

Relatório de Sustentabilidade 2020



A Nossa Sustentabilidade na primeira pessoa

Uma empresa **cm**pc.



(102-1, 102-3, 102-5)

Nome legal:
CMPC Tissue S. A.

RUT:
96.529.310-8

Casa matriz: Agustinas 1343,
Santiago, Chile

Telefone de contato:
+56 2 2441 2000

Site corporativo
<https://www.softys.com/>

Tipo de sociedade:
Sociedade Anônima Fechada.

Constituição: Constituída por escritura pública datada de 24 de fevereiro de 1988, perante o Tabelião de Santiago Sr. Sergio Rodríguez Garcés, sob o nome de “Forestal e Industrial Santa Fe S.A.”. No dia 06 de janeiro de 1998, a Assembleia Extraordinária de Acionistas da sociedade acordou mudar o

nome para “CMPC Tissue S.A.”, O que foi elevado a escritura pública em 27 de janeiro de 1998 perante o Tabelião de Santiago, Sr. Raúl Perry Pefaur. Em Assembleia Extraordinária de Acionistas, celebrada no dia 11 de janeiro de 2019 e elevada a escritura pública em 28 de janeiro do mesmo ano perante o Tabelião de Santiago Sr. René Benavente Cash foi incorporado o nome fantasia: Softys.

(102-53)

Ponto de contato:

Em caso de dúvidas ou consultas sobre este relatório de Sustentabilidade, favor comunicar-se com María José Ochagavía, Subgerente de Sustentabilidade Regional da Softys, pelo e-mail: mochagavia@softys.com.

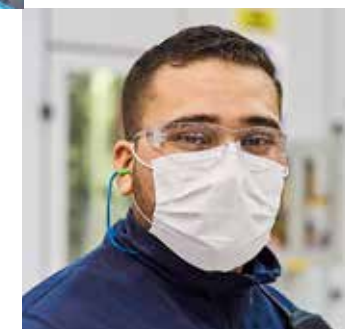
-

Relatório de
Sustentabilidade
2020

-



A Nossa
Sustentabilidade
na primeira
pessoa



ÍNDICE

06 Mensagem do nosso Presidente do Conselho de Administração

14 Inovando para o seu cuidado

- Somos Softys e cuidar de você é o nosso propósito
- 40 anos acompanhando você
- Conheça as nossas diretrizes estratégicas
- Resultados que inspiram
- Comprometidos com nossa liderança
- Nossos padrões de integridade

56 Facilitar uma vida melhor para todos

- Inclusão e diversidade motores do nosso desenvolvimento
- Nossa cultura que transcende
- Cuidamos dos nossos colaboradores
- Inovamos para os nossos clientes e consumidores
- O valor das nossas marcas

110 Proteger o nosso lar comum

- Uma única equipe, grandes resultados
- Água para o desenvolvimento do futuro
- Contribuição à ação climática
- Decidimos utilizar a economia circular
- Usamos elementos certificados
- Transmitindo confiança

10 Saudações do nosso Gerente Geral

44 O Melhor Cuidado para um Amanhã Melhor

- O nosso norte em sustentabilidade
- Transferimos a sustentabilidade para a nossa cultura organizacional
- Utilizamos metodologia GRI

90 Potencializar o desenvolvimento das comunidades locais

- Promessa que ultrapassa territórios
- Juntos: mais longe, mais rápido

146 Co-construir um entorno econômico sustentável

- De mãos dadas com nossos fornecedores
- Mais próximo a você

156 Anexos

Em memória

Por meio deste Relatório de Sustentabilidade, homenageamos os cinco colaboradores diretos, bem como os nossos sete colaboradores indiretos - Jessica (Peru), Wendy (México), Christian (Peru), Basilio (Peru), Jorge (Argentina), Amauri (Brasil) y Javier (Peru) - que nos deixaram em decorrência da pandemia da Covid-19, sendo que sete deles se foram em 2020. Enviamos nossas mais sinceras condolências a seus familiares e amigos.

Hércules Ramos Vendas Massivas 51 anos 2 junho 2020 Rio de Janeiro, Brasil	Sebastián Gámez Operário Armazém Produtos Acabados 38 anos 7 julho 2020 García, México	Deiner Valdéz Operário Controle Patrimonial 38 anos 15 fevereiro 2021 Lima, Peru
Juan Sinarahua Distribuição Armazéns 40 anos Maio 2021 Lima, Peru	Ariel Ramazzotti Conversão 49 anos Maio 2021 Zarate, Argentina	

A eles e suas famílias, agradecemos profundamente seu trabalho, compromisso e dedicação à grande família Softys.

MENSAGEM DO NOSSO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

LUIS FELIPE GAZITÚA A.
*Presidente das Empresas
CMPC e Softys*

(102-14)

6 Tenho o prazer de saudar a todos
– mais uma vez nesta apresentação do segundo Relatório de Sustentabilidade Softys.

Como é do conhecimento público, as Empresas CMPC promovemos uma estratégia de sustentabilidade que visa não só cumprir e garantir os mais elevados padrões ambientais de funcionamento, mas também responder às exigências dos diferentes públicos e interlocutores da empresa e, em suma, consolidar-nos como atores do desenvolvimento nos territórios onde estamos presentes.

Neste sentido, o papel desempenhado pela Softys é fundamental e está em linha com o seu propósito central de promover a inovação para o cuidado das pessoas, objetivo que se tornou particularmente relevante no contexto da pandemia que tem afetado o mundo desde o início de 2020.

Esta pandemia tem sido, por um lado, um fator de complexidade para a nossa operação, mas também uma oportunidade de ratificar este compromisso com

o cuidado das pessoas, tanto nas nossas operações, fábricas e escritórios, como com os nossos clientes e consumidores.

De fato, a saúde dos nossos colaboradores tem sido uma prioridade materializada em várias medidas de prevenção, uma preocupação que também se estende às nossas empresas de serviços, com foco não apenas na saúde física, mas também na sua saúde mental.

Agradeço afetuosamente a todos os nossos colaboradores da Softys pelo compromisso demonstrado ao longo deste tempo e transmito também as minhas sinceras e profundas condolências a todas as famílias e equipes que têm sido afetadas pela partida de um membro ou um ser querido.

Confiamos que a maior assimilação das medidas de cuidado e proteção, bem como o progresso gradual das campanhas de vaci-

MANTEMOS E REFORÇAMOS O NOSSO COMPROMISSO COM A HIGIENE E O CUIDADO DAS PESSOAS E COMUNIDADES ONDE ESTAMOS INSERIDOS, COMO DEMONSTRAMOS EM 2020.

nação nos diversos países, nos permitirá começar a vislumbrar o fim de uma pandemia que nos trouxe dores, preocupações, dificuldades e desafios., mas que iremos herdar uma apreciação maior por todos aqueles momentos simples da vida que ansiávamos hoje.

Enquanto isso, mantemos e reforçamos o nosso compromisso com a higiene e o cuidado das pessoas e comunidades onde



DESTACO TAMBÉM O LANÇAMENTO DA PRIMEIRA EMBALAGEM 100% RECICLÁVEL E BIODEGRADÁVEL PARA O PAPEL HIGIÊNICO ELITE, O QUAL NOS PERMITE REDUZIR A UTILIZAÇÃO DE SIGNIFICATIVAS TONELADAS DE PLÁSTICO. COM ESSA INICIATIVA, ÚNICA NA AMÉRICA LATINA.

estamos inseridos, como demonstramos em 2020 através de várias iniciativas, que incluíram, por exemplo, a decisão de manter os preços dos nossos produtos nos momentos de demanda inusitada que se caracterizou no início da pandemia, bem como a manutenção de sua fonte de trabalho para todos os nossos colaboradores.

Junto com isso, fortalecemos nossa cadeia de suprimentos, a fim de garantir os insumos para a produção de nossos produtos que, em tempos de incertezas, apresentavam altas demandas.

Além disso, iniciamos a produção de máscaras cirúrgicas na Argentina, Brasil, Chile, México e Peru, conforme já reportamos em nosso Relatório de Sustentabilidade 2019, e fizemos a doação de 15 milhões dessas máscaras no momento mais complexo da pandemia quando esses produtos eram escassos nos mercados. Contribuímos com os nossos produtos em diversas organizações e estivemos presentes como todos os anos na Teleton no Chile, porque é um compromisso com a sociedade que assumimos através das nossas marcas.

E porque sabemos que esta é hoje uma crise global, e que os últimos 200 anos, com grande crescimento econômico no mundo, também tiveram um grande impacto no meio ambiente, é que continuamos trabalhando para atingir os objetivos ambientais que nós estabelecemos para este assunto:

- Ser uma empresa com zero resíduos até 2025.
- Reduzir nosso uso de água industrial em 25% até 2025.
- Reduzir nossas emissões de gases de efeito estufa em 50% até 2030.

Soma-se a isso os novos compromissos associados aos nossos colaboradores, os quais firmamos em 2020:

- Aumentar a proporção de mulheres em 50% até 2025.
- Aumentar a proporção de mulheres em cargos diretivos em 50% até 2025.
- Atingir 2,5% de inclusão de pessoas com deficiência do total dos colaboradores até 2025.

Não posso finalizar estas palavras sem mencionar que em

2020 concretizamos também um dos nossos projetos mais importantes no âmbito regional, que é o Softys Water Challenge, uma iniciativa que procura encontrar soluções inovadoras para o acesso à água potável para as comunidades mais carentes da região e que durante 2020 teve mais de 500 candidaturas, 20 projetos validados em conjunto com o Centro de Inovação da Universidade Católica do Chile e 3 projetos vencedores que hoje podem gerar um enorme impacto nos territórios.

Destaco também o lançamento da primeira embalagem 100% reciclável e biodegradável para o papel higiênico Elite, o qual nos permite reduzir a utilização de significativas toneladas de plástico. Com essa iniciativa, única na América Latina, ratificamos nosso compromisso com o meio ambiente e damos mais um passo em direção a produtos que ajudem os consumidores a serem responsáveis com o planeta.

Reitero o meu agradecimento a toda a equipe Softys que tem permitido dar continuidade às nossas operações e assim res-

ponder ao necessário compromisso de fornecimento aos nossos clientes e consumidores.

Estamos cientes dos desafios que esta pandemia nos gerou, mas também sabemos que sairemos mais fortes, demonstrando uma enorme e valiosa capacidade de adaptação e resiliência.

Obrigado.
Luis Felipe Gazitúa A.
Presidente das
Empresas
CMPC y Softys

“ REITERO O MEU AGRADECIMENTO A TODA A EQUIPE SOFTYS QUE TEM PERMITIDO DAR CONTINUIDADE ÀS NOSSAS OPERAÇÕES E ASSIM RESPONDER AO NECESSÁRIO COMPROMISSO DE FORNECIMENTO AOS NOSSOS CLIENTES E CONSUMIDORES.”



SAUDAÇÕES DO NOSSO GERENTE GERAL

GONZALO DARRAIDOU DÍAZ
Gerente Geral Softys

Com muito orgulho, apresento hoje nosso segundo Relatório de Sustentabilidade, o qual vem informar sobre a nossa gestão ASG - ambiental, social e governança - durante 2020, um ano que, sem dúvida, ficará na memória de todos e que foi marcado por grandes transformações: mudanças políticas, econômicas, operacionais, comportamentais e até pessoais, muitas vezes complexas, mas que em alguns casos surgiram como um grande legado da pandemia de Covid-19.

O fato é que as grandes crises são também oportunidades tremendas, que hoje vemos refletidas em nossa cultura Softys, que se tornou mais flexível, dinâmica, aberta e inovadora. Reflete-se também no empenho e dedicação dos nossos colaboradores, que tem sido excepcional durante este período, e que nos faz sentir #TodosSomosSoftys de uma forma concreta, o que obviamente enche de satisfação

a todos nós que fazemos parte desta empresa.

Neste ano complexo, experimentamos a sustentabilidade em primeira mão. O propósito do cuidado que nos orienta assume especial relevância e profundo significado, não só na perspectiva do que entregamos aos nossos colaboradores, mas também do cuidado que prestamos aos nossos contratados, fornecedores, às comunidades que nos acolhem, ao ambiente e, claro, aos nossos consumidores e clientes.

Queremos fornecer uma vida melhor para todas as pessoas, sonho que ao longo de 2020 se materializou em avanços e lançamentos importantes, como o “Elite Eco”, envolto 100% em papel, que nos permite hoje reduzir o uso de plásticos nas embalagens primárias, fazendo da sustentabilidade um atributo fundamental do valor de nossas marcas e aproximando-a de nossos clientes e consumidores.

Além disso, o trabalho conjunto com o Ministério do Meio Ambiente do Chile e a Sofofa, onde por meio de um Acordo de Produção Limpa pudemos colaborar no desenvolvimento de rotulagem ecológica para recipientes e embalagens, o que nos permite contribuir para o ODS 12 da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas “Produção e Consumo Responsáveis”, educando os consumidores sobre como reduzir, reutilizar, reciclar e recuperar materiais, a partir de uma lógica de economia circular.

Na mesma linha, e porque queremos atingir nossos clientes e consumidores com as melhores marcas e produtos, durante 2020 observamos uma aceleração significativa nas vendas digitais, o que impulsionou nossos canais de e-commerce, com um aumento de 128% em relação a 2019 no segmento B2C, canal que iremos fortalecer ainda mais ao longo de 2021.

NESTE ANO COMPLEXO, EXPERIMENTAMOS A SUSTENTABILIDADE EM PRIMEIRA MÃO.

Sabemos que temos a responsabilidade de co-construir um ambiente econômico sustentável, o que foi especialmente alcançado graças ao trabalho da nossa unidade de negócios Away From Home, que se juntou à prestigiosa empresa de consultoria Bureau Veritas para criar o selo “SafeGuard Elite Professional”, que certifica a incorporação de protocolos de biossegurança nas instalações dos nossos clientes empresariais, para que estes possam reiniciar com segurança as suas operações, tanto para os seus trabalhadores como para os seus clientes, gerando um círculo virtuoso de colaboração.

“NESTE ANO COMPLEXO, EXPERIMENTAMOS A SUSTENTABILIDADE EM PRIMEIRA MÃO. O PROPÓSITO DO CUIDADO QUE NOS ORIENTA ASSUME ESPECIAL RELEVÂNCIA E PROFUNDO SIGNIFICADO, NÃO SÓ NA PERSPECTIVA DO QUE ENTREGAMOS AOS NOSSOS COLABORADORES, MAS TAMBÉM DO CUIDADO QUE PRESTAMOS AOS NOSSOS CONTRATADOS, FORNECEDORES, ÀS COMUNIDADES QUE NOS ACOLHEM, AO AMBIENTE E, CLARO, AOS NOSSOS CONSUMIDORES E CLIENTES”.

CONTINUAREMOS A TOMAR TODAS AS MEDIDAS NECESSÁRIAS PARA PREVENIR A PROPAGAÇÃO DESTA DOENÇA E, ASSIM, CONTINUAR A CONCRETIZAR O NOSSO PROPÓSITO DE CUIDADO.

Além disso, gostaria de destacar a nossa participação no Carbon Disclosure Project (CDP) das Empresas CMPC, o que nos permitiu fortalecer nosso pilar de Fornecimento Responsável, promovendo processos de transparência por parte de nossos fornecedores, especificamente em questões de bosques, segurança hídrica e mudança climática, o que nos permite garantir processos de divulgação e gestão que levam à melhoria contínua da gestão ASG em nossa cadeia de suprimentos.

“Inovar para o seu cuidado” é a nossa promessa, e a pandemia nos desafiou ainda mais a sermos criativos, rápidos e flexíveis, tornando o icônico projeto de máscaras uma realidade. Ao longo de 2020, investimos em linhas de fabricação de máscaras em cinco países de atuação, o que nos permitiu garantir o abastecimento local desse importante insumo higiênico e fazer a entrega gratuita - no pior momento da pandemia - de 15 milhões de máscaras aos serviços públicos de saúde, organizações da sociedade civil e entidades governamentais. Além disso, reforçamos nossa linha de higiene com o lançamento de álcool gel, sabonetes líquidos e em barra da marca regional Elite, produ-

tos que se tornaram fundamentais em 2020 para o combate à Covid-19.

Mesmo em meio à pandemia, mantivemos o compromisso de promover o desenvolvimento das comunidades locais, o que realizamos por meio do nosso Softys Water Challenge, projeto que lançamos no início do ano em parceria com a Fundación Amulén, e que convocou empreendedores do mundo todo, a apresentar soluções de acesso à água potável para as comunidades mais carentes da América Latina. Graças a este ambicioso projeto, conseguimos receber mais de 500 candidaturas de inovadores do mundo todo, aceleramos 20 soluções graças a uma aliança com o Centro de Inovação da Universidade Católica do Chile, e hoje estamos implementando as soluções vencedoras no Chile, Peru e Brasil, porque sabemos que “sem água não há higiene”.

Sentimo-nos responsáveis por contribuir para a proteção da nossa casa comum e garantir o futuro do nosso planeta. Por isso, temos ambiciosos compromissos ambientais para 2025 e 2030. Nessa linha, e dentro da nossa meta de reduzir em 40% o uso de água industrial até 2025, em 2020 conseguimos chegar a

20,89 m³ de captação por tonelada de produto, o que nos aproxima de nossa meta de 15 m³ por tonelada de produto. Destaque para a Softys Chile, que apresentou reduções no uso da água superiores a 20% nas unidades de Puente Alto e Talagante, chegando uma redução de 16,7% comparado com 2019.

Em termos de resíduos, e porque queremos ser uma empresa com zero resíduos industriais para o lixão até 2025, aumentamos a recuperação em 2% durante 2020. Ainda temos um longo caminho a percorrer, mas gostaria de destacar o tremendo trabalho em esta área da Softys Colômbia, cuja valorização de resíduos ultrapassou 95% nas fábricas de Gachancipá e Santander de Quilichao, o que a tornou vencedora do Selo Ouro da certificação Zero Resíduos da organização Basura Zero Global.

Por fim, em termos de emissões, e alinhado com o objetivo de reduzir em 50% as nossas emissões de gases com efeito estufa, escopos 1 e 2, até 2030, destaca-se a redução das emissões indiretas graças à aquisição de certificados de energias renováveis não convencionais (ERNC) para apoiar 100% da energia elétrica para o período 2020-2027, tanto no Chile como no Peru.

Vivemos a sustentabilidade na primeira pessoa, pois para alcançar os objetivos que como empresa nos propomos, todos devemos estar alinhados. Neste Relatório de Sustentabilidade você poderá sentir isso com mais detalhes, pois são os mesmos protagonistas que contam a história, mostrando que seu trabalho diário é o que nos permitirá construir “o melhor cuidado, para um amanhã melhor”.

Não posso terminar estas linhas sem apresentar as minhas mais sinceras condolências aos familiares dos nossos falecidos colaboradores e contratados. A eles dedicamos especialmente este documento, e por eles continuaremos a tomar todas as medidas necessárias para prevenir a propagação desta doença e, assim, continuar a concretizar o nosso propósito de cuidado.

Deixo com vocês o nosso Relatório de Sustentabilidade 2020.

Muito obrigado,
Gonzalo Darraidou Díaz
Gerente Geral Softys

01

SOMOS A SOFTYS, UMA EMPRESA GLOBAL LÍDER NA AMÉRICA LATINA, COM MAIS DE 10 MIL COLABORADORES UNIDOS EM UM ÚNICO E GRANDE PROPÓSITO: DESENVOLVER MARCAS QUE FORNEÇAM O MELHOR CUIDADO QUE AS PESSOAS PRECISAM NO SEU DIA A DIA E EM CADA FASE DAS SUAS VIDAS.

Inovando para o seu cuidado

10.503

colaboradores
diretos

8

países com operação
industrial na América
Latina

20

plantas
industriais

16

escritórios
comerciais

1.851

contratados
em média

SOMOS SOFTYS E CUIDAR DE VOCÊ É O NOSSO PROPÓSITO

(102-2, 102-7)

SOMOS A SOFTYS, UMA EMPRESA GLOBAL
LÍDER NA AMÉRICA LATINA, COM MAIS DE 10
MIL COLABORADORES UNIDOS EM UM ÚNICO E
GRANDE PROPÓSITO: DESENVOLVER MARCAS
QUE FORNEÇAM O MELHOR CUIDADO QUE AS
PESSOAS PRECISAM NO SEU DIA A DIA E EM CADA
FASE DAS SUAS VIDAS.

O nosso propósito: “desenvolver marcas que forneçam o melhor cuidado que as pessoas precisam em seu dia a dia e em cada etapa de suas vidas”, nos mobiliza para um futuro sustentável, tendo as pessoas no centro: nossos colaboradores, empreiteiros, comunidades que nos acolhem, nossa casa comum, o meio ambiente, fornecedores e parceiros estratégicos, o que se traduz na geração de valor compartilhado frente aos nossos acionistas e a todos os nossos grupos de interesse, maior rentabilidade para o nosso negócio e, claro, um caminho que nos guia no curto, médio e longo prazo.

Temos 20 unidades de operação industrial em oito países da América Latina, onde produzimos e comercializamos produtos de nossas três unidades de negócios: Consumer Tissue, Personal Care e Away From Home, atingindo mais de 500 milhões de consumidores em todo o mundo com soluções de higiene e limpeza.

Nossa presença estende-se a mais de 20 mercados, por meio de 16 escritórios comerciais, localizados na Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Equador, El Salvador, Guatemala, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, República Dominicana e Uruguai.

Nossa presença estende-se, também, até a Ásia, na China, por meio de um escritório de representação que procura captar o conhecimento e fazer sinergias com o mercado asiático através de quatro pilares concretos: 1. tendências e nova tecnologia, 2. trabalhar mais perto dos nossos fornecedores para o desenvolvimento da inovação, 3. identificar novos fornecedores para contar com melhores custos e qualidade nos materiais e 4. capitalizar aprendizagens e práticas de empresas do nosso ramo, tanto no âmbito comercial quanto no operacional.



Descubra mais sobre
a Softys em nosso
vídeo corporativo

Somos
uma empresa
CMPC



Fazemos parte das Empresas CMPC, uma empresa global com mais de 100 anos de experiência na entrega de soluções sustentáveis baseadas em recursos renováveis, por meio de três unidades de negócios:

A CMPC está presente em 11 países ao redor do mundo; Possui operações industriais em oito países da América Latina e três escritórios comerciais na Ásia, Europa e Estados Unidos.

A empresa detém, diretamente ou através de alguma das suas subsidiárias, 100% das ações da Softys.



Conheça mais da
CMPC no seu site
www.cmpc.com



CMPC CELULOSA

Responsável pelos ativos florestais da empresa. Produz e comercializa celulose e produtos derivados da madeira, por meio de soluções renováveis, que são utilizadas como matéria-prima para outros produtos.

CMPC BIOPACKAGING

Cria soluções de embalagens e packaging de produtos, por meio da utilização de fibras naturais virgens ou recicladas, proporcionando transporte seguro aos seus clientes.

SOFTYS

Produz e comercializa os produtos Consumer Tissue, Personal Care e Away From Home, para proporcionar os melhores cuidados que as pessoas precisam no seu dia a dia e em todas as fases da sua vida.



Nossa presença global

(102-4, 102-6, 102-8)

PANAMÁ	Escritório comercial
--------	----------------------

COLÔMBIA		567 colaboradores
Localização	Planta	✓ Escritório comercial
Santander de Quilichao	Santander de Quilichao	
Gachancipá	Gachancipá	

EQUADOR		231 colaboradores	
Localização	Planta	✓	Escritório comercial
Guayaquil	Guayaquil		

PERU		1.290 colaboradores	
Localização	Planta	✓ Escritório comercial	
San Vicente de Cañete	Cañete		
Arequipa	Papelera Panamericana		
Santa Anita	Santa Anita		

BOLÍVIA	Escritório comercial
---------	----------------------

CHILE	2.253 colaboradores	
Localização	Planta	✓
Talagante	Talagante	Escritório
Puente Alto	Puente Alto	comercial

Nota: Chile inclui o corporativo.


MÉXICO		1.819 colaboradores
Localização	Planta	✓
Altamira	Altamira	Escritório comercial
García	García	
Santa Catarina	Santa Catarina	
Valle de México	Valle de México	

GUATEMALA	Escritório comercial
-----------	----------------------

REPÚBLICA DOMINICANA	Escritório comercial
----------------------	----------------------

EL SALVADOR	Escritório comercial
-------------	----------------------

NICARÁGUA	Escritório comercial
-----------	----------------------

BRASIL	2.487 colaboradores	
Localização	Planta	
Caieiras	Caieiras	Escritório comercial
Recife	Recife	
Guaíba	Guaíba	
Mogi das Cruzes	Mogi das Cruzes	
Mallet	Sepac	

PARAGUAI	Escritório comercial
----------	----------------------

URUGUAI	340 colaboradores	
Localização	Planta	✓ Oficina comercial
Pando	Pando	

ARGENTINA		1.516 colaboradores	
Localização	Planta	Escritório comercial	
Naschel	Naschel		
Zárate	Zárate		

A SOFTYS ESTÁ ENTRE OS 5 MAIORES PRODUTORES DE PRODUTOS TISSUE E DE CUIDADO PESSOAL NOS MAIORES MERCADOS DA AMÉRICA LATINA.



CONSUMER TISSUE

Na Consumer Tissue desenvolvemos produtos à base de papel tissue, um material feito a partir de fibras recicladas e virgens, acessível a todos os nossos consumidores. Temos papéis higiênicos, guardanapos, lenços faciais, toalhas descartáveis e outros. Estes produtos destacam-se pela alta qualidade, maciez, absorção e desempenho nas tarefas de higiene e limpeza do lar e da família.

Nossos principais canais de vendas são supermercados atacadistas, varejistas e distribuidores. E, claro, com força cada vez maior, os canais de e-commerce.

Marcas regionais



Marcas locais



AWAY FROM HOME

Procuramos entregar soluções profissionais de higiene e limpeza aos nossos clientes - empresas e instituições - que confiam diariamente nos nossos produtos com atributos de qualidade, segurança, inovação e eficiência. Por isso, temos um propósito claro: “Fazemos do cuidado fora de casa um motor de desenvolvimento e bem-estar para as empresas e a sociedade”.

Temos papel higiênico, toalhas de papel, lençóis descartáveis, guardanapos, sabonetes, dispensers, álcool gel, linha de limpeza, e a partir de 2020, máscaras, entre outros produtos.

Contamos com uma robusta rede de distribuição, que nos permite atender hospitais, clínicas, restaurantes, hotéis, indústrias, escritórios, aeroportos, shopping centers, estabelecimentos de ensino e outras instituições de forma eficiente, confiável, oportuna e conveniente.

Marcas regionais



Marcas locais



PERSONAL CARE

Através da nossa unidade de Personal Care respondemos com produtos que alcançam o melhor cuidado para proporcionar proteção e autonomia nas categorias de cuidado infantil, cuidado de adultos, cuidado feminino e pets, com marcas reconhecidas regionalmente, em cada fase da sua vida.

Nossos produtos: fraldas, absorventes femininos e produtos para incontinência, entre outros, são distribuídos para supermercados atacadistas, varejistas, distribuidores, farmácias e canais de e-commerce, entre outras plataformas.

Marcas regionais



Marcas locais



40 ANOS ACOMPANHANDO VOCÊ

Nossa história



CHILE

1980

Iniciamos a fabricação de produtos tissue em Puente Alto, Região Metropolitana (Chile).

1983

Iniciamos a fabricação de fraldas Babysan.



ARGENTINA

1991

Adquirimos a produtora de fraldas Química Estrella San Luis S. A. na Argentina, que veio a ser o nosso primeiro investimento fora do Chile.



URUGUAI

1994

Adquirimos a empresa de papel tissue Ipusa no Uruguai.



CHILE

1995

Prnciamos a produção em duas novas fábricas de papel tissue, uma no município de Talagante (Chile) e outra na cidade de Zárate, província de Buenos Aires (Argentina). Adquirimos a empresa de papel Tissue e Fraldas para Crianças La Papelera del Plata S.A.



PERU

1996

Iniciamos as operações de produtos de tissue no Peru, por meio da subsidiária Protisa.

1998

Iniciamos a fabricação de papel tissue no Peru, na nova fábrica da Santa Anita, localizada na cidade de Lima.



30 ANOS

-
LILIAN SOLDI,
Softys Uruguai,
planta Pando
-

“Entrei para a área de Conversões em março de 1990. Desde aquele dia, a Softys se tornou minha segunda casa. Completar 30 anos de trabalho aqui é um grande orgulho e conquista a nível pessoal, oferece muitas oportunidades de crescimento e desenvolvimento, mas o melhor é o senso de família, o companheirismo permanente, o trabalho em equipe e o cuidado que há com cada colaborador”.



40 ANOS

-
HUMBERTO
BARRIOS, Softys
Chile, planta
Talagante
-

“Entrei na fábrica no dia 1º de abril de 1980, quando fiz trabalhos de verão e eles me ofereceram ficar. Eu só tinha dois semestres restantes para concluir a minha graduação, então fiquei enquanto terminava meus estudos à noite. Eu olho para trás e percebo que nos marcos mais importantes da minha vida eu estive na Softys Chile. Tem sido e continua sendo uma conquista e orgulho para mim pertencer a esta grande família do papel e que a alta direção me considere um digno representante da história e do DNA desta grande empresa e ainda com força para continuar contribuindo para este grande trabalho. Eu sinto que as pessoas que chegam à Softys devem ver esta empresa como uma universidade do trabalho e uma grande família que cuida de você e respeita você”.

“Ingressei na Melhoramentos Papéis em 1999 e pude perceber as mudanças dessa grande empresa ao longo do tempo. Desde o início foi um orgulho para mim, até para meus pais, eles sabiam que isso me proporcionaria desenvolvimento de carreira e aprendizado profissional. Hoje trabalhar em uma empresa com mais de 100 anos de tradição no mercado, que se caracteriza pela excelência e inovação e pelo cuidado com seus talentos me deixa ainda mais orgulhosa”.



20 ANOS

-
RENATA
RODRIGUES,
Softys Brasil,
Oficina Central
-



-
JORGE
ARMANDO
DAZA, Softys
Colombia, planta
Gachancipá
-

“Vim trabalhar na Softys como operadora da formadora de tubos em novembro de 2010, ano em que entrou em operação a planta de Gachancipá. Em pouco tempo assumi a função de operador líder e atualmente trabalho como tecnólogo de processos. Este ano tem sido muito difícil para todos, tivemos que transformar problemas em oportunidades e tenho sentido o apoio da empresa. Além disso, conquistamos a Taça Softys, o que mostra que o trabalho de cada um está valendo a pena, que estamos no caminho certo. Não estamos quebrando pedras, estamos construindo catedrais. Tenho muito orgulho de trabalhar nesta empresa, onde se pode desafiar e aprender”.



ARGENTINA

1999

Instalamos uma segunda máquina de papel na Argentina, tornando-nos um dos principais fabricantes de produtos tissue da América Latina.



MEXICO

2006

Entramos no mercado mexicano com a aquisição da produtora de papel tissue e fraldas Absormex.



COLOMBIA

2007

Entramos no mercado colombiano com a compra da empresa Drypers Andina, que se dedica à fabricação e comercialização de fraldas infantis.



EQUADOR

2008

Iniciamos a operação industrial no Equador, com uma planta de conversão de tissue e fabricação de fraldas.



BRASIL

2009

Compramos a empresa Melhoramentos Papéis, fabricante de produtos tissue em São Paulo, Brasil.

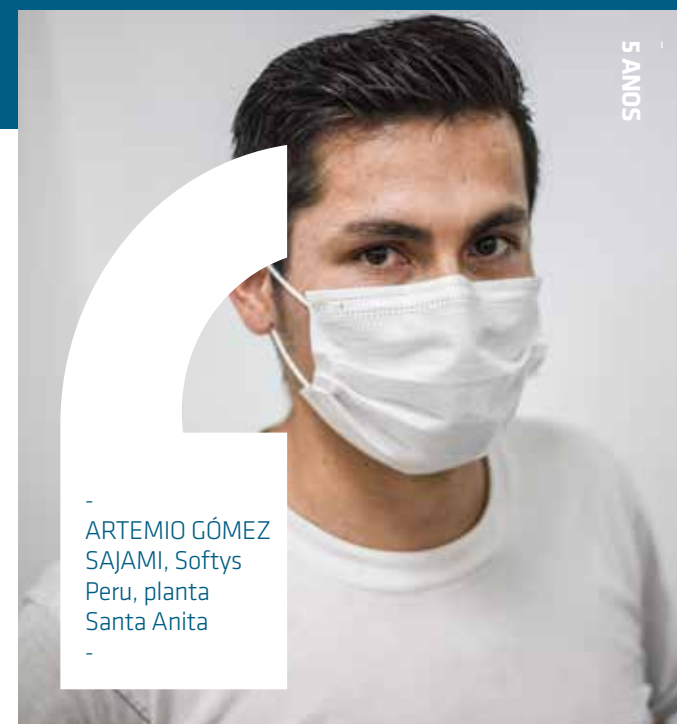
Inauguramos a planta de Personal Care em Lima Peru.



COLOMBIA

2010

Entra em operação a nova fábrica de papel tissue da Gachancipá, na Colômbia.



-
ARTEMIO GÓMEZ
SAJAMI, Softys
Peru, planta
Santa Anita
-

“Comecei a trabalhar como empreiteiro na fábrica de Santa Anita e depois de dois anos fui contratado pela Softys como assistente na máquina de fraldas 40 em Santa Rosa. Atualmente trabalho na nova máquina de fraldas 60 na zona 2. Nestes 5 anos na Softys vi como as fábricas foram se modernizando e adquirindo novas tecnologias para entregar produtos melhores. É muito importante para mim trabalhar aqui, mudou minha vida, acho que cria grandes oportunidades para todos e que é um ótimo lugar para trabalhar”.



URUGUAI

2016

Recebemos a primeira certificação ISO 50001 em Ipusa, para nosso sistema de gestão de energia no Uruguai.



PERU

2017

Junto com a comunidade, inauguramos uma moderna fábrica de produtos tissue na cidade de San Vicente de Cañete (Peru).

2018

Emitimos o primeiro título verde na Bolsa de Valores de Lima, por meio de nossa subsidiária Protisa, no valor total de aproximadamente USD 30 milhões. A verba desse bônus foi usada para refinarar projetos de sustentabilidade para as fábricas de Cañete e Santa Anita (Peru).

“Ingressei na empresa há menos de 10 meses na nova área de Data & Analytics, o que tem sido muito desafiador, pois tivemos que estabelecer novos conceitos e implementá-los. Tendo entrado na pandemia, não tive a oportunidade de experimentar a vida no escritório pessoalmente ou de conhecer as pessoas com quem trabalho pessoalmente. Porém, consegui criar relacionamentos humanos em forma virtual e descobri uma grande equipe. Para mim, os desafios do trabalho durante a pandemia foram essenciais para me manter motivado, dado o contexto. Minha mensagem é que estou feliz por estar aqui, onde apesar da distância me sinto extremamente parte”.

MENOS DE 1 ANO

- NICOLÁS TRONCOSO MUJICA, Softys Corporativo -

26

1 ANO

- MARÍA CAMILA HINCAPIÉ, Softys Equador, planta Guayaquil -

“Entrei na Softys em 6 de janeiro de 2020 como planejador de demanda. Dois meses depois, o foi decretado o trabalho remoto devido ao avanço da pandemia. Aprendi a construir relações com os meus colegas de trabalho à distância e pude perceber o verdadeiro compromisso que a Softys tem com o cuidado de cada um de nós. A comunicação tem sido muito fluida, mas o que mais me chama a atenção é o levantamento das necessidades de cada pessoa para criar um ambiente de trabalho seguro”.



2019

Compra das empresas Serrados e Pasta e Celulose Ltda. (Sepac), no Paraná (Brasil), e Papelera Panamericana S. A. (Panam), em Arequipa (Peru). Inauguração da nova unidade de conversão em nossa filial no México, Valle de México.



2020

Lançamento de nossa Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023 para toda a América Latina, juntamente com nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade Softys.

Iniciamos a produção de máscaras na Argentina, Brasil, Chile, México e Peru, fazendo doações desse insumo básico em meio à pandemia Covid-19.

Recebemos a primeira certificação “Lixo Zero” para a planta Gachancipá e Santander na Colômbia.

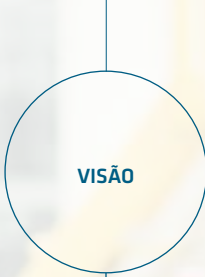


Convidamos você a conhecer o nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade 2019, disponível no nosso site.

27

CONHEÇA AS NOSSAS DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

(102-16)



VISÃO

➤ NA SOFTYS INSPIRAMOS A DAR O MELHOR DE CADA UM DE NÓS, ALCANÇANDO RENTABILIDADE DE **BENCHMARK** ATRAVÉS DE MARCAS INOVADORAS E CUIDANDO DOS NOSSOS CONSUMIDORES, COLABORADORES E MEIO AMBIENTE, GERANDO VALOR SUSTENTÁVEL AOS CLIENTES E ACIONISTAS.

PROMESSA

PROPÓSITO

➤ DESENVOLVER MARCAS QUE OFEREÇAM O MELHOR CUIDADO QUE AS PESSOAS PRECISAM NO DIA A DIA E EM TODAS AS FASES DE SUAS VIDAS

PROPOSTA DE VALOR

INOVANDO PARA O SEU CUIDADO.

CUIDAMOS O QUE QUEREMOS. FAZENDO AQUILO QUE NOS CUIDA.

Pilares da marca corporativa

PARA CUMPRIR NOSSO PROPÓSITO, CONTAMOS COM TRÊS PILARES FUNDAMENTAIS QUE NOS INSPIRAM A ENFRENTAR OS DESAFIOS DO FUTURO.

ESSES PILARES ARTICULAM NOSSO COMPORTAMENTO, CONECTANDO A SUSTENTABILIDADE COM NOSSA OPERAÇÃO, NOSSO TRABALHO NA CADEIA DE SUPRIMENTOS, NOSSA ABORDAGEM COM A COMUNIDADE E O MEIO AMBIENTE.



INOVAÇÃO EM QUALIDADE

Inovamos em processos e estratégias, privilegiando a melhoria contínua nos âmbitos tecnológico, pessoal e em torno das necessidades dos consumidores.



COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

Cuidamos de que que todas as nossas ações se enquadrem no respeito ao meio ambiente, a partir de uma gestão robusta da esfera ambiental, social e econômica.



ACESSIBILIDADE E PROXIMIDADE PARA AS PESSOAS

Preocupamo-nos em estar sempre próximos e disponíveis às pessoas e às suas necessidades, em todos os locais onde se encontram e a um valor adequado às suas possibilidades.

Proposta de Valor

CUIDAMOS O QUE QUEREMOS. FAZENDO AQUILO QUE NOS CUIDA.

A proposta de valor é o reflexo da nossa cultura organizacional de cuidado, colocada em prática no dia a dia para com os nossos colaboradores. Está baseada em cinco compromissos diferenciadores, que nos identificam e delineiam a nossa atuação em todas as funções e geografias em que estamos presentes, tornando a “Softys Experience” uma constante em todos os momentos da vida profissional daqueles que integram a empresa.

Nossos compromissos diferenciadores



CUIDADO

Somos guiados e inspirados pelo cuidado com as pessoas: nossos colaboradores, consumidores, clientes e o cuidado com o meio ambiente.

Acreditamos que através do cuidado se abrem novas oportunidades que nos permitem transformar vidas.



CONFIANÇA

Acreditamos e confiamos no talento e capacidade de cada um dos membros da nossa equipe e criamos ambientes que nos permitem desenvolver esse potencial. Colaboramos uns com os outros e trabalhamos em equipe, porque juntos somos mais.



TRANSCENDÊNCIA

Com humildade e generosidade, trabalhamos para dar valor sustentável ao negócio, sabendo que em cada esforço e ação estamos moldando a Softys do futuro.



REALIZAÇÃO E EXCELÊNCIA

Somos pessoas de ação em busca da excelência e amamos o que fazemos.

Temos coragem de assumir riscos, com agilidade e disciplina, abrindo espaços para inovação e criatividade.



INTEGRIDADE

Honramos nossa história e agimos com integridade e transparência. Sempre.



MARIO SUÁREZ,
Chefe de Conversão
de Rolos, Softys
Argentina

“Na Softys, somos guiados e inspirados por cuidar de nós próprios, dos outros e do ambiente. O nosso compromisso diferenciador está baseado não só no cuidado do colaborador, mas no compromisso de cuidar daquilo que mais amamos: “a nossa família”. Através dos nossos produtos chegamos a cada uma das suas casas, com a melhor qualidade e inovação”.

SDENKA MORENO, Chefe
de Distribuição
de Suply Chain,
Softys Peru

“Para mim, **confiança** é uma palavra-chave nos mais de 10 anos que trabalho na Softys e é isso que me incutiram. Ao cumprir várias funções, desde que era estagiário até minha atual posição de chefe, senti uma confiança genuína para delegar e gerenciar equipes. O que me permitiu meu desenvolvimento profissional e meu crescimento pessoal”.

ROBERTO LÓPEZ,
Gerente de
Produção, filial no
México

“Recebemos oportunidades e ferramentas para **transcender**. Temos a oportunidade de aprender, transmitir conhecimentos e deixar uma marca, participar e testemunhar o desenvolvimento das pessoas. Também conseguimos replicar e compartilhar as melhores práticas entre as fábricas, o que mostra a mentalidade de crescimento da organização”.

JULIÁN GONZÁLEZ,
Chefe de Produtos
Sanitários, Softys
Colômbia

“Para mim, **realização e excelência** é a capacidade de atingir os objetivos traçados, valorizando a qualidade do processo, dando assim sempre valor agregado de forma a torná-lo digno de elevada estima. Este ano, a Softys Colômbia venceu a Copa Softys. Para mim é sinônimo de orgulho e gera uma dose de adrenalina no meu dia a dia, dando-me motivação extra para continuar fazendo as coisas da melhor maneira”.

KARINA SÁNCHEZ,
Chefe de
Desenvolvimento
de Produtos, Softys
Corporativo

“Para mim, a palavra **integridade** é um conceito muito amplo e ao mesmo tempo muito valioso. Considera desde a responsabilidade e o compromisso até os tons emocionais que, em última análise, é onde, como pessoa e como empresa, você pode estabelecer o limite do que é certo. Na Softys, há um grande interesse no que é correto, em cuidar de si e dos outros”.

LANÇAMOS ESTE ANO O PROJETO “COLABORADORES MUITO VALIOSOS” (CMV), UM PROGRAMA DE RECONHECIMENTO QUE NOS PERMITE INSTITUCIONALIZAR E REFORÇAR OS NOSSOS COMPROMISSOS DIFERENCIADORES E A CULTURA SOFTYS EM TODAS AS SUBSIDIÁRIAS. ESTE PROGRAMA GERA UM ESPAÇO COMUM QUE, DE FORMA VIRTUAL, NOS CONVOCA E NOS FAZ SENTIR PRÓXIMOS E CONECTADOS, EM MOMENTOS EM QUE A DISTÂNCIA FÍSICA TEM SIDO INEVITÁVEL, O QUE NOS PERMITIU GERAR 2.600 RECONHECIMENTOS EM TODA A REGIÃO AO LONGO DE 2020.

Plano de Negócios 2020-2023

A visão do nosso Plano de Negócios 2020-2023 é inspirar a máxima performance, alcançando o cuidado de nossos consumidores, colaboradores e meio ambiente, gerando valor sustentável para clientes e acionistas, por meio de rentabilidade eficiente e de marcas com alta presença regional.



MARCAS

Construir marcas que geram valor.



GO-TO-MARKET

Executar o ponto de venda com paixão.



COMPETITIVIDADE

Fortalecer nossa disciplina e agilidade para vencer.



SUSTENTABILIDADE

Fortalecer as capacidades de gestão responsável nos âmbitos ASG (ambiental, social e governança).



CULTURA

Viver uma cultura que inspire o máximo desempenho.

EM JULHO DE 2020, E TENDO EM VISTA TODAS AS MUDANÇAS QUE TIVEMOS QUE FAZER COMO NEGÓCIO DECORRENTES DA PANDEMIA COVID-19, AJUSTAMOS NOSSO PLANO DE NEGÓCIOS E GERAMOS O “NEW GAME PLAN”, QUE FOI DADO A CONHECER AOS NOSSOS COLABORADORES ATRAVÉS DE UM ENCONTRO REGIONAL ONLINE, QUE COMUNICOU E DINAMIZOU A ORGANIZAÇÃO EM TEMPOS DE CRISE.

RESULTADOS QUE INSPIRAM



TEMA MATERIAIS¹

Crescimento sustentável ^{MAT}
(103-1, 103-2, 103-3)

Por que é material?

Para desenvolver marcas que proporcionem o melhor cuidado, é importante manter uma rentabilidade adequada que garanta nossa operação ao longo do tempo. Para isso, contamos com a melhoria contínua, proporcionando eficiência aos nossos processos e uma visão de geração de valor para todos os nossos grupos de interesse.

Na Softys sabemos que o que realmente mobiliza uma organização não é apenas a rentabilidade para os seus acionistas, mas também o cumprimento das expectativas e necessidades dos seus diversos stakeholders: clientes, consumidores, colaboradores, comunidades locais e parceiros estratégicos, através de um crescimento sustentável que integre uma visão de cuidar do planeta e das pessoas.

Dessa forma, temos expandido nossos negócios e nos posicionado entre os maiores produtores de consumer tissue e personal care nos mercados latino-americanos.

NOSSAS GUIAS PARA ADMINISTRAR ESTE MAT

- *Business Plan* 2020-2023
- Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023.

1.Voc-e sabe o que é MAT?

Cada vez que encontrar o logo MAT significa que estamos falando de um tema material. Se quiser saber mais sobre eles, procure a seção.

AMBIENTE E DESEMPENHO ECONÔMICO

Crescimento sustentável ^{MAT}

2020 foi um ano de múltiplas complexidades e desafios, como resultado da pandemia Covid-19. Consumer Tissue e Personal Care apresentaram crescimento no volume de vendas, com um recorde de 820 mil toneladas de papel tissue e 7,303 bilhões de unidades de produtos sanitários, devido à compra e demanda dos nossos produtos de primeira necessidade no início da pandemia.

Nossa unidade de negócios Away From Home foi a mais impactada: devido às restrições de mobilidade e confinamentos que afetaram particularmente seus clientes de hotéis, restaurantes e aeroportos, entre outros, o que causou uma queda nas volumes de vendas de 40% em relação a 2019.

Diante deste cenário, reorientamos e reforçamos ainda mais nosso papel de especialistas em higiene, para apoiar nossos clientes a um retorno seguro. Desta forma, o projeto de pro-

dução de máscaras tornou-se um novo impulso, dada a necessidade desse insumo básico para a viabilidade operacional de várias organizações.

Da mesma forma, e embora na Softys tivéssemos um efeito de desvalorização das moedas locais, fomos claros ao decretar que não subiríamos os preços dos nossos produtos essenciais para apoiar em 100% as pessoas neste cenário, em um momento em que mais precisavam de nossos serviços, suporte e comprometimento, o que foi mantido durante os meses mais críticos da pandemia.

Ao mesmo tempo, houve um efeito positivo no preço da celulose que, somado aos nossos programas de eficiência operacional de TPM, nos fez aumentar nosso EBITDA em aproximadamente 40% em relação a 2019.

PRINCIPAIS INDICADORES DE DESEMPENHO FINANCEIRO EM MILHÕES DE USD

INDICADORES	2019	2020
Volume de venda Consumer Tissue (milhares de t)	726	820
Volume de venda Personal Care (milhões de unidades)	6.337	7.303
Vendas	2.094	2.068
Ebitda	201	277
Patrimônio	1.017	1.056
Dívida	1.621	1.515
Ativos	2.638	2.572

Fonte: Administração Corporativa Softys.

PARTICIPAÇÃO MÉDIA DE MERCADO (VALOR)

MERCADO	CONSUMER TISSUE		PERSONAL CARE	
	2019	2020	2019	2020
Argentina	43,5	44,3	16,6	18,4
Brasil	6,7	5,7	4,4	5,8
Chile	68,9	66,9	27,8	32,0
Colômbia	9,4	9,7	3,4	3,4
Equador	20,6	16,0	10,6	8,8
México	14,0	13,8	3,3	2,1
Peru	45,5	42,3	27,8	30,9
Uruguai	85,1	85,0	53,8	58,0

Fonte: Controle de Gestão Softys.

Nota 1: As informações de Tissue correspondem ao papel higiênico e para os países Argentina, Chile, Peru e México são provenientes da Scantrac em dezembro de 2020.

Nota 2: As informações de Personal Care são para fraldas de bebês e são uma estimativa de países Sell in.

Geramos valor para os nossos grupos de interesse

(201-1)

2019			2020	
	VALOR (MILHÕES DE USD)	PORCENTAGE (%)	VALOR (MILHÕES DE USD)	PORCENTAGEM (%)
Total valor econômico gerado (VEG)				
Total receita	2.098.091	--	2.073.385	
Total valor econômico distribuído (VED)				
Colaboradores	225.332	10,7%	218.022	10,5%
Fornecedores e contratados	1.971.931	94,0%	1.893.298	91,3%
Governos Locais	42.661	2,0%	17.910	0,9%
Financistas	203.960	9,7%	439.481	21,2%
Acionistas	0	0,0%	0	0,0%
Comuni- dade	Relacio- namento comunitário	0	0	0,0%
	Doações	1.201	1.647	0,1%
	Total comunidades	1.201	1.647	0,1%

Fonte: Administração Corporativa Softys.

Nota 1: O valor distribuído é superior ao valor gerado (100%), pois o pagamento aos fornecedores considera os impostos associados. A receita operacional é líquida.

Nota 2: O pagamento a fornecedores considera os impostos associados e a receita operacional é líquida.

Nota 3: As doações correspondem a produtos Softys em cada um dos países: fraldas cotidianas, babysec, lenços umedecidos babysec, PH Elite e Higienol, máscaras, outros.

PAGO DE IMPOSTOS

Contribuímos com a economia local por meio do pagamento de impostos nos territórios onde mantemos operações. Em 2020, esse valor caiu para USD 27.391.000.

PAGO DE IMPOSTOS

(miles de USD)

PAÍS	2019	2020
Argentina	7	17
Brasil	-	1.483
Chile	31.311	12.913
Colômbia	3.935	3.576
Equador	-	-
México	893	2.885
Peru	4.305	6.139
Uruguai	337	378

Fonte: Administração Corporativa Softys.

Nota 1: Foi feita uma alteração nos impostos pagos em 2019, calculando os impostos diretos (imposto de renda incluindo adiantamentos)

Nota 2: No Chile, a redução no pagamento de impostos deve-se ao fato de 2020 ter encerrado com prejuízo tributário.

COMPROMETIDOS COM NOSSA LIDERANÇA

O Nosso Conselho de Administração
(102-18, 102-23, 102-26)

COMPOSTO POR SETE MEMBROS REELEITOS EM ABRIL DE 2019, POR UM PERÍODO DE TRÊS ANOS. ENTRE AS SUAS RESPONSABILIDADES ESTÁ O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA SOFTYS, O PLANO ANUAL DE NEGÓCIOS, O ACOMPANHAMENTO DO NOSSO BUSINESS PLAN E O ORÇAMENTO PARA A SUA EXECUÇÃO.



1.



2.



3.



4.



5.



6.



7.

GÊNERO

14%

mulheres

86%

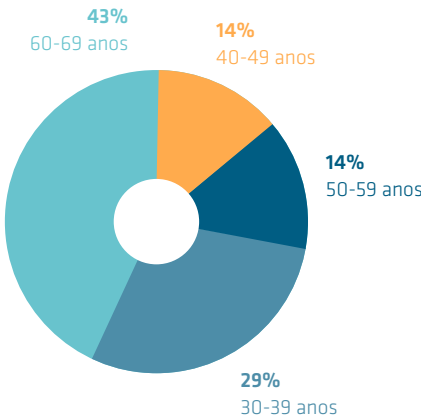
homens

NACIONALIDADE

100%

chilenos

FAIXA ETÁRIA



1. LUIS FELIPE GAZITÚA ACHONDO

Presidente
Engenheiro comercial
Idade: 65 anos
Rut: 6.069.087-1

2. FRANCISCO RUIZ-TAGLE EDWARDS

Diretor
Engenheiro comercial
Idade: 57 anos
Rut: 7.052.877-0

3. PABLO TURNER GONZÁLEZ

Diretor
Engenheiro comercial
Idade: 61 anos
Rut: 7.056.349-5

4. BERNARDO MATTE IZQUIERDO

Diretor
Advogado
Idade: 37 anos
Rut: 15.637.711-2

5. JORGE MATTE CAPDEVILA

Diretor
Engenheiro comercial
Idade: 39 anos
Rut: 14.169.037-K

6. JORGE LARRAÍN MATTE

Diretor
Engenheiro comercial
Idade: 45 anos
Rut: 10.031.620-K

7. VERÓNICA EDWARDS GUZMÁN

Diretora
Engenheira comercial
Idade: 62 anos
Rut: 7.051.999-2

Porque temos a certeza de que a ética e a livre concorrência são essenciais para o desenvolvimento do negócio, durante o mês de outubro de 2020, nosso Conselho de Administração realizou uma sessão extraordinária, na qual foi realizado um treinamento sobre livre concorrência, ministrado pelo advogado especialista Mario Ybar Abad e pelo Oficial de Compliance da Softys, Héctor Hernández.

SESSÕES DO NOSSO CONSELHO

- Sessões uma vez por mês de forma normal.
- Sessões extraordinárias sempre que necessário.
- Participam das sessões do Conselho o Gerente Geral, o Gerente de Administração e Finanças Corporativas e o Gerente Jurídico Corporativo.
- Além disso, os membros do Conselho de Administração reúnem-se periodicamente com o Gerente Geral, o Gerente de Administração e Finanças Corporativas e os gerentes gerais dos países.

EXECUTIVOS PRINCIPAIS

(102-19, 102-20)



GONZALO DARRAIDOU
Gerente Geral
Engenheiro comercial
Chileno
59 anos
Rut: 8.808.724-0
Nomeação: 01/12/2015

“NESTE ANO COMPLEXO, VIMOS COMO O CUIDADO ASSUME UMA RELEVÂNCIA MAIOR PARA TODA A SOCIEDADE. TAMBÉM VIMOS COMO ESSA PALAVRA É REDEFINIDA E ASSUME UM VALOR ESPECIAL E PODEROSO PARA TODOS NÓS QUE TRABALHAMOS NA SOFTYS. NOSSO PROPÓSITO NUNCA NOS FEZ TANTO SENTIDO E ORGULHO E NUNCA O VIVEMOS TANTO EM NOSSAS AÇÕES DIÁRIAS COMO ESTE 2020, QUE NOS PROPORCIONOU GRANDES DESAFIOS E EXPERIÊNCIAS MARAVILHOSAS. A TODA NOSSA EQUIPE MUITO OBRIGADO.”

Equipe executiva Softys



FELIPE ARANCIBIA
*Gerente Administração e
Finanças Corporativo*



PEDRO MUZZIO
*Gerente de
Desenvolvimento
Industrial e Supply Chain
Corporativo*



**CRISTÓBAL
SOMARRIVA**
*Gerente Legal
Corporativo*



SEBASTIÁN REYES
*Gerente Geral Softys
Chile*



**LUIS DELFIM
DE OLIVEIRA**
*Diretor Geral
Softys Brasil*



MAYE ALESSANDRINI
*Gerente de Pessoas e
Organização Corporativo*



ALFREDO BUSTOS
*Gerente de Data e
Analytics Corporativo*



**RENATO TVSKI
ZAPSZALKA**
*Diretor Geral Softys
Sepac*



GUSTAVO SCHMIDT
Diretor Geral México



**JORGE VALDIVIESO
SCOTT**
*Gerente
Desenvolvimento e
M&A Corporativo*



RAFAEL SCHMIDT
*Gerente Unidade de Negócio Tissue,
Inovação e Desenvolvimento
Comercial Corporativo*



PEDRO URRECHAGA
*Gerente Geral Região
Andina e Rio de la
Plata*



NICOLE SANSONE
*Gerente Unidade de
Negócio Personal Care e
Sustentabilidade Corporativo*



JOSÉ MIGUEL PORRAZ
*Gerente Unidade de
Negócio Away From
Home Corporativo*



JUAN LA SELVA
*Gerente Geral
Softys Argentina*



**EDUARDO
ARCOS**
*Gerente Geral
Softys Equador*



**RICARDO
VENEGAS**
*Gerente Geral
Softys Peru*



**MARIANO
PAZ**
*Gerente Geral
Softys Uruguai*



**ANDRÉS
ORTEGA**
*Gerente
Geral Softys
Colômbia*

Nossos comitês



COMITÊ EXECUTIVO SOFTYS

Programado mensalmente entre o Gerente Geral e os Gerentes Corporativos.



COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE SOFTYS

Esse comitê orienta e acompanha o andamento da Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023. É dirigido pelo Gerente Geral e composto pelos gerentes corporativos de Desenvolvimento Industrial e Supply Chain, Jurídico, Administração e Finanças Corporativas, Pessoas e Organização, Região Andina e Río de la Plata, Personal Care e de Sustentabilidade, a Subgerente de Sustentabilidade e o Gerente de Sustentabilidade da CMPC.



COMITÊ DE COORDENAÇÃO SOFTYS

É realizado 2 ou 3 vezes por ano, durante 5 dias, e é composto pelo Gerente Geral, pelos Gerentes Corporativos e pelos Gerentes Gerais dos países.



COMITÊ DE COMPLIANCE SOFTYS

Desde março de 2020, contamos com esse comitê para zelar pelo cumprimento das regras de defesa da livre concorrência na Companhia. É composto por um Diretor da Softys, um Diretor da CMPC, o Procurador Corporativo da CMPC e o Gerente Jurídico Corporativo da Softys. O Oficial de Compliance da Softys também participa permanentemente deste Comitê.

NOSSOS EXECUTIVOS TAMBÉM PARTICIPAM DE VÁRIOS COMITÊS DA NOSSA MATRIZ, A CMPC, COMO O COMITÊ DE ADMINISTRAÇÃO, COMITÊ ESTRATÉGICO DE TI, COMITÊ DE COMPLIANCE TRIBUTÁRIO, COMITÊ DE PLANEJAMENTO FINANCEIRO, COMITÊ DE AUDITORIA INTERNA, COMITÊ DE GESTÃO DE RISCOS, COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE E COMITÊ DE ASSUNTOS CORPORATIVOS, ENTRE OUTROS.²



NOS VISITARAM EM 2020

“A Covid-19 nos afetou em momentos de crise social em todo o mundo, o que acelerou a sensação de incerteza da população. A questão é como você navega pela pandemia? E a resposta está na liderança, tanto dos governos quanto das empresas. Nas empresas, a equipe toda deve saber para onde vai e ter a contenção de ser ouvida para solucionar o desafio, pois essa comunicação interna é fundamental e, claro, ter um líder comprometido”.

CHARLES THOMAS CLEVELAND
Tenente Geral, Comandante de Operações Especiais do Exército dos EE. UU.

2. Para verificar os comitês da CMPC, visite a seção de Governança Corporativa do site da CMPC.

NOSSOS PADRÕES DE INTEGRIDADE



TEMA MATERIAIS Ética e integridade MAT (103-1, 103-2, 103-3)

Por que é material?

Uma conduta íntegra, responsável e leal se traduz em excelência na gestão, além de fomentar relações comerciais sólidas e honestas, baseadas na credibilidade, que contribuem para o crescimento da nossa empresa e da sociedade como um todo. Por isso, reforçamos constantemente a ética e o compliance, aspectos fundamentais do nosso dia a dia e da forma como fazemos negócios.

Na Softys, trabalhamos para promover uma cultura de integridade e responsabilidade, baseada na conduta ética e reforçada pelo cumprimento irrestrito das leis em vigor nas diferentes jurisdições onde temos operações e relações comerciais.

NOSSAS GUIAS PARA ADMINISTRAR ESTE MAT

- Código de Ética.
- Política de Integridade e Probidade Corporativa.
- Manual de Livre Concorrência.
- Modelo de Prevenção de Delitos.
- Princípios de Ética Publicitária.
- Programa de Integridade e Compliance.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE E CUMPRIMENTO

(102-17; 205-2; 206-1)

Ética e integridade MAT

Nosso programa de Integridade e Cumprimento visa articular e sistematizar esforços na prevenção, detecção e resposta a atos ou condutas contrárias aos valores corporativos, seus regulamentos internos e legislações em vigor. Para isso, buscamos treinar, disseminar e reforçar a Política Corporativa de Integridade e Probidade e todos os elementos que compõem nossa cultura de integridade em nossos colaboradores.

Além disso, mantemos programas de conformidade específicos para o Chile e Peru sobre livre concorrência, associados a casos de colusão ocorridos nesses países, que são implementados em cada caso por um Diretor de Conformidade designado. Ambas as empresas estão em plena execução desses programas com o apoio de consultores externos.



CHILE

No âmbito do Modelo de Prevenção ao Crime, foram realizados mais de 20 workshops, todos eminentemente práticos e com as respectivas avaliações, acompanhamento dos seus controles e revisão constante dos nossos processos.

Em termos de livre concorrência, cumprimos 100% com o nosso plano para 2020 e com os requisitos estabelecidos para a Softys no acórdão do Tribunal de Defesa da Livre Concorrência.



PERU

No Peru, realizamos com sucesso o plano comprometido com a Indecopi em termos de livre concorrência, cumprindo os requisitos estabelecidos, incluindo o curso de Livre Concorrência de 60 horas de duração para 64 colaboradores e o exame anual sobre Livre Concorrência prestado por 142 colaboradores, ambos a cargo da Universidad del Pacífico. Da mesma forma, apresentamos o relatório anual final ao Indecopi.



Tivemos uma palestra sobre os fundamentos econômicos da livre concorrência, realizada pelo professor da Universidade Pompeu Fabra, Massimo Motta, Chefe de Concorrência da Comissão Europeia. Mais de 1.000 colaboradores participaram nesta capacitação, onde a livre concorrência foi explicada desde a perspectiva da economia que está na base da institucionalidade.

“O direito da concorrência não impede que as empresas alcancem e exerçam uma posição dominante: a expectativa de desfrutar de altos lucros e de poder de mercado é o motor da inovação e do desenvolvimento. O direito da concorrência evita o abuso de posição dominante, ou seja, a obstrução ao funcionamento do mercado.”

- MASSIMO MOTTA
Ex Chefe de Concorrência da
Comissão Europeia.

NOS VISITARAM EM 2020



Além disso, temos atividades gerais de compliance que a Softys desenvolve sob a liderança do seu Oficial de Cumprimento, no âmbito dos programas definidos pela Gestão de Compliance da CMPC. Lá, a Política Corporativa de Integridade e Probidade, o Modelo de Prevenção ao Crime e o Manual da Livre Concorrência são apresentados e divulgados por meio de workshops ou cursos para todos os colaboradores.

MODELO DE PREVENÇÃO AO CRIME E PROBIDADE CORPORATIVA

- Mais de 80 workshops práticas realizadas, com mais de 1.300 colaboradores treinados.
- Cursos virtuais gerais para todos os nossos executivos, sujeitos a avaliação e aprovação.

LIVRE CONCORRÊNCIA

- 3 sessões de capacitação, sujeitas a avaliação e aprovação, com especial destaque para a deliberação do Tribunal da Livre Concorrência (TDLC) dirigida a gestores, subgerentes e executivos e colaboradores com elevada responsabilidade executiva, administrativa e decisória na matéria comercial.
- Capacitação para o Conselho de Administração da Softys.
- Conversatórios em grupo sobre questões de livre concorrência relacionadas ao exercício de determinadas funções, com sessões específicas por país, ministradas por advogados externos especialistas em livre concorrência.
- Cursos gerais de e-learning para nossos executivos, sujeitos a avaliação e aprovação.

- CAPACITADOS EM WORKSHOPS DE DIFUSÃO DA POLÍTICA DE INTEGRIDADE E PROBIDADE CORPORATIVA

WORKSHOPS DE ÉTICA E INTEGRIDADE	2019	2020
Workshop do Modelo de Prevenção de Delitos (MPD) ³ ou anticorrupção	144	307
Workshop de livre concorrência	205	685
Workshops probidade corporativa – anticorrupção LATAM	S/I	1.154

-
Fonte: Área Compliance Softys.

3. É um modelo baseado na Lei nº 20.393 do Chile, que visa conduzir e estabelecer condutas com base nos princípios que definimos como parte da cultura Softys, para garantir o cumprimento da lei e a prevenção das ações criminosas realizadas por algum membro da organização.



- Softys
Puente Alto
Chile

LINHA DE DENÚNCIAS

(205-3)

Como parte do nosso Modelo de Prevenção ao Crime, temos um canal de denúncias disponível em nosso site, para que qualquer pessoa ou parte interessada possa denunciar fatos ou condutas que constituam, ou possam constituir, uma violação dos princípios e valores da Softys, das normas corporativas ou das leis atuais. As informações fornecidas por este meio são estritamente confidenciais e existe a opção de permanecer anônimo.

Quem recebe as denúncias é o responsável pelo Modelo de Prevenção ao Crime: Fiscal Corporativo das Empresas CMPC. A investigação é realizada através da nossa Gerência Jurídica Corporativa em conjunto com a Gerência de Compliance da CMPC, a quem cabe acompanhar os casos e gerar a resolução correspondente, conforme estabelecido na Política Corporativa de Integridade e Probidade. Nossa empresa não aceita ou tolera retaliação contra indivíduos que fazem denúncias.

No período, não foram registrados casos de corrupção. As reclamações apresentadas que foram consideradas admissíveis e resolvidas resultaram em medidas corretivas.

- NÚMERO DE DENÚNCIAS RECEBIDAS

-

TIPO DE DENÚNCIA RECEBIDA	2019	2020
Anônimas	19	78
Não anônimas	14	45

NÚMERO DE DENÚNCIAS INVESTIGADAS	2019	2020
Não admissíveis	18	65
Resolvidas (investigadas)	15	58

ESTADO DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS	2019	2020
Abertas (em investigação)	0	0
Cerradas	33	123
Total	33	123
Número de denúncias sancionadas	10	30
% de medidas que receberam medidas corretivas	100%	97%

-

Fonte: Área Compliance Softys.

Nota: A categoria “não admissível” inclui os casos que não correspondem à linha de reclamação ou os casos com antecedentes insuficientes para investigar.

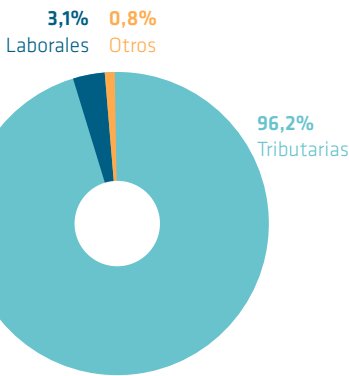
CUMPRIMENTO NORMATIVO

(307-1, 419-1)

Durante 2020, pagamos um valor de USD 2.181.099 por multas tributárias, trabalhistas, alfandegárias, ambientais e de transporte. O valor total das multas ambientais foi USD 8.318.

- TIPO DE MULTAS

-



Fonte: Gerencia Jurídica Softys.

Nota 1: Na categoria “outros” existem multas relacionadas com questões ambientais, alfandegárias e de transporte.

Nota 2: As multas ambientais foram emitidas na Softys Chile e em nossa subsidiária no México.

02

QUEREMOS OFERECER O MELHOR CUIDADO. PARA CUMPRIR COM ISSO, COLOCAMOS TODA A NOSSA ENERGIA E EXPERIÊNCIA TRABALHANDO HOJE PARA CONSTRUIR UM AMANHÃ MELHOR, POR MEIO DE MARCAS RECONHECIDAS, AMADAS E VALORIZADAS QUE GEREM O MAIOR IMPACTO SOCIAL E O MENOR IMPACTO AMBIENTAL.

O Melhor Cuidado para um Amanhã Melhor

2^{do}
Relatório

4

Pilares da Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023

20
Temas materiais

6
ODS priorizados

86
Indicadores GRI

Objetivos de desenvolvimento sustentável

Para elaborar nossa Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023, lançada em julho de 2020, percorremos um caminho de grande trabalho e profunda convicção, que se baseia em questões ambientais, sociais e de governança (ASG), o que foi, sem dúvida, o melhor impulso para nosso roteiro para trabalho futuro.

Como resultado desse trabalho e alinhado com o Estudo de Ma-

terialidade 2018, desenvolvido pela CMPC para suas três unidades de negócios, identificamos 26 questões ASG relevantes, que são baseadas no quadro metodológico de due diligence recomendado pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).

Para complementar e aprofundar os temas da indústria de higiene e cuidados, desenvolvemos um benchmark de boas

práticas e entrevistas em profundidade com as diferentes áreas e países onde operamos, o que nos permitiu identificar as nossas prioridades de trabalho, o nível de maturidade destas questões dentro da organização e definir nossa contribuição para a Agenda 2030 das Nações Unidas, em linha com os objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS).



Gostaria de saber mais sobre os ODS? Visite o seguinte link: <https://www.un.org/>

O NOSSO NORTE EM SUSTENTABILIDADE



NOSSA CONTRIBUIÇÃO PARA OS SDGS PRIORIZADOS

ODS	META ODS	OBJETIVO SOFTYS	META
	3.d Reforçar a capacidade de todos os países, particularmente os países em desenvolvimento, para o alerta precoce, redução de riscos e gerenciamento de riscos nacionais e globais de saúde.	SAÚDE E BEM-ESTAR Um ODS que está no coração da Softys, que se expressa no nosso propósito de "dar o melhor cuidado no dia-a-dia e em cada etapa da vida das pessoas". Existimos para prestar o melhor cuidado, para promover a saúde e a higiene como motores do desenvolvimento.	
	5.5 Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública. 10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.	IGUALDADE DE GÊNERO Cerca de 20% dos nossos colaboradores são mulheres, por isso sabemos que temos desafios significativos nesta área. Já temos metas associadas ao aumento do número de mulheres na força de trabalho e de mulheres em cargos de liderança em todos os nossos países de operação industrial. Na Softys Sepac há 30% de participação feminina, o que nos inspira e serve de exemplo para toda a nossa organização. Além disso, e graças ao nosso Softys Water Challenge, esperamos gerar impactos de gênero importantes na esfera comunitária, já que a coleta de água é uma tarefa fortemente feminizada.	<ul style="list-style-type: none">• Aumentar a proporção de mulheres em 50% até 2025.• Aumentar a proporção de mulheres em cargos de liderança em 50% até 2025 (plataformas AD, A, B, C).• Atingir 2,5% da dotação com portadores de deficiência até 2025.



Softys
Cañete,
Peru

ODS	META ODS	OBJETIVO SOFTYS	META
<div><div>6</div><div>ÁGUA LIMPA E SANEAMENTO</div><div></div></div>	<p>6.1 Até 2030, alcançar o acesso universal e equitativo a água potável e segura para todos.</p> <p>6.4 Até 2030, aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir substancialmente o número de pessoas que sofrem com a escassez de água.</p>	<p>ÁGUA E SANEAMENTO</p> <p>“Sem água não há higiene” e, portanto, não há saúde, não há cuidado. Nesse sentido, trabalhamos muito para reduzir o uso de água industrial em nossas fábricas, bem como na segurança hídrica por parte de nossos fornecedores, desde a perspectiva da cadeia de abastecimento, e também com foco nas comunidades que nos acolhem.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Reduzir em 40% nosso uso industrial de água al 2025.• Implementar pelo menos 2 soluções do Softys Water Challenge em localidades rurais sem água potável, durante 2021.
<div><div>12</div><div>CONSUMO RESPONSÁVEL</div><div></div></div>	<p>12.4 Até 2020, alcançar o manejo ambientalmente saudável dos produtos químicos e todos os resíduos, ao longo de todo o ciclo de vida destes, de acordo com os marcos internacionais acordados, e reduzir significativamente a liberação destes para o ar, água e solo, para minimizar seus impactos negativos sobre a saúde humana e o meio ambiente.</p> <p>12.5 Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reuso.</p>	<p>PRODUÇÃO E CONSUMO RESPONSÁVEL</p> <p>Sob este ODS, estruturamos nossa gestão sustentável desde a perspectiva interna, de como produzimos nossas marcas e produtos. Além disso, numa abordagem de ciclo de vida, preocupamo-nos com o que acontece quando as nossas marcas e produtos chegam aos clientes e consumidores, onde a promoção do consumo responsável é fundamental.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ser uma empresa com zero resíduos industriais para aterro até 2025.• Lançar a primeira embalagem 100% reciclável e biodegradável para nossa linha Elite em 2021.
<div><div>13</div><div>COMBATE ÀS MUDANÇAS CLIMÁTICAS</div><div></div></div>	<p>13.3 Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima.</p>	<p>AÇÃO PELO CLIMA</p> <p>Sabemos que vivemos uma emergência climática e que, como empresa, temos um papel a cumprir, que está atrelado aos compromissos sustentáveis das Empresas CMPC, aos quais aderimos com especial ímpeto.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Reduzir nossas emissões de gases de efeito estufa em 50% até 2030.
<div><div>17</div><div>PARCERIAS PELAS METAS</div><div></div></div>	<p>17.16 Reforçar a parceria global para o desenvolvimento sustentável, complementada por parcerias multissetoriais que mobilizem e compartilhem conhecimento, expertise, tecnologia e recursos financeiros, para apoiar a realização dos objetivos do desenvolvimento sustentável em todos os países, particularmente nos países em desenvolvimento.</p> <p>17.17 Incentivar e promover parcerias públicas, público-privadas e com a sociedade civil eficazes, a partir da experiência das estratégias de mobilização de recursos dessas parcerias.</p>	<p>PARCERIA PARA ALCANÇAR OS OBJETIVOS</p> <p>ODS que está relacionado à importância de se trabalhar de forma colaborativa, entre atores públicos e privados e organizações da sociedade civil para atingir os objetivos propostos.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar anualmente alianças que contribuam com o desenvolvimento sustentável, alinhadas ao nosso propósito de cuidado.

Abordagem estratégica de sustentabilidade na CMPC

O QUE NOS INSPIRA É PRESTAR O MELHOR CUIDADO POR MEIO DE NOSSAS MARCAS E PRODUTOS, E TAMBÉM PELA FORMA COMO ATUAMOS, POIS ESSE CUIDADO QUE ESPERAMOS PRESTAR AOS NOSSOS CLIENTES E CONSUMIDORES SE ESTENDE TAMBÉM AOS NOSSOS COLABORADORES, PARCEIROS, MEIO AMBIENTE E COMUNIDADES QUE NOS HOSPEDAM. SONHAMOS COM UM FUTURO CO-CONSTRUÍDO ENTRE TODOS NÓS, ONDE POSSAMOS DESENVOLVER O NOSSO POTENCIAL MÁXIMO E ASSIM ENTREGAR “O MELHOR CUIDADO, PARA UM AMANHÃ MELHOR”.

SUSTENTABILIDADE NA CMPC

(102-11)

Nas Empresas CMPC, a sustentabilidade é entendida a partir da geração de valor interno e externo, articulado e colocado em prática através do seu objeto social, os chamados 3Cs: ⁴

4. Para saber mais sobre o objetivo do CMPC, vá para: www.cmpc.com



Nossa Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023

Sob este sonho, definimos quatro pilares que compõem a Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023 da Softys, que se aplica aos 8 países de operação industrial.

Nosso compromisso de sustentabilidade es: O melhor cuidado, para um amanhã melhor.



Saiba mais sobre nossa Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023. Leia o código QR para ver o vídeo.



FORNECER UMA VIDA MELHOR PARA TODOS

Existimos para as pessoas, acompanhamos e cuidamos delas ao longo da vida, o que vale tanto para os nossos colaboradores como para os nossos clientes. Por isso, nos preocupamos de que todos tenham acesso a uma vida melhor e contribuam a partir de suas diferenças na construção de um mundo melhor.

CO-CONSTRUIR UM ENTORNO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL

Todos somos Softys. Sabemos que nossa sustentabilidade não depende apenas do que acontece em nossas fábricas, mas também dos impactos gerados em uma perspectiva “ponta a ponta”. Por isso, promovemos a geração de relações virtuosas e colaborativas que nos permitam trabalhar em rede, a partir de uma lógica de ecossistema aberta.

PROMOVER O DESENVOLVIMENTO DAS COMUNIDADES LOCAIS

Vivemos em comunidade, por isso buscamos gerar um relacionamento proativo, próximo e de confiança mútua, além de compreender nosso papel como cidadãos corporativos no desenvolvimento local dos países onde estamos presentes.

PROTEGER O NOSSO LAR COMUM

Trabalhamos para minimizar os impactos que geramos no planeta e no meio ambiente, que se expressam em metas ambiciosas de redução de emissões, água e resíduos, entre outras medidas.

Softys
Cañete,
Peru



“O objetivo final de uma empresa é, antes de mais nada, servir a sociedade. Não é possível ter uma empresa funcionando de forma robusta em um mundo de crescente desigualdade e pobreza, o que também se aplica às mudanças climáticas. O bom é que junto com a nossa obrigação moral de enfrentar esses desafios globais, surge uma oportunidade de negócio”.

PAUL POLMAN
Ex CEO de Unilever y
Director de IMAGINE
Na cerimônia de lançamento do Primeiro Relatório de Sustentabilidade 2019

NOS VISITARAM EM 2020

TRANSFERIMOS A SUSTENTABILIDADE PARA A NOSSA CULTURA ORGANIZACIONAL

Para coordenar, gerenciar e monitorar o andamento da Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023, durante 2020 criamos dois comitês, um na esfera corporativa e outro na esfera regional. O Comitê de Sustentabilidade Corporativa da Softys tem como objetivo:

- Acompanhar a Estratégia de Sustentabilidade.
- Revisar e acelerar o progresso no cumprimento de objetivos e metas.

- Aprovar iniciativas e investimentos associados.
- Fortalecer a governança regional, para avançar de forma coordenada e com maior profundidade, ano após ano.

A sua periodicidade é trimestral e conta com a liderança da Gerência Geral e a participação de seis Gerentes Corporativos, sendo coordenado pela Gerência de Sustentabilidade da Softys. Este Comitê está, por sua vez, em coordenação com a Gerência de Sustentabilidade e Meio Ambiente das Empresas CMPC⁵.

O comitê iniciou a sua atividade no segundo semestre de 2020, tendo-se reunido duas vezes (setembro e dezembro), nas quais foi exaustivamente revisto cada um dos pilares da Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023, indicadores-chave associados aos temas materiais, ASG, projetos em curso e futuros, entre outros assuntos.

Adicionalmente, o Comitê Regional de Sustentabilidade é liderado pela Gerência Corporativa de Sustentabilidade da Softys e composto por repre-

sentantes de cada país em que operamos. Esse comitê, que também se reuniu duas vezes ao longo de 2020, acompanhou os objetivos, metas e investimentos locais necessários para desenvolver e implementar a Estratégia de Sustentabilidade em cada localidade.

A METODOLOGIA POR TRÁS DO NOSSO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

(102-10, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49,102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56)

METODOLOGIA 2020

Para a elaboração deste Relatório de Sustentabilidade, realizamos uma atualização da materialidade 2019, com foco em três etapas principais:



IDENTIFICAR

Desenvolvemos um processo de identificação de informações secundárias no qual incorporamos um benchmark de boas práticas do setor, juntamente com uma análise da imprensa com foco em vários temas da indústria de higiene e cuidados, bem como os marcos do período, abordando especialmente o contexto da pandemia e o progresso feito por Softys para enfrentá-lo.



APROFUNDAR

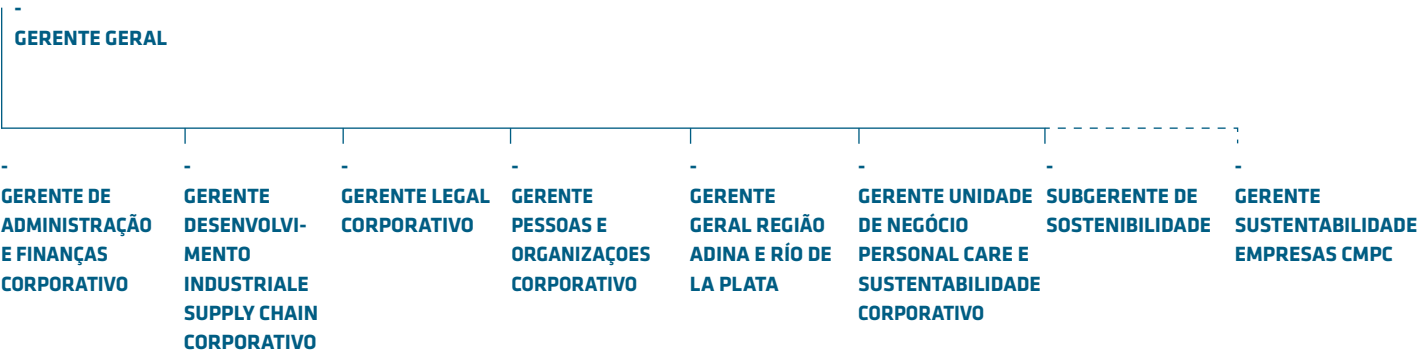
Aprofundamos em todos os nossos assuntos ASG, a fim de investigar o progresso e a gestão de 2020, além de levantar os desafios futuros. Essa etapa incluiu entrevistas com 13 executivos, com foco mais específico em temas materiais que não haviam sido abordados com tanta profundidade no Relatório de Sustentabilidade 2019.



REVISAR

Definimos 20 temas materiais, que contêm e agrupam os 26 temas relevantes identificados no estudo de materialidade de 2018, realizado pelas Empresas CMPC. Por meio do Grupo Motor - que conduz, mobiliza e detecta as informações para o nosso relatório - os temas materiais a serem incorporados foram analisados em duas reuniões nas quais participaram 50 colaboradores.

COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE CORPORATIVA SOFTYS



5. Nas Empresas CMPC existe um Comitê do Conselho de Administração para Sustentabilidade, liderada por Luis Felipe Gazitúa, presidente do Conselho de Administração das Empresas CMPC e da Softys, cujo objetivo é supervisionar diretamente a implementação da estratégia de sustentabilidade de toda a empresa, bem como verificar o cumprimento dos objetivos e metas traçados.

Temas materiais
Softys

AMBIENTAIS



Água



Resíduos



Emissões



Energia



Materiais e
embalagens

SOCIAIS



Saúde e
Segurança



Inclusão e
diversidade



Talento



Conciliação
laboral



Relacionamento
comunitário



Desenvolvimento
local



Experiência
de clientes e
consumidores



Qualidade e
segurança
em produtos



Valor de
marca

GOVERNANÇA



Ética e
integridade



Ética
publicitária

ECONÔMICOS



Crescimento
sustentável



Abastecimento
responsável



Transformação
digital



Inovação em
produtos

TEMAS MATERIAIS (MAT)

São os temas que refletem os impactos econômicos, ambientais e sociais significativos de uma organização y que además influyen sustancialmente en las evaluaciones y las decisiones de los grupos de interés. Posteriormente, se posicionan en una matriz de doble entrada esquema gráfico que presenten una priorización de las temáticas (GRI).



Para mais detalhes sobre
GRI, Visite o seguinte
link: [https://www.
globalreporting.org/](https://www.globalreporting.org/)

FICHA TÉCNICA

Elaboramos este relatório de acordo com a opção “essencial” das Normas GRI, e ele considera as informações numéricas de nossa gestão de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020. Além disso, apresenta informações da Softys para os dez princípios do Pacto Global das Nações Unidas, organização da qual somos membros desde 2018 por meio das Empresas CMPC.

As entidades incluídas neste documento são as sociedades que compõem a nossa empresa, as quais foram identificadas na apresentação de cada país em que operamos.

Não considera uma verificação externa específica, no entanto, baseia-se nos indicadores verificados no âmbito do Relatório Integrado de Empresas CMPC 2020.

Graças a esse processo metodológico completo, nosso Relatório de Sustentabilidade 2020 atende aos cinco princípios de reportabilidade indicados pela GRI: (1) contexto, (2) equilíbrio, (3) completude, (4) materialidade e (5) inclusão de grupos de interesse.

03

Facilitar uma vida melhor para todos

EXISTIMOS PARA AS PESSOAS, ACOMPANHAMOS E CUIDAMOS DELAS NO SEU DIA A DIA E EM CADA ETAPA DE SUAS VIDAS. É ESSE MESMO CUIDADO QUE SE ESTENDE AOS NOSSOS COLABORADORES, CONTRATADOS, CLIENTES E CONSUMIDORES, A FIM DE FACILITAR UMA VIDA MELHOR PARA TODAS E TODOS.

18,9%

de mulheres na dotação.

27,3%

de mulheres em posições de liderança.

10%

de mulheres promovidas.

0

fatalidades em colaboradores diretos ou contratados.

55%

de colaboradores sindicalizados.

7

produtos lançados.

INCLUSÃO E DIVERSIDADE MOTORES DO NOSSO DESENVOLVIMENTO

O Melhor Cuidado para um Amanhã Melhor

TEMAS MATERIAIS

Inclusão e diversidade ^{MAT}
(103-1, 103-3, 103-3)

Por que é material?

A cultura é o diferencial de uma empresa. É o que a torna única. O desenvolvimento dessa cultura é fortalecido pelo processo que cada colaborador passa desde o momento de sua identificação como candidato até o processo de desligamento. Sabemos que o maior valor de uma empresa está em suas pessoas, que enriquecem as organizações a partir de sua diversidade, ativando o poder da inovação.

A concretização dos objetivos que propomos na Softys só é possível com equipes de alta performance, que se formam reconhecendo e valorizando as diferenças de cada uma, de forma a ter visões que enriquecem a cultura de cuidado Softys.

Nossa cultura multilatina com foco no cuidado promove a diversidade de talentos e nos permite ter um ambiente inclusivo.

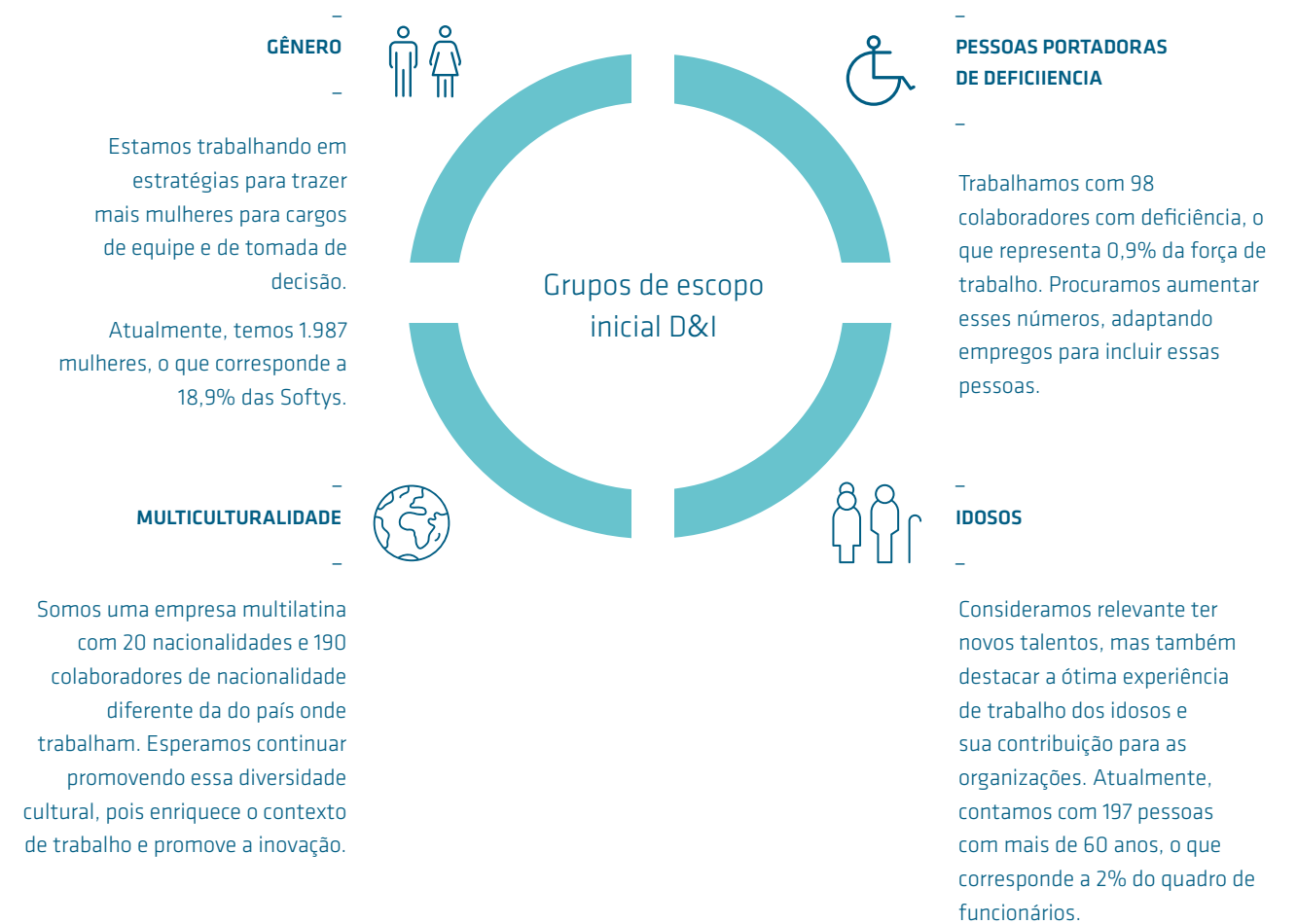
NOSSAS GUIAS PARA ADMINISTRAR ESTE MAT

- Política de Diversidade & Inclusão da CMPC.
- Manual de Entrevistas Softys.

Somos multilatinos

Inclusão e diversidade ^{MAT}
(405-1)

Para promover uma cultura inclusiva e diversa, é imprescindível instalar capacidades e reflexões que nos permitam dar visibilidade aos nossos vieses e gerar consciência sobre este importante tema. Por isso, realizamos um curso de seis módulos de inclusão e diversidade, que foi disponibilizado a todos os nossos colaboradores. Durante 2020, 1.500 pessoas participaram desse treinamento, número que esperamos aumente em 2021.



“Ingressei na Softys em 1976 e nestes quase 45 anos em que trabalhei em diferentes cargos, só posso dizer que estou orgulhoso. É uma empresa que me valoriza como pessoa, independentemente da minha idade. Isso me permitiu desenvolver e cumprir minhas metas familiares e de trabalho e até pude viajar para a Argentina, Peru, Equador, Brasil e Itália. Acredito que o Softys oferece as possibilidades para o nosso desenvolvimento”.

RUBÉN VÁSQUEZ,
Softys Chile,
planta Talagante

Avanço nas nossas metas corporativas



Nossas metas em inclusão e diversidade

- Aumentar la proporción de mujeres en un 50% al 2025.
- Aumentar la proporción de mujeres en posiciones de liderazgo en un 50% al 2025.
- Alcanzar un 2,5% de la dotación con personas con discapacidad al 2025.



AS METAS FORAM AJUSTADAS PARA CADA UMA DE NOSSAS SUBSIDIÁRIAS, DE ACORDO COM SUA REALIDADE E CONTEXTO, QUE DESENVOLVERAM PLANOS E ESTRATÉGIAS LOCAIS PARA ATINGIR ESSES COMPROMISSOS.

DOTAÇÃO 2020

ESTAMENTO	EXECUTIVOS		PROFISSIONAIS E TÉCNICOS		OPERÁRIOS		TOTAL	
Gênero	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
	22	86	1.003	2.077	962	6.353	1.987	8.516
Dotação total							10.503	

MULHERES NA ORGANIZAÇÃO		% DE MULHERES		META
2019	2020	2019	2020	2025
1.823	1.987	18,4%	18,9%	27,5%

MULHERES EM POSIÇÕES DE LIDERANÇA		% DE MULHERES EM POSIÇÕES DE LIDERANÇA		META
2019	2020	2019	2020	2025
132	148	27,3%	27,3%	41,0%

“Comecei a trabalhar na Softys em 2017 como operador de ponta de linha na máquina de fraldas 5, depois comecei a cobrir o posto de controle de processo onde fui treinada. Acho que não há desvantagens para a incorporação das mulheres às operações, as equipes são bastante acolhedoras e mantemos um clima muito agradável. Só precisamos da oportunidade de mostrar que podemos fazer todas as tarefas. O principal é nos treinarmos para saber como é feito todo o trabalho na máquina. Gosto de trabalhar na Softys, sinto que sou eficiente e colaboro com a produção”.

-
VERÔNICA
VANESA SOLOA,
Softys Argentina,
planta Naschel
-

“Comecei a trabalhar na Sepac em 2013 como auxiliar de escritório e tive a oportunidade de cobrir diversas funções na área e conhecer todos os fluxos do processo. Em outubro de 2020 fui promovido a Coordenadora de Faturamento. A princípio senti as dúvidas dos motoristas ao lidar com os problemas diretamente com eles, percebi que eles não aceitavam uma mulher em uma posição que tradicionalmente era masculina. Mas desde a organização eles me apoiaram e sempre acreditaram em mim e hoje todos me respeitam como profissional. A Sepac é uma empresa humana, isso se expressa no cuidado e no grande foco na inclusão. A promoção representou o reconhecimento do meu trabalho, do meu esforço e do desenvolvimento que tive na empresa. Acredito que todos devem acreditar em seus sonhos, pois com esforço e dedicação é possível realizá-los”.

-
JANETE TUREK
CHANDOCHA,
Coordenadora
de Faturamento,
Softys Sepac
-

O Melhor Cuidado para um Amanhã Melhor

ALGUMAS DAS NOSSAS AÇÕES 2020

Na Softys Brasil reforçamos a contratação de mulheres nas áreas produtivas, selecionando 22 mulheres nos programas de estágio juvenil e 23 nas áreas operacionais. Na Softys Chile e na Softys Equador, por sua vez, treinamos trabalhadores e líderes em termos de preconceitos inconscientes e demos prioridade à mobilidade interna e à liderança feminina. Além disso, realizamos um ciclo de palestras sobre assédio sexual.

ALÉM DISSO, DURANTE 2020, 16 MULHERES OCUPARAM CARGOS DE LIDERANÇA, O QUE NOS PERMITE AVANÇAR NA QUANTIDADE DE MULHERES EM CARGOS DE TOMADAS DE DECISÃO ATÉ 2025.

FIGURAS EXCELENTES



EQUADOR

63%

do Comitê Executivo está conformado por mulheres.



MÉXICO

32%

da força de trabalho geral da empresa são mulheres.



PERU

1º

Incorporamos a primeira empilhadeira mulher na companhia.



URUGUAI

50%

da primeira linha está conformada por mulheres.



BRASIL

30%

da dotação da Softys Sepac são mulheres

PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA

Para atingir esse objetivo, realizamos treinamentos para as equipes da Gerência de Pessoas e Organização, inclusive aquelas que lideram os processos de recrutamento, e aprofundamos na publicação de ofertas de emprego nos portais de recrutamento.

Em conjunto com a CMPC, implementamos em nossa plataforma de seleção regional uma ferramenta que permite às pessoas com deficiência indicarem aspectos que contribuam para uma melhor vivência no processo seletivo e na sua admissão, a fim de fazer os devidos ajustes.

BOAS PRÁTICAS DE INCLUSÃO EM 2020

Junto com uma consultora externa, na Softys Brasil intensificamos a busca por candidatos com deficiência, gerando um mapeamento exaustivo para identificar as áreas que podem receber esses profissionais e dar-lhes a melhor experiência. Na Softys Chile, por sua vez, realizamos uma análise de posições de trabalho e perfis funcionais para

trabalhadores com deficiência. Além disso, geramos parcerias com organizações externas para aumentar o recrutamento e as contratações, e acompanhamos os colaboradores com credencial de deficiência e pensão por invalidez. Na Softys Uruguai, pudemos aprovar os projetos de adaptação de nossas instalações, de forma a permitir o acesso e a circulação de pessoas com deficiência.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA		% DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA		META
2019	2020	2019	2020	2025
84	98	0,84%	0,93%	2,5%



MÉXICO

1º

Fizemos a primeira contratação de uma pessoa com deficiência motriz.



BRASIL

4,1%

da dotação da Softys Sepac corresponde a pessoas com deficiência.

“Softys fue una de las primeras organizaciones que me dio la oportunidad de tener un trabajo estable. Siempre se preocupa de mi bienestar y de ayudarme a desarrollar mi trabajo de manera óptima. Hoy solo puedo agradecerle. Cada vez más personas en situación de discapacidad son contratadas por Softys, adaptando los cargos a sus condiciones y entregándoles todo el apoyo necesario para poder sentirse valiosos”.

NOSSA CULTURA QUE TRANSCENDE



TEMA MATERIAIS

Talento e desempenho^{MAT}
Conciliação laboral^{MAT}
(103-1, 103-2, 103-3)

Por que é material?

A pandemia Covid-19 sem dúvida acelerou a necessidade de gerar estratégias de trabalho que compatibilizem a vida profissional com a familiar e pessoal. Como apontam a OIT e o PNUD⁷, um dos maiores desafios do atual ambiente de trabalho é a conciliação entre a vida familiar, pessoal e profissional, principalmente nas regiões da América Latina e do Caribe, que contribuam para a redução das brechas trabalhistas, das desigualdades de gênero e a promoção da gestão do talento e desempenho, vitais para o desenvolvimento das grandes empresas e seus colaboradores⁸.

Na Softys, trabalhamos arduamente para desenvolver uma cultura de trabalho positiva da qual todos fazemos parte, que é alavancada por uma proposta de valor clara e concreta para os nossos funcionários. Estamos fortalecendo isso hoje mais do que nunca durante a pandemia, com iniciativas que promovem o cuidado em casa, na fábrica, tanto física quanto psicologicamente, programas extensivos a todos os nossos colaboradores e seus familiares.

NOSSAS GUIAS PARA ADMINISTRAR ESTE MAT

- Plataforma Mi Fibra
- Estudos de clima organizacional
- Programas de cuidado no âmbito regional

Talento e desempenho^{MAT}

(401-1, 404-1, 403-3)

Colocar em prática o nosso propósito empresarial significa ter os melhores talentos. Para isso, contamos com programas que abrangem todo o ciclo de vida dos colaboradores, desde o recrutamento e seleção até a saída, para que possam desenvolver todo o seu potencial também em outras localidades. Esses processos sofreram modificações em decorrência da pandemia, principalmente com o fortalecimento das plataformas digitais.



7. Para saber mais sobre Conciliação, verifique o seguinte estudo.

8. Para saber mais sobre Talento e desempenho, verifique o seguinte estudo.



FABIANO ROMANIW, Softys Sepac, planta Mallet

- BENJAMÍN HERRERA,
Motorista Patio Materias
Primas. Puente Alto,
Softys Chile



ATRAÇÃO
DE TALENTO



SELEÇÃO



INDUÇÃO



DESENVOLVI-
MENTO



EVALUAÇÃO



RETENÇÃO E
COMPROMISSO



ATRAÇÃO DE TALENTO

Queremos nos posicionar como uma marca empregadora, para a qual atualizamos nossos procedimentos de atração de talentos, padronizando-os e estabelecendo definições regionais que garantam o recrutamento por competências.

Buscamos que os fluxos e processos sejam corretamente delineados para melhorar a experiência dos candidatos e facilitar o trabalho das áreas de atração

e seleção. Desta forma, aprofundamos nossa comunicação através do LinkedIn e lançamos nosso novo portal de recrutamento externo quieroser.softys.com, mostrando todas as vagas ativas e a cultura Softys.

Em maio de 2020, realizamos a Pesquisa Employers for Youth, direcionada a profissionais de até 35 anos com o objetivo de medir nossa marca empregadora e na qual obtivemos melho-

rias nos resultados a través de todos os países.

Além disso, em 2020 promovemos o programa de estágios Softys Youth Experience, expandindo-o para quatro países de atuação com o objetivo de que os jovens talentos vivam a experiência de fazer parte de uma equipa com um selo multi-latino.



SELEÇÃO

Na Softys fazemos seleções considerando as competências, trajetória, conhecimento, mérito e requisitos de cada posição. E para ser o mais neutro possível, treinamos as equipes de atração de talentos em regras de inclusão, conceitos de deficiência e vieses inconscientes nos processos seletivos.

Além disso, geramos um Manual de Entrevista Softys, a fim de homogeneizar e esclarecer as diretrizes necessárias para um perfil de colaborador, avaliando os candidatos de forma padronizada. Além disso, para determinar as competências, características e potencial dos candidatos e colaboradores da Softys, implementamos avaliações virtuais. Isso nos permite ter processos de atração mais ágeis e eficientes.



INDUÇÃO

Implementamos na plataforma Mi Fibra o módulo de onboarding das novas entradas da Softys, que nos permite automatizar e digitalizar os fluxos que fazem parte do processo de integração de um colaborador, cuidando assim da experiência de todos os usuários envolvidos.



DESENVOLVIMENTO

Os treinamentos para nossos colaboradores são variados e refletem as necessidades de cada área. Ao longo de 2020, foi implantado o portal Mi Fibra para todos os colaboradores da CMPC, onde esse treinamento está disponível. Além disso, lançamos o curso Sua Fibra Soma, cujo objetivo é capacitar os colaboradores com o novo modelo de medição de experiência, que foi desenhado em linha com o propósito da organização.

DURANTE 2020, AUMENTAMOS O NÚMERO DE PESSOAS FORMADAS EM 28,8% E AS HORAS DE CAPACITAÇÃO EM 18%.

CAPACITAÇÕES EM 2020		Nº DE CAPACITADOS	HORAS DE CAPACITAÇÃO
Sexo	Homens	7.604	140.636
	Mulheres	1.892	32.056
	Total	9.496	172.692
Estamento	Executivos	383	3.186
	Profissionais e técnicos	3.390	91.022
	Operários	5.723	78.486
	Total	9.496	172.692

Fonte: Área Pessoas e Organização (P&O).



AVALIAÇÃO

Temos dois modelos de avaliação, um para executivos, profissionais e técnicos e outro para operários. O primeiro modelo consiste na avaliação dos objetivos funcionais e das competências corporativas e serve para alinhar as expectativas das metas a serem alcançadas para cada pessoa em seu cargo e para os processos de gestão de pessoas. O segundo modelo consiste em uma avaliação da liderança, que considera competências e é implementado em algumas operações. O objetivo é avaliar o comportamento na operação, para que os colaboradores possam ter um feedback sobre o seu trabalho, melhorar o seu desenvolvimento e promover um ambiente de responsabilidade (accountability), confiança e busca pela melhoria contínua.

AÑO	2019	2020
Categoria laboral	Avaliados	Avaliados
Executivos, profissionais e técnicos	2.600	2.667
Operários	2.770	2.949
Total	5.370	5.607

Fonte: Área Pessoas e Organização (P&O).

Nota 1: Sepac não está incluído no cálculo de 2019.

Nota 2: 100% dos colaboradores elegíveis foram abrangidos em ambos segmentos.



Conciliação laboral^{MAT}

Até 2019 medimos o nosso clima laboral baseados no modelo utilizado pela Great Place To Work (GTPW). No entanto, ao longo de 2020 e com o objetivo de conhecer mais rapidamente a percepção dos colaboradores sobre o ambiente de trabalho - que em tempos de pandemia se tornou relevante - iniciamos um novo instrumento que mede a experiência de trabalho na Softys, construído com base em colaboradores comprometidos com o local de trabalho, atitude perante a organização e identificação com a empresa, e considera três condições no ambiente de trabalho em que trabalham: ambiente próprio ou individual, ambiente social ou trabalho em equipe e ambiente global da organização.



RETENÇÃO E COMPROMISSO

Temos um modelo de gestão de talentos e sucessão, cujo objetivo é construir uma equipe forte e diversificada que garanta o alcance de nossos objetivos.

Cada liderança avalia os indicadores de talento e, posteriormente, em uma mesa de trabalho são revisados para identificar e calibrar coletivamente os resultados. Dessa forma, podem ser feitos planos de desenvolvimento para cada profissional. A partir das sessões de talentos, são identificados possíveis sucessores para posições críticas na organização.

Em 2020, fortalecemos a identificação de líderes, formalizando o processo de sucessão e de todos os indicadores de talento.

ROTATIVIDADE	2019	2020
Mulheres	24,7%	17,4%
Homens	20,3%	18,1%
Total	21,3%	18,0%

PPROMOÇÕES 2020	Nº PROMOÇÕES	% DE DOTAÇÃO
Mulheres	198	10%
Homens	1.157	14%
Total	1.355	13%

Fonte: Área Pessoas e Organização (P&O).

Mais de
280
profissionais possuem um plano de desenvolvimento profissional acordado, o que permite que cada um tenha participação e responsabilidade direta em seu crescimento profissional, junto com guia, orientação e suporte organizacional.

Mais de
230
profissionais também foram identificados pelas lideranças como possíveis sucessores de outros cargos no futuro, para que esses planos possam apoiar internamente a sua mobilidade e promover o crescimento interno.



COMPROMISSO NO TRABALHO

Corresponde à energia e ao entusiasmo que as pessoas sentem ao fazer seu trabalho. Está diretamente relacionado ao alto desempenho.



IDENTIFICAÇÃO COM A EMPRESA

Refere-se ao grau de pertença que a pessoa percebe com a organização, semelhante ao sentido de família. Seu impacto pode ser visto em aspectos como orientação para a qualidade e um trabalho bem executado.



ATITUDE PARA COM A ORGANIZAÇÃO

É definida como a avaliação do funcionário sobre seu trabalho e o que ele significa em sua vida. Os resultados positivos se correlacionam com a permanência na organização e os resultados negativos com aumentos na rotatividade.

A MEDIÇÃO FOI REALIZADA POR MEIO DE PESQUISA ONLINE, QUE TEVE PARTICIPAÇÃO DE 89% DO TOTAL DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS E RESULTOU EM 84% DE SATISFAÇÃO COM O AMBIENTE DE TRABALHO. ISSO REFLETE QUE SE VIVE UMA EXPERIÊNCIA QUE É VALORIZADA E QUE GERA IDENTIDADE E COMPROMISSO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO.

Para garantir o sigilo da coleta e processamento dos resultados, trabalhamos com uma organização externa.



TAÇA SOFTYS



Em 2020, foi atribuída a primeira taça -pela gestão 2019- à Softys Peru por conquistas em vários campos de atuação como resultados, melhorias no negócio, vivência de cultura, entre outros. Este prêmio busca reconhecer a conquista e excelência do trabalho destacado de uma equipe e demonstrar o quê, o como e o porquê do propósito, além de reforçar nossa cultura multilatina e identidade de comum.

Em 2021, a taça foi entregue à Softys Colômbia pelo trabalho realizado ao longo de 2020 e nos últimos cinco anos. Demonstrando uma atuação di-

ferenciada alinhada aos nossos compromissos diferenciadores, demonstrando a geração de valor de forma criativa para entregar cuidado a consumidores, colaboradores e comunidades.

A conquista da taça gerou um clima de muito orgulho e camaradagem no país que a venceu, demonstra que fazer as coisas bem-feitas e com convicção é recompensado, reconhecido e comemorado, por isso, quando a taça é conquistada, ela é levada às várias áreas e equipes das fábricas, para que todos os funcionários possam comemorar o grande marco com a taça nas mãos.

BENEFÍCIOS E INCENTIVOS
(401-2; 401-3)

Para aprofundar a experiência de cuidar de nossos colaboradores, contamos com o programa de benefícios e incentivos “Cuidamos de nós mesmos”, que é diferente em cada fábrica e atua em nível latino-americano e local. O programa possui oito modalidades de benefícios transversais, que se adaptam à realidade local, envolvendo as suas famílias e promovendo um ambiente de trabalho ligado às suas necessidades:



Saúde



Alimentação



Transporte



Dias livres



Venda de produtos com desconto



Bônus e subsídios



Seguros



Flexibilidade horária

Este ano estamos sentindo a necessidade de compatibilizar nossa vida pessoal e profissional. Por isso, proporcionamos as condições de trabalho e a flexibilidade necessária para se adaptar a novos contextos de trabalho.

Além disso, durante 2020 trabalhamos em programas transversais voltados 100% para o cuidado físico, emocional e psicológico, em linha com a pandemia Covid-19 e a situação vivida por nossos colaboradores durante o ano.



SOFTYS FLEX

Este ano, todos nós enfrentamos mudanças em nossas formas de trabalhar de um momento para o outro. Na Softys transformamos as modalidades de trabalho e implementamos um conjunto de medidas de apoio aos nossos colaboradores nestes novos formatos.

Durante 2020, nosso programa Softys Flex, que buscava promover o trabalho de acordo com os objetivos e metas de trabalho, teve uma expansão total como resultado da pandemia Covid-19. No dia 15 de março, 1.750 funcionários passaram a trabalhar remotamente, com o objetivo de reduzir infecções, limitando ao máximo o acesso às fábricas, o que foi possível aplicar principalmente para cargos administrativos, comerciais e de alto risco, cujas funções o permitiam.

Portanto, realizamos capacitações sobre como usar ferramentas e metodologias digitais para melhorar a eficácia. Além disso, disponibilizamos ferramentas de trabalho de escritório (computadores, cadeiras, internet, telas, entre outros) e lançamos o protocolo home office para toda a região que traz recomendações, tanto para abordar a situação de forma ergonômica e prática quanto no que diz respeito às formas de para trabalhar. Este foi complementado com uma medição durante o mês de julho, que nos permitiu ter informações diagnósticas sobre os principais pontos fortes e dificuldades desta nova modalidade, bem como um guia de conversação para apoiar o feedback remoto.

LANÇAMENTO DE CONECTADOS

Conectados é um programa de trabalho híbrido (trabalho remoto e presencial) que busca implantar as melhores modalidades de trabalho além dos tempos de pandemia e permitir que cada um dê o melhor de si mesmo para alcançar resultados, cuidando do equilíbrio com a vida pessoal. Foi desenvolvido de forma colaborativa e multidisciplinar.

PROJETO DE APOIO EMOCIONAL (PAE)

O programa PAE oferece uma linha telefônica totalmente gratuita, ilimitada, confidencial e voluntária para consultas e sessões com profissionais de saúde mental, no contexto da pandemia Covid-19 e seus efeitos. Esse programa é destinado a todos os colaboradores e seus familiares diretos e, em 2020, atendeu a mais de 900 pessoas. O Brasil se destacou pelo uso

WELLNESS REGIONAL

O Wellness Regional nasceu como um espaço de incorporação das atividades de lazer online, de forma a unificar as iniciativas que estavam sendo realizadas em cada um dos países de atuação. Assim, foi possível colocar esta plataforma à disposição dos colaboradores, com cinco seções e uma grande variedade de workshops, palestras e instâncias de entretenimento, entre outros.

- Esporte
- Apoio emocional
- Entretenimento
- Saúde
- Pausas ativas no trabalho

CONTENÇÃO PARA LÍDERES SOFTYS

Além do novo modelo de competências Softys, que orienta a liderança exigida pela organização e define sete competências com as respectivas especificações locais para uma boa gestão do desempenho, em 2020 foram realizados 23 workshops de capacitação de apoio emocional a todos os chefes de equipe das fábricas Softys. Os workshops, com a participação de 319 líderes, deram suporte e ferramentas para apoiar as equipes em momentos de crise.

LICENÇAS PARENTAIS

Este compromisso, que se tornou mais forte na pandemia, também se estende àquelas pessoas que retomaram suas funções após os períodos de licença parental. Em 2020, 243 colaboradores usufruíram da licença parental.

NÚMERO DE PESSOAS QUE USARAM SUA LICENÇA PARENTAL 2020

CATEGORIAS	MULHERES	HOMENS
Pessoas que tiveram filhos/as	74	240
Pessoas que usaram sua licença parental	80	163

Fonte: Área Pessoas e Organização (P&O).

Nota 1: A licença-maternidade varia de 84 a 120 dias dependendo do país e cobre tanto o pré-natal quanto o pós-natal, exceto no caso do Equador que só tem pós-natal. No caso do Chile, a mulher pode ceder parte de sua licença legal ao pai por no máximo 12 semanas, em regime de meio período.

Nota 2: A licença parental masculina varia de 2 a 13 dias a partir da data de nascimento do filho.

Nota 3: 6 pessoas tiveram filhos durante 2019, portanto, em 2020 ainda estavam em licença maternidade.

SINDICALIZAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA

(102-41)

Promovemos a liberdade de associação em cada filial, para que as negociações coletivas sejam realizadas de forma independente e em ambientes que promovam a comunicação e os acordos. Na Softys, temos 21 sindicatos⁹ nos oito países onde mantemos operações e durante 2020 não tivemos episódios de greve ou paralisação de atividades em nenhum dos locais onde existe presença sindical.

9. Número de sindicatos considera o da fábrica Panamericana no Peru.

TRABALHADORES SINDICALIZADOS

2019	2020
61%	55%

Fonte: Área Pessoas e Organização (P&O).

Nota: Cálculo 2019 não inclui Sepac.

TRABALHADORES COBERTOS POR UMA NEGOCIAÇÃO COLETIVA

2019	2020
66%	60%

Softys
Lima,
Peru



CUIDAMOS DOS NOSSOS COLABORADORES

O Melhor Cuidado para um Amanhã Melhor

TEMA MATERIAIS

Saúde e Segurança no trabalho ^{MAT}
(103-1, 103-3, 103-3)

Por que é material?

De acordo com a Organização do Trabalho (OIT) e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD)¹⁰, um dos maiores desafios do ambiente de trabalho atual é a conciliação entre a vida familiar, pessoal e profissional, principalmente nas regiões da América Latina e do Caribe. A pandemia Covid-19 aumentou o desafio, uma vez que saúde e segurança ocupacional são consideradas elementos-chave para o crescimento econômico e sustentável dos países.

Na Softys, trabalhamos para implementar uma cultura de saúde e segurança preventiva. Nossos processos são revisados e gerenciados sob o conceito de melhoria contínua, o que nos permite adotar as melhores práticas e padrões nesses assuntos. Ao longo de 2020, em função da pandemia, a saúde e a segurança assumiram especial relevância, o que nos levou a atualizar nossas práticas preventivas e focar ainda mais os esforços no cuidado dos colaboradores dentro de nossas instalações.

NOSSAS GUIAS PARA ADMINISTRAR ESTE MAT

- Sistema de Gestão para o Cuidado Softys.
- Protocolos de saúde e segurança Covid-19.
- Regulamento Especial para Empresas Contratados e Subcontratados.

SISTEMA DE GESTÃO EM SEGURANÇA E SAÚDE

(403-1, 403-2, 403-5, 403-9, 403-10)

Desde 2020 contamos com um novo Sistema de Gestão para o Cuidado Softys (SIGECUS) que, com base nas normas ISO 14001 e 45001, possui 32 padrões classificados em: central, para processos críticos e para sistemas de trabalho seguros. Eles são obrigatórios em todas as nossas operações e seu cumprimento é auditado corporativamente.

12

padrões centrais

Eles são os padrões centrais do sistema, destacando, entre outros, liderança e comprometimento, gerenciamento de eventos, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de perigos e riscos de operação em caso de emergência.

9

padrões para processos críticos

Eles estabelecem as diretrizes técnicas mínimas para desenvolver procedimentos de trabalho seguros. Alguns deles são segurança e proteção de máquinas, processos de Yankees e armazenamento.

11

padrões para sistemas de trabalho seguro

Com base na análise Bow Tie, que descreve as causas e consequências de um risco, eles definem os controles mínimos que devem ser considerados, como autorizações de trabalho, trabalho de elevação em altura, alta tensão e segurança elétrica.

Na Softys queremos posicionar a cultura preventiva e a importância de cuidar da nossa gente, por isso trabalhamos com um modelo de quatro focos.

LIDERANÇA



Fundamental para criar uma cultura preventiva nas equipes.



DETEÇÃO E GESTÃO DE RISCOS

Apoiado na metodologia TPM, busca sistemática por inconveniências que resultem em acidentes.

CUIDADO DA NUESTRA GENTE

COMPORTAMENTOS



Detectar desvios no comportamento dos colaboradores para corrigi-los a tempo.



PROCESSOS

Melhorar as condições dos processos, aprofundando o seu conhecimento e por meio de melhoria contínua en la gestión.

Santiago Valenza,
Área Pañales
Planta Naschel
Softys Argentina

10. OIT e PNUD (2009). Trabalho e família: visando novas formas de conciliação com corresponsabilidade social. Em: <https://www.oitcinterfor.org/node/5679>.

DURANTE 2020 TIVEMOS O FATALIDADES, APLICÁVEL TANTO A COLABORADORES DIRETOS COMO A CONTRATADOS.

Nosso sistema de gestão tem como foco a segurança e a saúde das pessoas que trabalham em nossas instalações, identificando a presença e a exposição a agentes causadores de doenças ocupacionais e definindo as formas de preveni-los.

Nosso trabalho em segurança e saúde ocupacional inclui colaboradores e terceiros, que são constantemente treinados nesses temas.

RISCOS CRÍTICOS IDENTIFICADOS

- Aprisionamento por partes móveis e equipamentos.
- Caída de altura.
- Asfixia por entrar em espaço confinado.
- Atropelamento por equipamento de carga autopropulsado.
- Esmagamento devido a manobras de levantamento.
- Choque elétrico.
- Incêndios.

INDICADORES PREVENTIVOS

	2019	2020
Colaboradores capacitados em segurança	6.867	8.379
% de colaboradores capacitados em segurança	77%	91%
Contratistas capacitados em segurança	s/i	11.348

Fonte: Área de Segurança e Saúde Ocupacional, Meio Ambiente e Qualidade.

Nota: empreiteiros treinados em segurança consideraram induções feitas para todos aqueles que entram a trabalhar, bem como todos os contratados, não apenas contratados operacionais.

Todas as medidas tomadas são para evitar que nossos colaboradores e contratados sofram um acidente. Nesse sentido, durante 2020 não houve fatalidades e foi possível reduzir o número e a gravidade dos acidentes com funcionários próprios e terceirizados.

NOSSA META É REDUZIR A TAXA DE FREQUÊNCIA PARA 3,0 ATÉ 2023 E PARA MENOS DE 1,6 ATÉ 2025 ENTRE NOSSOS COLABORADORES DIRETOS E CONTRATADOS.

PRINCIPAIS CIFRAS DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

	COLABORADORES		CONTRATISTAS	
	2019	2020	2019	2020
Doenças profissionais	0	3	s/i	0
Fatalidades	0	0	1	0
Acidentes com tempo perdido	84	85	31	16
Dias perdidos por acidentes	3.783	2.803	443	368
Dias perdidos por acidentes mais encargo	s/i	1.400	s/i	0
Taxa de accidentalidade Nº de acidentes com tempo perdido*100/Dotação média	0,9	0,9	1,8	0,9
Taxa de sinistralidade Dias perdidos por acidentes / Dotação média*100	42,0	30,4	25,1	19,9
Índice de frequência Nº de acidentes com tempo perdido*1.000.000) / horas efetivamente trabalhadas	3,97	3,84	7,43	3,56
Índice de gravidade Dias perdidos por acidentes* 1.000.000)/ horas efetivamente trabalhadas	s/i	126,6	s/i	81,9
Horas trabalhadas	21.137.490	22.109.452	4.172.024	4.490.389
Dotação média	8.995	9.218	1.760	1.851

Fonte: Área de Segurança e Saúde Ocupacional, Meio Ambiente e Qualidade.

Nota 1: Das três doenças profissionais, uma correspondia à Softys Colômbia e duas à Softys Chile. Todas foram confirmadas pelo corpo médico especializado de cada país e tiveram o devido apoio.

Nota 2: Em 2020 os dados consideram a operação da Sepac

Nota 3: Os dados consideram os contratistas diretos da operação, não inclui terceiros de serviços (limpeza, refeitório, guardas, outros)



-

Enfrentando a Covid-19

-

Após a declaração da pandemia pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em março, na Softys implementamos várias medidas para prevenir a propagação da Covid-19 nas nossas unidades industriais. Porém, ao final de 2020, 1.037 colaboradores diretos e indiretos tiveram Covid-19, dos quais 7 faleceram.

COMITÊS COVID-19

76 - Criamos vários comitês de crise, tanto no âmbito corporativo como em cada uma das operações e fábricas, para monitorar o avanço do vírus em cada uma das localidades e assim detectar as medidas que poderiam ser necessárias. Os comitês instalados nas fábricas são liderados por comitês paritários, equipes de saúde e segurança do trabalho, área de Pessoas e Organização e outros representantes de sindicatos e empresas contratadas. Em 2020 foram realizadas mais de 700 reuniões desses comitês.

Além disso, criamos um protocolo de gestão da Covid - que é atualizado periodicamente e no final de dezembro teve sua décima terceira versão- que considera as recomendações da OMS, Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC) e consultores médicos Softys. Graças a esse protocolo, mantivemos um percentual muito alto de nossa gente saudável e livre de contágio, além de conquistar a certificação de biossegurança Covid-19 em todas as nossas fábricas, testando a robustez na aplicação de medidas preventivas de enfrentamento ao vírus.

AUDITORIAS DE 2020

A aplicação diária e a conformidade com nossos protocolos Covid-19 foram auditadas em cada uma de nossas fábricas pelo Bureau Veritas, concedendo a certificação em biossegurança Covid-19. Na planta de Pando (Uruguai) foi realizada uma auditoria com o Instituto Uruguai de Normas Técnicas, certificado local. Em todos os casos, foi reconhecida a excelência do protocolo e o alto grau de adesão observado em todos os colaboradores da Softys.

EMBAIXADORES DO CUIDADO

O acompanhamento e a implementação dos protocolos Covid-19 estiveram sob a responsabilidade de embaixadores do cuidado, colaboradores que em cada fábrica zelaram pela proteção das pessoas.



Softys
Puente Alto,
Chile

Desenvolvemos diversas medidas para proteger os nossos colaboradores:

- Turnos apenas com pessoal crítico, permitindo trabalho remoto para aquelas funções onde fosse possível.
- Ajuste de turnos e horários para evitar aglomerações.
- Acesso às plantas apenas para pessoas essenciais para a continuidade operacional.

- Extremo cuidado para com o pessoal com maior exposição a pessoas e aqueles que, devido a situações de saúde, são consideradas de risco.
- Envio de Kit de Cuidados aos colaboradores (máscaras, termômetro, informações de prevenção Covid, etc.).
- Realização de palestras de cuidado com consultores médicos sobre questões de suporte para os pais, alimentação saudável, gerenciamento remoto de equipamentos, suporte emocional, entre outros.

- Pesquisas e depoimentos de colaboradores em trabalho remoto.
- Palestras e workshops sobre contenção e gestão de incertezas.
- Entrega de material de escritório na casa dos funcionários.
- Realização de reuniões virtuais regionais para tratar de questões como resiliência, adaptação e conciliação.

- Ciclo de palestras com médicos especialistas em diversos temas relacionados à pandemia, de acordo com as diretrizes corporativas e realidades locais: mais de cinco palestras e 615 participantes no período.

“Recomendo quatro cuidados que você pode tomar junto com a sua família: (1) uso correto e permanente da máscara (2) distanciamento mínimo de dois metros (3) lavagem frequente das mãos com água e sabonete ou álcool gel (4) manter ambientes ventilados. Manter esses comportamentos nos ajudará.

Na Softys, preocupamo-nos em cuidar de você e da sua família. A principal mensagem que temos é não baixar a guarda no trabalho e nem no nosso dia a dia”.

- JIMMY CHIPANA,
Médico ocupacional
Softys



NOS VISITARAM EM 2020

“Este ano foi especialmente difícil, tanto pessoalmente quanto no trabalho. Tive Covid-19. Eu estava entrando na organização e meu período de adaptação foi complexo devido ao confinamento. Porém, em todos os momentos contei e senti o apoio da Softys, que colocou a minha saúde e o cuidado de todos em primeiro lugar. Tive um acompanhamento muito pontual da equipe médica enquanto estava contagiado até ser dada de alta.

Trabalhar em uma empresa que sempre se preocupa com seus colaboradores tem sido uma grata surpresa e um excelente lugar para trabalhar e se desenvolver”.



- NATALIE CASTILLO,
México, escritórios
Monterrey



Softys
Sepac,
Brasil

INOVAMOS PARA OS NOSSOS CLIENTES E CONSUMIDORES

O Melhor Cuidado para um Amanhã Melhor

TEMA MATERIAIS

Inovação^{MAT}
Experiência de clientes e consumidores^{MAT}
(103-1, 103-3, 103-3)

Por que é material?

A inovação é a chave para enfrentar os desafios atuais e futuros, permitindo-nos desenvolver soluções sustentáveis para problemas globais e de nossos clientes e consumidores. Nosso propósito é inovar para o seu cuidado, razão pela qual, melhorar essa experiência no dia a dia e em cada etapa da vida das pessoas, nos motiva e mobiliza para melhorar nossos produtos, encontrando as melhores soluções a partir da inovação.

NOSSAS GUIAS PARA ADMINISTRAR ESTES MAT

- Modelo de inovação.
- Realização de estudos de clientes e marcas.

Inovação^{MAT}

(SOFTYS 3)

Na Softys temos um modelo de inovação que nos permite criar soluções de cuidado e higiene, a partir de uma lógica de melhoria contínua, o que também contribui para a eficiência da nossa operação. Este modelo possui quatro focos e seis etapas:



MELHORIA DA PERFORMANCE

Isso nos permite dar a melhor solução aos nossos consumidores dentro dos principais fatores de compra da categoria (maciez, performance, conforto, cuidados com a pele, etc.).



EFICIÊNCIA EM CUSTO

Processos, tecnologias e insumos que consigam maior eficiência e economias de custo relevantes.



Descubra todas as etapas do nosso modelo de inovação, além da governança que sustenta esse trabalho, no Relatório de Sustentabilidade 2019.



DIFERENCIAÇÃO / SUSTENTABILIDADE

Produtos e soluções inovadores que criam valor e potencializam nossas marcas, cuidando das pessoas e do meio ambiente.



NOVOS NEGÓCIOS OU CATEGORIAS

Que nos permitam fornecer soluções novas ou melhores aos nossos clientes e consumidores.

IGOR LIENLAF,
Chefe de Inovação
e Desenvolvimento
de Produtos
Corporativos

Sustentabilidade

UM ATRIBUTO DO VALOR DAS NOSSAS
MARCAS

INOVANDO PARA VOCÊ

“Em 2020 integramos a sustentabilidade como pilar do nosso funil de inovação, o que é fundamental por se tornar um pilar central do nosso modelo de inovação, nas três unidades de negócio: Consumer Tissue, Personal Care e Away from Home. Isso significou, mesmo em poucos meses, avanços importantes na incorporação da sustentabilidade como atributo fundamental do valor de nossas marcas, o que pessoalmente me motiva muito, pois sei que esse é o caminho que temos que percorrer como Softys.

alcançando um impacto que transcende o econômico. Ter este pilar é um desafio para todos, temos que cuidar muito bem dele, incorporando critérios que nos permitam torná-lo realidade e medir a 'saúde do funil' em função do peso relativo deste tipo de projetos no esquema completo de inovação. Sabemos que as grandes marcas do futuro serão aquelas que conseguirem integrar esta visão, portanto cada um dos nossos negócios e marcas tem o desafio de fazer da sustentabilidade um atributo fundamental do seu valor, onde a inovação é uma ferramenta concreta para torná-la realidade”.

O Melhor Cuidado para um Amanhã Melhor.

NOVOS PRODUTOS 2020

COMPROMETIDOS COM O CUIDADO DAS PESSOAS, EM 2020 LANÇAMOS O ÁLCOOL GEL, OS SABONETES LÍQUIDOS E EM BARRA ELITE, ALÉM DAS MÁSCARAS, TODOS PRODUTOS ESSENCIAIS PARA A PREVENÇÃO DA COVID-19 E A HIGIENE EM CASA.



CONSUMER TISSUE

- Álcool gel.
- Linha de sabonetes em formato líquido e barra.



AWAY FROM HOME

- Lançamento de linha de limpeza, com produtos para pisos, desinfetantes, lava-louças e produtos de limpeza industrial.
- Máscaras



PERSONAL CARE

- Lançamento da fralda “Vou dormir” na categoria de cuidados com o bebê.
- Relançamento de luva húmida, no canal e-commerce.
- Lançamento do formato de recarga para toalhas úmidas Babysec Super Premium e Premium.



SOFTYS INNOVATION CHALLENGE

Temos um desafio para nossos colaboradores que busca captar ideias de inovação que consigam materializar o nosso propósito de cuidado, por meio de novos produtos, melhorias no portfólio atual e maior eficiência nos processos, entre outras práticas que gerem valor para a Softys.

2019	2020
Recepção de mais de 1.000 ideias inovadoras	Recepção de más de 500 ideias inovadoras
4 ideias premiadas	5 ideias premiadas
2.206 participantes	3.427 conectados

AS IDEIAS VENCEDORAS DO INNOVATION CHALLENGE 2019 TIVERAM SUA IMPLEMENTAÇÃO ADIADA DEVIDO À CONTINGÊNCIA DE SAÚDE, MAS A INOVAÇÃO EM GUARDANAPOS EM ROLO DESENVOLVIDA NA SOFTYS PERU SERÁ LANÇADA NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021.



“A pandemia expôs grandes falhas no sistema geral, mas confirmou que a adaptação e a inovação são ferramentas poderosas para produzir mudanças que atendam às novas necessidades dos clientes. É preciso estar atento à tecnologia, porque a automatização continua e aumenta o surgimento de novos canais digitais, que antes não existiam. Todo o sistema está em uma transformação ou evolução que nunca antes vimos.”

WALTER ROBB, cofundador e exCEO de Whole Foods Market
4ta versão do Softys Innovation Week 2020

NOS VISITARAM EM 2020



Experiência de clientes e consumidores

EXPERIÊNCIA CLIENTES

(SOFTYS 1)

Na Softys, entregamos os nossos produtos a mais de 17.457 clientes em todo o mundo, tanto no mercado de consumo em massa como no negócio institucional. As avaliações que realizamos são especializadas em cada um destes segmentos, de forma a ter um feedback eficaz, que nos permite manter a melhoria contínua dos nossos processos. Nesse sentido, e apesar do contexto de pandemia, a organização obteve excelentes resultados, especialmente no Peru e no Chile.

AValiação MARCAS DE CONSUMO MASSIVO - NEGÓCIOS B2C

AValiação DO NEGÓCIO INSTITUCIONAL - NEGÓCIOS B2B

ABORDAGEM

Utilizamos a metodologia Advantage, que mede a satisfação com o atendimento comercial prestado e sua percepção quanto às dimensões de alinhamento estratégico, pessoas, desenvolvimento de categorias, marketing de consumo, marketing de distribuição e de compradores, cadeia de suprimentos, atendimento ao cliente. Essa pesquisa é feita nos principais varejistas e o resultado é uma classificação como empresa, dentro de todas as empresas de consumo massivo avaliadas.

Por meio de uma avaliação de satisfação de clientes TRIM, mede-se o nível de imagem e reputação corporativa, serviço/produtos, processo de compra, despacho e pós-venda, obtendo-se indicadores da marca e de sua concorrência. Essa pesquisa é realizada com clientes diretos, indiretos e distribuidores para saber como é o relacionamento, o atendimento e quais aspectos a Elite Professional deve investir ou aprimorar com seus principais clientes.

METODOLOGIA

O estudo consiste na aplicação de pesquisas aos principais varejistas que são realizadas anualmente à alta e média direção e executivos diretamente relacionados com os fornecedores. É assim que se conhece a relação comercial, a estratégia conjunta e o nível de serviço, comparados com outras empresas de consumo massivo e os aspectos mais críticos a melhorar.

O estudo consiste na realização de pesquisas a cada dois anos nos oito mercados em que há operações. A pontuação resultante nos diz o quão forte é o relacionamento da empresa com seus clientes. Relacionamento forte: índice maior que 87,5. Relação moderada: índice entre 12,5 e 87,5. Relação fraca: índice inferior a 12,5.

RESULTADOS

PAÍS	2019	2020
Argentina	14	8
Brasil	9	9
Chile	4	2
México	15	16
Peru	3	4

Fonte: Área Strategic Trade.

PAÍS	ÍNDICE 2018
Argentina	76
Brasil	60
Chile	75
Colombia	62
Equador	65
México	73
Peru	75
Uruguai	76

Fonte: Área Strategic Trade.

Nota: Devido à pandemia, a pesquisa foi suspensa em 2020.



SOFTYS INNOVATION WEEK

Também temos a nossa semana da inovação, uma instância dedicada à discussão e aprofundamento de diversos temas com convidados de primeira linha, que apresentam sua experiência e visão sobre tendências mundiais e desafios futuros.

As palestras dos últimos anos têm sido:

2017	2018	2019	2020
“Construindo o futuro juntos”	“El futuro está perto de você”	“A nova e-conomia está aqui”	“O amanhã do varejo em tempos de crise”
Uri Levin (criador de Waze)	Mitch Lowe (co-fundador de Netflix)	Nadia Shouraboura (exVP de Amazon)	Walter Robb (co-fundador e exCEO de Whole Foods Market)
Robin Chase (criador de Zipcar)	Jimmy Wales (fundador de Wikipedia)	Porter Erisman (exVP de Alibaba)	
1.292 participantes	+ 700 participantes	2.206 participantes	3.427 conectados

INOVADORES PELO CUIDADO

Durante 2020 desenvolvemos no Chile, junto com o Canal 13, microvídeos de pessoas que se tornaram “supercuidadores” em meio à pandemia: heróis invisíveis que vieram em auxílio de outras pessoas com ideias inovadoras no contexto da crise sanitária. Esta iniciativa

procurou promover a colaboração e a criatividade como forma de sair da difícil situação que viviam milhares de pessoas.



Descubra todas as cápsulas de inovadores pelo cuidado.



- CARLOS URIBE,
Chefe de
Vendas Unidade
Profissional, Softys
Colômbia
-

Mais perto dos nossos clientes

GARANTINDO AS CONDIÇÕES DE HIGIENE
FRENTE À COVID-1

“Com a chegada da pandemia da Covid-19, locais onde costumavam passar centenas de pessoas foram forçados a fechar e tomar medidas sanitárias para reabrir. O aeroporto El Dorado de Bogotá (Colômbia) não foi exceção. O desafio de manter a operação nos mais elevados padrões sanitários foi uma prioridade constante.

Elite Professional atendeu a essas necessidades assessorando com expertise o aeroporto e instalando mais de 500 dispensers de álcool gel e 80 estações de desinfecção, substituindo secadores de ar por toalhas de mão enroladas e fornecendo informações para

prevenção da Covid-19, entre outras medidas. Foi um parceiro especialista em soluções de higiene e limpeza, tão relevantes nestes tempos.

Desta forma, o maior terminal aéreo da Colômbia e um dos mais importantes da América Latina, hoje se consolida como um dos principais clientes de nossa divisão institucional. Tudo graças ao trabalho da equipe comercial e de assistência que conduziu a uma venda consultiva, em que foram abordadas questões de custo de utilização, desempenho do produto e disponibilidade dos dispensers, acrescidas da rapidez e flexibilidade

de negociação.

São essas experiências que nos tornam parceiros estratégicos e nos permitem afirmar que apoiamos o aeroporto El Dorado em sua operação, e alinhados com as resoluções exigidas pelo governo nacional, o que confirma o nosso compromisso com a satisfação dos nossos clientes.

A questão é que, de fato, nosso objetivo é estar 100% à disposição dos nossos clientes, estar próximos para apoiá-los e assessorá-los com soluções integrais que gerem valor e, assim, consolidem relações comerciais de longo prazo.

Nosso negócio Away From Home busca ser o melhor parceiro para seus clientes. Esta premissa nos uniu ao Bureau Veritas e nos permitiu oferecer o selo “Safe-Guard Elite Professional”, a fim de atestar a incorporação de diversos elementos e protocolos de biossegurança que nos permitem reiniciar as operações de nossos clientes com segurança, tanto para eles quanto para seus clientes. Isso foi realizado, durante o ano de 2020, com o restaurante Madam Tusan e outros hotéis e cassinos do Peru, o que mostra nossa prioridade em atender da melhor forma a cada um de nossos clientes”.

NOSSO NEGÓCIO AWAY FROM
HOME BUSCA SER O MELHOR
PARCEIRO PARA SEUS CLIENTES.

Trabalhamos pelos nossos clientes

ADVANTAGE

“Estar entre os cinco melhores fornecedores do varejo faz parte do nosso plano estratégico e, para isso, buscamos um alinhamento interno absoluto, que nos permita trabalhar os aspectos-chave que compõem uma relação comercial best-in-class. Isso tem sido consistente ao longo do tempo (nos últimos cinco anos), o que nos permitiu estar próximos dos clientes, desenvolver relacionamentos estratégicos de longo prazo e capturar valor em conjunto.

Nossas operações no Chile, Argentina e Peru aceitaram esse desafio e avançaram principalmente em três áreas:

1. **O relacionamento comercial:** através da implantação de processos JBP robustos e reuniões T2T dos principais executivos da Softys com as equipes de liderança dos clientes.
2. **Cadeia de suprimentos:** por meio de melhorias nos serviços e maior visibilidade das informações.
3. **Desenvolvimento de categorias:** compartilhando as principais informações sobre nossas categorias, com as quais buscamos gerar crescimento e valor conjunto.

É MUITO INSPIRADOR VER COMO OS PAÍSES E AS ORGANIZAÇÕES EVOLUEM, MELHORANDO EM TODAS AS SUAS CAPACIDADES, FORMAS DE RELACIONAMENTO COMERCIAL, PROCESSOS, ETC. AVANÇANDO NO SENTIDO DE SERMOS VERDADEIROS PARCEIROS ESTRATÉGICOS DE NOSSOS CLIENTES, CAPITALIZADOS EM MELHORES RESULTADOS DE NEGÓCIOS”.

- DENISSE
FAUNDEZ,
Gerente
Corporativo
Marketing Instore
-

EXPERIÊNCIA
CONSUMIDORES

2020 foi um ano de mudanças no comportamento do consumidor e no relacionamento com as marcas. O ano difícil pressionou a busca por produtos mais econômicos, de melhor rendimento e promoções, o que levou a uma menor fidelidade às marcas. Não obstante o exposto, as marcas Softys mantiveram-se constantes nas suas avaliações, tanto em Consumer Tissue como em Personal Care.

No caso da Babysec, a marca cresceu Brand Power e parcerias para Chile, Peru e Uruguai, o que a posicionou como a marca mais conveniente.

ABORDAGEM

Realizamos um estudo sobre nossas marcas de consumo massivo. Este estudo quantitativo inclui as principais categorias dos negócios de Tissue e Personal Care e nos permite identificar os seus principais indicadores de posicionamento e poder da marca.

METODOLOGIA

Para o estudo, foram analisadas as marcas Elite, Higienol/Confort, Noble e Babysec, nos respectivos mercados, através de uma pesquisa painel online.

RESULTADOS

PAPEL HIGIÊNICO

País	Ranking 2019	Ranking 2020	Movimento anual
Argentina	1	1	0
Brasil	3	4	-1
Chile	1	1	0
México	5	5	0
Peru	2	2	0
Uruguai	1	1	0

FRALDAS

País	Ranking 2019	Ranking 2020	Moviminto anual
Argentina	3	3	0
Brasil	s/i	4	-
Chile	3	1	2
Peru	2	2	0
Uruguai	1	1	0

Fonte: Área Marketing Intelligence Regional.

O VALOR DAS NOSSAS
MARCAS



TEMA MATERIAIS

Valor de marca ^{MAT}
Ética publicitaria ^{MAT}
(103-1, 103-3, 103-3)

Por que é material?

Nas últimas quatro décadas, as empresas viram a importância de incorporar a sustentabilidade. Não apenas em sua operação, mas também naquilo que entregam aos clientes e consumidores, onde as marcas desempenham um papel preponderante.

As decisões de consumo são cada vez mais influenciadas por critérios ambientais, sociais ou de ética empresarial, onde os consumidores também estão cada vez mais conscientes do impacto gerado pelos produtos e marcas que consomem. Portanto, não apenas o preço e a qualidade são variáveis determinantes na hora da compra.

Esses argumentos têm levado muitas organizações a compreender a relevância de aderir a essa mudança, integrando a sustentabilidade como um valor de marca, tornando-se uma alavanca estratégica para o desenvolvimento do seu negócio. Assim faremos na Softys, porque sabemos que a sustentabilidade é transversal.

NOSSAS
GUIAS PARA
ADMINISTRAR
ESTE MAT

- Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023 Softys.
- Metas de Sustentabilidade.
- Princípios de Ética Publicitaria.

Valor de
Marca ^{MAT}
(SOFTYS 2)

Sabemos que, em uma empresa de consumo massivo, a sustentabilidade também deve fazer parte da história da marca. Os consumidores estão mudando, uma tendência cada vez mais estável e acelerada, dando preferência e decisão de compra às marcas e empresas que estão trabalhando bem, seja do ponto de vista econômico, ambiental ou social.

Por isso, é fundamental salientar como a sustentabilidade passa a ser um atributo fundamental do valor das nossas marcas, visto que são o nosso maior capital, por isso é fundamental perceber como as pensamos e como as ativamos no futuro.

Três grandes estruturas
estratégicas nos chamam para
trabalhar neste assunto com
força especial:

1. Dada a nossa natureza de consumo massivo, o valor da marca é uma das questões materiais próprias da Softys.
2. Uma das prioridades do nosso Plano de Negócios 2020-2023 é “construir marcas que gerem valor, facilitando

assim uma vida melhor para as pessoas”, ideia que é reforçada pelo nosso propósito empresarial.

3. Para incorporar a sustentabilidade ao DNA do nosso negócio, não basta incluí-la na operação, mas também na comercialização, na comunicação e no desenvolvimento de nossas marcas e produtos, perante nossos clientes e consumidores.

Além disso, para uma organização como a Softys, cuja natureza é de consumo massivo, fazer da sustentabilidade um atributo fundamental do valor das suas marcas é cada vez mais relevante, pois permite gerar diferenciação em produtos que tendem a se tornar comoditizados.

Diante disso, durante 2020 começamos a preparar uma proposta de “valor de marca sustentável” na qual, por meio de uma extensa revisão bibliográfica, detecção de benchmarks e melhores práticas mundiais, além de entrevistas com nossos diversos stakeholders, elaboramos um quadro conceitual que irá nos permitir finalizar o nosso roteiro de trabalho sobre o assunto, e que esperamos publicar ao longo de 2021.





TANIA ACUÑA,
Chefa de
Sustentabilidade
e Meio ambiente
da Softys Chile

Acordo de Produção Limpa

PARA A ROTULAGEM ECOLÓGICA DE
VASILHAMES E EMBALAGENS

“Entendemos que, como produtores, devemos ser responsáveis pelas embalagens que colocamos no mercado, pois elas serão transformadas em resíduos, se não acontecerem os processos de economia circular. Portanto, como uma resposta precoce a um dos instrumentos estabelecidos na Lei de Responsabilidade Estendida do Produtor (REP), nasceu a rotulagem ecológica de vasilhames e embalagens, que busca educar o consumidor, influenciando sua preferência de compra e promovendo a cultura da reciclagem em todo o país.

Desta forma, e em conjunto com 30 outras organizações, aderimos ao acordo de produção limpa (APL) do Ministério do Meio ambiente e da Sofofa para desenvolver e implementar a rotulagem ecológica no Chile. Isso inclui dois componentes: selo de reciclabilidade e informações para reciclagem. Da mesma forma, e para a obtenção do selo e sua certificação, foram definidos três requisitos de reciclabilidade, separabilidade e demanda. Para os participantes do APL, o objetivo foi avaliar e certificar cinco tipos de produtos para a obtenção do selo. Na Softys, conseguimos certificar 131 tipos de produtos.

TEMOS O ORGULHO
DE DIZER QUE 98%
DAS EMBALAGENS
DE NOSSOS
PRODUTOS SÃO
RECICLÁVEIS. SON
RECICLABLES.

Para atingir este objetivo, é fundamental educar o consumidor, comunicar o quê, como e onde as embalagens que lhe entregamos podem ser recicladas. Isso, também permitirá que a indústria da reciclagem se torne cada vez mais forte e que o consumidor realmente tenha a oportunidade de ter um consumo responsável e sustentável”.



Ética Publicitaria^{MAT}

(417-2, 417-3)

Nossos produtos chegam a milhões de consumidores na América Latina, portanto, sem dúvida, sua comunicação e publicidade têm uma função e um impacto. Nossas mensagens pretendem apresentar ao

consumidor nossos produtos, suas características e atributos diferenciais, para que façam uma compra informada e atendam aos seus padrões e necessidades.

Sabemos que alcançamos um grande público, por isso comunicar com veracidade as

qualidades dos nossos produtos é de grande relevância. É aqui que a ética publicitária se torna um princípio fundamental, que nos permite utilizar estes meios para passar uma mensagem sobre os nossos produtos sem enganar o público ou criar falsas necessidades, respeitando e

promovendo os direitos dos consumidores.

Diante do exposto, no início de 2020 lançamos os Princípios de Ética Publicitária da Softys, documento que foi assinado por todas as agências com as quais trabalhamos.

PRINCÍPIOS DE CUIDADO NA ÉTICA PUBLICITARIA



CUIDAMOS AS PERSONAS NA
SUA INTIMIDADE



ACOMPANHAMOS AS
PESSOAS EM CADA ETAPA
DAS SUAS VIDAS



RESPEITAMOS A
PROPRIEDADE DAS
PESSOAS

Além disso, temos a devida autorização para usar os direitos de imagem e voz das pessoas físicas que aparecem em nossas campanhas, e se forem menores de idade, contamos com a autorização de seus pais. Da mesma forma, temos as licenças ou autorizações para o uso da música (em qualquer uma de suas versões) contidas nas campanhas, pelo(s) titular(es) dos direitos autorais e/ou direitos conexos a ela associados.

TEMOS A PREOCUPAÇÃO
DE QUE NOSSAS
CAMPANHAS
NÃO INCLUAM
REPRESENTAÇÕES
DE GÊNERO OU
ESTEREÓTIPOS. E
POR ISSO, SE UMA
CAMPANHA É DIRIGIDA
A MENORES, TEMOS
ESPECIAL CUIDADO
PARA QUE O PRODUTO
ANUNCIADO E O TIPO
DE PUBLICIDADE SEJAM
ADEQUADOS PARA
CRIANÇAS E JOVENS.

04

Potencializar o desenvolvimento das comunidades locais

FAZEMOS PARTE DAS COMUNIDADES QUE NOS ACOLHEM, POR ISSO BUSCAMOS GERAR UM RELACIONAMENTO PROATIVO, PRÓXIMO E DE CONFIANÇA MÚTUA. PARA ISSO, PROMOVEMOS O DESENVOLVIMENTO DE NOSSAS COMUNIDADES LOCAIS POR MEIO DE PLANOS DE RELACIONAMENTO COM AS COMUNIDADES E PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO LOCAL, QUE LHE PROPORCIONEM O MELHOR CUIDADO.

1

Projeto de investimento social, que fornece soluções de água potável para consumo humano na América Latina.

3

Projetos vencedores do Softys Water Challenge.

15 milhões

De máscaras doadas na região, em plena pandemia de Covid-19.

18

Plantas com diagnósticos de gestão comunitária.

9

Plantas com diagnósticos comunitários e territoriais.

37

Associações e afiliações.

PROMESSA QUE ULTRAPASSA TERRITÓRIOS

O Melhor Cuidado para um Amanhã Melhor

TEMA MATERIAIS Relacionamento comunitário ^{MAT}
Desenvolvimento local ^{MAT}
(103-1, 103-3, 103-3)

Por que é material?

O rápido aumento da população mundial, a urbanização e as novas tecnologias resultam em um número crescente de comunidades com infraestrutura e serviços inadequados e sobrecarregados (em resíduos, sistemas de água e saneamento, transporte, entre outros)¹¹. Nesse sentido, e considerando que as comunidades são sistemas complexos, com inúmeros problemas e, em alguns casos, com menor articulação para a tomada de decisões, o trabalho colaborativo entre os atores presentes no território é fundamental para o seu desenvolvimento.

O relacionamento e a convivência saudável com as comunidades são aspectos fundamentais na Softys, o que resulta no propósito de cuidado e promessa de sustentabilidade. O cuidado com as pessoas e a confiança que geramos nas comunidades vizinhas às nossas operações são dois compromissos diferenciadores que fundamentam e norteiam nosso relacionamento com as comunidades que nos acolhem.

NOSSAS GUIAS PARA ADMINISTRAR ESTES MAT

- Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023 Softys.
- Diagnóstico de relacionamento comunitário e desenvolvimento local.
- Política de Doações.
- Programas de desenvolvimento local.

EM 2020 DECIDIMOS REFORÇAR FORTEMENTE A NOSSA ATUAÇÃO NA ÁREA SOCIAL, CONCRETIZANDO ASSIM O SONHO DE PROMOVER O DESENVOLVIMENTO DAS COMUNIDADES LOCAIS, EIXO CENTRAL DA NOSSA ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE 2020-2023.

Nossa linha de base foi a revisão exhaustiva do estado de nossa gestão comunitária em 18 fábricas da região, realizada durante os meses de novembro e dezembro de 2019. Esse trabalho foi aprofundado ao longo de 2020 por meio de um Diagnóstico de Relacionamento com Comunidades Regionais, que inicialmente teve como foco nove plantas prioritárias na região de acordo com o grau de exposição e gestão comunitária, e cujo objetivo era levantar (1) as principais questões de interesse local (2) indicadores de desenvolvimento (3) impacto das ações e iniciativas desenvolvidas pela Softys, entre outros pontos pertinentes.

11. Fundo de População das Nações Unidas, “Urbanização”. Disponível em: <https://www.unfpa.org/es/urbanizaci%C3%B3n>

Gisela Basualto,
Doação de fraldas
Teleton
Chile



Janeiro /Fevereiro

DIAGNÓSTICO DO ESTADO DA GESTÃO COMUNITÁRIA

Processo que foi desenvolvido em 18 fábricas na América Latina, com o objetivo de compreender o atual nível de gestão de cada uma delas em termos de relacionamento comunitário e desenvolvimento local, revelando variáveis como: governança local em questões comunitárias, orçamento, projetos executados e em andamento, entre outros pontos-chave.

Maio /Junho

DIAGNÓSTICO DE RELACIONAMENTO COMUNITÁRIO

Mapeamento que realizamos inicialmente em nove plantas industriais, com o objetivo de identificar questões de interesse local, indicadores de desenvolvimento humano, percepção da Softys em cada localidade, grau de maturidade do relacionamento comunitário, entre outros, o qual resultou em recomendações transversais e por planta para a Softys e seu padrão de relacionamento comunitário regional.

Julho /Agosto

PESQUISA DAS MELHORES PRÁTICAS CORPORATIVAS

Em matéria de relacionamento comunitário e desenvolvimento local.

Setembro /Outubro

APRESENTAÇÃO DE DIAGNÓSTICOS COMUNITÁRIOS AOS GERENTES GERAIS E EQUIPES LOCAIS

Com o objetivo de divulgar as informações encontradas e validar as conclusões, instâncias que permitiram a geração de um plano de trabalho e linhas de atuação específicas de curto, médio e longo prazo em cada país, em matéria de relacionamento comunitário e desenvolvimento local.

Novembro /Dezembro

INÍCIO DA ELABORAÇÃO DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM AS COMUNIDADES E DESENVOLVIMENTO LOCAL DA SOFTYS

que irá definir o padrão de relacionamento para as diferentes fábricas, além de propor uma oferta de valor concreta que nos permita gerar desenvolvimento local nas comunidades que nos acolhem.

COMUNIDADES DIAGNOSTICADAS

- **Etapa 1:**
Nove plantas na região: Talagante e Puente Alto (Chile); Arequipa, Lima e Cañete (Peru); Zárate e Naschel (Argentina); Caieiras (Brasil) e Altamira (México).
- **Etapa 2:**
Pando (Uruguai), Valle de México (México), Gachancipá e Santander de Quilichao (Colômbia).



Este conhecimento dos territórios, realidades e problemáticas das comunidades que nos acolhem irá nos permitir desenvolver uma política de relacionamento comunitário e de desenvolvimento local para a Softys em 2021, que terá alcance nos oito países onde temos operação industrial e que procura para continuar ativando nossa promessa de **“o melhor cuidado para um amanhã melhor”**.

Esta Política de Relacionamento Comunitário e Desenvolvimento Local, por sua vez, será acompanhada de um Kit de Ferramentas de Relacionamento Comunitário, diretrizes e guias que permitirão dar continuidade a esta política no território, considerando a relevância local.

Além disso, e porque de fato as realidades das comunidades que nos acolhem são diferentes, geraremos planos de Relacionamento Comunitário por país e fábrica, um trabalho que será elaborado em conjunto pela Gerência Corporativa de Sustentabilidade e as equipes locais.

Por fim, e porque sabemos a importância de deixar capacidades instaladas nesta matéria para desenvolver processos de melhoria contínua, em 2021 desenvolveremos um robusto programa de formação, no qual formaremos os principais atores de cada país, o que nos permitirá fortalecer a nossa gestão nesta área, tão relevante para a sustentabilidade da nossa empresa.

Relacionamento Comunitário^{MAT}

(413-1)

Na Softys, entendemos nosso papel como cidadãos corporativos e sabemos que as comunidades mais próximas de nossas fábricas podem ser afetadas diretamente por nossas operações. Por isso, **buscamos construir um relacionamento de longo prazo, cujos pilares são o cuidado, a confiança, a transparência e a integridade** e, portanto, compromissos diferenciadores que continuamos a materializar com todos os nossos grupos de interesse.

Na Softys, cada uma das nossas fábricas implementa, face à rea-

lidade local, ações e iniciativas que visam gerar uma relação proativa, que a partir de 2021 esperamos uniformizar através da nossa **política de relacionamento comunitário e desenvolvimento local**.

Além disso, temos programas de relacionamento comunitário que são realizados localmente, e que por sua trajetória e impacto nos territórios são destacados por nossos vizinhos. Principalmente, em 2020 essa gestão foi focada na prevenção da Covid-19. Algumas delas são:

PROGRAMA PORTAS ABERTAS

Visitas presenciais e virtuais às fábricas. Ao longo de 2020, essas atividades atingiram 250 famílias de colaboradores ligados à transmissão e oito pessoas da comunidade.

PALESTRAS VIRTUAIS

Palestras focadas na promoção da saúde integral, prevenção da Covid-19, controle do estresse e ansiedade, e que beneficiaram 1.045 pessoas.

WORKSHOPS VIRTUAIS

Workshops sobre diversos temas voltados principalmente para o empoderamento das mulheres. Em 2020, eles estiveram focados no desenvolvimento de microempresas e na renda familiar e beneficiaram 130 pessoas.

Além disso, mantemos três programas de educação com as comunidades na Argentina e no Peru:

CASA DE ABRIGO DE ZÁRATE¹²

Durante 2020 reforçamos nosso apoio ao desenvolvimento de 200 crianças do Hogar Casa de Abrigo de Zárate, por meio de caixas didáticas e acesso ilimitado a uma plataforma educacional com conteúdo lúdico que elaboramos em parceria com a Fundação Garrahan¹³.

APROXIMAR-SE

Programa por meio do qual atingimos 300 alunos do ensino fundamental público de Campana, Zárate e Lima com material educativo sobre problemas ambientais durante o ano de 2020, que foi complementado com a formação de professores das mesmas escolas.

EDUCAÇÃO PARA O SUCESSO

Em parceria com a ONG Cedro, desenvolvemos o projeto “Educação para o Sucesso” em três escolas de Santa Anita (Peru), com o objetivo de promover a permanência na escola e divulgar informações sobre os seus direitos básicos.

O programa teve 212 alunos beneficiados, 232 professores capacitados e 171 famílias sensibilizadas sobre seus direitos.

12. O Dia das Crianças, organizado pela Softys no âmbito desta iniciativa, foi declarado “de interesse solidário” pelo Excelentíssimo Conselho Deliberativo Naschel.

13. A Fundação Garrahan reconheceu a Papelera de la Plata pelo seu compromisso solidário e ecológico no “Programa de Reciclagem e Meio Ambiente”.

Desenvolvimento local MAT

(SOFTYS 4)

O NOSSO PROPÓSITO É O CUIDADO E TEMOS A CONVICÇÃO DE QUE A SAÚDE E A HIGIENE SÃO MOTORES DO DESENVOLVIMENTO E DO BEM-ESTAR. POR ESTE MOTIVO, A NOSSA OFERTA DE VALOR ESTÁ INTIMAMENTE LIGADA À PROMOÇÃO DESTE CUIDADO E HIGIENE NAS PESSOAS E NAS SUAS COMUNIDADES, QUE SE MATERIALIZOU EM IMPORTANTES PROJETOS REGIONAIS, COMO O NOSSO SOFTYS WATER CHALLENGE, QUE ESPERAMOS CONTINUAR A IMPLEMENTAR NO FUTURO.



UMA GOTA PODE MUDAR TUDO, UMA SOLUÇÃO TAMBÉM

Sabemos que o acesso à água é um fator facilitador para a saúde e higiene das pessoas e, portanto, um fator decisivo para o desenvolvimento. Portanto, o Softys Water Challenge é uma iniciativa que visa levar água potável às comunidades que mais carecem desse recurso básico na América Latina.

Este projeto se conecta, por sua vez, com os esforços que a Softys lidera em termos de eficiência hídrica, gestão de riscos associados à água e segurança hídrica na cadeia de abastecimento, entre outros aspectos, e que visam a meta de redução de 40% de uso industrial de água até 2025, um dos compromissos sustentáveis das Empresas CMPC.

Durante 2020 Softys Water Challenge, em parceria com Fundación Amulén e o Centro de Innovación UC, convocou empresários de todo o mundo a propor soluções para o acesso à água potável. O processo culminou em abril com mais de 500 inscrições de 31 países, dos quais 85 projetos cumpriram 100% das bases e seguiram para a próxima etapa.

Entre os meses de maio e julho, e graças ao apoio do Centro de Inovação UC, foi implementado um processo de aceleração 100% online, dadas as restrições da pandemia Covid-19, para os 20 melhores projetos selecionados por um júri técnico de grande nível.

Finalmente, durante o mês de agosto, foi realizada a premiação Softys Water Challenge 2020, que contou com mais de 3.000 conectados à transmissão ao vivo pela Internet e nos quais foram distribuídos USD 45.000 entre os três vencedores que, além disso, poderão implementar suas soluções em diferentes comunidades da América Latina. Estes projetos serão também financiados pela Softys, concretizando assim o nosso compromisso de “promover o desenvolvimento das comunidades locais”.

Lançamento do Softys Water Challenge



A água é o recurso natural número um. Ele está localizado no topo da pirâmide. 97,5% da água do planeta é salgada e apenas 2,5% doce. E quase todo esse percentual corresponde a gelo ou neve, 30% está no subsolo e apenas 0,3% está nos rios e lagos aos quais temos acesso. Hoje, mais do que nunca, vemos que o solo está sedento, cidades inteiras estão sedentas. Nenhuma de nossas cidades e países têm garantia de água permanente. Há quem se acalme pensando que a solução é dessalinizar o oceano, mas qual o custo dessa ação? Essa solução certamente não funcionará para todos nós. Um desafio importante, um dos mais importantes, é que nenhum de nós, como cidadãos, pode esperar que as respostas cheguem até nós. Todos temos que fazer parte da construção do nosso futuro. Se não houver água, não há vida”.

YOLANDA KAKABADSE
Conservacionista, cofundadora do Sistema B Equador, ex-presidente de WWF e UICN
Cerimônia de premiação Softys Water Challenge 2020

NOS VISTARAM EM 2020

3 PROJETOS VENCEDORES



Isla Urbana

Projeta e instala sistemas de captação de água da chuva nos telhados das casas, fornecendo uma fonte alternativa de água potável para comunidades vulneráveis de forma eficiente e sustentável.



PRÊMIO RECEBIDO:
USD 20.000 E
POSSIBILIDADE DE
IMPLEMENTAÇÃO DO
SEU PROJETO COM
FINANCIAMENTO E
APOIO DA SOFTYS.

“Muito obrigado, estou muito feliz, que enorme emoção, quero muito que toda a América Latina capte a água da chuva, algo tão necessário! São mais de 1,5 milhão de pessoas que poderão aproveitar a chuva. Em todos os lugares vivemos uma situação muito complexa em relação às questões hídricas, que se agrava a cada ano. A nível pessoal, acreditamos que tem a possibilidade de se expandir e chegar a diferentes lugares e encontrar uma janela pela qual possamos entrar, é algo muito bom. Em nosso décimo primeiro ano, é hora de começar a olhar além de nossas fronteiras e, graças ao Softys Water Challenge, seremos capazes de alcançá-lo.”

- NABINI VERA,
Diretor de
Comunicações
de Isla Urbana



Watergen

Dispositivo que produz água potável a partir de geradores que aproveitam a umidade do ambiente para transformá-la em água potável e purificada. Pode fornecer água para famílias ou comunidades.



PRÊMIO
RECEBIDO:
USD 10.000

- FÉLIX
ALLENDES
VÁSQUEZ,
Watergen

“Que boas notícias, excelentes notícias! O que fazemos são soluções éticas e isso enche o nosso coração de alegria quando concretizamos o nosso primeiro projeto. A ação social me mobiliza, tenho relacionado toda a minha vida com as questões da ação social, então essa é uma emoção tremenda”.



Remote Waters

Tecnologia de purificação de água do mar ou subterrânea que a torna potável, limpa e segura, para comunidades com acesso limitado a esse recurso. Consiste em um purificador portátil e fácil de operar que trata água poluída ou salgada.

“Muito obrigado pela notícia. Agradeço muito o reconhecimento. Acredito que todas as tecnologias são complementares e contribuem para o fornecimento de água ao setor rural”.

- PABLO
CASSORLA,
Fundador de
Remote Waters



PRÊMIO
RECEBIDO:
USD 15.000



- Lançamento do
Softys Water
Challenge

Sem água não há higiene

SOFTYS WATER CHALLENGE

“Sem água não há higiene, não há cuidado”. Porque sabemos que a falta de água se correlaciona com outras variáveis relevantes para o desenvolvimento das pessoas e das suas comunidades, como o acesso à educação ou a equidade de gênero, esta premissa deu origem ao Softys Water Challenge em 2020.

Este projeto também contribui de forma concreta para o ODS 6 “Água limpa e saneamento” da Agenda 2030 da ONU, especificamente para o objetivo 6.1 - “Até 2030, alcançar o acesso universal e equitativo a água

potável e segura para todos” - e com o qual nos comprometemos por meio de nossa Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023.

Para aprofundar o que foi este projeto, entrevistamos María José Ochagavía, Subgerente de Sustentabilidade Regional.

Diga-nos, como foi o desenvolvimento do Softys Water Challenge?

Foram meses de intenso trabalho. Começamos em janeiro com o lançamento regional da iniciativa em um evento patro-

cinado pela COP25. Em seguida, comemoramos a chegada de mais de 500 inscrições de 31 países, um número que nunca imaginamos; e, posteriormente, a aceleração dos 19 projetos pré-selecionados, com representações de quatro continentes; e a cerimônia de premiação em agosto, via streaming, com mais de 3.000 pessoas conectadas em todo o mundo e na qual ficamos sabendo dos projetos vencedores. Todos muito diferentes, mas com um objetivo comum: fornecer água potável às comunidades mais carentes desse recurso básico na região.

MARÍA JOSÉ OCHAGAVÍA, Subgerente de Sustentabilidade Regional. Softys Corporativo

NOSSA RELAÇÃO COM PROBLEMAS QUE AFETAM DIRETAMENTE TANTAS COMUNIDADES DA REGIÃO E QUE SE CORRELACIONAM COM OUTROS PROBLEMAS IGUALMENTE OU MAIS COMPLEXOS, COMO A POBREZA, O ACESSO À EDUCAÇÃO OU A IGUALDADE DE GÊNERO, NOS PERMITE MEDIR A ENORME RESPONSABILIDADE E O TREMENDO IMPACTO QUE PODEMOS GERAR, PORTANTO, SÓ POSSO DIZER QUE É UM ORGULHO LIDERAR PROJETOS DESSA NATUREZA.



Leia o código QR para ver o vídeo deste caso.



E no meio de todo esse redemoinho, a pandemia! Como conseguiram lidar com isso?

De fato, no meio de tudo isto uma pandemia que mudou significativamente os planos, mas que conseguimos contornar através de um processo de seleção e aceleração 100% à distância. O apoio do Centro de Inovação UC foi primordial, não só por levar todo o acompanhamento para o digital, mas pelo contato um a um que tiveram com cada empreendedor durante o processo, mantendo este Desafio vivo por um longo período.

Como você divulgou as soluções vencedoras?

A ideia original era gerar um Bootcamp de dois dias no Centro de Inovação UC, que contaria com a presença dos dez empreendedores finalis-

tas e também do júri internacional que escolheria os três projetos vencedores. Aqui a flexibilidade e adaptabilidade mais uma vez desempenharam um papel fundamental e acabamos gerando um evento de premiação 100% online, que teve a tremenda participação de Yolanda Kakabadse como palestrante principal, alcançamos muito mais pessoas do que imaginávamos no início para um evento presencial.

Especificamente, qual foi o comparecimento?

Tivemos 2.480 pessoas conectadas pelo Softys.tv e 15.990 por meio de La Tercera Online, comparecentes diferentes países e latitudes. Nunca teríamos alcançado esses números em um evento presencial, então certamente

a capacidade de adaptação tem seu lado bom. O evento foi transmitido no dia 20 de agosto e traduzido simultaneamente para o português.

Você pode nos contar um pouco sobre as implementações que ocorrerão em 2021?

Na verdade, o coração do Softys Water Challenge é alcançar as comunidades mais pobres da América Latina com acesso a soluções de água potável. Nesse sentido, já estamos implementando o projeto Isla Urbana em duas comunidades no Chile e avaliando possíveis implementações no Brasil, Peru e Argentina, que esperamos poder ativar o mais breve possível.

Como você se sentiu, pessoalmente, ao liderar um

projeto com essas características?

Este tem sido um projeto conduzido por muitos caminhos, mas é realmente inspirador sentir em ações concretas como as organizações ativam seus propósitos, como administram seus temas materiais e os trazem para o centro da discussão. O Softys Water Challenge foi, sem dúvida, um bom reflexo disso.

Nossa relação com problemas que afetam diretamente tantas comunidades da região e que se correlacionam com outros problemas igualmente ou mais complexos, como a pobreza, o acesso à educação ou a igualdade de gênero, nos permite medir a enorme responsabilidade e o tremendo impacto que podemos gerar, portanto, só posso dizer que é um orgulho liderar projetos dessa natureza.

JUNTOS: MAIS LONGE, MAIS RÁPIDO

FORMAMOS ALIANÇAS

PARA CONCRETIZAR O NOSSO SONHO, A GERAÇÃO DE ALIANÇAS COM DIVERSAS INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES É A CHAVE PARA AVANÇAR MAIS RÁPIDO E COM MAIOR IMPACTO, O QUE ESTÁ DE ACORDO COM O ODS 17 DA AGENDA 2030, QUE NOS LEMBRA A IMPORTÂNCIA DAS ALIANÇAS PARA A CONCRETIZAÇÃO DOS NOSSOS OBJETIVOS.

Essas contribuições não são feitas para campanhas políticas, partidos ou candidatos, ou para autoridades ou organizações de lobby. Nesse sentido, 2020 foi marcado por doações associadas à proteção contra a Covid-19, como produtos de limpeza e higiene pessoal.



DOAÇÃO DE MÁSCARAS

Depois que a Organização Mundial da Saúde (OMS) decretou a pandemia de Covid-19, na Softys, rapidamente pensamos em como contribuir e apoiar nossos vizinhos que mais precisavam, entendendo que estávamos enfrentando uma crescente falta de necessidades básicas.

Diante do exposto, em abril de 2020 iniciamos a produção de máscaras na Argentina, Brasil, Chile, Peru e nossa subsidiária no México, o que foi acompanhado de um compromisso de doação de 15 milhões delas na América Latina, o que nos permitiu entregar um fornecimento oportuno e de qualidade em tempos de escassez a diferentes serviços públicos e organizações de saúde.

Foi um projeto enorme, que nos permitiu materializar nosso propósito de cuidado e que gerou um enorme orgulho em nossos colaboradores, que viram como seu trabalho cotidiano se transformou em apoio concreto para tantas instituições de saúde que o necessitavam. Além disso, foi um projeto reconhecido por diferentes organizações e entidades nos países onde operamos:

- **Argentina:** agradecimento do Honorable Conselho Deliberativo do Partido Zárate, pela nossa solidariedade e compromisso com a comunidade local. Agradecimento da Fundação Garrahan pela doação de máscaras para aquela instituição.
- **Brasil:** Prêmio Ética Nos Negócios, pelas ações de doação e pronto atendimento às necessidades da população.
- **Colômbia:** reconhecimento Cruz del Samán de Oro em Santander de Quilichao, pelas ações realizadas em favor da cidadania e em apoio ao município.

Entrega de máscaras à
Gendarmaria Chilena



FERNANDO
LAVALLE, Subgerente
Produção Sanitários,
Softys Peru

Com você nos momentos difíceis

MÁQUINA DE MÁSCARAS

Com a chegada da pandemia do coronavírus, nenhum país ficou de fora da crise de saúde e, como empresa, a Softys contribuiu para avançarmos juntos.

Assim, durante o início do estado de emergência, detectou-se a falta de disponibilidade e acesso a máscaras, elemento fundamental para a proteção das pessoas. Alinhados com os seus valores de preocupação com o cuidado das pessoas, a organização procurou uma solução: fabricar este elemento localmente, colocando em prática o propósito de cuidar mais do que nunca.

Com base no exposto, foi feito um investimento para a instalação de seis máquinas de fabricação, o que nos permitiu comprometer e entregar 15 milhões de máscaras na América Latina. O Peru foi um dos países onde uma das máquinas foi instalada e Fernando Lavalle, que liderou a equipe de Operações deste projeto, nos conta sobre sua experiência de implantação.

PERCEBEMOS QUE SOMOS CAPAZES DE VIVER PELO PROPÓSITO DE SOFTYS E COLOCÁ-LO COMO UMA PRIORIDADE. VOCÊ NÃO PODE IMAGINAR O ORGULHO E A EMOÇÃO QUE O PRIMEIRO CONJUNTO DE MÁSCARAS PRODUZIU EM NÓS.



Leia o código QR para ver o vídeo deste caso.



Como foi a recepção deste projeto pela equipe?

Na verdade, foi um projeto encomendado para ser realizado o mais rápido possível. Isso sempre cria dificuldades, mas entendendo a escala e o impacto potencial, sabíamos que precisávamos começar rapidamente.

Adquirimos uma máquina de máscaras com pregas de um fornecedor na Ásia e a trouxemos para o Peru para iniciar a operação na Planta Lima de Personal Care. Isso envolveu um trabalho preliminar de engenharia e adaptação das instalações para produção em tempo recorde.

Que benefícios essa iniciativa trouxe?

Conseguimos produzir um total de 7.846.000¹⁴ máscaras no Peru, o que nos permitiu doar no auge da crise da saúde -através de Cenares- três milhões de máscaras para pessoas que tanto precisavam, devido à escassez do produto na época.

Além disso, pudemos proteger diariamente todos os nossos colaboradores com máscaras próprias e sair ao mercado suprir as necessidades dos nossos consumidores. Acho que demos respostas a todos os públicos com os quais interagimos.

O que você destacaria neste projeto?

O que eu mais destaco foi a flexibilidade e agilidade de resposta das equipes de todos os países para se comprometerem com o projeto e atender a uma necessidade muito importante da população, tendo por objetivo o cuidado das pessoas.

14. Produção até setembro de 2020.

Associações e afiliações.

(102-12, 102-13)



ARGENTINA

- Associação do Crédito Industrial Argentino (ACIA)
- Associação de Industrias de Marca (ADIM)
- Associação de Fabricantes de Celulosa y Papel (AFCP)
- Cámara de Dirigentes de Información y Crédito (CADIC)
- União Industrial de Zárate
- Cámara de Comercio Argentino-Chilena
- Cámara de Sociedades Anónimas
- Grupo AcercaRSE



BRASIL

- Associação Brasileira das Indústrias de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos (ABIHPEC)
- Indústrias Brasileiras de Árvores (IBA)
- Associação Brasileira Técnica de Papel e Celulose (ABTCP)



CHILE

- Associação Gremial de Industrias Proveedoras (AGIP)
- Associação Nacional de Avisadores de Chile (ANDA)
- Câmara de Comercio de Santiago



COLÔMBIA

- Asoenergía
- Prodensa -Corporación Prodesarrollo del Norte de la Sabana
- ACRIP – Federação Colombiana de Gestão Humana
- Cámara de Comercio e Industria Colombo-Chilena



EQUADOR

- Cámara de Comercio Guayaquil
- Fedexpor



MÉXICO

- Cámara Nacional de las Industrias de la Celulosa y del Papel
- Associação de Industriales del Sur de Tamaulipas, A. C.
- Cámara Nacional de Autotransporte de Carga (CANACAR)
- Industriales Asociados del Parque Mitras, A. C.
- Cámara de la Industria de Transformación (CAINTRA)
- Cámara Mexicana Chilena de Comercio e Inversión, A. C.i



PERU

- Cámara de Comercio de Lima
- Sociedad Nacional de Industrias
- Associação Nacional de Anunciantes (ANDA)
- Comité de Operación Económica del Sistema Interconectado Nacional (COES)
- Cámara de Comercio Peruano-Chilena
- Associação de Buenos Empleadores (ABE)
- APERHU Asociación Peruana de RRHH



URUGUAI

- Associação de Fabricantes de Papel (AFP)
- Cámara de Industrias del Uruguay
- Centro de Estudios de la Realidad Económica y Social (CERES)
- Cámara Comercial Industrial Agraria de Pando (CCIAP)



- Softys Guayaquil, Ecuador -

05

Proteger o nosso lar comum

OS IMPACTOS DAS MUDANÇAS CLIMÁTICAS JÁ SÃO PERCEPTÍVEIS, NOS ÂMBITOS AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÔMICO. NOSSO POSICIONAMENTO É FAZER PARTE DA SOLUÇÃO E CONTRIBUIR ATIVAMENTE PARA REDUZIR E MITIGAR OS IMPACTOS QUE GERAMOS NO PLANETA DEVIDO À NOSSA OPERAÇÃO, POIS PROTEGER O NOSSO LAR COMUM É TAREFA DE TODAS E TODOS.

40%

Menos de uso de água industrial por tonelada de papel para 2025.

0

Resíduos não perigosos para o lixo até 2025.

50%

Menos emissões de GEE dos escopos 1 e 2 para 2030.

1º

Boletim ambiental.

50

Colaboradores participam na Academia de Manufatura Tissue e Personal Care.

5,3%

De redução do consumo de energia em comparação com 2019.

UMA ÚNICA EQUIPE, GRANDES RESULTADOS

GESTÃO DE MEIO AMBIENTE

O Melhor Cuidado para um Amanhã Melhor

TEMA MATERIAIS

- Água^{MAT}
 - Emissões^{MAT}
 - Resíduos^{MAT}
 - Materiais e embalagem^{MAT}
 - Qualidade e segurança de produtos^{MAT}
- (103-1, 103-3, 103-3)

Por que é material?

Como aponta a ONU, por meio da Agenda 2030, as mudanças climáticas afetam todos os países em todos os continentes. Algumas de suas consequências são a alteração das economias mundiais, o impacto na vida de milhões de pessoas e os impactos nos ecossistemas naturais. Os sistemas climáticos estão mudando, os níveis do mar estão subindo e os eventos climáticos estão se tornando cada vez mais extremos.

Os dados mais recentes publicados pela Organização Meteorológica Mundial (OMM) indicam que os níveis de dióxido de carbono (CO₂) e outros gases de efeito estufa na atmosfera atingiram novos máximos no ano passado, o que continuará a impactar o nosso lar comum.

Na Softys, decidimos agir nesta questão à qual todos somos chamados a assumir. Por isso, desde 2019 temos metas ambiciosas que se traduzem na implementação de iniciativas que permitem reduzir o consumo de água, gerando menos emissões, sendo eficientes no uso de materiais e tornando-os ecologicamente corretos, além de minimizar o desperdício.

NOSSAS
GUIAS PARA
ADMINISTRAR
ESTES MAT

- Política de Mudança Climática.
- Política de Meio ambiente.
- Metas corporativas.
- TPM.

Para atingir nossas ambiciosas metas de sustentabilidade ambiental, devemos aumentar a consciência coletiva sobre os impactos ambientais que nossas operações podem produzir e as formas de mitigá-los. Isso implica um trabalho coordenado e sistemático, para o qual precisamos padronizar as práticas no âmbito regional nos países de atuação, o que em 2020 vimos refletido em três ações relevantes:

1. MAPEAMENTO DE RISCOS MEIO-AMBIENTAIS

Para minimizar nossos impactos ao meio ambiente, tornar nossos processos mais eficientes e alinhar a gestão ambiental às diretrizes da metodologia TPM (Total Performance Management) em nossas operações, mapeamos os riscos ambientais nas diferentes linhas de produção, iniciativa que exigiu o envolvimento de todas as nossas plantas. Este projeto, liderado por equipes ambientais locais e regionais e líderes do pilar Segurança, Saúde e Meio Ambiente,

identificou cada um dos pontos onde podem ser gerados derramamentos, escapes, vazamentos ou emissões com potencial impacto no meio ambiente.

Após a identificação, representamos esses riscos em mapas que são mantidos próximos às linhas de produção, a fim de facilitar ao máximo a localização espacial desses riscos potenciais pelos operadores das máquinas e, em conjunto com os líderes de processo e comunidade de meio ambiente, possam ser criadas as estratégias adequadas para sua prevenção e planos de contingência. Hoje estamos em processo de padronização desses mapas para ter um formato comum para todas as fábricas.



2. PRIMEIRO BOLETIM AMBIENTAL

Em novembro de 2020 preparamos o nosso primeiro Boletim Ambiental, um documento informativo que compartilha trimestralmente as melhores práticas das nossas fábricas com as restantes subsidiárias, de forma a promover processos de melhoria contínua na Softys.

A publicação está estruturada em duas seções: a primeira traz informações gerais sobre a

empresa e o cumprimento das metas ambientais e a segunda divulga informações de caráter educativo, destinadas aos colaboradores e seus familiares.

Ele é distribuído por e-mail a todas as gerências de Operações e Cadeia de Suprimentos e a cada líder Ambiental das subsidiárias para serem compartilhados com os colaboradores de cada planta.

O BOLETIM AMBIENTAL INFORMA SOBRE O PROGRESSO NO CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS SUSTENTÁVEIS DAS EMPRESAS CMPC, AOS QUAIS A SOFTYS ADERE COM ESPECIAL FORÇA: (1) SER UMA EMPRESA COM ZERO RESÍDUOS INDUSTRIAIS PARA ATERRO EM 2025 (2) REDUZIR EM 40% NOSSO USO DE ÁGUA INDUSTRIAL ATÉ 2025 E (3) REDUZIR NOSSAS EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA EM 50% ATÉ 2030, NOS ESCOPOS 1 E 2.

Jhonny de León
Planta Pando,
Softys Uruguai



3. ACOMPANHAMENTO DAS METAS CORPORATIVAS

Como parte fundamental da gestão ambiental, durante 2020 trabalhamos com todas as subsidiárias da Softys para garantir a exploração regional e local de diferentes alternativas que nos permitam cumprir os prazos e reduções prometidas com as Empresas CMPC em termos de água, resíduos e emissões, complementadas com investimentos que alavancam tal conformidade.



114 – DIMINUIREMOS EM 40% O USO INDUSTRIAL DE ÁGUA POR TONELADA DE PRODUTO AL ANO 2025.

– DESEMPENHO META DIMINUIÇÃO DE CONSUMO DE ÁGUA



	LINHA DE BASE 2018	2019	2020	META PARA 2025
Desempenho (m³/t)	27,3	25,1	20,9	16,39 (-40%)
Variação anual (m³/t)		-2,2	-6,4	-10,91
% de avanço para a meta		20,1%	58,7%	100%

Fonte: Gerência de Sustentabilidade CMPC.

REDUZIREMOS EM 50% NOSSAS EMISSÕES ABSOLUTAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (DIRETAS E INDIRETAS) PARA O ANO 2030.

– DESEMPENHO META REDUÇÃO DE EMISSÕES

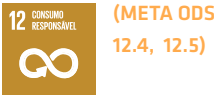


	LINHA DE BASE 2018	2019	2020	META PARA 2025
Desempenho (MtCO ₂ e)	644	588	556	322 (-50%)
Variação anual (MtCO ₂ e)		-54	-88	322
% de avanço para a meta		16,8%	27,3%	100%

Fonte: Gerência de Sustentabilidade CMPC.

SEREMOS UMA EMPRESA ZERO RESÍDUOS PARA DISPOSIÇÃO FINAL NO ANO 2025.

– DESEMPENHO META ZERO RESÍDUOS



	LINHA DE BASE 2018	2019	2020	META PARA 2025
Desempenho (t)	396.758	455.526	385.189	Cero (-100%)
Variação anual (t)		58.768	-11.569	-396.758
% de avanço para a meta		-14,8%	2,9%	100%

Fonte: Gerência de Sustentabilidade CMPC.

DURANTE 2020, ASSINAMOS 12 ACORDOS DE COLABORAÇÃO COM VÁRIAS EMPRESAS, UNIVERSIDADES E ORGANIZAÇÕES DE CLASSE MUNDIAL PARA TRABALHAR EM ESQUEMAS DE INOVAÇÃO ABERTA QUE CONTRIBUAM PARA ALCANÇAR NOSSOS OBJETIVOS CORPORATIVOS. UM DOS PROJETOS EM QUE ESTAMOS TRABALHANDO É A REDUÇÃO DO USO DE ÁGUA INDUSTRIAL EM NOSSAS OPERAÇÕES POR MEIO DE NOVAS TECNOLOGIAS DE FECHAMENTO DE CIRCUITO.



– Softys Naschel, Argentina



Softys
Cañete,
Peru

TPM: FAZENDO DA SUSTENTABILIDADE UMA REALIDADE NO CHÃO DE FÁBRICA

TPM é um sistema de gestão integrado que consiste em um conjunto de ferramentas estruturadas em pilares, as quais são executadas seguindo etapas ordenadas e coordenadas entre si.

Seu objetivo é solucionar os problemas da operação, atacando suas perdas (brechas entre os objetivos e a situação real) com foco no chão de fábrica, de forma priorizada de acordo com as necessidades do negócio, para tornar todos os nossos processos mais eficientes em todas as suas variáveis.



O TPM É UM SISTEMA QUE ATINGE OS SEUS NÍVEIS MÁXIMOS DE DESEMPENHO A MÉDIO PRAZO (5-8 ANOS), VISTO QUE É UM PROCESSO DE MUDANÇA ORGANIZACIONAL E APRENDIZAGEM TRANSVERSAL, QUE GERA VALOR ATRAVÉS DE UMA CULTURA DE EXCELÊNCIA OPERACIONAL, O QUE IMPLICA UMA MANEIRA ABRANGENTE E SUSTENTÁVEL DE OPERAR.

LINHA DE TEMPO DA IMPLEMENTAÇÃO DE TPM



2017

O Programa de Excelência Operacional-TPM começa no Brasil, Chile e México.



2018

O Programa de Excelência Operacional-TPM no Peru, Uruguai e Argentina (Naschel).



2019

O Programa de Excelência Operacional-TPM no Argentina (Zárate), Colômbia e Equador.



Q2 2020

Implantação horizontal do TPM em todas as nossas operações.



Q3 2020

Lançamento da Academia Manufatura Tissue & Personal Care.

NO FINAL DE 2020, LANÇAMOS A ACADEMIA DE MANUFATURA TISSUE & PERSONAL CARE, QUE GERENCIA O CONHECIMENTO DOS PROCESSOS DESTAS ÁREAS DE NEGÓCIO, DE FORMA A GARANTIR A EXCELÊNCIA OPERACIONAL BASEADA NAS MELHORES PRÁTICAS. O PILOTO CONTOU COM A PARTICIPAÇÃO DE 50 COLABORADORES DE TODA A AMÉRICA LATINA E ESPERAMOS QUE ATÉ 2023 CHEGUE A 2.060 PESSOAS, ENTRE MENTORES, TREINADORES E COLABORADORES DE OPERAÇÕES.

O MODELO QUE IMPLEMENTAMOS CONTA COM CERCA DE 350 CONTEÚDOS DE MANUFATURA TISSUE & PERSONAL CARE, PARA UMA CAPACITAÇÃO PRÁTICA VOLTADA PARA OS COLABORADORES, PROMOVEDO SUA APRENDIZAGEM COLABORATIVA E SEU DESENVOLVIMENTO.

Nosso novo sistema de gestão integrado

EXCELÊNCIA OPERACIONAL
A TODA PROVA

WALTER RAMÍREZ,
Chefe de Linha
de Conversão, na
Softys Peru

Em busca de melhores resultados, a Softys tinha implementado várias estratégias que apresentaram baixa eficácia, pelo fato de os esforços não serem sistemáticos nem incorporar uma visão holística da gestão. A TPM foi a metodologia com a qual se iniciou o trabalho de performance e forma de atuação em todas as fábricas, visando a excelência operacional e a satisfação dos grupos de interesse: consumidores e clientes, colaboradores, comunidades locais e acionistas.

Nesse sentido, como você começou a trabalhar com a TPM e como tem sido a sua implementação?

“A TPM começou em 2017 de forma gradual e em 2019 foi integrado a todas as fábricas. Eu pessoalmente

tive que liderar a implementação em Lima e tem sido uma grande responsabilidade. Significou novos desafios, mas também uma grande satisfação. A mudança de cultura no chão de fábrica é perceptível de várias maneiras, desde a ordem das coisas até a forma de enfrentar um problema e poder resolvê-lo”, afirma Walter.

“Não é uma tarefa fácil criar uma mudança na forma de fazer as coisas, mas temos conseguido aprender e melhorar os resultados, mostrando que vale a pena o esforço”, acrescenta.

Quais benefícios você identificou com a TPM?

“O fato de termos uma cultura de melhoria contínua traz muitos benefícios. Graças à TPM, podemos acompanhar as falhas das má-

“A CONQUISTA MAIS RELEVANTE FOI O AUMENTO SUBSTANCIAL DA EFICIÊNCIA DA LINHA DE PRODUÇÃO, CHEGANDO A 70% E MANTENDO UMA MÉDIA DE MAIS DE 60%. ISSO FOI PARTICULARMENTE IMPORTANTE EM 2020 DADO QUE, DEVIDO À PANDEMIA, NOSSA PRODUÇÃO FOI AUMENTADA PELA DEMANDA POR NOSSOS PRODUTOS, O QUE CONTRIBUIU SIGNIFICATIVAMENTE. TAMBÉM NA QUESTÃO DA QUALIDADE TIVEMOS UMA MÉDIA DE 95% NO ÍNDICE DE QUALIDADE ”.

Leia o código QR para ver o vídeo deste caso.



quinas, que podemos relatar rapidamente. Isso, enfim, empodera cada funcionário nas linhas de produção, o que resulta em maior eficiência, qualidade e segurança”.

“Além disso, permite identificar os problemas, chegar à causa original e evitar que se repitam. É um ponto de vista ao qual não estávamos habituados, que nos fornece ferramentas para aplicar nos processos e assim melhorar a qualidade do produto, a segurança da linha e a eficiência do processo, o que também reduz o impacto ambiental”.

A implantação da TPM deu ótimos resultados em todas as plantas da Softys. Quais resultados você destacaria desde a implantação em Lima?

“A conquista mais relevante foi o aumento substancial da eficiência

da linha de produção, chegando a 70% e mantendo uma média de mais de 60%. Isso foi particularmente importante em 2020 dado que, devido à pandemia, nossa produção foi aumentada pela demanda por nossos produtos, o que contribuiu significativamente. Também na questão da qualidade tivemos uma média de 95% no índice de qualidade”.

“A excelência operacional permite atingir e sustentar os mais elevados níveis de desempenho a longo prazo, pois é um processo de mudança cultural e aprendizagem transversal em toda a organização e que procura gerar valor com excelência. As melhorias são holísticas: buscar zero acidentes nas pessoas e no meio ambiente, onde “Eu me cuido, eu cuido de você e eles cuidam de mim” é o nosso melhor lema; torna palpável nos-

so propósito de zelo na qualidade de nossos produtos para continuar contando com a preferência de clientes e consumidores; permite fazer mais com menos recursos para reduzir as perdas operacionais e entregar os resultados desejados; cria um ambiente de confiança em que a segurança no trabalho, a estabilidade, a autonomia na tomada de decisões são certezas para os nossos colaboradores. TPM é a nossa cultura que torna a sustentabilidade uma realidade no chão de fábrica.

Água MAT

(303-1; 303-2; 303-3, 303-4, 303-5)

-

Os recursos hídricos estão sob uma pressão sem precedentes na maioria dos países. Segundo dados do Banco Mundial, a população está crescendo rapidamente, o que levará o mundo a se enfrentar com um déficit de 40% entre a demanda esperada e a água disponível até 2030.

A mudança climática piora a situação, alterando os ciclos hidrológicos e a disponibilidade de água, e o estresse hídrico aumenta em muitas áreas do mundo.

Na Softys, o nosso compromisso é ser o mais eficiente possível na utilização industrial deste recurso. Isso implica incorporar ajustes em nossos processos e realizar investimentos que contribuam para o alcance de nossa meta. Nos últimos três anos, reduzimos a captação em 19%.

A NOSSA META É REDUZIR EM 40% NOSSO USO DE ÁGUA INDUSTRIAL POR TONELADA DE PRODUTO ATÉ 2025.

EM 2020, CONSEGUIMOS REDUZIR 3.505.951 M³ DE CAPTAÇÃO DE ÁGUA, O QUE EQUIVALE A APROXIMADAMENTE 1.000 PISCINAS OLÍMPICAS.

ÁGUA PARA O DESENVOLVIMENTO DO FUTURO

META DE SOSTENIBILIDAD EN AGUA

-

CATEGORIA	2018	2019	2020
Captação (m³)	22.753.595	21.856.119	18.350.168
Produção (t)	832.608	871.407	878.564
Captação por tonelada de produto (m³/t)	27,3	25,1	20,9

-

Fonte: Área Sustentabilidade e Meio ambiente CMPC.

À medida que a captação diminui, os níveis de descargas que fazemos, principalmente nas águas superficiais, também diminuem.

CAPTAÇÃO DE ÁGUA POR FONTE EM M³

-

Águas superficiais			Águas subterrâneas		
2018		13.763.496	2018		8.990.099
2019		13.472.146	2019		8.383.973
2020		11.413.764	2020		6.936.404

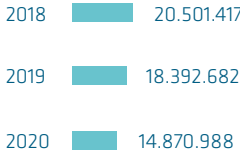
-

Fonte: Área Sustentabilidade e Meio ambiente CMPC.

Nota: Fornecido por terceiros corresponde a redes industriais externas, que por sua vez também extraem de fontes superficiais ou subterrâneas.

EVOLUÇÃO DA DESCARGA EM M³/AÑO

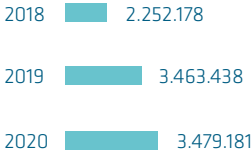
-



83% DA DESCARGA OCORRE ATRAVÉS DE VIAS SUPERFICIAIS.

EVOLUÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA EM M³

-



Fonte: Área Sustentabilidade e Meio ambiente CMPC.

Nota: Os dados são corrigidos retrospectivamente com a adição das novas plantas que a CMPC adquiriu e estiveram em pleno controle operacional durante 2020, que são Sepac no Brasil e Panamericana no Peru.

DEFINIÇÃO DE CONSUMO DE ÁGUA

O consumo de água industrial é entendido como a água utilizada pela organização que não está mais disponível na fonte ou para a comunidade. Relatar o volume de água consumido pode ajudar a organização a entender a magnitude geral do impacto de sua captação na disponibilidade de água a jusante.

-

Fonte: Global Reporting Initiative (GRI).

CABE DESTACAR QUE, EM NOSSO CASO, OS PRODUTOS SÃO SÓLIDOS, PORTANTO, NÃO CONTÊM ÁGUA ALÉM DA UMIDADE NATURAL DE SEUS INSUMOS. NOS PROCESSOS DE FABRICAÇÃO, A MAIOR PARTE DAS PERDAS DE ÁGUA SE DÁ POR EVAPORAÇÃO, E UMA PROPORÇÃO MENOR PERMANECE NOS RESÍDUOS DO LODO, PERMANECENDO EM AMBOS OS CASOS DISPONÍVEL NO ECOSSISTEMA. PORTANTO, É FEITO UM USO NÃO CONSUNTIVO DA ÁGUA.



Softys
Pando,
Uruguai

-

Um zoom à escassez hídrica

-

Com o apoio da CMPC, desenvolvemos uma revisão para identificar os níveis de estresse hídrico nas bacias em que atuamos. De acordo com a plataforma Water Risk Atlas e os decretos supremos anunciados pelo Ministério de Obras Públicas do Chile (MOP), de nossas 10 plantas com uso industrial de água, apenas Softys Puente Alto e Softys Talagante estão em uma área de escassez de água devido a que a captação é realizada na bacia do rio Maipo. O restante de nossas fábricas está localizado em áreas sem estresse hídrico.

80% DA CAPTAÇÃO DE ÁGUA PARA USO INDUSTRIAL É REALIZADA EM ZONAS SEM ESTRESSE HÍDRICO.

-

CAPTAÇÃO POR ZONA DE ESCASSEZ HÍDRICA 2020 EM M³

-

CATEGORIA	SEM ESTRESSE HÍDRICO	COM ESTRESSE HÍDRICO	TOTAL
Águas superficiais	9.941.699	0	9.941.699
Águas subterrâneas	4.655.366	2.281.038	6.936.404
Fornecida por terceiros	0	1.472.065	1.472.065
Total	14.597.065	3.753.103	18.350.168

Fonte: Área Sustentabilidade e Meio ambiente CMPC.

Nota 1: Os dados incluem as plantas Altamira, Gachancipá, Uruguai, Cañete, Santa Anita, Mogi, Caieiras, Zárate e também as novas aquisições Sepac no Brasil e Panamericana no Peru.

Nota 2: Os dados são corrigidos retrospectivamente com a adição das novas usinas que a CMPC adquiriu e estavam em pleno controle operacional durante 2020, que são Sepac no Brasil e Panamericana no Peru.

-

DESCARGA POR ZONA DE ESCASSEZ HÍDRICA EM M³

-

CATEGORIA	SEM ESTRESSE HÍDRICO	COM ESTRESSE HÍDRICO	TOTAL
Águas superficiais	10.122.020	2.223.095	12.345.115
Terceiros	1.164.204	1.208.415	2.372.619
Mar	153.254	0	153.254
Total	11.439.478	3.431.510	14.870.988

Fonte: Fonte: Área Sustentabilidade e Meio ambiente CMPC.

AS FÁBRICAS DA SOFTYS CHILE, PARA 2020, TIVERAM O GRANDE DESAFIO DE REDUZIR O CONSUMO DE ÁGUA INDUSTRIAL EM SEUS PROCESSOS. DIANTE DISSO, OS PROJETOS SE BASEARAM PRINCIPALMENTE NA RECIRCULAÇÃO DE ÁGUA NA FABRICAÇÃO DE PAPEL, ALÉM DE AUMENTAR A EFICIÊNCIA DE NOSSAS MÁQUINAS DE PAPEL. ISSO PERMITIU QUE A FÁBRICA DE PUENTE ALTO REDUZISSE O CONSUMO DE ÁGUA INDUSTRIAL EM 20% EM RELAÇÃO A 2019, ENQUANTO EM TALAGANTE A REDUÇÃO FOI DE 22%.

-

Cuidar da água é responsabilidade de todos

-

PROJETO DE RECIRCULAÇÃO DE ÁGUA
NA SOFTYS PERU

-

“Temos consciência de que hoje, mais do que nunca, temos que cuidar da água. Porque a escassez deste recurso tão importante para o desenvolvimento da vida e a conservação dos ecossistemas é um problema global que afeta a todos nós.

Por este motivo, e alinhados com o nosso compromisso de “proteger a nossa casa comum”, nasceu esta iniciativa de recirculação de água, que visa contribuir para a irrigação dos 16.000 m2 de áreas verdes da fábrica de Cañete, através da utilização de água tratada de nossa estação de tratamento de águas domésticas.

COM A MEDIDA, ELIMINAMOS O ENVIO DE EFLUENTES DESSA PLANTA PARA O MAR E REAPROVEITAMOS 3.450 M3 DE ÁGUA AO LONGO DE 2020, O QUE EQUIVALE A 138 CAMINHÕES-PIPA”.

-

FRANCK
ANCHIRAICO,
Supervisor área
Instrumentação
Projetos, Softys
Peru

-

Nossos efluentes

QUALIDADE DA ÁGUA

Na Softys trabalhamos de acordo com a legislação em vigor em todos os locais de operação, onde os parâmetros dos efluentes variam de acordo com os regulamentos de cada país.

Nossas medições são feitas em momentos específicos, portanto, são identificadas variações nos valores que não são atribuídas a causas específicas.

Na fábrica de Caieiras (Softys Brasil), está em construção uma nova estação de tratamento de efluentes para melhorar os indicadores de qualidade da água. A qual foi trabalhada em conjunto com a autoridade local e cumprindo todos os respetivos procedimentos.

Da mesma forma, na planta Panamérica será substituído o projeto da nova planta de tratamento de efluentes em andamento por outro muito mais eficiente, que permite parâmetros de descarga muito inferiores aos que dispõem as regulamentações locais.



Softys
Zárate,
Argentina

124 -

125 -

QUALIDADE DA ÁGUA EM T/ANO

PARÂMETRO	2018	2019	2020
Demanda química de oxigênio (DQO)	4.501	5.466	5.164
Demanda biológica de oxigênio (DBO)	833	1.061	863
Sólidos suspensos em total (SST)	239	310	377

Fonte: Área Sustentabilidade e Meio ambiente CMPC (plataforma SoFI).

Nota 1: As informações sobre as novas aquisições da Softys são adicionadas aos dados de 2020: Sepac no Brasil e Panamericana no Peru.

Nota 2: A pandemia de coronavírus fez com que alguns dos laboratórios que realizam medições de qualidade de efluentes não funcionassem durante vários meses do ano. Devido a isso, em alguns casos não há medições mês a mês e, portanto, uma média foi usada para realizar os cálculos.

Na planta de Zárate de Softys Argentina, foi incorporada uma nova máquina de papel que trouxe consigo a incorporação de diversos aeradores às lagoas de tratamento de efluentes, criando uma maior presença de oxigênio dissolvido, o que ajuda a degradar ainda mais os compostos orgânicos em suspensão presentes no efluente e diminui a sua concentração. Além disso, a MP4 possui um novo sistema de recirculação que economiza água e permite a limpeza do filtro.

Esta máquina de dupla largura produz papéis tissue em uma faixa de gramaturas entre 13 - 45 g/m² no núcleo, com umida-

de de 6% e velocidade máxima de 2.000 mpm. A MP4 iniciou em três semanas, sendo a primeira vez que algo assim acontecia na Softys, onde normalmente existiam curvas de início de vários meses (4 a 6 meses), para atingir as velocidades do regime de forma estável.

A máquina teve um investimento de 126 milhões de dólares e foi preparada para que no futuro possam ser agregados os elementos necessários para a produção de papéis estruturados ou tecnologias que ajudem a aumentar a qualidade dos produtos finais, entre outras melhorias de processo.

REINALDO URIBE
Gerente de Processos e Projetos, Softys Corporativo

“Este é um projeto que, sem dúvida, traz enormes benefícios do ponto de vista social, ambiental e econômico, sendo um bom reflexo da sustentabilidade da nossa operação. A máquina tem conseguido reduzir o índice e a frequência de acidentes, atingindo níveis de 0,7 e 0,28 respectivamente, menores que nos anos anteriores. Por outro lado, permite-nos reduzir o consumo de água do Complexo Zárate na sua totalidade de 37 para 20 m³/t, em linha com o nosso objetivo empresarial, e autogerar energia por 4.200 MWh/ano. Também nos permite aumentar a produção de papel em 60.000 toneladas por ano, chegando a 35.538 toneladas em 2020. Além de tudo isso, o cronograma projetado foi rigorosamente cumprido, desenvolvendo o projeto em um total de 27 meses, desde a sua aprovação até a sua iniciação.

Graças ao projeto MP4 Zárate, tive a oportunidade de conhecer mais de 30 profissionais de várias idades e experiências, todos muito comprometidos com o seu ofício e trabalhando como uma grande equipe. É isso que me enche de orgulho e foi de longe o melhor prêmio.”

CÉSAR VELAZCO,
Chefe de Máquina
de Papel, Softys
Argentina

Reflexo da nossa sustentabilidade operacional

MÁQUINA DE PAPEL Nº 4

“Com foco especial na eficiência dos recursos naturais, em 2020 iniciamos a operação da máquina de papel nº4 (MP4) em nossas operações na fábrica de Zárate (Argentina), projeto que começamos a desenvolver em 2018.

Esta máquina de última geração está em conformidade com os índices de emissão ambiental e também está alinhada com a meta de redução de água da Softys, que faz parte dos compromissos sustentáveis das Empresas CMPC. Seu consumo médio de água é de 4,67 m³/t, o equivalente a 25% do que consomem as outras máquinas de papel, o que nos permite reduzir o consumo de água de toda a fábrica para 17 m³/t.

Também produz uma economia significativa de energia elétrica, graças à inclusão de um sistema de turbina que aproveita o fluxo de água da caixa de entrada para gerar uma potência máxima de 72 kWh/t e uma economia de

50 kWh/t para os produtos de 19 g/m².

Além disso, instalamos um sistema de geração de vácuo a partir de uma turbina que substitui as bombas tradicionais e que é fundamental para a economia de água e energia.

Sua capacidade é de 242 toneladas de papel por dia, o que implica um aumento de 50% na capacidade de produção da fábrica de Zárate. Além disso, este macroprojeto contribuiu para uma melhoria do processamento dos papéis na área de conversão da ordem de 5% a 7% na produtividade das linhas.

Tenho orgulho de fazer parte da equipe que lançou a nova máquina de papel, um dos projetos mais importantes dos últimos anos da empresa. Enquanto estava aprendendo e treinando em outras subsidiárias da região, também compartilhei experiências com esse tremendo grupo de pessoas, preparando-nos para o futuro”.

CONTRIBUIÇÃO À AÇÃO CLIMÁTICA

NOSSA META DE REDUÇÃO DE
EMISSIONES
(305-1, 305-2, 305-3)

Emissões^{MAT}

De acordo com a ONU, enfrentamos uma tripla crise planetária: clima, natureza e poluição. Por isso, no consagrado Acordo de Paris, diversos países se comprometeram a reduzir suas emissões de gases de efeito estufa (GEE).

Nesse sentido, nosso objetivo nos impõe desafios importantes nas emissões diretas (escopo 1) e nas emissões indiretas por consumo e distribuição (escopo 2), onde já estamos conseguindo os primeiros avanços.

Desde 2017, medimos nossa pegada de carbono com base no padrão corporativo de contabilidade e relatório Protocolo GHG do Instituto de Recursos Mundiais (WRI) e do Conselho Mundial Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (WBCSD). O padrão agrupa as emissões de gases de efeito estufa em 3 escopos.

VOCÊ SABIA?

ESCOPO 1: EMISSÕES DE GEE PROVENIENTES DE FONTES PRÓPRIAS OU CONTROLADAS PELA EMPRESA. EXEMPLO: CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS FÓSSEIS EM FONTES FIXAS OU MÓVEIS, VAZAMENTOS NÃO INTENCIONAIS DE APARELHOS DE AR-CONDICIONADO, ENTRE OUTROS.

ESCOPO 2: EMISSÕES DE GEE ASSOCIADAS AO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA, OU SEJA, A ENERGIA QUE COMPRAMOS E O VAPOR GERADO POR TERCEIROS.

ESCOPO 3: EMISSÕES DE GEE QUE NÃO PERTENCEM OU NÃO SÃO CONTROLADAS PELA EMPRESA. EXEMPLO: TRANSPORTE DE PRODUTOS ACABADOS, VIAGENS AÉREAS OU TERRESTRES POR MOTIVOS DE TRABALHO, TRANSPORTE DE INSUMOS, GERAÇÃO E TRANSPORTE DE RESÍDUOS, ENTRE OUTROS.

META DE SUSTENTABILIDADE EM EMISSÕES EM MTCO₂E

CATEGORIA	2018	2019	2020
Escopo 1	406	396	396
Escopo 2	238	192	160
Total	644	588	556

Fonte: Área Sustentabilidade e Meio ambiente CMPC.

Graças aos nossos esforços em matéria de energia, durante 2020 alcançamos uma redução de 1,4% em nossas emissões de escopo 1 e 2, atingindo uma redução total neste último de 7,5%, devido à compra de um atributo verde para as operações industriais no Chile, o que significa novos contratos de fornecimento de energia elétrica 100% renovável.



Softys
Cañete,
Peru

PEGADA DE CARBONO EM MTCO₂E

CATEGORIA	2019	2020
Escopo 1	396	396
Escopo 2	192	160
Escopo 3	2.215	2.162
Total	2.803	2.717

Fonte: Área Sustentabilidade e Meio ambiente CMPC.

Também emitimos outros gases, como óxido de nitrogênio (NO_x), dióxido de enxofre (SO₂) e material particulado (PM) no ar. Nesse sentido, e dada a inclusão de nossas novas plantas no cálculo (Panamericana e Sepac), identificamos um aumento de NO_x, que também é explicado pela operação de nossa nova máquina de papel na planta de Zárate, de propriedade da Softys Argentina.

Por outro lado, identificamos uma diminuição do SO₂, que se explica porque o capô de uma das máquinas de papel parou de funcionar em Softys Uruguai, que é uma das principais fontes de emissão desse poluente. Paralelamente, registou-se um aumento de material particulado devido a problemas na caldeira de biomassa, o que fez com que durante 2020 apenas funcionasse uma máquina de papel.

OUTRAS EMISSÕES EM TONELADAS

CATEGORIA	2020
NO _x	539
SO ₂	14
MP	384

Fonte: Área Sustentabilidade e Meio ambiente CMPC.

Nota 1: Plantas incluídas no cálculo: Zárate, Naschel, Caieiras, Mogi, Talagante, Puente Alto, Altamira, García, Cañete, Santa Rosa, Pando e Sepac.

Nota 2: Santa Catarina não possui fontes fixas como fornos e caldeiras, possui apenas uma máquina de fraldas que está em processo de migração e, portanto, não foi realizado estudo sobre esta e não foram mensuradas as emissões. Cali não gera emissões pelo processo que possui. Santa Anita não possui fontes fixas como fornos e caldeiras, por isso não monitora as emissões. Guayaquil e Tortuguitas não medem fontes fixas. Panamericana, Recife e Guaíba não monitoram emissões conforme legislação.



REINALDO URIBE
Gerente de Processos e Projetos, Softys Corporativo

Comprometidos com a mudança climática

100% ERNC

“A meta de redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE) até 2030 é muito ambiciosa, assim como o crescimento esperado para o mesmo período em termos de volume e produção.

Para avançar nesta área, de forma econômica, durante 2020 nos concentramos na redução das emissões indiretas associadas à compra de eletricidade para nossas operações no Chile e no Peru.

No caso do Chile, abrimos uma licitação para a aquisição de certificados de energias renováveis não convencionais (ERNC) para suportar 100% da energia elétrica dos contratos em vigor, para o período 2020-2027. O balanço e a validação oficial do coordenador elétrico nacional são realizados para cada ano em março do ano seguinte.

No caso do Peru, realizamos uma licitação para o fornecimento de energia elétrica das usinas de Cañete, Lima e Arequipa a partir de 1º de janeiro

de 2021 até 2025, que foi concedida incluindo a certificação de recurso de energia renovável não convencional (ERNC) para 100% da sua energia.

O DESAFIO AMBIENTAL DA NOSSA REGIÃO, E PARTICULARMENTE DA NOSSA EMPRESA, É GIGANTESCO. CONTRIBUIR, MESMO COM UM IMPACTO INICIAL LIMITADO, MAS GERANDO UMA SEMENTE QUE PODE CRESCER E SE TORNAR UMA GRANDE CONTRIBUIÇÃO, DÁ UMA GRANDE SATISFAÇÃO”.



VICENTE LEYBA,
Diretor de Logística
na planta Valle de
México

Optimização 100%

PLANTA VALLE DE MÉXICO

Em 2020 a Softys investiu em um novo centro, a Fábrica Valle de México, no município de Cuauhtitlán Izcalli, que permite reduzir as emissões de CO₂ através da redução dos quilômetros percorridos para abastecer os clientes.

Esta unidade, além de funcionar como um centro de conversão de papel, tem uma capacidade anual de produção e distribuição de 100.000 toneladas, o que per-

mite projetar - além dos próprios benefícios de ter uma fábrica em área central do país - a criação de empregos diretos e indiretos para mais de 500 pessoas.

Para saber mais sobre o impacto e os benefícios deste projeto, falamos com Vicente Leyba, responsável pela sua concepção e execução.

Quando e como nasceu esta iniciativa?

Em junho de 2018, quando o Conselho de Administração da Softys aprovou o projeto Fase 1 de Otimização Logística que, por meio da abertura de uma nova unidade de operação e centro de distribuição, buscou gerar economia, reduzir

nossa pegada de carbono e melhorar o nível de serviço.

Quais são os principais benefícios desta planta?

Ter essas novas instalações em uma área estratégica como o centro do país, nos permitiu evitar viajar mais de 2,6 milhões de quilômetros, contribuindo assim para reduzir nossa pegada de carbono e abastecendo o centro, oeste e sudeste do México da mesma forma.

Além disso, fomos capazes de criar economias logísticas acima do orçamento - com 3.015 milhões de dólares - e despachar 7.471 transportes desde a fábrica.

TODOS ESSES BENEFÍCIOS SE TRADUZEM EM MENORES CUSTOS DE FRETE, UMA MELHORIA NA NOSSA RENTABILIDADE E, CLARO, MENOS IMPACTO AO MEIO AMBIENTE EM TERMOS DE EMISSÕES DE CO₂.



Leia o código QR para ver o vídeo deste caso.



Softys
Cañete,
Peru

Energia MAT

(302-1)

Tipos de energia não renováveis , principalmente petróleo, carvão e gás, podem se tornar um dos maiores contribuintes para o aquecimento global. Na Softys trabalhamos para que este modelo mude, rumo a um uso eficiente da energia, 100% renovável e que proteja o nosso planeta.

Nosso consumo de energia atingiu 3.423 GWh em 2020, apresentando uma redução de 5,3% em relação ao ano anterior. A principal energia consumida é o gás natural, de origem não renovável, que equivale a 60% do consumo total de energia.

CONSUMO ENERGÉTICO POR TIPO DE COMBUSTÍVEL EM GWH

CATEGORIA	2019	2020
Gás natural	2.069,9	2.043,0
Eletricidade	953,6	847,0
Biomassa	442,0	431,3
Vapor	129,7	96,6
GLP	17,4	3,7
Diesel	2,8	1,4
Petróleo 6	0,2	0,2
Querosene	0,5	0,2
Total	3.616,0	3.423,4

Fonte: Gestão Operacional Corporativa.

Nota 1: Os dados de 2019 estão corrigidos em relação aos reportados no relatório anterior, devido a alguns cálculos sub-realizados.

Nota 2: A eletricidade registada corresponde à eletricidade adquirida de terceiros, não inclui a eletricidade gerada nas turbinas de Altamira e Talagante.



DIANA SALVATIERRA,
Chefe Prevenção
de Riscos, Softys
Ecuador

Projeto de eficiência energética

SUBSTITUIÇÃO DE LUMINÁRIAS LED

“Executamos o projeto de eficiência energética, alinhado aos objetivos corporativos da CMPC/Softys e em conformidade com a regulamentação equatoriana. O consumo de energia é uma parte importante dos custos da empresa e da emissão de gases de efeito estufa, portanto, usar luminárias LED que consomem menos energia nos traz um duplo benefício, econômico e ambiental.

A fase 1 do projeto envolveu o Centro de Distribuição e está 100% implantada, promovendo 25% de economia de energia. A fase 2 inclui a troca das luminárias da Usina Guayaquil, que está em andamento de acordo com o cronograma aprovado para 2021. O avanço geral do projeto é de 40%”.

AÇÕES DECIDIDAS PARA A ECONOMIA CIRCULAR

Resíduos MAT

(306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

Na Softys, para a produção de produtos tissue, utilizamos fibras celulósicas recicladas obtidas a partir de papel velho ou papelão recuperadas após o consumo (papéis de escritório, impressos, revistas, brochuras, caixas e estojos, recortes de impressas, etc.). Também utilizamos fibra celulósica virgem, um material renovável provenientes de bosques certificados em manejo florestal sustentável, o que nos permite alcançar as proprie-

dades e qualidades buscadas em nossos produtos.

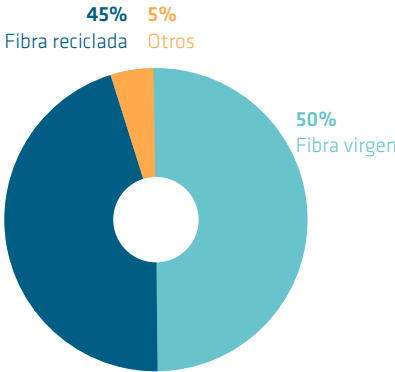
Dessa forma, atuamos como uma recicladora muito importante de materiais que, se não fossem reaproveitados, acabariam em aterros urbanos, onde ocupam o segundo lugar em abundância, atrás apenas dos resíduos orgânicos. Como consequência dessa utilização de fibras recicladas, é gerado o principal resíduo da fabricação de papel tissue: lodo fibroso.

VOCÊ SABIA?

O LODO FIBROSO É O RESULTADO DA PURIFICAÇÃO DE NOSSOS EFLUENTES INDUSTRIAIS. CORRESPONDE A UM MATERIAL ÚMIDO QUE CONTÉM FIBRAS DEGRADADAS E DANIFICADAS DE PAPEL RECICLADO OU PAPEL VELHO, QUE NÃO PODE SER REUTILIZADO PARA FAZER PAPEL TISSUE E DE CARGAS MINERAIS E OUTROS CONTAMINANTES MENORES DA MESMA ORIGEM. APROXIMADAMENTE 0,5 TONELADAS DE LODO ÚMIDO SÃO PRODUZIDAS POR TONELADA DE PAPEL HIGIÊNICO FABRICADO, O EQUIVALENTE A 5 QUINTAIS DE FARINHA.

ALÉM DISSO, O LODO DE PAPEL PODE SER UTILIZADO NA COMPOSTAGEM E NA FABRICAÇÃO DE TIJOLOS DE CONSTRUÇÃO.

PORCENTAGEM DE COMPOSTO NO USO DE FIBRAS



Temos consciência da importância da eliminação dos resíduos, dado o impacto negativo que eles causam nos ecossistemas. Por este motivo, apoiamos fortemente os compromissos sustentáveis das Empresas CMPC. Especificamente, ser uma empresa com zero resíduos industriais para aterro até 2025, para nossos resíduos não perigosos. Isso nos obriga a encontrar as melhores alternativas de recuperação, de forma que se tornem insumos úteis para outras aplicações, atividades ou indústrias, ou então reaproveitá-los na nossa própria cadeia.

RESÍDUOS POR TIPO EM TONELADAS

CATEGORIA	2018	2019	2020
Não perigoso	459.315	541.410	477.017
Perigoso	764	1.061	1.008
Total	460.078	542.470	478.025

Fonte: Área Sustentabilidade e Meio ambiente CMPC.

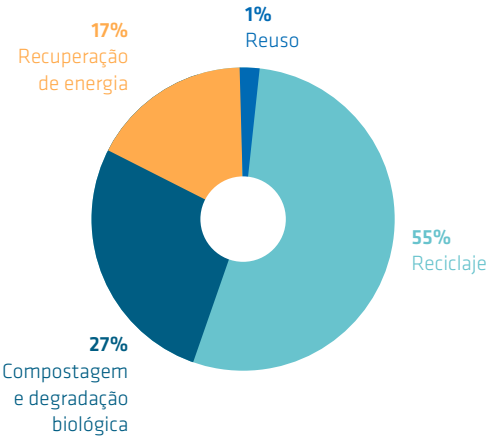
Nota: Dada a incorporação da Sepac e da Panamericana, os dados publicados no relatório de sustentabilidade 2019 são corrigidos retrospectivamente.

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS POR MÉTODO DE TRATAMENTO EM TONELADAS

CATEGORIA	2018	2019	2020
Valorização	14%	16%	19%
Disposição final	86%	84%	81%

Fonte: Área Sustentabilidade e Meio ambiente CMPC.

VALORIZAÇÃO DE RESÍDUOS POR MÉTODO DE TRATAMENTO



ATUALMENTE, VALORIZAMOS 19% DOS NOSSOS RESÍDUOS, ENQUANTO 81% VÃO PARA ATERRO SANITÁRIO. O DESAFIO NÃO É MENOR, MAS ESTAMOS AVANÇANDO CONSTANTEMENTE: AVANÇAMOS QUATRO PONTOS PORCENTUAIS EM VALORIZAÇÃO EM RELAÇÃO À NOSSA LINHA-BASE EM 2018, QUANDO VALORIZAMOS APENAS 15%.

DAS 91.828 TONELADAS DE RESÍDUOS QUE VALORIZAMOS, O EQUIVALENTE A 6,2 TORRES DE PISA, RECICLAMOS 55%.

27% MANDAMOS PARA COMPOSTAGEM E DEGRADAÇÃO BIOLÓGICA.



MIGUEL VIGNOLO,
Chefe de Projetos,
Softys Uruguay

Visando 2025 avancamos em compostagem

PARCERIAS PARA CONQUISTAR
OS OBJETIVOS

“Antes do início do funcionamento da usina de compostagem, a Softys Uruguay descartava seu lodo de papel no aterro municipal de Cañada Grande, município de Canelones.

Este projeto consistiu na construção de uma estufa de 7.000 m2 e no fornecimento dos equipamentos necessários ao funcionamento da central de compostagem. A planta atende às determinações da autoridade ambiental uruguaia (Dinama), que estabelecem que a alternativa de disposição final dos resíduos em aterro sanitário deve ser considerada como opção definitiva, uma vez realizados os esforços correspondentes e os estudos que descartem outras alternativas.

A partir do início desta iniciativa, enviaremos todo o lodo de papel de nossa planta para compostagem (média de 2020: 570 t/mês), enquanto o Município de Canelones fornecerá resíduos vegetais urbanos resultantes da poda de jardins públicos (190 t/mês).

Desta forma, e principalmente com o objetivo do “Zero Resíduos 2025”, este projeto nasceu da sinergia entre atores públicos e privados que compartilham um problema a resolver, de forma a transformar um problema ambiental em recurso, reciclando nutrientes desses materiais para incorporá-los em sistemas de produção, em áreas de recreação públicas ou como cobertura de locais de disposição final”.



MARCOS VINICIUS, Líder de Processos TPM, Softys Brasil

Mais consciência, menos recortes

DIMINUIÇÃO DE RECORTES

“Desde 2019 trabalhamos para reduzir os recortes em nossas fábricas, pois entendemos que gerar menos resíduos só traz benefícios. Assim, demos início ao projeto ‘Padrinhos de Linha’, colaboradores que, em conjunto com várias medidas, apoiam a difícil tarefa de conscientização da equipe.

Algumas das ações que realizamos para reduzir os recortes na fábrica de Caieiras foram: parametrizamos o sistema de visão, reduzindo a quantidade de descarte de produtos no início e garantindo seu processo completo; iniciamos a análise do produto após a embalagem em um intervalo de tempo, reduzindo o número de produtos que falham por problemas relacionados à embalagem;

trabalhamos na padronização e fortemente na atividade LILA (padrão para limpeza, inspeção, lubrificação e ajustes operacionais), o que reduziu pequenas paradas e falsas partidas; e criamos o logo “Inimigos do recorte”.

Essa campanha de conscientização nos permitiu reduzir os cortes de Higiene Pessoal no Brasil em 44%, fechando o ano com uma média de 3,7%, o que significa que ao longo de 2020 deixamos de produzir mais de 10.398 toneladas de recortes, o equivalente a quase meio mês de produção e 1,02 vezes a Torre Eiffel”.

“EM UM ANO DE PANDEMIA, ESSE PROJETO FOI CAPAZ DE AJUDAR A EMPRESA A DIMINUIR OS IMPACTOS DA REDUÇÃO DA DEMANDA POR OUTRAS CATEGORIAS E TORNAR NOSSO PROCESSO MAIS LUCRATIVO”.



Softys
Gachancipá,
Colômbia

Nossos resíduos sólidos não são compostos apenas de lodo de papel. Da área de Personal Care, outro dos resíduos que geramos são os descartes ou cortes de nossos produtos, tanto de proteção feminina quanto de fraldas para bebês e adultos, que são feitos de materiais diversos, portanto sua valorização é um desafio ainda maior.

Para a sua recuperação, devemos primeiro separar os componentes individuais: por um lado, isolamos os resíduos orgânicos (da celulose) e, por outro, separam-se as matérias-primas como os plásticos e o superabsorvente, que servem para criar novas matérias-primas recicladas para uso industrial.

Estima-se que uma fralda leve entre 150 e 300 anos para degradar. Na Softys estamos avançando para contribuir para a resolução deste problema, através de iniciativas de fabricação de outros produtos à base de recortes e nas quais o apoio e o trabalho conjunto com os nossos fornecedores tem sido fundamental.

Na Softys Colômbia desenvolvemos soluções para produtos agrícolas e para pets graças ao superabsorvente, enquanto com o plástico descartado desenvolvemos tutores para o cultivo de árvores; iniciativas que estão em pleno desenvolvimento. Atualmente menos de 1% vai para aterro sanitário.

Sabemos a importância de comunicar nosso progresso aos nossos grupos de interesse. Reunir informações de forma simples e tangível faz parte da missão que assumimos como empresa de consumo massivo.

Por isso, nos associamos ao Discovery Channel na iniciativa Click Sustentável, por meio de cinco microvídeos que contam as experiências de várias pessoas que já trabalham por um mundo mais consciente e nos quais aproveitamos para reforçar nosso compromisso com o ODS 12 “Produção responsável e consumo”, dando conselhos concretos aos consumidores para consumir de forma mais sustentável e com menor impacto.



Confira a nossa iniciativa junto a Discovery.





- RAMIRO RUSSI,
Chefe de
Sustentabilidade,
Softys Colômbia
-

Zero resíduos

VALORIZAMOS O QUE
GERAMOS

Aproveitar o desperdício nas operações não é novidade. Ter o foco no cuidado com o meio ambiente, mas também na otimização de custos, é o que a Softys Colômbia vem fazendo há vários anos, sendo uma vantagem competitiva sobre as demais empresas do setor.

A Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023 deu à Softys o enquadramento e contexto necessários para os avanços na gestão de resíduos, de modo a impulsionar a subsidiária a continuar a avançar, apoiando as suas ações e programas através de uma certificação de zero resíduos.

“ESTE PROJETO É O PRIMEIRO PASSO PARA A CONSOLIDAÇÃO E POSICIONAMENTO DA SOFTYS NA COLÔMBIA COMO REFERÊNCIA DO SETOR EM QUESTÕES DE SUSTENTABILIDADE E ECONOMIA CIRCULAR. FAZER PARTE DESTA CONQUISTA E SABER QUE ESTAMOS CONSTRUINDO UMA MARCA FORTE, CONSCIENTE DO SEU AMBIENTE GLOBAL E LOCAL E QUE ESTÁ COMPROMETIDA COM O MEIO AMBIENTE, É MOTIVO DE ORGULHO”.



Leia o código QR para
ver o vídeo deste
caso.



Conversamos com Ramiro Russi, Chefe de Sustentabilidade da Softys Colômbia, que liderou a estruturação e implementação de um novo sistema de gestão de resíduos zero em 2020.

“Este ano implantamos um projeto paralelo em nossas duas fábricas: Santander de Quilichao e Gachancipá, estruturando um sistema de gestão baseado no manual de certificação zero desperdício, utilizando uma metodologia Agile: o PM4R do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

Esta forma de trabalhar – simples, mas eficiente – permitiu-nos identificar o que tínhamos e o que precisávamos para estruturar o nosso sistema de gestão e obter esta certificação em tempo recorde”.

Quais resultados obtiveram com esta iniciativa?

Hoje, com satisfação, podemos dizer que somos a empresa certificada neste esquema ICONTEC de zero resíduos com maior percentual de aproveitamento de resíduos: Gachancipá com 99,4% e Santander de Quilichao com 96,5%”.

O que este projeto significa para a Softys Colômbia em termos de inovação sustentável?

“Este projeto é o primeiro passo para a consolidação e posicionamento da Softys na Colômbia como referência do setor em questões de sustentabilidade e economia circular. Fazer parte desta

conquista e saber que estamos construindo uma marca forte, consciente do seu ambiente global e local e que está comprometida com o meio ambiente, é motivo de orgulho”.

Cabe destacar que Ramiro também desenhou o sistema de informação de resíduos zero (SIBC) e a plataforma de Business Intelligence que capta toda a informação de resíduos para a Colômbia e cria relatórios automáticos em tempo real (desenvolvimento pelo qual fomos amplamente reconhecidos pela Organização Lixo Zero Global e ICONTEC).

USAMOS ELEMENTOS CERTIFICADOS

Materiais e embalagens^{MAT}

(301-1, 301-2, 301-3)

Para a fabricação de nossos produtos utilizamos principalmente fibra celulósica virgem, proveniente do manejo florestal sustentável, e fibras recicladas recuperadas de papel velho usado, materiais recicláveis e outros.

Na Softys, certificamo-nos de usar fibras e materiais de operações que cumprem os critérios do FSC, e em seis dos países onde atuamos já temos a certificação de cadeia de custódia do FSC, que está sendo tramitada nos outros dois.

Para nossos produtos tissue (tanto para uso em massa quanto para fora de casa), usamos fibras virgens e recicladas, em uma proporção de aproximadamente 50/50 durante 2020, o que foi devido à menor disponibilidade de fibra recuperada como resultado da pandemia de Covid -19 que afetou o circuito de coleta. Também utilizamos outros materiais fibrosos como papelão para o centro dos rolos, outros tubos e caixas de papelão ondulado e estojos de cartolina.

Em suma, um papel higiênico ou toalha de papel é 100% composto por materiais renováveis e biodegradáveis, exceto em sua embalagem, na qual utilizamos um importante composto de plásticos dada sua resistência e qualidade para contê-los.

Paralelamente, nossos produtos de Personal Care (fraldas para bebês, absorventes femininos, fraldas para adultos, etc.) são compostos por aproximadamente 61% de celulose fluff e 39% de outros materiais, como nonwovens, polietilenos, adesivos, fitas, elásticos e polímeros superabsorventes (poliacrilato de sódio SAP). Quanto às embalagens, também utilizamos principalmente materiais plásticos, devido ao peso dos produtos e à resistência necessária para contê-los e manter a qualidade e a segurança.

VOCÊ SABIA?

A CERTIFICAÇÃO DE CADEIA DE CUSTÓDIA FSC (FOREST STEWARDSHIP COUNCIL) VERIFICA SE OS PRODUTOS QUE COMERCIALIZAMOS COM O SELO FSC CONTÊM APENAS MATERIAIS FIBROSOS DE FLORESTAS MANEJADAS COM CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE DEFINIDOS E OPERADORES DE FIBRA RECICLADA COM PROCESSOS ADEQUADOS, GARANTINDO A RASTREABILIDADE EM TODA A CADEIA DE ABASTECIMENTO.



Maybelline Solís García, Planta Altamira, Filial en México

TIPOS DE EMBALAGENS



EMBALAGEM PRIMÁRIA

Em contato imediato com os produtos.



EMBALAGEM SECUNDÁRIA

Agrupa várias embalagens primárias para paletização e proteção.



EMBALAGEM TERCIÁRIA

Envolve o pallet (filme stretch), permite seu armazenamento protegido até o momento da venda.

MATERIAIS UTILIZADOS SEGUNDO ORIGEM EM TONELADAS

	CONSUMER TISSUE	%	PERSONAL CARE	%
Fibra virgem (celulose)	517.416	50%	70.975	61%
Fibra reciclada (papel)	464.673	45%	0	0%
Outros materiais	45.977	5%	44.848	39%
Total	1.028.066	100%	115.823	100%

Fonte: Área de Operações.

MATERIAIS DE FABRICAÇÃO E EMBALAGEM TOTAIS EM TONELADAS

	CONSUMER TISSUE	%	PERSONAL CARE	%
Materiais celulósicos (fibras, papelão, caixas)	1.046.980	92%	72.521	40%
Materiais plásticos em embalagens	31.383	3%	7.593	4%
Químicos e adesivos (super absorvente, adesivos, etc.)	60.229	5%	58.360	31%
Outros materiais (non woven, polietilenos, cintas elásticas, etc.)	--	--	44.848	25%
Total materiais usados	1.138.592	100%	183.322	100%

Fonte: Área de Operações.



RHIDA LIRA,
Chefe de
Desenvolvimento
de Produtos da
Softys Chile

Nova embalagem de papel Eco Elite

O PRIMEIRO PAPEL HIGIÊNICO 100%
RECICLÁVEL E BIODERGRADÁVEL NA
AMÉRICA LATINA

A Softys deu vida à primeira embalagem 100% reciclável e biodegradável da América Latina, o papel higiênico Elite, que busca substituir o plástico pelo papel na embalagem primária.

Nesta seção temos uma entrevista com Rhida Lira, Chefe de Desenvolvimento de Produto da Softys Chile, que liderou o projeto como parte da área de Desenvolvimento da Softys, cuidando da coordenação para sua preparação, desenvolvimento de suprimentos com fornecedores, colaborando com o caso de negócio e acompanhar os testes nas máquinas, entre outras atividades.

Diga-nos, Rhida, o que significa este novo produto na Softys?

Este produto é pioneiro em sua embalagem na indústria de tissue no Chile. Sem dúvida, reforça a promessa de inovação e cuidado que temos na Softys e o nosso compromisso com a economia circular. Com este produto conseguimos ter um produto totalmente biodegradável no ponto de venda.

Este projeto insere-se nos avanços em inovação sustentável que a Softys propôs e é um marco no caminho para uma economia circular.

“PARTICIPAR DESTE TREMENDO DESAFIO É ALGO QUE ME ENCHE DE ORGULHO, PELO TREMENDO ESFORÇO QUE TENHO VISTO DOS MEUS COLEGAS, PRINCIPALMENTE DE OPERAÇÕES ONDE A EQUIPE DA L250, QUALIDADE E MANUTENÇÃO DEU TUDO PARA ALCANÇAR O SUCESSO”.



Leia o código QR para
ver o vídeo deste
caso.



Como nasceu esse compromisso?

A partir do pilar “Proteger o nosso lar comum” de nossa Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023, estamos comprometidos em cuidar dos resíduos que geramos. Nessa lógica, é importante cuidar dos resíduos da produção, mas também do que chega diretamente aos nossos consumidores.

Essa inovação nos permite, como empresa, aprimorar nossos objetivos relacionados à redução de impactos ao meio ambiente.

Quais são os benefícios ambientais deste projeto?

O desenvolvimento desta embalagem permite despejar 15 toneladas a menos de resíduos no meio ambiente, o equivalente à geração diária de resíduos de aproximadamente 11.905 pessoas, e abre as portas para mais desenvolvimentos deste tipo, o que nos permitirá ser uma empresa mais sustentável no médio prazo.

Quanto tempo demoraram as equipes para desenvolver este projeto?

O projeto durou cerca de 18 meses, desde a ideia até a sua implementação final. Nesse período foram

muitas as etapas que tivemos que passar antes do lançamento, como a viabilidade técnica e econômica, o desenvolvimento do business case e sua aprovação final. Por fim, criamos os testes pilotos, identificamos as melhorias, testamos o produto e realizamos a primeira fabricação.

Participar deste tremendo desafio é algo que me enche de orgulho, pelo tremendo esforço que tenho visto dos meus colegas, principalmente de Operações onde a equipe da L250, Qualidade e Manutenção deu tudo para alcançar o sucesso.

Qualidade e segurança de produtos

MAT

(SOFTYS 5)

Entregar produtos seguros e de qualidade aos nossos consumidores é o mais importante, principalmente para uma empresa que tem por objetivo o cuidado e cujas marcas e produtos entram em contato com partes tão delicadas da pele das pessoas.

Para cumprir este compromisso, contamos com uma Subgerência de Qualidade Regional desde o início de 2020, cuja missão é administrara qualidade em todas as fases do processo produtivo, desde a aquisição de insumos até a entrega dos produtos acabados aos clientes e consumidores, com foco na gestão preventiva, baseada na educação, capacitação e autonomia das equipes de trabalho. Além disso, contamos com laboratórios e testes adequados que monitoram e fiscalizam permanentemente nossos produtos, garantindo que sejam liberados somente se atenderem as especificações de qualidade definidas.

CONTROLES DE QUALIDADE

- **Matérias-primas e materiais:** realizamos um controle das matérias-primas de acordo com sua composição e características; estas são controladas por meio de revisões periódicas e em trabalho conjunto com os fornecedores.
- **Produto em processo:** medimos a qualidade na fabricação do papel (jumbos), antes de entrarmos no processo de conversão. Nesta etapa avaliamos a gramatura, a umidade, a brancura e a resistência do papel, entre outros.
- **Processo de produção:** realizamos um terceiro controle durante a fabricação em duas instâncias: por meio de dispositivos de controle automático (câmeras, scanners, entre outros) e pelas pessoas que compõem as equipes de qualidade, utilizando a metodologia do pilar MQ (Manutenção da Qualidade) de TPM como principal ferramenta.
- Além disso, os operadores de produção realizam diversos

autocontroles dos atributos do processo, com auditorias periódicas realizadas pelas equipes de Qualidade.

- Nossas máquinas e processos atendem a todos os padrões definidos em nosso sistema de gestão da qualidade e boas práticas de fabricação, o que nos permite fabricar produtos seguros para o uso para o qual foram projetados. Além disso, contamos com inspetores de qualidade em nossas fábricas, que monitoram a aplicação rigorosa das normas nessa área e realizam controles de produtos, de acordo com protocolos de amostragem específicos.
- **Controle de produto acabado:** realizamos amostragem contínua e avaliações aleatórias de produtos acabados em todas as categorias, medindo parâmetros como maciez, brancura, posição dos elementos, dimensões, embalagem, peso, absorção, entre outros, para garantir que estejam dentro dos limites estabelecidos. Para isso,

contamos com laboratórios em cada planta com os equipamentos necessários para medir as diferentes variáveis físicas e de desempenho.

- **Controle no ponto de venda:** O último controle mede a qualidade dos produtos existentes nos diferentes pontos de venda, para garantir que cheguem aos clientes com a mesma qualidade que veio das nossas fábricas.
- Fazemos essa avaliação uma vez por ano, por meio de um painel de especialistas que verificam o produto e fazem comparações com o que cada país informa como nível interno de qualidade. Este feedback é usado para melhorar continuamente nossos processos. Por fim, temos auditorias externas que realizamos uma vez por ano e que complementam nossos processos internos de revisão e monitoramento.

ENTREGANDO CONFIANÇA

TODAS ESSAS AÇÕES CONTRIBUEM PARA A REDUÇÃO DOS ÍNDICES DE RECLAMAÇÕES DE NOSSOS PRODUTOS.

TAXA DE RECLAMAÇÕES

MEDIDAS DE QUALIDADE	2020
Taxa de reclamações Consumer Tissue	5,9
Taxa de reclamações AFH	1,9
Taxa de reclamações Personal Care	1,5

Fonte: Área de Garantia da Qualidade.

Nota 1: Reclamações por cada 1.000 toneladas vendidas em Consumer Tissue e AFH.

Nota 2: Reclamações por cada 1.000/ unidades vendidas em Personal Care.

NOVAS AÇÕES

Ao longo de 2020, realizamos diversas ações para compartilhar boas práticas entre nossas subsidiárias. Criamos a Comunidade de Qualidade, formada pelos máximos representantes da qualidade em cada país, que se encarregam do planejamento estratégico e da execução de todas as atividades que visam a melhoria da qualidade de nossos produtos.

Além disso, criamos o procedimento de gestão de incidentes de qualidade, o qual define as diretrizes para atuar em caso de um incidente de qualidade maior ou menor, seja interno ou externo.

Paralelamente, estamos trabalhando na elaboração da Política de Qualidade Softys, que foi implementada em novembro de 2020 e que vai ajudar a padronizar os nossos procedimentos em cada fábrica.

O trabalho foi multidisciplinar e integrou as áreas de Garantia da Qualidade, Gestão Jurídica, Gestão Legal e Gerência de Negócios e Gerências de Operações e Inovação. Desta forma, é possível definir um procedimento de atuação interna para os incidentes de qualidade e sua gestão associada, o que visa melhorar a comunicação com os nossos consumidores e agir com celeridade na correção das não conformidades.



Softys
Cañete,
Perú

06

Co-construir um entorno econômico sustentável

PARA CONSTRUIR UM AMBIENTE ECONÔMICO SUSTENTÁVEL, É NECESSÁRIO ATUAR EM CONJUNTO COM NOSSOS GRUPOS DE INTERESSE, ONDE O TRABALHO COM TODOS OS ATORES DE NOSSA CADEIA DE SUPRIMENTOS ASSUME ESPECIAL RELEVÂNCIA, A PARTIR DE UMA LÓGICA DE MELHORIA CONTÍNUA.

8.823

Fornecedores.

3.105

Micro, pequenas e médias empresas.

463

Fornecedores críticos.

31

Média de dias de pagamento a fornecedores MPME.

6,2%

Das vendas foram realizadas por e-commerce.

5

Canais de venda on-line.

DA MÃO DE NOSSO FORNECEDORES

O Melhor Cuidado para um Amanhã Melhor

TEMA MATERIAIS

Abastecimento responsável^{MAT}
Transformação digital^{MAT}
(103-1, 103-3, 103-3)

Por que é material?

A gestão sustentável da cadeia de abastecimento garante o cumprimento da regulamentação em vigor e contribui para a criação de valor a longo prazo nas questões ambientais e sociais, o que é fundamental para garantir a continuidade das operações e administrar os custos do negócio.

Além disso, a tecnologia desempenha um papel fundamental na evolução de toda a cadeia de valor, desde a digitalização dos processos de compra até as plataformas de comercialização de produtos para os clientes. A transformação digital é um processo abrangente e complexo que considera não só a incorporação de ferramentas tecnológicas, mas também uma visão de melhoria cultural e operacional contínua.

NOSSAS GUIAS PARA ADMINISTRAR ESTES MAT

- Política de Integridade e Probidade Corporativa.
- Código de Ética.
- Código de Conduta para Fornecedores.
- Modelo de Prevenção ao Crime.
- Bases Gerais de Contratação de Serviços.
- Bases Gerais de Fornecimento de Bens.
- Guia Ambiental para Fornecedores.
- Procedimento de Compras.
- Regulamento Especial para Empresas Contratistas e Subcontratistas no Chile.

Abastecimento responsável^{MAT}

(102-9, 204-1, 414-1)

Nossas empresas fornecedoras são fundamentais para o desenvolvimento do nosso negócio e parte indispensável da nossa cadeia produtiva, por isso buscamos construir com elas um relacionamento de longo prazo que gere valor compartilhado.

A partir de 2020, o processo de pagamento dos fornecedores é gerenciado diretamente na Softys, o que facilita a comunicação com nossos fornecedores e agiliza os sistemas de pagamento.

NÚMERO DE FORNECEDORES POR CATEGORIA

CATEGORIA	2020
Fornecedores totais	8.823
Fornecedores críticos	463
MPME	3.105
Média de dias de pagamento a fornecedores	50
Média de dias de pagamento a MPME	31

Fonte: CMPC Corporate Administration.



Larissa Fernández,
Planta Pando,
Softys Uruguai

FORNECEDOR CRÍTICO: aqueles que fornecem matérias-primas, insumos e serviços, pertencentes a categorias relevantes para o processo produtivo, em função do tamanho do gasto ou do seu impacto socioambiental.

FORNECEDOR LOCAL: Fornecedores nacionais, sejam fabricantes, distribuidores, importadores ou prestadores de serviços, que abastecem a subsidiária local da Softys no seu país.

FORNECEDOR MPME: Fornecedores menores, enquadrados nas definições regulatórias e legislativas locais em vigor em cada país de cada subsidiária.

O ano de 2020 foi marcado por um árduo trabalho para manter a cadeia de abastecimento, de forma a garantir os insumos para a produção dos nossos produtos, na sua grande maioria essenciais.

O primeiro passo foi definir os insumos críticos para a operação e criar diversos planos de contingência. Além disso, no início da pandemia tivemos que garantir com urgência os Elementos de Proteção Individual (EPIs) para 100% dos nossos colaboradores e prestadores de serviço em nossas instalações.

Os planos de contingência que realizamos foram:

- Desenvolvimento de fornecedores alternativos de insumos, materiais, peças de reposição e serviços.
- Padronização e simplificação das especificações de insumos.
- Aumento dos níveis de estoque (estoque de segurança).
- Multi-sourcing (quota de procura de vários fornecedores), para aquisição de insumos e materiais essenciais em outras regiões, de forma a mitigar riscos de alcance global.
- Desenvolvimento de fornecedores locais.
- Colaboração com fornecedores estratégicos de suprimentos críticos.

No âmbito regional, adotamos nas nossas filiais as seguintes ações:

- Envio de carta aos principais fornecedores da Softys de insumos, matérias-primas, serviços, materiais e peças sobressalentes para divulgação das medidas de prevenção e continuidade operacional implementadas e solicitando o seu apoio e empenho na manutenção da cadeia de abastecimento de produtos essenciais aos nossos consumidores.
- Sessão de comunicação do protocolo Covid da Softys para fornecedores contratados.
- Capacitação para prestadores de serviços de plantas quanto aos protocolos adotados.
- Realização de pesquisa junto aos prestadores de serviço de planta, para conhecer seus protocolos internos de manejo da pandemia Covid-19.



- Softys
Naschel,
Argentina
-

DEFINIMOS A ECOVADIS COMO PARCEIRA PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE UM PROGRAMA DE AVALIAÇÃO E AUDITORIA DE FORNECEDORES CRÍTICOS DA SOFTYS, NA ÁREA DA SUSTENTABILIDADE.

O Programa de Abastecimento Responsável considera os seguintes marcos:

- Identificar as categorias de fornecedores da Softys.
- Definir as categorias a serem avaliadas de acordo com os riscos identificados em cada setor.
- Avaliar os fornecedores nas categorias consideradas críticas.
- Consolidar os resultados das avaliações.
- Criar os planos de ação correspondentes para mitigação de riscos.
- Planejar a continuidade do programa para 2022.

Além disso, implementamos os módulos de Ariba Sourcing e Contract que realizam eletronicamente negociações de preços (licitações e cotações) e contratos de fornecimento com fornecedores.

Para uma implementação bem-sucedida, foram realizadas as seguintes ações:

- Detecção de processos de compras em todas as filiais.
- Elaboração do processo de compra a ser implementado.
- Plano de gerenciamento de mudanças.
- Treinamento da equipe de compras e fornecedores.
- Desenvolvimento de manuais de usuário e plano de comunicação para usuários.
- Acompanhamento semanal para monitorar a adoção do sistema.

Em 2020, conseguimos que mais de 70% das transações e despesas fossem feitas por meio da ferramenta Ariba. Até 2021, está previsto promover a adoção da Ariba Network pelos fornecedores, que é uma ferramenta de comunicação e gestão comercial. Além disso, está prevista a implantação do Ariba SLP (Supplier Lifecycle Performance), módulo do SAP Ariba, que avalia o acesso inicial, o desempenho e a continuidade operacional dos fornecedores.

PRINCIPAIS RESULTADOS DA PESQUISA ENVIADA A FORNECEDORES PARA DETERMINAR SUA SAÚDE E SEGURANÇA

OBJETIVO DA PESQUISA	Conhecer os protocolos de manejo interno da pandemia por Covid-19 por parte dos fornecedores.
QUANTIDADE DE FORNECEDORES QUE RESPONDERAM	Taxa de resposta de 89% dos 717 convidados.
PRINCIPAIS RESULTADOS	<ul style="list-style-type: none">• 91% dos fornecedores comunicou e capacitou os seus colaboradores.• 89% realiza controles de saúde a seus colaboradores (pesquisa ou aferição de temperatura).• 89% tem protocolos próprios de segurança e higiene.• 85% responde que sus colaboradores conhecem os protocolos a serem seguidos.• 66% dos protocolos foram elaborados com assessoria sanitária especializada.

Os fornecedores que não atenderam 100% dos requisitos levantados receberam suporte e orientação para o cumprimento integral dos protocolos.

Adicionalmente, demos início ao trabalho de abastecimento responsável, através da criação do procedimento de abastecimento responsável e de uma matriz de criticidade para fornecedores Softys, elementos que esperamos lançar em 2021.

SOFTYS BUSINESS PARTNER AWARD

Em janeiro de 2020 realizamos a primeira versão do Softys Business Partner Award, evento que contou com a participação de mais de 250 convidados de 18 países entre colaboradores, fornecedores e executivos da nossa empresa e Empresas CMPC.

O principal objetivo deste encontro foi fortalecer os laços de confiança, bem como melhorar a

comunicação com as empresas fornecedoras e entregar o reconhecimento aos fornecedores que se destacaram em 2019 em cinco categorias:

- Inovando para o nosso cuidado.
- Excelência no serviço.
- Sustentabilidade.
- Criação de valor.
- Eficiência operacional.

Este evento teve uma avaliação de 4,8 pontos num total de 5,0. Isso indica o sucesso que alcançamos com essa iniciativa que busca nos aproximar de nossos fornecedores e fortalecer o abastecimento responsável.

Potencializar a avaliação dos fornecedores

INCORPORANDO A SUSTENTABILIDADE NA CADEIA DE SUPRIMENTOS

“Desde a área de Procurement estamos conectando o nosso trabalho às diretrizes da Estratégia de Sustentabilidade 2020-2023 da Softys, avançando na questão do abastecimento responsável junto aos nossos fornecedores, começando pelos mais críticos.

Diante do exposto, durante 2020 participamos em conjunto com as Empresas CMPC no programa Carbon Disclosure Project (CDP), uma empresa de consultoria especializada em avaliação ambiental de fornecedores, em questões de segurança hídrica, bos-

ques e mudança climática, e na qual participaram 34 empresas fornecedoras da Softys.

Até 2021, buscamos continuar aprofundando nossa avaliação de fornecedores em questões ASG, o que faremos graças ao apoio da EcoVadis. Com isso iniciaremos oficialmente o programa de compra responsável da Softys, e analisaremos o desempenho ambiental, social, ético e da cadeia de suprimentos de nossos fornecedores, a partir de uma lógica de melhoria contínua e de avançar ‘juntos pela sustentabilidade’.

“É INSPIRADOR LEVAR ESSA VISÃO PARA O NOSSO TRABALHO DE SUPRIMENTOS, POIS CRIA UM BENEFÍCIO COMPARTILHADO, TANTO PARA OS NOSSOS ALIADOS ESTRATÉGICOS - NO NOSSO CASO, OS FORNECEDORES - QUANTO PARA O NOSSO ENTORNO: COLABORADORES, COMUNIDADES LOCAIS E MEIO AMBIENTE. ACREDITO QUE PROMOVER A INOVAÇÃO E A SUSTENTABILIDADE GARANTE A NOSSA CADEIA DE SUPRIMENTOS E A CONTINUIDADE OPERACIONAL DE LONGO PRAZO”.

PATRICIO BARRIGA, Subgerente Centro de Excelência Procurement. Softys Corporativo

MAIS PRÓXIMO A VOCÊ

Transformação digital MAT (SOFTYS 6)

Na Softys, trabalhamos em avanços digitais para melhorar a experiência de nossos consumidores e clientes. Ao longo de 2020 formamos uma estrutura formal, com uma liderança na área em cada país, a fim de garantir e aprofundar a implantação, desenvolvimento e aprofundamento do e-commerce. Paralelamente, conseguimos que as nossas vendas neste canal representassem 6,2% das vendas totais da Softys. Temos um modelo de vendas para clientes B2C e outro para clientes B2B.

CLIENTES B2C

Em 2020, conseguimos implantar um ambicioso plano de desenvolvimento em todos os países, conseguindo abrir lojas oficiais no Mercado Libre, e passar a operar em tradicionais last milers como Cornershop, Rappi e Pedidos Ya.

O Brasil liderou o desenvolvimento do modelo “Pure Player”, ampliando a cobertura em lojas online como Magalu e outras grandes redes.

Todo esse trabalho nos permitiu posicionar nossas marcas nos principais portais de vendas online, o que se consolida com o desenvolvimento do Club Softys (canal de vendas de e-commerce) para todos os países da América Latina, que terá estreia na Argentina, Colômbia, Equador, México e Peru.

128,06%

foi o aumento nas vendas digitais B2C.

2,9%

das vendas de B2C são digitais.

CLIENTES B2B (AFH)

No negócio Away From Home, foi iniciado um plano de melhorias com foco na usabilidade dos sites B2B. Para isso, foi realizada uma pesquisa para cada país, com o objetivo de captar as necessidades comuns dos usuários e entregar uma solução ideal e amigável.

Em novembro, foi lançado no Chile um site de e-commerce de compra direta voltado para pequenas e médias empresas, que está sendo replicado em outros países da região.

Finalmente, na Argentina, Brasil, Chile, Peru e Uruguai, também foi iniciado um plano de abertura de lojas oficiais no marketplace, disponibilizando produtos profissionais para que pequenas empresas possam adquiri-los.

34,0%

das vendas do negócio B2B são digitais.



CONHEÇA NOSSOS QUATRO CANAIS DE VENDA ONLINE

www.clubsoftys.cl

Nosso primeiro portal de vendas online, que inicialmente funcionou como uma plataforma de *e-commerce* exclusiva para nossos colaboradores e posteriormente expandido para consumidores no Chile.

No final de 2020 realizamos uma mudança de armazém para permitir a integração de vários operadores logísticos, de forma a poderem atender as demandas dos nossos clientes como despacho e entrega no mesmo dia.

www.lojasoftys.com.br

Plataforma que começou com o modelo de venda aos colaboradores e que rapidamente se espalhou para todos os consumidores do Brasil, incluindo, também, a possibilidade de compra de produtos do nosso negócio institucional Elite Professional.

O site tem apresentado excelentes resultados, com uma taxa de conversão muito boa, indicando uma experiência intuitiva e agradável para o usuário. Em outubro, o modelo de assinatura foi ativado, atingindo 100 consumidores migrados para um modelo de compra recorrente.

www.tiendasoftys.cl

No Chile, foi desenvolvida uma plataforma B2B para clientes atacadistas, que foi bem avaliada pelos clientes em 2020.

www.mitiendacotidian.cl

Site especializado em produtos Cotidian, que quadruplicou as vendas em um ano e foi o nosso primeiro site com modelo de assinatura.

Ao longo de 2020 incluímos no portfólio novos produtos como luvas úmidas, disponíveis exclusivamente neste site.

www.eliteprofessional.cl

Em novembro de 2020 foi lançada no Chile a plataforma B2B2C, um site voltado para pequenas e médias empresas para que possam optar por uma solução profissional para seus negócios sem ter que solicitar avaliações ou créditos. Esta opção permite que essas empresas comprem produtos Elite Professional diretamente online e com pagamento à vista.

Ter os dados de nossos clientes e consumidores também nos impõe uma grande responsabilidade. Para isso, contamos com procedimentos, políticas e protocolos rígidos de proteção de dados e cyber-segurança, que são constantemente revisados e monitorados pelas áreas de TI das Empresas CMPC. Cada site da empresa está sujeito a um processo de *hacking* ético externo, no qual as vulnerabilidades e os riscos aos quais podemos estar expostos são identificados, avaliados e corrigidos.

Todos os colaboradores têm uma função importante de segurança. Por isso, realizamos constantemente treinamentos sobre segurança cibernética, com foco principal na detecção de *phishing*. Para embarcar na digitalização que a empresa exige, criamos uma estratégia de *e-commerce*, que foi lançada em agosto e comunicada a mais de 150 pessoas da empresa. Além disso, capacitamos cerca de 60 funcionários das equipes de marketing e mídia digital na ferramenta

Socialbakers de gerenciamento de redes sociais. Além disso, possibilitamos uma visualização mais amigável no aplicativo de vendas Fiori, ferramenta que simplifica e agiliza o trabalho de vendas de nossos colaboradores, pois permite uma visualização mais amigável para os usuários.

QUEREMOS AGRADECER!

A todos aqueles que tornaram possível este Relatório de Sustentabilidade 2020, agradecemos imensamente o seu trabalho e empenho, que nos permite reportar anual e sistematicamente as informações ASG da Softys aos nossos vários grupos de interesse. Um exercício de transparência que também se torna uma grande ferramenta de gestão interna.

- Waldo Matamala

• Luis Toro

• Javier Poblete

• Valerie Kroneberg

• Jose Luis Gutierrez

• Alejandro Garrido

• Denisse Faundez

• Tomás García

• Christian Porturas

• Patricio Barriga

• Michelle Dedeski

• Igor Lienlaf

• Cristóbal Somarriva

• Héctor Hernández

• Juan Caillabet

• Tomás Amiama

• Florencia Estrella

• Reinaldo Uribe

• Lissete Araos

• Wladimyra Villanueva

• María Cisneros

• Quezia Fernandez

• Tania Acuña

• Ramiro Russi

• María Elisa Rivero

• Diana Salvatierra

• Evelyn Robles

• Carolina Treviño

• Tiago Fernández

• Virginia Fynn



07

Anexos

GRI INDEX

(102-55)

CATEGORIA	CONTEÚDO GRI	NOME	PÁGINA
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO			
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-1	Nome da organização	Solapa
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	16
	102-3	Localização da sede	Solapa
	102-4	Localização das operações	18
	102-5	Propriedade e forma jurídica	Solapa
	102-6	Mercados servidos	18
	102-7	Tamanho da organização	16
	102-8	Informação sobre empregados e outros trabalhadores	18
	102-9	Cadeia de suprimentos	148
	102-10	Mudanças significativas na organização e sua cadeia de suprimentos	53
	102-11	Princípio ou abordagem de precaução	49
	102-12	Iniciativas externas	108
	102-13	Afiliação a associações	108
	102-14	Declaração de altos executivos responsáveis da tomada de decisões	6
	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta	28
	102-17	Mecanismo de assessoramento e preocupações éticas	41
	102-18	Estrutura de governança	36

CATEGORIA	CONTEÚDO GRI	NOME	PÁGINA
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-19	Delegação de autoridade	38
	102-20	Responsabilidade no âmbito executivo de questões econômicas, ambientais e sociais	40
	102-23	Presidente do órgão máximo de governança	36
	102-26	Função do órgão máximo de governança na seleção de objetivos, valores e estratégia	36
	102-40	Lista de grupos de interesse	53
	102-41	Acordos de negociação coletiva	71
	102-42	Identificação e seleção de grupos de interesse	53
	102-43	Abordagem para a participação dos grupos de interesse	53
	102-44	Questões e preocupações chave mencionados	53
	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidados	53
	102-46	Definição dos conteúdos dos relatórios e as coberturas do tema	53
	102-47	Lista dos temas materiais	53
	102-48	Reexpressão das informações	53
	102-49	Alterações na elaboração de relatórios	53
	102-50	Período objeto do relatório	53
	102-51	Data do último relatório	53
	102-52	Ciclo de elaboração de relatórios	53
	102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Solapa
	102-54	Declaração de elaboração do relatório conforme com os padrões GRI	53
	102-55	Índice de conteúdos GRI	157
	102-56	Verificação externa	53

CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	33
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33
GRI 201: Desempenho económico	201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	35

ÉTICA PUBLICITARIA			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	41
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	41
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	41
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2	Comunicação e capacitação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	41
	205-3	Casos de corrupção confirmados e medidas tomadas	43

CATEGORIA	CONTEÚDO GRI	NOME	PÁGINA
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1	Ações jurídicas relativas à concorrência desleal e as práticas monopólicas e contra a livre concorrência	41
GRI 307: Cumprimento ambiental 2016	307-1	Descumprimento da legislação e regulação ambiental	43
GRI 419: Cumprimento socioeconómico 2016	419-1	Não cumprimento de leis e regulamentos nos âmbitos social e económico	43

INCLUSÃO E DIVERSIDADE			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	58
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	58
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	58
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governo e funcionários	58

TALENTO			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	63
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	63
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	63
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações de funcionários e rotatividade de pessoal	63
GRI 404: Capacitação e ensino 2016	404-1	Média de horas de treinamento por ano por funcionário	63
		Porcentagem de funcionários que recebem avaliações regulares de desempenho e desenvolvimento de carreira	63

CONCILIAÇÃO LABORAL			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	63
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	63
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	63
GRI 401: Emprego 2016	401-2	Benefícios para funcionários em tempo integral que não são oferecidos a funcionários de período parcial ou temporários	69
	401-3	Licença maternidade/paternidade	69

SAÚDE E SEGURANÇA			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	72
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	72
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	72

CATEGORIA	CONTEÚDO GRI	NOME	PÁGINA
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2018	403-1	Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional.	72
	403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	72
	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança no trabalho.	72
	403-9	Lesões por acidente de trabalho.	72
	403-10	Doenças e afetações ocupacionais	72

EXPERIÊNCIA DE CLIENTES E CONSUMIDORES			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	79
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	79
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	79
Indicador próprio	Softys 1	Avaliação de clientes e consumidores	83

VALOR DE MARCA			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	87
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	87
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	87
Indicador próprio	Softys 2	Descrição do valor de marca	87

ÉTICA PUBLICITARIA			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	87
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	87
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	87
GRI 417: Marketing e Rotulagem	417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	89
	417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	89

INOVAÇÃO EM PRODUTOS			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	79
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	79
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	79
Indicador próprio	Softys 3	Novos produtos lançados	79

RELACIONAMENTO COMUNITÁRIO			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	92
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	92
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	82

CATEGORIA	CONTEÚDO GRI	NOME	PÁGINA
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1	Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	97
DESENVOLVIMENTO LOCAL			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	92
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	92
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	92
Indicador próprio	Softys 4	Programas voltados ao cuidado e higiene da comunidade local	98

ÁGUA			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	112
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	112
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	112
GRI 303: Água 2018	303-1	Interações com a água como recurso compartilhado	120
	303-2	Gestão dos impactos relacionados com os efluentes de água	120
	303-3	Captação de água	120
	303-4	Vertidos de água	120
		Consumo de água	120

EMISSÕES			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	112
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	112
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	112
GRI 305: Emissões	305-1	Emissões diretas de GEE (escopo 1)	127
	2016	Emissões indiretas de GEE ao gerar energia (escopo 2)	127
	305-3	Outras emissões indiretas de GEE (escopo 3)	127

ENERGIA			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	112
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	112
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	112
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo energético dentro da organização	131

RESÍDUOS			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	112
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	112
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	112

CATEGORIA	CONTEÚDO GRI	NOME	PÁGINA
GGRI 306: Resíduos 2020	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	133
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	133
	306-3	Resíduos gerados	133
	306-4	Resíduos não destinados para disposição final	133
	306-5	Resíduos destinados para disposição final	133

MATERIAIS E EMBALAGENS			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	112
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	112
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	112
GRI 301: Materiais	301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	140
	2016	Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	140
	301-3	Produtos e suas embalagens recuperados	140

QUALIDADE E SEGURANÇA EM PRODUTOS			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	112
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	112
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	112
Indicador próprio	Softys 5	Processo de qualidade e segurança do produto	144

ABASTECIMENTO RESPONSÁVEL			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	148
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	148
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	148
GRI 204: Práticas de aquisição 2016	204-1	Proporção de gasto em fornecedores locais	148
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	148

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e a sua cobertura	148
	103-2	Abordagem de gestão e os seus componentes	148
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	148
Indicador próprio	Softys 6	Projetos de digitalização	153

