma grade de treinamentos, internos e externos, que abordaram os seguintes assuntos:

- Práticas sustentáveis em gerenciamento de projetos
- Avaliação do Ciclo de Vida de produtos
- Sustentabilidade em embalagens
- Biodiversidade
- Estratégias de comunicação e sustentabilidade
- Controle e uso econômico de energia de vapor
- Financiamento para pesquisa, desenvolvimento e inovação industrial

O Código de Conduta do Grupo Boticário também é direcionado aos colaboradores e informa, com transparência, o comportamento íntegro e respeitoso esperado nas relações tanto com colegas quanto com os demais *stakeholders* da organização. Para nós, o Código só cumpre seu papel se o conteúdo se reflete em atitudes. Seus objetivos estão alinhados à visão, ao propósito profundo e aos valores culturais da organização, e reforçam a responsabilidade da empresa para com os públicos interno e externo.

A Ouvidoria do Grupo Boticário está estruturada para que as atitudes de não cumprimento do Código de Conduta possam ser reportadas e avaliadas, e para que as sugestões de melhorias ou esclarecimentos sobre o documento sejam centralizadas e encaminhadas da melhor forma possível.

Para manter vivas na organização as orientações do Código de Conduta, são realizadas ações mensais de comunicação na Revista Essência – distribuída para todos os colaboradores –, e trimestrais em todos os canais da empresa, com temas do Código. Além disso, o Comitê de Conduta promove treinamentos sobre o Código e o processo de gestão de conduta voltados aos públicos considerados estratégicos para sua disseminação. Em 2013, foram capacitados 75% dos gestores do Grupo no tema Limites nas Relações Interpessoais.



## SABER CONVIVER COM AS DIFERENÇAS

O Grupo Boticário desenvolve uma iniciativa voltada aos colaboradores com filhos que necessitam de cuidados especiais. Por meio desta iniciativa, que também atende a comunidade, a organização estreita a relação com educadores e especialistas, a fim de oferecer consultoria sobre as patologias das crianças e trocar experiências com quem vive realidades semelhantes. Em 2013, 28 famílias participaram da iniciativa, sendo 25 de colaboradores e três identificadas na comunidade vizinha à indústria, em São José dos Pinhais (PR).



## REDE DE FRANQUIAS

Um grande parceiro na evolução de nossa estratégia de sustentabilidade ao longo dos anos é o franqueado da rede de lojas **O Boticário** e, mais recentemente, de **quem disse, berenice?** A experiência em sustentabilidade do Grupo Boticário é compartilhada com os franqueados por meio de capacitações, materiais de divulgação e ferramentas de monitoramento, que buscam contribuir para a inserção da sustentabilidade na gestão, visando o crescimento e a lucratividade das franquias, sempre de maneira adequada aos nossos princípios.

Buscando ampliar a aderência ao negócio, a performance da rede de franquias nos temas prioritários de sustentabilidade é avaliada em conjunto com diversos itens relacionados à gestão e aos resultados das lojas, por meio do Instrumento de Análise de Franquia (IAF). O ciclo completo de avaliação é de 18 meses e inclui as seguintes etapas:

1. AUTOANÁLISE DO FRANQUEADO
2. AVALIAÇÃO DO CONSULTOR COMERCIAL QUE ATENDE O GRUPO DE FRANQUIAS
3. ELABORAÇÃO DE PLANOS DE AÇÃO PARA QUESTÕES QUE NECESSITAM DE MELHORIAS
4. REVISÃO DA AVALIAÇÃO COM BASE NOS RESULTADOS DOS PLANOS EXECUTADOS
5. VALIDAÇÃO FINAL
6. AUDITORIA
7. RECONHECIMENTO

Dessa forma, além de identificar os pontos de melhoria em sua gestão, o franqueado tem a oportunidade de desenvolver planos para evoluir nos itens mais críticos.



No sentido de subsidiar o desenvolvimento da rede, o Grupo Boticário atua em três frentes: capacitação da equipe de colaboradores que se relacionam com as franquias; capacitação dos franqueados; e disponibilização de conteúdos para pesquisa, entre eles guias e manuais *on-line* que orientam a inserção da sustentabilidade nos processos.

Por isso, o tema sustentabilidade é pauta constante nos canais de comunicação com os franqueados e com a força de vendas (*extranet*, portal de sustentabilidade, portal de comunicação com a rede, convenção nacional, revistas e folheteria), e com a equipe comercial, responsável pelo acompanhamento e auxílio no desenvolvimento da rede (reuniões de time, reuniões e esclarecimentos sobre o IAF).

Para a capacitação da rede, foram oferecidas cinco oficinas em 2013, pelas quais a sustentabilidade foi pauta da integração de novos operadores na rede de franquias.



## TEMAS DOS CADERNOS DE SUSTENTABILIDADE



### ECOEFIÊNCIA



### RECICLAGEM DE EMBALAGENS



### DIVERSIDADE



### SAÚDE E SEGURANÇA



### RELAÇÕES HUMANAS NA GESTÃO DE NEGÓCIOS

incluindo os temas: relações trabalhistas, combate ao trabalho análogo ao escravo, promoção dos direitos da criança e do adolescente e promoção dos direitos da mulher

E pensando no legado desses profissionais, na perenidade de seus negócios e, também, nos do Grupo Boticário, a sustentabilidade é propagada pelo Programa Sucessório O Futuro em Nossas Mãos, direcionado aos filhos de franqueados. O objetivo é fazer com que eles se familiarizem com os processos de gestão da franquia e estejam capacitados para atingir bons resultados ao assumirem cargos de gestão, incluindo a sustentabilidade. Mais de 40 participantes foram capacitados em 2013.

Os Cadernos de Sustentabilidade para a rede de franquias, outra iniciativa para inspirar o tema entre os franqueados, oferecem um passo a passo de práticas bem-sucedidas para serem implantadas de acordo com os tópicos mapeados como críticos para o negócio.

Na *extranet*, a rede de franquias tem disponível o Portal de Sustentabilidade, que inclui o conteúdo dos Cadernos, e orientações sobre procedimentos que devem ser aplicados nas lojas, como o pedido de materiais e reporte das informações sobre o Programa Reciclagem de Embalagens.

As realizações nas lojas podem ser cadastradas no Banco de Práticas, também disponível no Portal de Sustentabilidade. Por meio dessa ferramenta, o Grupo Boticário busca incentivar a troca de experiências, disseminar boas práticas e reconhecer os melhores casos de sustentabilidade na rede de franquias.

## RECONHECER É PRECISO

As franquias com melhores notas nacionais e regionais passam por uma auditoria, realizada pelos gerentes regionais de O Boticário, e as melhores performances em gestão são reconhecidas, anualmente, na premiação do IAF, entregue durante a Convenção Anual de Franqueados. Dentre essas franquias, as melhores notas e projetos de gestão da sustentabilidade, identificados principalmente por meio do Banco de Práticas, são destacados como referência em sustentabilidade nacional e regional.

Em 2013, o Grupo Cedro, de São Paulo, foi o vencedor na categoria nacional de Sustentabilidade, por atuar com foco de sustentabilidade em pessoas e com boas práticas no monitoramento de dados e no contro-

le de estoque das lojas. O Grupo Cedro investe no voluntariado dos colaboradores e, ainda, mantém um convênio com uma associação de catadores, que recolhe o material reciclável acumulado na franquia e o encaminha a uma fábrica de coleta seletiva da região. O trabalho em sustentabilidade também é realizado nas lojas do Grupo Cedro com a prática de programas de redução de energia e reutilização de material reciclável em todos os processos. Para incentivar a equipe interna da franquia, foi criado o *ranking* da sustentabilidade, premiando as lojas deste Grupo, que se destacam em uma lista de quesitos pré-estabelecidos na área de redução de energia e reciclagem.





COMUNIDADE

O Grupo Boticário enxerga a capacitação profissional como uma fonte fundamental para tornar as pessoas mais competitivas no mercado de trabalho. E é com essa percepção que realizamos capacitações profissionais de jovens e adultos das comunidades nas quais estamos inseridos. Isso é feito por meio de parcerias com instituições públicas e privadas, na iniciativa conhecida como Programa de Formação Profissional para a Comunidade. A seleção para os cursos é realizada por meio de entrevistas e dinâmicas de grupo e, para frequentar as aulas, são oferecidos pela organização, ainda, subsídios para transporte e refeição dos alunos. Para citar exemplos, em Camaçari (BA), onde está sendo construída a nossa segunda fábrica, a primeira turma do curso de Auxiliar de Gestão da Produ-

ção concluiu a modalidade em setembro de 2013, mesmo mês em que foi encerrada a primeira turma do curso de Auxiliar de Operações Logísticas, em São Gonçalo dos Campos (BA), município onde entrou em operação um novo centro de distribuição (CD) do Grupo Boticário, em abril de 2014. Nas 148 horas de aulas somadas pelos cursos, os alunos receberam orientações sobre empregabilidade com dicas técnicas e comportamentais. Ao todo, 158 pessoas participaram dos treinamentos ofertados por nossa organização em 2013, em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial da Bahia (Senai-BA) e apoio do Banco Nacional de Desenvolvimento (BNDES). As turmas foram compostas, em sua maioria, por mulheres (95%) que buscam colocação profissional nos dois municípios.

EM SÃO JOSÉ DOS PINHAIS (PR), FORAM MINISTRADOS, EM 2013, CURSOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL EM PROCESSOS INDUSTRIAIS E INFORMÁTICA BÁSICA PARA MAIS DE 250 ALUNOS DA COMUNIDADE LOCAL

EM REGISTRO (SP), ALÉM DE INFORMÁTICA BÁSICA, AS AULAS ABORDARAM A OPERAÇÃO DE EMPILHADEIRAS ELÉTRICAS PARA MAIS DE 170 MORADORES



CURSOS NA BAHIA

158 PESSOAS PARTICIPARAM DOS TREINAMENTOS OFERTADOS PELO GRUPO BOTICÁRIO EM 2013

TURMAS COMPOSTAS, EM SUA MAIORIA, POR MULHERES 95% QUE BUSCAM COLOCAÇÃO PROFISSIONAL NOS MUNICÍPIOS

148 HORAS COM ORIENTAÇÕES SOBRE EMPREGABILIDADE COM DICAS TÉCNICAS E COMPORTAMENTAIS

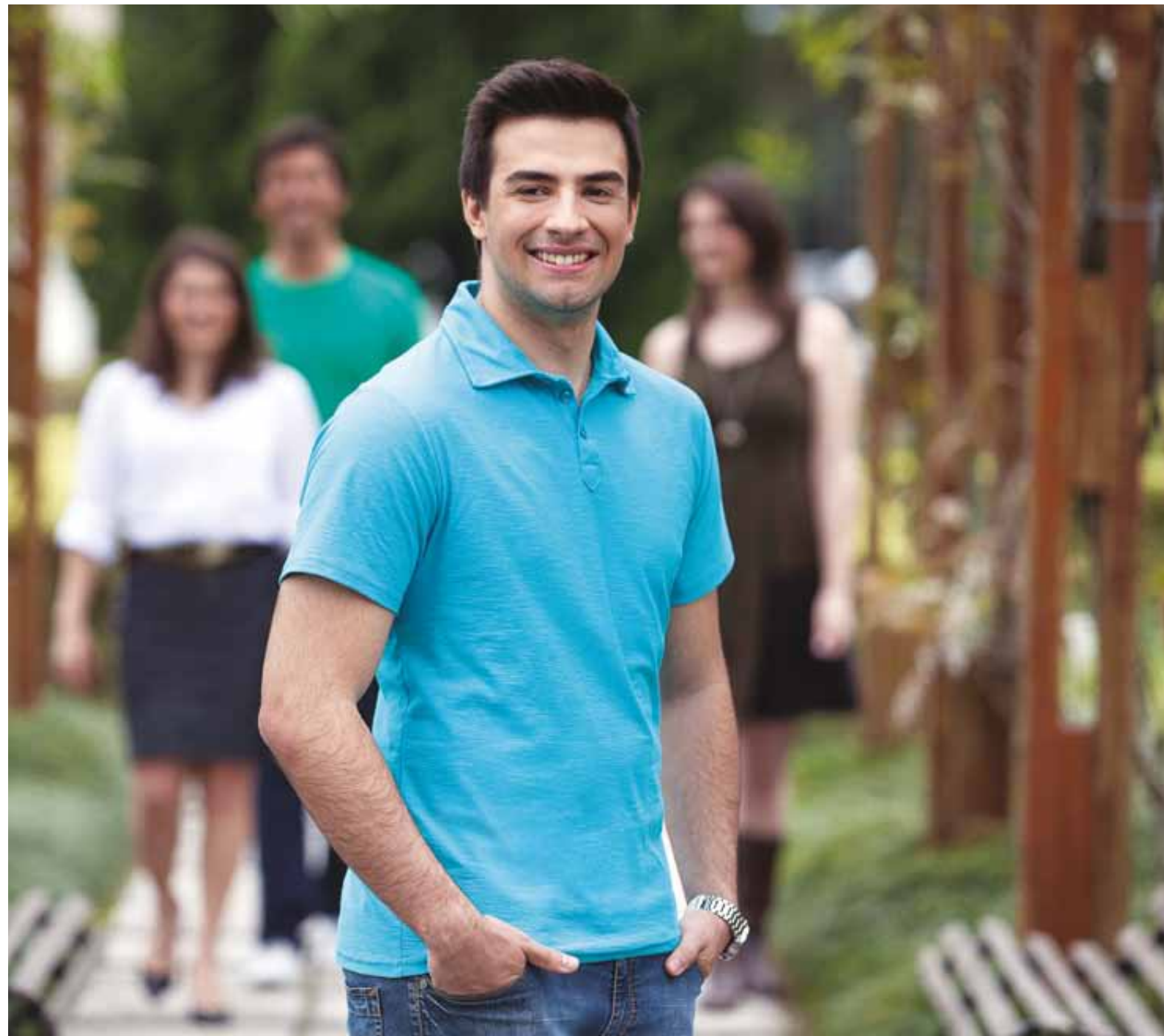


Já em São José dos Pinhais (PR), sede do Grupo Boticário, onde está a primeira fábrica da empresa, foram ministrados, em 2013, cursos de formação profissional em Processos Industriais e Informática Básica para mais de 250 alunos da comunidade local. Em Registro (SP), onde se localiza o nosso primeiro CD, além de Informática Básica, as aulas abordaram a Operação de Empilhadeiras Elétricas e foram ministradas para mais de 170 moradores. Embora os cursos oferecidos pelo Grupo Boticário não garantam a colocação profissional dos participantes e, sim, tenham a intenção de potencializar as chances de empregabilidade no mercado local em geral, alguns alunos acabam alcançando uma oportunidade de trabalho no quadro funcional de nossa organização. Outra forma que encontramos para ampliar a beleza que fazemos foi abrir as portas de nosso Grupo à comunidade por meio da oferta do primeiro contato de jovens com o mercado de trabalho. Pelo programa Jovem Aprendiz, 101 meninos e meninas de 16 a 18 anos encontraram, em 2013, a oportunidade do primeiro emprego no Grupo Boticário. A experiência ainda soma treinamentos sobre planejamento de vida com o objetivo de tornar esses jovens cidadãos comprometidos consigo e com os outros. Ainda que não venham, necessariamente, a construir suas carreiras profissionais dentro do Grupo Boticário, nos dedicamos para que esses jovens tenham conosco seu primeiro grande exemplo ético profissional, que poderá servir de reflexo no mercado de trabalho e na sociedade.



Outra forma que encontramos para ampliar a beleza que fazemos foi abrir as portas de nossa organização à comunidade por meio da oferta do primeiro contato de jovens com o mercado de trabalho.





## BELEZA NA DIVERSIDADE

O Grupo Boticário apoia a Universidade Livre para a Eficiência Humana (Unilehu), responsável pela capacitação e qualificação profissional de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. A instituição oferece cursos gratuitos em Curitiba (PR), São Paulo (SP) e Rio de Janeiro (RJ), que disseminam conhecimentos de idiomas, cursos de Excel Avançado e Técnicas de Negociação. Com maiores chances de empregabilidade, esses profissionais tornam o assunto “diversidade” ainda mais importante, acrescentando ao universo empresarial a sensibilidade e sua força de trabalho.

Em parceria com a Unilehu, desenvolvemos um curso específico para deficientes que desejam ingressar na área administrativa. Por meio dele, os participantes conheceram as demandas específicas desses setores e tornaram-se aptos para concorrer a vagas de trabalho. Nesse processo, eles receberam todas as informações técnicas e comportamentais que os respectivos cargos exigem.

O GRUPO BOTICÁRIO APOIA  
A UNILEHU, RESPONSÁVEL PELA  
CAPACITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO  
PROFISSIONAL DE PESSOAS COM  
DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE  
TRABALHO.



## POR UMA GRAVIDEZ TRANQUILA

Entre os diversos compromissos que o Grupo Boticário assume com seu público interno está o Programa de Gestantes. Lançada em 1999, a iniciativa reúne gestantes da empresa em dois grupos anuais e, por meio de palestras e encontros, oferece a elas informações sobre a gravidez, o parto e os primeiros 12 meses de vida da criança. Participam do programa colaboradoras, esposas de colaboradores, além de gestantes residentes em São José dos Pinhais (PR) e Registro (SP). Desde o início, mais de 1.100 gestantes foram beneficiadas, sendo 434 colaboradoras do Grupo em São José dos Pinhais (PR) e Registro (SP), e 648 das duas comunidades.



# INDICADORES MATERIAIS

ÍNDICE REMISSIVO

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS				
CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	INDICADOR	PÁGINA / RESPOSTA	VERIFICAÇÃO EXTERNA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL
ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
G4-1	Declaração do decisor mais graduado da organização	Páginas 4 e 5	Pág 96	
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Página 20	Pág 96	
PERFIL ORGANIZACIONAL				
G4-3	Nome da organização	Grupo Boticário		
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	Páginas 12 e 13	Pág 96	
G4-5	Localização da sede da organização	Sede: Av. Rui Barbosa, 4.110, Parque da Fonte – 83050-010 – São José dos Pinhais - PR	Pág 96	
G4-6	Países nos quais a organização opera, onde suas principais operações estão localizadas ou que são especificamente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	A organização opera em sete países: Brasil, Portugal, Espanha, Venezuela, Paraguai, Japão, Angola. O Relatório de sustentabilidade é referente às operações do Grupo Boticário no Brasil.	Pág 96	
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	O Grupo Boticário é composto por empresas do tipo societário limitada e sociedades anônimas de capital fechado. 1. Sociedades Limitadas: G&K Holding Ltda., Botica Comercial Farmacêutica Ltda., Haganá Fomento Mercantil Ltda., KGMA Empreendimentos Imobiliários Ltda., Interbelle Comércio de Produtos de Beleza Ltda., O Boticário Franchising Ltda. e Cencoderma Instituição de Pesquisa e Desenvolvimento de Cosméticos Ltda. 2. Sociedades Anônimas de Capital Fechado: Cálamo Distribuidora de Produtos de Beleza S/A.	Pág 96	
G4-8	Mercados em que a organização atua	Mercados atendidos: Brasil, Portugal, Espanha, Venezuela, Paraguai, Japão, Angola. Setores atendidos: Segmento de perfumaria, cosméticos e higiene pessoal. Tipos de clientes: Infantil, jovem e adulto dos gêneros feminino e masculino.	Pág 96	

G4-9	Porte da organização	Página 7	Pág 96	
G4-10	Número total de empregados	Planilha anexa G4-10	Pág 96	6
G4-11	Percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	100% dos empregados são abrangidos pelas convenções coletivas de trabalho de cada localidade, ocorrendo o mesmo com os acordos coletivos de trabalho relativos ao programa de participação dos resultados.	Pág 96	3
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da organização	O Grupo Boticário adquire produtos das diversas regiões do Brasil e também de outros continentes, como Europa, Américas e Ásia. Os fornecedores se subdividem em distintas famílias e setores, tais como: Fragrâncias, Matérias-primas, Metais/Válvulas, Papel, Vidros, Plásticos, Produtos Acabados, Padronização, Agências de comunicação e Marketing, TI, Facilities, Gráficas, Operadores Logístico, Administrativos, Uniformes e Transportadoras.	Pág 96	
G4-13	Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização	Em 2013 houve uma reestruturação societária, sendo que a empresa SKINGEN LABORATÓRIO E FARMÁCIA LTDA. incorporou a empresa LADECOM – LABORATÓRIO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO DE COSMÉTICOS LTDA.; e posteriormente teve sua denominação social alterada para CENCODERMA INSTITUIÇÃO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO DE COSMÉTICOS LTDA.	Pág 96	
G4-14	Como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	Página 22	Pág 96	7
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Causas Globais: Compromissos voluntários declarados no Pacto Global; Objetivos do Milênio das Nações Unidas,  Questões ambientais e sociais The Copenhagen Communiqué; The Prince of Wales's Corporate Leaders' Group on Climate Change; Observatório do Clima; Programa Empresa Amiga da Criança da Fundação Abrinq; Na Mão Certa- Pacto Empresarial de Enfrentamento à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes; Princípio de Valorização da Diversidade e Erradicação do Trabalho Infantil do Instituto Ethos; Programa Dê a Mão para o Futuro da Associação Brasileira da Indústria de Higiene, Perfumaria e Cosméticos (ABIHPEC)	Pág 96	



G4-16	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa	<p>Pilar Matérias Primas e Embalagens: Associação Brasileira de Indústrias de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos (ABIHPEC), Rede Empresarial Brasileira de Avaliação de Ciclo de Vida</p> <p>Pilar Canais de Venda: Associação Brasileira de Franchising (ABF)</p> <p>Pilar Ecoeficiência Ampla: Empresas pelo Clima (FGV), GHG Protocol, Confederação Nacional da Indústria (CNI), Grupo de Profissionais de Meio Ambiente das Indústrias do Paraná (GPMAI)</p> <p>Outras participações em associações:</p> <p>Associação Brasileira de Anunciantes (ABA), Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (ABERJE), Associação Brasileira de Propriedade Intelectual (ABPI), Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH), Associação de Usuários de Informática e Telecomunicação do Paraná (Sucesu-PR), Câmara Americana de Comércio Para o Brasil (Amcham Brasil), Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), Conselho Paranaense de Cidadania Empresarial (FIEP), Endeavor Paraná, Grupo Informal de Empresas sobre Expatriação (GAE), Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (GIFE), Instituto Akatu</p> <p>Instituto Brasileiro de Inteligência de Mercado (IBRAMERC), Instituto Ethos, Junior Achievement</p>	Pág 96	
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES				
G4-17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização	A única empresa que temos obrigatoriedade de reportar publicamente é a Cálamo Distribuidora de Produtos de Beleza S.A. O Relatório de sustentabilidade abrange a atuação destas e das demais empresas citadas no indicador G4-7.	Pág 96	
G4-18	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos	<p>No mercado de higiene pessoal, perfumaria e cosméticos, já é perceptível o amadurecimento do consumidor em relação à sustentabilidade. Hoje, este consumidor continua exigindo – e sempre mais – que o produto tenha qualidade e entregue o resultado esperado. Mas ele também demonstra estar mais atento, consciente e responsável por suas aquisições ao observar a forma de concepção e buscar opções de descarte pós-consumo com menos impactos ao meio ambiente. Esse novo comportamento tem nos incentivado a aperfeiçoar nossos processos diários, levando-nos a intensificar, cada vez mais, a nossa atuação em sustentabilidade. Por isso, a partir da revisão de nossa estratégia de sustentabilidade realizada em 2012, passamos a concentrar a maior parte de nossos esforços nos temas Matérias-Primas e Embalagens (ciclo de vida e logística reversa); Ecoeficiência; e Canais de Venda (pontos de venda e revendedores); Cadeia de Valor, além da multiplicação da estratégia nessas três frentes a todos os nossos públicos de relacionamento.</p> <p>Chegamos a esses tópicos por meio de um estudo de desafios futuros, que estão diretamente relacionados ao nosso negócio e nos quais podemos atuar e contribuir para atingir os melhores resultados. Além disso, ouvimos nossos stakeholders para conhecer quais são suas expectativas quando o assunto é sustentabilidade no Grupo Boticário (ver mais no capítulo Responsabilidade Compartilhada). Paralelamente, desenvolvemos um trabalho junto à alta liderança para a discussão de quais são os temas essenciais para aumentarmos oportunidades e diminuirmos riscos na gestão do nosso negócio. Ao analisarmos os dois pontos de vista (interno e externo), elegemos os temas que fazem parte de nossa materialidade e, por isso, passaram a ser apresentados, a partir daí, em nosso Relatório de Sustentabilidade anual. Essa forma de trabalhar a sustentabilidade prevê ações e resultados concretos até 2024. Firmamos nosso passo para adota-la como parte da gestão de nossos negócios. Assim, a estratégia definida nos permite assumir um papel protagonista no cenário transformador que vem se desenhando.</p>	Pág 96	

G4-19	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Os temas de atuação definidos a partir do estudo de materialidade são: Ciclo de Vida dos Produtos, Logística Reversa, Ponto de Venda, Revendedores, Ecoeficiência Ampla e Cadeia de Valor. Os Aspectos GRI correspondentes são: Materiais, Energia, Água, Emissões, Efluentes e Resíduos, Produtos e Serviços, Transportes, Avaliação Ambiental de Fornecedores, Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos, Saúde e Segurança do Cliente e Rotulagem de Produtos e Serviços	Pág 96	
G4-20	Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização	MATÉRIAS-PRIMAS E EMBALAGENS: o tema é material para os processos de Pesquisa, Desenvolvimento, Industrialização dos produtos, Cadeia de Abastecimento, Distribuição dos Produtos. Os stakeholders relacionados ao tema estão na Página 31.	Pág 96	
G4-21	Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização	CANAIS DE VENDAS: o tema é material para os processos de Formatação, Operação e Ambientação dos pontos de venda de todas as Unidades do Grupo Boticário. Os stakeholders relacionados ao tema estão na Página 39. ECOEFICIÊNCIA: o tema é material para os processos de Industrialização, Distribuição e para toda a cadeia de abastecimento. Os stakeholders relacionados ao tema estão na Página 46.		
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	Não houveram reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores em relação a fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base e na natureza do negócio. As alterações em métodos de medição, devido ao aprimoramento de controles internos, estão apontadas na respostas dos indicadores aplicáveis. Nos anos anteriores seguimos as diretrizes do GRI G3.1, este ano alteramos para as novas diretrizes GRI G4.	Pág 96	
G4-23	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites de Aspecto	Não houve mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo e limites de aspecto.	Pág 96	
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
G4-24	Grupos de stakeholders engajados pela organização.	Fornecedores, Colaboradores, Franqueados, Comunidade, Revendedores e Clientes/consumidores.	Pág 96	
G4-25	Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	A identificação e seleção de stakeholders considera como base todos os públicos de interesse envolvidos diretamente e indiretamente com as operações e atividades comerciais da empresa, incluindo os atores com os quais o Grupo Boticário possui uma relação de responsabilidade, corresponsabilidade e indução, envolvendo de forma específica, e detalhada nos capítulos que tratam sobre os pilares estratégicos do Grupo, os públicos de Fornecedores, Colaboradores, Comunidade do Entorno, Franqueados, Revendedores e Consumidores.	Pág 95	
G4-26	Abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders	Capítulo Responsabilidade Compartilhada: página 51	Pág 96	



G4-27	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las	Para inspirar e deixar um legado à sociedade, nosso ponto de partida deve levar em consideração a percepção que colaboradores, parceiros, comunidades e órgãos setoriais, dentre outros públicos, têm quanto ao trabalho de sustentabilidade que já realizamos. Só assim se torna possível balizar nossa efetividade e visualizar as oportunidades de aperfeiçoamentos. Pensando nisso, em 2013 ouvimos mais de 990 pessoas divididas em 11 grupos de diferentes públicos de interesse. A pesquisa foi executada em parceria com a Market Analysis e considerou a avaliação destes stakeholders em relação à nossa atuação em sustentabilidade. Alguns resultados valem ser destacados: 79,2% em 2012 e 83,8% em 2013 dos entrevistados que reconhecem a sustentabilidade na gestão do Grupo Boticário. Os temas mais importantes para a atuação do Grupo Boticário, de acordo com os entrevistados, são os relacionados às práticas no Ciclo de Vida dos Produtos e Ecoeficiência- Esses assuntos foram considerados destaque para oito do total de 11 grupos. 93% das consultoras de lojas da rede O Boticário (uma das unidades de negócio do Grupo Boticário) afirmam compartilhar com os consumidores as informações de sustentabilidade do Grupo, o que mostra que a equipe tem interesse no assunto e quer passá-lo ao cliente.	Pág 97	
PRERFIL DO RELATÓRIO				
G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	Página 97	Pág 96	
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	Página 97	Pág 96	
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	Página 97	Pág 96	
G4-31	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	Página 97	Pág 96	
G4-32	Opção “de acordo” escolhida pela organização	De acordo - Essencial	Pág 96	
G4-33	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	Visando conferir integridade e credibilidade aos relatórios de sustentabilidade o Grupo Boticário segue as diretrizes GRI em relação a verificação externa realizada por grupos ou indivíduos independentes à organização relatora. O papel do verificador externo é confirmar a auto-declaração da empresa, adicionar valor e melhorar as operações de uma organização. Por meio da verificação esperamos atingir nossos objetivos por meio de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a efetividade dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança. Carta de asseguaração na página 95	Pág 96	

GOVERNANÇA				
G4-34	Estrutura de governança da organização	As empresas do Grupo Boticário tem a gestão pautada em uma plataforma de governança corporativa consolidada. O Conselho de Administração e a Diretoria Executiva orientam, direcionam e planejam a atuação das sociedades que compõem o Grupo Boticário de acordo com as atribuições no Contrato Social, Normas Internas e Legislação aplicável.	Pág 96	1 a 10
G4-36	Cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais	O Grupo Boticário possui estruturada uma Gerência de Sustentabilidade com reporte para a Diretoria Executiva de Recursos Humanos e Sustentabilidade, vinculada à Presidência.	Pág 96	
G4-38	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	Atualmente é composto por seis conselheiros, sendo três deles independentes e de renome no mercado.	Pág 96	
G4-39	Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo	O presidente do Conselho de Administração não é um diretor executivo.	Pág 96	
G4-40	Processos de seleção e nomeação, para o mais alto órgão de governança e seus comitês	São considerados exclusivamente as competências e o desempenho econômico e financeiro.	Pág 96	
G4-41	Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse	A questão do conflito de interesse, no que tange a ações que evitem ou impeçam a prática, é regulada pelo Código de Conduta não sendo tolerada no Grupo a existência de conflitos de interesses de quaisquer natureza. Toda situação que possa se caracterizar como conflito de interesses deve ser esclarecida ou encaminhada à verificação pelo Comitê de Conduta dentro de seus processos de atuação. O encaminhamento do assunto, dentro do processo de busca de solução/correção, passa progressivamente pelo Comitê de Conduta, Comitê de Pessoas e pode ate mesmo chegar ao Conselho de Administração.	Pág 96	
G4-42	Papéis do mais alto órgão de governança e dos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização	O Conselho de Administração do Grupo é o responsável por definir todos Direcionadores, os quais devem ser refletidos através dos diretores executivos no propósito, visão e missão, estratégia, políticas e metas das Unidades de Negócio.	Pág 96	
G4-43	Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	Educação contínua dos Conselheiros por meio da realização de palestras que buscam o aprimoramento das suas competências.	Pág 96	



G4-45	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais e na implementação de processos de due dilligence	O Conselho de Administração é o órgão de orientação e direção superior da Sociedade avaliando também ações relacionadas ao modelo de governança de sustentabilidade do Grupo Boticário, e tem o papel de fornecer direcionadores e aprovar estratégia para atuação, definir a visão de longo prazo para a sustentabilidade, além de acompanhar a evolução da inserção da sustentabilidade no Grupo, suas unidades de negócios e em sua cadeia de valor.	Pág 96	
G4-48	Cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade e garante que todos os Aspectos materiais sejam abordados	A Gerência de Sustentabilidade é responsável pelo conteúdo do Relatório de Sustentabilidade e por assegurar que todos os tópicos materiais foram abordados. O Relatório é revisto por todos os diretores que atuam nos temas de sustentabilidade definidos como materiais.	Pág 96	
G4-51	Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos	A gestão do nosso negócio é dividida em três fóruns executivos: Conselho de Administração, Comitê Executivo (Presidente e seus Diretores Executivos) e Diretorias de Área (Diretores de Área e Gerentes). Nossa política de remuneração utiliza como método de avaliação de cargos a metodologia Hay (por pontos) e desta forma remunera cada grupo profissional. Para garantir a competitividade externa realizamos pesquisas anuais considerando os posicionamentos desejados perante o Mercado Competidor: Mediana para Salário Fixo, Competitivo na Variável e Diferenciada em Benefícios Específicos e para equidade interna aplicamos a Política de Meritocracia baseada em Desempenho e Valores Organizacionais. Importante destacar que os valores variáveis (de curto e longo prazo) são definidos através de Acordo Profissional Anual e Contrato de 03 anos com Objetivos e Metas Agressivas/Desafiadoras porém alcançáveis. Não há remuneração variável sem a contrapartida de resultados que sustentem os planos da organização.	Pág 96	
G4-52	Processo adotado para a determinação da remuneração	Processo de Avaliação de cada cargo: utilizamos metodologia Hay que avalia o cargo considerando três variáveis: Know How, Solução de Problemas e Responsabilidade por Resultados. Este processo é conduzido por Especialista da Área de Remuneração em parceria com a Consultoria detentora da metodologia. Durante todo o processo de avaliação os executivos da empresa responsáveis pela estrutura de cargos da equipe são envolvidos para validação do processo realizado. Para as posições mais críticas da organização (níveis executivos: diretores e gerentes) utilizamos sempre a consultoria na realização destas avaliações e dos níveis não executivos esta avaliação é centralizada na equipe especialista de remuneração.	Pág 96	
G4-53	Como opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à remuneração	Há um Conselho de Remuneração que delibera todas as Políticas de Remuneração do Grupo Boticário. O comitê é composto pelo Presidente do Grupo Boticário e Diretor Executivo de Recursos Humanos e cabe a estes a tomada de decisão. Organizando este fórum está o Gerente de Compensação e Qualidade de Vida que é responsável por levar e conduzir os temas relacionados a Remuneração Total. Periodicamente somos suportados por Consultorias Especializadas do Mercado para um olhar mais abrangente sobre as Políticas de forma a garantir a assertividade nas decisões tomadas.	Pág 96	

G4-55	Proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país	Utilizamos como modalidade de reajuste as Convenções Coletivas (dos diversos sindicatos que representam os empregados) e Meritocracia destinada somente a profissionais com desempenhos bem diferenciados. Considerando que os índices negociados nos sindicatos do maior salário e do menor salário foram o mesmo (8,5%), podemos afirmar que a proporção é de 1 para 1.	Pág 96	
ÉTICA E INTEGRIDADE				
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	<p><b>PROPÓSITO PROFUNDO</b> Ser reconhecido pelo meio empresarial como um Grupo que contribui para um mundo mais belo, por meio do empreendedorismo e da sustentabilidade.</p> <p><b>Nossa Visão</b> Ser referência na criação de valor em negócios de beleza.</p> <p><b>Pilares da Marca</b> O Grupo Boticário é MAIS. Nossa CONDUTA INSPIRADORA e atuação em REDE COLABORATIVA são sustentadas por uma EXPERTISE QUE ALAVANCA e IMPULSIONA O CRESCIMENTO.</p> <p><b>Nossos Valores</b> Comprometimento com Resultados, Somos Íntegros, Valorizamos Pessoas e Relações e Paixão pela evolução e desafios. Nosso presidente executivo, Artur Grynbaum, é o patrocinador desse tema dentro da organização. Nossos colaboradores são impactados pelos valores culturais desde o primeiro dia na empresa, durante o programa de integração, e passam a vivenciá-los, todos os dias, aqui dentro.</p>	Pág 96	10
G4-57	Mecanismos internos e externos adotados para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação	Página 55	Pág 96	10
G4-58	Mecanismos internos e externos adotados para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional	Página 55	Pág 96	10



CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS				
ASPECTOS MATERIAIS	INDICADOR	PÁGINA / RESPOSTA	VERIFICAÇÃO EXTERNA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL
CATEGORIA: AMBIENTAL				
ASPECTO MATERIAL: MATERIAIS				
G4-DMA	Página 26		Pág 96	
G4-EN2	Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem	Materiais reciclados são utilizados nas embalagens de produtos da unidade O Boticário, incorporados nos cartuchos de papel e na composição dos berços (componente utilizado para acomodar os produtos em estojos) e em itens para transporte: na composição das caixas utilizadas para o envio de todos os produtos do Grupo para seus canais de venda e nos berços utilizados para acomodar e proteger os produtos dentro das caixas.	Pág 96	8
ASPECTO MATERIAL: ENERGIA				
G4-DMA	Página 42		Pág 96	
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização	Detalhamento pode ser encontrado na sequência destes indicadores.	Pág 96	8
G4-EN4	Consumo de energia fora da organização	Para energia consumida com a queima de combustíveis fósseis e eletricidade das lojas e franquias, viagens, deslocamentos e transportes as informações estarão disponibilizadas no inventário anual GHG Protocol.	Pág 96	8
G4-EN5	Intensidade energética	Planta SJP: 0,146 GJ/ M unidades produzidas (+5% x 2012; -1,4% x 2011) CD Registro: 0,060 GJ/ M unidades expedidas (-9% x 2012; -11,8% x 2011) Tipos de energia incluídos na razão: Eletricidade, Combustível (Gás Natural em SJP e Diesel no CD Registro) A razão considera energia consumida internamente.	Pág 96	8
G4-EN6	Redução do consumo de energia	Página 42	Pág 96	8;9
ASPECTO MATERIAL: ÁGUA				
G4-DMA	Página 42		Pág 96	
G4-EN8	Total de retirada de água por fonte	Detalhamento pode ser encontrado na sequência destes indicadores.	Pág 96	7;8

G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	Planta SJP: considerando que na planta SJP toda a captação de água provém do reservatório Aeroporto, abastecido pelo Sistema Miringuava. A captação da organização corresponde a 0,14% da capacidade de abastecimento local, portanto, entendemos que o consumo do Grupo Boticário não afeta significativamente a fonte de retirada de água. Para o cálculo foram considerados 2.000l/s (capacidade de abastecimento do sistema) e 101.873 m³/ano (consumo planta SJP em 2013). CD Registro: No CD, a captação é feita por meio de um poço profundo, o volume atual de consumo encontra-se dentro do outorgado, conforme portaria DAEE 2415 de 24/10/12.	Pág 96	8
G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	Volume de água reutilizada: Planta SJP: 16.966m³ / Registro: 1.735m³ Volume de água reutilizada (%): Planta SJP: 14% / Registro: 23%	Pág 96	8
ASPECTO MATERIAL: EMISSÕES				
G4-DMA	Página 42		Pág 96	
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	Devido a diferenças no calendário de asseguaração e publicação dos dados, as informações relacionadas ao total de emissão direta e indireta de GEEs serão reportadas no inventário correspondente, no escopo do GHG Protocol	Pág 96	7;8
G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	Devido a diferenças no calendário de asseguaração e publicação dos dados, as informações relacionadas ao total de emissão direta e indireta de GEEs serão reportadas no inventário correspondente, no escopo do GHG Protocol	Pág 96	7;8
G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	Devido a diferenças no calendário de asseguaração e publicação dos dados, as informações relacionadas ao total de emissão direta e indireta de GEEs serão reportadas no inventário correspondente, no escopo do GHG Protocol	Pág 96	7;8
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 44	Pág 96	8
G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 44	Pág 96	8;9
G4-EN20	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	0,0 t: O Grupo Boticário atua em conformidade com o Protocolo de Montreal, não utilizando em suas atividades e produtos as substâncias, que causam a diminuição na camada de ozônio, previstas no documento.	Pág 96	7;8
G4-EN21	Emissões de NOx,SOx e outras emissões atmosféricas significativas	NOx (kg): 70 / SOx (kg): 0	Pág 96	7;8



ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES E RESÍDUOS				
G4-DMA	Página 42		Pág 96	
G4-EN22	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	<b>SJP</b> Volume total de água em m³/ano descartada de forma planejada ou não planejada: 27.253,81 Destinação: Rio pequeno Método de tratamento: ETE Lodos Ativados Volume reutilizado (m³): 16.966 <b>Registro</b> Volume total de água em m³/ano descartada de forma planejada ou não planejada: Não há medidor de vazão na entrada da ETE (haverá a partir de 2014). Destinação: Afluente do Rio Ribeirão Vermelho. Método de tratamento: ETE Compacta: reatores anaeróbios, um filtro aeróbio com difusão de ar por bolhas finas, e decantador secundário, com sistema de air lift para retorno do lodo Volume reutilizado (m³): Não há reuso e sim utilização de água de chuva.	Pág 96	8
G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Detalhamento pode ser encontrado na sequência destes indicadores.	Pág 96	8
G4-EN24	Número total e volume de vazamentos significativos	Planta industrial e centro de distribuição – não houve registros de derramamentos significativos de qualquer natureza que gerassem impactos negativos ao meio ambiente, tanto nas dependências do Grupo Boticário quanto no entorno. Para casos de derramamento, o Plano de Gerenciamento de Emergência (PGE) contempla todas as ações e responsabilidades necessárias para o atendimento da ocorrência.	Pág 96	8
G4-EN25	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da convenção da basileia 2, anexos I, II, III e VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	Líquidos inflamáveis SJP (t): 263 (-19,8% x 2012; +90% x 2011) Registro (t): 11,44 (-82,2% x 2012; +31% x 2011) ERRATA: o valor de 2012 de SJP era de 328 t. A redução frente ao valor de SJP de 2012 se dá devido a redução do volume de produção de hidroalcoólicos em 16%. Já em Registro, a redução se dá em virtude do menor volume de produtos enviados para destruição via avarias e baixas de estoque."	Pág 96	8
G4-EN26	Identificação, tamanho, status de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descargas e drenagem de água realizados pela organização	Todos os lançamentos de água são devidamente outorgados, sem a existência de termos de ajuste de conduta (TAC). Os limites estabelecidos pelas outorgas são monitorados e reportados aos devidos órgãos periodicamente. No ano de 2013 o lançamento de Registro e São José dos Pinhais ficaram dentro dos limites estabelecidos pelas outorgas.	Pág 96	8

ASPECTO MATERIAL: PRODUTOS E SERVIÇOS				
G4-DMA	Página 26		Pág 96	
G4-EN28	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminados por categoria de produtos	Desde 2006 o Grupo Boticário, por meio do Programa Reciclagem de Embalagens de O Boticário, realiza o descarte adequado dos principais materiais recicláveis dos ciclos de venda (embalagens pós-consumo, visual merchadising e materiais gráficos). Os materiais recolhidos nas lojas são encaminhadas às Centrais de Distribuição da empresa por meio de transportadoras parceiras que realizam a entrega dos produtos e posteriormente seguem para empresas gerenciadoras de resíduos e cooperativas de catadores, que são responsáveis pela triagem, descaracterização, pesagem e reciclagem.  O desenvolvimento de embalagens do GB busca principalmente: • Analisar condições que favorecem reciclabilidade das embalagens comercializadas • Estudar alternativas de materiais com maior atratividade para o mercado • Favorecer a desmontagem das embalagens para agilidade no processo de triagem • Avaliar o impacto ambiental gerado na produção, consumo e descarte das embalagens • Incentivar o uso de refis dos seus produtos • Reduzir a incorporação de insumos como plástico, mas mantendo propriedades e funcionalidades	Pág 96	8;9
ASPECTO MATERIAL: TRANSPORTE				
G4-DMA	Página 48		Pág 96	
G4-EN30	Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados	Os principais impactos provenientes do transporte são o consumo de diesel, e sua consequente emissão de particulados e gases de efeito estufa, e a geração de resíduos de caixas de papaelão para acondicionamento de produtos e MP's. Como mitigamos os impactos: -Emissão de particulados: Solicitação de laudos de fumaça preta (opacímetro) e concientização, capacitação e acompanhamento dos fornecedores de transporte quanto a melhores práticas para redução das emissões. -Emissão de gases de efeito estufa: concientização, capacitação e acompanhamento dos fornecedores de transporte quanto a melhores práticas para redução das emissões. -Resíduos de caixas de papelão: programa de reutilização de caixas másteres freepacking. Definição de impactos significativos: por meio da análise de significância na planilha de AI/PD do Sistema de Gestão Integrado - SGI de Saúde, Segurança e Meio Ambiente.	Pág 96	7; 8; 9
ASPECTO MATERIAL: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES				
G4-DMA	Página 52		Pág 96	
G4-EN32	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	100%: 27 fornecedores. Foram considerados nesta contagem homologações de novos fornecedores e de novas plantas de fornecedores já existentes. Os critérios ambientais avaliados foram: existência de Licença de Operação Ambiental, Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPR) e destinação correta de resíduos.	Pág 96	8



G4-EN33	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Anualmente é feita a verificação de impactos ambientais (que incluem consumo de água e energia, emissões de Gases de Efeito Estufa – GEE e gestão de resíduos) na cadeia de fornecedores do Grupo Boticário por meio de questionário de auto avaliação e/ou visitas de sustentabilidade. Isto se aplica aos fornecedores estratégicos e alguns não estratégicos considerados críticos. Em 2013, o número de fornecedores submetidos a tais avaliações contaram com 63 fornecedores estratégicos, 4 fornecedores em processo de homologação e 90 não estratégicos. Os fornecedores que oferecem maiores potenciais de impactos ambientais são as grandes indústrias e as empresas de transporte. Isto se deve ao seu volume de emissões de gases de efeito estufa, geração de resíduos, consumo hídrico e de energia elétrica.	Pág 96	8
CATEGORIA: SOCIAL				
SUB-CATEGORIA: DIREITOS HUMANOS				
ASPECTO MATERIAL: AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM DIREITOS HUMANOS				
G4-DMA	Página 52		Pág 96	
G4-HR10	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	Todos os 27 contratos fechado no ano com fornecedores possuem cláusulas que se referem a obrigações de ordem geral como segurança e medicina do trabalho, ausência de mão-de-obra infanto juvenil e código de conduta.	Pág 96	1;2;3;4;5;6
SUB-CATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO				
ASPECTO MATERIAL: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE				
G4-DMA	Página 26		Pág 96	
G4-PR1	Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	O Grupo Boticário avalia a segurança e eficácia de seus produtos desde a entrada da matéria-prima, submetendo todos os produtos desenvolvidos aos mais avançados estudos para comprovação de 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 público alvo. Além disto, o Grupo monitora o desempenho dos seus produtos no mercado, por meio da Cosmetovigilância, garantindo um ciclo de Avaliação de Produtos completo, com o histórico de uso dos produtos pelos nossos consumidores.	Pág 96	1
G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	Em 2013 não houve reclamações com gravidade dos produtos comercializados que pudessem indicar a necessidade de recolhimento de produtos do mercado e/ou alertas sobre segurança.	Pág 96	1

ASPECTO MATERIAL: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS				
G4-DMA	Página 26		Pág 96	
G4-PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências	Todos os produtos seguem critérios de rotulagem, conforme as legislações vigentes, incluindo o uso seguro dos produtos. Não existe obrigatoriedade de rotulagem ambiental para comercialização no mercado nacional. Porém, para os produtos exportados para Portugal, há inclusão do Selo Verde, que é o símbolo exigido pela sociedade responsável pela reciclagem das embalagens daquele país. Tal identificação lembra que os produtos têm destinação adequada.	Pág 96	8
G4-PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultados	Em 2013 o Grupo Boticário e suas unidades de negócio não registraram sanções administrativas relevantes relacionadas à rotulagem dos produtos.	Pág 96	8



G4 - 10

TOTAL FUNCIONÁRIOS	FEMININO	MASCULINO
4120	2,415	1,705
2110	1,890	220
6230	4305	1925
TIPO DE CONTRATO		
Integral		
EMPREGADOS TERCEIROS		
1,500		
GRUPO - TOTAL		
SITES	FEMININO	MASCULINO
Curitiba	916	312
São José dos Pinhais	1388	1021
Registro	127	227
São Paulo	331	111
Outros*	1543	254
Total	4305	1925
TOTAL GERAL	6230	

\***Outros:** em outros estão incluídos colaboradores das nossas lojas próprias, localizados nos seguintes estados: Pernambuco, Sergipe, Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo (interior), Distrito Federal, Santa Catarina e Rio Grande do Sul

▶ (Incluídos Conselheiros e Diretores Executivos)

▶ (Aerofarma)

▶ (total)

EN3

TIPO	LOCAL	UNIDADE	2013	2012	2011	2013 X 2012	2013 X 2011
TOTAL		GJ	76,618	59,557	68,860	28.6%	11.3%
Direta		GJ	12,826	12595	14857	1.8%	-13.7%
Não renovável		GJ	12,605	12357	14633	2.0%	-13.9%
GLP	São José dos Pinhais	GJ	1,334	1840	1559	-27.5%	-14.4%
	Registro	GJ	460	274	418	67.9%	10.0%
	Total	GJ	1,794	2114	1977	-15.1%	-9.3%
Diesel	São José dos Pinhais	GJ	136	903	294	-84.9%	-53.7%
	Registro	GJ	4428	3647	4451	21.4%	-0.5%
	Total	GJ	4564	4550	4745	0.3%	-3.8%
Gasolina	São José dos Pinhais	GJ	Via Inventário GHG Protocol	-	-	-	-
	Registro	GJ	Via Inventário GHG Protocol	-	-	-	-
Gás Natural	São José dos Pinhais	GJ	6247	5693	7911	9.7%	-21.0%
	Registro	GJ	0	0		-	-
	Total	GJ	6247	5693	7911	9.7%	-21.0%
Renovável		GJ	221	238	224.31	-7.1%	-1.4%
Etanol	São José dos Pinhais	GJ	Via Inventário GHG Protocol	-	-	-	-
	Registro	GJ	Via Inventário GHG Protocol	-	-	-	-
Biodiesel	São José dos Pinhais	GJ	6.6	48	13.92	-86.3%	-52.6%
	Registro	GJ	214.49	190	210.39	12.9%	1.9%
	Total	GJ	221.09	238	224.31	-7.1%	-1.4%
Indireta		GJ	63,792	46962	54003	35.8%	18.1%
Energia Elétrica	São José dos Pinhais	GJ	49738	36427	41265	36.5%	20.5%
	Registro	GJ	12975	9602	11724	35.1%	10.7%
	Aerofarma	GJ	411	304	307	35.2%	33.9%
	Eudora	GJ	668	629	707	6.2%	-5.5%
	Novos Negócios	Dados não consistentes para reporte					
	Total	GJ	63792	46962	54003	35.8%	18.1%



## EN8

LOCAL	FONTE DE CAPTAÇÃO DA ÁGUA	UNIDADE	2013	2012	2011	2013 X 2012	2013 X 2011
Planta SJP	Na Planta Industrial, a captação de água é feita pela rede pública de abastecimento, de maneira planejada. Todo líquido provém do reservatório Aeroporto, abastecido pelo Sistema Miringuava.	m³	101,873	79,791	63,882	27.67%	59.47%
		m³/ unidades produzidas	0.46	0.38	0.39	21.32%	19.43%
CD Registro	No CD Registro, a captação é feita por meio de um poço profundo, outorga conforme portaria DAEE 2415 de 24/10/12, situado na bacia hidrográfica do rio ribeira do Iguape	m³	5784	6156	5237	-6.04%	10.44%
		m³/ colaboradores	1.36	1.69	1.99	-19.53%	-31.66%
Escritórios		m³	6,362				

## EN23

TIPO	2013		2012		2011	
	SJP	REGISTRO	SJP	REGISTRO	SJP	REGISTRO
Total	5332.2	1618.8	6109.6	1528.5	4451.7	263.1
Variação x ano anterior	-12.7%	5.9%	37.2%	481%		
Não Perigosos (t)	4534.1	1574.8	5232.2	1446.6	3550.8	215.2
Reutilização	2568.2	1082.6	3246.6	891.5	2024.3	
Reciclagem	1683.7	477.3	1737.5	555.1	1373.6	215.2
Coprocessamento						
Aterro Industrial	282.1	14.9	248.0	0.0	152.9	0.0
Incineração						
Perigosos (t)	798.1	44.0	877.4	81.9	900.9	47.9
Reutilização	188.5	0.0	209.3	0.0	118.3	
Reciclagem	78.7	14	4.7	1.3	13.1	0.6
Coprocessamento	530.4	42.7	657.0	80.5	767.9	47.3
Aterro Industrial	0.4	0.0	6.2	0.0	14	0.0
Incineração	0.1	0.0	0.2	0.0	0.2	0.0
t/MM unidades produzidas	34.2		36.1		33.6	
Variação x ano anterior	-5.35%		7.51%			
t/MM unidades expedidas		7.5		7.5		1.7
Variação x ano anterior		0.0		353.9%		

Na planta SJP a geração de resíduos diminuiu de uma forma geral em virtude da redução no volume produzido (-8%). A variação da geração do CD Registro se dá em virtude da contabilização da reutilização das caixas másteres (incremento reutilização)e da redução do volume de envio para destruição de baixas de estoque e avarias (coprecessamento).

## INDICADORES NÃO MATERIAIS

Outras informações (Indicadores complementares).  
Optamos por reportar outros indicadores além daqueles relacionados aos aspectos materiais.

CATEGORIA: ECONÔMICA				
DMA E INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA / RESPOSTA	Verificação externa	Princípio Pacto Global
ASPÉCTO: DESEMPENHO ECONÔMICO				
G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido a mudanças climáticas	O processo de definição da nova estratégia de sustentabilidade incluiu a análise dos potenciais impactos financeiros decorrentes das mudanças climáticas e da contribuição potencial do Grupo para a mitigação deste fenômeno. Apesar de reconhecer que a maior incidência de eventos climáticos extremos, como secas e tempestades, pode impactar negativamente a operação próprias e de seus fornecedores, o Grupo entende que sua contribuição para o tema está na adoção contínua de processos e matérias primas menos intensivas em emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), conforme detalhado nos pilares Matérias Primas e Embalagens e Ecoeficiência Ampla. Desta forma, ao invés do desenvolvimento de controles específicos para avaliar as implicações financeiras relacionadas à mudança do clima sobre a sua operação, o Grupo Boticário tem como estratégia para o tema a mensuração de suas emissões (por meio de inventário anual), a implantação da metodologia de Análise de Ciclo de Vida e a adoção de processos menos intensivos em emissões.	Pág 96	7
ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO				
G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local, por gênero	Salário Mínimo Paraná: R\$882,59. Salário Mínimo São Paulo: R\$755,00 Menor salário SJP/Curitiba - ADM: Feminino: R\$915,00 (103,7%) / Masculino R\$998,00 (113,1%) Menor salário SJP/Curitiba - Operacional: Feminino: R\$915,00 (103,7%) / Masculino R\$998,00 (113,1%) Menor salário Registro - ADM: Feminino: R\$1567,00 (177,6%) / Masculino R\$1055,00 (119,5%) Menor salário Registro - Operacional: Feminino: R\$1130,00 (128%) / Masculino R\$1130,00 (128%) Menor salário São Paulo - ADM: Feminino: R\$909,00 (103%) / Masculino R\$2058,00 (233,2%)	Pág 96	1
ASPECTO: PRÁTICAS DE COMPRA				
G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Em relação às aquisições de materiais/serviços diretos do Grupo Boticário, 68% estão concentradas em São Paulo, 17% no Paraná, 2% na Bahia e 13% em outros estados. Quando aos materiais/serviços indiretos, 48% das compras estão concentradas em São Paulo, 28% no Paraná, 7% na Bahia e 17% em outros estados. *Número baseado em quantidade de pedidos faturados. Definição de "local": Curitiba, São Jose dos Pinhais, São Paulo e suas regiões metropolitanas, Camaçari e São Gonçalo dos Campos	Pág 96	

CATEGORIA: AMBIENTAL				
ASPECTO: BIODIVERSIDADE				
G4-EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacente a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	<p><b>Área 1:</b> Reserva Natural Salto Morato - Reserva Particular do Patrimônio Natural federal (RPPN), criada em 1996, que integra o Sistema Nacional de Unidades de Conservação, tem 2.253 hectares, dos quais 841 ha são reconhecidos como RPPN; os demais 1412 ha, apesar de não terem reconhecimento como unidade de conservação, são manejados da mesma forma, ou seja, para a preservação da biodiversidade. Localiza-se no município de Guaraqueçaba, litoral norte do estado do Paraná, preservando parte do remanescente da Mata Atlântica, bioma mais ameaçado do Brasil. Foi declarada Patrimônio Natural da Humanidade pela Unesco em 1999 e faz parte da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica. Está inserida na Área de Proteção Ambiental de Guaraqueçaba. Situa-se em polígono considerado pelo PROBIO (Projeto ligado ao Ministério do Meio Ambiente) como área de prioridade extremamente alta para a conservação. O litoral do Estado do Paraná, onde está a Reserva Natural Salto Morato, integra o maior bloco restante da Floresta Atlântica no Brasil. Nessa região existe um mosaico de unidades de conservação (UCs) denominado Mosaico Lagamar, reconhecido pela portaria Federal MMA nº 150, de 08/05/2006, o qual abrange UCs do litoral sul do estado de São Paulo e litoral norte do Paraná. A região também faz parte da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica; é reconhecida pelo Programa Man and Biosphere/UNESCO como Patrimônio Natural da Humanidade e se insere no hotspot da Mata Atlântica, um dos 34 hotspots mundiais. Ainda, segundo o Workshop “Avaliação e ações prioritárias para a conservação da Biodiversidade da Mata Atlântica e Campos Sulinos” (MMA, 2000) a região é considerada prioritária para conservação e pesquisas em função de suas características abióticas e bióticas, em especial para mamíferos, aves, répteis, anfíbios e flora. A importância da biodiversidade da ReservaNatural Salto Morato é comprovada pela diversidade encontrada na reserva. Os levantamentos executados no local identificaram 673 espécies vegetais vasculares. Em relação à fauna, os números mais significativos apontam para 394 espécies de aves comprovadas e 38 espécies de peixes. As ocorrências de mamíferos, répteis e anfíbios podem chegar a 93, 36 e 98 respectivamente. Até agora, 53% dos taxa endêmicos de aves da Mata Atlântica foram encontrados na Reserva.</p> <p><b>Área 2:</b> Reserva Natural Serra do Tombador - Reserva Particular do Patrimônio Natural federal (RPPN), criada em 2009, que integra o Sistema Nacional de Unidades de Conservação. Seus 8.730 hectares protegem remanescentes de Cerrado, o segundo bioma brasileiro mais ameaçado. Localiza-se no município de Cavalcante, norte do estado de Goiás. Situa-se em polígono considerado pelo PROBIO (Projeto ligado ao Ministério do Meio Ambiente) como área de prioridade extremamente alta para a conservação. Está inserida na região da Área de Proteção Ambiental de Pouso Alto. Além de localizar-se na porção central do Bioma Cerrado, a Reserva Natural Serra do Tombado assume vital importância ao ser criada em área considerada pelo PROBIO (2003) como prioritária para a conservação. Especificamente a área selecionada para implantação da Reserva encontra-se identificada sob o código CP – 493, como área de prioridade “Extremamente Alta” para a conservação. Ainda, a Reserva encontra-se inserida no contexto do Corredor Ecológico Paranã-Pireneus, o qual tem sido declarado como estratégico para a conservação do Cerrado. Além disso, a Reserva Natural Serra do Tombador tem uma significativa diversidade de ambientes que vai desde formações abertas, como os Campos Hidromórficos, Campos Rupestres, Campos Sujos e Campos Cerrados, passando por formações típicas do Cerrado sensu stricto e Cerrado Parque, até as formações florestais representadas na Reserva pela Floresta Ombrófila Densa e pela Floresta Estacional Semidecidual. Não podem ser esquecidas as formações pioneiras associadas à drenagem, representada pelas Veredas ou Buritizais. A significância da vegetação da Reserva Natural Serra do Tombador está em apresentar uma elevada diversidade específica, característica do Cerrado, onde foram registradas 435 espécies, distribuídas em 72 famílias botânicas. Essa diversidade é composta por elementos de altíssima relevância para a conservação da diversidade florística brasileira, como um todo. A significância da Reserva para a fauna está vinculada ao aspecto de que esta unidade localiza-se em um centro de endemismo para vertebrados terrestres chamado do Vão do Paranã.</p>	Pág 96	8

G4-EN12	Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	A Fundação Grupo Boticário de Proteção à Natureza criou e mantém duas reservas naturais. Ambas integram o Sistema Nacional de unidades de Conservação e protegem cerca de 11 mil hectares (o equivalente a 11 mil campos de futebol) em áreas de riquíssima biodiversidade que estão localizadas em biomas ameaçados do País: Mata Atlântica e Cerrado.	Pág 96	8
G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados	As informações referentes a este indicador estão reportadas no indicador G4-EN11	Pág 96	8
ASPECTO: CONFORMIDADE				
G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	O Grupo Boticário recebeu autuação da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente de São Paulo por suposta conduta em desacordo com Lei Municipal n. 13.316/2002. O Grupo Boticário respeita a legislação e informa que apresentou à Secretaria Municipiapl do Verde e do Meio Ambiente de São Paulo defesa em relação à autuação recebida. O valor da multa foi de R\$250.000	Pág 96	8
ASPECTO GERAL				
G4-EN31	Total de gastos e investimentos em proteção ambiental, por tipo	Detalhamento pode ser encontrado na sequência destes indicadores.	Pág 96	7;8;9
ASPECTO: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES ATIVAS RELATIVAS A IMPACTOS AMBIENTAIS				
G4-EN34	Número de queixas sobre impactos ambientais apresentadas e resolvidas através de mecanismos formais	Mecanismos formais de queixas e reclamações existentes: Webpage ( <a href="http://www.grupoboticario.com.br/Paginas/contato.aspx">http://www.grupoboticario.com.br/Paginas/contato.aspx</a> ); telefone Em 2013 houve 1 Queixa referente ao ruído no laboratório de Pesquisa & Desenvolvimento já tratada.	Pág 96	
CATEGORIA: SOCIAL				
SUB-CATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE				
ASPECTO: EMPREGO				
G4-LA1	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	Detalhamento pode ser encontrado na sequência destes indicadores.	Pág 96	6



G4-LA2	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	Ticket alimentação (vale mercado) de R\$ 300,00 mensais (exceto Unidades alocadas em SP); Ticket alimentação de Natal de R\$ 300,00 creditado no mês de dezembro; Plano de assistência médica a todos empregados; Plano de assistência odontológica com cobertura de ortodontia completa; Auxílio medicamentos (50% a 60% de subsídio); Check-up executivo e Coordenação; Atendimento médico ocupacional e especializado nas localidades São José dos Pinhais e Registro; Nutrição infantil complementar (valor de R\$ 120,00 para compra de leite de crianças até 2 anos de idade); Atendimento a filhos especiais; Plano de previdência privada – Botiprev; Programa de afastamento; Seguro de vida em grupo; Seguro executivo; Auxílio funeral; Empréstimos consignados; Transporte fretado; Estacionamento; Carro para executivos; Auxílio Combustível para Executivos e Coordenação. Programas de Qualidade de Vida: Gestantes, Dependentes Químicos e Álcool/Tabagismo, Doentes Crônicos, Atendimento a Empregados, Ginástica, Educação traz Futuro, Passeio Tamanho Família. Empregados efetivos de meio período são elegíveis a todos os programas acima. Para temporários, se aplicam apenas os benefícios do empregador.	Pág 96	
G4-LA3	Taxa de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/ paternidade por gênero	100% dos empregados possuem direito de usufruir de licença maternidade/ paternidade. Em 2013, 154 empregados usufruíram de licença maternidade, com um retorno de 146 (94,8%) ao fim da licença. 133 (86,4%) empregados retornaram para o trabalho ao fim da licença e ainda estão empregados após 12 meses Não foi considerado licença paternidade, tendo em vista que são somente 5 dias, com isso não existe um controle da mesma.	Pág 96	
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO				
G4-LA5	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes: 86 empregados = 2,15% Brigada de Emergência: 193 empregados= 4,22% SGI - Sistema de Gestão Integrado em Saúde, Segurança e Meio Ambiente: 42 empregados = 1,15% Os comitês operam em nível corporativo.	Pág 96	1
G4-LA6	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e gênero	Taxa de lesão: 0,56 Taxa de doença ocupacional: 0 Taxa de dias afastados: 14,2 Taxa de absenteísmo: 2,19 Número de fatalidades: 0 Consideramos lesões como situações classificadas como acidente de trabalho, com ou sem afastamento	Pág 96	1
ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO				
G4-LA9	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional e gênero	Planilha anexa LA9	Pág 96	

G4-LA10	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apóiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e programas para gerenciar o fim da carreira	Em 2013 a empresa passou a contar com um plano de desenvolvimento de pré aposentadoria que contribui para que os colaboradores elegíveis recebam a preparação necessária para o planejamento da nova fase pós aposentadoria.	Pág 96	
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	O processo de gestão de desempenho atende 97% dos colaboradores do grupo em todas as Unidades de Negócio. Hoje, este processo conta com instrumentos para a avaliação da aderência dos colaboradores aos valores da organização e permite que seja feita uma auto avaliação do seu desempenho prévio a consolidação com a sua liderança, gerando um espaço para construção dos planos de desenvolvimento e sucessão do grupo.  Jovem Aprendiz e Estagiários não participam do Programa de Gestão de Desempenho. Administrativo: 85% Coordenação: 99% Executivos: 98% Operacionais: 99% Técnicos Especializados: 98% Técnicos: 100% Total Geral: 97%  Por gênero: Masculino: 98% Feminino: 96%"	Pág 96	
ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES				
G4-LA12	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	Detalhamento pode ser encontrado na sequência destes indicadores.	Pág 96	
ASPECTO: IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO PARA MULHERES E HOMENS				
G4-LA13	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	Executivos: 139,32% Coordenação: 105,53% Técnicos Especializados: 124,72% Técnicos: 115,56% Administrativos: 102,1% Operacional: 104,45% Não considerados estagiários e aprendizes	Pág 96	

ASPECTO: AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS				
G4-LA14	Percentual de novos fornecedores que foram avaliados com critérios de suas práticas trabalhistas	100%: 27 fornecedores: Foram considerados nesta contagem homologações de novos fornecedores e de novas plantas de fornecedores já existentes. Estes fornecedores foram avaliados quanto à saúde e segurança do trabalho (exames ocupacionais, gerenciamentos de EPI's, plano de emergência, brigada de incêndio). A partir de janeiro de 2014, a área de Gestão Técnica de Fornecedores passará a auditar requisitos de responsabilidade social que envolvem o cumprimento da norma trabalhista no que se refere aos jovens aprendizes, menores de idade, portadores com deficiência, jornada de trabalho e registro do colaborador.	Pág 96	
G4-LA15	Impactos de práticas trabalhistas negativos atuais e potenciais na cadeia de fornecimento e medidas tomadas	Até o ano de 2013, as práticas trabalhistas dos fornecedores foram avaliadas por meio da autoavaliação de fornecedores, que foi aplicada aos 66 fornecedores estratégicos do Grupo. Durante este ano, as áreas que realizam auditorias e visitas a fornecedores se submeteram a uma capacitação no tema de legislação trabalhista para poder aplicar em campo a partir de 2014. As principais categorias avaliadas no ano e que oferecem maior risco são os setores de álcool e construção civil, que compreendem 5 fornecedores: 3 para álcool e 2 para construção civil onde não foram encontrados riscos reais e sim potenciais inerentes ao setor. Levando-se em consideração uma perspectiva setorial (não necessariamente dos fornecedores do Grupo), os potenciais riscos identificados foram os seguintes: excesso de carga horária, descanso semanal remunerado não obedecido, condições relacionadas à ergonomia, salários abaixo do estabelecido por lei ou convenção coletiva, trabalho infantil, sub-condições de trabalho em campos agrícolas. As auditorias realizadas em 2013 não tinham cunho trabalhista, o que acontecerá em 2014. De acordo com as percepções de campo em 2013, não houve situação crítica a ser reportada. Nenhum fornecedor teve contrato terminado por razão da avaliação.	Pág 96	
ASPECTO: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTA				
G4-LA16	Número de queixas sobre práticas trabalhistas apresentadas e resolvidas através de mecanismos formais	Não existe um canal específico para o recebimento de relatos sobre este tema. A ouvidoria recebe algumas manifestações deste teor e oferece a tratativa adequada. Houve 23 relatos sobre este tema. Destes, 14 foram endereçados e finalizados, e 09 estão em análise.	Pág 96	

SUB-CATEGORIA: DIREITOS HUMANOS				
ASPECTO: INVESTIMENTOS				
G4-HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	Os contratos com fornecedores de serviço e pedidos de compras possuem cláusulas para atendimento aos quesitos legais de sustentabilidade, direitos humanos e outros definidos pelo Grupo Boticário. Não houveram investimentos significativos que colocaram a organização em posição de controle sobre outra entidade, ou iniciaram um investimento de capital materialmente impactante para a organização.	Pág 96	1;2;3;4;5;6
G4-HR2	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações	Os gestores tiveram em média 02 hrs de treinamento; os jovens aprendizes tiveram 3h28min; o público operacional (focal em RH e comunicação em suas linhas de produção) foi submetido a 2 hrs de treinamento, e o time de uma Gerente Regional, composto por 12 consultores comerciais, teve 1 hr de treinamento. Os gestores e os operacionais focais em RH e comunicação, são considerados estratégicos porque têm a função de multiplicar o conteúdo do treinamento em suas equipes. Os jovens aprendizes e os consultores comerciais, por sua vez, são considerados públicos críticos diante das funções que exercem e local de trabalho (os consultores comerciais não têm posto fixo; trabalham no campo). A quantidade de gestores que compareceu à capacitação representa 75% do total de convocados; os jovens aprendizes que participaram do treinamento representam 98%; o público operacional, 98%, e os consultores comerciais, 100% dos convocados.	Pág 96	
ASPECTO: NÃO-DISCRIMINAÇÃO				
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Houve 04 ocorrências em 2013, todas recentes, portanto, os processos de análise ainda estão em andamento.	Pág 96	1;2;6
ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA				
G4-HR4	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	Dentro do Grupo Boticário, temos a política de relação sindical que confere plenos direitos de associação aos nossos empregados. As assembléias para acordo coletivo são realizadas pelos Sindicatos nas dependências da empresa e a responsável do Grupo pelas negociações é dirigente em um sindicato patronal, e também participando da mesa de negociação dos sindicatos de maior representatividade. Não temos controle sobre o tema de relações sindicais dos nossos fornecedores, exceto as relações trabalhistas que interferem nos direitos dos empregados.	Pág 96	1;2;3



ASPECTO: TRABALHO INFANTIL				
G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como alto risco de ocorrência de trabalho infantil, e medidas tomadas para contribuir efetivamente para a abolição do mesmo	<p>O Grupo Boticário considera risco significativo de ocorrência de trabalho infantil ou de trabalhadores jovens expostos à trabalhos perigosos em operações de setores que envolvam beneficiamento de produto ou grande nível de terceirização como por exemplo o de matérias primas, metais/válvulas e uniformes. Em especial se provenientes de fornecedores localizados em regiões nacionais mais vulneráveis ou em países em que a legislação trabalhista ainda se encontra pouco amadurecida. Há uma preocupação especial também com as operações de empresas que abastecem os nossos fornecedores imediatos e sobre as quais nosso controle ainda é limitado. O Grupo Boticário possui um programa de gestão de fornecedores que inclui, entre outros, a avaliação da conformidade dos critérios sociais e trabalhistas na contratação e/ou manutenção de seus fornecedores. Além disso, possui um canal frequente de comunicação com os fornecedores em que aborda temas como o respeito às práticas do direito trabalhista, realiza encontros anuais nos quais aborda em profundidade a proibição explícita do trabalho infantil na cadeia, realiza visitas in loco com o objetivo de observar as práticas de seus fornecedores nestes diversos critérios e tem investido na realização de estudos setoriais para melhor compreensão da amplitude de cadeia, bem como dos principais riscos nela existentes.</p> <p>A empresa também estimula que seus fornecesoress e se comprometam com as diretrizes de sustentabilidade do Grupo que constam no Guia de Sustentabilidade para Fornecedores, material que está disponível para todos os fornecedores do Grupo, no qual constam orientações gerais sobre as boas práticas de trabalho, incluindo também a proibição de trabalho infantil na cadeia, salvo aquelas legalizadas como a condição de Jovens Aprendizes.</p>	Pág 96	1;2;5
ASPECTO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO				
G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como alto risco de ocorrência de trabalho forçado ou compulsório, e medidas tomadas para contribuir efetivamente para a abolição dos mesmos	<p>O Grupo Boticário considera risco significativo de ocorrência de trabalho forçado, compulsório e/ou análogo ao escravo em operações de setores que envolvam beneficiamento de produto ou grande nível de terceirização como por exemplo o de matérias primas, produtos acabados, metais/válvulas e uniformes. Em especial se provenientes de fornecedores localizados em regiões nacionais mais vulneráveis ou em países em que a legislação trabalhista ainda se encontra pouco amadurecida. Há uma preocupação especial também com as operações de empresas que abastecem os nossos fornecedores imediatos e sobre as quais nosso controle ainda é limitado. O Grupo Boticário possui um programa de gestão de fornecedores que inclui, entre outros, a avaliação da conformidade dos critérios sociais e trabalhistas na contratação e/ou manutenção de seus fornecedores. Além disso, possui um canal frequente de comunicação com os fornecedores em que aborda temas como o respeito às práticas do direito trabalhista, realiza encontros anuais nos quais aborda em profundidade a proibição explícita do trabalho forçado, compulsório e/ou análogo ao escravo na cadeia, realiza visitas in loco com o objetivo de observar as práticas de seus fornecedores nestes diversos critérios e tem investido na realização de estudos setoriais para melhor compreensão da amplitude de cadeia, bem como dos principais riscos nela existentes.</p> <p>A empresa também estimula que seus fornecesoress e se comprometam com as diretrizes de sustentabilidade do Grupo que constam no Guia de Sustentabilidade para Fornecedores, material que está disponível para todos os fornecedores do Grupo, no qual constam orientações gerais sobre as boas práticas de trabalho, incluindo também a proibição de trabalho forçado, compulsório e/ou análogo ao escravo na cadeia.</p>	Pág 96	1;2;5
ASPECTO: MECANISMOS DE QUEIXA E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A DIREITOS HUMANOS				
G4-HR12	Número de queixas relacionadas ao campo de Direitos Humanos, endereçadas e resolvidas através de mecanismos formais de queixas	104 relatos recebidos: 81 relatos de stakeholders internos e 23 de stakeholders externos; 77 relatos anônimos e 27 relatos identificados. 59 relatos direcionados, aguardando a devolutiva das áreas responsáveis e 45 relatos tratados e finalizados.	Pág 96	

SUB-CATEGORIA: SOCIEDADE				
ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS				
G4-SO1	Percentual das operações com programas de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e programas de desenvolvimento implementados	<p>O Grupo Boticário realizou investimento em 100% dos locais onde mantem operações, considerando sites administrativos e unidades fabris. São José dos Pinhais/PR: cursos de formação profissional, cursos de inclusão digital, programa de gestantes, investimento via renúncia fiscal; Registro/SP: cursos de formação profissional, programa de gestantes, investimento via renúncia fiscal; Curitiba/PR: investimento via renúncia fiscal; São Paulo/SP: investimento via renúncia fiscal; Camaçari/BA: cursos de formação profissional; São Gonçalo dos Campos/BA: cursos de formação profissional.</p>	Pág 96	
G4-SO2	Operações com impactos significativos potenciais ou reais sobre as comunidades locais	Não houve registros de impactos significativos em virtude das operações do Grupo Boticário com a comunidade local, devido a ações preventivas realizadas pelo Grupo	Pág 96	
ASPECTO: COMBATE À CORRUPÇÃO				
G4-SO4	Comunicação e treinamento nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização	<p>Apesar de não existir uma política específica anticorrupção no Grupo Boticário, está explicitamente descrita no Código de Conduta a necessidade de os colaboradores apresentarem postura ética, que coíba a concessão de qualquer vantagem ou privilégio a agentes públicos. Todos os colaboradores, inclusive os membros da governança, possuem o Código de Conduta e assinaram o termo de compromisso ao ingressarem no Grupo Boticário.</p> <p>Os franqueados da rede O Boticário e de quem disse, berenice? possuem o Código de Conduta referente à sua unidade de negócio. A orientação contida em ambos os Códigos, é de que os franqueados não devem se envolver em qualquer meio ilegal e imoral no relacionamento com agentes e poderes públicos, coibindo qualquer situação que caracterize corrupção, como crimes contra a ordem econômica e tributária, dentre outros. Nossos fornecedores recebem o ""Guia de Sustentabilidade para Fornecedores"".</p> <p>Em 2013, todos os fornecedores estratégicos receberam o material, e alguns não estratégicos também, totalizando a entrega de 118 guias. A orientação contida no documento é de que o envolvimento com práticas ilegais e abusivas são condutas inaceitáveis pelo Grupo Boticário. Este público também é orientado a estabelecer procedimentos e políticas formais, amplamente divulgadas entre seus stakeholders, que coíbam a participação de seus colaboradores e parceiros de negócio em atos ilícitos, bem como a observar o Código de Conduta do Grupo Boticário.</p> <p>Não há treinamento específico sobre políticas e procedimentos anticorrupção.</p>	Pág 96	10
G4-SO5	Incidentes confirmados de corrupção e medidas tomadas em resposta	Em 2013 não houveram casos relacionados ao indicador	Pág 96	10
ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS				
G4-SO6	Valor total de contribuições para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas por país e beneficiários	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.	Pág 96	

ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL				
G4-SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	O Grupo Boticário não recebeu, no período, ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio dos resultados.	Pág 96	
ASPECTO: CONFORMIDADE				
G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos	O Grupo Boticário não recebeu, no período, multas significativas ou sanções decorrentes de não conformidades com as leis e regulamentos.	Pág 96	
ASPECTO: AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM IMPACTOS NA SOCIEDADE				
G4-SO9	Percentual de novos fornecedores avaliados sob critérios de impactos na sociedade	Impactos na sociedade não é uma metodologia formal de avaliação. Todos os fornecedores são avaliados com relação a critérios sociais e ambientais diversos e que, eventualmente, tem reflexo na sociedade como um todo. Todos os 27 fornecedores foram avaliados nestes critérios.	Pág 96	
ASPECTO: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE				
G4-SO11	Número de queixas sobre práticas trabalhistas apresentadas e resolvidas através de mecanismos formais	Não houve relato deste teor em 2013 no canal da ouvidoria.	Pág 96	
SUB-CATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO				
ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE				
G4-PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Foi aberto um relato deste teor na ouvidoria, sem comprovação. No mais, não registramos qualquer caso judicial ou processo administrativo envolvendo a violação de privacidade ou a perda de dados dos nossos consumidores.	Pág 96	
ASPECTO: CONFORMIDADE				
G4-PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	O Grupo Boticário não recebeu, no período, multas significativas decorrentes de não conformidades com as leis e regulamentos.	Pág 96	

## LA01

VARIÁVEIS- GB	
Número total de contratações	1080
Mulheres	593
Curitiba	95
São José dos Pinhais	272
Registro	43
São Paulo	79
Outros	104
Idade	593
Menos de 30 anos	331
Entre 30 e 50 anos	257
Acima de 50 anos	5
Homens	487
Curitiba	53
São José dos Pinhais	288
Registro	64
São Paulo	26
Outros	56
Idade	487
Menos de 30 anos	240
Entre 30 e 50 anos	241
Acima de 50 anos	6
Número total de desligamentos	810
Mulheres	519
Curitiba	60
São José dos Pinhais	242
Registro	23
São Paulo	73
Outros	121
Idade	
Menos de 30 anos	256

Entre 30 e 50 anos	260
Acima de 50 anos	3
Homens	291
Curitiba	45
São José dos Pinhais	156
Registro	41
São Paulo	33
Outros	16
Idade	
Menos de 30 anos	142
Entre 30 e 50 anos	144
Acima de 50 anos	5
Movimentações x gênero - Masculino	1136
Enquadramento	292
Mérito	182
Promoção	94
Total	568
Movimentações x gênero - Feminino	675
Enquadramento	270
Mérito	252
Promoção	153
Variáveis- Aerofarma	
Número total de contratações	1186
Idade	1186
Menos de 30 anos	892
Entre 30 e 50 anos	290
Acima de 50 anos	4
Número total de desligamentos	1320
Menos de 30 anos	872
Entre 30 e 50 anos	434
Acima de 50 anos	14



EN31

INVESTIMENTO	2013		2012		2011	
	SJP	REGISTRO	SJP	REGISTRO	SJP	REGISTRO
Programa reciclagem de embalagens	R\$ 336,054.00		R\$ 72,280.00		R\$ 145,992.01	
Ecoeficiência	R\$ 171,500.00				R\$ 177,009.69	
Manutenção	R\$ 113,088.00		R\$ 136,193.00		R\$ 161,448.96	
Auditorias, Sistema de Gestão Integrada (SGI), Educação Ambiental e Monitoramentos	R\$ 42,842.24	R\$ 3,181.55	R\$ 123,289.50	R\$ 36,847.07	R\$ 76,313.64	R\$ 5,537.05
Central de Triagem de Resíduos (CTR) e Estação de Tratamento de Efluentes (ETE)	R\$ 1,796,190	R\$ 418,416	R\$ 988,753.44	R\$ 449,352.05	R\$ 836,497.75	R\$ 187,633.62
Avaliação de Ciclo de Vida	R\$ 50,555.29		R\$ 39,000.00			
TOTAL	R\$ 2,931,827.08		R\$ 1,806,715.06		R\$ 1,590,432.72	
Variação	x 2012: 62,3%	x 2011: 84,3%	x 2011: 13,6%			

LA09

TOTAL HORAS TTO POR CATEGORIA	
Administrativos	16.369,17
Aprendizes	2.725,67
Coordenadores	9.974,75
Estagiário	2.920,25
Executivo	3.255,00
Técnico especializado	56.132,86
Tecnicos	22.626,12
Operacionais	19.971,67
Trainee	4.089,00

MÉDIA HORAS TTO POR CATEGORIA	
Administrativos	13,99
Aprendizes	3,95
Coordenadores	9,22
Estagiário	5,70
Executivo	7,71
Técnico especializado	10,87
Tecnicos	28,53
Operacionais	9,26
Trainee	10,79

LA12

VARIÁVEIS	
PCD's	
Deficiência Auditiva	61
Deficiência Física	73
Deficiência Visual	45
Deficiência Mental	6
Reabilitado	2
Etnia	
Branca	133
Amarela	4
Parda	29
Não informado	9
Negra	12
Indígena	0
Idade	
Até 19 anos	5
20 a 29	70
30 a 39	74
40 a 49	35
Acima de 50	3
Etnia x Grupo Ocupacional - Branca	
Executivos	0
Administrativos	79
Técnico especializado	12
Coordenadores	1
Jovens Aprendizizes	0
Operacionais	38
Técnicos	3
Estagiários	0
Etnia x Grupo Ocupacional - Amarela	
Executivos	0
Administrativos	3

Técnico especializado	0
Coordenadores	0
Jovens Aprendizizes	0
Operacionais	1
Técnicos	0
Estagiários	0
Etnia x Grupo Ocupacional - Pardo	
Executivos	0
Administrativos	19
Técnico especializado	1
Coordenadores	0
Jovens Aprendizizes	0
Operacionais	9
Técnicos	0
Estagiários	0
Etnia x Grupo Ocupacional - Negra	
Executivos	0
Administrativos	8
Técnico especializado	1
Coordenadores	0
Jovens Aprendizizes	0
Operacionais	3
Técnicos	0
Estagiários	0
Etnia x Grupo Ocupacional - Indígena	
Executivos	0
Administrativos	0
Técnico especializado	0
Coordenadores	0
Jovens Aprendizizes	0
Operacionais	0
Técnicos	0

Estagiários	0
Etnia x Grupo Ocupacional - Não Informada	
Executivos	0
Administrativos	6
Técnico especializado	0
Coordenadores	0
Jovens Aprendizizes	0
Operacionais	3
Técnicos	0
Estagiários	0
PCD's x Grupo Ocupacional - Auditiva	
Executivos	0
Administrativos	17
Técnico especializado	3
Coordenadores	0
Jovens Aprendizizes	0
Operacionais	41
Técnicos	0
Estagiários	0
PCD's x Grupo Ocupacional - Física	
Executivos	0
Administrativos	54
Técnico especializado	8
Coordenadores	0
Jovens Aprendizizes	0
Operacionais	8
Técnicos	3
Estagiários	0
PCD's x Grupo Ocupacional - Mental	
Executivos	0
Administrativos	6
Técnico especializado	0
Coordenadores	0

Jovens Aprendizizes	0
Operacionais	0
Técnicos	0
Estagiários	0
PCD's x Grupo Ocupacional -Visual	
Executivos	0
Administrativos	36
Técnico especializado	3
Coordenadores	1
Jovens Aprendizizes	0
Operacionais	5
Técnicos	0
Estagiários	0
PCD's x Grupo Ocupacional -Reabilitado	
Executivos	0
Administrativos	2
Técnico especializado	0
Coordenadores	0
Jovens Aprendizizes	0
Operacionais	0
Técnicos	0
Estagiários	0
VARIÁVEIS	
Conselheiros	
Mulheres	
Menos de 30 anos	
Entre 30 e 50 anos	1
Acima de 50 anos	
Total	1
Homens	
Menos de 30 anos	
Entre 30 e 50 anos	1
Acima de 50 anos	4

Total	5
VARIÁVEIS	
Diretores Executivos	
Mulheres	
Menos de 30 anos	
Entre 30 e 50 anos	2
Acima de 50 anos	
Total	2
Homens	
Menos de 30 anos	
Entre 30 e 50 anos	4
Acima de 50 anos	1
Total	5
Gênero	
Grupo	
Mulheres	
Executivos	39
Coordenação	143
Téc. Especializados	1111
Administrativos	299
Técnicos	78
Operacionais	638
Jovem Aprendiz	56
Estagiários	49
Total	2413
Idade	
Menos de 30 anos	927
Entre 30 e 50 anos	1452
Acima de 50 anos	34
Total	2413
Grupo	272
Homens	
Executivos	63

Coordenação	126
Téc. Especializados	633
Administrativos	126
Técnicos	145
Operacionais	548
Jovem Aprendiz	45
Estagiários	10
Total	1696
Idade	
Menos de 30 anos	640
Entre 30 e 50 anos	1031
Acima de 50 anos	25



# VERIFICAÇÃO EXTERNA O GRUPO BOTICÁRIO - 2014



O Grupo Boticário submeteu seu Relatório de Sustentabilidade à verificação externa por recomendação da Global Reporting Initiative (GRI) a fim de conferir mais transparência ao processo. A verificação externa foi realizada pela Profª Dra. Priscila Borin Claro, Doutora em Administração, Ambiente e Desenvolvimento pela Universidade Federal de Lavras, Mestre em Gestão Socioambiental, pela Universidade de Wageningen (WUR) na Holanda e Professora do Insper, Instituto de Ensino e Pesquisa de São Paulo, onde é responsável pela disciplina Environmental Management and Corporate Social Responsibility.

A verificação foi feita levando-se em conta as diretrizes G4 focando no documento final apresentado e nos documentos em excel com os controles sobre os indicadores materiais reportados. O processo de avaliação envolveu análise de conteúdo sobre o que o indicador representa e o que o Grupo reportou. Além disso, foram avaliados o equilíbrio, a comparabilidade, a exatidão, a tempestividade, a clareza, a participação dos stakeholders, o contexto de sustentabilidade, a materialidade e a completude das informações. As principais conclusões foram:

## EQUILÍBRIO, EXATIDÃO E COMPLETUDE

De forma geral, a tabela GRI apresenta, por meio de indicadores qualitativos e quantitativos, o desempenho da empresa nas dimensões ambiental, social e econômica de forma detalhada. Além da tabela GRI com indicadores materiais, o Grupo irá relatar no formato tabela outros indicadores GRI não materiais, mas que são integrados à sua gestão e estratégia, o que demonstra a preocupação sistêmica e ampliada com o contexto de sustentabilidade.

Em relação aos indicadores do padrão geral, o Grupo publicou 50 indicadores sendo que 19 estão incluídos no corpo do relatório e 31 na tabela GRI. Para os indicadores específicos foram utilizados 30, sendo que 4 constam no documento e 26 foram detalhados na tabela GRI.

## COMPARABILIDADE

O relatório possibilita que o leitor analise a evolução do grupo, relativamente ao ano anterior, em grande parte dos indicadores publicados. Isso contribui para a visualização do progresso em alguns indicadores.

## CLAREZA

O corpo do relatório apresenta informações claras e de fácil acesso para os stakeholders, evitando o excesso de detalhes que poderiam ser considerados desnecessários e que tornariam a leitura do relatório algo cansativo, além de dificultarem a obtenção de alguns dados. Além disso, o relatório não abusa dos termos técnicos ou qualquer vocabulário que dificulte a interpretação e a obtenção da informação. No que tange a tabela GRI as informações são detalhadas e de fácil entendimento. Entretanto, sugere-se que os indicadores GRI sejam referenciados ao longo do texto quando as respostas sobre os mesmos constarem também no corpo do texto.

Considerando os indicadores respondidos na tabela GRI pode-se dizer que 3 respostas para 3 indicadores se mostraram incompletas, não atendendo ao demandado pelo próprio indicador: G4EN2, G4EN28, G4PR1. Estes 3 indicadores se referem a percentuais e as respostas não trazem estas informações. Em relação a estes indicadores, caso não seja possível complementar as informações, sugere-se que no índice remissivo seja incluído uma coluna que explique para cada indicador se o mesmo foi respondido completamente ou parcialmente.

Finalmente, o relatório e tabela GRI serão disponibilizados também online o que facilita o acesso e uso das informações disponibilizadas por diversos stakeholders.

## ENGAJAMENTO DO PROCESSO DE DEFINIÇÃO DE MATERIALIDADE

Em relação ao relatório anterior, um ponto de melhoria no relatório e estratégia do Grupo neste ano, se refere a consulta aos stakeholders externos para identificação e priorização dos temas materiais.

## DESAFIOS FUTUROS

O relatório apresenta de forma qualitativa e detalhada o posicionamento do Grupo Boticário em relação à Sustentabilidade e os limites de atuação escolhidos. Sugere-se, como forma de comprovar ainda mais este posicionamento e comprometimento do Grupo, que os objetivos para cada tema material sejam explicitados através de metas com definição de valores e prazos para alcance dos resultados ao longo do documento.

## CONCLUSÕES

O relatório e tabela GRI atende o nível “De Acordo” das Diretrizes Essencial do G4 e demonstra o engajamento do Grupo com os desafios da sustentabilidade.



# EXPEDIENTE

## PUBLICAÇÃO ANUAL DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DO GRUPO BOTICÁRIO

O Grupo Boticário é constituído pelas unidades de negócio **O Boticário**, **Eudora, quem disse, berenice?**, e **The Beauty Box**, representadas pelo conjunto de empresas formado por G&K Holding Ltda., Botica Comercial Farmacêutica Ltda., Cálam Distribuidora de Produtos de Beleza S/A, O Boticário Franchising S/A, Haganá Fomento Mercantil Ltda., KGMA Empreendimentos Imobiliários Ltda., Ladecom - Laboratório de Pesquisa e Desenvolvimento de Cosméticos Ltda., e Interbelle Comércio de Produtos de Beleza Ltda. Com base nesta estrutura, a organização publica seu Relatório de Sustentabilidade 2013.

O documento tem ciclo anual de consolidação e revisão da análise do desempenho de projetos, iniciativas e práticas voltadas à sustentabilidade empresarial.

Esta edição corresponde ao período de 1º de janeiro de 2013 a 31 de dezembro do mesmo ano.

Em 2010, ano de formação do Grupo Boticário, e em 2011, foram publicados os Relatórios Anuais de Sustentabilidade referentes, respectivamente, a 2009 e 2010, contemplando apenas as empresas G&K Holding Ltda., Botica Comercial Farmacêutica Ltda., Embralog – Empresa Brasileira de Logística Ltda., Cálam Distribuidora de Produtos de Beleza S/A e O Boticário Franchising S/A. Nestes dois períodos, as empresas representavam apenas a unidade de negócio O Boticário. A partir de 2011, as demais unidades passaram a figurar no Relatório do Grupo Boticário.

É importante lembrar que a **Fundação Grupo Boticário de Proteção à Natureza**, mantida por nossa organização, figurou em todos os Relatórios, desde a edição 2009/2010 e também faz parte desta edição. Mais informações podem ser encontradas no site da Fundação ([www.fundacaogrupoboticario.org.br](http://www.fundacaogrupoboticario.org.br))

### PERÍODO DO RELATÓRIO ANTERIOR:

De 1º de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012.

### LIMITES DO RELATÓRIO:

As informações contidas neste documento concretizam a gestão e o desempenho do Grupo Boticário, suas unidades de negócios **O Boticário**, **Eudora, quem disse, berenice?**, e **The Beauty Box**, e da **Fundação Grupo Boticário de Proteção à Natureza**.

### MUDANÇAS DURANTE O PERÍODO COBERTO:

Não houve mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição. Não foram promovidas reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores, referentes a fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base e na natureza do negócio. As alterações em métodos de medição, devido ao aprimoramento de controles internos, estão apontadas nas respostas dos indicadores aplicáveis.

## EQUIPES RESPONSÁVEIS NO GRUPO BOTICÁRIO:

Gerências de Sustentabilidade e de Assuntos Corporativos e Imprensa.

### REDAÇÃO:

Ação Integrada

### IMAGENS:

Adrian Moss, Chico de Deus, GKG Fotografias Ltda., Guilherme Pupo, arquivo Grupo Boticário e unidades de negócio.

### PROJETO GRÁFICO:

Doma Design

### TIRAGEM:

2.500 exemplares.

### EQUIPE RELATORA:

Diretorias do Grupo Boticário, unidades de negócio e Fundação Grupo Boticário de Proteção à Natureza.

### DATA DE PUBLICAÇÃO:

Maior de 2014.

O Relatório de Sustentabilidade 2013 do Grupo Boticário foi elaborado de acordo com as diretrizes da versão GRI-4 Essencial e verificado por terceira parte independente. A versão completa, que contém a tabela dos indicadores, passou pelo Materiality Matters Check, da GRI e pode ser conferida no site [www.grupoboticario.com.br](http://www.grupoboticario.com.br), acessando o menu Sustentabilidade.

Sugestões, críticas e elogios podem ser enviados para o e-mail [sustentabilidade@grupoboticario.com.br](mailto:sustentabilidade@grupoboticario.com.br)







grupo boticário

beleza é o que a gente faz



[www.grupoboticario.com.br](http://www.grupoboticario.com.br)